

Nina Ruotsalainen

**TOIMEENTULOTUEN HAKEMISEN SAAMAT
MERKITYKSET AIKUISSOSIAALITYÖN
ASIAKKAIDEN KERTOMANA**

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2019

TIIVISTELMÄ

Nina Ruotsalainen: ”Toimeentulotuen hakemisen saamat merkitykset aikuissosiaalityön asiakkaiden kertomana”

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Sosiaalityö

Ohjaaja: Arja Jokinen

Huhtikuu 2019

Laadullinen tutkimukseni tarkastelee viimesijaisen toimeentulotuen hakemisen saamia merkityksiä toimeentulotukea hakeneiden aikuissosiaalityön asiakkaiden kertomana. Tutkimus sijoittuu näin ollen asiakkuuden tutkimuksen kentälle. Merkitysten rakentumisen lisäksi tutkimus tarkastelee puheessa hakijoille muodostuvia subjektipositioita sekä sitä, millaista sosiaalista todellisuutta toimeentulotuen hakemisen käytännöistä puheessa rakentuu.

Tutkimuksen aineiston muodostaa neljän aikuissosiaalityön asiakkaan yksilöhaastattelut. Aineiston analyysi on kohdistunut merkitysten rakentumiseen haastattelupuheessa ja analyysi on toteutettu diskurssianalyysia hyödyntäen. Merkitysten tutkimisen myötä olen hyödyntänyt tutkimuksessa myös tulkintarepertuaarin ja subjektiposition käsitteitä.

Olen paikantanut haastatteluun osallistuneiden puheesta analyysissa neljä tulkintarepertuaaria, jotka kuvaavat toimeentulotuen hakemisen merkityksellistämisen tapoja. Tulkintarepertuaarit ovat: 1) individualistinen tulkintarepertuaari 2) rakenteellinen tulkintarepertuaari 3) liittolaisuuden tulkintarepertuaari 4) kohtaamattomuuden tulkintarepertuaari. Puheessa ilmenevät tulkintarepertuaarit kuvaavat toimeentulotuen hakemisen käytäntöihin liittyvää monimerkityksellisyyttä ja myös ristiriitaisuutta. Haastattelupuheessa rakentuvat subjektipositiot vaihtelevat tulkintarepertuaarien sisällä ja niiden välillä muodostaen toimeentulotuen hakijalle erilaisia toimija-asemia suhteessa hakemisen käytäntöihin ja toimeentulotukea käsitteleviin tahoihin. Lisäksi olen tarkastellut tulkintarepertuaarien toimeentulotuen hakemisen käytännöistä tuottamaa sosiaalista todellisuutta: toimeentulotuen hakeminen voi näyttäytyä vuorovaikutuksessa tai institutionaalisesti rakentuvana käytäntönä.

Tutkielmani tulokset nostavat esiin toimeentulotuen hakijan näkökulman toimeentulotuen hakemisen käytäntöihin. Toimeentulotukityön kannalta on olennaista sekä tukea toimeentulotuen hakijan itsenäisen asioimisen toteutumista, että tarjota henkilökohtaista palvelua hakijan sitä tarvitessa. Itsenäisen toimeentulotuen hakemisen tukemisen lisäksi organisaatioiden ja toimeentulotukijärjestelmän on huomioitava monimutkaiset toimeentulotuen hakemisen tilanteet, joissa asioiminen ei noudata ennalta institutionaalisesti määriteltyä kaavaa. Tällaisissa tilanteissa toimeentulotukea käsitteleviltä tahoilta tulisi löytyä joustavuutta yksilöllisten tilanteiden selvittämiseksi.

Avainsanat: toimeentulotuki, toimeentulotukityö, diskurssianalyysi, tulkintarepertuaari, subjektipositio

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

Nina Ruotsalainen: "The meanings of applying for social assistance in adult social work clients' speech"
Master's thesis
University of Tampere
Social work
Supervisor: Arja Jokinen
April 2019

My qualitative research examines the meanings of applying for last-resort social assistance as described by the clients of adult social work. The research is thus placed in the field of client research. In addition to meanings constructed in the speech, the research examines subject positions of applicants and the social reality that is constructed in the speech regarding applying for social assistance.

The research data consists of individual interviews with four adult social work clients. The analysis of the data has focused on the ways meanings are constructed in the interview speech, and the analysis has been carried out using discourse analysis. I have also made use of concepts of interpretative repertoires and subject positions in the research of constructing meanings.

Through the analysis of interview subjects' speech, I pinpointed four different interpretative repertoires, which social assistance applicants use in constructing meanings of applying social assistance. The interpretative repertoires are: 1) individualist interpretative repertoire 2) structural interpretative repertoire 3) interpretative repertoire of alliance 4) interpretative repertoire of nonencounter. The interpretative repertoires in the interview speech portray a varied and sometimes conflicting range of meanings in applying for social assistance from the applicant's perspective. The subject positions in the interview speech vary within the interpretative repertoires and sometimes form different subject positions for the applicant in relation to the application practices and officials handling social assistance. In addition, different interpretative repertoires build social reality from the practice of applying for social assistance. Depending on the situation, the procedures for applying for income support vary from interactive practices to institutionally structured social assistance practices.

The results of my thesis highlight the importance of supporting independent applying practices as well as the importance of obtaining personal service when needed. In addition to supporting independent application, one must consider the complex situations of applying for social assistance, when the individual situations don't apply to pre-designed institutional practices. In such situations, there should be flexibility towards solving individual situations.

Key words: last-resort social assistance, social assistance work, discourse analysis, interpretative repertoire, subject position

The originality of this publication has been verified with Turnitin OriginalityCheck –program.

Sisällysluettelo

1. JOHDANTO.....	1
2. TOIMEENTULOTUKI JA ASIAKKUUS.....	5
2.1. Toimeentulotuki viimesijaisena etuutena	5
2.2. Perustoimeentulotuen siirto Kelaan.....	9
2.3. Toimeentulotukityö aikuissosiaalityössä	11
2.4. Kokemukset toimeentulotuen hakemisesta aiemmassa tutkimuksessa	16
3. TUTKIMUKSEN TAVOITE JA AINEISTO	21
3.1. Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	21
3.2. Haastattelu yksilön kohtaamisen ja aineistonkeruun välineenä.....	22
3.3. Haastatteluaineiston kuvaus	24
4. METODOLOGINEN VIITEKEHYS JA ANALYYSI.....	27
4.1. Sosiaalinen konstruktionismi metodologisenä viitekehysenä.....	27
4.2. Diskurssianalyysi, tulkintarepertuaari ja subjektipositio	28
4.3. Aineiston analysointiprosessi	31
4.4. Tutkimusenteon etiikka	32
5. TOIMEENTULOTUEN HAKEMISEN SAAMAT MERKITYKSET NELJÄSSÄ TULKINTAREPERTUAARISSA	36
5.1. Individualistinen tulkintarepertuaari.....	36
5.2. Rakenteellinen tulkintarepertuaari.....	43
5.3. Liittolaisuuden tulkintarepertuaari	50
5.4. Kohtaamattomuuden tulkintarepertuaari	63
5.5. Yhteenveto tulkintarepertuaarien tuottamasta sosiaalisesta todellisuudesta: Toimeentulotuen hakeminen institutionaalisenä ja vuorovaikutuksessa rakentuvana käytäntönä	70
6. TUTKIMUKSEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	74
6.1. Tutkimuksen yhteenveto.....	74
6.2. Tutkimuksen merkitys toimeentulotukityön näkökulmasta.....	76
LÄHDELUETTELO	81
LIITTEET.....	89
Liite 1: Tutkimusesite.....	89

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Toimeentulotuen hakeminen institutionaalisena ja vuorovaikutuksessa rakentuvana käytäntönä	72
---	----

1. JOHDANTO

Toimeentulotuen hakeminen liittyy yksilön tai perheen elämäntilanteeseen, jossa ensisijaiset tulot ovat syystä tai toisesta riittämättömät toimeentulon turvaamiseen. Tällaisessa tapauksessa yksilöllä tai perheellä on oikeus hakea Kansaneläkelaitokselta (Kela) perustoimeentulotukea ja kunnasta täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Toimeentulotuen hakeminen voi tapahtua sähköisesti, kirjallisesti tai virastossa paikan päällä. On kuitenkin olennaista huomioida, että toimeentulotuen hakemiseen saattaa liittyä samanaikainen elämäntilanteen kriisiytyminen, mikä voi vaikeuttaa toimeentulotuen hakemista ja erilaisten etuushojjeiden ymmärtämistä (Blomgren 2016, 45). Ongelmatilanteissa olennaiseksi muodostuukin se, mistä toimeentulotuen hakija voi tarvittaessa saada apua ja tukea toimeentulotuen hakemisessa. Toimeentulotuen ensisijainen tehtävä on turvata hakijan taloudellinen tilanne, mutta myös itsenäinen ja omatoiminen selviytyminen (Eronen, Lehtinen, Londén & Perälähti 2016, 18). Oikea-aikainen tukeminen voi parhaimmillaan estää toimeentulotuen hakijan haastavan elämäntilanteen pitkittymisen (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 73; Blomgren, Karjalainen, Karjalainen & Kivipelto 2016, 5).

Tämä pro gradu -tutkielma selvittää aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia toimeentulotuen hakemisesta perustoimeentulotuen siirtoa edeltäneenä ja seuranneena aikana. Perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelan käsiteltäväksi vuoden 2017 alussa. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki säilyvät niin sanotussa Kela-siirrossa kuntien vastuulla. Perustoimeentulotuen siirtoa Kelan käsiteltäväksi on perusteltu esimerkiksi perustoimeentulotuen hakemisen yhdenvertaistamisella, asioinnin leimaavuuden vähentämisellä sekä yhden luukun periaatteen toteutumisella (esim. Eronen ym. 2016, 17; Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 91). Kaikki sosiaaliturvan etuudet ovat näin ollen täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea lukuun ottamatta haettavissa samasta paikasta, millä on pyritty helpottamaan perustoimeentulotukea hakevien asiointia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 14). Osa aikuissosiaalityön asiakkaista asioi kuitenkin myös jatkossa sekä Kelassa, että sosiaalitoimessa ja etenkin ehkäisevän toimeentulotuen on arvioitu kohdistuvan asiakkaille, jotka asioivat henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijöiden kanssa (Kuivalainen & Saikku 2013, 155). Tämän vuoksi on olennaista selvittää asiakkaiden kokemuksia toimeentulotuen hakemisen käytännöistä. Toimeentulotukea hakevien kokemusten esiin nostamisella on tärkeä merkitys toisen tiedon tuottamisessa. Se mahdollistaa toimeentulotuen hakijoiden omien näkemysten ja kokemusten näkyväksi tekemisen virallisen tiedon rinnalle. (Törrönen 2005, 15–16; Juhila 2006, 105.)

