

KOKEMUKSIA SOSIAALITOIMISTOJEN
INSTITUTIONAALISESTA TODELLISUUDESTA

Köyhyyskirjoituskilpailun kirjoittajien kokemuksia sosiaalityöstä, sosiaalityöntekijöistä ja
sosiaalitoimistoista köyhyyskirjoitusten perusteella

Laura Holmi
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja
filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Kevät 2011

TIIVISTELMÄ

KOKEMUKSIA SOSIAALITOIMISTOJEN INSTITUTIONAALISESTA TODELLISUUDESTA

Köyhyyskirjoituskilpailun kirjoittajien kokemuksia sosiaalityöstä, sosiaalityöntekijöistä ja sosiaalitoimistoista köyhyyskirjoitusten perusteella

Laura Holmi

Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Mikko Mäntysaari

Kevät 2011

Sivumäärä: 112 sivua + 3 liitettä

Pro gradu -tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten sosiaalityö, sosiaalityöntekijät ja -toimistot näyttäytyvät Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä -kirjoituskilpailun (FSD2413, versio 4.0) köyhyyskirjoituksista rajatun aineiston 211 kirjoituksessa. Kilpailu on toteutettu vuonna 2006 ja sen ovat toimittaneet Meri Larivaara, Anna-Maria Isola ja Juha Mikkonen. Aineistoon on saatu käyttö lupa Yhteiskuntatieteelliseltä tietoaarkistolta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää kirjoittajien subjektiivisia kokemuksia sosiaalityöstä Barney Glaserin ja Anselm Straussin (1967) grounded theory -menetelmän mukaisesti aineistolähtöisen analyysin avulla. Pyrkimyksenä on induktiivinen tutkimusote.

Sekundaariaineisto muodostui 211 köyhyyskokemuskirjoituksen kappaleesta tai katkelmasta, joissa kirjoitettiin subjektiivisesta kokemuksesta sosiaalitoimistossa asiointista, sosiaalityöntekijöistä tai avun hakemisesta sosiaalitoimesta. Aineiston hakukriteereinä on käytetty sosiaalityöhön ja toimeentulotukeen liittyviä hakusanoja sekä kirjoitusten sisällön perusteella tehtyä aineiston rajausta.

Aineistosta muodostui grounded theory -lähestymistavalla aineistolähtöinen pääkäsite *sosiaalitoimistojen institutionaalinen todellisuus*, jota kirjoittajien kokemuksissa kuvaavat kolme yläkäsitettä *kunnioitus*, *valta* ja *byrokratia*. Laajimmaksi yläkäsitteeksi muodostui kunnioituksen käsite, joka sisältää sosiaalityön asiakkuuteen liittyviä riippuvuuden ja pärjäämättömyyden kokemuksia. Kunnioituksen käsitteessä kirjoittajien kokemukset asiakkuudesta piirtyvät pitkälti liberaali infantilismi -käsitteen mukaisesti, jossa riippuvuus nähdään aikuisen elämän keskeneräisyytenä ja heikkoutena. Sosiaalityö ja sen tarve nähdään häpeää ja nöyryytystä tuottavana. Sosiaalityö ja -työntekijät näyttäytyvät myös kunnioitusta vastavuoroisesti asiakaskohtaamisissa jakavana ja auttavana tahona. Työntekijän ja sosiaalitoimiston viranomaisvalta suhteessa asiakkaaseen korostuu etenkin vallan käsitteessä. Sosiaalityön säännöt, ohjeet ja joustamattomuus korostuvat puolestaan byrokratian käsitteessä. Sosiaalityön institutionaalisisessa todellisuudessa sosiaalityön asiakkaiden heikko asema ja köyhyys korostuvat kunnioituksen, vallan ja byrokratian kokemuksissa. Suomalainen sosiaalityö katutason byrokratiatyönä 1900-luvulta vuoteen 2006 asti sisältää edelleen paljon yhteneväisyyksiä Michael Lipskyn (1980) katutason byrokratiatyön (Street-Level Bureaucracy) analyysin kanssa.

Avainsanat: Sosiaalityö, sosiaalityöntekijä, sosiaalitoimisto, instituutio, todellisuus, katutason byrokratia, kunnioitus, valta, byrokratia, köyhyys

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO..... | 1 |
| 2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ..... | 5 |
| 3 SOSIAALIBYROKRATIAN VIIITEKEHYS | 8 |
| 3.1 Aikaisempi tutkimus..... | 9 |
| 3.2 Sosiaalityön järjestelmäkeskeisyys ja haasteet..... | 13 |
| 3.3 Suomalainen köyhyyspolitiikka | 15 |
| 3.4 Köyhyyden ilmiöt..... | 17 |
| 3.5 Katutason byrokraatit asiakkaiden kohtaamisen instituutiona | 21 |
| 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN | 24 |
| 4.1 Aineiston esittely | 24 |
| 4.2 Grounded theory | 26 |
| 4.2.1 Tutkimusmenetelmän valinta | 26 |
| 4.2.2 Grounded theory -menetelmän kuvaus ja käyttö..... | 28 |
| 4.3 Aineiston analyysi | 32 |
| 4.4 Analyysin luotettavuus ja eettisyys | 37 |
| 5 SOSIAALITOIMISTOJEN INSTITUTIONAALINEN TODELLISUUS | 41 |
| 5.1 Kunnioitus | 43 |
| 5.1.1 Kunnioituksen määrittelyä..... | 43 |
| 5.1.2 Kunnioitus ja riippuvuus | 45 |
| 5.1.3 Sosiaalityökriittisyys | 52 |
| 5.1.4 Kunnioitus ja hyväksyntä kohtauksissa..... | 55 |
| 5.2 Valta | 60 |
| 5.2.1 Vallan määrittelyä..... | 60 |
| 5.2.2 Sosiaalitoimisto julkisen vallan tilana | 62 |
| 5.2.3 Vallankäyttö viranomaistyössä..... | 64 |
| 5.2.4 Pettymys vallankäyttöön | 70 |
| 5.3 Byrokratia | 75 |
| 5.3.1 Byrokratia-käsitteen määrittelyä..... | 75 |
| 5.3.2 Byrokraatian olemus | 77 |
| 5.3.3 Byrokraatiakokemukset..... | 81 |
| 6 SOSIAALITYÖN INSTITUTIONAALISEN TODELLISUUDEN PEILAUUS | 88 |
| 6.1 Kirjoittajien kokemukset sosiaalityöstä ja asiakkuudesta | 91 |
| 6.2 Kirjoittajien kokemukset sosiaalityöntekijöistä ja kohtauksista..... | 93 |
| 6.3 Kirjoittajien kokemukset sosiaalitoimistoista..... | 95 |

| | |
|--|-----|
| 7 POHDINTA..... | 96 |
| 8 KIRJALLISUUS | 101 |
| LIITE 1. Alkuperäinen köyhyyskirjoituskilpailun kirjoituspyyntö..... | 113 |
| LIITE 2. Aineistona käytetyt FSD2413 versio 4.0:n kirjoitukset. | 114 |
| LIITE 3. Käsitteiden sisältämät kategoriamäärät ja prosenttiosuudet..... | 119 |

KUVIOT JA TAULUKOT

| | |
|--|----|
| KUVIO 1 Analyysiprosessin kuvaus..... | 34 |
| KUVIO 2 Analyysin eteneminen suorasta lainauksesta teoreettiseen pääkäsitteeseen..... | 36 |
| KUVIO 3 Sosiaalitoimistojen institutionaalisen todellisuuden rakentuminen GT -analyysin mukaisesti alakäsitteistä yläkäsitteisiin ja pääkäsitteeseen | 43 |
| KUVIO 4 Käsitteet pakon edessä ja pyrkimys riippumattomuuteen | 45 |
| KUVIO 5 Nöyrytyksen, häpeän, anomisen, arvottomuuden ja itkun kokemukset | 47 |
| KUVIO 6 Asiain leimaavuus ja syyllisyyden kokemus..... | 49 |
| KUVIO 7 Uhkailu, ammattitaidottomuus ja epäluottamus | 52 |
| KUVIO 8 Sosiaalityön apu, ammatillisuus, tuki ja turva..... | 56 |
| KUVIO 9 Tilat vallan ilmentäjänä | 62 |
| KUVIO 10 Tavoitettavuus vallankäytön muotona..... | 65 |
| KUVIO 11 Sosiaalityöntekijän harkintavalta riippuvuuden lisääjänä | 66 |
| KUVIO 12 Kontrollivalta..... | 68 |
| KUVIO 13 Pettymys ja epäoikeudenmukaisuus avunsaannissa | 71 |
| KUVIO 14 Sosiaalityön ratasmetafora..... | 77 |
| KUVIO 15 Teknologia sosiaalityössä | 79 |
| KUVIO 16 Paperibyrokratia avun haussa | 80 |
| KUVIO 17 Byrokratia sosiaalityön asiainnissa | 81 |
| KUVIO 18 Virkailijat byrokraatteina..... | 86 |
| TAULUKKO 1. Sosiaalitoimistojen institutionaalisen todellisuuden peilauskenttä. | 89 |

1 JOHDANTO

Pro gradu -tutkielmassani tarkastelen kuvauksia sosiaaliviranomaiskontakteista Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä -kirjoituskilpailun (2006) köyhyyskirjoituksista rajaamani aineiston 211 kirjoituksesta.¹ Sain aineiston käyttöluvat Yhteiskuntatieteelliseltä tietoarkistolta. Kiinnostukseni kohteena ja kokonaisaineistosta 211 kirjoituksen muodostaman oman tutkimusaineistoni rajausperusteena ovat olleet kirjoitukset, joissa sosiaalitoimistossa asiointikokemukset ja kohtaamiset sosiaalityöntekijöiden kanssa ovat olleet luettavissa kirjoittajien subjektiivisina kuvauksina sosiaaliviranomaiskontakteista. Olen analysoinut rajaamani tekstiaineiston Glaserin ja Straussin (1967) grounded theory -menetelmällä, jossa aineistoa lähestytään aineistolähtöisesti ja induktiivisesti siitä koodeja, kategorioita ja myöhemmin ala- ja yläkäsitteitä tuottamalla sekä pyrkimällä hahmottamaan tutkimusilmiötä substanssisteorian avulla.² Tutkimuskysymykseni on: *Miten sosiaalityö, sosiaalityöntekijät ja -toimistot näyttäytyvät kirjoituksissa?* Tutkimuskysymyksen tarkoitus on auttaa kohdentamaan mielenkiintoni laajassa aineistossa selkeästi tutkittavanani olevaan ilmiöön, mutta pyrkiä olemaan riittävän avoin, jotta se ei johdattaisi analyysiä liikaa. Induktiivisella tutkimusotteella tarkoitetaan pyrkimystä aikaisemmasta tutkimuksesta ja tiedosta vapaaseen aineiston analyysiin, jossa aikaisempi tutkimus ja tieto otetaan huomioon vasta analyysiprosessin edetessä ja teoriaa kirjoitettaessa.³

Tutkielmassani lähestyn empiiristä aineistoani – köyhyyskirjoituskilpailuun osallistuneiden kokemuksia sosiaalityöstä, sosiaalityöntekijöistä ja sosiaalitoimistoista – siitä näkökulmasta, että kirjoittajat ovat kirjoittaneet teksteissään omista subjektiivisista kokemuksistaan sosiaalitoimistossa asiointitilanteista. Kokemuksen käsitän tutkielmassani köyhyyskirjoituskilpailun kirjoittajien henkilökohtaisena kokemuksen kuvauksena ja käsityksenä asiointitilanteesta. En ota kantaa aineistona olevien tarinoiden totuudenmukaisuuteen. Yksinkertaistaen voidaan yleistää, että ihmisten kokemuksista kertovat kirjoitukset ovat narratiiveja, joiden todenmukaisuus perustuu henkilökohtaisiin kokemuksiin. Niiden totuudenmukaisuus ja todellisuuden kuvauksen arvo perustuu kirjoittajan aiheessa pysymiseen ja asioiden

¹ Larivaara, Isola & Mikkonen 2006

² Glaser & Strauss 1967, 105–108

³ Glaser 1992, 32

oikeassa järjestyksessä esittämiseen.⁴ Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on huomioitava, että sekä köyhyyskirjoituskilpailun kirjoitukset että tutkijan tulkinta ovat omaan kokemusmaailmaan ja tietämykseen perustuvaa totuutta tutkittavasta ilmiöstä. Kokemuskirjoitukset edustavat aina siis osittaista ja vaillinaista totuutta ilmiöstä.⁵ Analyysissäni rinnastan köyhyyskirjoittajat sosiaalityön asiakkaiksi ja heidän kirjoituksensa subjektiivisiksi kokemuksiksi asiakkuudesta, mikä johtuu aineiston rajauksesta ja tutkimustehtävästäni.

Köyhyyskirjoitukset kuvaavat kokemuksia sosiaaliviranomaisista 1940-luvusta aina vuoteen 2006 asti painottuen kuitenkin 1990–2000-luvuille. Kirjoitusten pääsisältönä on ollut kirjoituskilpailun kirjoituspyynnön (LIITE 1) mukaisesti kuvaus arkipäivän köyhyyskokemuksista. Rajaamani aineiston 211 kirjoituksessa köyhyyskokemuksiin on liittynyt kirjoittajien kuvaus sosiaalitoimiston sosiaaliviranomaiskontaktista. Sosiaalityön asiakkuus on monimuotoinen ja ristiriitainen käsite. Yleistäessäni köyhyyskirjoituskilpailuun osallistuneiden kokemuksia sosiaalityöstä ja sosiaalitoimistossa asioinnista käytän lakiin perustuvaa käsitettä *asiakas*. *Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista* 22.9.2000/812, joka säätelee muun muassa sosiaalityötä ja asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia, määrittelee pykälässä 3 asiakkaan seuraavasti: ”*Laissa tarkoitetaan asiakkaalla sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä*”.⁶ Reflektoidessani analyysissäni sosiaalityön asiakkuutta suhteessa kirjoittajien kokemuksiin käsitän kunnallisen sosiaalityön asiakkuuden myös vastentahtoiseksi ja viimesijaiseksi asiakkuudeksi, jota vältellään siihen liittyvien kielteisten käsitysten ja sitä leimaavan historian tähden. Kunnallisen sosiaalityön asiakkailla on käsitykseni mukaan myös usein puutetta ja kärsimystä monella elämänalueella.⁷

1900-luvun alun köyhäinhoidossa ja lainsäädännössä työkyvyttömät olivat lähinnä se ryhmä, joka oli oikeutettu köyhäinapuun. Sosiaalihuollon toimenpiteissä korostui kontrolli, valvonta ja tarvittaessa ojentaminen.⁸ Köyhäinhuoltolaki säädettiin 1922, ja sen jälkeisenä aikana kunnallinen sosiaalityö kehittyi edelleen. Huoltolait, jotka koskivat kunnallisia huoltolautakuntia, lastensuojelua sekä irtolaisten ja alkoholistien huoltoa, hyväksyttiin

⁴ Riessman 2008, 1–2

⁵ Riessman 2008, 184–186

⁶ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000

⁷ Lipsky 1980, XIV, Koskinen 1997, 36

⁸ Satka 1995, 82–83

vuonna 1936. Nämä lait loivat perustaa ammatilliselle kunnalliselle köyhäinhoidolle.⁹ 1900-luvun alkuvuosikymmeninä agraarinen Suomi teollistui ja kaupungistui. 1960–1970-luvuilla Suomen teollistuminen ja kaupungistuminen, etenkin ”suuri muutto”, muuttivat kansalaisten elämää. Syntyi asumalähiöitä ja sosiaalityön kannalta merkittäviä uudenlaisia irrallisuuteen ja juurettomuuteen liittyneitä sosiaalisia ongelmia.¹⁰ Suomalaista hyvinvointivaltiota muodostettiin varsinaisesti 1950–1970-luvuilla, ja sen laajeneminen jatkui aina 1980-luvun loppuun saakka. Sosiaalipoliittisia uudistuksia ja lakeja säädettiin ajatellen kansalaisten vakuuttamista riskien varalle koko 1900-luvun ajan. Keskeinen uudistus oli 1984 toteutettu sosiaalihuoltolain uudistus, joka toi toimeentulotuen huoltoavun tilalle. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuoksista muodosti yleislain, joka alkoi ohjata kuntien sosiaalipalveluiden kehittämistä 1990-luvun lamaan ja sosiaalipoliitiikan kriisiin saakka.¹¹

Nykykeskusteluissa huono-osaisuudesta puhutaan syrjäytymisenä. Siihen liittyvä jako arvottomien ja arvostettavien kansalaisten välillä on syventynyt, ja olemme tavallaan palanneet ”tilattoman väestön” kysymyksen äärelle.¹² Köyhyyteen ja sosiaalityön asiakkuuteen liittyvät kokemukset toiseudesta. Solidaarisuus ja siihen tarttuminen viimesijaisena avun pyyntönä on muuttunut epäilyttäväksi.¹³ Suomalaiseen köyhyyteen, toimeentulotukeen ja sosiaalityöhön katutason byrokratiatyönä liittyvä tutkimus on ajankohtaista, koska kuntataloudet ovat 1990-luvun lamasta asti kokeneet niukennuksia ja myös yhteiskunnallinen ilmapiiri on muuttunut hyvinvointivaltion kulta-ajan tahdosta luoda hyvinvointia kaikille kansalaisille uusien jakojen ja ulossulkemisen politiikkaan.¹⁴ Sosiaalityön institutionaalinen tehtävä on toimia lainsäädännöllisesti ja julkisvallan mukaisesti kansalaisten parissa. Sosiaalityön ammatillisina tavoitteina on pyrkimys auttaa asiakkaita.¹⁵ Tässä toimintakentässä tarkastelen analyysissäni köyhyyskirjoituskilpailun kirjoittajien kokemuksia sosiaalityöstä.

Tutkielmani toisessa luvussa selvennän tutkimustehtävääni. Kolmannessa luvussa esittelen aikaisempaa tutkimusta suhteessa omaan tutkimustehtävääni, taustoitan sosiaalityön järjes-

⁹ Toikko 2005, 142

¹⁰ Karisto, Takala & Haapola 2006, 43–46, 171

¹¹ Karisto ym. 2006, 266–272, 283–301

¹² Helne 2004, 26, 30–31

¹³ Helne 2004, 30, Moisio 2004, 67

¹⁴ Karisto ym. 2006, 81, 86, Raunio 2004, 179

¹⁵ Juhila 2000, 191–192

telmäkeskeisyyttä ja haasteita, kirjoitan köyhyydestä ja kuvaan katutason byrokratiatyön ristiriitoja. Neljännessä luvussa esittelen aineistoni, perustelen metodologisen valintani, kuvaan grounded theory -metodin käyttöä sekä oman analyysini toteutusta. Viidennessä luvussa pohdin analyysini sisältöä suhteessa teoreettiseen kirjallisuuteen ja kirjoitan substanssiteoriaa aineistostani muodostamani aineistolähtöisen pääkäsitteen sosiaalitoimistojen institutionaalinen todellisuus ympärille. Kuudennessa luvussa tarkastelen kokoavasti tutkimuskysymystäni ja sosiaalityön institutionaalisen todellisuuden muodostumista analyysini perusteella. Seitsemännessä luvussa pohdin tutkielmani tuottamaa tietoa, sen merkitystä ja ajankohtaisuutta.

2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Pro gradu -tutkielmani koskee asiakkaiden subjektiivisia kokemuksia sosiaalitoimistojen toteuttamasta sosiaalityöstä ja sosiaaliviranomaisista. Tutkielmani tarkoitus on selvittää, millaisia kokemuksia Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä -kirjoituskilpailun (2006)¹⁶ köyhyyskirjoituksista rajaamani aineiston 211 kirjoituksessa kirjoittajilla on sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijöistä tekstien perusteella. Aineisto on luovutettu käyttöni Yhteiskuntatieteelliseltä tietoarkistolta ja olen saanut siihen käyttöluvan. Käyttölupahakemuksessani jätin tarkan tutkimustehtävän avoimeksi ja kirjoitin tutkimuskysymysten tarkentuvan myöhemmin. Nimesin tutkimusilmiön hahmotelmaksi sen, kuinka sosiaaliviranomaisten kohtaamiset ja väliintulot esiintyvät köyhyyskirjoituksissa, sekä sen, mikä on sosiaaliviranomaisten rooli kirjoituksissa ja kirjoittajien elämässä. Aineiston saatuaani tutkimustehtäväni tarkentui. Olen kiinnostunut ensisijaisesti kirjoittajien kokemuksista sosiaaliviranomaisista ja viranomaisten kanssa asioinnista: miten kirjoittajat kuvaavat omia kokemuksiaan avunhausta, sosiaalityöstä ja sosiaalityöntekijöistä, kuinka he kokevat tulleen autetuksi sekä miten sosiaalitoimistot tiloina näkyvät kirjoituksissa.

Ymmärrän köyhyyskirjoituskilpailuun osallistuneiden kirjoittajien kirjoitukset subjektiiviseksi kuvauksiksi omakohtaisesta kokemuksesta köyhyydestä ja sosiaalityöstä ja tätä kautta sosiaalityön asiakkuudesta. Kokemusten totuudenmukaisuuteen liittyen voidaan yleistää, että kertomukset, joissa kirjoittajat kuvaavat kokemuksiaan, ovat narratiiveja, joiden todennäköisyys perustuu kirjoittajien omaan kokemusmaailmaan ja tietämykseen. Myös tutkijan analyysin totuudenmukaisuus on alisteinen tutkijan kokemusmaailmalle. Kokemukset sosiaalityöstä köyhyyskirjoituksissa ovat siis vaillinaisen ja osittaisen totuuden sosiaalitoimistojen sosiaalityön institutionaalisen todellisuuden.¹⁷ Käsitän tutkimusfilosofiani fenomenologiseksi lähestymistavaksi, ”*joka korostaa ihmisen tietämisen kyvyn sitoutumista ihmisen elämismaailmaan ja sen ilmiöihin*”. Pyrin siis ymmärtämään sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja käsityksiä analyysin tuottamista ilmiöistä fenomenologisesti sen kokemuksen pohjalta, jota kirjoittajat ovat tuottaneet sosiaalitoimistoissa asioinnista. Fenomenologinen tieteenfilosofia on lähellä induktiivista lähestymistapaa, jossa tarkoitus on olla vapaa aikaisemman tiedon vaikutuksista.¹⁸ Yhteiskuntatieteissä on mahdotonta

¹⁶ Larivaara, Isola & Mikkonen 2006

¹⁷ Riessman 2008, 184–186

¹⁸ Varto 1992, 118

tehdä puhtaasti induktiivista tutkimusta, mutta olen kuitenkin pyrkinyt noudattamaan hyvin aineistolähtöistä induktiivista otetta.

Analyysini perustuu 211 kirjoitukseen tai tekstikappaleeseen, joissa kirjoittajat kuvaavat sosiaalitoimistossa asiointia tai muuta kokemustaan sosiaalityöstä pääsääntöisesti ohimennen ja lyhyesti. Alkuperäisessä kirjoituskilpailun kirjoituspyynnössä heitä ei ole pyydetty kuvaamaan kokemuksiaan sosiaalityöstä vaan köyhyydestä (LIITE 1). En pyri tyhjentävästi vastaamaan sosiaalitoimistojen ja sosiaalityön institutionaalisen todellisuuden tekijöihin. Olen jättänyt tutkimuskysymyksen tarkoituksella melko avoimeksi, jotta en johdattaisi kysymyksillä aineiston analyysiä liikaa, vaan pitäisin vain mielessä selkeän fokuksen laajassa aineistossa. Aineistoa induktiivisesti lähestyessäni tutkimuskysymyksenäni on: *Miten sosiaalityö, sosiaalityöntekijät ja -toimistot näyttäytyvät kirjoituksissa?*

Tutkielmassani tavoitteeni on vastata tutkimuskysymykseen grounded theory -metodin avulla siten, että lähestyn aineistoa ja tutkimuskysymyksiä aineistolähtöisesti, induktiivisesti. Metodologisesta valinnastani johtuen tutkimusilmion taustoitus on tutkielmassani suppeampi. Liitän aikaisempaa tutkimusta ja teoriaa tutkielmaani laajemmin vasta kirjoittaessani analyysiäni. Pyrkimykseni on tuottaa tutkimusilmion metodin mukaisesti substanssiteoriaa, joka on muodostettu aineistosta systemaattisen analyysin tuloksena. Analyysiprosessin edetessä reflektoin aineistoa aikaisempaan tutkimukseen ja teoreettiseen viitekehykseen, mutta annan kuitenkin aineiston johdatella sitä, minkälaisia käsitteitä ja asioita tutkielmassani nousee esiin. Käsitteiden muodostamisen jälkeen pyrin havainnollistamaan niiden sisältöjä ja selvennän niiden suhdetta tutkimustehtävään. Tarkoitukseni on tarkastella sosiaalityötä kirjoituksissa grounded theory -analyysin avulla muodostaen samalla käsitystä siitä, millaisia tekijöitä sosiaalityöhön instituutiona liittyy kirjoittajien kokemuksissa. Pyrin myös tarkastelemaan, minkä kaltaisiksi kokemukset sosiaalityöstä ovat värittyneet ja jääkö jokin näkökulma ehkä puuttumaan.

Kotimaisia katutason byrokratiatutkimuksia sosiaalitoimistojen sosiaalityöstä ei ole viime vuosina tehty. Katutason byrokratioiden asiakaskokemusten analysoiminen on tärkeää, koska sitä kautta voidaan hahmottaa viranomaiskäytäntöjä asiakasnäkökulmasta. Tämä tuo esiin myös sosiaaliviranomaistoiminnan asiakastyön tietoisia ja tiedostamattomia rakenteita. Tutkielmani merkityksen kannalta olennaista on, että tätä aihepiiriä ei ole tutkittu Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä -kirjoituskilpailuun osallistuneiden tekstien muodosta-

masta aineistosta, joka on varsin laaja ja vielä melko tuore. Aineisto on myös heterogeeninen ja rikas, joten kokemuksia sosiaalityöstä pulppuaa aina 1900-luvun alkupuolen Suomesta vuoden 2006 kokemuksiin sosiaaliviranomaisista. Vaikka aineisto on kirjoituksia köyhyyskokemuksista, kirjoituksissa kuvataan kuitenkin laajasti myös sosiaalityön kenttää eli kirjoittajat ovat itse nostaneet esille sosiaalityön arkipäivän köyhyyskokemuksissaan. Kirjoituksissa kuvataan sosiaalityöntekijöitä, sosiaalitoimistoja, aikuissosiaalityötä, toimeentulotuen hakemista, lastensuojelua ja jälkihuoltoa. Aineisto painottuu kuitenkin toimeentulotuen hakukokemusten kuvaukseen.

Vuosi 2010 oli Euroopan Unionin köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen torjunnan teemavuosi. Menneestä teemavuodesta huolimatta suomalainen köyhyys ei ole poistunut eikä sosiaalitoimistojen työ vähentynyt. Sosiaalityö koskettaa heikoimmassa asemassa olevia kansalaisia edelleen vahvasti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tuoreimpien tilastotietojen mukaan toimeentulotukea myönnettiin vuonna 2009 yhteensä 238 755 kotitaloudelle ja 377 688 henkilölle. Vuoteen 2008 verrattuna toimeentulotukea saavien kotitalouksien määrä kasvoi noin 11 prosenttia. Toimeentulotuen saajien määrä heijastelee vuosien 2008–2009 talouden taantumasta johtuvaa työttömyyskehitystä. *”Toimeentulotuen bruttomenot ovat lisääntyneet vuodesta 2005 lähtien. Kehitys heijastaa toimeentulotuen muodostumista saajilleen yhä pitkäaikaisemmaksi tukimuodoksi.”*¹⁹ Lisäksi lastensuojelun asiakkuuksien määrä lisääntyy. Lasten ja perheiden sekä taloudellinen että sosiaalinen eriarvoistuminen kasvaa.²⁰ Perusturvan varassa elävien tulotaso on laskenut vuoden 1990 tasosta vuoteen 2011 verrattuna ja köyhyysriski on kasvanut vuodesta 1990 lähtien.²¹

Näiden tietojen valossa yhä useampi kansalainen on jossain muodossa kosketuksissa sosiaalityöhön. Sitä kautta tutkimustehtäväni – köyhyyskirjoittajien eli sosiaalityön asiakkaiden kokemukset sosiaalityöstä ja sosiaalibyrokratiasta – on ajankohtainen.

¹⁹ Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos, toimeentulotuen vuositilasto 2009

²⁰ Sosiaali- ja terveydenhuollon tilastollinen vuosikirja 2009, 20, 68

²¹ Perusturvan arviointiraportti 2011, 3

3 SOSIAALIBYROKRATIAN VIITEKEHYS

Aineistoni on sekundaariaineisto arkipäivän köyhyyskokemuksista. Tämä konteksti ohjaa ja sanelee sekä aikaisemman tutkimukseni että teoreettisen viitekehysten esittelyä. Köyhyyskokemuksista kerätty aineisto vaatii avaamaan köyhyyspolitiikkaa ja köyhyyden ilmiöitä. Myös sosiaalityön katutason byrokratian konteksti selittyy aineiston köyhyyskokemustaustalla. Köyhyyskirjoituksissa painottuu toimeentulotuen asiakkuuskokemukset ja tässä viitekehyksessä sosiaalityön byrokraattinen luonne, joten olen avannut sosiaalityötä näistä näkökulmista. Muunlaisen sosiaalityökokemusaineiston äärellä olisi viitekehys erilainen. Aikaisemman tutkimuksen sekä byrokratiakontekstin esittely on induktiivisen grounded theory -menetelmäni takia suppea, koska induktiivisesti metodologia käytettäessä aikaisemman tiedon ei tulisi ohjata analyysiä ja aikaisempi tieto on tutkimusilmiötä taustoittava ja selittävä. Aikaisempi tutkimus ja teoreettinen viitekehys sulautetaan metodissa osaksi analyysiprosessia kuvatessa ja kirjoitettaessa analyysistä tuotettua substanssia teoriaa.²²

Tämän luvun ensimmäisessä alaluvussa esittelen aikaisempaa sosiaalityön tutkimusta, joka liittyy köyhyystutkimukseen sekä kokemuksiin sosiaalitoimistoista ja katutason byrokratiatyöstä. Toisessa alaluvussa esittelen lyhyesti sosiaalityön toimintakenttää ja järjestelmäkeskeisyyttä sekä 1990-luvun laman tuomia muutoksia, mikä auttaa ymmärtämään paremmin sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia. Kolmannessa alaluvussa käsittelem köyhyyspolitiikkaa ja neljännessä alaluvussa pohdin sosiaalityön suhdetta köyhyyteen, sillä aineistoni on köyhyyskirjoituskilpailun tuottama sekundaariaineisto. Köyhyyskokemukset ja köyhyys eivät ole tutkimusaiheenani, mutta pyrin köyhyysteeman kautta taustoittamaan sosiaalityön asiakkuutta ja etenkin kirjoittajien asemaa ajatellen analyysini tuloksia. Viidennessä alaluvussa kirjoitan suomalaisesta sosiaalityöstä katutason byrokratiatyönä ja siihen liittyvistä ilmiöistä ja ristiriidoista, joita esiintyy myös analyysissäni. Taustoitus on olennaista aineistossa esiintyvien sosiaalityön katutason byrokratiatyön ilmiöiden ymmärtämiselle.

²² Glaser & Strauss 1967, 6, 105

3.1 Aikaisempi tutkimus

Oma tutkimukseni sijoittuu jonnekin katutason byrokratiatutkimuksen ja köyhyyskokemusten tutkimuksen välimaastoon. Köyhyystutkimus tuo ymmärrystä tutkimaani ilmiöön eli köyhyyskirjoituskilpailun kirjoittajien, jotka rinnastan sosiaalityön asiakkaiksi, kokemuksiin sosiaalityöstä. Pääpaino aikaisemman tutkimuksen esittelyssä on kuitenkin sosiaalityön katutason byrokratiatutkimuksessa. Katutason byrokratiatutkimus tutkimusilmiönä liittyy samaan tematiikkaan kuin oma aiheeni, vaikka itse tutkin ilmiötä sekundaaritekstiaineistosta, joka kuvaa kirjoittajien subjektiivisia kokemuksia kohtaamisista sosiaalitoimistoissa.

Köyhyydestä on kerätty kokemuksia muun muassa eri kirjoituskilpailuin. Näin on koottu myös oma aineistoni, joka muodostuu köyhyyskirjoituksista. Käyttämästäni Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä -kirjoituskilpailun²³ kirjoituksista on julkaistu kirjoituskilpailun parhaimmistoa ja laadullista analyysiä köyhyydestä käsittävä teos *Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä*.²⁴ Samasta aineistosta on julkaistu myös runoteos *Rikas runo – sanoja köyhyydestä*.²⁵ Aineistoa on lisäksi hyödynnetty sosiaalipolitiikan, sosiaalipsykologian ja sosiaalityön pro gradu -töissä, joissa tutkimuksen lähtökohtina ovat olleet erilaiset köyhyysnäkökulmat. Tarkemmin näistä löytyy tietoja Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston internetsivuilta. Muita köyhyyskokemustutkimuksia edustavat muun muassa Hännisen ja Karjalaisen nälkäkokemusten tutkimus ja Heikkilän, Hännisen ja Karjalaisen 1990-luvun laman, köyhyyden ja sosiaaliturvan katsaukset.²⁶ Kokemuksia Kelasta kirjoituskilpailuaineistosta on tutkinut Niemi.²⁷ Toimeentulotuen väliinputoajakokemuksia kirjallisista kertomuksista on analysoinut Määttä ja toimeentulotuen alikäyttöä on tutkinut Kuivalainen.²⁸ Kainulainen on analysoinut diakoniatyön näkökulmia hyvinvointivaltion epäkohdista ja avun saannin törmäyksistä.²⁹

Köyhyystutkimusta on tehty paljon niin kotimaassa kuin ulkomaillakin. Kansainvälisen köyhyystutkimuksen pioneereja ovat olleet muun muassa britannialaiset 1800–1900-luvun

²³ Larivaara ym. 2006

²⁴ Isola, Larivaara & Mikkonen 2007

²⁵ Mikkonen & Typpö 2009

²⁶ Hänninen & Karjalainen 1994, Heikkilä 2001, 545–546

²⁷ Niemi R. 2006a, 62

²⁸ Määttä 2010, Kuivalainen 2007

²⁹ Kainulainen 2006, 77

vaihteen köyhyystutkijat Charles Booth, joka on tutkinut lontoolaisten köyhyyttä, sekä Rowntree B. Sheebohm, joka on ollut köyhyyden teoretisoinnin edelläkävijä. Muita köyhyystutkimuksen 1900-luvun alun edelläkävijöitä ovat olleet muun muassa Bowley ja Llewellyn.³⁰ 1900-luvun puolivälin köyhyystutkijoihin on kuulunut muun muassa amerikkalaista köyhyystutkimusta edustava Oscar Lewis, joka muotoili köyhyyden alakulttuuriteorian (*The Sub-culture of Poverty*) sen modernissa muodossa 1960–1970-luvun tutkimuksissaan. Hänen mukaansa köyhyyteen liittyi erityinen alakulttuuri, johon kuuluivat samankaltaisuudet ihmissuhteissa, arvoissa ja elämäntavoissa. Tyypillistä oli muun muassa työttömyys, matalapalkkaisuus, krooninen välttämättömyyksiensä puute sekä kaikenlainen elämän suunnittelemattomuus.³¹ Myös britannialainen Townsend voidaan lukea merkittäviin köyhyystutkijoihin. Hän määritteli köyhyysrajaa, suhteellista köyhyyttä sekä köyhyyden uudelleen löytymistä.³²

1960-luvulla kotimaista köyhyyskeskustelua johti Pekka Kuusi. Tuolloin köyhyyttä ajateltiin voitettuna ongelmana. Sailaksen raportti suomalaisesta köyhyydestä vuodelta 1985 nosti köyhyyden uudelleen sosiaalipolitiikan kärkikohteeksi.³³ Tuloerojen kehitystä Suomessa on tutkinut Hannu Uusitalo.³⁴ Muun muassa Heikkilä, Ritakallio, Kangas, Karjalainen, Mäntysaari ja Kautto ovat analysoineet köyhyyttä, huono-osaisuutta ja toimeentulotukiasiakkuutta. Suomalaisten hyvinvoinnista ja köyhyydestä on tehty myös erilaisia tutkimuksia ja tarkasteluja, kuten EU-SILC 2005 survey-tutkimus.³⁵

Tutkiessani köyhyyskirjoittajien kuvauksia kokemuksistaan sosiaalitoimistojen sosiaaliviranomaisista pidän tähdellisenä esitellä aikaisempaa sosiaalityön katutason byrokratiatyön tutkimusta. Tietoja siitä olen hakenut systemaattisesti yliopiston kirjaston tietokannoista ja Ebscohost ja CSA -tietokannoista. Suomalaisissa tietokannoissa tein hakuja yhdistellen hakusanoja sosiaalityö, sosiaalitoimisto, sosiaalihuolto, sosiaalipalvelut, sosiaalitoimi, organisaatio, byrokratia ja katutason byrokratia. Ulkomaisista tietokannoista hain tutkimuksia hakusanoilla *street-level bureaucracy*, *bureaucracy*, *social work*, *public service* ja *institutions*.

³⁰ Alcock 2006, 10–12, Townsend 1979, 64, Sosiaalipolitiikka, Turun yliopisto, 2010

³¹ Townsend 1979, 65–70

³² Townsend 1979

³³ Kangas & Ritakallio 1996a, 3

³⁴ Uusitalo 1988, 3

³⁵ Heikkilä 1990, 11, Ritakallio 1991, Kangas & Ritakallio 1996a, Heikkilä & Karjalainen 2000, Mäntysaari 1993, Kautto 2006, 19, EU-SILC 2005

Kotimaisessa sosiaalityön tutkimusperinteessä kiinnostus sosiaalityön katutason byrokraatiatyöhön oli aktiivisinta 1980–1990-luvuilla. Suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa sosiaalityötä katutason byrokraatiana ei ole viime vuosina juuri tutkittu, ja aikaisempi sosiaalibyrokraatiatyön tutkimus on keskittynyt pitkälti työntekijöiden näkökulmaan. Myös aiheistot sekä lähestymistavat ilmiöön ovat olleet erilaiset kuin omassa sekundaariaineistanalyysissäni. Suomalaista merkittävää tutkimusilmiötäni lähellä olevaa sosiaalibyrokraatiatutkimusta, tosin eri näkökulmasta, edustaa Mäntysaaren väitöskirjatutkimus. Siinä hän on tutkinut, ”*millaisia sosiaalisen kontrollin muotoja sosiaalitoimistojen yksilökohtaiseen ja tarpeenmukaiseen taloudelliseen avustamiseen kytkeytyvässä sosiaalityöntekijöiden työssä esiintyy*”.³⁶ Sosiaalityön organisaatiotutkimukseen lukeutuu Eräsaaren byrokraatiakuvaus, jossa hän tutki sosiaalitoimistoja ja työvoimatoimistoja byrokraattisina tiloina ja vallankäytön symboleina.³⁷ Sosiaalityön byrokraatian muotoja ja vallankäyttöä sivuvaan kirjallisuuteen liittyy myös Eräsaaren *Nilkin naamio*, jossa hän katsoo sosiaalityötä sisältä päin.³⁸ Kyseinen kirja herätti aikalaisissa kovaa keskustelua ja kritiikkiä.³⁹ Rostila puolestaan on tutkinut keskustelunanalyttisesti sosiaalitoimistossa tapahtuvaa työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta.⁴⁰ Sosiaalityötä byrokraatiatyönä ja sen merkityksiä on tutkinut Cavén.⁴¹ Sosiaalityöhön liittyvää organisaation tutkimusta 2000-luvulla ovat tehneet Raitakari ja Heinonen.⁴² Vähävaraisten naisten kokemuksia etuusjärjestelmästä taas on analysoinut Krok.⁴³

Pohjoismaista sosiaalityön sosiaalitoimistojen organisaatio- ja byrokraatiatutkimusta on tehnyt Sunesson, ruotsalainen sosiaalityön tutkimuksen arvostettu pioneeri.⁴⁴ Myös Marklund, Nordenstram ja Penton ovat tutkineet sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisia tukholmalaisessa sosiaalitoimistossa.⁴⁵ Sosiaalityötä katutason byrokraattisena vallankäyttönä maahanmuuttajaperheiden keskuudessa on tutkinut Soydan.⁴⁶ Tuoreempaa pohjois-

³⁶ Mäntysaari 1991, 16

³⁷ Eräsaari 1995, 5–7

³⁸ Eräsaari 1990, 5–9

³⁹ Tuomi A. 1992, 128–134, Mäntysaari 1991, 18

⁴⁰ Rostila 1997

⁴¹ Cavén 1999

⁴² Raitakari 2002, Heinonen 2009

⁴³ Krok 2008, 145–149

⁴⁴ Sunesson 1985, 7–10

⁴⁵ Marklund, Nordenstram & Penton 1984, 8–9

⁴⁶ Soydan 1995

maista katutason byrokratiatutkimusta edustaa Thorenin aktivointipolitiikan toimeenpanossa näyttäytyvän byrokratian tutkimus.⁴⁷

Katutason byrokratian kuvauksen klassikko on Michael Lipskyn teos *Street-Level Bureaucracy*.⁴⁸ Kansainvälistä ja tuoretta katutason byrokratiatutkimusta edustavat muun muassa ranskalaisen Duboisin ja britannialaisten Evansin ja Harrisin tutkimukset.⁴⁹ Katutason byrokratian merkitystä suorassa taloudellisessa avustamisessa on tutkinut Ellis.⁵⁰ Grounded theory -analyysini pääkäsitteen hahmottuessa tutustuin myös instituutio- ja organisaatiotutkimuksen klassikoista muun muassa Scottin ja Blaun tutkimuksiin.⁵¹

Grounded theory -analyysiprosessin edetessä etsin lisäksi teoriakirjallisuutta ja tutkimusta, jotka koskevat sosiaalityötä, kunnioitusta ja vallankäyttöä. Tein hakuja kirjaston tietokannoissa ja Ebscohost ja CSA-tietokannoissa. Suomalaisissa tietokannoissa yhdistin aikaisempiin hakusanoihin (sosiaalityö, sosiaalitoimisto, sosiaalihuolto, sosiaalipalvelut, sosiaalitoimi, organisaatio, byrokratia, katutason byrokratia) valta ja kunnioitus -hakusanat. Ulkomaisista tietokannoista hain tutkimuksia ja julkaisuja hakusanoilla respect ja power yhdistäen niitä aikaisempiin hakusanoihin (street-level bureaucracy, bureaucracy, social work, public service, institutions.) Kunnioituksesta ja vallasta sosiaalityössä oli haastava löytää tutkimusta. Toisaalta kunnioitukseen ja valtaan liittyviä ilmiöitä sivutaan sosiaalityön muussa tutkimuksessa. Sosiaalityöhön liittyen kunnioituksesta on kirjoittanut Sennett.⁵² Muun muassa itsetunnon yhteyttä sosiaaliseen pääomaan sosiaalihuollon pitkäaikaisasiakkuudessa ovat tutkineet norjalaiset Wahl, Bergland ja Loyland.⁵³ Sosiaalityön vallankäytön tuoretta tutkimusta edustavat Smithin tutkimukset sosiaalityön vallankäytöstä suhteessa haavoittuvaisiin asiakkaisiin.⁵⁴

⁴⁷ Thoren 2009

⁴⁸ Lipsky 1980

⁴⁹ Dubois 2010, Evans & Harris 2004, Evans & Harris 2006

⁵⁰ Ellis 2007, 405

⁵¹ Scott 2001, Blau 1973

⁵² Sennett 2004

⁵³ Wahl, Bergland & Loyland 2010

⁵⁴ Smith 2010, 1

3.2 Sosiaalityön järjestelmäkeskeisyys ja haasteet

Tämän luvun tarkoitus on esitellä sosiaalityön organisoitumista ja toimintakenttää suomalaisessa yhteiskunnassa sekä niitä 1990-luvun muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet sosiaalityöhön ja sosiaalityön asiakkaisiin.

Suomalaisen yhteiskunnan muuttuessa 1900-luvulla sosiaalityön ammatillistuminen eteni ja sosiaalihuollon vastuukenttä laajeni. Suomalainen sosiaalityö ja sosiaalihuolto rakentuvat pitkälti organisaation pohjalta, joka on kansainvälisestikin poikkeuksellinen ammatillisen toiminnan perusta.⁵⁵ Toisaalta pohjoismaista sosiaalityötä ja myös britannialaista sosiaalityötä on leimannut yhteiskuntapoliittinen kehys, jonka puitteissa sosiaalityö on toiminut.⁵⁶ Organisaatiokeskeisestä painotuksesta huolimatta suomalaista sosiaalityön historiaa on värittänyt keskustelu työkäytännöistä ja aikanaan kiivaskin näkökulmien erimielisyys liittyen ”ongelmakeskeiseen” ja ”järjestelmäkeskeiseen” sosiaalityöhön. Näistä ensimmäinen perustuu enemmän teoreettisiin ja menetelmällisiin näkemyksiin ja on lähtöisin anglo-amerikkalaisista maista. Jälkimmäinen perustuu suomalaiseen juridis-hallinnolliseen todellisuuteen, lakiin ja hallinnollisiin ohjeisiin.⁵⁷ Juridis-hallinnollinen korostus pohjaa siihen, että sosiaalityölle hyvinvointivaltiomalli on ollut merkittävä työllistäjä ja ammatillistumisen edesauttaja. Hyvinvointivaltion käsite viittaakin sosiaalipolitiikan organisoimiseen julkisen vallan, valtion tai kuntasektorin kautta.⁵⁸

1990-luvun lama ja poliittisen ilmapiirin muutos ovat olleet suomalaiselle hyvinvointivaltiolle käännteentekevä murros. Lama niukensi sosiaalipalvelujen voimavaroja, ja säästöpäätökset aiheuttivat sen, että palveluja karsittiin ja kohdennettiin yhä tiukemmin niitä tarvitseville. Lama heikensi kauttaaltaan kaikkia sosiaalipalveluja, mutta etenkin toimeentuloturva ja palveluja heikennettiin silloin, kun tuen tarve oli suurimmillaan.⁵⁹ Laman lisäksi sosiaalipolitiikka ja hyvinvointivaltio olivat ajautuneet kriisiin, jossa niitä kritisoitiin järjestelmän kalleudesta, vaikutuksesta kansainväliseen kilpailukykyyn ja verotukseen sekä siitä, että se tekee kansalaiset riippuvaiseksi itsestään. Lisäksi kriisiin liittyivät sosiaalihuollon

⁵⁵ Raunio 2004, 18–21

⁵⁶ Louhelainen 1985, 6

⁵⁷ Toikko 2005, 207, Raunio 2004, 18–21

⁵⁸ Karisto ym. 2006, 81, 86, Raunio 2004, 164–165

⁵⁹ Helne & Laatu 2006, 22

tehottomuuden ja byrokraattisuuden arvostelu sekä epäilyt sosiaalietuuksien väärinkäytöstä ja työhaluttomien ”hyysäämisestä”.⁶⁰

Hyvinvointivaltion kohtaamasta kritiikistä huolimatta kiistämätön tosiasia on, että 1990-luvun lama oli murroskohta ”toimeentulovaikeuksien, taloudellisen ahdingon ja toimeentulotuen roolin kasvussa”⁶¹. Laman aikaan monia etuuksia leikattiin eikä niitä ole palautettu entiselle tasolle. Poliittinen haluttomuus tasa-arvoistavan sosiaalipolitiikan harjoittamiseen ajaa kohti köyhyyspolitiikkaa, joka rakentuu toimeentulotuen varaan. Toimeentulovaikeuksista kertoo toimeentulotuen saajien määrän lisääntyminen etenkin laman aikana, mutta myös laman jälkeen moninkertainen määrä ihmisiä elää edelleen toimeentulotuen varassa.⁶² Niukkaan toimeentuloon liittyvät myös syrjäytymisen riski ja marginalisoituminen. Syrjäytymisen syyt liittyvät useimmiten työttömyyteen, asunnottomuuteen ja päihteiden käyttöön.⁶³ Syrjäytymisvaara uhkaa sekä osaa aikuisväestöstä että lapsiperheitä. Huolestuttavaa on se, että lapsiperheiden köyhyysaste on kaksinkertaistunut vuoden 1996 jälkeen. Köyhyysriski on suuri etenkin yksinhuoltajaperheissä ja matalan koulutuksen perheissä, mutta yhtä lailla korkeasti koulutetuilla vanhemmilla, joilla toistuvat pätkätyöt ja epävaakaat työsuhteet. Taloudellinen köyhyys vaikuttaa perheiden elämään kokonaisvaltaisesti heikentäen voimavaroja ja kestävyyskykyä sekä painaen aikuisten ja lasten mielialaa.⁶⁴

1990-luvun laman jälkeen sosiaalipolitiikan uutena suuntana ovat olleet palveluiden tehostaminen ja ulkoistaminen sekä etuuksien ja palveluiden niukentaminen.⁶⁵ Sosiaalityöllä ja sosiaalipolitiikalla on keskinäinen riippuvuussuhde: pelkällä taloudellisella helpotuksella ei ratkaista köyhyiden ja työttömyyden mukanaan tuomia ongelmia, vaan sosiaalityön merkitys yhdessä taloudellisten etuuksien kanssa on merkittävä avain syrjäytymiseen puuttumisessa.⁶⁶ Postmoderni aikakausi on tuonut sosiaalityölle lisää haasteita, kun kuntatalouden resurssit niukkenevat yhä ja poliittinen asenneilmapiiri kovenee. Samoille ryhmille kasautuvat ongelmat syventävät ja monimutkaistavat entisestään vaikeita tilanteita. Huolestuttava muutos on se, että marginaaliin ajautuneiden ryhmien tilanne, ulosjäänti palveluista ja etuuksista, näyttää jäävän pysyväksi tilaksi. Myönteisenä voidaan nähdä sosiaalityönteki-

⁶⁰ Karisto ym. 2006, 313

⁶¹ Julkunen 2006a, 52–53

⁶² Julkunen 2006a, 52–53

⁶³ Mäntysaari 2006, 115

⁶⁴ Niemi R. 2006b, 177–178

⁶⁵ Helne & Laatu 2006, 22

⁶⁶ Mäntysaari 2006, 126–127

jöiden pyrkimys tunnistaa ja auttaa ihmisiä tilanteissaan. Toisaalta todellisia lisäresursoin-
teja henkilöstön palkkaamiseen ei kunnissa ole tehty, vaan auttamista on hoidettu erilaisten
hankkeiden ja ohjelmien kautta.⁶⁷

3.3 Suomalainen köyhyyspolitiikka

Köyhyys on laaja ja monitahoinen ongelma ja sitä voidaan kuvata ja mitata monella tapaa.
Syvennän köyhyyteen liittyviä ilmiöitä tässä ja seuraavassa alaluvussa taustoittaakseni
köyhyyskirjoittajien ja sosiaalityön asiakkaiden tilannetta ja asemaa sekä hahmottaakseni
sosiaalityön toimintaympäristöä ja yhteiskunnallisia tekijöitä. Köyhyyttä Suomessa yhteis-
kunnallisena ongelmana voi myös konkretisoida: *”jokaisen numeron takaa löytyy vaikeuk-
sissa oleva ihminen”*.⁶⁸

Köyhyys ja siihen liittyvien ongelmien poistaminen ja vähentäminen on sosiaalipolitiikan
tärkein yksittäinen haaste. Bruttokansantuotteella mitattuna hyvinvointi henkeä kohti nou-
see, jos poliittisessa päätöksenteossa panostetaan keskituloisia henkilöitä tukevaan poli-
tiikkaan. Ajattelu pohjaa siihen, että keskiluokan vaurastuessa ja hyvinvoinnin lisääntyessä
hyvinvointia ”valuu” aikanaan myös alemmille tuloluokille nostaten tätä kautta myös köy-
hien hyvinvointia. Se, kuinka köyhän väestöosan elinolot ovat muuttuneet, kertoo paljon
yhteiskunnan tilasta ja oikeudenmukaisuudesta. Köyhyyden suhteen voidaan arvioida
*”harjoitettua talous-, työllisyys-, koulutus-, ympäristö-, terveys- ja sosiaalipolitiikan vai-
kuttavuutta”*.⁶⁹

Hyvinvointieroihin vaikuttaa voimakkaasti ikä, työmarkkina-asema sekä perhetilanne.
Lapsiperheiden riski köyhyyteen on kasvanut, ja etenkin pikkulapsi-, monilapsi- ja yksin-
huoltajaperheet ovat heikommassa asemassa. Eriarvoistuminen on lisääntynyt siltä osin,
että työssäkäyvien ansiotasoa on noussut ja veronalennukset ovat vauhdittaneet myös eriar-
voistumista. Työttömillä vähimmäisetuuksien reaaliarvo taas on jäänyt jälkeen yleisestä
tulokehityksestä. *”Seurauksena on ollut paitsi tuloerojen kasvua, myös vähimmäisturvan
varassa sinnittelevien köyhyyttä. Keskeinen hyvinvoinnin vaje on taloudellinen huono-
osaisuus. Se puolestaan yhdistyy selkeästi työttömyyteen, mutta myös asumisen puutteisiin,*

⁶⁷ Sosiaalibarometri 2006, 176

⁶⁸ Saari 2005a, 3

⁶⁹ Saari 2005b, 7

terveydellisiin ongelmiin ja sosiaalisiin suhteisiin. Yli puoli miljoonaa suomalaista elää alle EU:n köyhyysriskirajan.”⁷⁰ Ennusteiden mukaan tuloköyhyys jatkaa kasvua, mikäli politiikan linjauksia ei muuteta. ”Mikäli tuloerojen kasvu halutaan estää, olisi vero- ja/tai tulonsiirtopolitiikkaa jatkossa suunniteltava voimakkaammin tulonjakonäkökulmasta, joka on jäänyt talouskasvu- ja työllisyystavoitteiden varjoon”. Toinen vaihtoehto olisi toimenpiteiden suunnittelu kohderyhmän eli syrjäytyneiden tai siinä vaarassa olevien lähtökohdat huomioon ottaen eikä vain kannustimia ajatellen. Tämä tulisi huomioida etenkin köyhyys- ja riippuvuuskuulttuurin periytymisen riskin takia.⁷¹

Köyhyyspolitiikan tarkoitus ei ole puuttua yksittäisen köyhän elämään vaan köyhyyteen laajempaan ilmiönä. Tämä vie huomion ihmisten todelliselta hädältä ja köyhyyden konkreettisilta vaikutuksilta elämään valinnanmahdollisuuksien kapeuttajana ja riippuvuuden lisääjänä. Köyhyystutkimukset ja -tarkastelut liikkuvat köyhyyden makrotasolla, yleisissä kysymyksissä taloudellisista ja rakenteellisista valtasuhteista. Köyhyyden makrotason keskusteluun kytkeytyvät aina taloudelliset seikat, kuten tulonjako, pienituloisuus, toimeentulo-ongelmat, toimeentulotuki ja minimitoimeentulo, jolla yksilön on pärjättävä. Kuitenkin suhteellisen köyhyyden on havaittu sisältävän myös muunlaista huono-osaisuutta, kuten sosiaalista puutetta ja elämänhallintaan ja kulttuurisiin tekijöihin liittyviä seikkoja. Köyhyys ja huono-osaisuus ilmiönä monimutkaistuvat entisestään, kun huomioidaan yksilöiden väliset erot.⁷²

Suomessa paras väline köyhyyden vähentämiseen ja kaikille samankaltaisten elämänmahdollisuuksien luomiseen on resurssien uudelleenjakoon, jotta sosioekonomisten ryhmien välisiä eroja saadaan supistettua. Köyhyyteen liittyy vaurastuneissa länsimaissa kuitenkin sen suhteellisuus eli köyhyys arvioidaan suhteessa vallitsevaan elintasoon. Suhteellinen köyhyys ei vähennä ilmiön merkitystä, sillä köyhyyteen liittyy paljon itsekunnioitukseen ja toimintakykyyn liittyviä tekijöitä. Poliittisesti köyhyyspolitiikan käytännön toteutuksista ja suuremmista suuntalinjoista käydään tiukkaa väantöä.⁷³ 1990-luvun lamasta asti sosiaalinen ilmapiiri on tiukentunut ja solidaarisuus työttömiä sekä köyhiä kohtaan on vähentynyt.⁷⁴

⁷⁰ Terveystieteiden tutkimuskeskus 21.2.2006

⁷¹ Terveystieteiden tutkimuskeskus 21.2.2006, Kangas & Ritakallio 1996b, 54

⁷² Pohjola 1994, 191–193

⁷³ Saari 2005b, 9-13

⁷⁴ Julkunen 2006b, 207

Huolimatta 1990-luvun laman aiheuttamista niukennuksista vielä ei voida puhua hyvinvointivaltion loppumisesta, mutta poliittinen päätöksenteko on vienyt Suomea enemmän kohti hyvinvointiyhteiskuntaa. Näiden kahden käsitteen eroa voi tiivistää siten, että hyvinvointivaltiolla käsitetään sosiaalipoliittisten toimien vahvaa valtion ohjausta ja julkisen sektorin laajaa ja laadukasta palveluverkostoa, jonka yhtenä piirteenä on ollut etenkin Pohjoismaissa universaaliusperiaate. Kerätyillä verovaroilla on tarjottu kaikille kansalaisille yhtäläisiä palveluita. Hyvinvointiyhteiskunnalle taas tyypillistä on ollut pitää yllä kansalaisten omaehtoista toimintaa sekä perustaa sosiaalipoliittikkaa työsuhteiden ja markkinoiden eikä niinkään julkisten palveluiden varaan.⁷⁵ Hyvinvointiyhteiskuntapolitiikan nähdään lisäävän eriarvoistumista ja luokka-jakaumaa yhteiskunnan sisällä, josta suomalaisessa yhteiskunnassa viime vuosisadalla haluttiin pois.

3.4 Köyhyyden ilmiöt

Sosiaalipoliittikka on muodostanut Suomessa suuren kertomuksen siitä, kuinka köyhä maatalousmaa kehittyi moderniksi hyvinvointivaltioksi. Hyvinvointivaltion laajetessa 1980-luvulla suomalaisesta köyhyydestä ei enää käyty keskustelua, mutta 1990-luvun lama muutti kaiken.⁷⁶ Köyhyys on edelleen todellinen ongelma myös suomalaisessa yhteiskunnassa. Köyhyyden uutena muotona on riski niin sanotun alaluokan syntymiseen. Alaluokaisuus tai sen muodostumisen uhka kertoo paljon laajempialaisesta ongelmasta kuin kapea-alaisesta taloudellisesta ja materiaalisesta köyhyydestä. Rakenteiden syrjiessä ja sulkiessa ulos yksilöitä ja ryhmiä on riski, että yhteiskuntaan muodostuu kokonainen syrjäytyneiden ihmisten luokka, joka synnyttää entisestään syrjäytymistä monista sosiaalisista yhteyksistä.⁷⁷

Köyhyyteen sosiaalityön toimintakentässä liittyy myös täysivaltaisen kansalaisuuden elementti. Aikaisempi suomalainen näkemys köyhäinhoidosta oli kasvattaa ja kouluttaa kansasta kunnan kansalaisia, ja köyhyyden ajateltiin johtuvan persoonan välinpitämättömyydestä ja kunnottomuudesta. Kunnan kansalaisuuteen ajateltiin kuuluvan työnteko, perheen perustaminen ja itsenäinen pärjääminen sosiaalisten normien hyväksymällä tavalla. Sosiaalinen kansalaisuus oli sosiaalista integraatiota ja osallisuutta yksilön, yhteisön ja yhteis-

⁷⁵ Raunio 2004, 165

⁷⁶ Kuivalainen, Airio, Hiilamo & Niemelä 2005, 63

⁷⁷ Alcock 2006, 27

kunnan välillä.⁷⁸ Yksilön sosialisatio osaksi yhteiskuntaa on suhteessa yksilön vapauteen ja riippuvuuksiin. Vapautena voidaan pitää valinnan mahdollisuuksien määrää. Riippuvuuteen liittyy suhde johonkin tiettyyn taustaan tai asiaan, toisia riippuvuuksia voimme valita ja hylätä ja toisiin emme voi vaikuttaa. Yksilön lähtökohdat vaikuttavat huomattavasti vapauden ja riippuvuuden suhteeseen. Toiset ihmiset ovat vapaampia kuin toiset, heillä on enemmän valinnan mahdollisuuksia ja voimavaroja. Kun ajatellaan etenkin sosiaalityön asiakkaita tai vähempiosaisia kansalaisia, heillä valinnan mahdollisuudet ja vapaus ovat paljon rajatumpia ja vastaavasti riippuvuus suurempaa. Rakenteellisissa muutoksissa ja voimavaroja vaativissa tilanteissa on suuri riski jäädä muutosten jalkoihin. Yksilön mahdollisuuksissa osallisuuteen yhteiskunnasta on nähtävissä jako ”voittajiin” ja häviäjiin”.⁷⁹

Syrjäytymisen riskin voidaan katsoa olevan suurimmillaan yksilöiden ollessa haavoittuvaimpia: kun heillä on heikko persoonallinen kapasiteetti ja materiaallinen puute ja etenkin jos he kohtaavat näitä riskejä lapsuudessa tai vanhuudessa, sairastuvat vakavasti tai ovat työkyvyttömiä tai vammaisia. Vaikka köyhyys liitetään tänä päivänä sosioekonomiseen asemaan ja etenkin taloudelliseen hyvinvointiin, liittyy siihen myös sukupuolittunut ja ihonväriä koskeva riski. Etenkin naiset ja etniset vähemmistöt ovat riskissä kohdata materiaalista köyhyyttä.⁸⁰ Lapsiköyhyys on huomattavaa myös länsimaissa ja Suomessa. Lapsiperheiden elinoloihin vaikuttamalla voidaan ennaltaehkäistä myös sosiaalityön tarvetta vaativia tilanteita. Toisaalta lapsiperheisiin kohdistuneista panostuksista huolimatta lapsiköyhyyttä ei ole pystytty poistamaan.⁸¹

Anglosaksinen köyhyystutkimuksen perinne näkee köyhyyden olevan enemmän yksilön heikkouksista johtuva ongelma kuin rakenteiden aiheuttamaa syrjäytymistä. Etenkin kategorisoidessamme köyhiä ryhmiksi on suuri riski lähestyä köyhyyttä ja alaluokkaisuutta fatalistisesti ja sivuuttaa heidän avun tarpeensa tai syyllistää heitä omasta kohtalostaan. Ongelman aiheuttajista on lyhyt ja sokeuttava matka uhrin syyttämiseen.⁸² Myös Jokinen ja Juhila kirjoittavat, että ”*yksi kulttuuriimme syvään juurtunut tapa on etsiä minkä tahansa sosiaalisen ongelman syntymekanismeja akselilta yksilö – yhteiskunta*”. Keskitettyessä ajattelemaan sosiaalista ongelmaa yksilön ongelmana ja yksilön elämäntilanteen muuttu-

⁷⁸ Satka 1995, 16–17, 24

⁷⁹ Bauman 1997, 47–48, Lash 1995, 167

⁸⁰ Jordan 1996, 5, 12

⁸¹ Jalava 2007, 18–20

⁸² Alcock 2006, 8–9, 28

misen tarpeena päädytään usein pohtimaan sitä, onko ongelma itse aiheutettua tai ylläpidettyä. Tämä on yhteydessä keskusteluun siitä, kenellä on oikeus saada yhteiskunnan apua tilanteeseensa.⁸³ Köyhiä on jaettu kautta historian ansaitseviin (deserving) ”kunniallisiin” köyhiin ja ei-ansaitseviin (undeserving) ”kunniattomiin” köyhiin. Köyhät, joiden auttaminen hyväksytään ja jotka mielletään auttamista ansaitseviksi tilanteensa ja asemansa tähden, ovat yleisesti vanhukset, lapset, sairaat ja vammaiset. Heille köyhyys on valitettava epäonni ja heillä on oikeutus vaatia apua valtiolta. Ryhmä, joka ei mielikuvissa ansaitse apua, ovat työkäiset, yleensä miehet, joiden oletetaan pystyvän elättämään itsensä. Heille köyhyyden katsotaan olevan toimeentulomuuden, laiskuuden ja rikollisen elämäntavan seurausta. Heitä kohtaan on oikeutettua toimia rankaisevasti, kontrolloiden ja kannustaen työllistymään tai itsensä elättämiseen.⁸⁴

Suomalaisen köyhyyskeskustelun viritessä uudelleen 1990-luvun kynnyksellä alettiin puhua uudenlaisesta suhteellisesta köyhyydestä. Raija Sailaksen (1987) pienituloisuusköyhyydestä tutkimuksen tulosten mukaan 1980-luvun Suomessa eli puoli miljoonaa köyhää, mikä hätkähdytti ja sai aikaan sen, että köyhyys nousi takaisin sosiaalipoliittiseen valokeilaan. Köyhyys, jota aiheuttavat etenkin työttömyys ja pitkäaikaistyöttömyys, kohdentuu aktiivikäiseen väestöön ja on edelleen ajankohtaista.⁸⁵ Siihen liittyen myös sosiaalityön rooli poliittisten päätösten toteuttajana on ajankohtainen. Sosiaalityö on tiiviissä suhteessa köyhyyteen liittyvien ongelmien kanssa. Toimeentulotuki on sosiaalityön taloudellista avustamista, ja 1990-luvun laman myötä kasvaneet toimeentulotukimenot kertovat taloudellisten vaikeuksien lisääntymisestä. Vaikka toimeentulotukikäytäntöjä tiukennettiin 1990-luvun laman alussa, kasvua toimeentulotukimenoissa oli silti.⁸⁶

Toteutettavan sosiaalipoliitiikan ja sitä kautta sosiaalityönkin ongelmana voidaan pitää voimakasta järjestelmäkeskeisyyttä. Jäykät instituutiot eivät välttämättä pysty vastaamaan ongelmiin riittävän nopealla vasteella. Toisaalta köyhyyteen ja syrjäytymiseen liittyvät ongelmat vaikuttavat jääneen melko pysyviksi sitten 1990-luvun laman ja ovat varsin muuttumattomia luonteeltaan, vaikkakin yhä monimutkaistuvampia ja syveneviä. Uutena elementtinä on tullut uhka siitä, että avun tarpeesta huolimatta yksilöt eivät välttämättä saa

⁸³ Jokinen & Juhila 1996, 23

⁸⁴ Alcock 2006, 8–9, 28

⁸⁵ Kangas & Ritakallio 1996a, 3

⁸⁶ Mäntysaari 2006, 118–124

apua ja putoavat ”turvaverkkojen” lävitse.⁸⁷ Toimeentulotuen rinnalle viimesijaisina etuuksina on luotu uusia toimenpiteitä, jotka on tarkoitettu ehkäisemään köyhyyttä ja syrjäytymistä. Näitä ovat muun muassa kuntouttava työtoiminta, toimeentulotuen etuoikeutettu tulo ja joissakin kunnissa käytössä oleva sosiaalinen luototus. Kuntouttava työtoiminta ja aktivointisuunnitelmien teko pitkäaikaistyöttömille on ainakin saanut aikaan viranomaisyhteistyötä työttömyyden hoidossa. Muutos on ollut aikaisemman toimeentulon turvaamisen politiikasta kohti kannustamisen ja aktivoinnin politiikkaa. Aikaisemmin hyvinvointivaltiomallissa kansalaisilla oli sosiaalinen oikeus toimeentuloturvaan, mutta nyt painotetaan aktivoitumista sekä oikeuksia ja velvollisuuksia vastavuoroisesti. Tähän liittyen tehtiin jo vuonna 1996 mahdollisuus alentaa toimentulotuen perusosaa, jos tuensaaja ei ollut työhaluinen.⁸⁸ Historian jako apua ansaitseviin ja ansaitsemattomiin köyhiin ei siis näytä olevan pitkällä verrattuna tämän päivän politiikkaan. Sosiaalityön tulisi kuitenkin pystyä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin, mutta myös toteuttaa järjestelmän vaateita suhteessa asiakkaisiinsa.

Köyhyyden, huono-osaisuuden, syrjäytyneisyyden ja sosiaalityön suhteessa tulisi pystyä toimimaan kunnioittavasti ja samalla arvokkuudella kuin muidenkin asiakasryhmien kanssa. Köyhät ja vähäosaiset kansalaiset eivät ole sen enempää tai vähempää epärehellisiä, vastuuttomia tai ansaitsemattomia kuin mikä tahansa muukaan ihmisryhmä yhteiskunnassa. He ovat kuitenkin haavoittuvaisempia kuin monet muut ja ansaitsevat kunnioituksen, joka sallii heidän säilyttää itsetuntonsa ja -kunnioituksensa. Sen säilymiseksi heille tulisi jo poliittisen päätöksenteon tasolla sekä viranomaisissa pyrkiä luomaan mahdollisuuksia täyteen yhteiskunnan osallisuuteen sekä taloudellisesti että henkisesti.⁸⁹ Syrjäytyneiden osallisuuden ja yhteyden palauttamisen tarve on ensisijaisesti moraalinen. Moraalisuus on tässä yhteydessä kaksijakoinen: toisaalta on moraalista toimia sen eteen, että syrjäytyneet palasivat osallisiksi yhteiskunnasta, toisaalta näillä toimilla säilytetään yhteiskuntamoraalia. Syrjäytymis- ja köyhyyspuheen alla on kuitenkin kielteinen arvolataus. Paradoksaalista on se, että sosiaalipoliittisessa keskustelussa syrjäytyneisyyden toiseutta vaalitaan, mutta toisaalta syrjäytyneet halutaan palauttaa muun yhteiskunnan yhteyteen. Syrjäytymiskeskusteluissa on muistettava, että normaalius tarvitsee vastaparin, jonkin toisen, ja syrjäytymisen ratkaisuisissa päädytään helposti yleisiin ja epämääräisiin tekijöihin, kuten globalisaatioon ja

⁸⁷ Rauhala 2000, 72

⁸⁸ Kuivalainen ym. 2005, 103, 105–107

⁸⁹ Walker 1993, 188

poliittiseen ilmapiiriin. Syrjäytymiskeskusteluja varjostaa luovuttamisen mentaliteetti, ongelmaan ei haluta keksiä ratkaisua, mikä jo sinällään liittyy myös syrjäytyneiden mentaliteettiin – luovuttamiseen. Syrjäytyminen pyörittää lisäksi byrokraattista koneistoa. Toiseuden kohtaamisessa on myös mahdollisuus avaramieliseen erilaisuuden hyväksymiseen. Syrjäytyneitä ei tulisikaan jatkuvasti määritellä, vaan lähestyä altruistisesti pyrkimättä liittämään heitä johonkin, koska heillä on jo paikansa.⁹⁰

3.5 Katutason byrokraatiat asiakkaiden kohtaamisen instituutiona

Tämän luvun tarkoitus on syventyä sosiaalityöhön katutason byrokraatiatyönä ja yhteiskunnallisena instituutiona analyysiäni ajatellen.

Suomalaista juridis-hallinnollista sosiaalipolitiikkaa toteuttavat käytännössä suoraan kansalaisten arkeen vaikuttavat kunnat. Palveluiden toteuttamista ohjaavat ja säättävät eri lait, ja yksi tärkeimmistä kuntalaisten palveluista ja tutkimustehtävälleni olennainen taho on sosiaalihuollon palvelut.⁹¹ Sosiaalityö on vahva osa sosiaalihuollon kunnallisia palveluita. Suomalaiselle järjestelmälle tyypillisesti sosiaalityön selkein profiloituminen kohdentuu juuri kunnalliseen sosiaalitoimiston sosiaalityöhön.⁹² Sosiaalitoimistot yhteiskunnallisen palvelun järjestäjinä ovat instituutioita ja ne voidaan määritellä sosiaalisesti rakentuviksi sosiaalisen todellisuuden ja järjestyksen konsepteiksi.⁹³ Instituutiot voidaan nähdä sekä laaja-alaisina yhteiskunnallisina järjestyksinä että pienemmässä mittakaavassa paikallisina ihmisten välisinä suhteina.⁹⁴ Kunnallisissa sosiaalitoimistoissa tehdään muun muassa aikuis-, vammais- ja vanhussosiaalityötä sekä lastensuojelun sosiaalityötä. Työn sisältöihin kuuluvat muun muassa toimeentulotuki, päihdetyö, kriisiapu, päivystys, perhetyö ja lastenvalvojan palvelut.⁹⁵ Sosiaalityö on tilannesidonnaista, ihmisten välistä, paikallista ja yhteiskunnallista toimintaa.

Julkisen sektorin työntekijöitä, jotka työskentelevät asiakastyössä ja joiden työssä tehdään substanssiosaamista vaativaa toimeenpanoa ja päätöksentekoa, voidaan kutsua katutason

⁹⁰ Helne 2000, 182, 191, 192, 200

⁹¹ Kunnat.net 2010

⁹² Raunio 2004, 159

⁹³ Scott 2001, 48

⁹⁴ Scott 2001, 48-50

⁹⁵ Ammattinetti, sosiaalipalvelut

byrokraateiksi. Tyypillisiä katutason byrokraatteja ovat muun muassa opettajat, poliisit, sosiaalityöntekijät, tuomarit ja terveydenhuollon työntekijät, jotka toteuttavat valtiohallinnon poliittista ohjelmaa käytännössä. Mitä köyhemmistä ihmisistä on kyse, sitä enemmän katutason byrokraateilla on valtaa ja vuorovaikutusta näiden ryhmien kanssa.⁹⁶ Yleensä asiakkaat eivät ole vapaaehtoisesti katutason byrokratioiden asiakkaita. Asiakkaiden vastentahtoisuus vaikuttaa asiakkaiden ja työntekijöiden vuorovaikutukseen. Asiakkaiden ollessa palveluissa vastentahtoisesti he eivät voi päättää vuorovaikutuksen rajoista. Vastaa- vasti työntekijän tulisi huomioida tämä vuorovaikutuksessa moraalisisista ja eettisistä lähtökohdista käsin ja kohdella asiakkaita kunnioituksella.⁹⁷ Asiakastyössä kulkee kuitenkin rintarinnan kunnioituksen, häpeän, rangaistusten, kontrollin, vallankäytön ja järjestelmän mekanismit.⁹⁸

Asiakastyössä työntekijöillä on hienovaraista ja suoraa valtaa päättää esimerkiksi etuuksien saamisesta, määrästä ja laadusta. Työntekijöillä on paljon toimivaltaa suhteessa kansalaisten oikeuksiin mutta vastaavasti myös vastuuta. Tyypillistä katutason byrokratiatyölle on, että siinä työskennellään tilanteissa, joihin on vaikea laatia aukotonta mallia. Sosiaalityöntekijät työskentelevät tilanteissa, joissa tulisi tutkiskella ja analysoida tapausta, jotta yksilön elämäntilanne tulisi huomioiduksi kokonaisvaltaisesti ja päätökset tehtäisiin sen perusteella.⁹⁹ Sosiaalitoimistoissa asiakkaan ja työntekijän toimintaa säätelevät lait, normit, ohjeet ja erilaiset sanktiot. Ne rajoittavat ja ohjaavat osapuolten käyttäytymistä. Sosiaalisessa kanssakäymisessä toiminta ohjautuu normatiivisesti moraalisen velvoittamisen sekä arvojen ja normien kautta.¹⁰⁰ Sosiaalityössä arvot, normit ja moraalinen ohjaus tukevat asiakkaita toimimaan yhteiskunnassa yleisesti vallitsevien arvojen suuntaisesti omassa elämässään.¹⁰¹

Katutason byrokratiatyössä vallitsee monenlaisia ristiriitaisuuksia, kuten ristiriita asiakkaan ja työntekijän tavoitteiden välillä. Asiakas hakee asioinnillaan palvelua, apua ja etuuksia, kun taas työntekijä pyrkii hallitsemaan asiakasprosessia ja työmääräänsä.¹⁰² Useat toimintatavat otetaan itsestään selvyytenä ja sosiaalityö sosiaalisessa todellisuudessa rakentuu

⁹⁶ Lipsky 1980, 3–8

⁹⁷ Lipsky 1980, 54–56

⁹⁸ Scott 2001, 52–53

⁹⁹ Lipsky 1980, 10–11, 14–16

¹⁰⁰ Scott 2001, 50–55

¹⁰¹ Raynor 1985, 28

¹⁰² Lipsky 1980, 59–60

tiedostamattomien kulttuuris-kognitiivisten tilannesidonnaisten merkitysten varaan.¹⁰³ Tavoite ja käsitemaailma ristiriitojen lisäksi työhön liittyy työskentely kulloinkin vallitsevien poliittisten suuntauksien mukaan. Työntekijät toimivat työssään puskurina yhteiskunnan muutosten ja yksilöiden arjen välissä.¹⁰⁴ Toisaalta byrokratiatyö on luonteeltaan hitaasti muuttuvaa ja katutason byrokratiatyössä kohdataan monenlaisia muutosvastarintoja vaikka ajatuksen tasolla suhtautuminen uudistuksiin voi olla myönteistä.¹⁰⁵ Joka tapauksessa julkisen sektorin työntekijöitä sitoo organisaatiojärjestys. Sosiaalityössä käytetään autonomista päätäntävaltaa, mutta työssä ei voi unohtaa suhdetta organisaatioon ja esimiehiin. Sosiaalityöntekijät joutuvat vastaamaan sekä asiakkaiden että organisaation vaateisiin.¹⁰⁶ Sosiaalityöntekijöitä sitoo instituution antaman aseman määrittelemät velvoitteet.¹⁰⁷

Byrokratiatyössä kohdataan aina myös se, että aikaa ja tietoa on riittämättömästi päätöksenteon perusteeksi. Työssä painavat kiire, resurssipula ja asiakkaiden suuri määrä, joten sosiaalityöntekijöillä ei ole mahdollista perehtyä asian vaatimalla tavalla työhönsä, mikä on poikkeuksellista verrattuna muihin työpaikkoihin. Katutason byrokratiat, kuten kuntien sosiaalitoimistot, tuottavat työnsä siis pienemmillä resursseilla kuin esimerkiksi muunlaisessa päätöksentekoa vaativassa työssä.¹⁰⁸

Sosiaalityöntekijöiltä odotetaan muun muassa portinvartijan roolin lisäksi asiakkaan asianajoa ja asiakkaan puolustamista. Suuri myytti onkin palvelujen altruismi, auttamisen idealismi, jonka varassa julkisen sektorin työntekijäsukupolvet tulevat työelämään. Työelämässä syntyy kuitenkin jatkuvasti ristiriitoja oman asiakkaan auttamisen halun, työn raadollisuuden, organisaation kontrollointi- ja päätösvaltavaateiden kesken.¹⁰⁹ Työn ristiriitaisuuksista huolimatta katutason byrokraatteja ja sosiaalityötä instituutiona kritisoidaan yleensä jatkuvasti siitä, että ne eivät kykene tuottamaan tarkoituksenmukaisia palveluita.¹¹⁰ Analyysissäni painottuvatkin kirjoittajien kokemukset sosiaalityön raadollisuudesta ja kontrolli- ja päätösvallasta.

¹⁰³ Scott 2001, 57-58

¹⁰⁴ Lipsky 1980, 3-8

¹⁰⁵ Blau 1973, 246-247

¹⁰⁶ Lipsky 1980, 16-20

¹⁰⁷ Scott 2001, 52

¹⁰⁸ Lipsky 1980, 29

¹⁰⁹ Lipsky 1980, 72-79

¹¹⁰ Lipsky 1980, 27

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Aineiston esittely

Empiirisen aineistoni muodostaa 211 kirjoitusta tai kirjoituksen kappaletta *Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä* -kirjoituskilpailun kirjoituksista, joita kokonaisaineistossa on 850.¹¹¹ Kilpailun järjesti Tiede, taide ja köyhä kansa ry. Kokemuksia köyhyydestä -kirjoituskilpailuilmoitus julkaistiin lehdistötiedotteella 13.6.2006 (LIITE 1). Tieto kilpailusta levisi lehdistön, internetin, kansalaisten, järjestöjen ja viranomaistahojen kautta. Kilpailu tuotti kirjoituksia eri puolelta Suomea.¹¹² Oma aineistoni muodostuu siis kokonaisaineistosta rajatusta tekstiaineistosta. Tutkielmani aineiston muodostaminen on ollut pitkälinen prosessi. Sain aineistoni Yhteiskuntatieteelliseltä tietoarkistolta, jolta sain myös rajalliset käyttöoikeudet käyttöluvahakemuksella aineiston käyttöön. Käyttölupani rajaa aineiston käyttömahdollisuudet siten, että saan tutkia aineistosta sosiaaliviranomaisten esiintymistä kirjoituksissa sekä sitä, minkälaisia kokemuksia kirjoittajilla on sosiaaliviranomaisista ja heidän kanssaan asioinnista ja millainen rooli näillä on ollut asiakkaiden elämässä. Tarkan tutkimustehtävän ja tutkimuskysymysten asettelun jätin käyttöluvahakemuksessa vielä auki. Sain osan *Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä* kokonaisaineistosta marraskuussa 2009. Kokonaisaineisto täydentyi joulukuussa 2009, kun tietoarkisto lähetti loput aineiston kirjoitukset.

Aineistoni on siis sekundaariaineisto eli muiden keräämä valmis aineisto, jonka olen muodostanut tietyin kriteerein *Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä*, kokonaisaineistosta.¹¹³ Ennen aineiston muodostamista luin kokonaisaineiston 850 kirjoitusta läpi kahteen kertaan. Tämän jälkeen silmäilin kokonaisaineistoa useampaan otteeseen marraskuusta 2009 keväälle 2010. Halusin tutustua huolella aineistoon, jonka äärellä olin. Tein sekä helmimaaliskuussa että touko–kesäkuussa 2010 rajauksia aineistoon etsien käyttölupani mukaisesti kirjoituksia, joissa mainittiin sosiaaliviranomaiset. Tarkensin hakuani kohdistumaan vielä sosiaalitoimistoihin, sosiaalityöhön ja toimeentulotukeen, sillä lähes kaikissa kirjoituksissa mainittiin jokin sosiaaliviranomaiskontakti, kuten Kela, työvoimatoimisto tai sosi-

¹¹¹ Larivaara ym. 2006

¹¹² FSD2413 *Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä* -kirjoituskilpailu 2006

¹¹³ Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 186

aalitoimisto. Rajasin kokonaisaineistoa pienemmäksi hakemalla kirjoituksista eri hakusanoja. Käytin muun muassa seuraavia hakusanoja: *sos*, *sosiaali*, *sosiaalityö*, *sosiaalityöntekijä*, *sosiaalitoimisto*, *sosiaalitoimi*, *sossu*, *sosku*, *sosiaalivirasto*, *sosiaaliviranomainen*, *sosiaalivirkailija*, *toimeentulot*, *toimeentulotuki*, *huolto* ja *huoltoapu*. Merkitsin hakutulosken tuottamat sanat punaisella ja kopioin erillisen tiedoston jokaisesta kirjoituksesta, jossa edellä mainittuja sanoja esiintyi. Toisaalta esimerkiksi *sos*-lyhenne tuotti turhiakin hakuja, koska se esiintyi monessa tekstissä esimerkiksi sanojen keskellä (*isosisko*, *kaksoset*), eikä välttämättä liittynyt mitenkään tutkimusaiheeseen. Tässä vaiheessa aineisto rajautui 266 kirjoitukseen. Lopullisen aineiston muodostin kesällä 2010 edelleen samoin hakusanoin, mutta tarkensin sisältöä ja valikoin tekstit sisällön mukaan seuraavasti:

- Toimeentulotukeen ja huoltoapuun viittaavia kirjoituksia olen ottanut aineistoon vain siltä osin, että tekstissä on kuvattu laajemmin niitten yhteyttä kirjoittajan kokemuksiin sosiaalityöstä eikä vain mainintana ”*on olemassa sosiaalisia etuuksia kuten toimeentulotuki*” tai ”*sain toimeentulotukea*”.
- Olen jättänyt pois ne kirjoitukset, joissa kritisoidaan sosiaalietuuksia yleisellä tasolla, jos kirjoituksessa ei ole ollut mitään viitettä siihen, että kokemukset pohjaisivat omiin toimeentulotuen hakukokemuksiin.
- Olen rajannut pois myös ne kirjoitukset, joissa todetaan, että kirjoittaja ei ole hakenut toimeentulotukea tai hän ei ole ollut sosiaalityön tai sosiaaliavun piirissä. Tällöin ne eivät koskeneet tutkimustehtävääni.
- Lisäksi olen jättänyt pois tekstejä, joissa muistellaan yksittäisinä lauseina sota-ajan sosiaaliapua, kuten opettajien jakamia kunnan kumisaappaita tai pula-ajan ruokakortteja. Niillä ei ole kiinteää yhteyttä tutkimustehtävääni.
- Olen myös sivuuttanut tekstit, joissa kuvaukset sosiaaliavusta olivat sitä, että sosiaalihuoltaja oli joku talon isäntä.

Lopullisen aineistoni muodostavat 211 kokonaista kirjoitusta tai kirjoituksen kappaletta. Niissä esiintyy selvästi kirjoittajan oma tai omaksi tulkittava kokemus sosiaalitoimistossa asioinnista, toimeentulotuen hakemisesta tai muusta kohtaamisesta sosiaalityöntekijän kanssa. Olen numeroinut kirjoitukset K1:stä K211:een säilyttäen niissä alkuperäiset FSD2413 versio 4.0:n tunnistetiedot (LIITE 2) ja otsikoinut jokaisen kirjoituksen tekstin sisällön perusteella karkeasti tyypitellen, kuten ”*sosiaalitoimisto, toimeentulotuki, nöyryytys*”. Grounded theory -menetelmää käytettäessä tutkimusaiheen kannalta olennaiset

avainkohdat etsitään tekstistä ja merkataan esimerkiksi erilaisella kirjasintyypillä. Tämä on siis valmistelemaa työskentelyä ennen aineiston koodauksen aloittamista.¹¹⁴ Olen kursivoinut avainkohdat eli tekstipätkät, joissa esiintyy analysoitava aihepiiri: kokemus sosiaalityöstä, sosiaalitoimistosta, työntekijästä tai toimeentulotuen hakemisesta. Nämä avainkohdat, joita grounded theory -analyysissäni analysoin, olen rajannut siten, että hakutuloksen ympäriltä tuli mukaan kaksi riviä tai lausetta ennen ja jälkeen avainkohdan. Jos kirjoittaja on jaotellut tekstinsä selkeästi kappaleiksi tai jopa otsikoinut kappaleensa aihepiireittäin, niin olen ottanut hänen kokonaisen kappaleensa avainkohdaksi. Joissain tapauksissa olen valinnut avainkohdaksi koko kirjoituksen, mikäli se on koskenut tutkimusilmiötä.

Jokaisesta 211 alkuperäiskirjoituksesta minulla on siis erillistiedostot ja koko tekstin sisällön perusteella otsikoidut erillistiedostot, joihin olen rajannut jokaisesta tekstistä analysoitavat avainkohdat. Tiukoista rajauksista huolimatta aineisto on laajuudeltaan 226 sivua. Se sisältää sekä kaunokirjallisia että subjektiivisiksi kuvauksiksi kokemuksista luettavia ”suoria kerrontoja” sosiaaliviranomaisista. Aineiston kirjoituksista 16:ssa käy ilmi, että ne sijoittuvat aikaan ennen 1990-lukua. Varhaisimmat kokemukset sosiaalityöstä teksteissä ovat 1940-luvulta, suurin osa kirjoituksista sijoittuu kuitenkin 1990–2000-luvuille. Nuorin kirjoittaja ilmoittaa iäkseen 19 vuotta ja vanhin 88 vuotta. Kirjoittajista 181 on naisia, 28 miehiä ja kahdesta kirjoituksesta kirjoittajan sukupuoli ei käy ilmi. En ole kuitenkaan huomionut analyysissäni ikä- tai sukupuolinäkökulmaa, sillä nämä eivät osoittautuneet olennaisiksi tekijöiksi grounded theory -analyysissäni aineistoa käsitellessäni.

4.2 Grounded theory

4.2.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tehtäessä tutkimusta, jossa lähtökohtana on hakea perustietoa jostain aiheesta tai ilmiöstä, on luontevaa käyttää laadullista aineistolähtöistä menetelmää.¹¹⁵ Omassa pro gradu -tutkielmassani lähestyn aineistoani *grounded theory* -menetelmää käyttäen. Menetelmää on suomennettu eri versioin ja suomeksi sitä kutsutaan esimerkiksi Hirsjärven ja Hurmeen

¹¹⁴ Allan 2003, 3–4

¹¹⁵ Eskola & Suoranta 1998, 19

mukaan *ankkuroiduksi teoriaksi*.¹¹⁶ Koska metodi on kuitenkin tunnettu myös Suomessa grounded theory -nimellä ja se on vakiintunut tutkimusmenetelmä myös suomalaisessa tutkimuksessa, pidän luontevana käyttää metodin englanninkielistä nimeä ja lyhennettä GT. Grounded theory -tutkimusmenetelmä on perinteinen laadullisen tutkimuksen menetelmä, mutta sitä voi kutsua myös ”joustavaksi tutkimusmenetelmäksi”, koska sitä voisi käyttää myös määrällisessä tutkimuksessa.¹¹⁷

Grounded theory -menetelmän lähtökohtana on kiinnostus tiettyyn aihepiiriin, josta kerätään aineistoa. Aineistoa kerätään huomioiden teoreettinen viitekehys ja aihepiiri, mutta aineiston keruussa ei aseteta valmiita hypoteeseja tai tehdä liian tarkkoja kysymyksenasetteluja. Menetelmä soveltuu myös valmiiden aineistojen eli sekundaariaineistojen analysointiin.¹¹⁸ GT -menetelmä soveltuu erinomaisesti aineistoni käsittelyyn, sillä laajaan aineistoon, jonka tarkkoja sisältöjä on vaikea tietää ennakolta, olisi saattanut olla vaikea valita sopivaa teoriaa. Edellä mainituista syistä olen jättänyt tutkimustehtäväni melko avoimeksi. Tutkimuskysymykseni on: *Miten sosiaalityö, sosiaalityöntekijät ja -toimistot näyttäytyvät kirjoituksissa?* Grounded theory -metodin isät, yhdysvaltalaiset sosiologit Barney G. Glaser ja Anselm L. Strauss, kritisoivatkin 1960-luvulla yhdysvaltalaista sosiologian tutkimusta sekä tutkimustulosten ”sovittamisesta” ennakolta valittuun teoriaan että liian laaja-alaisten ja sopimattomien teorioiden yhdistämisestä tutkimustuloksiin.¹¹⁹ Tällä keinoin ei ainakaan syntynyt uutta teoriaa.¹²⁰ Glaser ja Strauss kirjoittivat grounded theory -menetelmästä yhdessä perusteoksen *The Discovery of Grounded theory*, jolla he halusivat puuttua vallinneeseen ajatteluun.¹²¹ Heidän perusajatuksensa oli, että metodin avulla sosiaalitutkimuksessa voitaisiin kehittää ja löytää pidemmälle vietyä teoriaa aineistolähtöisesti, aineistoa systemaattisesti käsittelemällä.¹²²

¹¹⁶ Hirsjärvi & Hurme 2008, 164

¹¹⁷ Robson 2002, 163–164

¹¹⁸ Koskennurmi-Sivonen 2007, Koskela 2007, 94, Goulding 1999, 8

¹¹⁹ Glaser & Strauss 1967, 3–4

¹²⁰ Robson 2002, 191

¹²¹ Koskela 2007, 91

¹²² Glaser & Strauss 1967, 1, 3–4

4.2.2 Grounded theory -menetelmän kuvaus ja käyttö

Edellisessä alaluvussa olen kuvannut jo niitä seikkoja, joihin vastaamaan Glaser ja Strauss kehittivät jatkuvan vertailun menetelmänsä. Grounded theory -menetelmän taustalla voidaan nähdä Charles Cooleyn (1864–1929) ja George Herbert Meadin (1863–1931) kehittämän symbolisen vuorovaikutuksen teorian (*symbolic interactionism*) vaikutus. Cooleyn ja Meadin näkemyksenä oli välttää tieteellisen ajattelun jakautuminen psykologiseen ja sosiologiseen lähestymistapaan, joilla tarkoitetaan tässä yhteydessä psykologista asioiden selittämistä geneeilla tai neurologisella toiminnalla ja sosiologista asioiden selittämistä yksilön käyttäytymisestä suhteessa sosiaalisiin normeihin. Tutkimusmetodologian kannalta symbolisen vuorovaikutuksen teorian ajatuksena oli se, että kielellinen symbolismi on vuorovaikutuksen merkitysten tuottajana merkittävää. Ihmiset toimivat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa sen perusteella, mitä merkityksiä asiat ja ilmiöt heidän käsityksessään saavat. Tutkimukselle kiinnostavaa tässä on se, kuinka yksilöt näkevät sosiaaliset vuorovaikutussuhteensa ja mitä merkityksiä he antavat vuorovaikutustilanteille. Glaser ja Strauss kehittivät näiden periaatteiden mukaisesti GT-metodin, jonka pohjana oli käyttäytymisen, toiminnan ja sanojen tutkiminen. He kehittivät menetelmän tutkiessaan kroonisesti sairaiden potilaiden hoitoa keräten aineistoa systemaattisesti ja vertaillen aineistosta nousseita asioita keskenään.¹²³ Huomioitavaa on, että vaikka grounded theory -metodissa puhutaan aineiston vertaamisesta, menetelmä ei ole vertailututkimusta. Grounded theory -menetelmässä ei siis tehdä vertailevaa tutkimusta, vaikka aineistoa läpikäydessä ja analyysiä tehdessä verrataan, löytyykö aineiston sisällä mahdollisia eroavaisuuksia tai yhteneväisyyksiä. Tämä tehdään verraten, mitkä kategoriat kuuluvat saman käsitteen alle ja mitkä ovat käsitteellisiä ilmiöitä. Menetelmässä vertaillaan aineiston osia toisiinsa, kun taas vertailututkimuksessa verrataan kokonaisaineistoja keskenään.¹²⁴

Grounded theory -menetelmää on käytetty ja kehitetty alkuperäisteoksen ilmestymisen jälkeen. Sen merkitys laadullisen tutkimuksen kehittymisessä näkyi etenkin 1960- ja 1970-luvuilla tutkimuksen teossa. Glaser ja Strauss ovat julkaisseet sekä yhdessä että erikseen useita teoksia, jotka koskevat menetelmän käyttöä. Myöhemmin Glaserin ja Straussin välille syntyi erimielisyyttä metodin käytöstä ja analyysin teosta. Strauss julkaisi 1990 oppi-