Kiinnostuin aiheesta toimiessani vuosien 2015 ja 2016 kesinä etuuskäsittelijänä Tampereen kaupungin toimeentulotuen yksikössä sekä tehdessäni sosiaalityön opintoihin kuuluvat harjoittelujaksot Tampereen kaupungin gerontologisessa avososiaalityössä keväällä 2015 ja Tampereen kaupungin aikuissosiaalityössä keväällä 2017. Erityisen mielenkiintoisena sosiaalityön työskentelyvälineenä toimeentulotuki näyttäytyi silloin, kun päällimmäinen syy sosiaalitoimessa asioimiseen oli esimerkiksi toimeentulotuen kirjallinen hakeminen, mutta hakemuksen perusteella hakijalla ilmeni myös muunlaisen sosiaalityön tuen tarve. Toimeentulotuen Kela-siirtoa edeltävänä aikana pohdin sitä, kuinka sosiaalityön tarpeessa olevat asiakkaat tulevat ohjatuksi sosiaalityön palveluihin, jos Kelan virkailijoilla ei ole aikaa tai osaamista tunnistaa kirjallisten toimeentulotukihakemusten joukosta myös muun kuin taloudellisen tuen tarpeessa olevia henkilöitä. Toisaalta pohdin myös sitä, miten perustoimeentulotuki tulee jatkossa haetuksi sellaisissa elämäntilanteissa, joissa hakijan toimintakyky on elämäntilanteesta johtuen rajoittunut. Perustoimeentulotuen Kela-siirron toteuduttua kävi selväksi, että siirto ei ole luonteeltaan yksiselitteinen ja etenkin haastavassa elämäntilanteessa olevat asiakkaat tarvitsivat aikuissosiaalityön työntekijöiden tukea Kelasta perustoimeentulotukea hakiessaan (Näätänen, Londén & Peltosalmi 2017, 102). Asiakkaiden asioiminen kuitenkin helpottui siirron alkuvaiheeseen ajoittuneiden perustoimeentulotukihakemusruuhkien purkautuessa (Näätänen & Londén 2018, 42).

Toimeentulotuen käytäntöihin on vuosien saatossa kohdistettu muutoksia, joiden myötä sosiaalityön suhde toimeentulotukeen on jo ennen Kela-siirtoa muuttunut. Perustoimeentulotuen käsittely on ollut etuuskäsittelijöiden työtehtävänä monessa kunnassa, ja sosiaalityöntekijöiden päätettäväksi on jäänyt lähinnä etuuden täydentävästä ja ehkäisevästä osuudesta päättäminen. Toimeentulotukityö on voitu kuitenkin nähdä olennaisena osana sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien tekemää työtä myös etuuskäsittelyn lisääntyttyä (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 89). Perustoimeentulotuki perustuu viranomaisen harkintaan ja harkinnan erityisyys tulee esille etenkin haastavissa elämäntilanteissa olevien toimeentulotuen hakijoiden tilanteita tarkasteltaessa (Kuivalainen & Saikku 2013, 152). Vaikka Kelan perustoimeentulotuen myöntäminen yksinkertaisimmillaan perustuu toimeentulotukilaskelmaan, jossa huomioidaan hakijan tulot ja toimeentulotukeen oikeuttavat menot, tulee harkinta sovellettavaksi esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaalla on vuokravelkaa ja hänellä olisi ollut oikeus perustoimeentulotukeen, mutta hän ei ole sitä hakenut. Tällaisessa tapauksessa on arvioitava tilannekohtaisesti, käsitelläkö perustoimeentulotukihakemus takautuvasti, jotta esimerkiksi asiakkaan asuminen voidaan turvata. Näin ollen Kela ei ole perustoimeentulotuen osalta harkinnasta vapaa. Toimeentulotuen hakijan kannalta onkin olennaista, kuinka harkintaa yksilöllisesti ja tilannekohtaisesti käytetään ja saako hän myös tarvittaessa ohjausta ja neuvontaa muuhunkin kuin taloudellisen tuen tarpeeseensa.

Kelassa etuuskäsittelijä käsittelee Näätäsen, Londénin ja Peltosalmen (2017, 126) mukaan noin 14–18 perustoimeentulotukihakemusta päivässä, mikä on toimeentulotukihakemuksia käsittelevien Kelan toimihenkilöiden mukaan johtanut siihen, että hakemusten käsittely on pinnallista ja kiire vaikuttaa hakijoiden tilanteisiin paneutumiseen. Tämä taas on johtanut siihen, että asiakkaita ohjataan kevyen arvion perusteella kunnan sosiaalityön asiakkaiksi (emt., 126). Toisaalta pinnallinen toimeentulotukihakemusten käsittely herättää myös huolen siitä, havaitaanko kaikkien sosiaalityön tarpeessa olevien asiakkaiden tuen tarvetta lainkaan (Eronen ym. 2016, 21). Sosiaalityön tarpeen havaitsematta jääminen on ollut huolena myös kuntien etuuskäsittelijöiden vastatessa perustoimeentulotuen käsittelystä (Karjalainen 2017, 250). Sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat ovat kuitenkin kunnissa voineet ohjeistaa etuuskäsittelijöitä päätöksenteossa (Karjalainen 2016, 123), sillä useassa kunnassa oli käytössä toimeentulotuen käsittelyn yhteistyömalli, jossa esimerkiksi sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja etuuskäsittelijä työskentelivät toimeentulotukiasioissa tiimimuotoisesti (Saikku & Kuivalainen 2013, 130).

Olen toteuttanut haastateltavien etsimisen tutkielmaa varten Praksisyhteistyönä Tampereen kaupungin kanssa. Aikuissosiaalityön asiakkaat valikoituvat tutkielmani haastateltaviksi siksi, että joukossa on asiakkaita, jotka ovat saaneet perustoimeentulotuen lisäksi täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea ja he ovat olleet aikuissosiaalityön asiakkaina taloudellisen tuen tarpeen lisäksi myös muunlaisen sosiaalityön tuen tarpeessa. He ovat näin ollen voineet asioida kirjallisen toimeentulotukiasioinnin sijasta henkilökohtaisesti myös toimeentulotukiasioissa. Perustoimeentulotuen Kela-siirrosta on kulunut haastattelujen ajankohtana puolitoista vuotta, joten haastateltavat aikuissosiaalityön asiakkaat ovat ehtineet asioida myös uudessa toimeentulotukijärjestelmässä. Keväällä 2017 haastatelluista sosiaalityöntekijöistä lähes 80 prosenttia arveli perustoimeentulotuen Kela-siirron hankaloittavan vaikeimmassa asemassa olevien toimeentulotuen hakijoiden tilannetta entisestään (Näätäsen, Londén & Peltosalmi 2017). Tätä voivat tosin osaltaan selittää Kela-siirtoon liittyvät alkuvuoden haasteet (emt. 2017), kuten käsittelyaikojen viivästymiset. On kuitenkin selvää, että toimeentulotuen hakijoiden elämäntilanteissa saattaa tuen tarpeen ilmetessä olla toimintakykyä rajoittavia tekijöitä, mikä voi ratkaisevasti vaikuttaa siihen, tuleeko toimeentulotuki haetuksi vai ei (Blomgren 2016, 45). Tutkielma selvittää merkityksiä, joita toimeentulotukea hakevien aikuissosiaalityön asiakkaiden puheessa rakentuu toimeentulotuen hakemisen käytännöistä. Moni aikuissosiaalityön asiakas on voinut ennen Kela-siirtoa saada henkilökohtaista palvelua omatyöntekijältään toimeentulotukea hakiessaan ja omatyöntekijä on voinut olla myös suora päättämässä asiakkaan toimeentulotuesta. Näin ollen asioinnissa on tällaisten hakijoiden kohdalla tapahtunut selkeä muutos perustoimeentulotuen siirryt-

tyä Kelan käsiteltäväksi: henkilökohtaisesta asioinnista sosiaalitoimessa on tullut kirjallista tai sähköistä asiointia Kelassa. Siksi siirron vaikutusta on mielenkiintoista käsitellä sellaisten henkilöiden näkökulmasta, jotka ovat sosiaalityön tuen piirissä ja saaneet kirjallisen asioinnin sijaan myös sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan henkilökohtaista tukea toimeentulotukiasioinnissa.

Tutkielma etenee johdannon jälkeen siten, että osassa kaksi kerron toimeentulotuesta viimesijaisena etuutena, toimeentulotukityöstä sekä toimeentulotuen hakemisesta aikaisemman tutkimuksen valossa. Kolmannessa osiossa esittelen tutkimuksen tavoitteen, tutkimuskysymykset, kuvaan haastatteluaineiston keruun välineenä sekä kuvailen keräämäni haastatteluaineiston. Neljännessä osiossa kuvailen tutkimuksen tekoa ohjannutta sosiaalista konstruktionismia metodologisena viitekehyksenä sekä diskurssianalyysia aineiston laadullisena analyysimenetelmänä. Lisäksi kuvaan aineiston analyysiprosessia ja tutkimuksen teon eettisyyttä. Tutkielmani viidennessä osiossa esittelen tutkimuskysymyksiäni ohjaamana aineistoni analyysin tulokset neljän tulkintarepertuaarin paikantumisen kautta sekä pohdin sitä, millaista sosiaalista todellisuutta tulkintarepertuaarit mahdollisesti ovat tuottamassa. Viimeisessä osiossa teen lopulta yhteenvedon tutkielman keskeisistä tuloksista ja pohdin tutkielman tulosten merkitystä toimeentulotukityön kannalta.

2. TOIMEENTULOTUKI JA ASIAKKUUS

Käsittelen tässä luvussa toimeentulotuen luonnetta viimesijaisena sosiaaliturvan tukimuotona sekä toimeentulotukityötä aikuissosiaalityön työvälineenä. Tutkielmani paikantuu asiakkuuden tutkimuksen kentälle toimeentulotuen hakemisen tutkimisen myötä. Tarkoituksenani ei ole selvittää toimeentulotuen tason riittävyttä, vaan sitä, millaisia kokemuksia asiakkailla on toimeentulotuen hakemisesta ja hakemiseen liittyvistä käytännöistä. Käsittelen tässä luvussa lisäksi toimeentulotuen hakemiseen liittyviä aiempia tutkimuksia, jotka ovat selvittäneet toimeentulotuen hakemiseen liittyviä näkemyksiä ja kokemuksia niin toimeentulotukea hakeneiden kuin viranomaisten ja muiden kansalaisten näkökulmasta.

2.1. Toimeentulotuki viimesijaisena etuutena

Toimeentulotuki on viimesijaiseksi tarkoitettu harkinnanvarainen sosiaaliturvan tukimuoto, jolla pyritään turvaamaan henkilön tai perheen toimeentulo sekä itsenäinen selviytyminen. Toimeentulotukilaisissa (1997/1412) toimeentulolla tarkoitetaan ihmisarvoisen elämän kannalta välttämätöntä tulotasoja, jonka saavuttamisen toimeentulotuki pyrkii tarvittaessa turvaamaan.

Toimeentulotukea on edeltänyt erilaiset viimesijaisen sosiaaliturvan muodot. 1900-luvun vaihteessa vaivashoidosta siirryttiin köyhäinhoitoon ja köyhäinhoitoa taas seurasi kuntien tarjoama huoltoapu vuodesta 1956 alkaen. Toimeentulotuki kuntien myöntämänä taloudellisena etuutena on ollut käytössä vuodesta 1984 saakka, jolloin toimeentulotuki korvasi aiemmin kansalaisille tarjotun huoltoavun. Huoltoavun katsottiin asettavan kuntalaisia eriarvoiseen asemaan paikallisesti eroavien myöntämiskäytäntöjen vuoksi, joten toimeentulotuki luotiin turvaamaan kansalaisten yhdenvertaista kohtelua vähimmäisturvan osalta. (Kuivalainen 2013, 15; Kangas, Niemelä & Varjonen 2011, 147; Kangas, Niemelä & Varjonen 2013, 42.) Toimeentulotukeen siirtyminen tapahtui sosiaalihuoltolain uudistuksen yhteydessä ja erillinen laki toimeentulotuesta annettiin myöhemmin vuonna 1997. Toimeentulotukilain tavoitteena oli edelleen yhtenäistää toimeentulotukijärjestelmän käytäntöjä ja korostaa toimeentulotuen roolia kansalaisten sosiaalisena oikeutena. (Kuivalainen 2013, 20.)

Toimeentulotukea säädellään laissa toimeentulotuesta (30.12.1997/1412) ja oikeus välttämättömään toimeentuloon turvataan myös Suomen perustuslaissa (11.6.1999/731). Jokaiselle, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on perustuslain nojalla oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731). Viimesijainen toimeen-

tulotuki on muodostettu turvaamaan tätä välttämätöntä toimeentuloa ja se määrittelee samalla vähimmäistoimeentulon yhteiskunnallisen tason ja normin (Kuivalainen, Airio, Hiilamo & Niemelä 2005, 79; Kuivalainen 2013, 15; Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 77).

Toimeentulotuki muodostuu Kelan vastuulla olevasta perustoimeentulotuesta ja kuntien vastuulla olevasta täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Kela ja kunta vastaavat perustoimeentulotuen kustannusten rahoittamisesta yhtä suurin osuuksin (Eronen ym. 2016, 17). Hakija toimittaa perustoimeentulotukihakemuksen Kelaan, jonka tulee käsitellä hakemus seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksen vireilletulosta. Perustoimeentulotuki myönnetään pääsääntöisesti kalenterikuukauden ajalle (Kela 2019, 78). Jos toimeentulotukihakemuksesta puuttuu sen käsittelyn kannalta olennaisia selvityksiä, tulee selvitykset pyytää hakijalta seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksen saapumisesta (Kela 2019, 151). Kun hakijalle on tehty perustoimeentulotukipäätös Kelassa, voi hän hakea kunnasta täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. Asiakas voi toimittaa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksen itse asuinkuntansa käsiteltäväksi tai Kela voi myös toimittaa hakemuksen hakijan pyytäessä sen kunnan käsiteltäväksi, jossa hakija vakinaisesti oleskelee (Kela 2019, 66).

Yksinkertaisimmillaan perustoimeentulotukioikeus arvioidaan vähentämällä hakijan menot tämän saamista tuloista (Kuivalainen & Saikku 2013, 151; THL 2019, 25). Tuloiksi katsotaan muun muassa hakijan saamat ensisijaiset etuudet, työtulot sekä mahdolliset säästöt (Kela 2019, 154). Tuloina ei kuitenkaan huomioida asiakkaan saamaa vammais- ja hoitotukea, äitiysavustusta, kulukorvauksia tai työttömyysturvan aktiivikorotuksia eikä työtuloista huomioida etuoikeutetuksi tuloksi katsottavaa 150 euron kuukausittaista osuutta (THL 2019, 25). Laissa toimeentulotuesta (30.12.1997/1412) määritellään perustoimeentulotuessa hyväksyttäväksi menoksi perusosa, johon katsotaan kuuluvaksi muun muassa hakijan vaate- ja ravintomenot sekä vähäiset terveydenhuollosta aiheutuvat menot ja esimerkiksi puhelinlaskut. Näistä hakijan ei tarvitse esittää erikseen tositteita, jotta ne huomioidaan perustoimeentulotukilaskelmassa hakijan menoksi. Perusosan määrä yksin asuvalla henkilöllä oli 491,21 euroa kuukaudessa vuonna 2018 ja 497,29 euroa vuonna 2019 (Kela 2019, 69). Muiksi perustoimeentulotukeen oikeuttaviksi perusmenoiksi katsotaan muun muassa kussakin kunnassa kohtuulliseksi katsottava vuokra, sähkö-, vesi- ja kotivakuutuslaskut, julkisen terveydenhuollon laskut sekä reseptilääkemenot. Perustoimeentulotukioikeus muodostuu, mikäli perustoimeentulotukilaskelmassa huomioitavat menot ylittävät hakijan käytettävissä olevat tulot (Kela 2019, 154).

Perustoimeentulotuen lisäksi asiakas voi tarvittaessa hakea kunnasta täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Hakijan erityiset tarpeet voivat harkinnan perusteella oikeuttaa perustoimeentulotuen lisäksi myönnettävään täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotukeen. Täydentävään ja ehkäisevään

toimeentulotukeen liittyy vielä perustoimeentulotukea selkeämmin tilannekohtainen harkinta. Täydentävän toimeentulotuen tavoitteena on tukea hakijaa menoissa, jotka muodostuvat erityisistä olosuhteista. Esimerkiksi toimeentulotuen pitkäaikainen asiakkuus tai vaikea sairaus voivat oikeuttaa täydentävään toimeentulotukeen, jonka tavoitteena on muun muassa edistää asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja omatoimisuutta. Ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään niin ikään harkinnan perusteella esimerkiksi omatoimisen ja itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi, taloudellisen tilanteen yllästävästä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi ja asumisen turvaamiseksi. (Kuivalainen & Saikku 2013, 152; THL 2019, 25.) Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan joissakin tapauksissa myöntää kunnasta myös ilman, että hakijalla on voimassa olevaa Kelan perustoimeentulotukipäätöstä (Kuivalainen & Saikku 2013, 152). Lähtökohtaisesti hakijalta kuitenkin edellytetään Kelan päätöstä perustoimeentulotuesta ennen täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen käsittelyä kunnassa. Toimeentulotuen riittävyttä tarkasteltaessa on havaittu, että toimeentulotuen perusosalla menojen kattaminen on mahdollista taloudellisen tuen tarpeen ollessa lyhytkestoista. Toimeentulotuen tarpeen kestäessä pidempään, saattaa menojen kattaminen pelkällä perusosalla hankaloitua. (Juntunen 2006, 65; Marttila, Whitehead, Canvin & Burström 2010, 149.)

Toimeentulotuen viimesijaisuudella tarkoitetaan sitä, että toimeentulotukea hakevan henkilön tulee ensisijaisesti pyrkiä turvaamaan elantonsa muilla keinoin, kuten työtuloilla tai ensisijaisilla sosiaaliturvan etuuksilla. Asiakkaan tulee näin ollen ennen toimeentulotuen saamista selvittää oikeutensa mahdollisiin ensisijaisiin etuuksiin kuten asumistukeen, työttömyysetuuksiin, sairauspäivärahaan tai eläkkeisiin (Kauppinen, Moisio & Munkkila 2013, 49; THL 2019, 25). Laissa toimeentulotuesta mainitaan yksilön omasta elannosta huolehtimisen lisäksi velvollisuudesta huolehtia puolison ja alaikäisten lasten elätkesestä. Mikäli henkilö kuitenkin on tuloton tai käytettävissä olevat tulot eivät riitä kattamaan lainsäädännön mukaista vähimmäisturvaa, voidaan hakijalle myöntää hakemuksen perusteella toimeentulotukea. (Kuivalainen 2013, 15–16.)

Toimeentulotuen hakemiseen liittyy myös laissa säädetty velvoite siitä, että hakija pyrkii vaikuttamaan omaan taloudelliseen tilanteeseensa hakemalla ja tarjottaessa vastaanottamalla töitä. Vuodesta 2001 alkaen tuen hakijan on tullut osoittaa aktiivisuutensa työhaussa ilmoittautumalla työttömäksi työnhakijaksi. Laissa toimeentulotuesta säädetään perusteista, joiden täytyessä hakijan perusosaa voidaan alentaa. Mikäli hakija ei osoita aktiivisuutta työhaussa eikä ilmoitaudu työttömäksi työnhakijaksi tai joutuu hakemaan toimeentulotukea esimerkiksi opintojen keskeyttämisen vuoksi, voidaan toimeentulotuen perusosaa alentaa 20–40 prosentilla tilanteesta riippuen (Karjalainen & Raivio 2010, 115; THL 2019, 26). Perusosaa alennettaessa on kuitenkin käytettävä harkintaa, sillä alentaminen ei saa vaarantaa hakijan ihmisarvoisen elämän kannalta välttämätöntä toimeentuloa tai aiheuttaa

hakijalle kohtuutonta tilannetta (Kela 2019, 73). Perusosan alentamisen tulee myös perustua tilannekohtaiseen harkintaan, jossa hakijan tilanteeseen tulee perehtyä ennen perusosan alentamista. (Palola 2014, 101.) Perusosaa alennettaessa perustoimeentulotuen hakija tulee ohjata Kelasta kunnan sosiaalitoimeen tekemään sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa suunnitelma siitä, millaisin keinoin asiakkaan itsenäistä suoriutumista voidaan edistää (Kela 2019, 76).

Joskus toimeentulotuen hakijan elämäntilanne voi kuitenkin olla sellainen, että esimerkiksi työn vastaanottaminen ei ole mahdollista. Joissakin tapauksissa työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuminen ei ole asiakkaan kannalta realistinen vaihtoehto, vaan itsenäistä suoriutumista tuetaan muilla sosiaalityön keinoilla. Näin ollen toimeentulon turvaamisessa toimeentulotuen avulla ei aina ole kyse ainoastaan yksilön tai perheen taloudellisen tilanteen tukemisesta, vaan tavoitteena on edistää omatoimista ja itsenäistä selviytymistä yksilön tai perheen tilanteen vaatimilla muilla tukitoimilla (Kuivalainen 2013, 16). Hakija voi perustoimeentulotuen Kela-siirron jälkeen edelleen päästä keskustelemaan sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa tilanteestaan ja Kelan tulee tarvittaessa myös ohjata asiakas asioimaan kunnan sosiaalitoimeen, jotta hakijan mahdollinen sosiaalityön tuen tarve voidaan selvittää (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 92).