¹²³ Goulding 1999, 5–6

¹²⁴ Koskennurmi-Sivonen 2007

laansa Juliet Corbinin kanssa teoksen *Basics of Qualitative Research*. Teoksen myötä ristiiriita Glaserin ja Straussin välillä syveni. Strauss ja Corbin syvensivät analyysin tekoa mikroanalyysiin. Heidän analyysiään kuvataan myös koodausparadigmaksi, joka jäsentää tarkemmin analyysin hierarkiaa kolmivaiheisesti avoimista koodeista aksaalikoodeihin ja niistä selektiivisiin koodeihin. Straussin ja Corbinin terminologia ja tutkimustyyli erosivat myöhemmässä vaiheessa selvästi Glaserin ja Straussin alkuperäisnäkemyksestä. Strauss muokkasi metodia kohti tiukkaa, hierarkkista systemaattisen koodaamisen prosessia, jossa aineistoa koodattiin sana sanalta ja toistuvasti vertaillen. Glaserin suhtautuminen metodin kehittelyyn näkyi hänen *Emergence vs Forcing, Basics of Grounded Theory Analysis* -teoksessaan vuodelta 1992, jossa hän kritisoi suosiota saanutta ja laajalti käytettyä Straussin ja Corbinin mallia. Hänen kritiikkinsä koski sitä, että Straussin ja Corbinin malli ei ollut enää grounded theory -menetelmän mukainen ja koodaaminen ja systemaattisuus korostuivat mallissa ylitse muun. Glaserin mukaan tämä meni aineiston ylikäsitteellistämiseksi ja pakottamiseksi. Glaser itse korosti entisestään induktiivisuuden merkitystä analyysiprosessissa. Glaserin ja Straussin eroavaisuuksista ja erimielisyyksistä huolimatta on muistettava se, että he ovat luoneet menetelmän, jolla voi vertailla aineistoa läpi prosessin tekemällä käsitteellistä aineiston kylläntymistä, kunnes siitä ei nouse esiin enää mitään uutta.¹²⁵

Grounded theory -menetelmää, kuten laadullisia menetelmiä yleensäkin, on kritisoitu sen epämääräisyydestä ja siitä, tuottaako se luotettavaa analyysiä ja teoriaa tutkittavista ilmiöistä ja asioista.¹²⁶ Aineistolähtöisen laadullisen tutkimuksen kritiikkinä on esitetty, että teoria ei kehity, vaikka aineistoa kuinka kävisi läpi. Teoria on kuitenkin keksittävä, vaikka aineistolähtöisen grounded theory -menetelmän kannattajat kuinka puhuvat teorian nousemisesta aineistosta. Se, kuinka teoria syntyy, ei ole merkityksellistä teorian pätevyyden kannalta. Noudatettaessa tiukkaa koodaamista ja aineistolähtöisyyttä ongelmia syntyy etenkin teorian yleistettävyydestä. Aineistolähtöinen lähestymistapa tuottaa tietoa vain substanssista eikä aihepiiristä laaja-alaisesti, missä osaltaan onkin perää.¹²⁷ Lisäksi GT-menetelmää kritisoidaan sen pyrkimyksestä induktiivisuuteen, sillä mitään tutkimusta ei voi aloittaa puhtaasti ilman mitään lähtöoletuksia ja ajatuksia tutkimusaiheesta. Mikään tutkimus ei myöskään ole vapaa tutkijan vaikutuksesta. Grounded theory -menetelmä

¹²⁵ Goulding 1999, 6–7, Koskennurmi-Sivonen 2007, Allan 2003, 2, Koskela 2007, 96

¹²⁶ Glaser & Strauss 1967, 223

¹²⁷ Töttö 2000, 4, 42–43, Töttö 2004, 107

sisältää myös jännitteitä kehittyvän, induktiivisen tyylin ja systemaattisen koodaamisen lähestymisen välillä. Aineistolähtöisesti voi olla hankalaa myös havaita, koska aineisto kyllääntyy tai milloin teoria on valmis. Toisaalta Glaserin ja Straussin mukaan teoria ei välttämättä ole koskaan valmis, vaan edelleen kehittyvä.¹²⁸

Aineistoa analysoidaan GT-metodilla sitä lukien ja siitä merkityssisällön perusteella koodeja muodostaen. Sana sanalta merkityssisällöiksi koodaamisen jälkeen koodeja vertaillaan ja analysoidaan keskenään, ja ne koodit, jotka ovat saman tapaisia, ryhmitellään yhteen. Yhteen ryhmitellyistä koodeista muodostuu käsitteitä tai kategorioita. Edelleen aineiston kategorioita verrataan toisiinsa ja samankaltaisuuksia yhdistetään, jolloin käsitteistä muotoutuu pikkuhiljaa ylempiä yhdistäviä käsitteitä. Luottamus koodaamiseen ja käsitteiden esiin nousemiseen varmistuu prosessin edetessä. Käsitteitä muodostettaessa on hyvä muistaa myös ajankohtainen aiheeseen liittyvä tutkimus ja kirjallisuus. On luvallista hakea varmistusta käsitteille, koska se tuottaa tärkeää vahvistusta ja todistetta niille. Vertailemalla käsitteitä toisiinsa pystytään muodostamaan laajempia käsitteitä. Jatkuvalle vertailulle voidaan tuottaa lopulta yläkäsitteitä. Tapa, jolla yläkäsitteet löytyvät aineistosta, on hyvin aineistosidonnainen.¹²⁹

Grounded theory -analyysillä pyritään tunnistamaan tutkittavan ilmiön eri elementtejä ja kartoittamaan tunnistettujen tekijöiden, tapausten, asioiden ja ilmiöiden välisiä suhteita.¹³⁰ GT-metodin tarkoitus on luoda teoria tutkimuksen kohteesta.¹³¹ Se syntyy aineistosta yhdistelemällä kategorioita ja tutkimalla käsitteiden yhteyksiä.¹³² Glaserin ja Straussin lähtöajatuksena GT-metodin teorian luomisessa oli, että teoriaa voidaan luoda joko substanssitasolla tai formaalilla tasolla. Näiden erona on se, kuinka niitä voi yleistää. Yleistettävää teoriaa voidaan luoda ainoastaan, jos analyysissä päästään riittävän käsitteelliselle tasolle.¹³³ Teorian käytettävyyden kannalta on merkittävää, että teoria on ymmärrettävissä ja hyödynnettävissä tieteenalalla.¹³⁴

¹²⁸ Robson 2002, 192

¹²⁹ Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 266, Allan 2003, 3–4, Koskela 2007, 96–97

¹³⁰ Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 166

¹³¹ Robson, 2002, 190

¹³² Allan 2003, 6

¹³³ Glaser & Strauss 1967, 32–33

¹³⁴ Robson 2002, 61–62

Kuten aineiston analyysiprosessista voi huomata, induktiivisessa aineistolähtöisessä analyysiprosessissa teoriaa muodostettaessa ei sivuuteta täysin aikaisempaa tutkimusta ja tietoa ilmiöstä. Tältä osin analyysi saattaa muistuttaa myös abduktiivista päättelyä eli teorian muodostuksessa on jokin tausta-ajatus, joka ohjaa ja auttaa analyysin tekoa. Tällöin myös aikaisemman tiedon merkitys on tunnistettavissa. Abduktiivisesta tausta-ajatuksesta huolimatta GT-analyysissä ei testata aikaisempaa tietoa eikä aseteta hypoteeseja, vaan pyritään siihen, että analyysi tuottaa uusia ajatuksia. Tutkimuksen aineistoa voidaan analysoida hyvinkin vapaasti, mutta analyysin loppuvaiheessa tuloksia esitettäessä tuodaan myös teorias-
ta nousevia asioita esille.¹³⁵ Metodista käytettäessä teorian luominen on systemaattinen prosessi, eikä teoria vain ”nouse” aineistosta. Jotkin ideat tai mallit saattavat hyvinkin olla muista lähteistä kuin aineistosta. Olennaista on, että kaiken tulee kuitenkin olla suhteessa aineistoon. Muutoin on suuri vaara, että teoria ja kokemusperäinen maailma eivät koh-
taa.¹³⁶

Grounded theory -menetelmään soveltuvia tietokoneohjelmia on olemassa, mutta menetelmää käytettäessä käsityön merkitys korostuu.¹³⁷ Aito grounded theory -tutkimus tehdään viimeistään loppuvaiheessa käsityönä, koska metodissa liikutaan jatkuvasti yksityisestä yleiseen ja laadullisen tutkimuksen tietokoneohjelmat ovat liian mekaanisia tähän. Koska analyysiprosessi jo itsessään synnyttää samalla teoreettista viitekehystä ja kategorioita, on merkittävää, että aineiston analysoinnin aikana pidetään jonkinlaista koodauspäiväkirjaa tai prosessikuvausta siitä, mitä aineistolle tapahtuu. Analyysiä tehdessään tutkijan tulee pysähtyä miettimään syntyneitä ajatuksiaan ja lopettaa aineiston koodaaminen aika ajoin.¹³⁸ Itse olen käyttänyt analyysin teossa apuna Microsoft Office Word -tekstinkäsittelyohjelmaa pyörittäessäni suurehkoa aineistoa. Lisäksi olen tehnyt säännöllisesti muistiinpanoja prosessista tutkimuspäiväkirjaan ja yksittäisiin aineistotiedostoihin.

¹³⁵ Tuomi & Sarajarvi 2009, 96–97, 100, Gilgun 1994, 117, Koskennurmi-Sivonen 2004

¹³⁶ Eskola & Suoranta 1998, 153, Glaser & Strauss 1967, 6

¹³⁷ Goulding 1999, 13–14

¹³⁸ Koskela 2007, 96–98, Glaser & Strauss 1967, 105–108

4.3 Aineiston analyysi

Tämän luvun tarkoitus on selventää, kuinka olen analysoinut aineistoani ja miten olen itse käyttänyt GT-tutkimusmetodia. Teorian tai tässä tapauksessa substanssikäsitteiden muodostukselle GT:ssa olennaista on teorian perustana oleva aineiston kerääminen, koodaaminen ja analysointi. Teorian tuottaminen prosessin kautta vaatii sen, että kaikki kolme edellä mainittua tapahtuvat mahdollisimman paljon yhdessä. Aineiston keruun, käsittelyn, koodauksen ja analysoitujen kategorioiden tulisi sekoittua ja kietoutua yhteen jatkuvasti tutkimuksen alusta sen loppuun saakka. Vaiheiden erottelu heikentää teorian tuottamista, sillä jokin hyvä idea saattaa kadota erilleen otettujen vaiheiden myötä. Sen sijaan vaiheita yhtä aikaa tehden tutkija voi vaihtaa hetkessä luomaan teoriaa. Teorian kestävyydelle on merkityksellistä se prosessi, jolla se on tuotettu. Analysointi antaa jatkuvaa suuntaa tutkimukselle sekä merkityksen ja varmuutta tutkijalle. Luottamus muodostettuihin kategorioihin perustuu siihen, että ne tulevat esille aineistosta ja niitä muokataan jatkuvasti uudelleen.¹³⁹

Olen toteuttanut aineistoni analyysin alkuperäistä Glaserin ja Straussin grounded theory -menetelmää käyttäen. Valitsin alkuperäisen GT-menetelmän, joka antaa käsitykseni mukaan hieman enemmän liikkumavaraa aineiston analysointiin ja soveltuu paremmin valmiin aineiston analyysiin. Alkuperäinen menetelmä myös painottaa induktiivista lähestymistapaa enemmän kuin Straussin ja Corbinin koodausparadigma.¹⁴⁰ Tutustuin myös Straussin ja Corbinin koodausparadigmaan, joka olisi sinällään ollut aloittelevalla tutkijalla turvallisen ja hyvin ohjeistetun tuntuinen vaihtoehto ja johon oli tarjolla paljon yksityiskohtaista metodikirjallisuutta. Straussin ja Corbinin koodausparadigman toteutuksessa painottui kuitenkin voimakkaammin aineiston keruun ja analysoinnin rinnakkaisuus, ja tämä prosessi ei sopinut omalle sekundaariaineistolleni ja käyttöluvan tuomille rajoituksille.¹⁴¹ Straussin ja Corbinin mallissa aineistoa lähestytään myös deduktiivisemmin eli aikaisempi tieto ja tutkimus huomioidaan jo analyysin alkuvaiheessa.¹⁴² Yhtenä sovellutuksena GT -menetelmässä on käyttää teoreettista otantaa. Sitä käytettäessä tutkija kerää lisää aineistoa edellisen aineistonsa analyysin ohjaamana ja kohdentaa uuden aineiston keruuta aikaisemman aineiston analysoinnissa keskeisiksi todetuille alueille.¹⁴³ Vaikka Glaser ja Strauss

¹³⁹ Glaser & Strauss 1967, 43, 76–77

¹⁴⁰ Glaser & Strauss 1967, 3, 45, Siitonen 1999, 29

¹⁴¹ Strauss & Corbin 1990, 59

¹⁴² Siitonen 1999, 29

¹⁴³ Glaser & Strauss 1967, 45

kirjoittavat myös teoreettisen otannan merkityksestä analyysin edetessä, heidän mukaansa menetelmää pystyy käyttämään soveltaen myös valmiisiin aineistoihin ja lisääaineiston keruun ja teorian todentamisen voi jättää jatkotutkimuksiin.¹⁴⁴

Aloittaessani koodausprosessia olin jo aikaisemmin poiminut kirjoituksista avainkohdat, joissa tutkimusaiheeni käsiteltiin. Aineiston muodostamisen prosessini muistutti siis avointa otantaa, jossa pyritään löytämään mahdollisimman luotettavaa ja käyttökelpoista aineistoa.¹⁴⁵ Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keräämisessä ja riittävydessä puhutaan aineiston saturaatiosta eli siitä, että aineistossa toistuvat samat asiat tuottamatta enää lisätietoa. Laadullisessa tutkimuksessa ajatellaan, että yksityisessä toistuu yleinen. Se tarkoittaa, että tutkimalla yksittäistä asiaa riittävästi saadaan näkyviin jotain ilmiölle merkittävää ja ominaista yleisemmällä tasolla.¹⁴⁶ Analysoin 211 kirjoituksen tuottamaa materiaalia koko prosessin läpi alkuperäistä rajaustani noudattaen. Teoreettisen otannan jätin tekemättä sen takia, että kokonaisaineistostani ei olisi löytynyt enää sopivia kirjoituksia suhteessa tutkimustehtävään ja uusien hakujen mahdollisesti tuottamat lisäkirjoitukset olisivat kuvanneet niitä seikkoja, jotka rajasin jo luvussa 4.1 esittämäni perusteiden pois. Teoreettisen otannan yritys olisi kääntänyt tutkimuksen asetelmaa pois kirjoittajien subjektiivisesta kokemuksesta kohti yleistasoista kirjoittelua sosiaaliturvasta ja köyhyydestä.

Analyysiprosessin ajan tein tutkimuspäiväkirjaani muistiinpanoja asioista ja ideoista, joita prosessi synnytti, sekä merkintöjä aineistosta ja koodeista näiden erillisiin Word-tiedostoihin. Muistiinpanoilla ja aineiston analyysin dokumentoinnilla on merkitystä analyysiprosessille sekä reflektoinnin että prosessin todentamisen kannalta. Lisäksi muistiinpanojen kirjaamisessa välittyvät koodaushetken ideat ja ajatukset, joista on hyötyä analyysin eteenpäin viemisessä.¹⁴⁷

Glaserin ja Straussin GT-metodin mukaisesti aineistoa analysoidaan nelivaiheisesti koodaten ja kategorisoiden. Jatkuvasti vertailemalla muodostetaan alakäsitteet ja käsitteitä vertaillen pikkuhiljaa yläkäsitteet. Yläkäsitteistä ja aineiston analyysiprosessista syntyy ilmiötä kuvaavaa substanssiteoriaa, jota voi kuvata yksinkertaistetusti pääkäsitteellä. Teoria kir-

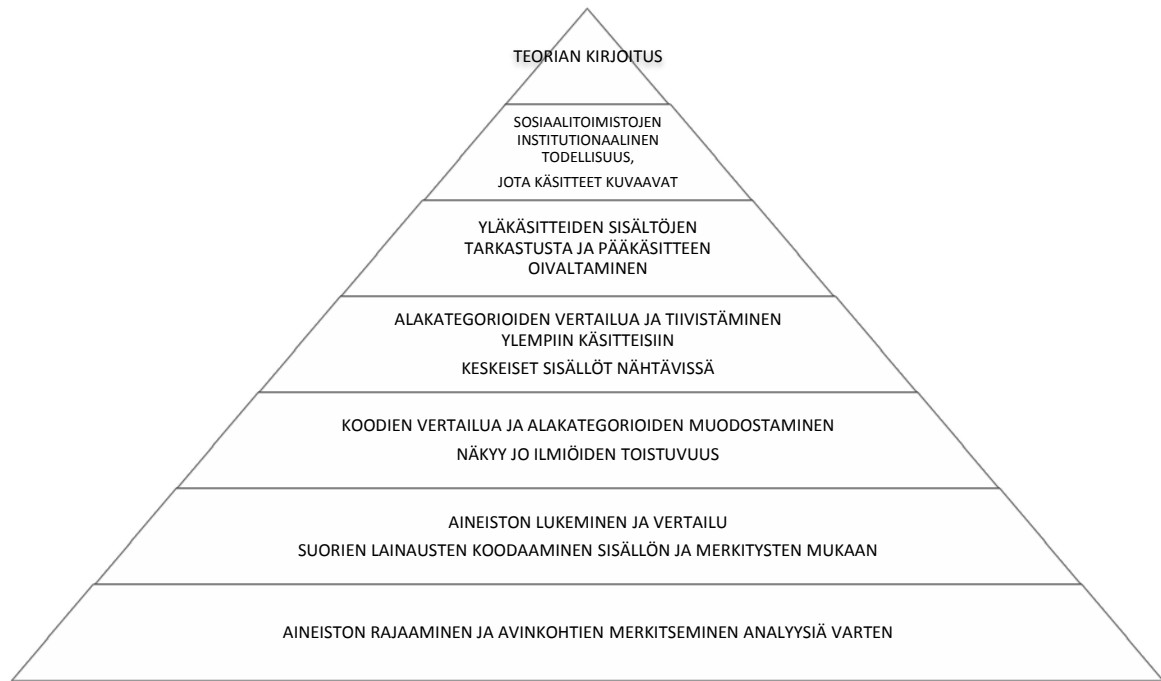
¹⁴⁴ Glaser & Strauss 1967, 45–49

¹⁴⁵ Strauss & Corbin 1990, 176

¹⁴⁶ Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 182

¹⁴⁷ Glaser & Strauss 1967, 107–108

joitetaan analyysiprosessista ja pääkäsitteestä.¹⁴⁸ Teorian muodostuksen ilmentäminen myös muille on tutkimuksen luotettavuuden ja käytettävyyden kannalta merkittävää. Analyysin kuvaaminen voi olla haastavaa ja välillä jopa mahdotonta, mutta tutkimuksessa on kuitenkin hyvä pyrkiä kuvaamaan edes osittain, kuinka analyysi on edennyt koodaamisesta käsitteisiin ja siitä kohti yläkäsitteitä ja teorian syntyä.¹⁴⁹ Seuraavan kuvion tarkoitus on havainnollistaa analyysiprosessini kulkua yksinkertaistetusti alhaalta ylös:



KUVIO 1 Analyysiprosessin kuvaus

GT-lähestymistavassa aineistoa koodataan tai kategorisoidaan ensiksi etsien siitä avoimesti merkittäviä kokemuksia, tapahtumia ja ilmiöitä. Yksittäiset avainkohdat pyritään pilkkomaan mahdollisimman moniin kategorioihin, ja niitä vertaillaan keskenään.¹⁵⁰ Analysoidessani avainkohtia avoimesti luin tekstejä sana sanalta ja rivi riviltä purkaen niistä mahdollisimman monta kategoriaa. Löydetyt kategoriat nimetään niitä kuvaavasti ja niitä vertaillaan keskenään, ne ovat aineiston tarkkoja todisteita.¹⁵¹ Esimerkiksi seuraavasta suorasta lainauksesta K6 kirjasin ylös koodit ”*kerran joutunut luukulle*”, ”*ylpeys ei meinannut antaa periksi*” ja ”*itse selviydyttävä*”. ”*Kerran olen joutunut sossun luukulla käymään, vaikkei ylpeys meinannut antaa periksi. Kyllä minä apua huolin, vaikka se pahalta tuntuukin. Minun periaatteeni on, että itse on selviydyttävä.*” Edellä mainittuja koodeja vertailin

¹⁴⁸ Glaser & Strauss 1967, 105

¹⁴⁹ Goulding 1999, 18

¹⁵⁰ Glaser & Strauss 1967, 105–107

¹⁵¹ Glaser & Strauss 1967, 23

muihin aineiston koodeihin ja yhdistelin niitä samankaltaisten kategorioiden kanssa. Esimerkiksi ”*kerran joutunut luukulle*” -koodi sisältää tiedon siitä, että kirjoittaja korostaa sosiaalitoimistossa asiointiaan vastentahtoisena toimintana, minkä taustalla pidän itsepärjäämisen ja -kunnioituksen tarpeita. Lisäksi *luukulle*-sana kuvaa sosiaalitoimiston tiloja, jotka puolestaan edustavat julkisen vallankäytön tiloja. Ensimmäisen vaiheen avoin ja aineistolähtöinen kategorisointi tuotti suorista lainauksista yhteensä 1 371 kategoriaa. Analyysi tuotti näin runsaan määrän peruskoodeja, koska lähestyin aineistoa hyvin induktiivisesti ja yksittäiset lauseet tuottivat useita eri koodeja, kuten kuvio 2 myöhemmin havainnollistaa. Tässä vaiheessa kategorisoinneissa tuntui jo toistuvan määrättyt ilmiöt. Ensimmäisen ja toisen vaiheen analyysiprosessi kulkee rinnakkain, ja niitä on vaikeampi hahmottaa erillisiksi työvaiheiksi.

Toisessa vaiheessa kategorioita kuitenkin yhdistellään ja sisällytetään toisiinsa yhä uudelleen vertailemalla. Glaserin ja Straussin GT-menetelmässä tätä aineiston pilkkomista ja yhdistämistä uusiin kategorioihin eli alakäsitteisiin tehdään, kunnes tuntuu siltä, että aineistoa on saatu käytyä läpi systemaattisesti niin, ettei siitä voida muodostaa uusia kategorioita eli alakäsitteellistyksiä.¹⁵² Jatkoin aineiston vertaamista keskenään sisältöjen ja vivahteiden mukaan ja yhdistelin aineiston 118 alakäsitteen alle. Nämä käsitteet pikemminkin kuvastivat kategorioiden sisältöjä. Edellä mainitsemani esimerkki yksittäisestä kategoriasta tai koodista ”*kerran joutunut luukulle*” purkautui analyysiprosessissa seuraavien kategorioiden eli alakäsitteiden alle: ”*pakon edessä*” ja ”*tilat vallan ilmentäjänä*”. Pitkin analyysiprosessia aineistosta heräsi luonnostaan kysymyksiä, kuten kuka kirjoittaa ja mistä asemasta, millaisella asenteella ja mistä ilmiöistä, mitä tunteita tilanteet ovat herättäneet ja niin edelleen. GT-lähestymistavassa aineiston analyysiprosessin eteenpäin viemiselle tärkeää ovatkin tutkijalle heräävät kysymykset ja aineiston työstäminen niiden avulla.¹⁵³

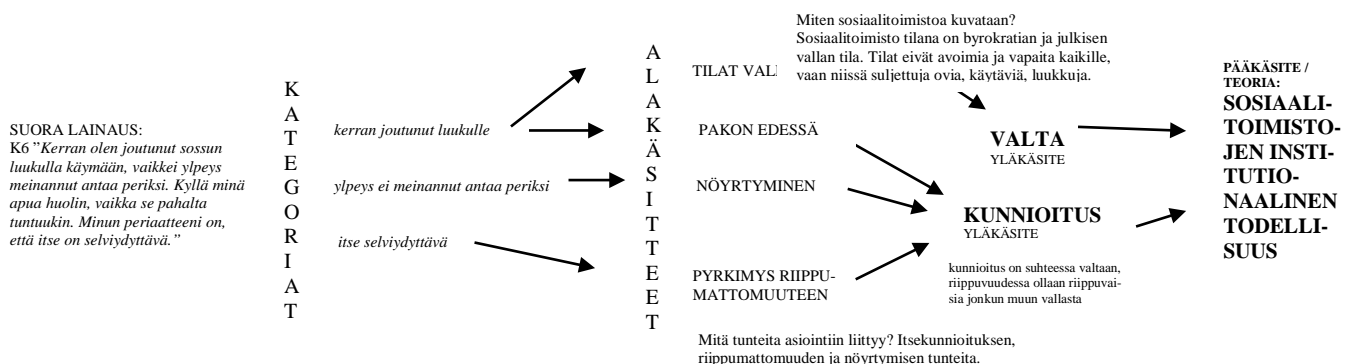
Kolmannessa vaiheessa aineistosta rajataan teoria. Tämä tarkoittaa, että aineiston analyysissä keskitytään kategorioiden eli alakäsitteiden tiivistämiseen, muutoin teorian luominen voi käydä ylitsepääsemättömän vaikeaksi. Kolmannessa vaiheessa alakäsitteitä vertaillaan edelleen keskenään ja pyrkimys on, että niiden määrä vähenee. Tapausten rajausta tapahtuu kahdella tasolla, teoreettisella ja luokittelevalla. Tarkoitus on siis kirkastaa keskeiset yläkäsitteet aineistosta vähentämällä alakäsitteistä epäolennaisia kategorioita sekä tarkenta-

¹⁵² Glaser & Strauss 1967, 106–109

¹⁵³ Glaser & Strauss 1967, 77

malla ja yhdistelemällä samankaltaisia käsitteitä. Yhdistelemällä ja vertailemalla käsitteitä voidaan löytää niissä piilevät ominaisuudet eli teoreettiset yläkäsitteet. Pienestä määrästä yläkäsitteitä muodostetaan niistä näkyvä teoria.¹⁵⁴ Analyysini tässä vaiheessa vertailin ja yhdistelin edelleen 118 alakäsitettä niiden samankaltaisuuksien mukaan. Osa käsitteistä oli abstraktimpia teoreettisia käsitteitä ja osa hyvinkin kuvaavia luokittelevia käsitteitä. Sain tiivistettyä käsitteitä vielä yhteensä 31 alakäsitteeseen. Osa käsitteistä nimet säilyivät samoina kuin aikaisemmin, jos niitä kuvaava otsikointi oli onnistunein. Analyysiprosessin eteneminen alusta lopun teoreettisiin yläkäsitteisiin tuottaa sen, että matkan varrella samojen kategorioiden ja käsitteellistysten yhä uudelleen vertailu ja tiivistäminen kylläännyttää aineiston, jos se on riittävän laaja. Saavuttaessaan saturaatiopisteen aineisto ei tuota enää uutta tietoa. Prosessin loppupuolella jotkin alakäsitteet osoittautuvat myös turhiksi ja epäolennaisiksi aineiston teoreettisen ilmiön kannalta.¹⁵⁵

Prosessin loppupuolella käsitteistäni oli nähtävissä selkeästi seuraavanlaiset teoreettiset yläkäsitteet: *kunnioitus*, *valta* ja *byrokratia*. Käsitteet saivat vahvistusta aikaisemman tutkimuksen ja kirjallisuuden perusteella, ja sain luottamusta siihen, että aineistosta analyysissäni johtamani yläkäsitteet liittyvät kiinteästi sosiaalityöhön, sosiaalitoimistoihin ja toimeentulotukeen. Nämä yläkäsitteet suhteessa aineistoon kuvaavat *sosiaalitoimistojen institutionaalista todellisuutta*, joka on systemaattisen analyysin ja aineistoon paneutumisen avulla muodostettu teoreettinen substanssikäsité. Pääkäsitteeni on siis aineistosidonnainen induktiivisesti tuotettu käsité. Seuraavassa kuviossa pyrin havainnollistamaan esimerkin avulla analyysiprosessin kulkua.



KUVIO 2 Analyysin eteneminen suorasta lainauksesta teoreettiseen pääkäsitteeseen

¹⁵⁴ Glaser & Strauss 1967, 105, 109–110

¹⁵⁵ Glaser & Strauss 1967, 111–112

Neljäs vaihe analyysissä on teorian kirjoittaminen, jossa analysoija prosessoi koodattua aineistoa, muistiinpanojaan ja teoriaa. Analyysiprosessin ja ajateltujen käsitteiden kuvantaminen osana teorian syntyä muodostavat suuren osan teoriasta. Teorian synnyn kuvantamisessa tulisi pyrkiä syventämään jatkuvaa vertailua ja käsitteiden välisiä suhteita.¹⁵⁶ Aineistolähtöisessä GT-metodissa tarkoitus on muodostaa substanssiteoriaa aineistosta, joka kuvaa tutkittua ilmiökenttää. Tällöin kirjallisuuden merkitys prosessin eteenpäin kuljettamisessa korostuu etenkin analyysin eli teorian kirjoittamisen loppuvaiheessa. Analyysin valmistuttua on tarkoitus sijoittaa luotu teoria aikaisempaan tutkimukseen ja teoriaan. Luotujen käsitteiden tulee sopia aineistoon, jotta ne tulevat näin ymmärrettäviksi lukijalle. Käsitteiden ymmärrettävyys suhteessa aineistoon tekee teoriasta käyttökelpoista sekä teoreettiseen kehittelyyn että käytännön työskentelyyn. Teoriaa luodessa on huomioitava seuraavat seikat: kuinka koko prosessi on huomioitu, mikä on ajan osuus tapahtumissa sekä millä välinein on mahdollista selittää toimijoiden välisen vuorovaikutuksen piirteet.¹⁵⁷ Pysin kuvaamaan myöhemmin tulososiossa eli luvussa 5, joka on otsikoitu sisällöllisesti, kuinka olen päätenyt yläkäsitteisiin ja pääkäsitteeseen ja kuinka olen kuljettanut analyysiprosessia alakäsitteistä yläkäsitteisiin. Luvussa 5 käytän myös taustakirjallisuutta ja aikaisempaa tutkimusta osoittaakseni analyysini yhteyttä sosiaalityön toimikenttään.

4.4 Analyysin luotettavuus ja eettisyys

Pysin analyysissäni noudattamaan glaserilaista induktiivista otetta analysoiden tekstiä uskollisesti, mutta luovasti ja inspiroituneesti.¹⁵⁸ Glaserille induktiivisuus tarkoittaa pyrkimystä aikaisemmasta tutkimuksesta ja tiedosta vapaaseen aineiston systemaattiseen analyysiin, jossa aikaisempi tutkimus ja kirjallisuus otetaan huomioon vasta analyysiprosessin edetessä ja käsitteiden muodostusta tehdessä.¹⁵⁹ Olen myös palannut yhä uudelleen omiin muistiinpanoihini aina aineiston ensimmäisten lukukertojen ajoilta aivan analyysin loppuun asti. Etenkin koodauksen edetessä alakäsitteistä kohti yläkäsitteiden muodostamista glaserilaiseksi mieltämäni induktiivisuus ja vapaampi aineiston edestakaisin prosessointi on noussut hierarkkisen työskentelyn ohitse. Olen kuitenkin noudattanut läpi koko analyysiprosessin hyvää työtapaa ja dokumentoinut koko prosessia. Tutkijan taidoista riippuen aineisto voi tuottaa uutta tietoa ja teoriaa. Aineisto on riittävä ja luotettava, kun se saavut-

¹⁵⁶ Glaser & Strauss 1967, 113–114

¹⁵⁷ Koskela 2007, 96–98, Glaser & Strauss 1967, 76–77

¹⁵⁸ Siitonen 1999, 31–34

¹⁵⁹ Glaser 1992, 32

taa saturaatiopisteen eli ei tuota enää uutta tietoa. Laadullisessa tutkimuksessa jo yksikin haastattelu saattaa tuottaa hyödyllistä tietoa ja aineiston määrää on vaikea määritellä. Laadullisen tutkimuksen kritiikkinä on pidetty sitä, että sitä ei voisi yleistää tai se ei tuota luotettavaa tietoa tutkitusta aiheesta.¹⁶⁰

Koen, että aineistoni saavutti saturaatiopisteensä. Aineisto ei lopulta enää tuottanut lisää tietoa, ja jo analyysiprosessin alkuvaiheessa koodatessani yhä uudelleen ja uudelleen suoria lainauksia niiden sisältöjen ja ilmiöiden mukaan koodauksen 1 371 koodia alkoivat toistaa samoja sisältöjä. Aineiston ensimmäisen vaiheen käsittelyssä, peruskategorioiden luomisessa, kävin kaikki suorat lainaukset ja tekstit läpi kolmesti ja merkitsin niihin kategoriat. Halusin tehdä tämän vaiheen yhä uudelleen varmentakseni ja tarkentaakseni koodauksen luotettavuutta. Koska jo aineiston varhaisessa koodausvaiheessa toistui samankaltaiset sisällöt ja kokemukset sosiaalitoimistossa asioinnista, sosiaalityöntekijöistä ja toimeentulotuesta, koin, että pidemmälle analysoidessani aineisto piirsi niistä yhä selvemmin keskeiset elementit. Myös myöhäisemmissä analyysivaiheissa varmensin käsitteellistykseeni yhä uudelleen aineistoa edes takaisin pyörittäen ja vertaillen.

Luvussa 4.3 kirjoitin teoreettisen otannan pois jättämisestä, koska se olisi ”vinouttanut” sekundaariaineiston analyysiäni. Myös muissa GT-tutkimuksissa on sovellettu luovasti aineiston keruuprosessia ja menetelmän käyttöä. Menetelmän soveltaminen ja esimerkiksi teoreettisen otannan käyttämättä jättäminen ei siis merkitse GT-lähestymistavan käytön tai tutkimuksen epäonnistumista, vaan yhtä luovan analyysitavan sovellusvaihtoehtoa.¹⁶¹ Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat sekä tutkijan totuudenmukaisuus ja taidot että tutkimuskohteen totuudenmukaisuus.¹⁶² GT-metodin rikkaus on sen mahdollisuus soveltamiseen, ja sen alkuperäisessä mallissa aineiston keruulle, analyysille ja teorian kirjoitukselle annetaan hyvin vapaat raamit.¹⁶³

Kotimaisessa grounded theory -tutkimuksessa on esimerkkejä menetelmän erilaisista sovellutuksista. Jokainen tutkija on soveltanut sitä tutkimustehtäväänsä sopivaksi. Metodologiset valinnat ovat vaihdelleet sen perusteella, miten tutkimusote on aineistoon sopinut ja miltä osin tutkija on halunnut sitoutua tiukasti grounded theory -menetelmään ja miltä osin

¹⁶⁰ Salmela 1997, 200–201, Robson 2002, 198–199, Glaser & Strauss 1967, 61

¹⁶¹ Cavén 1999, 40

¹⁶² Riessman 2008, 184

¹⁶³ Glaser & Strauss 1967, 45, 47, 50, Cavén 1999, 39–40

soveltaa sitä vapaammin. Kotimaisia grounded theory -tutkimuksia edustavat esimerkiksi tässäkin tutkielmassa viittaamani Cavénin sekä Lindqvistin ja Niemen tutkimukset.¹⁶⁴ GT:n soveltamismahdollisuuksista kertoo muun muassa se, että Cavén on tehnyt GT-analyysinsä Glaserin GT-analyysiin mukaisesti soveltaen menetelmää metodologisena valintana. Hän on ottanut koko aineiston tutkimuskohteekseen ja oppimisprosessiksi ilman teoreettista otantaa.¹⁶⁵ Cavénista poiketen Lindqvist ja Niemi ovat tutkimuksissaan soveltaneet Straussin ja Corbinin GT-analyysiä. Lindqvist sovelsi aineiston hankintaa ja yhdisti grounded theory -menetelmän käyttöön teemahaastattelut. Aineiston keruussa ja analyysissä hän jätti noudattamatta tarkasti GT:n prosessimallia.¹⁶⁶ Niemi puolestaan sovelsi GT-menetelmää Straussin ja Corbinin mukaan ja analysoi sisällön analyttisesti teemahaastatteluista poliisityöstä lasten parissa.¹⁶⁷

Tutkimuksen hyvään käytäntöön kuuluu tutkimuskohteen määrittely ja rajaus. Tutkimuksen tulee pyrkiä esittämään jotain uutta ja aikaisemmin sanomatonta tietoa aiheesta. Tutkimuksesta tulisi olla hyötyä ja sen tulokset tulisi perustella huolellisesti. Muun muassa aineiston keruussa ja käytössä tulee kunnioittaa käyttöluhia ja ottaa huomioon se, mihin tutkimukseen osallistuneet ovat antaneet suostumuksensa ja kuinka heidän yksityisyytensä ja anonymiteettinsä suojataan.¹⁶⁸ Kuten olen jo aikaisemmin sanonut, olen joutunut hakemaan käyttöluvan aineistoon Yhteiskuntatieteelliseltä tietoarkistolta. Pro gradu -työni valmistuessa minun tulee toimittaa sen tiedot tietoarkistolle. Pyrin kirjallisessa esityksessäni havainnollistamaan sekä prosessia että tuloksia mahdollisimman selkeästi ja luotettavasti, ja tutkielmani tarkoitus on tuottaa substanssietoa sosiaalityöstä ja sosiaalitoimistossa asiointiin liittyvistä ilmiöistä. Tutkittavalla on aina ehdoton oikeus valita, haluaako hän osallistua tutkimukseen vai ei. Myös tutkittavien anonymiteetti tulee säilyttää.¹⁶⁹ Köyhyyskirjoituksissa kirjoittajat käyttävät nimimerkkejä tai omia nimiään, ja käyttöluvan mukana olen sitoutunut suojaamaan kirjoittajien anonymiteettiä. Suorista aineistolainauksista, joita käytän luvussa 5, olen muuttanut kirjoittajien nimet ja aineistolainaukset olen merkinnyt niitä vastaavilla numero- ja kirjainkoodeilla. Erillisessä liitteessä (LIITE 2) näkyvät omien kirjain- ja numerotunnisteitteni lisäksi FSD2413 versio 4.0:n tunnistetiedot, joista voi palata halutessaan alkuperäiseen kirjoitukseen.

¹⁶⁴ Cavén 1999, Lindqvist 2009, Niemi 2010

¹⁶⁵ Cavén 1999, 40

¹⁶⁶ Lindqvist 2009, 100–101

¹⁶⁷ Niemi M., 2010, 42–44, 47–48

¹⁶⁸ Uusitalo 2001, 113–114, Robson 2002, 71–72

¹⁶⁹ Mäkinen 2006, 114–115

Tutkimuksessa, jossa ihmisten käyttäytyminen tai kokemukset ovat tutkimisen kohteena, tutkimuksen teon eettisyys korostuu. Eettiset kysymykset korostuvat etenkin tehdessä tutkimusta haavoittuvaisten ihmisryhmien kuten sosiaalityön asiakkaiden kanssa. Sosiaalityön tutkimuksessa tutkittavilla on useita ongelmia, joiden takia he asioivat hoitoa tai palveluita saaden. Sosiaalityön tutkimuksessa keskeinen moraalinen kysymys on tutkittavien tutkimukseen pyytämisen heidän vaikean tilanteensa keskellä.¹⁷⁰ Kirjoituskilpailuun kirjoittaneilla oli tieto siitä, että kirjoituksia käytetään tutkimuksen tekoon. Köyhyyskirjoituksissa onkin viittauksia siihen, miten köyhyys ja kirjoittajan ongelmat kiinnostavat tutkijoita.

¹⁷⁰ Robson 2002, 65–71, Mäkinen 2006, 111–112

5 SOSIAALITOIMISTOJEN INSTITUTIONAALINEN TODELLISUUS

Grounded theory -menetelmälle tyypillinen ilmiöiden käsitteellistyminen ja tiivistyminen systemaattisessa analyysissä tuotti jatkuvista vertailuista huolimatta yhteensä 31 alakäsitettä. Tämä johtunee siitä, että aineistoni oli melko laaja ja toteutin analyysin hyvin induktiivisesti. Koin, että en pystynyt tiivistämään käsitteitä enempää, ja metodologisena valintana en ole pakottanut käsitteiden määrää pienemmäksi. Olen halunnut käsitteiden säilyttävän yhteyden alkuperäiseen aineistoon. Tuon tässä luvussa esiin analyysin, aineiston ja teorian suhteen, vaikka se on hyvin runsas ja metodille tyypillisesti kertautuva. Esittelen tutkimukseni tulokset erillisissä alaluvuissa yläkäsite kerrallaan ja puran niiden alle kategorisoimani alakäsitteet. Kirjoitan ala- ja yläkäsitteistäni substanssiteoriaa suhteessa aikaisempaan kirjallisuuteen ja tutkimuskysymykseeni.

Aineistosta induktiivisesti työstämäni pääkäsite *sosiaalitoimistojen institutionaalinen todellisuus* muodostui kolmesta analyysillä tuottamastani yläkäsitteestä: *kunnioituksesta, vallasta ja byrokratiasta*. Ne puolestaan sisältävät monenlaisia kokemuksia ja ilmiöitä. *Instituutio* on sanakirjan mukaan ”yhteiskunnallinen laitos, vakiintunut yhteiskunnallinen tapa tai tapajärjestelmä.”¹⁷¹ Sosiaalitoimistojen institutionaalisen todellisuuden analysointi vaatii sitä luovien tekijöiden analysointia.¹⁷² Kunnioitukseen, valtaan ja byrokratiaan sisältyy erilaisia merkityksiä, jotka liittyvät sosiaalitoimistoihin instituutioina. Sosiaalityön instituutioita ei voi ymmärtää ilman, että ymmärtää niiden historiaa ja niiden ihmisille ennalta asettamia käyttäytymismalleja.¹⁷³

Instituutioita kuten sosiaalityötä ja sosiaalitoimistoja voi määritellä monimuotoisiksi ja kestäviksi sosiaalisiksi rakennelmiksi. Sosiaalitoimistot instituutioina koostuvat symbolisista elementeistä, sosiaalisesta toiminnasta ja materiaalisista varoista.¹⁷⁴ GT -analyysissäni instituutio muodostuu kirjoittajien köyhyyskokemusten sosiaaliviranomaiskuvauksista sisältäen eri ilmiöitä, jotka perustuvat kirjoittajien omaan yksilölliseen kokemusmaailmaan.¹⁷⁵ Pääkäsite on aineistosidonnainen ja aineistolähtöisen analyysini tulosta.

¹⁷¹ Suomen kielen sivistyssanakirja 2004, 176

¹⁷² Berger & Luckmann 1998, 87–88

¹⁷³ Berger & Luckmann 1998, 65–80

¹⁷⁴ Scott 2001, 48-49

¹⁷⁵ Berger & Luckmann 1998, 89–90

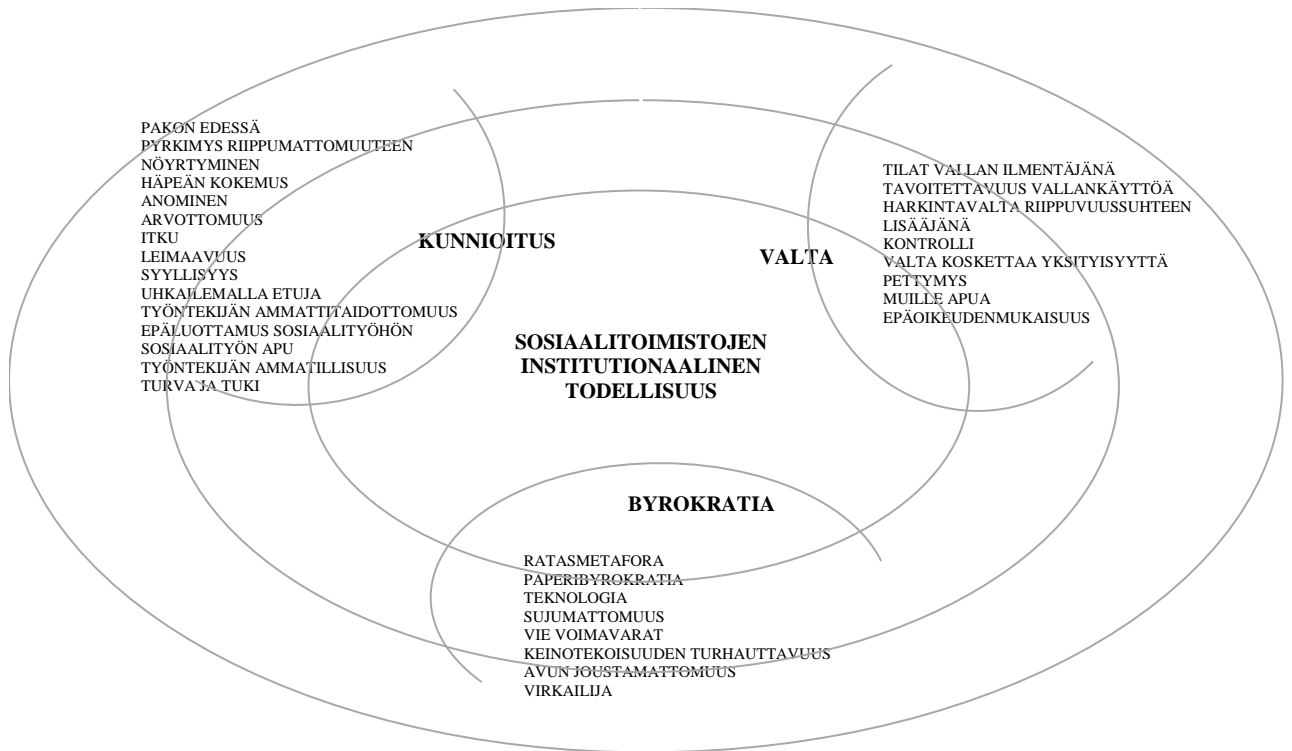
Analyysissäni *kunnioitus* muodostui suurimmaksi yläkäsitteeksi ja sosiaalityöhön, toimistossa asiointiin sekä avunhakuun liittyväksi ilmiöksi. Käsitteen alle ryhmittyi viisitoista alakäsitettä. Kaksi yhtä suurta yläkäsitettä olivat *valta* ja *byrokratia*, joiden kummankin alle ryhmittyi kahdeksan alakäsitettä. Tutkiessani kirjoittajien kuvauksia subjektiivisista kokemuksistaan en ole halunnut sivuuttaa analyysissäni vähemmän esiintyneitä kokemuksia, vaan ottaa myös ne mukaan kuvaamaan GT-metodilla tuottamaani sosiaalitoimiston institutionaalisen todellisuuden analyysiä. Olen kuitenkin tehnyt aineiston tiivistämistä ja kohdentamista käsitteellistysten kautta kuten luvussa 4 kirjoitin. Erillisessä liitteessä (LIITE 3) on nähtävissä analyysistä tuottamani alakäsitteiden sisältämät kirjoittajien määrät, näiden prosenttiosuudet sekä se, kuinka monta kategoriaa alakäsitteisiin on ryhmitelty.

Instituutioiden eri muodot: säännöt, ohjeet, normit, moraalit ja arvot sekä kulttuurisesti ja tilannesidonnaisesti tuotetut sosiaaliset rakennelmat sulautuvat köyhyyskokemuksissa yhteen ja vuorottelevat yläkäsitteissä.¹⁷⁶ Aineistolähtöisessä analyysissäni sosiaalitoimistot edustavat katutason byrokratioina julkista valtaa ja yhteiskunnallista viimesijaisen avun saamisen tapajärjestelmää. Sosiaalityössä kunnioitus sisältää nöyryydyksen ja häpeän kokemuksia. Riippuvuus yhteiskunnan avusta nähdään lapsenomaisena elämän keskeneräisyytenä. Sosiaalityön luotettavuutta ja kunniallisuutta kyseenalaistetaan, mutta sosiaalityö on myös vastavuoroista kunnioitusta jakavaa ja auttavaa työtä. Valta ilmenee pitkälti asiakkaita kohtaan harjoitetun viranomaisvallan muodoissa. Avunhaku ja asiakasprosessi esiintyvät byrokraattisena ja joustamattomana.

Luvun 5 alaluvuissa kirjoitan kirjoittajien subjektiivisista sosiaalityökokemuksista käsitte kerrallaan avaten alakäsitteitä ja suhteuttaen analyysiä aikaisempaan tutkimukseen.