Vaikka toimeentulotuki on tarkoitettu viimesijaiseksi ja lyhytaikaiseksi keinoksi toimeentulon turvaamisessa, saa osa hakijoista sitä myös pitkäkestoisesti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2017) vuoden 2016 tilaston mukaan vajaa kolmannes toimeentulotukea kunnasta saaneista henkilöistä on saanut toimeentulotukea pitkäaikaisesti, eli 10–12 kuukautta vuodessa. Toimeentulotuki on alun perin tarkoitettu lyhytaikaiseksi taloudelliseksi tueksi turvaamaan asiakkaan tilanne silloin, kun perus- ja ansioturva eivät riitä välttämättömän vähimmäisturvan tason turvaamiseen. Kuitenkin usealla toimeentulotukea saavalla henkilöllä on tulonlähteenä toimeentulotuen lisäksi jokin muu sosiaaliturvatuus, mikä kieli perusturvan ensisijaisten etuuksien riittämättömästä tasosta, jota toimeentulotuella joudutaan paikkaamaan. (Kauppinen ym. 2013, 37; Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 90; Kuivalainen 2013, 17.) Tämä johtuu osittain siitä, että ensisijaisten etuuksien kuten työmarkkinatuen taso on reaalisesti alentunut ja yleistä asumistukea saavien asiakkaiden todelliset asumismenot ovat suuremmat kuin asumistukea myönnettäessä huomioitavat asumismenot, mikä saattaa aiheuttaa viimesijaisen toimeentulotuen tarpeen (Kuivalainen 2013, 17; Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 90.) Yleiseen asumistukeen liittyy myös omavastuuosuus, jonka osuuden asumistukea saava on velvollinen itse vuokrasta maksamaan. Asumistuen perusomavastuuosuutta ei ole kaikkein pienituloisimmiksi katsottavilla asiakkailla, mutta asumisen kustannusten noustessa asumistuen määrä ei ole noussut samassa suhteessa. (Hiilamo & Karjalainen 2010, 94.) Vuokra kuitenkin huomioidaan kohtuulliseksi katsottavalta osuudelta kokonaisuudessaan menoksi toimeentulotukilaskelmassa. Nämä tekijät

yhdessä ovat vaikuttaneet siihen, että toimeentulotukeen joudutaan joissakin tilanteissa turvautumaan säännöllisesti perusturvan aukkojen paikkaamisessa.

2.2. Perustoimeentulotuen siirto Kelaan

Toimeentulotuen osittaista siirtämistä Kelan käsiteltäväksi on esitelty vaihtoehtona lähes siitä lähtien, kun toimeentulotuki korvasi aiemmin kunnissa tarjotun huoltoavun vuonna 1984. Toimeentulotuen käsittelyn siirtämisen tarpeellisuutta perusteltiin 1990-luvulla muun muassa hakijoiden yhdenvertaisen kohtelun turvaamisella, rakenteellisista syistä johtuvalla etuuskien päällekkäisyydellä sekä pelkän taloudellisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden suurella määrällä (Kuivalainen 2013, 25; Kangas ym. 2011, 148). Toimeentulotuen siirtoa Kelan käsiteltäväksi kokeiltiin 1990-luvulla muutamaan otteeseen sen vakiintumatta kuitenkaan valtakunnalliseksi käytännöksi. Kelan ja sosiaalitoimen yhteistyötä toimeentulotuen käsittelyssä kokeiltiin vuoden ajan esimerkiksi Lappeenrannassa 1990-luvun alussa. Kokeiluun kuuluneiden asiakkaiden mukaan asiointi oli tuolloin nopeampaa ja helpompaa, koska asiointi tapahtui yhdessä paikassa kahden paikan sijasta. Kokeilun seurauksena havaittiin lisäksi, että Kelassa asioivista asiakkaista valtaosa asioi myös sosiaalitoimessa. (Kangas ym. 2011, 148–149.) 1990-luvun toimeentulotukikokeilujen saamasta positiivisesta palautteesta huolimatta toimeentulotuen käsittely säilyi edelleen kuntien vastuulla (Kuivalainen ym. 2005, 85).

Koska toimeentulotuen käsittely Kelassa todettiin Lappeenrannassa toteutetussa kokeilussa toimivaksi, esitettiin vuonna 1991 hallitusohjelmassa selvitystä toimeentulotuen siirtämisestä Kelan hoidettavaksi (Kangas ym. 2011, 149). 1990-luvulla toimeentulotuen Kela-siirtoa käsittelevissä valmisteluissa huolenaiheena pidettiin kuitenkin sitä, että sosiaalityön tarpeessa olevat asiakkaat jäisivät vaille sosiaalityön muuta tukea, kun toimeentulotuki siirtyisi haettavaksi Kelasta (Kangas ym. 2011, 150). Pitkäaikaisesti toimeentulotukea saavia kuvaillaan pienituloisiksi, köyhiksi, syrjäytyneiksi tai yhteiskunnallisesti marginaalissa oleviksi (Kuivalainen 2013, 16; Kauppinen ym. 2013, 37; Hannikainen–Ingman, Kuivalainen & Sallila 2013, 81). Näin ollen toimeentulotuen hakijan muunkin kuin taloudellisen tuen tarve tulisi selvittää, jotta hakijalle voitaisiin taloudellisen tuen lisäksi tarjota itsestä ja omatoimista selviytymistä tukevia palveluita. On kuitenkin tärkeää huomata, että yksilöllisten syiden sijasta ensisijaisten etuuskien riittämätön taso voi aiheuttaa sen, että toimeentulotukiasiakkuus pitkittyy, vaikka asiakkaalla itsellään ei olisi esimerkiksi elämänhallinnallisia ongelmia.

Perustoimeentulotuen Kelalle siirtämisen haasteena nähtiin Kela-siirron lopputulosta arvioitaessa se, että tarveharkintaan perustuvaan viimesijaiseen toimeentulotukeen liittyy kontrollin ja tilanteen seurannan ulottuvuudet, joiden osalta sosiaalityöllä ja toimeentulotuella sekä sen edeltäjällä huoltoavulla

on pitkä yhteinen historia. (Hänninen & Karjalainen 2007, 161–163; Kuivalainen 2013, 26; Saikkonen 2016.) Siirtoa puoltavina tekijöinä nähtiin kokeilun loppuraportissa sosiaaliturvajärjestelmän yksinkertaistuminen sosiaaliturvan ollessa yhden tahon käsiteltävänä sekä sen myötä toimeentulotuen myöntämiskäytäntöjen kirjavuuden ehkäiseminen (Karjalainen & Raivio 2010, 127). Vaikka Kela-siirto jäi 1990-luvulla lopulta vain kokeilun tasolle, alkoi sen seurauksena kunnissa muodostua etuus-käsittelyn käytäntöjä. Kirjallisen asioinnin lisääntymisen käänköpuolena on kuitenkin pidetty sitä, että sosiaalityöntekijän aikavaraukselle on ollut vaikeampi päästä (Palola 2014, 110; Blomgren 2016, 53).

Perustoimeentulotuen käsittelyn siirtämistä Kelalle esitettiin hallituksen esityksessä eduskunnalle laeiksi toimeentulotuesta annetun lain ja kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain muuttamisesta (HE 358/2014) ja käsittelyn siirtäminen kunnilta Kelan vastuulle hyväksyttiin vuoden 2015 maaliskuussa (Blomberg, Kallio, Kroll 2016, 302). Pääperusteluina perustoimeentulotuen siirtämisessä Kelan vastuulle mainittiin perustoimeentulotuen myöntämismenettelyjen tehostaminen ja sosiaalihuollon henkilöstön resurssien kohdentaminen toimeentulotukityöstä asiakastyöhön. Perustoimeentulotuen Kela-siirrolla on muun muassa pyritty yhdenvertaistamaan ja helpottamaan toimeentulotukiasiakkaiden asiointia, vähentämään kuntien tehtäviä sekä toimeentulotuen alikäyttöä (Blomgren 2016, 41; Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 91). Yhtenä tärkeänä Kela-siirron tavoitteena on ollut yhden luukun periaatteen mahdollistuminen etuuksia haettaessa, mutta perustoimeentulotuen ollessa Kelan vastuulla ja täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen ollessa kuntien vastuulla, ei yhden luukun periaate kaikkien asiakkaiden kohdalla tosiasiasa toteudu (Näätänen ym. 2017, 107). Myöskään toimeentulotuen alikäytön ei Kela-siirron myötä ole ainakaan vielä katsottu vähentyneen (Näätänen & Londén 2018, 41).

Osalla toimeentulotukea saavista henkilöistä on taloudellisen tuen tarpeen lisäksi myös tarvetta muunlaiselle sosiaalityön tuelle (Karjalainen 2017, 251). Susan Kuivalaisen (2013, 16) mukaan on kuitenkin ollut epäselvää, missä määrin toimeentulotukea hakevat henkilöt ovat muun kuin taloudellisen tuen tarpeessa. Kuivalainen huomauttaa, että harkinnan käytännöt ovat jo aikaisemmin vähentyneet toimeentulotuen siirtyessä sosiaalityöntekijöiltä etuus-käsittelijöiden käsiteltäväksi, vaikka harkinnan merkitys onkin kunnissa toimeentulotukea käsiteltäessä silti ollut keskeinen. Harkinnan käyttämismahdollisuutta ja hakijan muun tuen tarpeen arvioimista ei myöskään perustoimeentulotuen Kela-siirron myötä ole poistettu, vaikka tavoitteena on ollut perustoimeentulotuen mekaanisen käsittelyn korostaminen ja siten päätösten yhdenmukaistaminen (Eronen ym. 2016, 17). Toisaalta Kelaa on myös kritisoitu juuri toimeentulotuen käsittelyn mekaanisuuden korostamisesta, jonka myötä harkinta voi sitä vaativissa tilanteissa jäädä käyttämättä (Näätänen & Londén 2018, 42).