Havainnollistan alakäsitteiden ja yläkäsitteiden avulla analyysiäni sosiaalitoimistojen institutionaalista todellisuudesta kuviossa 3. Kuvio on yksinkertaistus tekemistäni jatkuvista vertailuista, joita olen käsitteitä muodostaessani tehnyt.

¹⁷⁶ Scott 2001, 48-58



KUVIO 3 Sosiaalitoimistojen institutionaalisen todellisuuden rakentuminen GT -analyysin mukaisesti alakäsitteistä yläkäsitteisiin ja pääkäsitteeseen

5.1 Kunnioitus

5.1.1 Kunnioituksen määrittelyä

Tässä alaluvussa pyrin selvittämään, minkälaisen käsitteen äärellä ollaan, kun puhutaan kunnioituksesta suhteessa tutkimusilmistöni ja aineistolähtöiseen pääkäsitteeseen *sosiaalitoimistojen institutionaaliseen todellisuuteen*. Kunnioituksen sanakirjamäärittelyn mukaan se on ”arvonantoa” ja ”arvostusta”.¹⁷⁷ Kunnioitukseen liittyvät nöyryys, pelonsekaisuus ja lapsenomaisuus. Kunnioitusta voi herättää ja sitä voi ansaita. Kunniaan kuuluvat oikeutus ja arvostus, ja se liittyy sekä ulkoiseen että sisäiseen kunnioituksen kokemukseen. Kunnia voi vaihdella eri ihmisryhmien välillä. Kunniaan ja kunnioitukseen liittyy myös kunniantomuus, joka on säädyttömyys, häpeää, saamatonta, vähäarvoista. Kunniallisuuteen kuuluvat myös kunnollisuus ja kunnottomuus. Henkilökohtainen kunnottomuus liittyy muun muassa alennustilaan ja työttömyyteen.¹⁷⁸ Kunnioitus on sidoksissa sosiaalisiin suhteisiin, ja

¹⁷⁷ Nykysuomen sanakirja J–K 2002, 585–589

¹⁷⁸ Nykysuomen sanakirja J–K 2002, 585–589

sen eri ulottuvuuksia voidaan kuvata muun muassa ”*statuksena, arvovaltana, arvonantona, kunniana ja arvokkuutena*”.¹⁷⁹ Kunnioitus on toisen huomioon ottamista ihmisenä riippumatta tämän persoonallisuudesta. Huomioimme itsellemme vieraat ihmiset keskinäisissä kohtaamisissa yhteiskunnallisten tekijöiden, kuten lakien, toimintatapojen, median, uskonnollisten sopimusten ja poliittisten järjestelmien, perusteella.¹⁸⁰

Ihmisiä kunnioitetaan heidän statusensa eli sosiaalisen asemansa perusteella. Status herättää arvovaltaa, mutta korkea status ei aina tuo sitä.¹⁸¹ Arvonanto on puolestaan vuorovaiikutuksellista toisen huomioonottamista, jonka syvempi ulottuvuus on sosiaalista kunniaa. Sosiaalinen kunnia tarjoaa käyttäytymiseen säännöt, esimerkiksi perinne velvoittaa toimimaan tietyllä tavalla tai yhteisössä ajateltu kunniallinen käytös on tietynlaista. Sosiaalinen kunnia on erottelun taakse jättämistä, itsensä näkemistä muiden silmin.¹⁸² Arvokkuutta kunnioituksen osana on usko jonkin asian arvoon, kuten toisen ihmisen kunnioitus hänen kokemuksensa perusteella. Modernissa maailmassa ihmisen arvostus ja arvokkuus kiteytyvät pitkälti työetiikkaan. Työetiikan yhden maineikkaimman tiivistyksen muotoili Max Weber: ihmisen arvo tulee todistetuksi hänen työnsä kautta. Tämä ihmisen arvon lähtökoh- ta asettaa ihmisen ruumiillisen arvokkuuden ja hänen työpanostuksensa arvokkuuden vastakkain. Tässä kapitalistisessa asettelussa ”voittajat” eli yhteiskunnallisesti menestyneet työtä tekevät yksilöt ja ryhmät voivat suhtautua välinpitämättömästi ”häviäjiin”.¹⁸³

Kirjoittajien kokemus kunnian menettämisestä leimaa asiakkuutta sosiaalitoimistojen institutionaalisen todellisuuden osana. Kun asiakkaat eivät pärjää itsenäisesti taloudellisesti tai heidän elämäänsä puututaan yhteiskunnallisen vallan tasolta, he menettävät kunnioituksen sekä itsensä että muiden silmissä. *Kunnioitus* yläkäsitteenä sisältää sekä kirjoittajien kuvauksia omista tunteistaan että heidän kuvauksiaan kokemuksistaan työntekijöistä ja sosiaali- toimistoissa asioinnista. Alakäsitteitä *kunnioituksen* käsitteessä on viisitoista.

¹⁷⁹ Sennett 2004, 59

¹⁸⁰ Sennett 2004, 62–63

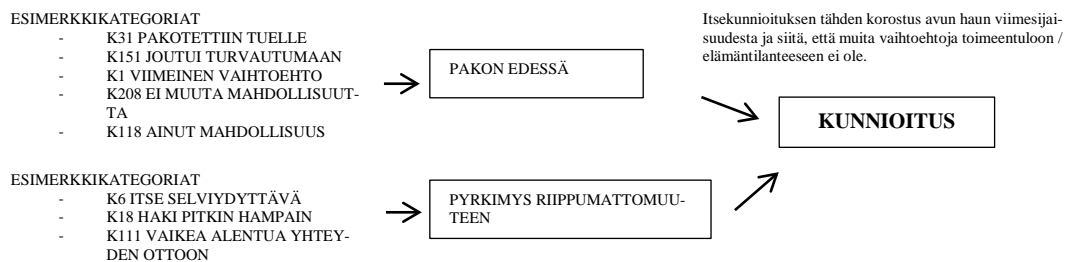
¹⁸¹ Sennett 2004, 63

¹⁸² Sennett 2004, 64–65

¹⁸³ Sennett 2004, 66–68

5.1.2 Kunnioitus ja riippuvuus

Köyhyyskirjoituksissa sosiaalitoimistossa asiointia ja sosiaalityön asiakkuutta korostetaan vastentahtoisena ja viimesijaisena vaihtoehtona toimeentulon ja elatuksen turvaajana tai lastensuojelun väliintulona. Pakon edessä asiakkaat eivät voi valita palveluita tai pysty aina vaikuttamaan siihen, minkälaista palvelua he kokevat sosiaalitoimistoissa katutason byrokratiana.¹⁸⁴ Ollessaan yhteiskunnallisen avun tarpeessa ihmiset yleensä kokevat epäonnistumista omasta tilanteestaan.¹⁸⁵ Kirjoittajat korostavat pyrkimystään olla riippumaton viimesijaisesta avusta, mutta kertovat olleensa elämäntilanteessaan vailla muita selviytymisen mahdollisuuksia. Asiain vastentahtoisuuden korostamista pidän pyrkimyksenä säilyttää kunnioitusta. Analyysissäni jatkuvalla vertailulla tiivistin viimesijaisuuden ja vastentahtoisuuden korostukset *pakon edessä* - ja *pyrkimys riippumattomuuteen* -alakäsitteiden alle. Kuvio 4 havainnollistaa esimerkkikategorioissa köyhyyskirjoittajien kokemuksia avunhausta.



KUVIO 4 Käsitteet pakon edessä ja pyrkimys riippumattomuuteen

Kirjoittajat kuvaavat teksteissä avun haun viimesijaisuutta ja perustelevat sitä, minkä takia he hakevat apua.

”...irtisanottu ensimmäisen kerran elämässäni vailla työtä vailla mitään tuloja pakon edessä istuin tuolissa katsellen vastapäätä istuvaa sosiaalityöntekijää...” (K15)

Suorassa aineistolainauksessa kirjoittaja korostaa palkkatyöstä irtisanomistaan syynä sosiaalitoimistossa asiointilleen. Hän myös korostaa sitä, että on ensimmäisen kerran elämässään tilanteessa, jossa on vailla tuloja ja tämän takia pakon edessä asioimassa sosiaalityöntekijän luona. Myös *pyrkimys riippumattomuuteen* käsitteenä korostaa itseparjäämisen

¹⁸⁴ Lipsky 1980, 54–56

¹⁸⁵ Doel & Best 2008, 120

yritystä ja avunhaun vastentahtoisuutta. Kun sosiaalitoimistossa asiointia pidetään epäonnistumisen kokemuksena, yksilön elämäntilanne tulee tuomitukseksi yleisissä mielipiteissä ja hänen valintansa tai ajautumisensa tilanteeseen saa yleisellä tasolla aikaan syytöksiä yksilöä itseään kohtaan.¹⁸⁶

Tarve selittää avun haun viimesijaisuutta ja vaihtoehdottomuutta liittyy siihen, että protestanttisen työetiikan mukaan ihmiset todistavat ihmisarvonsa työteliäisyytensä kautta ja liberalismissa arvostettuja aikuisia olivat työtä tekevät ihmiset. Työn arvostus siirtyi myös 1900-luvun alun hyvinvointivaltion kehittämisen ideologioihin. Köyhäinavun varassa eläminen nähtiin alennustilana.¹⁸⁷ Normit ohjaavat sosiaalisen elämämme järjestystä ja työetiikan mukaisesti riippuvuus ja muiden apuun turvautuminen nähdään heikkoutena.¹⁸⁸ Samankaltaisen ajattelun voidaan nähdä kulkeneen läpi koko 1900-luvun ja voimistuneen jälleen 1990-luvun laman jälkeen, vaikka sosiaalityön asiakkaat eivät ole sellaisissa tilanteissa, että pystyisivät valitsemaan mitä palveluita käyttävät.¹⁸⁹ Aineistoni kirjoittajat kertovat sosiaalitoimistossa asiointiin liittyen omasta henkisestä nöyryytymisestäään ja häpeästä, jota he ovat kokeneet pärjäämättömyydestään ja avuntarpeestaan.

Kunnioitukseen liittyvät myös seuraavat alakäsitteet: *nöyryminen, häpeä, anominen, arvottomuus ja itku*. Avunhaku ja se, että ei pärjää itse, nähdään länsimaissa heikkoutena. Riippuvuuteen liittyy häpeällisyys ja alentavuus. Instituutiot säätelevät ja ohjaavat käytöstä epämuodollisesti häpeäkokemusten kautta.¹⁹⁰ Länsimaiselle ajattelulle on ominaista, että aikuisiällä riippuvuus jostain, nimenomaan taloudellisesti tai henkisesti, on elämän keskenäisyyttä. Riippuvuuden katsotaan olevan normaalia lapsuudessa, mutta ei aikuisuudessa. Myös läheisissä ihmissuhteissa riippuvuus on luonnollista ja yksityisissä ihmissuhteissa riippuvuus sitoo ihmisiä yhteen. ”*Julkisesti riippuvuus vaikuttaa kuitenkin häpeälliseltä*”. Riippuvuus yhteiskunnan tuesta saattaa aikuiset häpeälliseen lapsenomaiseen tilaan. Infantilisaatioteesi on siis yhteydessä moderniin käsitykseen kunnioituksesta. Sen tähden sosiaalityön asiakkuuteen liittyy vahvasti häpeän ja nöyrytymisen kokemuksia.¹⁹¹ Kuvio 5 havainnollistaa analyysiäni yksinkertaistetusti kategorioista alakäsitteisiin ja näistä kunnioituksen yläkäsitteeseen.

¹⁸⁶ Doel & Best 2008, 120

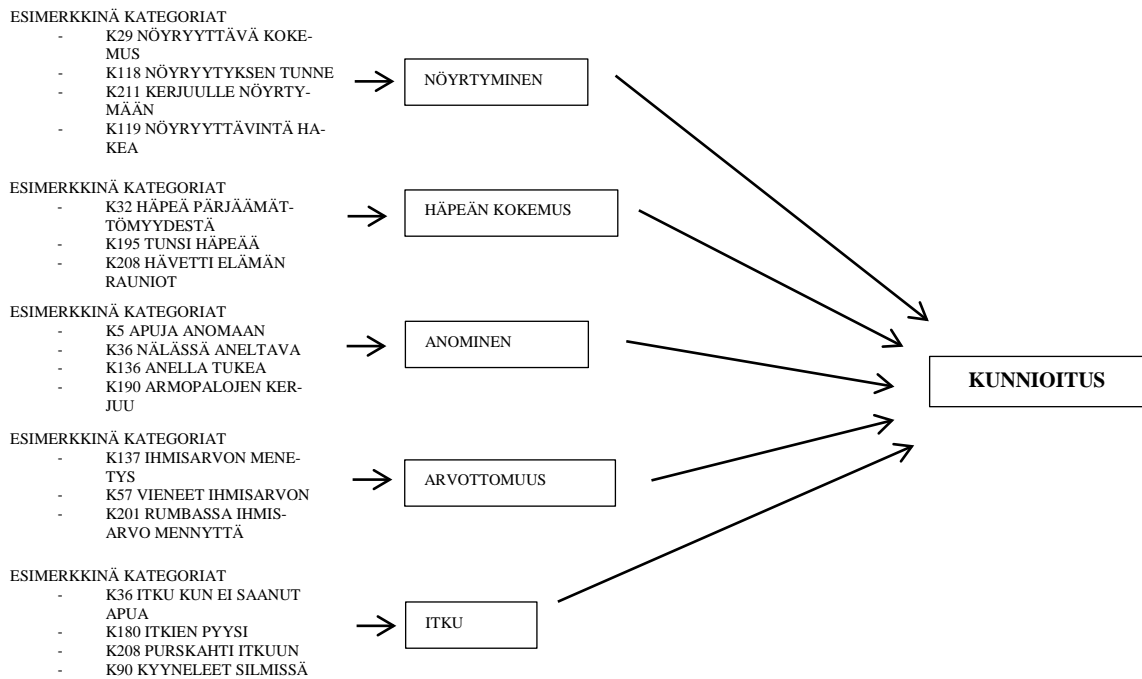
¹⁸⁷ Sennett 2004, 114–115

¹⁸⁸ Scott 2001, 54–55

¹⁸⁹ Niiranen 2002, 69

¹⁹⁰ Scott 2001, 52

¹⁹¹ Sennett 2004, 107–113



KUVIO 5 Nöyryymisen, häpeän, anomisen, arvottomuuden ja itkun kokemukset

Seuraavissa aineistolainauksissa näkyy kirjoittajien kokemus nöyryymisestä, häpeästä ja avun anomisesta, mutta myös häpeä nähdyksi ja leimatuksi tulemisesta:

”Kun sossuun kerjuulle taas joutuu nöyryymään, on suurin huoli silloin: eihän kukaan tuttu nää. Voi armoleivän syöjän tuskallista häpeää!” (K211)

”Häpeä siksi, että monet ihmisethän ajattelevat meistä juuri noin, että mitä ne siellä sos- sun luukulla aina pyörii, menisivät töihin. Tänä päivänä ihmisyyden mittana on raha ja menestys, joten tällä logiikalla köyhä työtön on siis huono ihminen. Häpeää aiheuttaa myös - ainakin minulle - se, ettei pärjää itse, vaan täytyy elää toisten avulla.” (K32)

Köyhyyskirjoituksissa sosiaalitoimistosta toimeentulotuen ja avunhakuun nöyryymiseen ja häpeän kokemukseen liittyy lisäksi paljon anomisen ja kerjäämisen kokemuksia, jotka ryhmittäivätkin alakäsitteen *anominen* alle. Lisäksi kirjoituksissa näkyy pelko siitä, että kirjoittajat nähdään asioimassa sosiaalitoimistossa. Suorassa aineistolainauksessa K32 kirjoit- taja punnitsee omaa arvoaan suhteessa työetiikkaan ja yleensä huono-osaisten asemaa yh- teiskunnassa. Hän häpeää myös riippuvuuttaan toisista. Aineistoni kirjoitusten sijoituessa pääasiassa 1990–2000-luvuille kirjoituksissa esiintyvissä nöyryymisen, häpeän ja anomisen kokemuksissa on nähtävissä yhteys yhteiskunnalliseen mielipideilmastoon ja sosiaaliseen eriarvoistumiseen. Kirjoittaja K32 viittaa muiden ihmisten ajatuksiin sosiaalitoimesta apua

hakevista kansalaisista työtä pakoilevana ryhmänä. Myös suomalaisessa sosiaalityössä korostuu muita Pohjoismaita enemmän ajattelu, että asiakkuuden syyt johtuvat enemmän fatalistisista ja yksilöstä johtuvista tekijöistä. Toki sosiaalityössä edelleen ajatellaan myös rakenteellisten syiden vaikuttavan ihmisten tilanteisiin. Avun hakijasta itsestä johtuvien syiden korostuminen myös sosiaalityön ajattelussa heijastuu suoraan kansallisesta mielipideilmastosta ja halusta vähentää tukia.¹⁹²

Yhteiskunnallisten jakojen voimistuessa yhä useampi kansalainen voi syrjäytyä ja menettää ihmisarvonsa. Kunnioitukseen liittyy alakäsite *arvottomuus*, joka ilmenee köyhyyskirjoittajien kokemuksissa sosiaalitoimistossa asioinnissa, sosiaalityön asiakkuudessa mutta myös työntekijän kohtaamisessa. Sosiaalitoimiston asiakkuus aiheuttaa alentavuudellaan arvottomuuden kokemuksia. Arvottomuus käsitteenä on yhteydessä myös heikkoon itsetuntoon ja itsensä kunnioittamiseen.¹⁹³ Myös yhteiskunta, jossa toimeentuloon ei ole muuta vaihtoehtoa kuin niukka viimesijainen toimeentulotuki, aiheuttaa kirjoittajissa arvottomuuden tunteita. Köyhyyden nähdäänkin epäävän ihmisarvoisen elämän ja ihmisoikeudet. Ihmisarvoiseen elämään nähdään kuuluvan siviili-, poliittiset ja sosiaaliset oikeudet, jotka voidaan ymmärtää omanarvontunnolle ja kunnioitukselle elintärkeiksi.¹⁹⁴

Hyvinvointivaltioita muodostettaessa ja sosiaalireformeja luodessa ajatuksena olivat yhtäläiset elämän mahdollisuudet huolimatta siitä, mistä taustasta yksilö oli lähtöisin. Näihin sosiaaliin oikeuksiin kuului ajatus siitä, että jokaisella on oikeus saada ihmisarvoisen elämän edellytykset ja että vastuuta kannetaan solidaarisesti.¹⁹⁵ Oikeutus muodostuu sosiaalisten normien, arvojen ja uskomusten mukaan.¹⁹⁶ Sosiaalipalveluiden toteuttamisen ja tulonjaon kautta ihmisten itsekunnioitus säilyisi avun tarpeessakin ja sosiaalinen integraatio ja kunnioitus laajenisivat.¹⁹⁷ Hyvinvointivaltiossa ei siis lähtökohtaisesti tulisi kokea oman arvon menetyksen tunteita avun tarpeesta. *Arvottomuus*-käsitteeseen liittyy ihmisarvon menetyksen kokemusten lisäksi kirjoittajien kuvaukset kokemuksistaan, joissa he eivät ole tulleet nähdyiksi ihmisinä inhimillisine tarpeineen ja heidän olemassa olemisellaan ei ole ollut merkitystä sosiaalityöntekijän silmissä.¹⁹⁸ Avun hakijan kokemukset itsekunnioi-

¹⁹² Niemelä 2010, 338–339

¹⁹³ Wahl ym. 2010, 809

¹⁹⁴ Lister 2004, 159–160, 163–164

¹⁹⁵ Kananoja 2002, 5

¹⁹⁶ Scott 2001, 59

¹⁹⁷ Titmuss 1968, 191

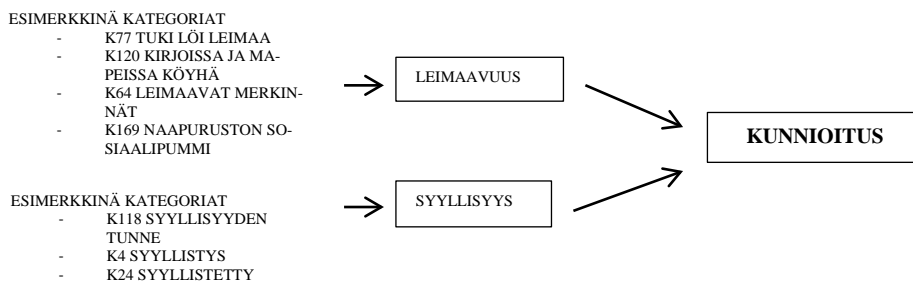
¹⁹⁸ Sennett 2004, 17

tuksen menettämisestä ja arvottomuudesta kulminoituvat oman olemassaolon oikeutuksen kyseenalaistukseen:

”Kun tulin ensimmäisen ja myös viimeisen kerran sossusta ulos, olin kuin eetterihumalassa. Talot keinuivat tuulessa ja maa jousti jalkani alla kuin suolla.. Tunsin selvästi, että emme olisi saaneet olla Janne (1 vuotta) kanssa edes olemassa.” (K39)

Sosiaalitoimistossa asiointia kuvataan myös voimakkain tuntein. *Itku* käsitteenä konkretisoi tunteita, sillä kirjoittajat kirjoittivat *”itkeneensä häpeästä”*, *”pettymyksen kyynelien tulvineen”* tai *”kulkeneensa toimistolta häpeästä ja alennustilastaan itkien kotiin”*. Itku nähdään länsimaisessa kulttuurissa myös heikkoutena tai lapsenomaisuutena.

Köyhyyteen ja sosiaalietuuksien käyttämiseen liitetty stigma on hyvin vahvassa. Sosiaalityön ja sosiaalityön asiakkuuden lyömää leimaa ei mielellään oteta.¹⁹⁹ Sosiaaliapuun suhtaudutaan kuin köyhäinapuun ja arvioidaan onko sitä soveliasta ottaa vastaan. Niemen *Kela - elämässä mukana* kirjoituskilpailun analyysissä on vastaavanlaisia käsityksiä. Yhteiskunnallisen avun hakemiseen kytkeytyy oikeutus, oikeudenmukaisuus ja universalismi.²⁰⁰ Kunnioituksen alakäsitteiden *leimaavuus* ja *syällisyys* analyysiprosessi hahmottuu seuraavassa kuviossa.



KUVIO 6 Asioinnin leimaavuus ja syällisyyden kokemus

Moni kirjoittaja kirjoittaa salaavansa sosiaalitoimistossa asiointiaan, koska häpeä on niin kova. Leimaa kirjoittajiin lyövät sekä toimeentulotuen saaminen yleensä elämänlaatua niukentavana ja elämänmahdollisuuksia kaventavana niukkuutena sekä tuki konkreettisesti, koska sen jälkeen ollaan virallisissa papereissa pärjäämättömiä.

”Sosiaalitoimen toimeentulotuki oli ajoittain kuvassa mukana lyömässä leimaa Riitan perheen tilanteeseen.” (K77)

¹⁹⁹ Titmuss 1968, 66

²⁰⁰ Niemi R. 2006a, 63, 65

Toimeentulotuessa ikään kuin kulminoituu perheen köyhyys ja tilanteen tukaluus. Sosiaalityön asiakkuuden leimaavuuteen liittyvät vanhat kielteiset määrittelyt sosiaalityön asiakkuudesta, jota ensimmäisissä sosiaalityön dokumenteissa ovat olleet ”*vaivainen, jaksamaton, sairaalloinen, varaton, köyhäinhoidon tarpeessa oleva ja hoidokas*”.²⁰¹ Nämä historian määrittelyt varjostavat edelleen mielikuvissa asiakaskuntaa. Lisäksi leimaa aiheuttaa ulkopuolisten ihmisten halveksunta.

”Tämä kaikki on vaikuttanut myös talouteeni. Tällä hetkellä saan toimeentulotukea, työttömyyspäivä-rahaa ja asumistukea eli olen yhteiskunnan elätti tai 'sosiaalipummi'. Minua on naapurustossa valistettu siitä.” (K169)

Länsimaiseen liberaaliin ajatteluun kuuluu ajatus siitä, että yhteiskunnallisten tukien varassa elävät mielletään siivellä eläjiksi ja sen tähden halveksuttaviksi, kun taas itsestään huolta pitävät ovat arvostettavia ihmisiä. Tämän ajattelumallin mukaan täyden kansalaisuuden saavuttaa vasta sitten, kun ei ole riippuvainen järjestelmästä.²⁰² Suomessakin äänioikeuden ja täysivaltaisen kansalaisuuden esteenä oli aina 1960–1970-luvuille asti riippuvuus huoltoavusta.²⁰³ Köyhyyteen ja syrjäytymiseen, joiden äärellä köyhyyskirjoituksissa ollaan, liittyy ajattelua sekä passiivisista avuttomista yksilöistä että laiskoista työtä pelkäävistä ihmisistä. Tämä jaottelee yksilöitä toisiin ja meihin. Kansalaisuuteen ja täysivaltaiseen ihmisyyteen liittyy sekä yhteiskuntaan sisään pääsemisen että ulossulkemisen tasoja, joita sosiaalitoimistojen institutionaalinen todellisuus vahvistaa.²⁰⁴

Leimaavuuteen liittyy myös työntekijän taholta koetut halveksunnan ja leimaavuuden ilmiöt. Asiakkaita kohdatessa on riski, että asiakas kokee työntekijän alentavaksi, jos sosiaalityöntekijä on suhtautunut asiakkaisiin ulkoapäin apua tarvitsevinä objekteina. Sen sijaan asiakkaiden subjektiivisuuden käsittäminen, jossa asiakkaat toimivina yksilöinä voisivat tarttua ongelmiin itse, ei aiheuttaisi halveksunnan tai alentumisen kokemuksia.²⁰⁵ Yksilön toimintakyvyn ja itsemääräämisen korostaminen sosiaalitoimistojen sosiaalityössä vahvistaa yksilöiden itsetuntoa ja kunnioitusta. Vaikka elämisen ehdot olisivat kuinka rajoittuneita tahan-

²⁰¹ Pohjola 1990, 145

²⁰² Sennett 2004, 107–113

²⁰³ Harjula 2010, 4

²⁰⁴ Lister 2004, 124–125, 157

²⁰⁵ Sennett 2004, 107–113

sa, kyky vaikuttaa tai kokea oman elämän hallintaa edes jollain tasolla vahvistaa kunnioituksen ja oman arvon kokemusta.²⁰⁶

Alakäsitteessä *syllisyys* näyttäytyy kirjoittajien kokemus itsestään järjestelmän hyväksikäyttäjänä, kun he eivät ole pärjänneet muilla tuloilla tai ilman yhteiskunnallista apua.

”Olen oppinut elämään sen kanssa niin, että vain osa minua näkyy ja samalla olen tuntenut siitä jatkuvasti syllisyyttä ja huonommuutta.” (K30)

Myös työntekijöiden kohtaamisissa he kokevat syllistämistä avun hausta, kun oikeutta toimeentulotukeen ei laskelmilla syntynyt.

”Sosiaalivirastossa ajateltiin että olin itse aiheuttanut ahdinkoni, miksen opiskellut nopeammin.” (K30)

Syllisyyden kokemuksiin liittyvät myös kokemukset, joissa työntekijä on ehkä ollut sidottu järjestelmän asettamiin realiteetteihin ja asiakasta on vastuutettu omista valinnoistaan:

”Neiti kuunteli tarkkaavaisesti ja täysin asenteettomasti, mutta ilmoitti heti pisteeni jälkeen, että koska minulla ei ole työmarkkinatukioikeutta, myös sosiaalitoimistosta saamani perustoimeentuloraha olisi pienempi kuin normaalisti. Osui ja upposi. Neiti pirtsakka oli melko taitava heittelemään sanallisia puukkojaan ja vielä myöhemmin hän estoitta kävi niitä vääntelemässä. Purin huulta, olen nimittäin helposti itkettävää sorttia ja mitäpä pienellä syllistämällä ei saisi aikaan.” (K4)

Kunnioitus sosiaalityön asiakastyössä on haastavaa ja ristiriistaista. Toisaalta työntekijän tulee eläytyä asiakkaan tilanteeseen ja auttaa häntä siinä, kuitenkin korostaen yksilön omia vaikutusmahdollisuuksia tilanteeseensa. Yksilön kyvyn vaikuttaa elämäänsä nähdään lisäävän kunnioituksen kokemusta.²⁰⁷ Asiakastyössä kuitenkin odotusten ristiriita saattaa kääntää kunnioituksen ja itsemääräämisen korostuksen arvottomuuden ja syllistyksen kokemukseksi.

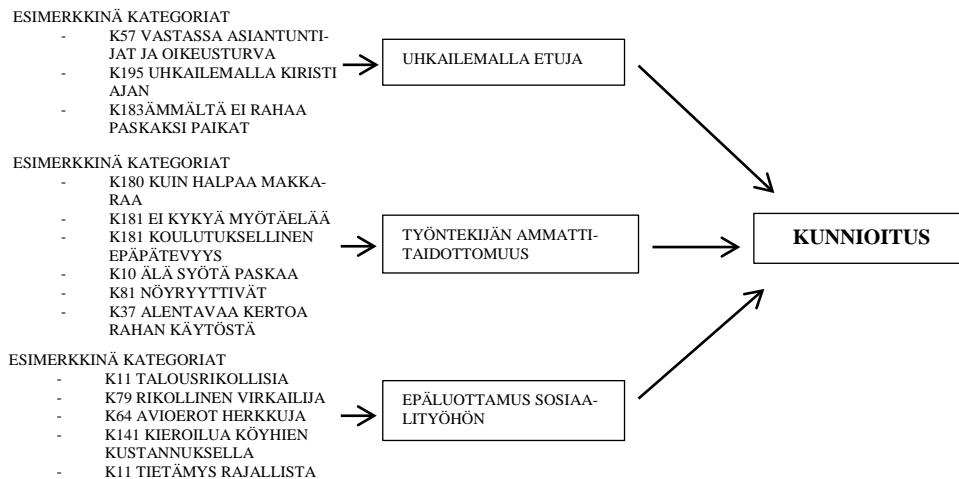
²⁰⁶ Lister 2004, 125–126

²⁰⁷ Lister 2004, 125–126

5.1.3 Sosiaalityökriittisyys

Tässä luvussa esiintyvät alakäsitteet viittaavat joko työntekijöiden tai asiakkaiden epäkorrektiin toimintaan kohtaamisissa. Seuraavat alakäsitteet kuvaavat näitä kohtaamisten ääripäitä: *uhkailemalla etuja*, *työntekijän ammattitaidottomuus* ja *epäluottamus sosiaalityöhön*.

Kuvio 7 havainnollistaa analyysiäni.



KUVIO 7 Uhkailu, ammattitaidottomuus ja epäluottamus

Alakäsitteen *uhkailemalla etuja* ryhmittelin GT-analyysissäni kategorioihin, joissa kirjoittajat kertovat käyttäneensä avun saantiin ja omien etujen ajamiseen uhkailua, kiristystä tai valehtelua pystyäkseen elämään ihmisarvoista elämää ja säilyttääkseen osan kunnioituksestaan. Katutason byrokratiatyössä asiakkaiden epävarmuus ja riippuvuus työntekijästä aiheuttaa jopa vihamielisyyttä työntekijöitä kohtaan.²⁰⁸

”...jos ei se ämmä nyt anna rahaa, lyön paskaks koko paikan!” (K183)

Keskeistä tässä käsitteessä on, että asiakkaat ajavat omaa asiaansa voimakkaasti kunnioittamalla työntekijää, sääntöjä, ohjeita, järjestelmää tai lakeja ja uhkaavat työntekijää esimerkiksi oikeustoimilla tai fyysisellä väkivallalla. Huomioitava on, että tämän käsitteen alle ei ryhmittynyt suurta määrää kategorioita, mutta se on silti osa sosiaalitoimistojen arkea.

Sosiaalialalla kohdattava väkivallan uhka nousi työturvallisuushaksi 1980-luvulla. Työssä kohdattava väkivalta on lisääntynyt etenkin asiakaspalvelussa naistyöntekijöitä uhkaavana

²⁰⁸ Ellis 2007, 405

ilmiönä. ”Vuoden 2006 kunta-alan työolobarometrin mukaan 17 % sosiaalitoimen työntekijöistä oli joutunut viimeisen vuoden aikana vähintään kerran fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi ja 26 % oli kokenut työssä henkistä väkivaltaa tai kiusaamista”.²⁰⁹ Köyhyyskirjoituksissa kuitenkin kukaan ei kerro, että olisi todellisuudessa fyysisesti uhanut työntekijää, vaan nämä tarinat jäävät kirjoituksissa mielikuvien kuvailun tasolle. Lisäksi ryhmittelin käsitteen alle kategoriat, joissa esiintyy puntarointia kuinka hyötyä eniten sosiaalitoimesta ja toimeentulotuesta. Näitä koodeja ei sisältynyt alakäsitteeseen kuin muutama. Toimeentulotukikeskusteluissa vallitsee kuitenkin usein käsitys siivelläeläjistä ja etuuksien väärinkäytöstä, vaikka tutkimusten perusteella toimeentulotuen alikäyttö on huomattavasti yleisempää.²¹⁰ Ajankohtaisessa tutkimuksessa sosiaaliviranomaisten käsityksistä köyhyydestä 40 prosenttia työntekijöistä piti etuuksien väärinkäyttöä vakavampana ongelmana kuin etuuksien alikäyttöä. Tämä on yhteydessä köyhyysnäkemuksiin, joissa köyhyyttä selittävät enemmän asiakkaan yksilölliset syyt kuin rakenteelliset syyt, ja etuuksien hakijoita jaetaan mielikuvissa kunnollisiin ja kunnottomiin kansalaisiin.²¹¹

Alakäsite *työntekijän ammattitaidottomuus* muodosti suurimman kunnioituksen käsitteen alla olevista alakäsitteistä. Ammattitaidottomuus ilmeni kohtaamisen ammattitaidottomuutena, jota kirjoittajat kuvasivat kokemuksissaan. Esimerkiksi seuraavassa tekstissä kirjoittajan kokemuksen mukaan sosiaalityöntekijöiltä joutuu kuuntelemaan ymmärtämättömiä kommentteja:

”Hän ei halua eikä jaksa enää vaatia oikeuksiaan, on mieluummin vaikka syömättä, kun kuuntelee ymmärtämättömiä kommentteja omasta tilastaan.” (K13)

Lisäksi ammattitaidottomuuteen liittyy myös työntekijän koulutukselliset ja ikään liittyvät ammattitaidot. Lisäksi ryhmittelin kaikki suorasti kielteiseksi vuorovaikutukseksi tai epäkorrektiksi käytökseksi käsittämäni seikat tämän käsitteen alle. Tämän käsitteen alle kategorisoin myös sekä kunnioitukseen että vallankäyttöön liittyviä koodeja, joissa kirjoittajien kuvauksissa virkailija käyttää asemaansa ja valtaansa asiakasta nöyryyttääkseen. Sosiaalitoimistojen asiakasmäärien ollessa suuria työntekijöillä ei ole mitään hävittävää asiakkaan kohtaamisessa. Vaikka työntekijä tuottaisi asiakkaalle pettymyksiä, ei asiakkaalla ole juuri keinoja ”rangaista” viranomaista, sillä katutason byrokratioissa riittää joka tapauksessa

²⁰⁹ Antikainen-Juntunen 2007, 2

²¹⁰ Kuivalainen 2007, 49

²¹¹ Niemelä 2010, 349, 351

asiakkaita.²¹² Sosiaalityön ammatillisten periaatteiden mukaan asiakas tulisi kuitenkin kohdata yksilönä keskinäisessä kunnioituksessa. Jatkuvassa auttamistyössä on riskinä, että ihmisten elämänkohtalot kuluttavat sympatiavarastot loppuun. Muiden kunnioittaminen jatkuvana ja rajattomana huomioonottamisena voi olla väsyttävää ja aiheuttaa myötätuntovajetta. Tämä saattaa olla osaltaan selittävä tekijä analyysissäni esiintyneisiin kirjoittajien kokemuksiin työntekijöiden tympääntyneisyydestä. Tästä valosta tarkasteltuna byrokraattiset ja persoonattomaan auttamiseen perustuvat järjestelmät saattavat olla myötätunnon osoittamista suojaavia, koska niissä ei myötätunnosta huolimatta voi muuttaa sääntöjä ja määräyksiä.²¹³ Toisaalta byrokraatiatyössä on riski työntekijöiden rutinoitumiseen ja psykologisen vuorovaikutuksen katoamiseen, joka voi tuottaa yksilön kannalta kasvotonta vuorovaikutusta.²¹⁴

Kunnioituksen käsitteen kielteisiin kohtaamisiin ja kirjoituksissa esiintyneisiin äärikokemuksiin liittyy myös suuri alakäsité *epäluottamus sosiaalityöhön*, jossa kirjoittajien kokemusten kuvauksissa työntekijöiden toimimista lainmukaisesti kyseenalaistetaan. Lisäksi kirjoittajat kyseenalaistavat sosiaalityön työkäytäntöjä kuvaten ne laittomaksi. Instituutioiden legitimizeetti perustuu vallitsevien arvojen varaan. Sosiaalitoimistojen institutionaalisen todellisuuden legitimizeetti rakentuu sääntelyyn, lainsäädäntöön ja lain vaateisiin, mutta myös moraalipohjaisiin syvempiin yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden jakamisen periaatteisiin.²¹⁵ Mäntysaaren väitöskirjatutkimuksessa sosiaalihuollon asiakkaiden työntekijöitä kohtaan osoittama luottamuspula rakentui siitä, että asiakkaiden mukaan sosiaalitoimiston tulisi ennen kaikkea vastata heidän toimeentulostaan silloin, kun heidän menonsa ylittävät tulot. Tulojen ja menojen riittävydessä oli hänen tutkimuksessaan ristiriitaa asiakkaiden alkoholin liikakäytön takia. Hänen aineistossaan asiakkaan ja sosiaalitarkkaajan toimivan luottamussuhteen perustana oli molemminpuolisen luottamuksen saavuttaminen. Asiakkaiden luottamus sosiaalihuollon lainmukaisten palveluiden ja etujen välittämiseen asiakkaalle oli hänen tutkimuksensa mukaan varsin heikko.²¹⁶ Tämä vaikuttaa vahvistuvan myös oman analyysini perusteella. Esimerkiksi seuraavassa katkelmassa kirjoittaja kuvaa työntekijää rikolliseksi virkailijaksi:

²¹² Lipsky 1980, 55

²¹³ Sennett 2004, 148–151

²¹⁴ Lipsky 1980, 59–60, 69

²¹⁵ Scott 2001, 59–61

²¹⁶ Mäntysaari 1991, 222–224

”...Tuhannen euron maksaminen neljän viikon välein tulevasta 371 eurosta on rikollisen virkailijan mielestä pelkkä ilmoitusasia.” (K79)

Lisäksi kirjoittajat vähättelevät sosiaalityöntekijän ymmärrystä ja ammattitaitoa:

”Onhan se sossuntantankin oltava jossain ”töissä”, ellei syntymälahjat ole muuhun riittäneet.” (K11)

Kirjoittajien pettymys ja sosiaalityötä kohtaan osoittama epäluottamus liittyy asiakkaiden odotuksiin, joilla on olennainen vaikutus siihen millaiseksi vuorovaikutus muodostuu.²¹⁷

”Asiakkaiden kokemukset sosiaalihuollosta syntyvät heidän tarpeidensa tyydyttämisestä, tyydyttämättömyydestä ja tyydytyksen sääntelystä.”²¹⁸ Sosiaalityö on kuitenkin hyvin tilannesidonnaista, ja ihmisten elämäntilanteisiin pyritään vaikuttamaan auttamalla heitä vaihtuvissa tilanteissa.²¹⁹ Kirjoittajien kokemuksiin sosiaalityöntekijöistä ja sosiaalitoimistoista vaikuttavat heidän aikaisemmat kokemuksensa avun saamisesta, heidän tilanteensa haavoittuvaisuus ja kiireellisyys. Molempien osapuolten suhtautumiseen tilanteessa vaikuttavat heidän ennakkotietonsa ja odotuksensa. Jotta asiakkaan kanssa olisi edellytyksiä syntyä hyvä ja luottamuksellinen suhde, on ensikohtaamisella suuri merkitys. Ensimmäisen kohtaamisen puitteet ja sisältö ovat tärkeitä. Luottamuksellisen suhteen syntyminen ei ole aina helppoa, kuten kirjoittajien kokemuksista voi huomata.²²⁰

5.1.4 Kunnioitus ja hyväksyntä kohtaamisissa

Kunnioitus jakautuu yhteiskunnassa epätasaisesti ja on hyvin monimutkaista sekä sosiaalisesti että psykologisesti. Myös toimintana kunnioitus on vaikeaselkoista.²²¹ Sosiaalityössä kunnioitus voidaan yksinkertaistaa toisen huomioon ottamiseksi ja toisen asemaan asettumiseksi. Kohtaamisessa esimerkiksi käytännön teot osoittavat toisen kunnioitusta.²²² Sosiaalityöntekijän kunnioittava suhde asiakkaaseen vaatii herkkyyttä kuulla tarpeita ja antaa aikaa asiakkaan itsensä vaatimalle prosessille.²²³

²¹⁷ Mäntysaari 1991, 225

²¹⁸ Mäntysaari 1991, 222

²¹⁹ Rauhala 2005, 138

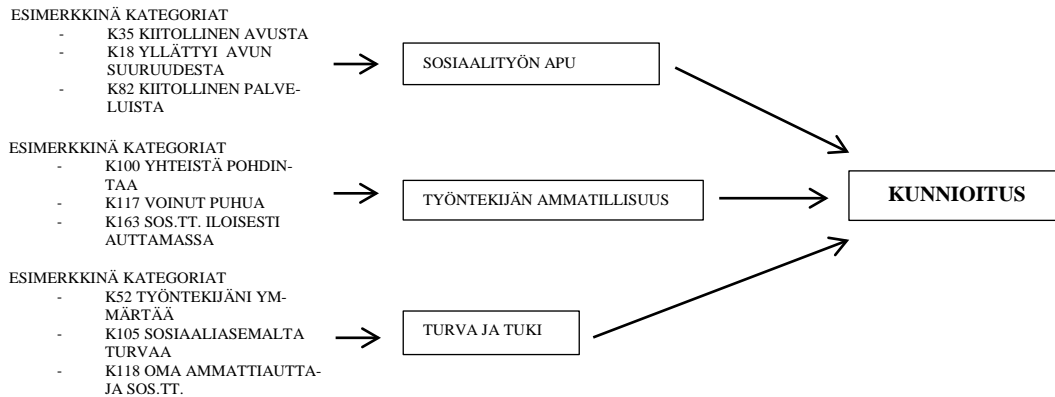
²²⁰ Kempainen 2001, 57, Tuomi 1992, 17, Kauppila 2006, 70–72, Raitakari 2002, 50–51

²²¹ Sennett 2004, 69

²²² Doel & Best 2008, 34–35

²²³ Doel & Best 2008, 73

Kirjoituksista kategorisoitui myös myönteisiä kunnioituksen kokemuksia. Kirjoittajat kuvastavat kokemuksissaan avunsaantia, asiointinsa hyväksyntää ja sosiaalityöstä, sosiaalityöntekijöistä ja sosiaalitoimistoista saamaansa turvaa ja tukea. Nimesin nämä myönteiset alakäsitteet seuraavasti: *sosiaalityön apu*, *työntekijän ammatillisuus* sekä *turva ja tuki*.



KUVIO 8 Sosiaalityön apu, ammatillisuus, tuki ja turva

Sosiaalityön apu sisältää kirjoittajien kuvauksia kokemuksistaan, joissa he ovat saaneet jotain apua sosiaalityöstä. Osassa kirjoituksia apuun ollaan tyytyväisiä ja sen on koettu helpottavan tilanteita. Seuraava suora aineistolainaus kuvaa hieman käsitteen sisältöjä:

”Onneksi sosiaalitoimisto edes joku kuukausi muistaa mua. Heille olen kiitollinen apteekin lääkerekortista ja toimeentulotuesta.” (K35)

Sosiaalityön apu -käsite sisälsi myös sellaisia kokemuksia, joissa saatu apu, josta oltiin tyytyväisiä, ei välttämättä poistanut köyhyyttä tai ollut kokonaistilanteen kannalta riittävää. Avun saantiin saattoi liittyä myös riippuvuuden tunteita, mutta siitä huolimatta avun saanti kaiken kaikkiaan miellettiin myönteiseksi. Esimerkiksi edellä olevasta suorasta aineistolainauksesta on tulkittavissa, että kiitollisuudesta huolimatta apu ei ole kirjoittajasta riittävää. Katutason byrokraatioiden asiakkaat tyytyvät usein vähään ja heille riittää saamaansa apu ja palvelu. Vastaavasti katutason byrokraateille työn merkittävyyden kokemuksen kannalta on tärkeää, että he kokevat aika ajoin menestyneitä väliintuloja, kiitollisuutta ja käytöksen muutosta asiakkaissa.²²⁴ Sosiaalityössä asiakastyön resurssien jakoon ja auttamiseen liittyy sosiaalisen elämän yhtenä ulottuvuutena myös moraalista kaupankäyntiä.²²⁵

²²⁴ Lipsky 1980, 58–59

²²⁵ Titmuss 1968, 20–21

Asiakkaat saattavat ilmaista työntekijöille kiitollisuuttaan avusta erityisesti pedataksien tulevia tapaamisia.²²⁶

Sosiaalityön auttamiseen liittyy myös vaihdantaa: lahjan saamista ja antamista. Sosiaalityöhön altruistisen lahjan antamisen ajatus ei täysin sovellu, vaikka altruistisiakin tekijöitä sosiaalityössä on nähtävissä. Sosiaalityötä instituutiona ohjaavat erilaiset moraalिसäännöt, toisaalta hyvinvointivaltiossa solidaarisuusperiaate on eräänlaista lahjan vaihdantaa.²²⁷ Tosin solidaarisuus voidaan nähdä myös yhteiskuntarauhan ylläpitäjänä.²²⁸ Hyvinvointivaltion perusajatus lahjan antamisesta sisältää kaksi eri näkökulmaa, joista toinen on vapaasti annettu lahja ja toinen manipulatiivinen lahja. Lahjan vastaanottamisen vaikeus muodostuu siitä, että myös ilman vastapalveluksia ja odotuksia annettu lahja voi vaikuttaa saajan kunnioitukseen, sillä lahjan saaja joutuu kantamaan kiitollisuuden velkaa ja tästä velasta ehkä alistumaan lahjan antajalle, koska ei omaa mitään vastalahjaa. Näin ajatellen koettu sääli on aina eriarvoisuuden tunnistamista. Sosiaaliturvan uudistajat, lähinnä kansalaispalkka-ajattelun ajajat, ovat yrittäneet erottaa huolenpidon ja myötätunnon, jotta ei kävisi niin, että myötätuntovajeessa heikommassa asemassa olevista ei enää pidetä huolta. Toisaalta huolenpidon täysi neutraalius voi olla vaikea ajatuksena ja käytännössä.²²⁹ Analyysini perusteella sosiaalityön avulla ja nöyrytyksen ja riippuvuussuhteen kokemisen välillä on selkeä yhteys. Se, että kirjoittajat ovat kokemuksissaan kiitollisia tai tyytyväisiä saamaansa apuun, ei poista avun nöyryyttävyyttä ja alistamisen elementtiä. Köyhyyden ja riippuvuuden kokemuksen suhde täysivaltaisen kansalaisuuden käsitykseen on kompleksinen.

Osassa kirjoituksissa sosiaalityöntekijästä kirjoitetaan myönteisesti ja arvostavasti. Kohtaamistilanteessa työntekijän asiakkaan kohtelu on kirjoittajien kokemuksissa ollut asiallista ja ystävällistä. Ryhmittelin nämä esimerkit alakäsitteeksi *työntekijän ammatillisuus*, joka on jonkinlainen vastapari aikaisemmin kuvaamalleni *työntekijän ammattitaidottomuus* -käsitteelle. Myönteiset työntekijäkokemukset ovat kirjoituksissa kuitenkin huomattavasti pienemmässä roolissa kuin kielteiset kokemukset. Sosiaalityön toimiessa hyvin herkkien aiheiden parissa tilannesidonnaisesti asiakkaan myönteiseen kokemukseen asioinnista vaikuttavat työntekijän sosiaaliset taidot. Etenkin vaikeissa asioissa tilannetaju ja ilmapiirin

²²⁶ Lipsky 1980, 58–59

²²⁷ Titmuss 1968, 20–21

²²⁸ Lehtonen & Liukko 2010, 133

²²⁹ Sennett 2004, 139–152

aistimisen herkkyys hyödyttävät.²³⁰ Työntekijän persoonallisuudella on myös vaikutusta työkäytäntöihin.²³¹ Myös sosiaalityöntekijöiden vastavuoroisen ihmisarvon tunnustamiselle on olennaista, että työntekijät osaavat käyttää ammatillisia ja sosiaalisia taitojaan hienovaraisesti asiakastyössä.

”...Minulla ei ollut valittamista sosiaalitoimesta, sain aina asiaini hoidettua ja työntekijät olivat mukavia.” (K177)

Sosiaalitoimistojen käytännön työn toteuttamisessa ja ihmisten kohtaamisessa on huomattavia eroja eri sosiaalitoimistojen ja työntekijöiden välillä. Palvelutilanteissa ja etuuksien saamisessa koetut syrjimyksen kokemukset ovat osa toimistojen instituutionaalista todellisuutta.²³²

Viimeinen kunnioitukseen liittyvä alakäsite on *turva ja tuki*. Alakäsitteessä tiivistyvät kirjoittajien henkilökohtaiset suhteet sosiaalityöntekijään turvaa ja lämmintä vuorovaikutusta antavana viranomaistahona. Lisäksi sosiaalitoimisto ja sosiaalityö näyttävät tämän käsitteen alla myönteisenä tukea antavana instituutiona. Alakäsitteessä kirjoittajien kokemuksen henkilökohtaisuus näyttyy sosiaalityön idean kannalta kauniina. *Turvan ja tuen* kokemuksissakin avunhakuun liittyvät kuitenkin riippuvuus, nöyrytymisen ja anomisen kokemukset. Käsitteeseen kategorioimissani koodeissa suhde sosiaalityöhön on henkilökohtaisempi kuin suuressa joukossa kielteisesti latautuneita kirjoituksia. Osalla kirjoittajista on ollut pidempiaikainen asiakassuhde ja omat työntekijät, joita he ovat tavanneet. Havainnollistaakseni henkilökohtaisuuden ulottuvuutta ja sosiaalityön tuen merkityksen kokemusta otan muutaman tekstikatkelman näytteeksi GT-analyysini avainkohdista:

”Käyn sosiaalityöntekijäni luona ja hän ymmärtää minun tilannettani” (K52)

”Kokemukseni perusteella ammattiauttajat ovat kiitettävästi panostaneet erityisesti nuoriin. Esimerkiksi oma sosiaalityöntekijä, työllistämiskeskus ja työvoimatoimikunta ovat yrittäneet kovasti auttaa, ettei vanhempi poikamme kokonaan syrjäytyisi.” (K118)

Kirjoittajien mieltäessä sosiaalityön itselleen turvan ja avun tuojaksi on käsitteessä elementtejä sekä henkisestä että fyysisestä tuesta, joka pyrkii kannustamaan eteenpäin. Sosi-

²³⁰ Laine 2005, 115, 140

²³¹ Reijonen 2006, 18–28

²³² Dubois 2010, 29

aalityön näkökulmasta asiakkaan kanssa työskentelyssä olisikin tärkeintä saada asiakas ymmärtämään oma tilanteensa ja löytää asiakkaan kanssa ratkaisuja tilanteesta ulospääsemiseksi ennemmin kuin antaa rahaa. Ilman pientäkään elämänhallinnan kokemusta ihminen ei voi olla tyytyväinen. Koetun tyytyväisyyden voisi ajatella kasvavan, kun rahan antamisen sijasta tai ohessa asiakkaan elämässä tapahtuisi myönteisiä muutoksia.²³³ Sosiaalityöhön kuuluukin vahvasti myös voimaannuttamisnäkökulma, joka liittyy emansipatoriseen politiikkaan. Sille on ominaista pyrkimys vapauttaa yksilö tai ryhmät toimimaan omassa elämässään hierarkkisen vallan alta kohti oikeudenmukaisuutta, tasa-arvoa ja osallistumista. Sosiaalityön tulisi siis luoda gidenssiläisittäin ”toisia mahdollisuuksia”.²³⁴ Asiakkaan voimaantuminen (empowerment) saavutetaan yleensä sellaisessa vuorovaikutuksessa, jossa on mahdollisimman vähän hierarkiaa ja byrokraattisia rakenteita.²³⁵

Sosiaalityössä on paljon hienovaraisia piirteitä, vaikka sitä Suomessa määrittävät osin lait ja institutionaalisen todellisuuden kovuus saattaa uhata asiakastyön kohtaamisia.²³⁶ Sosiaalitoimistot instituutioina saattavat olla osalle asiakkaista ainoita sosiaalisen vuorovaikutuksen paikkoja. Tämä käy myös ilmi joistain teksteistä. Asiakkaat eivät ainoastaan tule hakemaan etuuksia tai käytännön apua, vaan myös purkamaan elämäänsä ja jakamaan kokemuksiaan työntekijälle. Sosiaalityön asiakkaat kokevat sosiaalityön ja toimistojen lämpimän vastaanoton yleensä miellyttävänä yllätyksenä, sillä sosiaalitoimistoihin instituutioina ei liity lämpimän vuorovaikutuksen ja vastaanottamisen ajatusta. Sosiaalitoimistojen tulisi kuitenkin välittää heikossa asemassa oleville asiakkailleen inhimillistä lämpöä ja mahdollisuutta tulla kuulluksi ja nähdyksi – kunnioitetuksi ihmisenä.²³⁷

Kunnioituksen käsitteessäni sosiaalityön näyttäytyessä nöyryyttävänä, hävettävänä ja leimaavana, mutta myös ammatillisena työnä, on muistettava, että asiakkuuden viimesijaisuudesta huolimatta asiakkaat eivät jää täysin avuttomiksi vuorovaikutuksessa. Myös katusen byrokraatit ovat riippuvaisia asiakkaistaan. Julkiset resurssit riippuvat asiakkaista, vaikkakin lakisääteiset palvelut on tuotettava kustannuksista huolimatta. Asiakkaat ovat myös aikaansaavia tai hyväksyviä osapuolia tavatessaan sosiaalityöntekijää, toisaalta vaihtoehtojen mahdollisuudet saattavat olla rajallisia asiakkaan kannalta. Asiakkaat vastaavat

²³³ Eltonen 1993, 152–153

²³⁴ Raunio 2004, 240–246

²³⁵ Adams 1996, 20–21

²³⁶ Kemppainen 2001, 57

²³⁷ Dubois 2010, 177–179

kuitenkin itsestään suhteessa työntekijöihin ja näiden ohjaavaan valtaan.²³⁸ Asiakkaan aktiivisuus vaatii voimavaroja ja kykyä osallistua oman elämänsä hallintaan ja näin ansaita itsekunnioitusta ja arvostusta. Sosiaalityön viitekehyksessä kaikilla asiakkailla ei ole samankaltaista kykyä ja he tarvitsevat elämäntilanteissaan ja yhteiskunnallisissa rakenteissa rinnalla kulkemista.²³⁹ Sosiaalityön asiakkuus on kuitenkin pyrkimystä tasavertaiseen vuorovaikutukseen ja valtasuhteeseen asiantuntijan eli sosiaalityöntekijän kanssa.²⁴⁰ Asiakkaan osallisuus ja päätäntävalta omassa asiassaan, huolimatta asiakkaan voimavaroista ja kyvyistä, vahvistaa asiakkaan sosiaalityön palvelun käyttäjästatusta.²⁴¹

5.2 Valta

5.2.1 Vallan määrittelyä

Sosiaalityön asiakastyössä valta on läsnä jokaisessa kohtaamisessa. Valta on myös grounded theory -analyysini perusteella kiinteä osa sosiaalitoimistojen institutionaalista todellisuutta. Vaikka sosiaalityössä usein korostetaan vuorovaikutuksellisuutta ja molemminpuolista yhteistyötä asiakkaan kanssa, tiedetään, että työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on epäsymmetristä vallankäytön takia.²⁴² Sosiaalityössä vallankäyttö kietoutuu monitasoiseksi ilmiöksi, joita käsittelem tässä luvussa. *Valta* käsitteenä on myös kietoutunut *kunnioituksen* ja *byrokratian* käsitteisiin.

Vallan määrittelyä sosiaalityössä on tehty vähemmän, sillä sosiaalityön vallankäyttö kytkeytyy voimakkaasti byrokraattisuuteen ja vallankäytön tutkiminen ei ole sen negatiivisen latauksen takia ollut sosiaalityössä kiinnostava tutkimuskohde.²⁴³ *Valta* käsitteenä on enemmän sosiologinen ja valtio-opillinen käsite. Siihen liittyvät päätösvaltaisuus, laillinen oikeutus, asema, hallintavalta, vallan väärinkäyttö sekä orjuuttaminen.²⁴⁴ *Valta* sosiaalityössä vaihtelee työtehtävien luonteen ja laajuuden mukaan.²⁴⁵ Sosiaalityössä asiakkaan ja

²³⁸ Lipsky 1980, 56–57

²³⁹ Sennett 2004, 47–48

²⁴⁰ Raitakari 2002, 50–51

²⁴¹ Banks 2006, 122

²⁴² Cavén 1999, 150

²⁴³ Cavén 1999, 150

²⁴⁴ Nykysuomen sanakirja Ts-Ö 2002, 326–328

²⁴⁵ Wilding 1982, 19

työntekijän välillä käydään neuvotteluja, joiden kautta asiakkaan pyrkimyksenä on saada hyöty käynnistään ja työntekijän pyrkimyksenä on löytää ratkaisuja. Sosiaalityön valta on asiakassuhteissa pitkälti näkymätöntä, ja se pukeutuu moneen arkiseen toimintaan niin, että siitä ei asiakastyössä tulla tietoisiksi. Sosiaalityöntekijät nojautuvat vallankäytössä asian-tuntijuuteensa tai käyttävät suostutteluvaltaa. Lisäksi sosiaalityöntekijöillä on käytössään lakiin perustuva valta ja oikeus käyttää sitä työvälineenä. Sosiaalityöntekijällä etenkin kuntasektorilla on myös oikeus säädellä etuuskien määrää, jolloin kyseessä on kontrollivalta.²⁴⁶ Sosiaalityön vallan voidaan nähdä rakentuvan kolmen näkökulman alle, joita ovat vallan esiintyminen, vallan muodot ja vallan sijainti tai asema. Valta voi esiintyä sekä käsitteellisenä että konkreettisenä materian hallintana. Valta luo mahdollisuuksia ja on sen hallitsemista, tuottamista ja neuvottelua.²⁴⁷

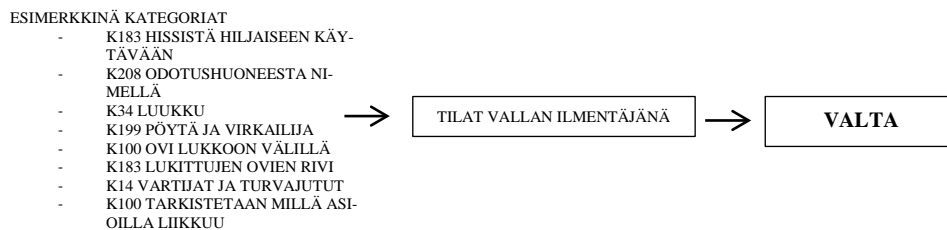
Valta käsitteenä on purettavissa kahdeksaan alakäsitteeseen. Kirjoittajien kokemuksissa valta näyttäytyy negatiivisena ja sosiaalitoimiston asioinnissa jatkuvasti läsnä olevana. Toisaalta kirjoittajat eivät välttämättä itse nimeä tilanteita vallankäytöksi tai osaa kirjoituksessa purkaa kokemukseensa liittyen vallan elementtejä, toisaalta toiset kirjoittajat nimeävät itse sosiaalitoimistoissa kokemaansa vallankäyttöä asiointiin liittyväksi ilmiöksi. Analyysissäni aineistoa induktiivisesti ja systemaattisesti käsitellessäni *vallan* käsite muodostui koodeista ja kategorioista käsitteellistämällä ja tiivistyi näkyväksi. Käsittelemisen ensin sosiaalitoimistoja tiloina, joissa harjoitetaan julkista valtaa, koska asiakasprosessissa asiakas yleensä ensin tavoittelee työntekijää puhelimitse tai tulee julkisen vallan tiloihin. Toiseksi puran valtaa kokemuksina sosiaalityöntekijän käyttämästä päätösvallasta ja sen ilmene-mismuodoista ja kolmanneksi lähestyn kirjoittajien kokemuksia vallankäytöstä heidän pettymystensä kautta.

²⁴⁶ Palmer 1983, 120, Hasenfield, Raffety & Zald 1987 Cavénin 1999, 150 mukaan

²⁴⁷ Smith 2010, 3–4

5.2.2 Sosiaalitoimisto julkisen vallan tilana

Julkisen vallan tilat ovat olleet etenkin sosiologian tutkimuskohteena, mutta myös sosiaalityön kiinnostuksen kohteena. Hallinnollisille tiloille, joita sosiaalitoimistotkin osaltaan edustavat, on tyypillistä vallankäyttö eri muodoissa.²⁴⁸ Tiloissa on nähtävissä arkkitehtonisia, toiminnallisia ja hierarkkisia merkityksiä. Tilat järjestävät asiakasryhmiä ja yksilöitä ilmaisten kunkin paikan ja arvon. Ne jakautuvat sekä todellisiksi rakennuksiksi, joissa on huoneita ja kalusteita, että käsitteelliseksi tiloiksi, koska niissä heijastuvat erilaiset näkemykset, arvot ja hierarkiat.²⁴⁹ Seuraava kuvio hahmottaa *tilat vallan ilmentäjänä* käsitteen muodostumisen yksinkertaistetusti.



KUVIO 9 Tilat vallan ilmentäjänä

Tilat voidaan nähdä erilaisina lähtökohtina sosiaalityön organisaation toiminnalle. Kuitenkin niin työntekijät kuin asiakkaatkin ottavat tilalliset kielikuvat ja hierarkian toteuttamiset itsestään selvyyksinä. Sosiaalityössä tiloihin liittyviä metaforia ovat esimerkiksi ylhäällä ja alhaalla. Ylhäällä sijaitsevat huoneet ovat sijainniltaan arvostetumpia kuin alhaalla sijaitsevat.²⁵⁰ Kirjoituksissa sosiaalitoimistojen fyysinen valta näkyy monella tavalla, ja esimerkiksi seuraavassa aineistolainauksessa on nähtävillä hierarkkista vallan ilmentymistä:

”Talo on valtavan korkea ja lokit lentelevät sen tornin ympärillä.” (K90)

1970-luvun hallinnollisen muutoksen myötä hyvinvointivaltion laajentuessa kansalaisten palvelut tuli tuottaa mahdollisimman tehokkaasti ja toimivasti. Tätä tehokkuutta kuvastivat suuret julkiset rakennukset ja hallintokeskukset.²⁵¹ Sosiaalitoimistot eivät arkkitehtonisesti edelleen 2000-luvulla juuri poikkea kustannustehokkaan rakentamisen pyrkimyksestä. Asiakkaiden kokemukset sosiaalitoimistoista tiloina paikantuvat siis todennäköisesti suureksi osaksi suomalaisten julkisrakennusten 1960–1990-luvun arkkitehtoniseen perinteeseen.

²⁴⁸ Eräsaari 1995, 92–93

²⁴⁹ Foucault 1975, 168–169

²⁵⁰ Eräsaari 2002, 16–17

²⁵¹ Eräsaari 1995, 99–100

Tämän perustan siihen, että kirjoittajien kuvauksissa tilat toistavat käytäviä, ovia, auloja, vahtimestarin koppeja, luukkuja ja laatikoita. Sosiaalitoimistojen julkisivujen muistuttaessa laatikoita eivät ovet juuri erotu julkisivuista. Anonyymeihin sisääntuloihin liittyy viesti siitä, että sisälle käyvät asiakkaat eivät ole ketään. Tämä viesti korostuu myös siksi, että rakennukset ovat kehnosti tehtyjä ja esteettisesti mitättömiä.²⁵²

Sosiaalitoimistoa kuvataan aineistossa paljon myös ”sossun luukkuna”. Luukut rinnastuvat kontrollointiin ja vallan käyttöön. Neuvontapisteiden ”luukkujen” sijainti odotusaulassa tai ulko-oven läheisyydessä on tilan ja kulkemisen kontrollointia.²⁵³ Sosiaalitoimistojen tiloissa ja asiakkaiden kulunvalvonnassa on nähtävissä kurinpidollisuutta, jolla tarkoitetaan asiakkaiden valvomista ja arviointia. Kuri muodostaa julkisissa tiloissa tehokkaan tekijän. Osatekijöiden paikkoja voidaan vaihtaa kurinpidollisesti, ja yksilöt liikkuvat kurin mukaisesti suhteiden verkossa. Aineistossa kirjoittajat odottavat kurin mukaisesti auloissa, liikkuvat rajatuilla käytävillä ja istuvat kovilla tuoleilla. Sosiaalitoimistojen institutionaalisen todellisuuden kuriluonteeseen osallistuvat asiakkaat, mutta myös työntekijät. Työntekijät käyttävät valtaa suhteessa asiakkaisiin, mutta työntekijöiden yläpuolella organisaatio, kuntasektori ja lopulta valtiolta pitävät yllä kuria ja valvontaa.²⁵⁴ Tiloihin vallankäyttönä liittyvät hierarkkisuuden ja kurinpidollisuuden lisäksi ”toiseuden” kokemukset. Tiloihin liittyvää ”toiseutta” kirjoituksissa kuvaavat ovet. Ne ovat ovia työntekijöiden huoneisiin tai toimistoihin. Nämä ovet olivat poikkeuksetta kiinni tai lukossa, ja kirjoituksissa kerrotaan niiden avautuneen vain instituution edustajan toimesta. Esimerkkikatkelma aineistosta kuvaa toiseuden kokemusta suhteessa oveen ja asiointiin:

”Ovella kättelemmme. Minut valtaa outo tunne kun ovi napsahtaa lukkoon välillämme. Tunnen sananmukaisesti liukenevani pois, ulos ovesta, hänen ajatuksistaan. Ulkona aurinko paistaa taas.” (K100)

Myös työntekijän ja asiakkaan välissä oleva pöytä jaotellaan toiseuteen kuuluvaksi. Vallankäyttöön liittyy siis vahvasti myös kunnioituksen käsite, josta puhuin luvussa 4.1. Sosiaalitoimisto ympäristönä viestii vallankäytöstä ja rooleista ja on tätä kautta mukana asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa, vaikka ehkä tiedostamatta. Sosiaalityössä asiakas-

²⁵² Eräsaari 1995, 105–108

²⁵³ Eräsaari 1995, 117–120

²⁵⁴ Foucault 1975, 162–166

suhdetta ja kokemuksellisuutta määrittää paljon ympäröivä organisaatio ja hallinnollinen järjestelmä, eikä sitä voi vuorovaikutuksessa koskaan täysin sivuuttaa ja haihduttaa.²⁵⁵

Fyysistä kontrollia ja valtaa sosiaalityöntekijöitä konkreettisemmin käyttävät kirjoitusten mukaan vartijat ja vahtimestarit. Analyysini perusteella vartijat toimivat asiakasvirran porttina ja sosiaalitoimistojen odotusaulat fyysisinä sisään pääsemisen ja poissulkemisen tiloina.²⁵⁶ Vartijat valvovat sosiaalitoimistoissa järjestystä, päästävät asiakkaat toimistoihin sisään, vastaavat asiakaspalvelun sujumisesta ja hallinnoivat osin ajanvarausta ja sosiaalityöntekijöiden luokse pääsemistä.²⁵⁷ Kirjoituksissa tilat ja vahtimestarit näyttävät kunnioitusta vähentävinä ja kielteisinä sosiaalitoimistojen institutionaalisen todellisuuden tekijöinä. Sosiaalitoimistoissa tilojen suunnittelussa tulisi ottaa paremmin huomioon mahdollisuudet rakentavan yhteisen todellisuuden jakamiseen ja asiakassuhteen tasa-arvoisuuden ja kunnioituksen suhteen kehittymiseen. Tilojen ilmeessä ja toiminnan organisoimisessa tulisi korostaa enemmän asiakaspalvelun edellytyksiä kuin kontrollin muotoja.²⁵⁸ Todennäköisempää tulevaisuudessa kuitenkin on, että vallan ja kontrollin otetta asiakaskunnasta ei tulla hellittämään, vaan asiakkaiden tarpeita ja oikeutta apuun tarkastellaan entistä tarkemmin.

5.2.3 Vallankäyttö viranomaistyössä

Sosiaalityöhön ja sosiaalitoimistojen todellisuuteen liittyy fyysisen vallan ilmenemisen lisäksi monenlaista muuta vallan esiintymistä. Ensinnäkin avun saamisen prosessissa työntekijöiden tavoitettavuus ilmenee vallankäytön muotona. Asiakkaiden oli vaikea saada työntekijää kiinni ja he joutuivat odottamaan ja jonottamaan saadakseen apua. Nimesin nämä avun saannissa käytetyt vallankäytön ilmenemiset alakäsitteeksi *tavoitettavuus vallankäyttö*.

²⁵⁵ Sipilä 1989, 206

²⁵⁶ Dubois 2010, 2

²⁵⁷ Mäntysaari 1991, 108, 111

²⁵⁸ Vataja, Seppänen-Järvelä, Vanhanen 2007, 358



KUVIO 10 Tavoitettavuus vallankäytön muotona

Työntekijöiden puheille päästäkseen on jonotettava puhelimesta, soitettava soittoaikana, varattava tapaamisaika, odotettava aikaa, päätöksiä ja apua. Pyrkimys hallita asiakkaita ja toimistojen fyysistä tilankäyttöä jonoperiaatteen mukaisesti mahdollistaa asiakkaiden valvonnan ja toisaalta myös palvelun. Jonossa jokaisella on oma paikkansa ja työntekijät keskittyvät tehokkaasti asiakkaaseen vuoron perään. Tämä on parhaimmillaan tehokasta ajankäyttöä ja hyvää asiakaspalvelua, mutta ilmentää sosiaalitoimiston asiakastyötä myös kokenemaisena työsuoritteena.²⁵⁹

Työntekijöiden työmäärän ja siitä johtuvan vaikean tavoitettavuuden takia asiakkaita ohjataan paljon myös puhelimesta. Puhelimesta asiakkaan tilannetta saatetaan arvioida vaillinaisin tiedoin ja todeta, että hakija tuskin saisi myönteistä päätöstä. Ohjaustilanteissa toisin sanoen sensuroidaan katutason byrokratioille tyypillistä suurta asiakasmäärää ohjaten ja neuvoen asiakkaita suullisten tietojen perusteella. Näissä avunhaun kokemuksissa palvelujärjestelmä vahvistaa väliinputoamiskokemuksia, kun asiakas ei edes hae etuuksia. Sensuuri käännäyttää pois joskus myös niitä, joilla olisi lainmukaiset oikeudet etuuksiin. Myös kuntakohtaiset toimeentulotuen harkinnanvaraisuudet ovat omiaan tuottamaan poiskäännyttämistä. Riittäväällä ja voimakkaalla poiskäännyttämisellä ja lakisääteisten etujen ääreltä poisohjaamisella saatetaan sosiaalityössä sen ammatillisista tavoitteista huolimatta aiheuttaa pysyvää ja pitkäaikaista köyhyyttä.²⁶⁰

Alakäsite *harkintavalta riippuvuussuhteen lisäjänä* on pitkälti työntekijän käyttämää valtaa, joka on suoraan suhteessa taloudelliseen avustamiseen. Työntekijöillä on virkansa puolesta päätösvalta asiakkaiden asioissa, ja etenkin taloudellisessa avustamisessa tähän liittyy myös asiakkaiden riippuvuus työntekijän päätöksistä. Riippuvuussuhde on myös yhteydessä kunnioitukseen, kuten luvussa 5.1 esitän.

²⁵⁹ Foucault 1975, 168

²⁶⁰ Määttä 2010, 22

ESIMERKKINÄ KATEGORIAT

- K2 HARKINNANVARA VIRKAILIJALLA
- K100 MIETTII MYÖNTÄÄKÖ MITÄÄN
- K62 ODOTETTAVA PÄÄTÖKSIÄ JA RAHOJA
- K135 VARAT PÄÄTÖSTEN JA HARKINNAN VALLASSA
- K50 ETUDET EPÄVARMAA

HARKINTAVALTA
RIIPPUVUUSSUHTEEN
LISÄÄJÄNÄ

VALTA

KUVIO 11 Sosiaalityöntekijän harkintavalta riippuvuuden lisääjänä

Valta on sosiaalityössä persoonallista, tilannesidonnaista ja suhteeseen perustuvaa valtaa.²⁶¹ Personallinen valta perustuu pitkälti sitä käyttävän henkilön identiteettiin ja luonteeseen, ja sitä on kuvannut muun muassa henkilön karismaksi Max Weber. Sosiaalityön käytännössä henkilösidonnainen vallankäyttö voi olla haavoittuvaista, koska työssä tapahtuu ihmisten välistä kunnioituksen ja vuorovaikutuksen vaihdantaa.²⁶² Katutason byrokratioissa asiakkaat tulevat kohdelluksi säännöistä ja ohjeista huolimatta eriarvoisesti työntekijöiden välisten erojen ja vuorovaikutussuhteiden eroavaisuuksien takia.²⁶³ Myös asiakkaan asemalla ja rodulla on merkitystä persoonallisessa vallankäytössä.²⁶⁴ Harkintavalta on hyvin pitkälti työntekijän omissa käsissä, vaikka sosiaalitoimistojen sosiaalityön taloudellinen avustaminen on sidottu kuntakohtaisiin toimeentulotukiohjeisiin, jotka pohjaavat lakiin.²⁶⁵ Kirjoitusten perusteella sosiaalityöntekijä perustaa harkintavaltaa käyttäessään vallankäyttönsä sekä tilannearvioon että asiakkaan kanssa käymäänsä vuorovaikutukseen. Analyysissäni käsitteeseen liittyi kielteisiä kategorioita ja työntekijän tilannearvio vaikuttaa kirjoittajien kokemusten kuvauksissa siltä, että työntekijä on ymmärtämätön heidän tilanteensa vakavuudesta. Käsitteeseen liittyy myös analyysin perusteella sattumanvaraisuuden kokemuksia.

”Sosiaalitoimistossa olen jonkun kerran käynyt. Riippuen ihmisestä, joka on ollut siellä töissä sillä hetkellä, on voinut puhua ja välillä olen saanutkin sieltä apua.” (K117)

Harkinnanvarainen taloudellinen avustaminen kirjoittajien kokemusten perusteella muistuttaa myös monarkistista valtaa, jossa työntekijä käyttää asiakasta kohtaan voimakasta rangaistusvaltaa. Monarkistinen valta on harkinnanvaraisena haettujen asioiden epäämistä, ja työntekijän työpanos on epäsäännöllistä sekä laista ja säädöksistä piittaamatonta. Työnteki-

²⁶¹ Smith 2010, 4

²⁶² Smith 2010, 4

²⁶³ Lipsky 1980, XI

²⁶⁴ Dubois 2010, 29–30

²⁶⁵ Evans & Harris 2004, 894

jä on niiden yläpuolella.²⁶⁶ Lähtökohtaisesti voidaan ajatella, että tilannesidonnainen harkintavalta pyrkii sosiaalityössä palvelemaan ennen kaikkea instituution etua.²⁶⁷ Tätä mieltä on myös eräs köyhyyskirjoittaja:

”Suomessa on sellainen laki köyhien kiusaksi kuin Harkinnanvara sosiaalsihteerillä ja tätä käytetään sillain että kunta ei joudu maksumieheksi.” (K138)

Harkintavaltaan riippuvuussuhteen lisääjänä liittyvät myös epätietoisuus ja epävarmuus avun saannista. Kirjoittajien mukaan mikään muu ei ole varmaa kuin epävarmuus. Asiakaskunta on myös oman elämänsä suhteen näköalaton, eikä heillä ole suuria odotuksia tulevaisuudestaan. Asiakkaiden riippuvaisuuden ja voimavarojen takia heidän on vaikea pyrkiä jättämään taakseen tuttua ja turvallista, vaikkakin niukkaa elämää, ja pyristellä osallisuuteen yhteiskunnasta.²⁶⁸ Pahimmillaan sosiaalityön asiakkaiden taloudellinen tilanne ja toimintavapaus ovat sidottuna työntekijän päätöksiin. Riippuvuus työntekijän päätösvallasta voidaan nähdä myös rangaistuksena köyhyydestä, jolloin asiakasta kohtaan käytetään käyttäytymiseen vaikuttavia menetelmiä. Hänen minuuteensa vaikutetaan riippuvuuden kautta ja ruumistaan koulutetaan valtakunnalle, tässä tapauksessa sosiaalitoimistolle, alisteiseen asemaan.²⁶⁹ Perustelen edellä kirjoittamaani melko kriittistä näkökulmaa sosiaalityön vallankäyttöön suhteessa siihen, että sosiaalityössä määritellään jatkuvasti asiakkaiden tarpeita ja ongelmia, koska sosiaalityöntekijöillä on tähän yhteiskunnallinen oikeutus.²⁷⁰ Kuitenkin käytettäessä julkista valtaa on hyvä tiedostaa, mihin tilanteisiin muita omalla vallankäytöllään asettaa.

Viranomaisvaltaa sosiaalityössä kuvaa myös *kontrolli*. *Kontrolli* alakäsitteenä on vallankäyttöä, joka ilmenee sekä asiakkaan että työntekijän vuorovaikutuksessa niin lastensuojelussa kuin toimeentulotuessaakin. Sosiaalityössä harjoitetaan sosiaalista kontrollia yhteiskunnasta poikkeavia kohtaan. Sosiaalinen kontrolli on niitä prosesseja, joilla varmistetaan yksilön ja yhteisöjen käyttäytyminen yhteiskunnan odotusten mukaisesti. Kontrolli on suostuttelultaan perustuvaa ja lakisäateistä pakon edessä kontrollin alle asettamista.²⁷¹ Sosiaalityöntekijöiden harjoittamaa kontrollia analyysissä edustavat lastensuojelun kontrol-

²⁶⁶ Foucault 1975, 150

²⁶⁷ Smith 2010, 4

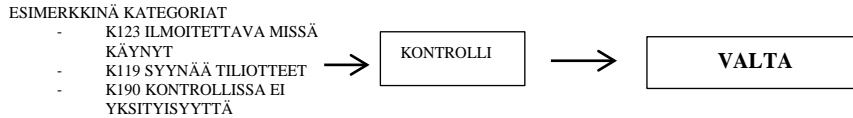
²⁶⁸ Sennett 2004, 46–47

²⁶⁹ Foucault 1975, 149–151

²⁷⁰ Wilding 1982, 29

²⁷¹ Mäntysaari 1991, 172–173

livalta sekä voimakkaampien interventioiden, esimerkiksi lapsen sijoituksen uhan, edessä tapahtuvat seurannat ja kirjoittajien selontekovelvollisuudet. Kuvio 12 havainnollistaa analyysiäni kategorioista käsitteeseen yksinkertaistetusti.



KUVIO 12 Kontrollivalta

Kontrolli liittyy myös byrokraattisuuteen, velvollisuuteen toimittaa oikeat paperit oikeaan aikaan sääntöjen ja ohjeiden mukaisesti. Kontrollin ja selontekovelvollisuuden kuvausta kuvaavat seuraavat aineistolainaukset, joista ensimmäinen liittyy lastensuojelulliseen kontrolliin ja juomattomuuden todisteluvollisuuteen, toinen toimeentulotukeen liittyvään selontekovelvollisuuteen:

”Kiltisti karistaakseni moisen loukkauksen kannoiltani etenin psykiatrilta toiselle, ja jopa A-klinikalla raportoimassa ettei vaan huvita juoda.” (K135)

”Seuraava köyhyyden vaihe – toimeentuloasiakas. Tiliote kourassa ja selitykset oletko käynyt ulkomaalla ja missä, milloin tai vaikka Suomen toisessa paikkakunnassa, piti heti ilmoittaa sossuun.” (K123)

Valtaan liittyy sosiaalityössä myös *valta koskettaa yksityisyyttä* -alakäsite. Se koskee sosiaalityöntekijän asiantuntija asemaa, sosiaalityön tiedon asemaa sekä oikeutta puuttua ihmisten yksityisyyteen. Tämä alakäsite liittyy lähinnä lastensuojeluun, mutta myös huoltajuuskiistoihin ja toimeentulotukeen. Sosiaalityön valta koskettaa asiakkaan yksityisyyttä on kaikista voimakkainta puuttumisvaltaa, jota kirjoituksissa esiintyy. Aineistolainaus kuvaa kirjoittajan kokemusta lastensuojelun väliintulosta ja lasten sijoituksesta, joka on perheen yksityisyyteen voimakkaasti julkisen vallan taholta koskemista:

”Lapset vei kunnan sosiaalitoimi, jatkosijoituspaikatkin löytyivät hyvin nopeasti, ukon otti toinen emäntä, oli kierrätyskelpoinen sekini.” (K11)

Sosiaalityön vallankäyttöön asiakkaita kohtaan liittyvät myös nöyryyttävyiden ja häpeän kokemukset. Perheen ja yksilön yksityiselämän muuttuessa julkisen instituution toiminnan kohteeksi sitä voidaan kutsua institutionaaliseksi rajaksi. Sosiaalityössä institutionaalista rajaa edustaa työntekijöiden oikeus lain, julkisen vallan ja ammatillisuuden nimissä oh-

jata, tukea ja ottaa kantaa kansalaisten kiistanalaisiin elämäntilanteisiin. Etenkin lastensuojelussa tällä käytännöllä valvotaan perhe-elämää ja tuetaan lapsuutta.²⁷² Lisäksi sosiaalityön oikeus koskettaa asiakkaiden yksityisyyttä myös taloudellisen avustamisen piirissä tuntuu kirjoittajista henkilökohtaiseen elämään puuttumiselta ja nöyryyttävältä:

”Nöyryyttävintä on jos joutuu hakemaan toimeentulotukea, koska siellä vieras henkilö, koskettaa sinun yksityisyyttä.” (K119)

Valta koskettaa yksityisyyttä -käsitteen kielteinen lataus johtuneet sosiaalityön luonteeseen kuuluvista vastentahtoisista toimenpiteistä. Kuitenkin vaikeista tilanteista huolimatta sosiaalityön asiakassuhteisiin kuuluu tai ainakin tulisi kuulua vuorovaikutuksellisuutta. Sekä asiakkailla että työntekijällä on odotuksia vuorovaikutusta ja kanssakäymistä kohtaan.²⁷³ Myös väliintuloissa ja yksityisyyteen puuttumisessa on tapauskohtaisuutta, ja kirjoittajien suhde väliintuloihin on riippuvainen heidän kokemastaan kunnioituksesta ja asiakassuhteen vuorovaikutuksellisuudesta. Vallankäyttö asiakassuhteen vuorovaikutuksessa on suhteessa muuttuviin tilanteisiin ja asiakkaan osallisuuteen. Väliintuloissakaan työntekijän ei tulisi ottaa valtaa suoraan annettuna ja lähestyä tilannetta asiantuntijastatuksesta käsin, vaan hakea yhteisymmärrystä ja neuvotella asiakkaan kanssa.²⁷⁴ Kirjoituksissa on myös myönteisiä sosiaalityön kohtaamisia. Sosiaalityön yksityisyyden koskettamista ja vallankäyttöä ihmisten elämässä myönteisenä painottavat tämän käsitteen alle kuuluvissa esimerkeissä lähinnä lastensuojelun taloudellista apua saaneet kirjoittajat. Myönteiseksi kokemukseksi sosiaalityön väliin tuleminen on tulkittavissa myös yhdessä kirjoituksessa, jossa kokemuksestaan kirjoittaa nuorena sijoitettu kirjoittaja. Hänen näkökulmastaan sosiaalityön väliintulo ja apu oli ollut myönteistä. Kaikkea yksityisyyteen puuttumista ei siis voi tuomita kielteiseksi, vaan onnistuneen prosessin saavuttamiseksi sekä kirjoittajalla että sosiaalityöntekijällä on ollut myönteisiä vuorovaikutuksellisia kohtaamisia.

Sosiaalityön vallankäyttöön kaivattaisiin käytännössä enemmän reflektivoivaa ja kriittistä työtettä. Hyvän käytännön rakentamisessa tulisi huomioida koko sosiaalityön institutionaalinen todellisuus, työntekijät, esimiehet, vastaanoton henkilökunta sekä asiakkaiden ääni.²⁷⁵ Sosiaalitoimistojen institutionaalisessa todellisuudessa vallankäytössä korostuu

²⁷² Pösö 2010, 325

²⁷³ Eltonen1993, 152–153

²⁷⁴ Smith 2010, 5

²⁷⁵ Vataja ym. 2007, 366–367

mahdollisuudet käyttää valtaa ja säädellä asiakkaiden olosuhteita.²⁷⁶ Vallan käsitteeseen liittyy sosiaalityön organisaatiokulttuurissa piirteitä, jotka saattavat estää ymmärtämistä ja asiakastyöskentelyn hedelmällisyyttä. Työntekijöiden rutinoituminen työssä selvitäkseen saattaa ajaa työntekijän virheellisiin tulkintoihin, tai asiakasta ja hänen tilannettaan ei huomioida kokonaisvaltaisesti. Kirjoittajien kokemuksissa sosiaalitoimistojen edustama vallankäyttö heijastaa valtakulttuurin arvoja, vaikka sosiaalityöntekijä pyrkisikin jättämään ne taka-alalle.²⁷⁷ Asiakkaiden kirjoitusten perusteella kokemukset vallankäytöstä ja sosiaalitoimiston vallan muodoista ovat hyvin erilaiset kuin sosiaalityön ihanteiden mukaisessa työskentelyssä tulisi olla. Tätä kuilua selittänevät sosiaalityöntekijöihin ja sosiaalityöhön kohdistuvat ristiriitaiset odotukset, joita Mäntysaari on tiivistänyt seuraavasti:

”Yksi keskeinen ristiriita sosiaalitoimistoissa tehtävässä sosiaalityössä on sosiaalityön julkilausuttujen periaatteiden – yksilökohtaisuuden ja tarpeenmukaisuuden – ja toisaalta sosiaalityön reunaehtoisten – organisaation toimintakehysten, kunnan ja valtion taloudellisten mahdollisuuksien sekä valtiosta ja kansalaisyhteiskunnasta työhön kohdistuvien normatiivisten odotusten – yhteensovittamisen ongelmissa.”²⁷⁸

Vaikka Mäntysaaren väitöskirjatutkimus on julkaistu vuonna 1991, sen tiivistys sosiaalityön ristiriidoista ja asiakkuuden ja työn ymmärtämisen kuiluista on edelleen ajankohtainen. Näillä ristiriitaisuuksilla on myös vaikutusta seuraavassa luvussa käsittelemiini kokemuksiin sosiaalityön tuottamista pettymyksistä.

5.2.4 Pettymys vallankäyttöön

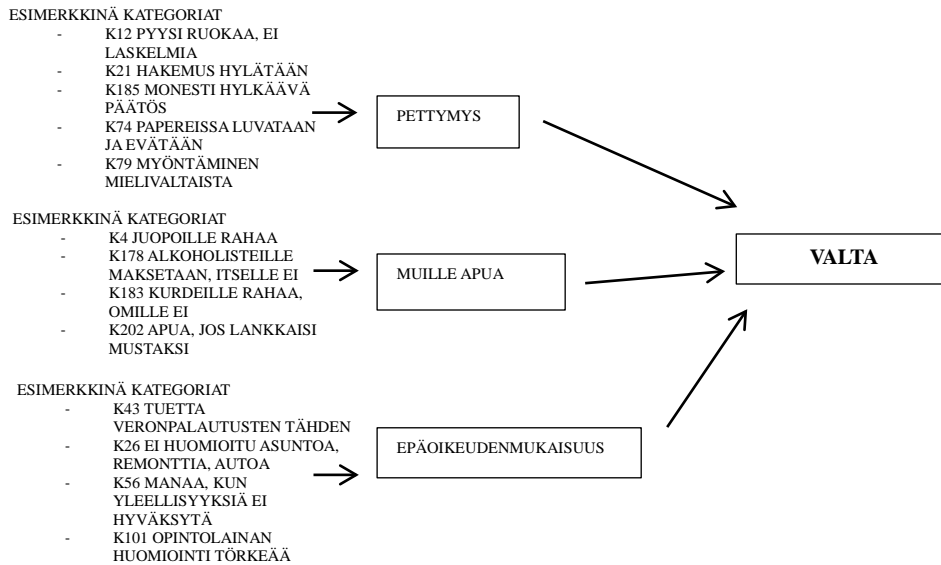
Valtaan liittyvät myös kirjoittajien kuvaukset epäoikeudenmukaisuuden kokemuksista ja pettymyksestä valtajärjestelmään sekä sosiaalityöntekijöiden päätöksiin. Nämä epäoikeudenmukaisuuden kokemukset muodostavat vallan alakäsitteistä suurimman joukon. Niissä on paljon tietämättömyyttä järjestelmän toiminnasta ja etenkin toimeentulotukeen liittyviä virheellisiä käsityksiä. Sosiaalityö ei ehkä kaikissa kirjoituksissa kirjoittajien kokemuksista huolimatta ole toiminut laittomasti tai väärin, vaan kirjoittajan puutteellisen tietämyksen

²⁷⁶ Scott 2001, 50

²⁷⁷ Sipilä 1989, 206–207

²⁷⁸ Mäntysaari 1991, 251

tähden hän on kokenut tulleensa kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti tai väärin. Seuraava kuvio havainnollistaa tämän luvun alla esittelemiäni alakäsitteitä:



KUVIO 13 Pettymys ja epäoikeudenmukaisuus avunsaannissa

Analyysini mukaan kirjoittajat kokevat pettymystä sosiaalityöntekijään ja toimistossa asiointiin. Kategorisoin *pettymys*-alakäsitteeseen kaikki kielteisen päätöksen tai hylätyn hakemuksen koodit sekä pettymykset päätöksiin ja kokemukset mielivaltaisuudesta. Seuraavat aineistolainaukset kuvaavat käsitteen sisältöä:

”Asumistuki vaihteli täysin mielivaltaisesti nolasta reiluun tuhanteen markkaan, vaikka perusteet eivät muuttuneet penniäkään. Toimeentulotukea myönnettiin samalla kaavalla.” (K79)

”Sosiaalitoimistostakin yritin saada apua. Päätös oli kielteinen. Heidän laskujensa mukaan olisi pitänyt jäädä 25 euroa säästöön kahdelta edelliseltä kuukaudelta, ja sen verran menisi yli normien, kunhan kuntoutustukipäätös tulee.” (K22)

Epäoikeudenmukaisuuden kokemukset, huolimatta siitä onko asiakasta kohdeltu oikein tai onko harkintavaltaa käytetty, saattavat heikentää sosiaalityön asiakkaan luottamusta ja oikeudenmukaisuuden kokemusta. Instituutioiden toiminnan tulisi herättää luottamusta kansalaisissa ja vahvistaa kansalaisten oikeudenmukaisuuden kokemusta.²⁷⁹ Asiakkaiden kokemukset vallankäytöstä instituutioissa muodostuvat subjektiivisista kokemuksista ja kunakin asiakkaan omista lähtökohdista. Syyt asiakkuuteen ovat hyvin moninaiset, ja asiakkai-

²⁷⁹ Dubois 2010, 137

den voimavarat ajaa asiaansa ovat hyvin erilaisia.²⁸⁰ Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa ongelmaa tuottaa järjestelmän ja olemassa olevien reunaehtojen selventäminen asiakkaille. Heillä ei aina ole käsitystä palvelujärjestelmästä tai sosiaalityötä rajoittavista laeista ja säännöistä. Asiakkaat eivät myöskään aina kykene hahmottamaan niitä.²⁸¹ Toisaalta asiakkaille epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia saattavat tuottaa työntekijän myötätunnottomuus ja harkintavallan käyttämättä jättäminen.

Alakäsitteessä *muille apua* yhdistyy stereotyyppisiä ajattelumalleja sosiaalityön avun antamisesta ja jakautumisesta. Käsite liittyy sisältönsä perusteella sekä valtaan että kunnioitukseen. Kirjoittajat olivat saaneet itse kielteisiä päätöksiä tai eivät kokeneet saaneensa riittävästi apua. Näiden kokemusten yhteydessä he kertovat joko olettavansa, nähneensä tai kuulleensa esimerkiksi ”juoppoja”, ”laiskoja” tai maahanmuuttajia autettavan enemmän kuin ”kunnon” kansalaisia. Seuraavat aineistolainaukset kuvaavat näitä käsityksiä:

”Yksi syy on tietenkin jo tässä yhteiskunnassa tai tavassa käsitellä heitä. Miksi kirjoitan näistä päihdeongelmaisista ja kuinka heitä täällä sosiaalitoimistoissa käsitellään. ...he kehoittivat: juo viinaa, kyllä sitten saat avustuksia heiltä. Olin tyrmistynyt ja surullinen kun olisin tarvinnut silloin taloudellista apua. Kyllä heitä pajataan, mutta kun kunnon kansalainen menee hakemaan apua niin ei tipu, jätetään vain oman onnensa nojaan. Se on karmeeta ajatella, että arvostaa enempi itsetuhoisia narkkareita ja juoppoja kuin kunnon kansalaisia jotka ovat ulkopuolisista syistä joutuneet ahtaalle..” (K190)

”Kun itse kävelet sosiaalitoimiston luukulle, nöyränä anelemaan hattu kourassa vähäistä apua ruokaan tai muuhun elämiseen, jopa resuisissa vaatteissa. Niin kyllä siinä närä ja viha kuohuu sisällä kun näkee muunmaalaisen merkkivaatteissa, hymy korvissa tulevan ulos sosiaalitoimistosta ja astuvan hienoon autoon ja ajavan sillä hienoon kotiinsa.” (K186)

Sosiaalitoimistoissa asioivista asiakkaista on muodostunut taloudellisista ongelmista kärsivien joukko, jotka ovat katkeroituneet ”järjestelmälle” ja sosiaalitoimistoille yhteiskunnallisten instituutioiden edustajana. Asiakastyössä työskentelevät sosiaalityöntekijät edustavat julkista järjestystä ja valtaa ja saavat osansa järjestelmää kohtaan osoitetusta katkeruudesta. Sosiaalityössä näyttäytyvät myös pettyneiden kansalaisten vihamieliset reaktiot ja tunteet esimerkiksi maahanmuuttajia kohtaan. Rasismi korostuu sosiaalityön kantaväestöstä muodostuvissa asiakasryhmissä, kun he kärsivät työttömyydestä, köyhyydestä ja sosiaalisista ongelmista joutuen jakamaan saman elintason kuin maahanmuuttajataustaiset sosiaalityön

²⁸⁰ Koskinen 1997, 36

²⁸¹ Cavén 1999, 152

asiakkaat. Kantaväestöstä muodostuvat asiakkaat eivät halua tulla yhdistetyksi maahanmuuttajaryhmiin.²⁸² Tämä on yhteydessä toimeentuloturvan legitimitetin vaihtelun kanssa. Legitimitetti vaihtelee eri ihmisryhmien välillä ja on suurempi esimerkiksi lapsiperheiden auttamisen suhteen kuin maahanmuuttajien auttamisen suhteen.²⁸³ Kirjoituksissa käy ilmi, että vastavuoroista kunnioitusta ei olla valmiita jakamaan päihdeongelmaisten, maahanmuuttajien tai muiden ”väärin perustein” apua saavien kanssa.