Perustoimeentulotuen ollessa kuntien vastuulla, muodostui etuuskäsittelyyn erilaisia keinoja sosiaalityön tuen tarpeen havaitsemiseksi ja asiakkaan asianmukaiseen palveluun ohjaamiseksi (Karjalainen 2016, 122). Perustoimeentulotuen Kela-siirron tavoitteena on vapauttaa sosiaalityöntekijöiden resursseja muidenkin kuin asiakkaan taloudellisten asioiden selvittämiseen. Toimeentulotukea kunnassa käsiteltäessä toimeentulotuen hakijoita on ohjautunut sosiaalityön asiakkaaksi kirjallisen toimeentulotukiasioinnin kautta, mikäli etuuskäsittelijällä on herännyt asiakkaan tilanteesta huoli toimeentulotukihakemuksen perusteella (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 92.) Kelan tehtäväksi jääkin siirron myötä varmistaa myös jatkossa, että asiakas saa tarvitsemansa sosiaalityön palvelut ohjaamalla toimeentulotuen hakijan tarvittaessa asioimaan kunnan sosiaalitoimeen. Kela voi tarvittaessa sekä aina asiakkaan pyytäessä tehdä sosiaalityön tarpeesta ilmoituksen kuntaan (Kela 2019, 161). Ilmoitus voidaan tehdä myös ilman asiakkaan suostumusta sosiaalihuoltolain (2014/1301) 35 §:n mukaisesti, mikäli asiakas ei kykene itse vastaamaan omasta huolenpidostaan tai turvallisuudestaan.

Sosiaalityön tarpeen havaitsemista kirjallisessa tai sähköisessä toimeentulotukiasioinnissa voi kuitenkin hankaloittaa se, että toimeentulotukea hakevien asiakkaiden joukko on monimuotoinen ja on mahdotonta luoda kuvaa tyypillisestä sosiaalitoimen asiakkaasta, koska tilanteet ovat vaihtelevia ja yksilöllisiä (Kangas ym. 2013, 30). Siksi toimeentulotukea hakevan asiakkaan sosiaalityön tarpeen tunnistaminen vaatisi hakijan yksilölliseen tilanteeseen perehtymistä. Kelassa ei välttämättä ole osamista tunnistaa sosiaalityön tarvetta (Näätänen & Londén 2018, 43). Lisäksi hakijoiden yksilöllisiin elämäntilanteisiin perehtymistä voi hankaloittaa toimeentulotukihakemusten päivittäinen käsittelymäärä ja kiire (Näätänen ym. 2017, 126). Haastavia elämäntilanteita kohdattaessa on myös riskinä, että niihin jätetään tarttumatta toimeentulotuen hakijan elämäntilanteen ollessa työntekijälle vaikea kohdattava. Taloudellisen tuen tarpeeseen keskittyminen voi myös rajata työntekijän huomion ulkopuolelle muunlaisen tuen tarpeen havaitsemisen. (Pohjola 2009, 70).

2.3. Toimeentulotukityö aikuissosiaalityössä

Toimeentulotukityössä työskennellään asiakkaiden parissa sekä heidän tarpeensa huomioiden, että organisaation ja lainsäädännön velvoitteet tiedostaen. Asiakkaan käsite sisältää helposti ajatuksen työn kohteena olemisesta ja erilaisuudesta suhteessa heihin, jotka eivät ole asiakkaita. Lisäksi asiakkuuteen liittyy herkästi yleistämistä, jonka myötä asiakkuus määrittyy suhteessa asiakkaisiin liitettyihin piirteisiin yksilöllisyyden huomioimisen sijasta. Sosiaalityön työskennellessä sosiaalisten kysymysten parissa, on asiakkaan käsitteeseen herkästi liitetty myös ongelman käsite. (Pohjola 2009, 74.) Toimeentulotuki on nähty sosiaalityön välineenä työskennellä asiakkaan taloudellista ja omaehtoista

selviytymistä tukien (Kuivalainen 2013, 25). Asiakkuus määrittyy kuitenkin helposti ongelmakategorioiden kautta, vaikka työn hyvää tarkoittavana tavoitteena onkin asiakkaan tukeminen. Toimeentulotuen erityisyys työväliseinä on liittynyt aikuissosiaalityössä toteutettavaan muutostyöhön. Muutostyöllä tarkoitetaan työotetta, jossa korostuu asiakkaan kuntouttaminen ja muutoksessa tukeminen. (Karjalainen & Raivio 2010, 129.) Asiakkuuteen liitetään muutokseen motivoimisen myötä käsitys erityisyydestä, joka voi Pohjolan (2010, 22) mukaan tarkoittaa niin asiakkaan kielteistä, kuin myönteistäkin arvottamista. Asiakas näyttäytyy näin ollen erilaisena verrattuna henkilöön, joka ei tarvitse tukea tai apua. Asiakkaan käsite on kaikesta huolimatta vakiintunut sosiaalityöhön kuvaamaan ihmisiä, joiden parissa työtä tehdään.

Puhuttaessa toimeentulotuen hakijoista, tulevat hakijat herkästi kategorisoiduksi homogeeniseksi ryhmäksi: marginaalissa olevat ihmiset arvioidaan keskukselta käsin tiettyjä ominaisuuksia tai toimintamalleja omaaviksi ihmisiksi. Yksittäisillä tekijöillä ei kuitenkaan voida selittää haastavissa elämäntilanteissa olevien yksilöiden elämäntilanteita, sillä haastavat elämäntilanteet ovat usein monen tekijän summa (Hänninen 2007, 6–7). Toimeentulotukiasiakkuus on usein vain jakso ihmisen elämässä, jonka vuoksi yksilön arvottaminen asiakkuuden pohjalta on arveluttavaa (Pohjola 2010, 27). Toimeentulotuen hakemiseen ja toimeentulotukiasiakkuuteen onkin myös liitetty asioimisen leimaavuus, jonka vuoksi tukea on arvioitu alikäytettävän (Roivanen & Jalonen 2012, 170). Kangas ja Sikiö (1996, 117) tutkivat toimeentulotukiasiakkuuteen ja asiakkaisiin liittyviä mielipiteitä 1990-luvulla ja totesivat, että toimeentulotukea hakevat henkilöt pitivät asiakkuutta vähemmän leimaavana verrattuna henkilöihin, jotka eivät hakeneet toimeentulotukea.

Toimeentulotukityön voidaan ajatella olevan osa sosiaalipalvelujen institutionaalisia käytäntöjä. Institutionaalisilla käytännöillä tarkoitetaan foucault'laisen näkemyksen mukaisesti sellaista hyvinvointi-instituutiota, jossa tapahtuu yksilön objektivointia ja subjektivointia (Juhila 2009, 52). Sen sijaan, että asiakas nähtäisiin yksiselitteisesti vain muutostyön kohteena, voidaan asiakkuutta tarkastella erilaisten toimijuuksien tai sen rajoitteiden kautta. Niiranen (2002, 67–69) esittää kansalaisille sosiaalipalveluiden asiakkaina kolmenlaisia rooleja. Ensinnäkin kuntalainen voidaan nähdä kohdeasiakkaana, jolle palvelut kohdistetaan ja jolle ei muodostu mahdollisuutta omaan toimijuuteen. Kohdeasiakkaan odotetaan mukautuvan olemassa oleviin palveluiden rakenteisiin. Toiseksi kuntalaiselle voi avautua valintoja tekevän palvelunkäyttäjän rooli, jossa hänen toimijuutensa tunnustetaan. Kolmanneksi kuntalainen voi olla palveluasiakkaan roolissa, jonka toimijuuden mahdollisuudet ovat kohdeasiakkuutta laajemmat: palvelua ei ole ilman asiakasta, joten palvelun käytännöissä huomioi-

daan asiakkaan rooli aktiivisena toimijana. Asiakkaan kannalta onkin merkityksellistä, millaisena hänen toimijuutensa asiakkuudessa muotoutuu ja millaisia toiminnan mahdollisuuksia hänelle tarjoutuu.

Sosiaalihuoltolaissa (30.12.2014/1301) määritellään kunnallisten viranomaisten tehtäväksi edistää erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden hyvinvointia sekä ehkäistä ja poistaa epäkohtia. Laissa veloitetaan myös kiinnittämään huomiota erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden tarpeisiin palveluita kehitettäessä. Aikuissosiaalityö ei Karjalaisen (2017, 247) mukaan ole sosiaalityön alueena yksinkertainen määritellä, sillä asiakaskunnan moninaisuudesta johtuen palveluita ja toimijoita on aikuissosiaalityössä runsaasti. Palveluiden järjestämistä lähestytään usein instituution lähtökohdista ja näkökulmasta käsin ja palvelut pyritään räätälöimään keskivertokansalaiselle sopiviksi, mikä voi häivyttää palveluiden joustavuutta erilaisia elämäntilanteita ja tarpeita kohdattaessa (Pohjola 2009, 70). Sosiaalihuoltolailla pyritään selkeyttämään sosiaalihuollon toimintatapoja, jotta asiakas ei joutuisi asioimaan asiassaan useassa eri paikassa ilman yhdenkään palveluntarjoajan käsitystä asiakkaan kokonaistilanteesta (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 65).

Perustoimeentulotuen käsittely on 1990-luvun lopulta alkaen ollut monessa kunnassa pääasiallisesti etuuskäsittelijöiden työtehtävä (Saikku & Kuivalainen 2013, 115). Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työaika on kuitenkin käytetty toimeentulotukiasioiden ratkaisemiseen etuuskäsittelyn lisäaikaan huolimatta. Toimeentulotukityö on näin ollen nähty osana sosiaalityötä ja yhtenä sosiaalityön toteuttamisen välineenä (Karjalainen 2017, 248; Kuivalainen 2013, 16). Toimeentulotukea on aikaisemmin käytetty aikuissosiaalityön kontekstissa muutostyön lisäksi sosiaaliturvatyön työvälineenä. Muutostyössä toimeentulotukea on hyödynnetty välineenä asiakkaan työmarkkinoiden suuntaan saattamisessa, kun taas sosiaaliturvatyössä toimeentulotuki on nähty keinona turvata asiakkaan elämisen kannalta tarpeelliset perusedellytykset. (Karjalainen & Raivio 2010, 131.) Taloudelliset haasteet ovat kuitenkin vain yksi elämän osa-alue ja eikä taloudellinen tuki aina ole riittävä ratkaisemaan yksilön tai perheen tilannetta (Viitasalo 2013, 358). Onkin riippunut asiakkaan tilanteesta, onko tavoitteena turvata hänen tilanteensa nyky muodossa ja ehkäistä tilanteen heikentymistä vai onko tavoitteena toimeentulotuen keinoin vahvistaa tilannetta nyky muodostaan. Taina ja Kotiranta (2014, 192) ovat kuitenkin huomauttaneet, että toimeentulotuki ei ole toiminut hyvin sosiaalityön työvälineenä, koska muut sosiaalityölle ominaiset työskentelykeinot jäävät toimeentulotukityön korostuessa käyttämättä. Perustoimeentulotuen Kela-siirron tarkoituksena on ollut osaltaan vähentää kaavamaisen toimeentulotuen käsittelyn viemää työaika sosiaalityöntekijöiltä ja -ohjaajilta, jotta aikaa järjestäisi muuhunkin kuin asiakkaan taloudellisten asioiden hoitamiseen (Näätänen ym. 2014, 124).