Viimeinen vallan alakäsite on *epäoikeudenmukaisuus*, joka on hyvin heterogeeninen käsite. Se sisältää kokemuksia kielteisistä ja riittämättömistä päätöksistä, joissa avun epäämisperusteet ovat kirjoittajien mukaan olleet epäoikeudenmukaiset. Näitä perusteita ovat muun muassa asuntolainan huomiotta jättäminen, todellisten menojen huomiotta jättäminen, säästössä tai omaisuudessa kiinni olevan varallisuuden huomioonottaminen ja velvoite realisointiin tai puolison tulojen vaikutus etuuden määrään. Seuraavaksi yksi esimerkkikatkelma epäoikeudenmukaisuuden kokemuksesta:

”Kaikki tulot ja menot kun oli käyty läpi, oli tulos aina muutaman markan plussalla. Huomioon ei otettu esim. sitä, että asuntolainana oli joka kuukausi maksettava kokonaan, eikä vain korkoja jotka he huomioivat. Remonttia oli tehtävä taloon ja autoon koko ajan. Eli oikeasti oltiin aina miinuksella.” (K26)

Oma lukunsa on opintojen takia epäoikeudenmukaisuutta kokevien joukko. Opiskelijan ensisijainen toimeentulo muodostuu opintotuesta, asumislisästä ja opintolainasta, ja vasta sitten on mahdollista hakea viimesijaista etuutta, toimeentulotukea.²⁸⁴ Analyysin perusteella voi sanoa, että opiskelijan sosiaaliturvan muodostuminen ei ole helposti käsitettävä asia. Opintolainan ottamisen velvoite koetaan kohtuuttomana ja opintolainan laskenta tuloksi tulkitaan myös epäoikeudenmukaiseksi.

”Edelleen, kahdeksan vuotta myöhemminkin, budjetissani tuntuu myös se nurinkurisuus, että vaikka opintolainaa laskettiin sosiaalitoimistossa minulle opiskeluaikoinani tuloksi, eli toimeentulotukea myönnettiin lainan lisäksi vain pikkiriikkisen, lainan maksamista takaisin pankille ei silti samassa paikassa katsota menoksi, vaikka tuloni olisivat miten minimaaliset.” (K50)

²⁸² Dubois 2010, 4

²⁸³ Niemelä 2010, 345

²⁸⁴ Rätty 2005, 24

Epäoikeudenmukaisuuden ja toiseuden kokemusta yleensä sosiaalityön asiakkaiden keskuudessa lisännee asiakkaiden itsemääräämisoikeuden puutteellisuus palveluvalikossa ja palveluiden valinnan vapauden rajallisuus.²⁸⁵ Käytännössä toimeentulotukea hakevalla asiakkaalla ei juuri ole muita taloudellisia toimeen tulemisen vaihtoehtoja. Epäoikeudenmukaisuuden kokemuksissa on nähtävissä yhdenmukaisuutta Määtän toimeentulotuen väliinpuotoamiskokemusten kanssa. Väliinpuotoajakokemuksia synnyttivät ne tilanteet, joissa apua haettiin akuuttiin ja tilapäiseen tarpeeseen.²⁸⁶ Myös oma analyysini vahvistaa, että tilapäisen avun hakeminen ja kielteiset päätökset aiheuttavat epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia kirjoittajissa. Päätökset saattavat vaihdella yksilöiden välillä, vaikka elämäntilanteet olisivatkin samankaltaisia. Tämä aiheuttaa järjestelmän taholta eriarvoisuuden ja epäoikeudenmukaisuuden kokemista. Viranomaisvallankäytössä harkintavallan käyttö on heikkoa ja kyky asettaa asiakkaan tilanteeseen puutteellista.²⁸⁷ Analyysissäni osa kirjoittajista ajoi aktiivisesti asiaansa lautakunnissa ja oikeusasteissa valittaen toistuvasti sosiaalitoimiston päätöksistä, jotka he kokivat tehdyiksi epäoikeudenmukaisesti ja vailla harkintaa. Epäoikeudenmukaisuuden kokemuksista voisi tehdä yleistyksen, että sosiaaliturvajärjestelmän ymmärtäminen on niin monimutkaista, että asiakkaat kokevat usein kielteiset päätökset tai ne kohtaamiset, joissa he eivät tule riittävästi kuulluksi, epäoikeudenmukaisina.

Analyysiini *epäoikeudenmukaisuudesta* liittyy myös laajempi konteksti kansalaisten tasa-arvoisuuden ja oikeusturvan toteutumisen näkökulmasta. 1990-luvun lama vaikutti kunnalliseen sosiaalityöhön sosiaalipoliittisten leikkauksien ja poliittisen näkemyksen muuttuessa. Laman jälkeen sosiaalihuollon palveluissa on kunnissa keskitytty akuuttien tarpeiden tyydyttämiseen, esimerkiksi kuntien toimeentulotukimenot ovat kasvaneet eikä ennaltaehkäiseviin palveluihin pystytä tai haluta enää satsata niin paljon.²⁸⁸ Valtion kuntakohtaisista avustuksista poistui ”korvamerkintä” 1990-luvun alussa, ja kunnat kantavat päävastuun sosiaalipalveluiden toteuttamisesta ja rahoittamisesta itse.²⁸⁹ Sosiaalipalveluiden toteuttamisessa onkin paljon kuntakohtaisia eroja ja liikkumavaraa. Viime vuosina huolta on aiheuttanut alueellisen tasa-arvon toteutuminen juuri edellä mainituista syistä. Kuntakohtaisissa palvelujen toteutuksissa on eroja myös sosiaalityön osalta.²⁹⁰ Asiakkaan tilanteen ratkaiseminen vaikeutuu, mitä useampi viranomainen asiakkaan elämässä on. Palvelujärjestelmän

²⁸⁵ Hautamäki 1997, 97

²⁸⁶ Määttä 2010, 24

²⁸⁷ Määttä 2010, 30–32

²⁸⁸ Kananoja 2007, 27–29

²⁸⁹ Lähteinen & Marjamäki 2007, 278

²⁹⁰ Kananoja 2007, 27–29, Sosiaalibarometri 2006, 175

jäykkyys saattaa tehdä avun saannin lähes mahdottomaksi. Sosiaalityöntekijöillä olisi kuitenkin mahdollisuus hyödyntää ammattitaitoaan ja järjestelmän tuntemustaan asiakkaan hyväksi ehkäisten köyhyyttä.²⁹¹ Voin ainoastaan spekuloida, onko näillä seikoilla vaikutusta epäoikeudenmukaisuuden tai harkintavallan kokemuksiin köyhyyskirjoituksissa, mutta on hyvä muistaa myös sosiaalipoliittinen viitekehys suomalaisen sosiaalityön reunaehtojen rajaajana ja vallankäytön taustalla.

Analyysini ja kirjallisuuden perusteella voin sanoa, että vallankäyttö sosiaalityössä on moninaista ja sitä voidaan harjoittaa asiakkaita kohtaan monella tapaa. Analyysini ja aineistoni ei kuitenkaan pysty vastaamaan siihen, mitä sosiaalityön vallankäyttö on kirjoittajille pidemmällä aikavälillä aiheuttanut, vaan se havainnollistaa sosiaalityön valtaa tiloissa, vallan muotoja sekä asiakkaiden pettymyskokemuksia sosiaalityön vallankäyttöä kohtaan. Vaikka aineistossani vallankäyttö näyttäytyy lähes yksinomaan kielteisinä kokemuksina, ei kaikki sosiaalityön vallankäyttö ole negatiivista eikä sosiaalityö toistuvasti epäonnistu kaikkien asiakkaidensa kanssa. Vaikka työhön liittyykin vallankäyttöä ja rajoittamista, sosiaalipalveluissa on paljon myös myönteistä asiakkaiden tukemista, ohjaamista ja vahvistamista.²⁹²

5.3 Byrokratia

5.3.1 Byrokratia-käsitteen määrittelyä

Byrokratia määrittyy sanakirjan mukaan ”*virkavaltaisuudeksi ja kangistuneeksi järjestelmäksi tai tavaksi hallita*”.²⁹³ *Byrokratia*-sanaan liittyy puhekielessä kielteinen lataus. Puhekielessä byrokraattisuudesta puhuttaessa viitataan jonkin asian toimimattomuuteen, tehottomuuteen ja paperien pyörittämiseen. Julkisen hallinnon kohtaamasta kielteisestä tehottomuuskritiikistä huolimatta työn jakaminen ja tehtävien pilkkominen laajoissa tehtäväkentissä toimiessa on tarpeen, jotta työmäärä ja -vaateet saadaan hoidetuksi mahdollisimman nopeasti ja sujuvasti. Mitä laajemmista vastuista on kyse, sitä paremmin vastuut on jaettava työn sujuvamman suorittamisen saavuttamiseksi. Byrokratiat ovat kritiikistä huo-

²⁹¹ Määttä 2010, 30–32

²⁹² Kananoja 1997, 115–117

²⁹³ Nykysuomen sanakirja A–I 2002, 162

limatta voimakkaita instituutioita, joissa on potentiaalia sekä hyvään että pahaan, koska byrokraatit voivat tuottaa laajaa palvelua massoille.²⁹⁴

Weberin byrokratiateorian ideaalimallin organisaatiossa yhdistyvät ”*työnjako, vaikutusvaltan keskittäminen, säännöt ja määräykset, persoonattomuus*” sekä ”*kirjallinen dokumentointi*”. Byrokratiatyössä kaikki suorittava työ jaetaan erikoistuneisiin vaiheisiin, jotta organisaatio saavuttaisi tavoitteensa. Säännöt ja määräykset kiinteyttävät organisaation toimintaa ja yhdistävät jaettuja työsuorituksia. Persoonattomuuden tulisi näkyä siten, että päätöksenteossa noudatetaan byrokraattista ihannemallia, jonka mukaan asiakkaat kohdataan persoonattomasti ja muodollisesti eli heihin ylläpidetään etäisyyttä. Tällä varmistetaan se, että riippuvuussuhteet eivät vaikuta työntekoon. Kirjallinen dokumentointi saa aikaan jatkuvuutta organisaatiossa ja varmistaa tiedon aikaisemmasta toiminnasta.²⁹⁵ Byrokratiatyössä työntekijöillä on päätösvaltainen ja sitä kautta kunnioitettu asema. Tähän liittyvät myös työn substanssiosaamisen vaateet ja asiantuntija-aseman hallitseminen.²⁹⁶

Byrokratiateoriassa on nähtävissä yhteyttä myös katutason byrokratiatyöhön sosiaalityössä, joka on usein järjestäytyneitä ja rutinoitunutta.²⁹⁷ Suomalaisen sosiaalityön kuntaorganisaatiot ovat järjestäneet palvelunsa monella tavalla, ja palvelun järjestämisessä on kuntakohtaisia eroja. Sosiaalityötä yhdistävät kuitenkin lainsäädäntö ja velvollisuudet. Sosiaalitoimistoissa organisaation muodot vaihtelevat, koska sosiaalipalvelut eivät tuota standardisoitua tai luokiteltavaa tuotetta, vaan työkenttänä ovat ihmisten vaihtelevat elämäntilanteet. Sosiaalitoimistoja yhdistävät asiakastapauserusteinen työskentely, kirjoitetut dokumentit, työntekijöiden yksilötyöskentelyn rinnalla tiimeihin organisoituminen sekä erilaiset palvelun piirteet, kuten työn järjestäminen, työskentelymetodit, asiakkaiden ryhmittely ja vastaanottokäytännöt.²⁹⁸

Tässä luvussa syvennän grounded theory -analyysiäni kolmannen yläkäsitteen sisältöjen kautta. *Byrokratia*-yläkäsite sisältää kahdeksan alakäsitettä, joissa ilmenevät kirjoittajien kokemukset sosiaalityön, sosiaalitoimistojen ja työntekijöiden byrokraattisuudesta. Byrokraattisuus saa aineistossa kielteisen sävyn.

²⁹⁴ Blau & Meyer 1971, 3–5

²⁹⁵ Sjöstrand 1981, 112–113

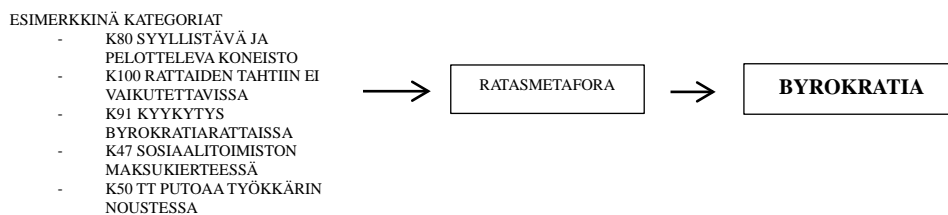
²⁹⁶ Weber 1978, 956–960

²⁹⁷ Ellis 2007, 416

²⁹⁸ Pithouse 1998, 5–6

5.3.2 Byrokratian olemus

Grounded theory -analyysini perusteella kirjoittajien kokemukset sosiaalitoimistosta kuvastavat byrokraattisuutta. Kirjoittajien kokemuksissa sosiaalityö työsuoritteena näyttäytyy konemaisena ja oma kokemus asioinnista ja asiakkuudesta kuvataan muun muassa ”rattaisissa” ja ”kierteessä” olemisena. Näistä kokemuksista muodostin alakäsitteen *ratasmetafora*. Käsitteen merkitysarvo verrattuna muihin byrokratian käsitteisiin on melko pieni. Kirjoittajien kokemuksissa avunsaanti on ristiriitaista ja raha kiertää esimerkiksi Kelalta sosiaalitoimeen ja sosiaalitoimesta asiakkaalle.



KUVIO 14 Sosiaalityön ratasmetafora

Teollistumisen ja modernin yhteiskunnan aikainen kapitalistinen armeijamaisen yritystoiminnan sovellutus on ollut synnyttämässä byrokratian jäykkyyttä.²⁹⁹ Vaikka köyhyyskirjoittajien kokemuksissa ei välity suoraan fordistinen konemaisuus, kirjoittajat viittaavat konemaisuuteen kokemuksissaan sosiaalitoimessa asioinnista. Kirjoittajien kokemuksissa *ratasmetaforassa* tiivistyy byrokratiakritiikin tyypillisuus: tehottomuuden ja jäykkyyden kritisointi. Seuraavassa aineistolainauksessa kirjoittaja esittää konevertauksen ja näkisi myös parhaaksi lakkauttaa byrokratiat. Hän myös kannattaa kansalaispalkkaa:

”Rahoitus ihmisoikeusrahaan löytyisi helposti karsimalla työkkäristä, sossusta ja Kelasta kaikki nykyään ihmisten syyllistämiseen ja pelotteluun keskittyvä valtava koneisto.” (K80)

Byrokratiakritiikkiin liittyen kansalaispalkka-ajattelua on herätelty suomalaisessakin yhteiskuntapoliittisessa keskustelussa ajoittain. Sosiaaliturvan uudistajat tarjoavat kansalaispalkkaa ratkaisun avaimeksi tarkastellessaan sosiaalityötä kriittisesti.³⁰⁰ *Ratasmetafora* kuvaa ilmeisen tyypillisesti sosiaalityön työsuoritteiden käsitteellistystä. Analyysini perusteella vaikuttaa siltä, että sosiaalityön asiakkaat ja työntekijät ovat alisteisia hierarkiassa korkeammalla olevien organisaatioiden ja tahojen päätöksille. Sekä asiakkaat että työntekijät ovat osa byrokratian ”rattaita” hakiessaan ja saadessaan apua ja arvioidessaan avun

²⁹⁹ Sennett 2004, 162–165

³⁰⁰ Mäntysaari 2005, 9

määrää ja antamista. Kirjoittajat kuvaavat myös kokemuksiaan sosiaalityön päätösten aiheuttamista etuuskierteistä ja tulojen kierrätyksestä, mistä havainnollistavana esimerkkinä yksi aineiston avainkohta:

”Koko kevään 2006 elin kierteessä, jossa sosiaalitoimisto maksoi vuokrani, lähetti minulle 343 euroa sekä lääkekulujen maksulapun ja otti seuraavassa kuussa sairaspäivärahani suoraan Kelalta itselleen. Siispä jouduin anomaan aina seuraavalle kuukaudelle toimeentulotukea, koska sairaspäiväraha meni muualle. Tällä hetkellä sairaspäiväraha on taas katkolla, koska sen tarve arvioidaan uudelleen. Pelkään joutuvani uudelleen sosiaalitoimiston ”annetaan-otetaan” — kierteeseen.” (K47)

Byrokratia-käsitteeseen liittyy sosiaaliturvajärjestelmän monimutkaisuuden kritiikki. Useiden viranomaisten toimiessa asiakkaan asiassa asiakkaan ongelman ratkaiseminen monimutkaistuu.³⁰¹ Eräs kirjoittaja kuvastaa Kelan, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston muodostamaa kolmikkoa ”kotimaiseksi Bermudan kolmioksi”. Organisaatioiden tai järjestelmien, kuten Suomessa sosiaaliturvajärjestelmän, kasvaessa suuriksi asiakkaiden avunsaanti monimutkaistuu ja työntekijöiden kommunikaatio ja tietämys eri palvelujärjestelmien välillä vaikeutuu.³⁰² Viranomaistoiminnan hitaus ja tehottomuus ovat myös esiintyneet Määttä ja Kainulaisen tutkimuksissa.³⁰³ Sosiaaliturvauudistusten ja liiketoimintamallien omaksumisen myötä sosiaalityötä byrokratiana on alkanut kalvaa pyrkimys lyhytkestoisemman avun antamiseen, jonka sisällöt ovat muuttuvaisempia. Ihmisten tarve on muuttunut abstraktiksi käsitteeksi, ja sitä arvioidaan ylhäältä päin eikä asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa.³⁰⁴ Tämä voi osaltaan vaikuttaa kirjoittajien kokemuksiin byrokratian rattaiden kierteessä olemisesta.

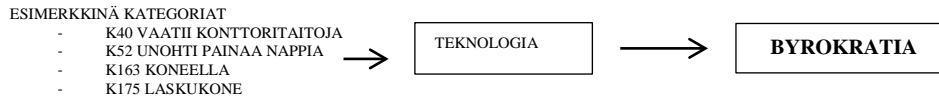
Yhteiskunnallisten muutosten edetessä ja teknologian kehittyessä byrokratian toimintaan ovat tulleet erilaiset tietojärjestelmät osaksi jokapäiväistä työtä ja asiakaspalvelua. Kirjoittajien kokemuksissa esiintyvät tietokoneet, puhelimet ja sähköinen asiointi. *Teknologia* käsitteenä on byrokraattisen asiakaspalvelun uusi muoto, joka on vaikuttanut kansalaisten avunhakuun ja avun saantiin kirjoittajien kokemuksissa hankaloittavasti.

³⁰¹ Määttä 2010, 31

³⁰² Blau & Schoenherr 1971, 312–313

³⁰³ Määttä 2010, Kainulainen 2006, 80–81

³⁰⁴ Sennett 2004, 185–187



KUVIO 15 Teknologia sosiaalityössä

Kirjoituksissa tietokoneiden ja tietojenkäsittelytaitojen vaatimus arkipäiväistyneenä kansalaistaitona esiintyy kohtuuttomana. Yhteydenpito viranomaisiin vaatii monenlaista teknologiaa, mikä on tulkittavissa kokemuksista myös eriarvoistavaksi.

”Monet virastot olettavat, että jatkossa kaikki kaavakkeet tulostetaan itse pdf-tiedostona ja lähetetään sähköisesti. On itsestään selvää, että vahvassa lääkityksessä oleva entinen työntön ja vammaisen metsuri tai siivoaja suoriutuu em. hommasta käden käänteessä. Parodista on, että vanhan vitsin mukaan poliisikoulun työläin aine oli konekirjoitus. Yllättäen atk-taitojen täydellisen hallinnan ja kehityksessä mukana pysymisen ihminen nykyään on perinyt geeneissä, vaikka kansalainen olisi syntynyt ennen tietokoneen ja tv:n keksimistä, nähnyt vain konttoririottien naputtelevan kirjoituskonetta ja menettänyt tapaturmaisesti oikean kätensä”. (K40)

Lisäksi kokemuksissa taloudellisen avun saanti on haavoittuvaista: sitä uhkaavat tietoliikennekatkot tai ”napin painallukset”. Teknologia esiintyy kirjoittajien kokemuksissa myös asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta häiritsevänä tekijänä työntekijän hakiessa tietoa ja naputellessa tietokonetta asiakkaan aikana. Sosiaalityön katutason byrokratiatyössä teknologia on osa muodollista ja järjestelmällistä työskentelyä.³⁰⁵ Informaatio- ja kommunikaatioteknologian lisääntyminen katutason byrokratioissa kansalaisten avunhaun yhteydessä on ollut huomattavaa, ja sillä on vaikutusta toimistojen toimintamallien muuttamiseen. Katutason byrokratioista ollaan siirtymässä järjestelmäbyrokratioihin (system-level bureaucracies), joissa tietojärjestelmien luojat ovat organisaation toiminnan ja asiakaspalvelun avaintekijöitä.³⁰⁶ Tietojärjestelmien tarkoitus on palvella työntekijöitä ja organisaatioita, mutta myös helpottaa asiakaspalvelua ja nopeuttaa asiakkaiden avunsaantia. Kirjoittajien kokemuksissa näin ei kuitenkaan ole, vaan teknologia koetaan jossain määrin uhaksi avunsaannille ja vuorovaikutukselliselle kohtaamiselle.

Avun hakemiseen ja sosiaalitoimistossa asiointiin liittyvät myös erilaiset hakulomakkeet, paperit, tositteet ja todisteet. Tätä byokraattisuuden järjestelmällisyyttä, sääntöjä, ohjeita ja dokumentointia kuvaava alakäsite on *paperibyrokraatia*. *Paperibyrokraatia*-käsitteen analyysiprosessia kuvaa seuraava kuvio:

³⁰⁵ Ellis, Davis, Rummery 1999, 276–277

³⁰⁶ Bovens & Zouridis 2002, 174



KUVIO 16 Paperibyrokraatia avun haussa

Sosiaalityön asiakasprosessissa, etenkin taloudellisessa avustamisessa, byrokraatia kulkee mukana, vaikka asiakkaan kohtaamisessa on paljon myös muunlaista vuorovaikutusta. Asiakkaan antamia tietoja tulee aina tavalla tai toisella varmistaa, ja sen tähden asiakkaalta vaaditaan erilaisia tositteita ja papereita kertomusten tueksi. Erilaisten etuuksien jakoperusteiden oikeudenmukaisuutta tukee myös todisteiden ja papereiden läpikäyminen. Asiakkailla on valitusoikeus kaikista sosiaalityöntekijän tekemistä päätöksistä, mikäli päätös vaikuttaa epäoikeudenmukaiselta.³⁰⁷ Papereiden ja hakemusten korostuminen kirjoittajien tekstissä osana sosiaalityötä liittyy myös siihen, että apua voi hakea kirjallisestikin ja välillä asiakassuhdetta hoidetaan asiakirjojen välityksellä.³⁰⁸

"Menen kotiin ja saan hoidettua toimeentulotukihakemukseni – kaksikymmentä paperia siistissä pinossa..." (K143)

Paperilla voi olla kasvokkaisissa kohtaamisissa myös rituaalista merkitystä, joka ohjaa tapaamisen vuorovaikutuksen ja keskustelun kulkua. Papereilla todistellaan elettyä elämää. Se on rituaalista neuvottelua asiakkaan ja työntekijän välillä, jossa työntekijä joko hyväksyy tai hylkää asiakkaan näyttämiä papereita. Vaikka paperit ovatkin helposti toimeentulotukikäsittelyssä tärkeimmässä osassa, työntekijöitä kiinnostaa yleensä myös asiakkaan elämä kokonaisvaltaisemmin.³⁰⁹ Kirjoittajien kuvauksissa vaade hakemuspapereista ja todistuksista vahvistaa kontrollin, toiseuden ja leimaavuuden kokemuksia.

"Pakko hakea toimeentulotukea, että sen vuokran ja elatusmaksun saisi. "Ei ole euroja verotodistuksen lunastamiseen, tulen sitten kun on." Joka luukulta todisteet, että olen köyhä, "köyhä." KÖYHÄ!!!" (K14)

Sosiaalitoimiston toiminta ylemmiltä tahoilta tulevalle valvonnalle alisteisena saattaa aiheuttaa entisestään byrokratisoitumista työmenetelmissä, mikä puolestaan lisää sosiaalityön tarkoituksen ja päämäärän hämärtymistä.³¹⁰ Sosiaalityön selontekovelvollisuus on lisää-

³⁰⁷ Cavén 1999, 121

³⁰⁸ Vataja ym. 2007, 367

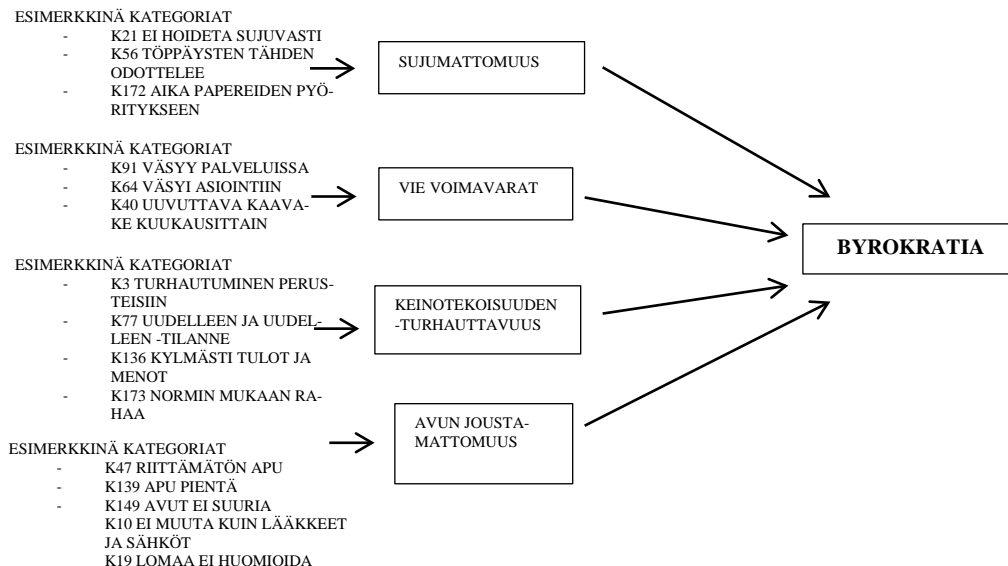
³⁰⁹ Eräsaari 1995, 278–280

³¹⁰ Sjöstrand 1981, 113–114

tynyt julkisten palveluiden uudelleen järjestämisen eli julkisjohtamisopin (new public management) myötä. Sosiaalityössä selontekovelvollisuus on liittynyt sen kritiikkiin ja korostunut tilanteissa, joissa sosiaalityö ei syystä tai toisesta pysty noudattamaan asetettuja velvoitteita. Tällainen tilanne on esimerkiksi, kun toimeentulotuen käsittelyaika rikkoo laissa määrättyä seitsemän päivän käsittelyaikaa.³¹¹ Selontekovelvollisuus ja näyttöön perustuvat painotukset kohdistuvat sosiaalityöhön itseensä, mutta myös asiakkaisiin. Asiakkailta vaaditut selvitykset ja kirjallinen dokumentointi todentaa välillisesti sosiaalityötä ja asiakasprosessia. Asiakkaiden kontrollointi ja todisteluelvoite liittyy myös köyhyyteen ja avun ansaitsemisen kysymyksiin. Byrokrania sosiaalityön instituutioissa on monenlaista todistamista. Sosiaalityössä todistamisvelvollisuuteen asiakkaille ja järjestelmälle on varauduttava eri työvaiheissa, joten näytön vaade ja siihen paperein ja dokumentein varautuminen suojaa työntekijää.³¹²

5.3.3 Byrokraatiakokemukset

Byrokraattinen avunhaku aiheuttaa kirjoittajissa kokemuksia sujumattomuudesta, voimavarojen viemisestä, avun saannin turhauttavuudesta ja joustamattomuudesta.



KUVIO 17 Byrokrania sosiaalityön asiointissa

Näitä kokemuksia kuvaavat seuraavat alakäsitteet: *sujumattomuus*, *vie voimavarat*, *keinotekoisuuden turhauttavuus* ja *avun joustamattomuus*. Kirjoittajien kokemukset byrokratias-

³¹¹ Juhila 2009, 296–297

³¹² Cavén 1999, 113, Juhila 2009, 306–309

ta sosiaalitoimistoissa ja työntekijän kohtaamisissa ovat riippuvaisia sosiaalipoliittisista suuntauksista ja sosiaaliturvajärjestelmän laajenemisesta aina hyvinvointivaltion ajasta alkaen. Järjestelmän laajeneminen on merkinnyt suurempaa byrokraattista koneistoa, joka kohtaa asiakkaita kalseasti ja raskassoutuisesti. Toisaalta tämä kriittinen näkemys liittyy sosiaalityön profession kritiikkiin ja haluan olla näkemättä sosiaalityön toisenlaista tietoa.³¹³

Sujumattomuus tuo ilmi kirjoittajien kokemusta sosiaalibyrokraatiasta, jossa asiointi ja asiakaspalvelu eivät suju. Sujumattomuuden kokemukselle on tyypillistä monenlaisten prosessien päällekkäisyys ja asioiden hoidon pitkittyminen ja odottelu. Sujumattomuutta kuvataan byrokraatiatyön tehottomuuden kritiikin yhteydessä, kuten esimerkissä ilmenee:

”Miksi niitä asioita ei hoideta sujuvasti? Miksi kaltaiseni usein kokevat, että asiat pitkittyvät?” (K21)

Sosiaalityön työkentän ja asiakkaiden tilanteiden ollessa moninaisia ongelman ratkaisut eivät ole aina helppoja. Asiakkaan avunsaanti riippuu ongelmien laadusta ja laajuudesta sekä siitä, minkälaiset mahdollisuudet yksittäisen työntekijän on ratkaista asiakkaan tilanetta. Katutason byrokraatiatyölle onkin tyypillistä, että asiakas kokee työntekijän olevan avain tai este hänen avunsaantiinsa ja asioiden hoitoon. Työntekijät myös usein korostavat omaa rooliaan asiakasvuorovaikutuksessa.³¹⁴ Asiakkaalla, työntekijällä ja ympäristöllä on vaikutusta asioiden hoidon sujuvuuteen ja ongelmien ratkomiseen. Monessa sosiaalityön palvelussa ollaan riippuvaisia oikeista asiakirjoista ja dokumenteista sekä käydyistä keskusteluista ja sopimuksista. Myös työntekijöiden taidoilla ja henkilökohtaisilla ominaisuuksilla on vaikutusta.³¹⁵

Etenkin taloudellisessa avustamisessa korostuu sosiaalityön toimeentulotuen myöntämisen viimesijaisuus ja asiakkailla on velvollisuus selvittää ensin ensisijaiset tulonlähteensä. Asioiden sujuvuus on yhteydessä moneen muuhun muuttujaan. Suomalaisessa sosiaalityössä esimerkiksi Kelan ja työvoimatoimiston yhteys sosiaalityöhön taloudellisessa avustamisessa on kiinteää. Vastaavasti lastensuojelun tai päihdehuollon puolella yhteys päihdepalve-

³¹³ Juhila 2006, 43–44

³¹⁴ Lipsky 1980, 15–16

³¹⁵ Gambrell 2006, 189, 211

luihin, kontrolli ja seuranta sekä eri perheiden palvelut ovat niitä yhteistyön muotoja ja tahoja, joiden kanssa asiakastyötä pyritään tekemään asiakkaan hyväksi. Kaikki palvelu ei riipu vain sosiaalityöntekijästä. Myös resurssien käyttömahdollisuudet kaikessa avustamisessa ovat keskeisiä sujumuuden turvaamiseksi.³¹⁶ Tyypillistä kuitenkin on, että asiakkaat kokevat katutason byrokraatioissa sujumattomuutta asioidensa hoidossa. Sitä ovat esimerkiksi pitkät odotusajat, satunnaiset tapaamismahdollisuudet sekä nopeat ja kiireellä hoide-
tut kohtaamiset, ja ne johtuvat sosiaalityökontekstissa kunnallisen sosiaalitoimiston sosiaalityön ylikuormittumisesta.³¹⁷

Vie voimavarat -alakäsite on varsin suuri kategoriarypäs, joka liittyy osaltaan sujumattomuuden kokemuksiin mutta myös muihin byrokratiakokemuksiin ja kokemuksiin kunnioituksesta ja vallasta. Byrokratia avunhaussa koetaan väsyttäväksi ja uuvuttavaksi, ja sen edessä koetaan jaksamattomuutta tai kannustetaan itseä jaksamaan. Tähän kytkeytyy kiinteästi asiakkaiden köyhyys avun tarpeen syynä, mutta myös voimavaroja heikentävänä tekijänä.

”Toimeentulotuki evätään pienimmästäkin syystä, jos et ole jaksanut riittävästi keskittyä lomakkeiden täyttämiseen tms. Sairaana ja usein nälkäisenäkin, pitkään riittämättömällä ravinnolla olleena, kunto on yleensä tosi huono, eikä voimia riittäisi keskittymiseen.”
(K24)

Toimeentulotuen hakeminen kuvataan uuvuttavana prosessina, jossa on jaksettava kuukausittain täyttää ja toimittaa hakemukset liitteineen. Perusturvan takaaminen itselleen käy väsyttävästä työstä. Sosiaalityön uuvuttavuus johtuu osaltaan monimutkaisesta palvelujärjestelmästä, jossa asiakas voi pudota väliin, jos hän ei osaa hakea oikeaa palvelua tai sosiaalityöntekijä ei osaa, voi tai ehdi neuvoa ja ohjata asiakasta riittävästi.³¹⁸ Toisaalta myös sosiaalityön asiakkailta on monenlaisia ongelmia ja taloudellista niukkuutta, mutta myös muuta huono-osaisuuden kasautumista. Koska köyhyyskirjoituskilpailuaineisto ajoittuu vuodesta 2006 taaksepäin, olen huomionut väestön hyvinvointikehitystä tästä aikanäkökulmasta käsin. Viimesijaisista etuoksista riippuvaisten hyvinvoinnin kehitys on 1990-luvusta saakka heikentynyt, mitä selittää korkea köyhyysaste. Hyvinvoinnin kielteinen kehitys kohdentuu sosiaalityön asiakkaisiin, kuten pitkäaikaistyöttömiin, mielenterveys- ja päihdeongelmaisiin sekä lapsiperheisiin, joissa on erilaisia perheongelmia. Niitä ovat

³¹⁶ Gambrill 2006, 316

³¹⁷ Lipsky 1980, 37

³¹⁸ Määttä 2010, 30–32

muun muassa vanhempien parisuhdeongelmat, päihde- ja mielenterveysongelmat ja työttömyys. Väestön polarisaatio lisää myös terveyserojen kasvua.³¹⁹ Sosiaalityön asiakkaiden kokonaisvoimavarat ovat todennäköisemmin heikommat kuin hyväosaisten kansalaisten, mikä saattaa lisätä ja selittää voimakasta byrokratiatyön aiheuttamaa uuvuttavuuden kokemusta. Byrokratia kuluttaa vastavuoroisesti myös työntekijää, joka estää luovia ratkaisuja ja jouston asiakastyössä. Byrokratia lisää sekä asiakkaiden että työntekijöiden työmäärää ja muistuttaa ikävästi työntekijän byrokraattiroolista sosiaalityössä.³²⁰

Myös avunsaannin *keinotekoisuuden turhauttavuus* käsitteenä liittyy byrokratiatyöhön, joka nojaa sääntöihin ja ohjeisiin ja on persoonatonta. Kirjoituksissa purkautuu turhautumista olosuhteisiin, järjestelmään ja avun saannin laskennallisuuteen, joka ei perustu todellisiin tuloihin ja menoihin, vaan toimeentulotuen normissa huomioonotettaviin menoihin.

”Mitä väliä on eilisellä kun tänään on nälkä? Viime viikolla kulutettu sähkö ei valaise tätä päivää. Viime kuun vuokra ei maksa tätä kuuta. Viime kesän vaatteet eivät enää ole ehjiä tai eivät mahdu enää lasteni päälle. Jos en sitä tietäisi, en tässä tilanteessa olisi!” (K3)

”Viranomaisten laskelmat osoittivat plussaa. Miksi meillä sitten ei ole rahaa mihinkään? Me säästetään, nuukaillaan, kierrätetään ja korjataan.” (K184)

Kirjoituksissa esiintyy myös kritiikkiä työssä käymistä kohtaan, joka pienipalkkaisuuden tai osa-aikaisuuden vuoksi ei ole nostanut elintasoja. Keinotekoisuuden kritiikki ja turhautuminen kohdentuu monella tapaa koko byrokraattiseen järjestelmään, mutta etenkin sosiaalityöhön kansalaisten ja poliittisen päätöksen välisenä instituutiona ja puskurina.³²¹

Avun joustamattomuus liittyy alakäsitteenä myös byrokratiakokemuksiin. Kirjoituksissa koetaan, että saatu apu ei ole ollut riittävää ja avun saannissa byrokraattisuus, esimerkiksi avun pitäytyminen toimeentulotuen normissa tai harkinnanvaraisten etuuksien maksurajoissa, esiintyy joustamattomana.

”...Sosiaalitoimiston myöntämä maksusitoumus pesukoneeseen ei riitä edes käytetyn ماشینان hankkimiseen, vaan satoja euroja pitäisi äkkiä taikoa jostakin.” (K50)

³¹⁹ Sosiaalibarometri 2006, 15–17

³²⁰ Cavén 1999, 112

³²¹ Lipsky 1980, XVI

Tähän alakäsitteeseen liittyy myös vallankäytön epäoikeudenmukaisuuden kokemusta ja virheellisiä käsityksiä viimesijaisesta toimeentulotuesta. Suora aineistolainaus on yksi esimerkki toimeentulotuen joustamattomuuden kokemuksesta ja työntekijän harkintavallan byrokraattisuudesta, mutta myös virheellisestä käsityksestä toimeentulotukeen kuuluvista menoista.

”Niukka toimeentulo ahdisti usein, kun rahat oli loppu, eikä ollut varaa lomaankaan, ellei toimeentulotukea saanut omavastuuseen, koska sairausmenoihin ei saanut, vaikka miehellä on synnynnäisen vamman aiheuttama vesipää, mihin liittyy ”Cocktail-party puhe” tai puhe-syndrooma, minkä takia puhelinlaskutkin nousevat huimiksi tuloihimme nähden. Toimeentulotuessa on rajana vain 90e mutta mitään ei anneta vaikka ylittäisi, koska katsotaan kuuluvan perustoimeentuloon, mikä oli pienempi kuin työmarkkinatuki silloin, joten oli turha toivo saada mitään apua.” (K19)

Avun joustamattomuuden kokemuksiin kytkeytyvät byrokratiatyön auttamisessa esiintyvät säännöt ja määräykset sekä osittain auttamisen persoonattomuus tai asiakkaan kirjallinen asiointi.³²² Työntekijän näkökulmasta byrokratiatyö vapauttaa työntekijää erilaisten auttamisvaihtoehtojen etsimisestä. Näissä tilanteissa työntekijä voi rajata työtään ja auttamisen määrää vetäytymällä sääntöjen taakse esimerkiksi rajaamalla etuuden määrää tiukasti sääntöjen ja ohjeiden mukaan. Sosiaalityön toiminnalla on oltava taloudellisestikin rajat, jotta budjetteja ei ylitetä, mutta sosiaalityössä työntekijällä on käytettävissään myös melko laavat harkintamahdollisuudet budjettien raameissa.³²³

Sekä *keinotekoisuuden turhauttavuus* - että *avun joustamattomuus* -käsitteisiin liittyy keskustelu siitä, mikä on riittävä avustamisen määrä ja mikä on ihmisten minimitoimeentulon raja. Vähimmäisturvaetuudet eivät taloudellisena avustamisena poista köyhyyttä. Toimeentulotuki lähinnä lieventää köyhyyttä, kun taas muut poliittiset päätökset voivat vaikuttaa esimerkiksi työllistymiseen, joka suojaa ja lisää kansalaisten hyvinvointia.³²⁴ *Byrokratia*-käsitteessä kirjoittajien kokemukset järjestelmästä liittyvät myös työllisyyspolitiikan epäonnistumiseen. Uutena ilmiönä on kasvanut työtä tekevien (”working poor”) köyhien ryhmä, joille palkkatyö ei tuo riittävää elantoa matalapalkka-aloilla työskentelyn ja osaaikaisten työsuhteiden takia.³²⁵ Työstä huolimatta he joutuvat turvautumaan sosiaalietuuk-

³²² Sjöstrand 1981, 112–113

³²³ Cavén 1999, 115

³²⁴ Walker 1993, 41–42, Sosiaalibarometri 2006, 16

³²⁵ Alcock 2006, 8, 15, 25

siin ja toimeentulotukeen viimesijaisena tukena, jotta edes jonkinlainen toimeentulo tulee turvatuksi.³²⁶

Kirjoittajien kokemuksissa esiintyy sosiaalityö myös neutraalina tai persoonattomana vi-ranomaistyonä, jonka olen nimennyt alakäsitteeksi *virikailija*. Kirjoituksissa puhutaan sosi-aalityöntekijöistä muun muassa sosiaalivirkailijoina, sosiaalitarkkailijoina, sosiaalihoitaji-na, sosiaalityöntekijöinä, sossuina, soskuina ja niin edelleen, mutta *virikailija*-käsitteen ku-vauksissa suhde työntekijään vaikuttaa kasvottomalta. Seuraava kuvio selventää analyysiä kategorioista *virikailija*-käsitteen muodostumiseen.



KUVIO 18 Virikailijat byrokraatteina

Kirjoituksissa mainitaan yleensä myös sosiaalityöntekijöiden sukupuoli, jos kirjoittaja pu-huu laajemmin sosiaalitoimistossa työntekijän luona asioinnista. Sosiaalityöntekijäkuvauk-sissa ainoastaan kahdessa kirjoitetaan miestyöntekijästä. Työntekijäkuvaukset pyrkivät kuvaamaan sosiaalitoimiston ankeuden lisäksi työntekijän ankeutta, kuten ilmaisut ”har-maa virikailija” tai ”harmaa vekkihame” osoittavat. *Byrokratia*-käsitteen alla suhde työnte-kijään on persoonaton ja neutraali.

”... *Siellä on kasvoton virikailija joka alkaa kyselemään...*” (K145)

Sosiaalityöntekijät ovat virassaan byrokraatteja. Sanakirjan mukaisesti byrokraatti on ”*pik-kumaisesti muotoseikkoja tähdentävä virikailija, virikavaltainen henkilö*”.³²⁷ Sosiaalityönte-kijät esiintyvät kirjoituksissa virikavaltaisina henkilöinä, jotka käyttävät päätäntävaltaa sää-dösten ja ohjeiden mukaisesti, vaikka heillä on myös mahdollisuus harkintavallan käyt-töön. Byrokraattisissa instituutioissa ammattilaiset usein kiinnittyvät normatiivisiin sään-töihin ja järjestykseen. He pyrkivät toteuttamaan työssään näitä sääntöjä ja järjestystä käyt-täytymistään ohjaavina tekijöinä.³²⁸ *Byrokratia*-käsitteeseen liittyen sosiaalityöntekijä-byrokraatit tekevät esimerkiksi toimeentulotukilaskelmia, joiden perusteella he myöntävät

³²⁶ Jordan 1996, 206

³²⁷ Suomen kielen sivistyssanakirja 2004, 59

³²⁸ Scott 2001, 54–55, 61

tai jättävät myöntämättä taloudellista avustusta ja noudattavat lain kirjainta pikkumaisesti. Järjestelmäkeskeisessä sosiaalityössä byrokratiaa ei halutessaankaan pystytä jättämään kokonaan vuorovaikutuksen ulkopuolelle.³²⁹

Byrokratian suhde sosiaalityöhön ja työntekijöiden asenne sitä kohtaan on kahdensuuntainen. Toisaalta työntekijät näkevät byrokratian, sääntöjen, ohjeiden ja prosessien estävän omaa asiantuntijatyötään ja profession toteutusta.³³⁰ Toisaalta byrokratia myös suojaa työntekijää hänen väsyessä asiakasmäärään.³³¹ Byrokratiaan ja valtaan liittyy molemmissa esiintyvä työntekijöiden ja sosiaalityön lainmukaisuuden ja oikeellisuuden kyseenalaistus. Byrokratiatyössä työntekijät uupuvat välillä asiakkaiden ohjeiden perusteiden ja oikeutuksen peräämiseen. Tämä saa työntekijät kyseenalaistamaan oman työnsä mielekkyyttä ja auttamisen keinoja.³³²

Analyysini perusteella byrokratia on katutason asiakastyössä pyrkimystä järjestykseen ja sääntöjen noudattamiseen sekä vetoamista ohjeisiin ja lakiin. Byrokratiatyössä asiakkaan elinehtoja määrällistetään, asiakkaita luokitellaan ja rangaistaan byrokratialla. Tämä perustuu asiakkaiden arvottamiseen ”hyviin” ja ”huonoihin” syrjäyttäen yksilöitä mikrotasolla.³³³ Byrokratia on yhtenä sosiaalityön kurin ja kontrollin muotona tiiviissä yhteydessä vallankäyttöön ja kunnioitukseen.

³²⁹ Cavén 1999, 120–121

³³⁰ Mäntysaari 1991, 104

³³¹ Cavén 1999, 121

³³² Cavén 1999, 120–121

³³³ Foucault 1975, 202–204

6 SOSIAALITYÖN INSTITUTIONAALISEN TODELLISUUDEN PEILAUUS

Tämän luvun tarkoitus on koota yhteen köyhyyskirjoituskilpailuaineistosta rajaamani aineiston kirjoittajien kokemuksia sosiaalityöstä, sosiaalityöntekijöistä ja sosiaalitoimistoista ja tätä kautta vastata tutkimuskysymykseeni: *Miten sosiaalityö, sosiaalityöntekijät ja -toimistot näyttäytyvät kirjoituksissa?* Glaserin ja Straussin mukaan teoriasta olisi tehtävä kertomus, joka kuvaa tehtyä analyysiä.³³⁴ Luvussa 5 käsitteelin analyysiäni kuvioiden, aineistolainauksen ja kirjallisuuden avulla eritellen *kunnioituksen, vallan ja byrokratian* käsitteiden sisältöjä. Tämän luvun tarkoitus on pyrkiä punomaan entisestään *kunnioitus, valta* ja *byrokratia* osaksi *sosiaalityön institutionaalista todellisuutta*.

Analyysini institutionaalisen todellisuuden kokemusmaailmassa *kunnioituksen* käsite merkittävimpanä määrittää asiakkaita itseään heidän kokemuksissaan ja sosiaalityöntekijöitä ja sosiaalitoimistoissa asiointia, avunhakua ja avun saamista. *Valta* puolestaan on läsnä kaikessa sosiaalityön vuorovaikutuksessa työntekijän viran ja päätäntävallan tuomana. Kirjoittajat ovat riippuvaisia sosiaalityöntekijän päätäntävallasta. Sosiaalitoimistot tiloina ovat julkishallinnon tiloja ja näin julkisen vallan näyttämöitä, joille asiakkaiden asiointi keskittyy. Vain muutamassa kirjoituksissa mainitaan sosiaalityöntekijän kotikäynti, ja näissä yhteyksissä mainitaan yleensä myös lastensuojelun kontrolli ja perhemoraalin valvonta. Sosiaalitoimistojen tilat ovat byrokraattisia ja niihin kätkeytyy vallan elementtejä, kuten suljettuja ja lukittuja ovia, valvontaa ja kontrollia. *Byrokratia* vaikuttaa analyysini perusteella olevan osa sosiaalityötä ja pikemminkin jonkinlainen elementti ja työväline. Asiakkaiden kokemuksissa se hankaloittaa avun saantia ja vie voimavaroja tehden kohtaamisesta joustamatonta. Käsitteisiin kietoutuu instituutioille tyypilliset säätelyn, normien sekä kulttuuristen ja tilannesidonnaisten tekijöiden elementit.³³⁵ Tämän luvun pyrkimys on osoittaa, kuinka aineistolähtöiset yläkäsitteet alakäsitteineen kuvaavat aineistosidonnaista *sosiaalitoimistojen institutionaalista todellisuutta* suhteessa tutkimuskysymykseeni.

Seuraava taulukko 1 havainnollistaa aineiston analyysin peilailuani, jota selvennän tässä luvussa:

³³⁴ Glaser & Strauss 1967, 105, 113

³³⁵ Scott 2001, 47-52

TAULUKKO 1 Sosiaalitoimistojen institutionaalisen todellisuuden peilauskenttä

| SOSIAALITOIMISTOJEN INSTITUTIONAALINEN TODELLISUUS | | PEILAUSKENTTÄ | |
|--|---|--|--|
| YLÄKÄSITTEET | KOKEMUS SOSIAALITYÖSTÄ / AVUSTA /ASIAKKUUDESTA | KOKEMUS SOSIAALITYÖNTEKIJÖISTÄ/ KOHTAAMISISTA | KOKEMUS SOSIAALITOIMISTOISTA |
| KUNNIOITUS | PAKON EDESSÄ, PYRKIMYS RIIPPUMATTOMUUTEEN, NÖYRTYMINEN, HÄPEÄN KOKEMUS, ANOMINEN, ARVOTTOMUUS, LEIMAAVUUS, SYLLISYYS, SOSIAALITYÖN APU | HÄPEÄN KOKEMUS, ANOMINEN, ARVOTTOMUUS, ITKU, SYLLISYYS, UHKAILEMALLA ETUJA, TYÖNTEKIJÄN, AMMATITTAIDOTTOMUUS, EPÄLUOTTAMUS, SOSIAALITYÖHÖN, SOSIAALITYÖN APU, TYÖNTEKIJÄN AMMATILLISUUS, TURVA JA TUKI | PAKON EDESSÄ, LEIMAAVUUS, HÄPEÄN KOKEMUS, SOSIAALITYÖN APU |
| YHTEENVETOANALYYSI KUNNIOITUKSEN KÄSITTEESTÄ | VASTENTAHTOISUUDEN KOROSTUS, NÖYRTYMISEN KOKEMUS, KUNNIOITUKSEN MENETYS MUIDEN SILMISSÄ, VASTAVUOROINEN KUNNIOITUS ONNISTUNEESSA ASIAKKUUDESSA, HYVISTÄKIN KOKEMUKSISTA HUOLIMATTA ASIAKKUUS AINA VASTENTAHTOISTA. | SOSIAALITYÖNTEKIJÄN EDESSÄ HÄPEÄÄ EPÄONNISTUMISTA, AVUN HAUSTA SYLLISTYSTÄ, APUA KIRISTÄMÄLLÄ, NEGATIIVISISTA KOKEMUKSISTA EPÄLUOTTAMUS TYÖNTEKIJÄN JA LAINMUKAISUUTEEN VASTAVUOROISTA KUNNIOITUSTA KOKIESSA, SOSIAALITYÖNTEKIJÄ AMMATILLINEN JA POSITIIVINEN KOKEMUS. | SOSIAALITOIMISTOON MENO HÄPEÄLLISTÄ JA LEIMAAVAA, HALVEKSUNNAN KOKEMISTA SOSIAALITOIMISTOSTA TARVITTAVA APU |
| VALTA | TAVOITETTAVUUS VALLANKÄYTTÖÄ, HARKINTAVALTA RIIPPUVUUSSUHTEEN LISÄÄJÄNÄ, KONTROLLI, VALTA KOSKETTAÄ YKSITYISYYTTÄ, PETTYMYS, MUILLE APUA, EPÄOIKEUDENMUKAISUUS | TAVOITETTAVUUS VALLANKÄYTTÖÄ, HARKINTAVALTA RIIPPUVUUSSUHTEEN LISÄÄJÄNÄ, KONTROLLI, VALTA KOSKETTAÄ YKSITYISYYTTÄ, EPÄOIKEUDENMUKAISUUS | TILAT VALLAN ILMENTÄJÄNÄ, TAVOITETTAVUUS VALLANKÄYTTÖÄ, KONTROLLI |
| YHTEENVETOANALYYSI VALLAN KÄSITTEESTÄ | ASIAKKUUDESSA EPÄVARMUUS AVUSTA, RIIPPUVUUS TYÖNTEKIJÄN PÄÄTÖKSISTÄ, MYÖS RIIPPUVUUS AVUSTA, SOSIAALITYÖN KONTROLLI, LASTENSUOJELUSSA VOIMAKKAAT VALLANKÄYTÖN KOKEMUKSET, KATKEROITUMINEN, TOIMEENTULOTUESSA YKSITYISYYDEN MENETYS, AVUN SAANNISSA EPÄOIKEUDENMUKAISUUDEN KOKEMUKSET. | TYÖNTEKIJÄN TAVOITETTAVUUS VALLAN KÄYTTÖÄ, SOSIAALITYÖNTEKIJÄLLÄ VALTA-ASEMA ASIAKASSUHTEESSA, TYÖNTEKIJÄLLÄ VALTA PUUTTUA YKSITYISASIOIHIN, KOKEMUS EPÄOIKEUDENMUKAISESTA KOHTELUSTA. | TOIMISTOT TILOINA JULKISEN VALLAN TILOJA, TILAT KONTROLLOITUIJA, TYÖNTEKIJÖIDEN TAVOITETTAVUUDEN RAJOITTAMINEN MYÖS TILOISSA SOSIAALITOIMISTOT VIRANOMAISINSTITUUTIOITA. |
| BYROKRATIA | RATASMETAFORA, TEKNOLOGIA, PAPERIBYROKRATIA, SUJUMATTOMUUS, VIE VOIMAVARAT, KEINOTEKOISUUDEN TURHAUTTAVUUS, AVUN JOUSTAMATTOMUUS | RATASMETAFORA, TEKNOLOGIA, PAPERIBYROKRATIA, SUJUMATTOMUUS, KEINOTEKOISUUDEN TURHAUTTAVUUS, AVUN JOUSTAMATTOMUUS, VIRKAILIJA | RATASMETAFORA, TEKNOLOGIA, PAPERIBYROKRATIA, SUJUMATTOMUUS, KEINOTEKOISUUDEN TURHAUTTAVUUS, VIRKAILIJA |
| YHTEENVETOANALYYSI BYROKRATIAN KÄSITTEESTÄ | BYROKRATIAN TEHOTOMISSA RATAISSA, JOISSA AVUNSAANTI, PERUSTUU SÄÄNTÖIHIN, OHJEISIIN JA JÄRJESTELMÄN VAATEISIIN, APU JOUSTAMATONTA, KOSKA PERSOONATONTA JA KONEMAISTA. | TYÖNTEKIJÄT MYÖS OSA RATAITAITA, VAIKUTUSMAHDOLLIISUDET SIIS KONEESEEN HEIKOT, TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖTÄ RAAMITTAVAT BYROKRATIAN VAATEET JA VIRKAVALTAISUUS. | TOIMISTOT ILMENTÄVÄT BYROKRAATTISTA ORGANISAATIOITA JÄRJESTELMÄLLISYYDELLÄ, LOMAKKEILLA, KAAVAKKEILLA JA VIRKAVALTAISUUDELLA. |

Aineisto painottuu toimentulotukikokemuksiin. Kirjoituksissa lastensuojelu ja perheasoidensovittelut ovat vähemmistönä. Sijoituksen ja sijaishuollon jälkihuollon kokemuksista kirjoittaa aineistossani yksi kirjoittaja. Sosiaalityö on kirjoittajien kokemuksissa pitkälti taloudellisen tuen antamista tai taloudellisesta tuesta päättämistä. Analyysissä esiintyneisiin ilmiöihin on vaikuttanut, että aineistoni on köyhyyskokemuksista muodostettu sekundaariaineisto. Mikäli kirjoittajia olisi pyydetty kuvaamaan kokemuksiaan erikseen sosiaali-

viranomaisista tai lastensuojelusta, olisivat analyysin ja teorian sisällöt muodostuneet toisenlaisiksi.

En huomionnut analyysissäni ikä- tai sukupuolinäkökulmaa, koska en nähnyt sitä aiheelliseksi tutustuttuani aineistoni kirjoituksiin. Kirjoittajien iällä ei varsinaisesti ole merkitystä kokemuksiin sosiaaliviranomaisista. Vaikka sosiaalityön asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden sukupuoli ei ole ollut tutkimusilmiöni kiinnostuksen kohteena, sosiaalityön sukupuolittuneisuutta ei voi tyystin sivuuttaa, koska sosiaalityö on alana naisvaltainen. Yhteiskunnallisten muutosten myötä naiset ovat siirtyneet tekemään yhteiskunnallisesti tuotettua hoivaa, jossa huolenpidon elementit ovat vuorovaikutuksessa lähtökohtaisesti vahvat.³³⁶ Yhteiskunnallisessa järjestelmässämme on paljon sukupuolirooleja vahvistavia ja niiden mukaiseksi mielletäviä rakenteita. Nämä yhteiskunnalliset rakenteet muodostavat pohjaa ihmisten väliselle vuorovaikutukselle.³³⁷ Sosiaalityössä työntekijänä on usein nainen, mutta asiakkaana on sekä naisia että miehiä ja tyttöjä ja poikia. Sukupuolisuutta ei siis voi sulkea kokonaan pois tarkastellessa kirjoittajien kokemuksia sosiaalitoimistossa asioinnista tai sosiaalityöntekijöistä.

Sosiaalityössä miehiä ja kodin yhteyttä ei useinkaan nähdä tai sitä jäsennetään yksipuolisesti. Kodista ja perheestä puhutaan naisen paikkana ja mieheen ei kiinnitetä huomiota. Maskuliinisuuteen liittyvät tiedostamattomat tai tiedostetutkin mielikuvat voivat ohjata työntekijää, ja asiakas saattaa tulla sivuutetuksi tarpeineen. Tällöin työntekijä tuottaa sukupuolten välistä eriarvoisuutta. Asiakkaan kannalta on merkittävää, millaista kuvaa hänestä muodostetaan sukupuolesta riippumatta.³³⁸ Analyysissäni sukupuolten väliset erot kokemuksissa eivät olleet varsinaisessa tarkastelussa, eikä niitä analyysin edetessä juuri ilmennyt. Nimellisen pieni murto-osa kirjoituksista kuvaa naiskirjoittajan kokemuksia sosiaalityöntekijän puolueellisuudesta ja isän suosimisesta esimerkiksi perheasioiden sovittelussa, lasten huoltajuuskiistoissa ja elatusmaksuissa. Nämä puolueellisuuden kokemukset kategorisoin kuitenkin *epäoikeudenmukaisuus*-kokemusten alle, koska aineistostani ei olisi ollut mahdollisuutta työstää laadukasta sukupuolinäkökulmien tarkastelua.

³³⁶ Rauhala 1993, 9–11

³³⁷ Korvajärvi 2010, 185, 189

³³⁸ Autonen-Vaaraniemi 2004, 243–244, Kivipelto 2004, 268–270

6.1 Kirjoittajien kokemukset sosiaalityöstä ja asiakkuudesta

Kirjoittajien kuvauksissa sosiaalityö ja sosiaalityön asiakkuus piirtyy vastentahtoisena. Sosiaalityöhön liittyvät avun tarpeen tähden kunnioituksen menetys ja asiakkuuden häpeäminen toisten ihmisten edessä. Asiakkuutta leimaa myös toiseuden kokemus. Vaikka kirjoittajilla olisi ollut hyviä kokemuksia avun hausta, sosiaalityön apuun turvautuminen on aina vastentahtoista. Tämä johtuu riippuvaisuuden häpeällisyydestä. Julkinen riippuvaisuus sosiaalietuuksista on häpeällistä, ja aiemmin sosiaaliturvan piiriin solidaarisuusperiaatteiden mukaan kuuluneet tarpeet suljetaan pikkuhiljaa yksityisyyden piiriin, jolloin yksilöt jäävät itse kantamaan vastuuta elämästään. Yksilön vastuuttamisella ja sitä kautta pärjäämättömyydestä syyllistämällä vahvistetaan riippuvuuden häpeällisyyttä.³³⁹ Riippuvuus yhteiskunnallisesta avusta johtaa toiseuden kokemuksiin, joita selittää muun muassa suomalaisessa täysivaltaisen kansalaisuuden käsityksessä pitkän varjon heittänyt historian perintö siitä, että yhteiskunnallisen avun varassa eläneet eivät ole täysivaltaisia kansalaisia.³⁴⁰ Toiseus liittyy myös valtavirrasta taloudellisista ja sosiaalisista syistä pois putoamiseen, huono-osaistumiseen ja syrjäytymiseen. Epäonnistuessaan sosiaalityö vahvistaa marginaaliin joutumista ja toiseuden kokemuksen voimistumista.³⁴¹ Sosiaalitoimistojen todellisuuden institutionaalistuessa ne rajoittavat ja ohjaavat yksilöitä alistaen nämä ihmistenkäytöstä määrittäville prosesseille, joiden seurauksena voi olla kunnioituksen menetyksen kokemuksen korostuminen.³⁴²

Sosiaalityön asiakkuus ja avunhaku on epävarmuudessa ja työntekijän päätäntävällän varassa elämistä. Sosiaalityön asiakkaat ovat konkreettisesti riippuvaisia taloudellisesta avusta elannon turvaajana. Köyhyys on pitkälti materiaalista puutetta, mutta myös sosiaalista ja kulttuurista vaille jäämistä. Yksilöiden haavoittuvaisuus ja heitä kohtaavat riskit liittyvät lähinnä oikeuteen taloudellisesta perusturvasta, mutta myös muiden elinolojen parantamisen tarpeeseen.³⁴³ Liberaalin käsityksen mukaan riippuvuuden lapsenomaisuus leimaa avun hakua ja tarvetta.³⁴⁴ Lastensuojelussa ja perheasioiden sovittelussa sosiaalityön asiakkuudessa korostuvat kontrollin alaisuus ja sosiaalityön mahdollisuus puuttua perheen tai yksilön yksityiselämään voimakkaasti. Puuttumista voi olla esimerkiksi velvoitteet päihde-

³³⁹ Sennett 2004, 108

³⁴⁰ Harjula 2010, 4–5

³⁴¹ Juhila 2002, 13–15

³⁴² Scott 2001, 52

³⁴³ Barry 1998, 15

³⁴⁴ Sennett 2004, 109

huollon palveluihin tai lasten sijoittamisen uhka tai sen toteutuminen. Myös taloudellisen tuen piirissä kontrolli tulojen ja menojen selvittämisestä on ilmeistä, ja velvoitteet työelämään tai työvoimatoimistoon hakeutumiseksi ovat toimeentulotuen myöntämiseen liittyviä väliintuloja ja vallankäytön tilanteita. Sosiaalityö on voimakkaissa puuttumistilanteissa yksi yhteiskunnallisen normalisoinnin keino.³⁴⁵ Sosiaalityöntekijöiden edustaessa keskiluokkaisuutta he saattavat sivuuttaa asiakkaiden oman elämänsä eteen tekemät ponnistelut huomaamatta näitä, sillä he eivät ymmärrä kaikilta osin asiakkaan tilannetta ja asemaa. Sen voi nähdä myös yhtenä voimakkaan vallankäytön kokemuksesta selittävänä tekijänä.³⁴⁶ Sosiaalityön ja asiakkaiden suhdetta kuvaa analyysini perusteella edelleen myös sosiaalityön historiasta tuttu holhoava ja kurittava ote. 1900-luvun alkuvuosikymmenten puuttuvan ja kontrolloivan sosiaalityön juridis-hallinnollinen painotus näyttäytyy edelleen suuressa osassa kokemuksia, vaikka ne sijoittuvat pääosin 1990–2000-luvuille.³⁴⁷

Mitä voimakkaampia väliintuloja kirjoittajat ovat kokeneet, sitä katkeroituneempia ja kriittisempiä kirjoittajat ovat sosiaalityötä kohtaan. Tämä tulee ilmi erityisesti lasten sijoituksen kokeneiden kirjoituksista. Toimeentulotukiasiakkuuteen liittyvät myös kokemukset epäoikeudenmukaisista päätöksistä avunhakutilanteissa. Häpeän aiheuttaman nöyryytyksen kestämiseksi asiakkaat kyseenalaistavat päätäntävaltaa käyttävien sosiaalityöntekijöiden sanoja ja siitä huolimatta, että ovat heistä riippuvaisia. Siten he käyttävät rationaalista itsemääräämisoikeuttaan selviytyäkseen ja tällä rationaalisella itsemääräämisoikeudella kurovat kiinni arvostusta muiden silmissä.³⁴⁸

Sosiaalityön asiakkuus turhauttaa kirjoittajia. He kokevat sosiaalityön byrokraattiseksi ja tehottomaksi instituutioksi, jonka rattaissa avunsaanti perustui sääntöihin ja ohjeisiin. Sosiaalityön apu asiakkaille on pääsääntöisesti joustamatonta ja riittämätöntä: myönteisistä avunsaannin kokemuksista huolimatta apu ei poista köyhyyttä tai juurikaan ratkaise yksilöiden tai perheiden toimeentulovaikeuksia. Avun haun kokemuksissa korostuvat myös avun persoonattomuus ja konemaisuus siten, että työntekijät eivät käyttäneet aina mahdollisuuttaan tilannekohtaiseen harkintaan. Toisaalta sosiaalityön auttamiseen liittyy myös avun jakautuminen epätasaisesti.³⁴⁹ Vaikka työntekijä käyttäisikin tilannesidonnaista har-

³⁴⁵ Mäntysaari 1991, 195

³⁴⁶ Sennett 2004, 57

³⁴⁷ Juhila 2006, 45

³⁴⁸ Sennett 2004, 111

³⁴⁹ Raynor 1985, 27

kintaa ja virkansa suomaan autonomiaa, ei apu jakaudu tasaisesti, vaan monimutkaisista tilanteista johtuen asiakkaita kohdellaan tilannesidonnaisesti eriarvoisesti.³⁵⁰

6.2 Kirjoittajien kokemukset sosiaalityöntekijöistä ja kohtaamisista

Sosiaalityöntekijöiden kohtaamisissa asiakkaat häpesivät omaa epäonnistumistaan ja kokiivat syyllisyyttä avun haustaan. Heitä myös joissain tapauksissa syyllistettiin avun hausta ja tarpeesta. Sosiaalityö on ihmisten välistä kanssakäymistä, jossa sekä asiakkaat että työntekijät tekevät monenlaisia tulkintoja suorasta ja hienovaraisesta kommunikaatiosta. Sosiaalityön hoivasta ja vastuullisesta huolenpidosta huolimatta työ on tilannesidonnaista ja byrokraattista yksilön elämään vaikuttamista ja puuttumista. Työntekijän asiakkaan elämästä vieraantumiselta on välillä vaikea välttyä.³⁵¹

Ne, jotka kuvaavat kohtaamista sosiaalityöntekijän kanssa kielteisesti, kyseenalaistavat sosiaalityöntekijän ammattitaitoa ja tietämystä. Myös sosiaalityöntekijän luotettavuutta kyseenalaistetaan. Lisäksi sosiaalityön ja työntekijöiden legitimitettä kyseenalaistetaan. Kirjoituksissa kriittisyys korostuu sitä enemmän, mitä vähemmän kirjoittaja vaikuttaa ymmärtävän palvelujärjestelmän rakentumisesta. Toisaalta asiakkaiden ja työntekijöiden suhde on etenkin 1960–1980-luvuilla mutta myöhemminkin ollut asiakkaiden elämään puuttuvaa, kontrolloivaa sekä normaalistavien toimenpiteiden ja joustamattomuuden leimamaa.³⁵² Toki sosiaalityö on ollut myös palveluhenkistä, asiakaslähtöistä ja oikeuksiin perustuvaa, mutta analyysissäni kielteiset kokemukset korostuvat.³⁵³

Myönteisissä kuvauksissa sosiaalityöntekijäkokemuksista sosiaalityöntekijää kunnioitetaan. Vastavuoroisen kunnioituksen kokemuksissa sosiaalityöntekijän ammatillisuus ja työn ammattisällöt, tukeminen ja auttaminen, korostuvat. Analyysini perusteella voin todeta yksinkertaistaen, että asiakkaat, joilla on paljon ongelmia ja vähän voimavaroja, kokevat suhteen sosiaalityöntekijään läheisempänä ja henkilökohtaisempänä. Sosiaalityöntekijä nimetään ”omaksi” työntekijäksi. Vastavuoroisessa kunnioituksessa vuorovaikutus rakentuu keskustelulle ja kuuntelulle. Yhteistyö edellyttää molemminpuolista toisen kuun-

³⁵⁰ Lipsky 1980, 15

³⁵¹ Lipsky 1980, 71, 75

³⁵² Juhila 2006, 45

³⁵³ Juhila 2006, 45

telua, mutta myös itsekuria. Vuorovaikutus on ikään kuin yhdenlainen kohtaamisen rituaali.³⁵⁴ Katutason byrokratiatyön onnistumisen kokemuksille merkittävää on, että asiakkaan kanssa syntyy vuorovaikutusta, jossa asiakkaan tilanteen voidaan katsoa muuttuvan myönteisempään suuntaan.³⁵⁵ Sosiaalityö on myös vahvaa ihmissuhdetyötä, mitä ei sovi unohtaa, vaikka sosiaalityötä kritisoidaankin paljon.

Sosiaalityöntekijöiden heikko tavoitettavuus koetaan vallankäyttönä, ja asiakassuhteessa sosiaalityöntekijän valta-asemaa ei voi sivuuttaa. Sosiaalityö, kuten muukin katutason byrokratiatyö, kärsii kroonisesta resurssipulasta, joten työntekijöiden määrä ja paneutumisen mahdollisuudet eivät vastaa asiakasmäärää.³⁵⁶ Työntekijöiden käyttäessä päätäntävaltaa asiakkaita kohtaan asiakkaat uskovat, että työntekijöiden käsissä on päätäntävalta heidän elämästään.³⁵⁷ Lastensuojelussa sosiaalityöntekijöiden valta puuttua perheen yksityiseen elämään korostuu. Sosiaalityön tietoperusta ja tiedonmuodostus ovat laaja-alaista, mutta sosiaalityön julkisen sektorin työssä päätöksenteon ja toimenpiteiden legitimointi osoittautuvat tiedon muodostuksen perustaa tärkeämmiksi ja näyttö itse tietoa tärkeämmäksi. Sosiaalityössä, kuten muussakin yhteiskunnallisessa työmuodossa, toimintaa perustellaan objektiiviseksi nimetyillä tosiasioilla.³⁵⁸ Sosiaalityön työkäytännöt muokkaavat ja hallitsevat tietoa, ja oikeus koskea asiakkaan yksityisyyteen ja hallita tietoa asiakasprosessissa on vallankäyttöä asiakassuhteessa.³⁵⁹

Sosiaalityöntekijän päätösten lainmukaisuus ja työntekijän ammattitaito päätösten tekoon kyseenalaistetaan kirjoituksissa. Asiakkaita kiinnostavat yleensä katutason byrokratiajärjestelmän rakenteet ja päätösten perustana olevat ohjeet, mutta niitä selitetään harvoille asiakkaille.³⁶⁰ Toisaalta Suomessa lainsäädäntö, joka antaa juridisen oikeutuksen sosiaalitoimistojen sosiaalityölle lastensuojelu- ja toimeentulotukiasioissa, on kaikkien saatavilla. Työn arvoperusta ja tiedonmuodostus jäävät professionille itselleen vaalittavaksi. Analyysin perusteella voi päätellä, että sosiaalityöntekijä on myös osa byrokratian rattaita ja hänen mahdollisuutensa vaikuttaa rakenteisiin ovat heikot. Sosiaalityöntekijän toimintaa raamittavat byokraattinen järjestelmä, sosiaalipoliittinen ohjaus ja virkavaltaisuus. Yksittäiset

³⁵⁴ Sennett 2004, 208–212

³⁵⁵ Lipsky 1980, 59

³⁵⁶ Lipsky 1980, 33–34, 36

³⁵⁷ Lipsky 1980, 15

³⁵⁸ Walls 1986, 111

³⁵⁹ Wang 1999, 191

³⁶⁰ Lipsky 1980, 64

työntekijät eivät pysty vaikuttamaan radikaalisti vallitsevaan poliittiseen eetokseen tai talouspolitiikkaan. Yksittäisten asiakkaiden ja asiakasryhmien tilanteisiin sosiaalityön ohjauksella, neuvonnalla, tuella ja avustamisella kuitenkin on vaikutusta byrokratian rajoitteista huolimatta.³⁶¹

6.3 Kirjoittajien kokemukset sosiaalitoimistoista

Analyysin perusteella sosiaalitoimistossa asiointi ja toimeentulotuen haku aiheuttavat häpeää omanarvontunnon ja kunnioituksen menetyksen tähden. Sosiaalitoimistossa asiointiin liittyvät halveksunnan kokemukset. Sosiaalitoimistosta on saatu myös tarvittavaa apua ja turvaa, jolloin järjestelmä nähdään myönteisenä. Asiakkaan odotuksilla sosiaalitoimistoon tullessa on merkitystä avun saamisen kokemuksen kannalta. Asiakkaat odottavat yleensä ratkaisua yksilölliseen tilanteeseensa, kun taas työntekijä joutuu käsittelemään häntä osana sosiaalista prosessia ja vertaamaan hänen tilannettaan yleiseen perspektiiviin. Toisaalta asiakkaiden hyvinvoinnilla on merkitystä myös työntekijöiden työn vaikuttavuuden kokemukseen.³⁶²

Sosiaalitoimistot näyttäytyvät analyysissä julkisen vallan tiloina, jotka eivät ole asiakkaille avoimia ja vastaanottavaisia. Rakenteilla on suuri vaikutus asiakkaan kanssa syntyvään vuorovaikutukseen.³⁶³ Kunnalliset sosiaalitoimistot ovat tyypillinen asiakastyön katutason byrokratian toimintakenttä, josta sosiaalityöntekijät tavoittaa. Tiloissa on paljon kontrollointia ja valvontaa ja työntekijöiden lähestyminen on rajattua.³⁶⁴ Sosiaalitoimistot ilmentävät byrokraattista organisaatiota hierarkioilla, järjestelmällisyydellä, papereilla ja virkavaltaisuudella. Sosiaalitoimistojen työ on jaettu usein osa-alueisiin ja työprosesseihin, mikä tukee byrokraattisuuden käsitettä.³⁶⁵ Kaiken kaikkiaan sosiaalitoimistoihin kohdistuu kielteisiä kuvauksia. Analyysin perusteella asiakastyön mahdollisuudet vaikuttaisivat olevan jossain muualla kuin toimistoissa tehtävässä sosiaalityössä. Toisaalta työkäytännöt ovat 2000-luvun aikana muuttuneet etenkin lapsiperheiden parissa tehtävässä sosiaalityössä, vaikkakin työhön sisältyy edelleen byrokraattisuuden elementtejä.

³⁶¹ Raynor 1985, 27–28

³⁶² Lipsky 1980, 59–60

³⁶³ Lipsky 1980, 61

³⁶⁴ Sosiaalityö, STM

³⁶⁵ Lipsky 1980, 76–77

7 POHDINTA

Aineiston analysoiminen grounded theory -metodilla on ollut työläs mutta mielenkiintoinen oppimisprosessi. Olen keskittynyt GT-analyysin substanssiteorian kirjoittamisessa kokemuksiin sosiaalityöstä, sosiaalityöntekijöistä ja sosiaalitoimistoista sosiaaliviranomaisina. Aineiston laajuuden tähden olen joutunut kohdentamaan kiinnostukseni näiden kokemusten ilmenemiseen aineistossa. Myös Yhteiskuntatielliseltä tietoarkistolta saamani aineiston käyttöoikeus rajoitti aineistoa käyttölupani mukaiseen sosiaaliviranomaistarkasteluun.

Kirjoittajien omakohtaiset kokemukset sosiaalityöstä muodostavat analyysissäni *sosiaalitoimistojen institutionaalisen todellisuuden* käsitteen, joka rakentuu kunnioituksesta, vallankäytöstä ja byrokratian rajoista. Vielä analyysiäni kiteyttäen totean, että kunnioitus on erityisen haavoittuvaista sosiaalityön asiakasryhmässä, johon kuuluvilla on paljon puutetta elämässään. Kunnioitukseen liittyy riippuvuuden ja häpeän kokemuksia, kun toimeentulon mahdollisuus ja yhteiskunnan osallisuus ovat heikentyneet hetkellisesti tai pitkäaikaisesti. Kunnioitus ja sen puute ovat läsnä kirjoittajien kokemuksissa, kun he kohtaavat sosiaalityön avun haun ja institutionaalisen todellisuuden. Sosiaalityön institutionaalinen todellisuus on analyysissäni kokonaisuutena yksilöitä haavoittava, mutta vastavuoroisissa kunnioituksen kokemuksissa ja avun saannin toivoa tuottavissa pilkahduksissa sosiaalityö antaa tarvittavaa tukea ja apua.

Sosiaalityön auttamisessa vallankäytön muodot ja epäoikeudenmukaisuuden kokemukset heikentävät avun saannin kokemuksia. Myös myönteisissä avun kokemuksissa liberaalin infantilismien mukainen riippuvuuden ja avuttomuuden heikkouden ajatus alleviivaa epäonnistumista ja arvottomuutta heikentäen avun saannin kokemusta. Asiakkuus on aina nöyryyttävää ja leimaavaa. Viranomaisvalta on läsnä niin sosiaalitoimistoissa kuin työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Valtaa ei voi häivyttää, ja sen käyttö tuottaa myös riippuvuutta viranomaisesta. Voimakkaat väliintulot aiheuttavat katkeroitumista. Sosiaalityö katutaso byrokratiatyönä on joustamatonta ja vaatii tiettyjen ohjeiden ja tapajärjestelmien noudattamista. Myös sosiaaliturvajärjestelmän ymmärtäminen on vaikeaa. Sosiaalityön instituutioissa kunnioitus, valta ja byrokratia kiertyvät yhteen sääntöjen, nor-

mien, kulttuuristen ja tilannesidonnaisen instituution elementtien kanssa.³⁶⁶ Käsitteiden ja elementtien muodot vaihtelevat, voimistuvat ja väistyvät vuoron perään kunnallisten katutasen byrokratiasosiaalitoimistojen institutionaalisessa todellisuudessa.

Kirjoitusten perusteella sosiaalityöntekijöitä voisi siis määritellä katutasen byrokraateiksi, joilla on valta-asema jakaa etuuksia ja puuttua kansalaisten yksityiselämään sekä taloudellisissa että perhe-elämään liittyvissä kysymyksissä. Byrokratia sitoo osin työntekijöiden ammatillisuutta, mutta sen taakse voi helposti piiloutua. Työntekijällä on myös mahdollisuus asiakkaan auttamiseen ja tukemiseen. Analyysini perusteella Michael Lipskyn (1980) katutasen byrokratiateoria on sosiaalityössä ja etenkin toimeentulotukityössä yhä voimissaan, vaikka se ei tietoisesti johdata induktiivista analyysiäni.

Tutkielmani on tuottanut lisää tietoa sosiaalibyrokraatioiden todellisuudesta köyhyyskirjoituskilpailun kirjoittajien subjektiivisten kokemusten kuvausten analysoinnin kautta. Tutkielmani kiinnittää huomiota siihen, miten sosiaalityön asiakkaat kokevat sosiaalitoimistot instituutioina ja minkälaisen ilmiöiden äärellä sosiaalityön byrokratiatyön kohtaamisissa ollaan. Sosiaalityöntekijän ymmärrys sosiaalityöstä instituutiona vaikuttaa myös monella tapaa asiakkaan kokemuksiin ja kohteluun. Sosiaalityön käytännön työtä tekevien tulisi työssään huomioida asiakastyössä kunnioituksen, vallan ja byrokratian ilmiöt, vaikka he ovat moninaisten odotusten ja paineiden alaisina katutasen byrokratiatyössä. Tutkielmasani kuvaan kirjoittajien sosiaalityökokemuksia aineistosidonnaisesti tehden substanssianalyysiä.

Läpi koko analyysiprosessin olen joutunut tiedostamaan oman tutkija-asemani. Aineistolähtöisen ja -sidonnaisen sosiaalitoimistojen institutionaalisen todellisuuden rakentuminen perustuu köyhyyskirjoittajien kuvauksiin heidän käsite- ja kokemusmaailmastaan. Vaikka olen pyrkinyt suhtautumaan aineistoon aineistolähtöisesti ja induktiivisesti vapaana ennakkokäsityksistä ja oletuksista, olen tiedostanut, että oma käsitemaailmani värittää analyysiä induktiivisista pyrkimyksistäni huolimatta.³⁶⁷ Oman ajattelun tietoiseksi tekemisellä, prosessin dokumentoinnilla ja aineiston systemaattisella ja toistetulla analyysillä olen pyrkinyt sulkemaan omien käsitysteni vaikutusta tuloksiin. En ole analysoinut sosiaalityöntekijöiden tai asiakkaiden rooleja, vaikka käyttö lupani olisi sen mahdollistanut. Luotettavaan tut-

³⁶⁶ Scott 2001, 49-58

³⁶⁷ Riessman 2008, 184-186

kimuksen tekoon kuuluu rajausten ja valintojen teko.³⁶⁸ Rajasin rooli- ja vuorovaikutustarkastelun mahdollisuudet pois, koska grounded theory -analyysini muodostui laajaksi pro gradu -työksi yksistään sosiaaliviranomaisten näyttäytymisen tarkastelulla. Tuottamistani alakäsitteistä pystyy päättämään joitakin rooleja ja vuorovaikutuksen elementtejä, mutta aineisto ja tekemäni rajaukset eivät sovi roolien ja sosiaalityön vuorovaikutuksen monipuoliseen tarkasteluun. Roolien ja vuorovaikutuksen tarkastelu aineistosta vaatisi myös erilaisen orientaation ja teoreettisen viitekehyksen. Aihepiiri jää tutkittavaksi seuraavalle aiheesta ja aineistosta kiinnostuneelle. Myös sosiaalityön auttamisen muotojen laaja-alaisempi tarkastelu aineistosta jää tulevaisuuteen. Sosiaaliviranomaisten näyttäytymistä kirjoituksissa voi edelleen tutkia ja syventää, sillä aineistossa on lukuisia mainintoja muun muassa Kelan ja työvoimatoimiston viranomaistyöstä. Myös yksistään toimeentulotukeen liittyvään analyysiin aineisto tarjoaa runsaasti mahdollisuuksia. Sosiaalityön byrokratialuonnetta voi tutkia myös eri aineistoilla ja eri sosiaalityön asiakasryhmien keskuudessa. Sosiaalibyrokraatian kokemuksia ja sosiaalibyrokraatian vaikutuksia tai vallankäytön muotoja esimerkiksi lastensuojelussa olisi mielenkiintoista tutkia. Myös yksistään sosiaalityöntekijöiden ymmärrystä köyhyydestä ja siihen vaikuttamisesta työssään olisi hyödyllistä selvittää.

Analyysini perusteella sosiaalitoimistojen institutionaalinen todellisuus piirtyy kirjoittajien kokemuksissa kielteiseksi. Aineisto on köyhyyskirjoitusaineisto, jossa kirjoittajat kuvaavat köyhyyttään, sen elämään tuleamista ja arjessa selviytymistä. Köyhyys ilmiönä on lähtökohteisesti puutteen alla elämistä ja kielteisesti värittyä. Sosiaalitoimistojen institutionaaliseen todellisuuteen vaikuttavat sosiaalityön historia ja asiakkaiden köyhyyteen liittyvät elämän rajoitteet. Köyhyyskirjoittajien voimakkaaseen sosiaalityökriittisyyteen saattaa ääritapauksissa vaikuttaa se, että katkeruudella ja itsekunnioituksen haurastumisella on myös voima hämärtää todellisuuden tajua.³⁶⁹ En kuitenkaan kyseenalaista kirjoittajien kokemuksia ja sosiaalityön kritiikin aiheellisuutta. Sosiaalityökriittisyydessä on myös hyvä muistaa työhön vaikuttavat reunaehdot, työn hyvät puolet ja sen yhteiskunnallinen merkittävyys.

Ongelmana sosiaalityön asiakkaiden kokemusten hahmottamisessa on se, että sosiaalityöntekijöihin ja työhön kohdistuu hyvin ristiriitaisia odotuksia. Sosiaalityöntekijät pyrkivät toteuttamaan omia ammattieettisiä ja työn sisällöllisiä lähtökohtia asiakastyössä, mutta

³⁶⁸ Robson 2002, 80,

³⁶⁹ Sennett 2004, 99

joutuvat olemaan myös julkisen vallan palvelijoita.³⁷⁰ Kunnallisessa sosiaalityön byrokraatiatyössä kohdataan asiakasmäärien takia usein tilanteita, joissa asiakastyön laadusta joudutaan tinkimään, jotta työntekijät pystyvät tuottamaan vaaditut palvelut ja edes osan ammatitaidolleen asettamistaan vaatimuksista.³⁷¹ Niissäkin tilanteissa, joissa yksilöitä on viranomaisissa kohdeltu proseduurisesti oikein, yksilöllisessä ja henkilökohtaisessa elämässä ihmiset ovat saattaneet joutua kohtuuttomiin tilanteisiin.³⁷² Sosiaalityön organisaatiot ovat myös usein irrallaan siitä sidosryhmästä, jota sen olisi tarkoitus palvella. Sosiaalityön vieraantumista asiakkaistaan kuvaa muun muassa se, että asiakkaiden tilanteita ja ongelmia nimetään omasta ammatillisuudesta käsin ja samalla asiakkaat luokitellaan ja määritellään instituution mukaan. Kirjoittajien kokemuksissa käy välillisesti ilmi, että työntekijöillä ja organisaatiolla ei ole todellista käsitystä köyhyyden vaikutuksista yksilön elämään työntekijöiden keskiluokkaistuneisuuden ja asiakaskunnasta vieraantuneisuuden tähden. Sosiaalityön ongelmana on sosiaalityöntekijöiden runsas vaihtuminen ja epäpätevien henkilöiden käyttö työtehtävissä etenkin köyhillä ja työväenluokkaisilla alueilla, mikä vaikuttaa voimakkaasti asiakaspalveluun.³⁷³

Myös köyhyyskirjoituskilpailun kirjoittajien kokemuksissa sosiaalityöntekijöiden koulutuksellinen epäpätevyys esiintyy muun vuorovaikutustaidon puutteellisuuden lisäksi yhtenä syynä heikkoon auttamisen eetokseen. Sosiaalityötä tekevien tulisi olla sosiaalityön yliopistokoulutuksen tai muuntokoulutuksen kautta pätevyyden saaneita sosiaalityöntekijöitä. Kunnissa on kuitenkin vallinnut pula pätevistä työntekijöistä jo 1980-luvulta saakka.³⁷⁴ Huomattava on, että kirjoittajien kokemukset sosiaali- ja viranomaisista eivät välttämättä muodostu vain yliopistokoulutuksen saaneista sosiaalityöntekijöistä, vaikka näin olen analyysissäni oletanut ja yleistänyt. Auttamistyön tulisi siis painottua edelleen ja entistä enemmän vahvaan osaamiseen ja laaja-alaiseen asiakkaan tilanteen ymmärtämiseen.

Syrjäytymisen ja yhteiskunnallisen polarisaation keskusteluun liittyy myös tarve ja taito vastata kokonaisvaltaisesti asiakkaan tarpeisiin. Monimutkaistuvissa asiakaskunnan ongelmissa korostuu kysymys, pystyvätkö nykyiset rakenteet vastaamaan ihmisten tarpeisiin. Sosiaalityössä tulisi pohtia organisaatiossa vallitsevia rakenteita ja toimintatapoja sekä

³⁷⁰ Mäntysaari 1991, 251, Lipsky 1980, 16–20

³⁷¹ Lipsky 1980, 3–8

³⁷² Niemi R. 2006a, 70

³⁷³ Titmuss 1968, 72–76

³⁷⁴ Raunio 2004, 32–33, 40–42

kyseenalaistaa katutason byrokratiatyön raameja. Asiakastyötä pohdittaessa tulisi huomioda se ketä palvellaan ja pyrkiä mahdollistamaan asiakkaiden auttaminen muiden ammattikuntien kanssa rinnakkain.³⁷⁵

Sosiaalityön asiakkaiden ja sosiaalityön kohdatessa yhteiskunnan muutoksissa yhä enemmän haasteita tulee pohtia, kuinka sosiaalityötä pystyttäisiin toteuttamaan laadukkaasti ja vaikuttavasti yksilöiden ja ryhmien elämässä. Poliittisessa päätöksenteossa, joka pyrkii torjumaan köyhyyttä ja syrjäytymistä, tulisi keskittyä toimivaan kansalaisyhteiskuntaan, elämän ennustettavuuden rakenteiden säilyttämiseen sekä toimivaan sosiaaliturvaan ja palveluihin, jotka turvaisivat mahdollisilta riskeiltä. Toimia tulisi kohdentaa niihin ryhmiin, jotka ovat vaarassa pudota yhteiskunnan reunalle.³⁷⁶ Tästä huolimatta sosiaalipolitiikan suuntana on 1990-luvun lamasta lähtien ollut kurjistuminen. Kuntia ei rangaista alibudjetoinnista eivätkä lait pysty vastaamaan jatkuvasti muutoksessa oleviin tilanteisiin. Kriittisen näkökulman mukaan ”*tulevat vuodet ja pahimmillaan vuosikymmenet merkitsevät pysyvää muutosta, kilpailutuksia, ulkoistamisia, keskittämistä, suurentamista, lohkomista ja tilaajatuottajamalleja*”.³⁷⁷

Kuinka sosiaalityö käytännössä selviää näissä muutoksissa ja kuinka sosiaalityön asiakkaiden käy? Sosiaalityön asiakkaisiin kohdistuvat kovimmin yhteiskunnan epäkohdat ja sosiaalipolitiikan päätavoitteen, köyhyyden poistamisen, osittainen epäonnistuminen. Sosiaalityön olisi rohkeasti ajettava asiakkaidensa asiaa ja tuotava köyhyyden ja huono-osaisuuden kielteiset kasvot näkyviin poliittisen päätöksenteon paikoilla. Sosiaalityön tutkimuksen ja tiedon on haettava paikkaansa päätöksenteon areenoilta ja otettava tilaa markkinavoimien päätösvallalta kansalaisten elämään vaikuttavissa päätöksissä.³⁷⁸ Sosiaalityön asiakasläh-töisen ytimen hengissä pitäminen on eriarvoistuvassa Suomessa ensiarvoisen tärkeää.³⁷⁹ Sosiaalitoimistojen institutionaalisessa todellisuudessa olisi ihmisiin investoimista pidettävä tärkeysjärjestyksessä ensisijaisena. Sosiaalityön palveluiden kehittämisessä tulee varmistaa sosiaalisesti kestävä yhteiskunta ja ottaa huomioon myös syrjään jääneiden mukaan pääseminen.

³⁷⁵ Titmuss 1968, 72–76

³⁷⁶ Väärälä 2000, 82–84

³⁷⁷ Eräsaari 2010, 221

³⁷⁸ Satka, Pohjola, Rajavaara 2005, 19

³⁷⁹ Jokinen & Juhila 2008, 288–289

8 KIRJALLISUUS

Adams, Robert: Social Work and Empowerment. MacMillan Press LTD, London, 1996.

Alock, Peter: Understanding Poverty. Third Edition. Palgrave MacMillan, 2006.

Allan, George: A critique of using grounded theory as a research method. The Electronic Journal of Business Research Methods 2003, Vol. 2 N:o.1 Saatavilla [www-muodossa:](http://www.muodossa.com) <URL:<http://www.ejbrm.com/vol2/v2-i1/issue1-art1-allan.pdf>>. [viitattu 20.4.2010.]

Ammattinetti, sosiaalipalvelut. 2011 Saatavilla [www-muodossa:](http://www.muodossa.com) <URL:http://www.ammattinetti.fi/web/guest/ammattit?p_p_id=akynavigationnarrowammatti_INSTANCE_J3qv&p_p_action=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_akynavigationnarrowammatti_INSTANCE_J3qv_alaid=12&_akynavigationnarrowammatti_INSTANCE_J3qv_detailView=false>. [viitattu 2.3.2011.]

Antikainen-Juntunen, Eija: Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla.

Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportti. Sosiaalitaito Oy. 2007, s. 2. Saatavilla [www-muodossa:](http://www.muodossa.com)

<URL:http://www.sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf>. [viitattu 22.2.2011.]

Autonen-Vaaraniemi, Leena: Onko miehillä kotia sosiaalityössä? Teoksessa Marjo Kuronen, Riitta Granfelt, Leo Nyqvist & Päivi Petrelius (toim.): Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen 3.vuosikirja 2004. PS-kustannus, Jyväskylä, 2004, s. 243–244.

Banks, Sarah: Ethics and values in Social Work. Third Edition. Palgrave MacMillan, 2006.

Barry, Monica: Agency and Structure Revisited: Rethinking Poverty and Social Exclusion. Teoksessa Barry, Monica & Hallet, Christine (toim.): Social Exclusion and Social Work, Issues Of Theory, Policy and Practice. Russell House Publishing Ltd, Dorset, 1998, s. 15.

Bauman, Zygmunt: Sosiologinen ajattelu. Suomentanut Jyrki Vainonen. Vastapaino, Tampere, 1997.

Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas: Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Suomentanut Vesa Raiskila. Gaudeamus, Helsinki, 1998.

Blau, Peter M. & Meyer, Marshall W.: Bureaucracy in Modern Society. Second Edition. Random House, New York, 1971.

Blau, Peter M.: The Dynamics of Bureaucracy. A Study Of Interpersonal Relationships in two Government Agencies. (Revised edition.) The University of Chicago Press, London, 1973.

Blau, Peter M. & Schoenherr, Richard A.: The Structure of Organisations. Basic Books, New York, 1971.

Bovens, Mark & Zouridis, Stavros: From Street-Level to System-Level Bureaucracies: How Information and Communication Technology Is Transforming Administrative Discretion and Constitutional Control. *Public Administration Review*, 2002, Vol. 62, N:o 2, s. 174. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa):

<URL:<http://ejsccontent.ebsco.com/ContentServer.aspx?target=http%3A%2F%2Fonlinelibrary.wiley.com%2Fresolve%2Fdoi%2Fpdf%3FDOI%3D10.1111%2F0033-3352.00168>>. [viitattu 22.2.2011.]

Cavén, Outi: Sujutusta ja pyöritystä. Tutkimus byrokratian merkityksistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä. Työsuojelurahasto, 1999.

Doel, Mark & Best, Lesley: *Experiencing Social Work: Learning from Service Users*. SAGE, London, 2008.