Asiakkaan tulee hakea perustoimeentulotuki Kelasta ennen, kuin täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen hakemus voidaan käsitellä kunnassa (Näätänen ym. 2017, 100). Koska täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittely on edelleen kuntien vastuulla, työskennellään aikuissosiaalityössä edelleen myös toimeentulotukeen liittyvien kysymysten parissa. Aikuissosiaalityön toimeentulotukityön voidaan ajatella siis ajatella edelleen kuuluvan kunnalliseen perustoimintaan (Juhila 2008, 44). Toimeentulotuella on taloudellisen toimeentulon turvaamisen lisäksi myös sekundäärinen tehtävä, johon lainsäädännössä mainitun hakijan itsenäisen ja omatoimisen selviämisen turvaamisen voidaan katsoa viittaavan. Toimeentulotuen ja aikuissosiaalityön yhteys on pysynyt tiiviinä juuri tämän toimeentulotuen sekundäärisen tehtävän vuoksi, siitä huolimatta, että perustoimeentulotuen käsittelyä on jo aikaisemmin siirretty useissa kunnissa etuuskäsittelijöille (Kuivalainen 2013, 16). Toimeentulotukea hakevien henkilöiden tilanteet vaihtelevat ja poikkeavat toisistaan, minkä vuoksi päätöksentekijöillä on mahdollisuus käyttää harkintaa toimeentulotukihakemuksia käsitellessään.

Yksilöllisten tilanteiden ja tarpeiden huomioiminen sekä hakijan itsenäisen selviämisen edistäminen edellyttää kaavamaisen käsittelyn sijasta päätöksentekijän harkintaa (Kuivalainen 2013, 16). Harkintaan liittyy kuitenkin samalla myös viranomaisen käyttämä valta hänen oikeudessaan päättää, mitä katsotaan asiakkaan tilanteen kannalta välttämättömäksi tukea viimesijaisella toimeentulotuella. Harkintaan liittyy siksi myös asiakaslähtöisyyden huomioiminen. Toimeentulotukityössä asiakaslähtöisyyden tarkoituksena on huomioida ja selvittää hakijan tilanteeseen vaikuttavat tekijät ja tarpeet, vaikka päätöksenteko tapahtuukin laissa säädettyjen normien rajoissa. (Mönkkönen 2007, 64.) Hakijan tilanne on selvitettävä, jotta voidaan ehkäistä päätöksenteosta asiakkaalle aiheutuvia kohtuuttomia tilanteita. Hallituksen esitys toimeentulotukilain muuttamisesta perusteli perustoimeentulotuen Kelaan siirtämisen yhdenvertaistavan toimeentulotuen hakemista, sillä esityksessä mainitaan eri viranhaltijoiden ratkaisukäytäntöjen poikkeavan toisistaan (HE 358/2014). On kuitenkin huomioitava, että toimeentulotuen hakijoiden tilanteet ovat yksilöllisiä ja poikkeavat toisistaan, jonka vuoksi toimeentulotuen myöntämisessä on ollut olennaista käyttää hakijan tilanteen määrittämää tilannekohtaista harkintaa. Etuuskäsittelijöille muodostui myös kunnissa perustoimeentulotukea käsiteltäessä tehtäväksi tunnistaa kirjallisten hakemusten perusteella sellaisia henkilöitä, jotka voisivat tarvita sosiaalityön tukea tilapäisen taloudellisen tuen lisäksi (Karjalainen & Raivio 2010, 131). Etuuskäsittelijänä toimi kunnissa sosiaalialan koulutuksen saaneiden työntekijöiden lisäksi esimerkiksi kaupallisen koulutuksen saaneita työntekijöitä. Koska useissa kunnissa perustoimeentulotuen käsittely tapahtui kirjallisen käsittelyn yksiköissä irrallaan aikuissosiaalityön asiantuntijuudesta, saattoivat asiakkaiden

erilaiset tuen tarpeet jäädä huomaamatta (Karjalainen & Raivio 2010, 132). Myös Kelassa työskentelee ammatillisen koulutuksen saaneita henkilöitä, joilla ei ole sosiaalialan koulutusta (Blomberg, Kallio & Kroll 2016, 303).

Suunnitelmallisesta sosiaalityöstä vastaavat sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301, 42 §) mukaisesti omatyöntekijät. Omatyöntekijänä voi asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeen erityisyydestä riippuen toimia sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Asiakkaat, joilla on ollut omatyöntekijä aikuissosiaalityössä, ovat aiemmin voineet keskustella toimeentulotuen hakemisesta oman sosiaalityöntekijänsä tai -ohjaajansa kanssa. Tällaiset asiakkaat ovat pelänneet perustoimeentulotuen siirtymisen Kelaan vaikuttavan sosiaalityön palveluiden saamiseen niitä heikentävästi (Blomgren 2016, 65). Sosiaalityöntekijöiden ja Kelan toimihenkilöiden mielipiteet eroavat huomattavasti toisistaan käsityksissä asiakkaiden henkilökohtaisen palvelun saamisesta Kela-siirron myötä: sosiaalityöntekijöistä kaksi kolmesta katsoo hakijoiden henkilökohtaisen palvelun huonontuneen, kun Kelan toimihenkilöistä näin arvioi kolmannes vastaajista. Perustoimeentulotuen kaavamaisen myöntämisen vuoksi asiakas saattaa jäädä vaille sellaista tukea, jonka tavoitteena on auttaa asiakkaan omatoimista ja itsenäistä suoriutumista. Osa hakijoista tarvitsee myös tukea hakemusten täyttämässä (Eronen ym. 2016, 21). On kuitenkin huomioitava, että hakijoina on myös henkilöitä, jotka suoriutuvat toimeentulotuen hakemisesta hyvin ja Kelan järjestelmä tukee toimeentulotuen hakemista, koska se on muiden etuuksien myötä hakijoille entuudestaan tuttu (Blomgren 2016, 64).

Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat asioineet sosiaalitoimessa sekä toimeentulotukiasioissa, että muun sosiaalityön tuen tarpeen osalta. Toimeentulotukeen liittyvistä asioista on näin ollen voitu keskustella henkilökohtaisesti asiakkaan ja työntekijän kohdatessa. Siksi on olennaista tarkastella toimeentulotuen hakemisen muuttumista Kela-siirron myötä. Toimeentulotukeen liittyy tuen myöntämisen harkinnanvaraisuus ja toisaalta asiakkaan velvollisuus antaa selvitys tilanteestaan. Myös täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisen tulisi pohjautua hakijan tilanteeseen perehtymiseen kaavamaisen käsittelyn sijasta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 15). Perustoimeentulotuen siirryttyä kaikkien asiakkaiden osalta kirjallisesti tai sähköisesti haettavaksi, on selontekovelvollisuus voinut muuttaa muotoaan: aiemmin mahdollisen kasvokkaisen selonteon sijasta tilanneselvitys annetaan kirjallisesti sille hakemuslomakkeessa varattuun kohtaan. Näin ollen toimeentulotukihakemuksen käsittelevä taho arvioi tilanteen kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutuksen sijasta hakemuksen perusteella, mikä voi vaikuttaa asiakkaan tilanteen ja toimeentulotuen tarpeen tulkintaan. Hakijan tilanteen kokonaisvaltainen tunteminen voi osoittautua monimutkaisissa tilanteissa tärkeäksi, jotta asiakkaan tarpeet tulevat kohdatuksi (Kulmala, Valokivi & Vanhala 2003, 131; Näätänen & Londén 2018, 43). Tilanteen tulkintaan kun vaikuttaa sekä selvitystä tulkitseva osapuoli että selvityksen antava osapuoli, jolla

voi olla rajallisemmat mahdollisuudet kuvata tilannettaan kirjallisesti henkilökohtaiseen asiointiin verrattuna (Blomgren 2016, 48).

2.4. Kokemukset toimeentulotuen hakemisesta aiemmassa tutkimuksessa

Tutkimuksia toimeentulotuen hakemisesta on tehty niin toimeentulotuen hakijoiden kuin viranomais-tenkin näkökulmasta. Olen ottanut tarkasteluun toimeentulotuen hakemiseen liittyvät tutkimukset, rajaten tarkastelun ulkopuolelle köyhyiden tai huono-osaisuuden kokemuksiin perustuvat toimeentulotutkimukset. Toimeentulotuen asiakasprosessin tutkiminen linkittyy kuitenkin myös huono-osaisuuden ja marginaalisuuden tutkimukseen, sillä haastavissa elämäntilanteissa olevien henkilöiden voimavarat etuuskien hakemiseen ja palveluissa asioimiseen voivat olla rajalliset. Jos järjestelmien muuttuessa ei huomioida kaikkien asiakkaiden muutoksessa mukana pysymistä, voivat eniten tukea tarvitsevat jäädä muutosten jalkoihin ja siten joutua entistä heikompaan asemaan. On tärkeää tiedostaa, että toimeentulotuen varassa elämiseen voi liittyä köyhyiden ja huono-osaisuuden tai marginaalisuuden kokemuksia, mutta tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää toimeentulotuen hakemiseen liittyviä merkityksiä.

Toimeentulotukiasiointiin liittyvässä tutkimuksessa on havaittu, että saadulla palvelulla ja viranomaiskohtaamisella on merkittävä vaikutus siihen, miten asiakas on palveluissa asioinnin kokenut. Toimeentulotukea säätelee laki, mutta toimeentulotuen myöntämiseen liittyvä viranomaisen harkintavalta on saatettu kokea mielivaltaisena toimeentulotuen myöntämisperusteiden vaihdellessa alueellisesti (Blomberg ym. 2016, 301). Joskus asiakkaat ovat kokeneet, että toimeentulotuessa huomioitavat tulot ja menot eivät vastaa asiakkaan tosiasiallisia kuukausittaisia tuloja ja menoja. Ongelmalliseksi on muodostunut asiakkaiden kokemuksen mukaan esimerkiksi se, että heille esimerkiksi Kelaan kuukauden lopussa maksettava etuus, kuten työmarkkinatuki, on huomioitu tuloksi kyseiselle kuukaudelle. (Hakkarainen 2012, 92.) Käytännössä kuukauden lopussa maksetulla etuudella saataan kuitenkin kattaa vasta seuraavan kuukauden menoja, joten tuen huomioiminen hakijan oletuksesta poikkeavalla tavalla voi aiheuttaa hakijalle taloudellisia haasteita. Luottamuksen onkin katsottu olevan tärkeä tekijä hyvän palvelukokemuksen syntymisessä: kun etuudet maksetaan ajallaan ja ennakoitavan suuruisena, on toimeentulotuen hakijan helpompi ennakoida arjen toimia ja luottamus viranomaistoimintaan ja päätöksentekoon säilyy (Blomgren 2016, 46).

Mikäli asiakas on kokenut kohtaamisen työntekijän kanssa oikeuksiaan kontrolloivana, on asiointi näyttäytynyt asiakkaiden kokemuksen mukaan epämiellyttävänä (Hakkarainen 2012, 92). Roivasen ja Jalosen (2012, 168) yksinhuoltajanaisten palveluasiointikokemuksia selvittäneessä tutkimuksessa kävi ilmi, että naisten kokemukset toimeentulotukiasioinnista olivat hyvin negatiivissävytteisiä ja he

kokivat, että heidän saamansa kohtelu oli usein epäasiallista. Samansuuntaisia kokemuksia on havaittu myös Ruotsissa tutkittaessa viimesijaisella harkinnanvaraisella sosiaaliturvalla elävien asiakkaiden palvelukokemuksia: osa asiakkaista on kokenut, että toimeentulotukiasiakkuuden myötä kontrolli oman elämän päätöksiin on vähentynyt ja on muodostunut kokemus siitä, että omaan kykyyn huolehtia itsestä ja perheestä ei luoteta. (Marttila, Whitehead, Canvin & Burström 2009, 147.) Kuitenkin ruotsalaisia asiakkaita haastateltaessa on myös todettu, että vaikeissa tilanteissa ammattilaisten apu ja kohdatuksi tuleminen ovat toisaalta olleet ratkaisevia tekijöitä siinä, että asiakkaan tilanne on mennyt parempaan suuntaan. Asiakkaat kokivat kuitenkin haastavana pitkäkestoisen avun saamisen hajanaisessa palvelukentässä, mikäli hakijan tilanteessa ei ole kyse ainoastaan taloudellisen tuen tarpeesta. (Marttila, Johansson, Whitehead & Burström 2013, 7.)

Työntekijöiden näkemyksillä kohtaamistaan asiakkaista on myös merkitystä sen kannalta, millaiseksi asiakaskohtaaminen muodostuu (Blomberg ym. 2016, 302). Näin on todennut myös Kallio (2013), joka on tutkinut sosiaalityöntekijöiden, diakoniatyöntekijöiden ja Kelan etuuskäsittelijöiden näkemyksiä toimeentulotuen saajista. Tutkimus on siitakin mielenkiintoinen, että se on selvittänyt myös Kelan työntekijöiden näkemyksiä toimeentulotukea saavista henkilöistä jo ennen perustoimeentulotuen Kela-siirron valmistelua. Tutkimuksessa selvisi, että kaikki vastaajaryhmät pitivät toimeentulotuen saajia oikeutettuna saamaansa toimeentulotukeen, mutta Kelan työntekijät olivat selvästi vähemmän tämän näkemyksen kannalla. Kolmasosa vastanneista Kelan työntekijöistä piti toimeentulotuen saajia laiskoina. (Kallio 2013, 49–50.) On kuitenkin olennaista huomata, että kirjallisesti toimeentulotukea käsitelleiden kunnan työntekijöiden näkemyksiä ei selvitetty tutkimuksessa ja myös heidän joukossaan on Kelan työntekijöiden tavoin ollut etuuskäsittelijöitä, joilla ei ole sosiaalialan koulutusta. Koulutuksen on katsottu olevan yksi selittävä tekijä esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden ja Kelan toimihenkilöiden toimeentulotuen hakijoihin liittyvien näkemyserojen välillä. (Kallio 2013, 58; Blomberg ym. 2016, 306). Asiakkailla on kunnasta toimeentulotukea hakiessaan ollut kokemuksia siitä, että harkinnanvaraisen toimeentulotuen tarvetta on joutunut todistelemaan ja tukea anelemaan (Blomgren 2016, 49). Mikäli toimeentulotukea käsittelevä työntekijä katsoo, että toimeentulotuen hakija on etuuden piirissä laiskuuttaan, voi asiakas kokea joutuvansa todistelemaan tuen tarvettaan entisestään. Työntekijöiden suhtautumisella toimeentulotuen saajaan voi siis olla vaikutus heidän tekemiinsä päätöksiin ja asiakkaat ovatkin kokeneet, että eri työntekijöiltä on saanut erilaisia toimeentulotukipäätöksiä (Blomgren 2016, 48). Yksinhuoltajanaisten palvelukokemuksia tutkittaessa haastateltavat toivat kuitenkin esiin, että vaikka hakija olisi etuuskäsittelijän sijasta päässytkin tapaamaan sosiaalityöntekijää, saattoi asiakas silti saada kielteisen päätöksen (Roivanen & Jalonen 2012, 168).

Positiiviset asiointikokemukset liittyivät kuitenkin juuri henkilökohtaiseen ja pitkäaikaiseen asiakassuhteeseen, jossa asiakas tietää, mihin voi tarvittaessa olla yhteydessä tukea tarvitessaan (Blomgren 2016, 52). Luottamuksellisessa asiakassuhteessa oman tilanteen haasteellisuuden todistelun tarve vähenee, kun työntekijä tuntee asiakkaan tilanteen pidemmältä aikaa.

Eräs aiemmissa tutkimuksissa esille noussut toimeentulotukiasiointiin liittyvä piirre on kokemus tuen hakemisen hankaluudesta. Toimeentulotuen hakija on selontekovelvollinen taloudellisesta tilanteestaan toimeentulotukea hakiessaan ja osa asiakkaista on kokenut, että asiakkaan ei haluta hakevan toimeentulotukea, koska hakemisesta on tehty niin vaikeaa. Vaikeana koettiin esimerkiksi erilaisten vaadittujen tositteiden toimittaminen, mikä ei välttämättä kuitenkaan johtanut myönteiseen toimeentulotukipäätökseen. (Roivanen & Jalonen 2012, 167; Roivanen, Heinonen & Ylinen 2011, 30). Asiakkaat ovat tuoneet esiin toimeentulotuen hakemisen hankalana piirteenä etenkin sen, että toimeentulotukea hakiessa elämäntilanne on usein jollakin tapaa kriisiytynyt, mikä vaikeuttaa jaksamista ja asioiden hoitamista. Hakemusten täyttäminen ja tositteiden toimittaminen on tällaisessa tilanteessa asiakkaiden mukaan kohtuuttoman hankalaa. (Blomgren 2016, 45.)

Ennen Kela-siirtoa haastateltujen asiakkaiden mukaan sähköinen asiointi teki toimeentulotuen hakemisesta helpompaa, mutta toisaalta he kritisoivat kuntien sähköisiä järjestelmiä epäluotettavuudesta. Asiakkaiden on täytyntä joissakin tapauksissa toimittaa kuntaan sähköisen hakemuksen lisäksi erikseen liitteitä paperisena versiona. Sähköisen asioinnin positiivisena puolena pidettiin kuitenkin sitä, että hakemuksen tilannetta pystyi seuraamaan ja siten olemaan varma, että se on käsiteltävänä. (Blomgren 2016, 47.) Vuonna 2017 sosiaalityöntekijät ja Kelan työntekijät uskoivat asiakkaiden perustoimeentulotuen asiointimahdollisuuksien parantuvan Kelan verkkopalveluiden myötä. Kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä yli puolet ei kuitenkaan uskonut hakemusten täyttämistä tulevan helpompaa, kun vastaavasti Kelan työntekijöistä hakemusten täyttämisen helpottumiseen uskoi yli puolet vastanneista. (Näätänen ym. 2017, 110.) Vuonna 2018 sosiaalityöntekijöistä edelleen puolet oli sitä mieltä, että hakemusten täyttäminen ei ole helpottunut ja Kelan vastaajista näin arvioi alle puolet (Näätänen & Londén 2018, 48). Blomgrenin (2016, 64) haastatteleminen asiakkaiden mukaan perustoimeentulotuen Kela-siirtoa ei pidetty merkittävänä muutoksena aiempaan toimeentulotukikäytäntöön, koska useat asiakkaat ovat asioineet muiden etuuksien osalta Kelassa jo aikaisemminkin. Parannuksena aikaisempiin käytäntöihin asiakkaat odottivat päätösten sisällön ja perustoimeentulotuen suuruuden ennakoimisen paranemista. Toisaalta asiakkaat pitivät Kelan käytäntöjä kuitenkin jäykkinä. (Emt., 64.) Asiakkaat olivat myös huolissaan siitä, että perustoimeentulotuen ollessa kunnan hoidettavana, saattoi asiakkuuden siirtyminen henkilökohtaisempana pidetystä aikuissosiaalityöstä kirjalliseen etuuskäsittelyyn merkitä saadun asiakaspalvelun laadun heikentymistä. Huoleksi

muotoutui uudistusta pohdittaessa se, saavatko myös muun kuin ainoastaan taloudellisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat jatkossa sosiaalityön palveluita. (Blomgren 2016, 65.) Tästä olivat huolissaan asiakkaat, jotka asioivat ennen Kela-siirtoa aikuissosiaalityössä sekä toimeentulotukiasioissa, että muunlaisen sosiaalityön tarjoaman tuen osalta.

Sosiaalityöntekijät jakavat selvitysten mukaan edellä mainitun asiakkaiden huolen palvelujen saataavuudesta Kela-siirron jälkeen. Sosiaalityöntekijöiden, Kelan virkailijoiden sekä sosiaalitoimen ja Kelan johdon näkemyksiä on selvitetty perustoimeentulotuen Kela-siirtoon liittyen sekä sitä, miten nämä tahot arvioivat siirron vaikuttavan asiakkaiden tilanteisiin. Puoltavina tekijöinä perustoimeentulotuen Kela-siirrolle nähtiin esimerkiksi asioinnin helpottumisen perustoimeentulotuen ollessa Kelan vastuulla muiden etuuksien tavoin, toimeentulotuen hakemisen leimaavuuden väheneminen sekä toimeentulotuen alikäytön vähentyminen. Huolta herätti kuitenkin siirron myötä Kelassa asioivien asiakkaiden sosiaalityön tuen tarpeen havaitseminen sekä palveluihin ohjautuminen. (Eronen ym. 2016, 20–21.) Suurin osa kaikista vastaajista piti todennäköisenä sitä, että Kela-siirto parantaisi asiakkaiden välistä yhdenvertaisuutta (Eronen ym. 2016, 24). Aikaisemmin kirjallisesti asioineiden asiakkaiden sekä toimeentulotukipäätöksiä omatyöntekijältä saaneiden asiakkaiden asema perustoimeentulotuen osalta saattoikin Kela-siirrossa yhdenvertaistua. Tämän voi ajatella johtuvan siitä, että omatyöntekijällä asioineet asiakkaat ovat voineet saada toimeentulotuen osalta ennen Kela-siirtoa henkilökohtaisempaa palvelua, mikäli toimeentulotukiasioita on käsitelty asiakasvastaanotolla. Sen sijaan kirjallisesti asioivien on voinut olla vaikeampi saada henkilökohtaista asiointiaikaa (Heinonen 2012, 210). Tilanne voi tältä osin olla samankaltainen myös Kela-siirron jälkeisenä aikana, sillä pääasiassa perustoimeentulotukiasiointi tapahtuu nyt kaikilla asiakkailla sähköisesti tai kirjallisesti. Hakijalla on kuitenkin oikeus päästä keskustelemaan perustoimeentulotukiasiastaan myös Kelassa. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen asioinnin osalta tilanne sen sijaan on pysynyt samankaltaisena kuin aiemmin: vailla aikuissosiaalityön muita palveluita olevat asiakkaat asioivat edelleen pääasiassa kirjallisesti ja aikuissosiaalityön asiakkaat omatyöntekijöidensä vastaanotoilla, vaikka hakijan tulee myös kunnassa tarvittaessa päästä keskustelmaan tilanteestaan henkilökohtaisesti. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 92.)