Dubois, Vincent: *The Bureaucrat and the Poor. Encounters in French Welfare Offices*. Translated from French by Jean-Yves Bart. ASHGATE, 2010.

Ellis, Kathryn, Davis, Ann & Rummery, Kristein: Needs Assessment, Street-level Bureaucracy and the New Community Care. *Social Policy & Administration*, 1999, Vol. 33, N:o.3, s. 276–277.

Ellis, Kathryn: Direct Payments and Social Work Practice: The Significance of 'Street-Level Bureaucracy' in Determining Eligibility. *British Journal Of Social Work*, 2007, 37, s. 405, 416.

Eltonen, Marja: Sosiaalityö toivoa täynnä. Teoksessa Metteri, Anna & Rauhala, Pirkko-Liisa (toim.): *Sosiaalialan töissä*. Vastapaino, STAKES, Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus, Tampere, 1993, s. 152–153.

Eräsaari, Leena: *Julkinen tila ja valtion yhtiöittäminen*. Gaudeamus, Helsinki, 2002.

Eräsaari, Leena: *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Gaudeamus, Tampere, 1995.

Eräsaari, Leena: Miksi hyvinvointivaltio on tärkeä naisille? Teoksessa Saresma, Taija, Rossi, Leena-Maija, Juvonen, Tuula (toim.): *Käsikirja sukupuoleen*. Vastapaino, Tampere, 2010, s. 221.

Eräsaari, Leena: *Nilkin naamio*. Tutkijaliitto, Jyväskylä, 1990.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha: *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere. Vastapaino, 1998.

EU-SILC 2005, EU Survey on Income and Living Conditions. 2006. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa): <URL: http://www.socialinclusion.ie/documents/eusilc2005_002.pdf>. [viitattu 20.4.2011.]

Evans, Tony & Harris, John: 'A case of mistaken identity? Debating the dilemmas of street-level bureaucracy with Musil et al.'. *European Journal of Social Work*, 2006, Vol. 9 N:o. 4.

Evans, Tony & Harris, John: Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion. *British Journal Of Social Work*, 2004, 34, s. 893.

Foucault, Michel: Tarkkailla ja rangaista. Suomentanut Nivanka, Eevi. Kustannusosakeyhtiö Otava, Helsinki, 1975.

FSD2413 Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä -kirjoituskilpailu 2006. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, 2010 Saatavilla [www-muodossa:](http://www.fsd.uta.fi/aineistot/luettelo/FSD2413/index.html)
<URL:<http://www.fsd.uta.fi/aineistot/luettelo/FSD2413/index.html>>. [viitattu 28.2.2011.]

Gambrill, Eileen: *Social Work Practice. A Critical Thinker's Guide*. Second Edition. Oxford University Press, New York, 2006.

Gilgun, Jane F.: *Hand into Glove: The Grounded Theory Approach and Social Work Practice Research*. Teoksessa Sherman Edmund & Reid William (toim.): *Qualitative research in social work*. New York. Columbia University Press, 1994, s. 117.

Glaser, Barney & Strauss, Anselm: *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago. Aldine, 1967.

Glaser, Barney G.: *Emergence vs. Forcing. Basics of Grounded Theory Analysis*. Sociology Press, USA, 1992.

Goulding, Christina: *Grounded Theory: some reflections on paradigm, procedures and misconceptions*. Working Paper Series June 1999. Wolverhampton Business School Management Research Centre. Saatavilla [www-muodossa:](http://www.wlv.ac.uk/PDF/uwbs_WP006-99%20Goulding.pdf)
<URL:http://www.wlv.ac.uk/PDF/uwbs_WP006-99%20Goulding.pdf>. [viitattu 20.4.2010.]

Harjula, Minna: Köyhä, kelvoton kansalainen? Köyhäinapu yleisen äänioikeuden esteenä Suomessa. *Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 2010, Vol. 18 N:o. 1, s. 4–5.

Hautamäki, Antti: Saako asiakas itse valita omat palvelunsa. Teoksessa Salmela, Tuula (toim.): *Autetaanko asiakasta – palvelaanko potilasta?* WSOY, Helsinki, 1997, s. 97.

Heikkilä, Matti: Köyhyys ja huono-osaisuus hyvinvointivaltiossa. Tutkimus köyhyydestä ja hyvinvoinnin puutteiden kasautumisesta Suomessa. *Sosiaalihuollituksen julkaisuja* 8/1990, Tilastokeskus, Helsinki, 1990.

Heikkilä, Matti & Karjalainen, Jouko: *Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros*. Gaudeamus, Helsinki, 2000.

Heikkilä, Matti: Nälkä, lama ja sosiaaliturvan väärinkäyttö. Tutkimuskohde eettisenä ongelmana yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisessä tutkimuksessa. *Yhteiskuntapolitiikka*, 2001, Vol. 66, N:o: 6 s. 545–546.

Heinonen, Hanna-Mari: Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 106. Kelan tutkimusosasto, Helsinki, 2009. Saatavilla [www-muodossa: <URL:https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/14133/Tutkimuksia106.pdf?sequence=1>](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/14133/Tutkimuksia106.pdf?sequence=1) [viitattu 24.2.2011.]

Helne, Tuula: Toiseudesta yhteisyyteen – kysymyksiä syrjäytymiskeskustelun oletuksista. Teoksessa Heikkilä Matti & Karjalainen Jouko (toim.): Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros. Gaudeamus, Helsinki, 2000, s.182, 191, 192, 200.

Helne, Tuula & Laatu, Markku: ”Hyvinvointipolitiikka” ja sen vääryydet. Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.): Vääryyskirja. Kansaneläkelaitos, 2006, s. 22.

Helne, Tuula: Syrjäytymisen solmut – eli miksi syrjäytymisestä puhuminen on niin hankalaa? Teoksessa Helne, Tuula, Hänninen, Sakari, Karjalainen, Jouko (toim.): Seis yhteiskunta – tahdon sisään! SoPhi, Jyväskylä 2004, s. 26, 30–31.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula: Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi, 2009.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press, 2008.

Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko (toim.): Kirjeitä nälästä. Stakes. Kirjapaino Gummerus, Helsinki, 1994.

Isola, Anna-Maria, Larivaara, Meri & Mikkonen, Juha (toim.): Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä. Kustannusosakeyhtiö Avain, Helsinki, 2007.

Jalava, Janne: Lapsiköyhyyden torjuminen ja lasten yhteiskunnallisen osallisuuden edistäminen. Kansallisia toimia koskeva tutkimus. Euroopan komissio Työllisyys-, sosiaali- ja tasa-arvoasioiden pääosasto, 2007. Saatavilla [www-muodossa: <URL:http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/social_inclusion/experts_reports/finland_1_2007_fi.pdf.>](http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/docs/social_inclusion/experts_reports/finland_1_2007_fi.pdf) [viitattu 17.06.2010.]

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi: Jännitteitä ja suuntaviivoja aikuisten sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Gummerrus Kirjapaino Oy, Jyväskylä, 2008, s. 288–289.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi: Merkitykset ja vuorovaikutus, Poimintoja asunnottomuuspuheiden kulttuurisesta virrasta. Tampereen yliopisto, Tampere, 1996.

Jordan, Bill: A Theory of Poverty and Social Exclusion. Polity Press, United Kingdom, 1996.

Juhila, Kirsi: Organisaation sanelema toiminta vai syvällistä vuorovaikutusta? Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.): Auttamistyö keskusteluna. tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino, Tampere, 2000, s. 191–192.

Juhila, Kirsi: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino, Tampere, 2006.

Juhila, Kirsi: Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 2009, Vol. 17 N:o. 4, s. 296–297, 306–309.

Julkunen, Raija: (a.) Universalismista köyhyyspolitiikkaan? Teoksessa: Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.): Vääryyskirja. Kansaneläkelaitos, 2006, s. 52–53.

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

Kainulainen, Sakari: Hyvinvointivaltio ei turvaa hyvinvointia kaikille. Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.): Vääryyskirja. Kansaneläkelaitos, 2006, s.77,80–81.

Kananoja, Jouko: Esipuhe. Teoksessa Piirainen, Timo & Saari, Juho (toim.): Yhteiskunnalliset Jaot, 1990-luvun perintö? Gaudeamus, Helsinki, 2002, s. 5.

Kananoja, Aulikki: Julkisten palvelujen ydintehtävät asiakaspalautteen viitekehyksenä. Teoksessa Salmela, Tuula (toim.): Autetaanko asiakasta – palvellaanko potilasta? WSOY, Helsinki, 1997, s. 115–117.

Kananoja, Aulikki: Sosiaalipolitiikka valtion ja kuntien toimintana. Sosiaalipolitiikka hyvinvoinnin turvaajana. Teoksessa Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti, Marjamäki, Pirjo, Laiho, Kristiina, Sarvimäki, Pirjo, Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana (toim.): Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma, Helsinki, 2007, s. 27–29.

Kangas, Olli & Ritakallio, Veli-Matti: (a.) Kuka on köyhä? Tutkimushankkeen lähtökohdat ja tavoitteet. Teoksessa Kangas, Olli & Ritakallio, Veli-Matti (toim.): Kuka on köyhä? Köyhyys 1990-luvun puolivälin Suomessa. STAKES Tutkimuksia 65/1996, 1996, s. 1–3.

Kangas, Olli & Ritakallio, Veli-Matti: (b.) Eri menetelmät – eri tulokset? Köyhyyden monimuotoisuus. Teoksessa Kangas, Olli & Ritakallio, Veli-Matti (toim.): Kuka on köyhä? Köyhyys 1990-luvun puolivälin Suomessa. STAKES Tutkimuksia 65/1996, 1996, s. 54.

Karisto, Antti, Takala, Pentti & Haapola, Ilkka: Matkalla Nykyaikaan. Elintason, elämätavan ja sosiaalipolitiikan muutos Suomessa. WSOY, Helsinki, 2006.

Kauppila, Reijo: Vuorovaikutus ja sosiaaliset taidot. PS-kustannus, Jyväskylä, 2006.

Kautto, Mikko: Suomalaisten hyvinvointi uuden kyselytutkimuksen valossa. Teoksessa Kautto, Mikko (toim.): Suomalaisten hyvinvointi 2006. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus, Gummerus Kirjapaino Oy, 2006, s.19.

Kempainen, Erkki: Huollettavasta asiakkaaksi. Sosiaalihuollon oikeudet. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Helsinki, 2001.

Kivipelto, Minna: Sosiaalityön kriittinen arviointi sukupuolistavien merkitysten ja käytäntöjen purkajana. Teoksessa Kuronen, Marjo, Granfelt, Riitta, Nyqvist, Leo & Petrelius,

Päivi (toim.): Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen 3. vuosikirja 2004. PS-Kustannus, Jyväskylä, 2004, s. 268–270.

Korvajärvi, Päivi: Sukupuolistunut ja sukupuolistava työ. Teoksessa Saresma, Taija, Rossi, Leena-Maija & Juvonen, Tuula (toim.): Käsikirja sukupuoleen. Vastapaino, Tampere, 2010, s. 185, 189.

Koskela, Hannu: Grounded theory, Opettajien opiskelijakäsitysten analyysiä. Teoksessa Syrjäläinen, Eija, Eronen, Ari & Värri, Veli-Matti (toim.): Avauksia Laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere. Tampere University Press, 2007 s. 96–98.

Koskennurmi-Sivonen, Ritva: Grounded Theory. 2007 Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.helsinki.fi/~rkosken/gt> >. [viitattu 17.2.2010.]

Koskinen, Simo: Vanhat ihmiset sosiaalipalvelujen asiakkaana. Teoksessa Salmela, Tuula (toim.): Autetaanko asiakasta – palvelaanko potilasta? WSOY, Helsinki, 1997, s. 36.

Krok Suvi: Vähävarainen yksinhuoltajaäiti etuusjärjestelmässä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Gummerrus Kirjapaino Oy, Jyväskylä, 2008, s. 145–149.

Kuivalainen, Susan, Airio, Ilpo, Hiilamo, Heikki & Niemelä, Mikko: Suomalainen köyhyyspolitiikka. Teoksessa Saari, Juho (toim.): Köyhyyspolitiikka. Johdatus sosiaalipolitiikan ytimeen. Sosiaali- ja terveysturva keskusliitto ry, Helsinki, 2005, s. 63, 103, 105–107.

Kuivalainen, Susan: Toimeentulotuen laajuus ja merkitys. Yhteiskuntapolitiikka 2007, Vol. 72 N:o. 1, s. 49. Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://yp.stakes.fi/NR/rdonlyres/1FE3DC90-3715-4ADC-ABCE-B2339BB1CB54/0/071kuivalainen.pdf>>. [viitattu 3.3.2011.]

Kunnat.net. Kunnat ja kuntayhtymät. Kunnan tehtävät. Saatavilla www-muodossa: <URL:http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;102942> [viitattu 12.02.2010.]

Laine, Kaarina: Minä, me ja muut sosiaalisissa verkostoissa. Kustannusosakeyhtiö Otava. Helsinki, 2005.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#a20.12.2002-1135>> [viitattu 12.02.2010.]

Larivaara, Meri, Isola, Anna-Maria & Mikkonen, Juha: Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä -kirjoituskilpailu 2006 [elektroninen aineisto]. FSD2413, versio 4.0 (2009-12-15). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [jakaja], 2009.

Lash, Scott: Reflektiivisyys ja sen vastinparit: rakenne, estetiikka, yhteisö. Teoksessa Beck, Ulrich, Giddens, Anthony & Lash, Scott (toim.): Nykyajan jäljillä. Suomentanut Leevi Lehto. Vastapaino, Tampere, 1995, s.167.

- Lehtonen, Turo-Kimmo & Liukko, Jyri: Vakuutusolidaarisuuden muodot ja rajat. *Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 2010, Vol. 18 N:o. 2, s. 133.
- Lipsky, Michael: *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Service*. Russell Sage Foundation, New York, 1980.
- Lindqvist, Raija: Parisuhdeväkivallan kohtaaminen maaseudun sosiaalityössä. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä, 2009.
- Lister, Ruth: *Poverty. Key Concepts*, UK, USA, 2004.
- Louhelainen, Pekka: *Sosiaalityö*. Sosiaaliturvan keskusliitto, Helsinki, 1985.
- Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo: Kunnallisten palvelujen rahoitus. Teoksessa *Kannanoja, Aulikki, Lähteinen, Martti, Marjamäki, Pirjo, Laiho, Kristiina, Sarvimäki, Pirjo, Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana (toim.): Sosiaalityön käsikirja*. Tietosanoma, Helsinki, 2007, s. 278.
- Marklund, Staffan, Nordenstam, Karin & Penton, Roland: *Social världen. Om mötet mellan socialarbetare och klient*. Liber Förlg, Stockholm, 1984.
- Mikkonen, Juha & Typpö, Aija (toim.): *Rikas Runo – sanoja köyhyydestä*. Kustannusosakeyhtiö Avain. Helsinki, 2009.
- Moisio, Olli-Pekka: Sääli sosiaalisena siteenä – uudesta solidaarisuudesta. Teoksessa *Helne, Tuula, Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko (toim.): Seis yhteiskunta – tahdon sisään! SoPhi*, Jyväskylä 2004, s. 67.
- Mäkinen, Olli: *Tutkimusetiikan ABC*. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi, 2006.
- Mäntysaari, Mikko: Muuttuva tieto, muuttuva sosiaalityö. Esitelmä Kajaanissa Itä-Suomen sosiaalityön päivillä 10.11.2005. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <URL:<http://www.cc.jyu.fi/~mmantys/101105.pdf>>. [viitattu 22.6.2010.]
- Mäntysaari, Mikko: *Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana*. Vastapaino, Tampere, 1991.
- Mäntysaari, Mikko: Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa *Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.): Vääräkirja*. Kansaneläkelaitos, 2006, s. 115, 118–124, 126–127.
- Mäntysaari, Mikko: Toimeentulotuki – Viimeinen suojaverkko vai ensisijainen turvajärjestelmä? Teoksessa *Heikkilä, Matti, Hänninen, Sakari, Kosunen, Virpi, Mäntysaari, Mikko, Sallila, Seppo & Uusitalo, Hannu (toim.): Hyvinvoinnin päätöksillä? Aineistoa hyvinvointipolitiikkaa ja lamaa koskevaan keskusteluun*. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Raportteja 128. Stakes, Helsinki, 1993.
- Määttä, Anne: Toimeentulotuen väliinputoajat. *Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 2010, Vol. 18 N:o. 1, s. 20, 22, 24, 30–32.

Niemelä, Mikko: Kelan etuuskäsittelijöiden näkemykset köyhyyden syistä. *Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 2010, Vol. 18 N:o. 4, s. 338–339, 345, 349, 351.

Niemi, Minna: Moraalijärjestystä tuottamassa. Tutkimus poliisityöstä lasten parissa. *Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä*, 2010.

Niemi, Riikka: (a.) Pitääkö hyvinvointivaltio lupauksensa? Universalismi ja ihmisten yksilölliset elämänkohtalot. Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.): *Vääryyskirja*. Kansaneläkelaitos, 2006, s.62–63, 65,70.

Niemi, Riikka: (b.) Kuka pelkää kotiäitiä? Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.): *Vääryyskirja*. Kansaneläkelaitos, 2006, s. 177–178.

Niiranen, Vuokko: Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.): *Marginaalit ja sosiaalityö*. Kopijyvä Oy, Jyväskylä, 2002, s. 69.

Nykysuomen sanakirja. Ensimmäinen osa A–I. Werner Söderström Osakeyhtiö, Porvoo, Helsinki, 2002.

Nykysuomen sanakirja. Toinen osa J–K. Werner Söderström Osakeyhtiö, Porvoo, Helsinki, 2002.

Nykysuomen sanakirja. Kuudes osa Ts–Ö. Werner Söderström Osakeyhtiö, Porvoo, Helsinki, 2002.

Perusturvan arviointiraportti 2011. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Avauksia 4/2011. Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/d4f9b358-3440-4894-9004-0cdfea621efe>>. [viitattu 3.3.2011.]

Pithouse, Andrew: *Social Work: The Social Organisation on an Invisible Trade*. Second Edition. Ashgate, 1998.

Pohjola Anneli: Asiakas asiakastutkimuksessa. *Suomalainen sosiaalityö. Sosiaalipolitiikka 1990:2 Sosiaalipoliittinen yhdistys*, Helsinki, 1990.

Pohjola, Anneli: Näemme köyhyyden, mutta emme köyhiä. Teoksessa Heikkilä Matti & Vähätalo Kari (toim.): *Huono-osaisuus ja hyvinvointivaltion muutos*. Gaudeamus, Tampere, 1994 s. 191–193.

Pösö, Tarja: Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. *Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 2010, Vol. 18 N:o. 4, s. 325.

Raitakari, Suvi: Sosiaalityön marginaalistasus – Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.): *Marginaalit ja sosiaalityö*. Kopijyvä Oy, Jyväskylä, 2002, s. 50–51.

Rauhala, Lauri: *Ihmiskäsitys ihmistyössä*. Yliopistopaino, Helsinki, 2005.

Rauhala, Pirkko-Liisa: Havaintoja sosiaalialan työstä. Teoksessa Metteri, Anna & Rauhala, Pirkko-Liisa (toim.): Sosiaalialan töissä. Tampere: Stakes & Vastapaino, 1993, s. 9–11.

Rauhala, Pirkko-Liisa: Onnettomat, oikeudettomat ja osattomat – huono-osaisuus virallistulkinnossa. Teoksessa Heikkilä Matti & Karjalainen Jouko (toim.): Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros. Gaudeamus, Helsinki, 2000, s. 72.

Raunio, Kyösti: Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki, 2004.

Raynor, Peter: Social Work, Justice and Control. Basil Blackwell, UK, USA, 1985.

Riessman, Kohler, Catherine: Narrative Methods for the Human Sciences. SAGE Publications, 2008.

Ritakallio, Veli-Matti: Köyhyys ei tule yksin. Tutkimus hyvinvointipuutteiden kasautumisesta toimeentulotukiasiakkailta. Sosiaali- ja terveyshallitus, Tutkimuksia 11/1991, Helsinki, 1991.

Reijonen, Merja: Tunnekokemukset sosiaalialan työyhteisössä. Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 2006, Vol.14 N:o.1 s.18–28.

Robson, Collin: Real world research: a resource for social scientists and practitioner - researchers. USA. Blackwell Publishing, 2002.

Rostila, Ilmari: Keskustelua sosiaaliluukulla. Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulokeskusteluissa. Tampereen yliopisto, Tampere, 1997.

Räty, Tapio: Opiskelijan oikeus toimeentulotukeen – voidaanko opiskelijan perusosaa pienentää? Juristin nurkkaus. Sosiaaliturva, 2005, 14. Saatavilla [www-muodossa: <URL:http://www.sosiaalitieto.fi/mp/db/file_library/x/IMG/31633/file/Raty14-05.pdf>](http://www.sosiaalitieto.fi/mp/db/file_library/x/IMG/31633/file/Raty14-05.pdf). [viitattu 16.2.2011.]

Saari, Juho: (a.) Lukijalle. Teoksessa Saari, Juho (toim.): Köyhyyspolitiikka, johdatus sosiaalipolitiikan ytimeen. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Helsinki, 2005, s. 3.

Saari, Juho: (b.) Köyhyyspolitiikka. Teoksessa Saari, Juho (toim.): Köyhyyspolitiikka, johdatus sosiaalipolitiikan ytimeen. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Helsinki, 2005, s. 7, 9–13.

Salmela, Tuula: Tyytyväisyys mykistää, dialogi avaa hanat. Teoksessa Salmela, Tuula (toim.): Autetaanko asiakasta – palvellaanko potilasta? Helsinki. WSOY, 1997, s. 200–201.

Satka, Mirja: Making Social Citizenship. Conceptual practices from the Finnish poor Law to professional social work. Publications of social and Political Sciences and philosophy. University of Jyväskylä, Jyväskylä, 1995.

Satka, Mirja, Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta: Vaikuttamisen vaihtuvat tulkinnat. Teoksessa Satka, Mirja, Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. SoPhi, Jyväskylä, 2005, s. 19.

Scott, Richard W.: *Institutions and Organizations*. Second Edition. Sage Publications, London, 2001.

Sennett, Richard: *Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa*. Suomentanut Koskinen, Kaisa. Vastapaino, Tampere, 2004.

Siitonen, Juha: *Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua*. Oulun opettajankoulutuslaitos. Oulun Yliopisto, Oulu, 1999. Saatavilla *www*-muodossa: <URL:<http://herkules.oulu.fi/isbn951425340X/html/x255.html>>. [viitattu 1.2.2011.]

Sipilä, Jorma: *Sosiaalityön jäljillä*. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki, 1989.

Sjöstrand, Sven-Erik: *Organisaatioteoriat*. *Ekonomia*-sarja. Suomentanut: Tikka, Annikki. Weilin & Göös, Espoo, 1981.

Smith, Roger: *Social Work, Risk, Power*. *Sociological Research Online*, 2010 Vol. 15 N:o. 1, s. 1, 3–5. Saatavilla *www*-muodossa: <URL: <http://www.socresonline.org.uk/15/1/4.html>>. [viitattu 1.2.2011.]

Sosiaalibarometri 2006. Hyvinvointipalvelujen tuottajien ajankohtainen tilanne ja näkemys kansalaisten hyvinvoinnista. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Helsinki, 2006.

Sosiaalipolitiikka, Turun yliopisto. 2010. Saatavilla *www*-muodossa: <URL:<http://www.soc.utu.fi/laitokset/sosiaalipolitiikka/opiskelu/materiaalit/sospoltalous-ii-viides2010-6dia.pdf>> [viitattu 16.06.2010.]

Sosiaali- ja terveydenhuollon tilastollinen vuosikirja. THL Yliopistopaino Oy, Helsinki, 2009. Saatavilla *www*-muodossa: <URL:<http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2009/julkaisut/sosteri2009.pdf>>. [viitattu 1.2.2011.]

Sosiaalityö, STM Saatavilla *www*-muodossa: <URL:[http:// http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/sosiaalityo](http://http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/sosiaalityo)> [viitattu 1.3.2011.]

Soydan, Haluk: *A Cross-Cultural-Comparison of How Social-Workers in Sweden and England Assess a Migrant Family*. *Scandinavian Journal Of Social Welfare*, 1995, Vol. 4 N:o. 2, s. 85–93.

Strauss, Anselm & Corbin, Juliet: *Basics of Qualitative Research. Grounded theory Procedures and Techniques*. SAGE Publications, Inc. 1990.

Sunesson, Sune: *Ällt andra! En uppmaning till socialarbetare*. Liber Tryck, Stockholm, 1985.

Suomen kielen sivistyssanakirja. Yli 17 000 vierassanaa selityksineen. Nurmi, Timo, Rekiaro, Ilkka & Rekiaro, Päivi (toim.): Gummerrus Kirjapaino Oy, Jyväskylä, 2004.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, toimeentulotuen vuositilasto 2009. Saatavilla www-muodossa:
<URL:<http://www.stakes.fi/FI/tilastot/aiheittain/Sosiaalipalvelut/Toimeentulotuki/vuositilasto.htm>>. [viitattu 1.2.2011.]

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos, 21.2.2006. Hyvinvointi kohentunut, mutta erot kasvaneet. Saatavilla www-muodossa:
<URL:http://www.stakes.fi/FI/ajankohtaista/Tiedotteet/2006/5a_2006.htm> [viitattu 18.6.2010.]

Titmuss, Richard: *Commitment to Welfare*. George Allen and Unwin LTD, London, 1968.

Thoren, Katarina H.: 'Activation policy in action': A street-level study of social assistance in the Swedish welfare state. *Dissertation Abstracts International, A: The Humanities and Social Sciences*, 2009, Vol. 69, N:o. 11, s. 4509.

Toikko, Timo: *Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan*. Vastapaino, Tampere, 2005.

Townsend, Peter: *Poverty in The United Kingdom. A survey of household resources and standards of living*. Penguin Books, 1979.

Tuomi, Arja: *Sosiaalityöntekijä – tunnetyöntekijä. Ajatuksia sosiaalityöstä tunnetyönä*. Tampereen yliopisto, Tampere, 1992.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi, 2009.

Töttö, Pertti: *Pirullisen positivismin paluu. Laadullisen ja määrällisen tarkastelua*. Tampere. Vastapaino, 2000.

Töttö, Pertti: *Syvällistä ja pinnallista. Teoria, empiria ja kausaalisuus sosiaalitutkimuksessa*. Tampere. Vastapaino, 2004.

Uusitalo, Hannu: *Muuttuva tulonjako. Hyvinvointivaltion ja yhteiskunnan rakennemuutosten vaikutukset tulonjakoon 1966–1985*. Tilastokeskus, Tutkimuksia 148, Helsinki, 1988.

Uusitalo, Hannu: *Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan*. 1.–7. painos. Helsinki, WSOY 2001.

Varto, Juha: *Laadullisen tutkimuksen metodologia*. Kirjayhtymä, Helsinki, 1992.

Vataja, Katri, Seppänen-Järvelä, Riitta & Vanhanen, Tuomas: *Sosiaalitoimisto työympäristönä. Sosiaalitoimistojen tarkastelua työyhteisöjen ja työn organisoimisen näkökulmasta*. *Yhteiskuntapolitiikka*, 2007, Vol. 72 N:o. 4, s. 358, 366–367. Saatavilla www-muodossa:
<URL:<http://yp.stakes.fi/NR/rdonlyres/E7570FFE-A44D-4BB9-88B3-79344797BEB8/0/074vataja.pdf>> [viitattu 13.2.2010.]

Väärälä, Reijo: Tarvitseeko Suomi syrjäytymisen vastaista ohjelmaa? Teoksessa Heikkilä, Matti & Karjalainen, Jouko (toim.): Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros. Gaudeamus, Helsinki, 2000, s. 82–84.

Wahl, Astrid, Bergland, Astrid & Loyland, Borghild: Is social capital associated with coping, self-esteem, health and quality of life in long-term social assistance recipients? *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 2010, Vol. 24 N:o. 4, s. 809.

Walker, Carol: *Managing Poverty. The Limits of Social Assistance*. Routledge, London and New York, 1993.

Wang, Frank, T. Y.: *Resistance and Old Age: The Subject Behind the American Seniors Movement*. Teoksessa Chambon, Adrienne S., Irving, Allan & Epstein, Laura (toim.): *Reading Foucault For Social Work*. Columbia University Press, New York, 1999, s. 191.

Weber, Max: *Economy and Society*. Teoksessa Roth, Guenter & Wittich, Claus (toim.): *Volume Two, Economy and Society*. Translators: Fischhoff, Ebrahim, Gerth, Hans, Henderson, A.M., Kogler, Ferdinand, Mills, C. Wright, Parsons, Talcott, Rheinstein, Max, Roth, Guenther, Shils, Edward, Wittich, Claus. University of California Press, Berkeley, Los Angeles, London, 1978.

Wilding, Paul: *Professional power and social welfare*. Routledge & Kegan Paul, 1982.

LIITE 1. Alkuperäinen köyhyyskirjoituskilpailun kirjoituspyyntö

Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä -kirjoituskilpailu

"Pienituloinen, työtön, eläkeläinen, velallinen, yksinhuoltaja, opiskelija... ja köyhä?"

Tiede, taide ja köyhä kansa ry järjestää kirjoituskilpailun, jonka aiheena on köyhyys arjessa. Keräämme tavallisten ihmisten omia kokemuksia siitä, minkälaista on olla köyhä nyky-Suomessa. Kirjoituskilpailun tavoite on kiinnittää huomiota Suomen köyhiin ja lisätä ymmärrystä suomalaisesta köyhyydestä. Osa kirjoituksista julkaistaan verkkokirjana ja mahdollisesti painetussa muodossa.

Palkitsemme parhaat kirjoitukset:

1. palkinto 500 €
2. palkinto 300 €
3. palkinto 100 €

Toivomme, että kirjoitat vapaamuotoisesti siitä, miten köyhyys tuli elämääsi ja mitä keinoja käytät pärjätäksesi arjessa. Voit kirjoittaa niin kuin kertoisit elämästäsi läheiselle ystävälle.

Tärkeää on, että kirjoitat omista kokemuksistasi ja että kerrot, mihin ajankohtaan kokemuksesi suunnilleen sijoittuvat. Kirjoituksesi voi olla tyyliltään omaelämäkerrallinen tarina, essee, runo tai novelli. Emme halua rajoittaa luovuuttasi. Pienet ja lyhyetkin kirjoitukset ovat arvokkaita.

Kirjoitusohjeet

- Kirjoita koneella tai siististi ja selkeästi käsin.
- Kirjoita tavallisille A4 arkeille ja vain toiselle puolelle paperia.
- Jätä vasempaan reunaan nelisen senttiä tyhjää tilaa.
- Kirjoituksen enimmäislaajuus on noin 20 sivua.
- **Kirjoita alkuun erilliselle sivulle nimesi, ikäsi, osoitteesi ja puhelinnumerosi. Näitä tietoja käytetään vain mahdollista palkinnon luovutusta koskevaa yhteydenottoa varten. Takaamme täyden tietosuojan eikä henkilötietoja luovuteta ulkopuolisille.**
- **Kirjoituksessa voit esiintyä nimimerkillä tai halutessasi omalla nimelläsi. Jos kirjoitat nimimerkillä lähetä kuitenkin nimesi ja osoitteesi meille vaikkapa erillisessä kirjekuussa ja viittaa siinä nimimerkkiisi. Näin voimme luovuttaa sinulle mahdollisen palkinnon.**
- Voit kirjoittaa myös sähköpostiviestinä. Kirjoita silloin viestin alkuun omat tietosi edellä olevan ohjeen mukaan ja liitä pitkät tekstit liitetiedostoina.
- Kirjoituskilpailuun osallistuminen tarkoittaa myös suostumusta kirjoituksen julkaisemiseen.
- Kilpailutekstejä saatetaan käyttää myös tutkimustarkoituksiin.
- Kirjoituksia ei palauteta, joten ota itse itsellesi kopio.

Lähetä kirjoituksesi 15.9.2006 mennessä osoitteeseen:

Anna-Maria Ruohonen
PL 18
00014 Helsingin yliopisto

tai sähköpostina:

Kirjoituskilpailun tulokset julkaistaan loppuvuonna 2006 kilpailun verkkosivuilla. Palkinnonsaajiin otetaan henkilökohtaisesti yhteyttä.

Palkintolautakuntaan kuuluvat seuraavat Tiede, taide ja köyhä kansa ry:n jäsenet:

Meri Larivaara
FM, LL, tutkija
(Stakes)
Juha Mikkonen
Suunnittelija
(Elämäntapaliitto)
Anna-Maria Ruohonen
VTM, tutkija
(Helsingin yliopisto)

LIITE 2. Aineistona käytetyt FSD2413 versio 4.0:n kirjoitukset

K1, Aineisto osa 1 NUMERO: P247
K2, Aineisto osa 1 NUMERO: P250
K3, Aineisto osa 1 NUMERO: P252
K4, Aineisto osa 1 NUMERO: P253
K5, Aineisto osa 1 NUMERO: P255
K6, Aineisto osa 1 NUMERO: P259
K7, Aineisto osa 1 NUMERO: P260
K8, Aineisto osa 1 NUMERO: P261
K9, Aineisto osa 1 NUMERO: P263
K10, Aineisto osa 1 NUMERO: P266
K11, Aineisto osa 1 NUMERO: P270
K12, Aineisto osa 1 NUMERO: P271
K13, Aineisto osa1 NUMERO: P281
K14, Aineisto osa 1 NUMERO: P287
K15, Aineisto osa 1 NUMERO: P289
K16, Aineisto osa 1 NUMERO: P302
K17, Aineisto osa 1 NUMERO: P308
K18, Aineisto osa 1 NUMERO: P312
K19, Aineisto osa 1 NUMERO: P316
K20, Aineisto osa 2 NUMERO: P340
K21, Aineisto osa 2 NUMERO: P342
K22, Aineisto osa 2 NUMERO: P343
K23, Aineisto osa 2 NUMERO: P344
K24, Aineisto osa 2 NUMERO: P347
K25, Aineisto osa 2 NUMERO: P348
K26, Aineisto osa 2 NUMERO: P350
K27, Aineisto osa 2 NUMERO: P353
K28 Aineisto osa 2 NUMERO: P355
K29, Aineisto osa 2 NUMERO: P356
K30, Aineisto osa 3 NUMERO: P361
K31, Aineisto osa 3 NUMERO: P363
K32, Aineisto osa 3 NUMERO: P366
K33, Aineisto osa 3 NUMERO: P367
K34, Aineisto osa 3 NUMERO: P369
K35, Aineisto osa 3 NUMERO: P370
K36, Aineisto osa 3 NUMERO: P373
K37, Aineisto osa 3 NUMERO: P374
K38, Aineisto osa 3 NUMERO: P376
K39, Aineisto osa 3 NUMERO: P382
K40, Aineisto osa 3 NUMERO: P383
K41, Aineisto osa 3 NUMERO: P384
K42, Aineisto osa 3 NUMERO: P385
K43, Aineisto osa 3 NUMERO: P387
K44, Aineisto osa 4 NUMERO: P388
K45, Aineisto osa 4 NUMERO: P394
K46, Aineisto osa 4 NUMERO: P411
K47, Aineisto osa 4 NUMERO: P413
K48, Aineisto osa 5 NUMERO: S051

K49, Aineisto osa 5 NUMERO: S052
K50, Aineisto osa 5 NUMERO: S058
K51, Aineisto osa 5 NUMERO: S070
K52, Aineisto osa 6 NUMERO: S083
K53, Aineisto osa 6 NUMERO: S084
K54, Aineisto osa 6 NUMERO: S085
K55, Aineisto osa 6 NUMERO: S090
K56, Aineisto osa 6 NUMERO: S093
K57, Aineisto osa 6 NUMERO: S098
K58, Aineisto osa 6 NUMERO: S102
K59, Aineisto osa 6 NUMERO: S104
K60, Aineisto osa 6 NUMERO: S108
K61, Aineisto osa 7 NUMERO: S117
K62, Aineisto osa 7 NUMERO: S118
K63, Aineisto osa 7 NUMERO: S123
K64, Aineisto osa 7 NUMERO: S125
K65, Aineisto osa 7 NUMERO: S131
K66, Aineisto osa 7 NUMERO: S134
K67, Aineisto osa 7 NUMERO: S138
K68, Aineisto osa 7 NUMERO: S139
K69, Aineisto osa 7 NUMERO: S140
K70, Aineisto osa 8 NUMERO: S146
K71, Aineisto osa 8 NUMERO: S151
K72, Aineisto osa 8 NUMERO: S152
K73, Aineisto osa 8 NUMERO: S155
K74, Aineisto osa 8 NUMERO: S156
K75, Aineisto osa 8 NUMERO: S157
K76, Aineisto osa 8 NUMERO: S159
K77, Aineisto osa 8 NUMERO: S169
K78, Aineisto osa 8 NUMERO: S174
K79, Aineisto osa 8 NUMERO: S179
K80, Aineisto osa 8 NUMERO: S182
K81, Aineisto osa 9 NUMERO: S191
K82, Aineisto osa 9 NUMERO: S200
K83, Aineisto osa 9 NUMERO: S207
K84, Aineisto osa 9 NUMERO: S209
K85, Aineisto osa 9 NUMERO: S218
K86, Aineisto osa 9 NUMERO: S219
K87, Aineisto osa 10 NUMERO: S225
K88, Aineisto osa 10 NUMERO: S227
K89, Aineisto osa 10 NUMERO: S230
K90, Aineisto osa 10 NUMERO: S237
K91, Aineisto osa 10 NUMERO: S238
K92, Aineisto osa 10 NUMERO: S241
K93, Aineisto osa 10 NUMERO: S242
K94, Aineisto osa 10 NUMERO: S245
K95, Aineisto osa 11 NUMERO: S259
K96, Aineisto osa 11 NUMERO: S261
K97, Aineisto osa 11 NUMERO: S264
K98, Aineisto osa 11 NUMERO: S266

K99, Aineisto osa 11 NUMERO: S275
K100, Aineisto osa 11 NUMERO: S285
K101, Aineisto osa 11 NUMERO: S287
K102, Aineisto osa 11 NUMERO: S289
K103, Aineisto osa 11 NUMERO: S290
K104, Aineisto osa 12 NUMERO: S293
K105, Aineisto osa 12 NUMERO: S294
K106, Aineisto osa 12 NUMERO: S296
K107, Aineisto osa 12 NUMERO: S302
K108, Aineisto osa 12 NUMERO: S307
K109, Aineisto osa 12 NUMERO: S309
K110, Aineisto osa 12 NUMERO: S311
K111, Aineisto osa 12 NUMERO: S312
K112, Aineisto osa 12 NUMERO: S316
K113, Aineisto osa 12 NUMERO: S321
K114, Aineisto osa 12 NUMERO: S323
K115, Aineisto osa 12 NUMERO: S329
K116, Aineisto osa 13 NUMERO: P012
K117, Aineisto osa 13 NUMERO: P013
K118, Aineisto osa 13 NUMERO: P016
K119, Aineisto osa 13 NUMERO: P023
K120, Aineisto osa 13 NUMERO: P024
K121, Aineisto osa 13 NUMERO: P038
K122, Aineisto osa 13 NUMERO: P055
K123, Aineisto osa 13 NUMERO: P060
K124, Aineisto osa 14 NUMERO: P063
K125, Aineisto osa 14 NUMERO: P065
K126, Aineisto osa 14 NUMERO: P067
K127, Aineisto osa 14 NUMERO: P070
K128, Aineisto osa 14 NUMERO: P076
K129, Aineisto osa 14 NUMERO: P078
K130, Aineisto osa 14 NUMERO: P080
K131, Aineisto osa 14 NUMERO: P081
K132, Aineisto osa 15 NUMERO: P086
K133, Aineisto osa 15 NUMERO: P088
K134, Aineisto osa 15 NUMERO: P098
K135, Aineisto osa 15 NUMERO: P103
K136, Aineisto osa 15 NUMERO: P105
K137, Aineisto osa 15 NUMERO: P108
K138, Aineisto osa 16 NUMERO: P119
K139, Aineisto osa 16 NUMERO: P130
K140, Aineisto osa 16 NUMERO: P132
K141, Aineisto osa 16 NUMERO: P133
K142, Aineisto osa 16 NUMERO: P135
K143, Aineisto osa 16 NUMERO: P137
K144, Aineisto osa 16 NUMERO: P139
K145, Aineisto osa 16 NUMERO: P142
K146, Aineisto osa 16 NUMERO: P145
K147, Aineisto osa 16 NUMERO: P152
K148, Aineisto osa 17 NUMERO: P158

K149, Aineisto osa 18 NUMERO: P164
K150, Aineisto osa 18 NUMERO: P165
K151, Aineisto osa 18 NUMERO: P167
K152, Aineisto osa 18 NUMERO: P168
K153, Aineisto osa 18 NUMERO: P172
K154, Aineisto osa 18 NUMERO: P191
K155, Aineisto osa 18 NUMERO: P206
K156, Aineisto osa 18 NUMERO: P207
K157, Aineisto osa 18 NUMERO: P209
K158, Aineisto osa 18 NUMERO: P210
K159, Aineisto osa 18 NUMERO: P211
K160, Aineisto osa 19 NUMERO: P213
K161, Aineisto osa 19 NUMERO: P230
K162, Aineisto osa 19 NUMERO: P231
K163, Aineisto osa 20 NUMERO: P252
K164, Aineisto osa 20 NUMERO: P254
K165, Aineisto osa 20 NUMERO: P255
K166, Aineisto osa 21 NUMERO: S002
K167, Aineisto osa 21 NUMERO: S006
K168, Aineisto osa 21 NUMERO: S007
K169, Aineisto osa 21 NUMERO: S010
K170, Aineisto osa 21 NUMERO: S014
K171, Aineisto osa 21 NUMERO: S017
K172, Aineisto osa 21 NUMERO: S019
K173, Aineisto osa 21 NUMERO: S021
K174, Aineisto osa 21 NUMERO: S023
K175, Aineisto osa 21 NUMERO: S025
K176, Aineisto osa 21 NUMERO: S026
K177, Aineisto osa 21 NUMERO: S030
K178, Aineisto osa 21 NUMERO: S036
K179, Aineisto osa 21 NUMERO: S039
K180, Aineisto osa 21 NUMERO: S049
K181, Aineisto osa 21 NUMERO: P479
K182, Aineisto osa 21 NUMERO: P482
K183, Aineisto osa 21 NUMERO: P483
K184, Aineisto osa 21 NUMERO: P487
K185, Aineisto osa 21 NUMERO: P489
K186, Aineisto osa 21 NUMERO: P491
K187, Aineisto osa 21 NUMERO: P493
K188, Aineisto osa 21 NUMERO: P494
K189, Aineisto osa 21 NUMERO: P496
K190, Aineisto osa 21 NUMERO: P497
K191, Aineisto osa 21 NUMERO: P498
K192, Aineisto osa 21 NUMERO: P499
K193, Aineisto osa 21 NUMERO: P500
K194, Aineisto osa 21 NUMERO: P501
K195, Aineisto osa 21 NUMERO: P503
K196, Aineisto osa 21 NUMERO: P504
K197, Aineisto osa 21 NUMERO: P505
K198, Aineisto osa 21 NUMERO: P517

K199, Aineisto osa 21 NUMERO: P522
K200, Aineisto osa 21 NUMERO: P524
K201, Aineisto osa 21 NUMERO: P526
K202, Aineisto osa 21 NUMERO: P531
K203, Aineisto osa 22 NUMERO: SK088
K204, Aineisto osa 22 NUMERO: SK093
K205, Aineisto osa 22 NUMERO: SK095
K206, Aineisto osa 22 NUMERO: SK098
K207, Aineisto osa 22 NUMERO: SK099
K208, Aineisto osa 22 NUMERO: SK113
K209, Aineisto osa 22 NUMERO: SK130
K210, Aineisto osa 22 NUMERO: SK141
K211, Aineisto osa 22 NUMERO: SK144

LIITE 3. Käsitteiden sisältämät kategoriamäärät ja prosenttiosuudet

| YLÄKÄSITE KUNNIOITUS | | | |
|---------------------------------|---------------------|--|---|
| ALAKÄSITE | KIRJOITTAJIEN MÄÄRÄ | PROSENTTISOSUUS KIRJOITTAJISTA (n=211) | KÄSITTEESSÄ OLEVIA KATEGORIOIDEN MÄÄRÄ <small>(Huom. Kuvio 2. havainnollistaa kategorioiden syntyä ja selittää määrää)</small> |
| PAKON EDESSÄ | 35 | 17 % | 38 |
| PYRKIMYS RIIPPUMATTOMUUTEEN | 11 | 5 % | 13 |
| NÖYRTYMINEN | 28 | 13 % | 33 |
| HÄPEÄN KOKEMUS | 15 | 7 % | 22 |
| ANOMINEN | 36 | 17 % | 38 |
| ARVOTTOMUUS | 19 | 9 % | 19 |
| ITKU | 13 | 6 % | 14 |
| LEIMAAVUUS | 16 | 8 % | 26 |
| SYYLLISYYS | 17 | 8 % | 23 |
| UHKAILEMALLA ETUJA | 12 | 6 % | 23 |
| TYÖNTEKIJÄN AMMATITAITOITTOMUUS | 75 | 36 % | 150 |
| EPÄLUOTTAMUS SOSIAALITYÖHÖN | 22 | 10 % | 96 |
| SOSIAALITYÖN APU | 54 | 26 % | 67 |
| TYÖNTEKIJÄN AMMATILLISUUS | 11 | 5 % | 23 |
| TURVA JA TUKI | 29 | 14 % | 43 |

| YLÄKÄSITE VALTA | | | |
|---|---------------------|--|--|
| ALAKÄSITE | KIRJOITTAJIEN MÄÄRÄ | PROSENTTISOSUUS KIRJOITTAJISTA (n=211) | KÄSITTEESSÄ OLEVIA KATEGORIOIDEN MÄÄRÄ <small>Huom. Kuvio 2. havainnollistaa kategorioiden syntyä ja selittää määrää)</small> |
| TILAT VALLAN ILMENTÄJÄNÄ | 29 | 14 % | 46 |
| TAVOITETTAVUUS VALLANKÄYTTÖÄ | 48 | 23 % | 70 |
| HARKINTAVALTA RIIPPUVUUSSUHTEEN LISÄÄJÄNÄ | 40 | 19 % | 51 |
| KONTROLI | 8 | 4 % | 11 |
| VALTA KOSKETTAA YKSITYISYYTTÄ | 26 | 12 % | 59 |
| PETTYMYS | 35 | 17 % | 52 |
| MUILLE APUA | 22 | 10 % | 36 |
| EPÄOIKEUDENMUKAISUUS | 76 | 36 % | 134 |

| YLÄKÄSITE BYROKRATIA | | | |
|--------------------------------|---------------------|--|--|
| ALAKÄSITE | KIRJOITTAJIEN MÄÄRÄ | PROSENTTISOSUUS KIRJOITTAJISTA (n=211) | KÄSITTEESSÄ OLEVIA KATEGORIOIDEN MÄÄRÄ <small>Huom. Kuvio 2. havainnollistaa kategorioiden syntyä ja selittää määrää)</small> |
| RATASMETAFORA | 18 | 9 % | 29 |
| TEKNOLOGIA | 8 | 4 % | 13 |
| PAPERIBYROKRATIA | 63 | 30 % | 66 |
| SUJUMATTOMUUS | 26 | 12 % | 39 |
| VIE VOIMAVARAT | 33 | 16 % | 42 |
| KEINOTEKOISUUDEN TURHAUTTAVUUS | 42 | 20 % | 60 |
| AVUN JOUSTAMATTOMUUS | 32 | 16 % | 47 |
| VIRKAILIJA | 15 | 7 % | 17 |