Selvä enemmistö sosiaalityöntekijöistä ilmaisi huolensa siitä, että perustoimeentulotuen Kela-siirto vaikuttaisi heikentävästi kaikkein heikoimmassa asemassa oleviin asiakkaisiin. Kelan työntekijöistä sen sijaan hyvin harva piti todennäköisenä, että heikoimmassa asemassa olevien tilanne heikentyisi entisestään. (Eronen ym. 2016, 24.) Osa vastaajista uskoi itse palveluissa asioimisen parantuvan, kun luukulta toiselle asioiminen vähenisi, useampi toimeentulotukeen oikeutettu hakisi toimeentulotukea sekä sähköinen asiointi helpottuisi. Toisaalta nopeamman ja helpomman sähköisen asioinnin myötä

henkilökohtaisen palvelun puuttuminen ja siten sosiaalityön tarpeen havaitseminen herätti huolta vastaajissa. Huoli heräsi lähinnä enemmistössä sosiaalityöntekijöitä ja sosiaali- ja terveysalan johtajia, sillä Kelan vastaajat päinvastaisesti uskoivat siirron parantavan henkilökohtaista palvelua. (Eronen ym. 2016, 26–27.) Suuri osa vastaajista (sosiaalityöntekijät, Kelan työntekijät, Kelan sekä sosiaali- ja terveysalan johtajat) arvioi kuitenkin perustoimeentulotuen Kela-siirron olleen oikea ratkaisu. Huolta herätti silti se, että kahdella luukulla asioiminen ei muutoksen myötä ole vähentynyt ja lisäksi asiakkaat käyttävät sosiaalitoimea apuna perustoimeentulotukea Kelasta hakiessaan. (Näätänen ym. 2017, 102.)

Toimeentulotukea hakeneiden kokemuksissa näyttävät aiemman tutkimuksen perusteella nousevan esille etenkin toimeentulotuen hakemiseen liittyvät negatiiviset tekijät. Epäoikeudenmukaisina käytäntöinä on pidetty esimerkiksi sitä, että tuen saaminen on ollut toisille helpompaa, kun osa asiakkaista on saanut toimeentulotukea ilman kuukausittain hakemista. Tämän lisäksi tarveharkintaisten etuuksien hakemiskäytäntöjä on pidetty nöyryyttävänä ja viranomaisilta saatua kohtelua epäasiallisena, jopa henkisenä väkivaltana. (Hakkarainen 2012, 92–97.) Toisaalta asiakkaiden hyvät palvelukokemukset liittyvät etenkin siihen, että asiakas kokee tulleen työntekijän toimesta henkilökohtaisesti autetuksi tai asiakas ainakin tietää, kehen voi asiassaan tarvittaessa asiaansa selvittäessä olla yhteydessä (Blomgren 2016, 51).

3. TUTKIMUKSEN TAVOITE JA AINEISTO

Esittelen tässä osiossa tutkimukseni tavoitteen sekä tutkimuskysymykset. Tämän jälkeen kerron haastattelumenetelmästäni niin aineistonkeruun kuin haastateltavien kohtaamisenkin välineenä. Osion loppuksi kuvailen neljästä haastattelusta koostuvan haastatteluaineistoni.

3.1. Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena on tarkastella merkityksiä, joita toimeentulotuen hakemiselle rakentuu toimeentulotukea hakevien aikuissosiaalityön asiakkaiden kertomana. Olen asettanut kaksi tutkimuskysymystä, joiden avulla pyrin vastaamaan siihen, millaisia merkityksiä toimeentulotuen hakeminen haastateltavien puheessa saa ja millaisia subjektipositioita toimeentulotuen hakijalle erilaisissa tulkintarepertuaareissa avautuu. Lisäksi pohdin sitä, millaista sosiaalista todellisuutta tulkintarepertuaarien ja subjektipositioiden kautta toimeentulotuen hakemisesta mahdollisesti tuotetaan. Olen muotoillut tutkimuskysymykset seuraavasti:

1. Millaisia merkityksiä toimeentulotuen hakeminen saa toimeentulotukea hakevien aikuissosiaalityön asiakkaiden kertomana?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla pyrin tarkastelemaan niitä merkityksiä, joita toimeentulotuen hakemiselle haastateltavien puheessa muodostuu. Tavoitteena on selvittää erilaisia merkityksenantotapoja, joita puheessa toimeentulotuen hakemisen käytännöistä rakentuu.

2. Millaisia subjektipositioita toimeentulotuen hakijalle tulkintarepertuaareissa muodostuu?

Toisen tutkimuskysymyksen avulla pyrin etsimään vastausta siihen, millaisia subjektipositioita toimeentulotukea hakeville asiakkaille muodostuu erilaisissa tulkintarepertuaareissa. Subjektipositioiden paikantamisella pyrin tuomaan esiin haastateltavien toimija-asemaa suhteessa toimeentulotuen hakemiseen ja toimeentulotukea käsitteleviin tahoihin. Subjektipositiot muodostuvat ja avautuvat suhteessa toimeentulotuen hakemiseen liittyviin muihin toimijoihin kuten Kelan ja sosiaalitoimen työntekijöihin.

Kahden tutkimuskysymyksen ohjaaman analyysin pohjalta pohdin lisäksi kielenkäytön seurauksia tuottavaa luonnetta. Tarkoitukseni on tarkastella toimeentulotuen hakijoiden puheessa rakentuvien tulkintarepertuaarien tuottamaa sosiaalista todellisuutta. Kielenkäyttöön liittyy laajempia yhteiskunnallisia seurauksia, jotka ulottuvat vuorovaikutustilanteen ulkopuolelle (Jokinen & Juhila 2016a, 94). Näin ollen tätä kielenkäytön mahdollista laajempaa seurauksellista luonnetta on hyvä pohtia merkitysten paikantamisen lisäksi.

3.2. Haastattelu yksilön kohtaamisen ja aineistonkeruun välineenä

Haastattelu on tutkimusta varten tehtävän tiedonhankintamenetelmän lisäksi ennen kaikkea vuorovaikutustilanne haastattelijan ja haastateltavan välillä. Tavoitteena ei ainoastaan ole saada haastateltavalta vastauksia tutkimusta varten, vaan kohdata hänet luottamuksellisessa vuorovaikutuksessa ja antaa tilaa haastateltavan yksilöllisille kertomuksille ja kokemuksille. Kun todellisuus ymmärretään sosiaalisesti konstruoituna ja siten sosiaalisessa vuorovaikutuksessa rakentuvana, ei haastattelun tavoitteena ole löytää yhtä ainoaa totuutta tutkittavasta aiheesta, vaan selvittää niitä moninaisia kokemisen ja merkityksellistämisen tapoja, joita haastateltavilla tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta on (Hirsjärvi & Hurme 2015, 18). Haastattelutilanne on itsessään vuorovaikutusta, joka muokkaa ja samalla myös luo uudenlaisia merkityksellistämisen tapoja.

Päädyin hyödyntämään omassa haastattelussani strukturoimatonta avointa haastattelumenetelmää. Halusin oman näkemykseni ja positioni toimeentulotukipäätöksiä tehneenä työntekijänä vaikuttavan mahdollisimman vähän haastattelun kulkuun. Lisäksi otin haastattelun lähtökohdakseni sen, että haastateltavan tapa kertoa toimeentulotuen hakemisesta saa mahdollisimman paljon tilaa. Täysin strukturoimaton haastattelumenetelmä ei kuitenkaan ollut sen vuoksi, että tutkielman aihe ja siten haastattelun teema on ollut tiedossa niin itselläni, kuin haastatteluun osallistuvillakin (Hyvärinen 2017, 17). Avoin haastattelumenetelmä perustuu siihen, että haastatteliija esittää avoimia kysymyksiä ja haastattelun jatkokysymykset muotoutuvat annettujen vastausten perusteella. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 45.) Avoin haastattelu muistuttaa strukturoidumpia haastattelumenetelmiä enemmän tavanomaista keskustelutilannetta (Eskola & Suoranta 1998, 64). Käyttämässäni haastattelumenetelmässä on toisaalta ollut myös piirteitä puolistrukturoidusta haastattelusta, sillä oli selvää, että haastattelun teemana oli toimeentulotuen hakeminen. Käyttämäni strukturoimattoman ja puolistrukturoidun haastattelumenetelmän väliin sijoittuva menetelmä sopi merkityksiä tutkivan tutkimuksen haastattelumenetelmäksi siksi, että tarkoituksena ei ollut löytää yhtä yhtenäistä kokemusta, vaan tutkia kokemusten moninaisuutta (Hirsjärvi & Hurme 2015, 48). Avoin haastattelumenetelmä tukee tämän tavoitteen saavuttamista.

Hahmottelin haastattelua varten hyvin karkeat teemat (perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki, ehkäisevä toimeentulotuki) muodostamatta kuitenkaan esimerkiksi puolistrukturoidulle teemahaastattelulle ominaisesti ennakolta valmiita teema-alueiden mukaisia kysymyksiä (Hyvärinen 2017, 18). Päätin näin siksi, että olin työni puolesta ollut paljon tekemisissä toimeentulotukiasioiden kanssa, enkä halunnut omien näkemysteni ohjaavaan haastattelun kulkua. Mikäli olisin lähestynyt

haastateltavaa tarkasti etukäteen asetetuilla haastattelukysymyksillä, olisivat kysymykset voineet ohjata haastateltavien vastauksia jättämättä tilaa haastateltavien omista kokemuksista nouseville aiheille (Hirsjärvi & Hurme 2015, 48). Näin ollen pyrin sekä minimoimaan mahdollisten omien taustaoletusten vaikutuksen haastattelun kulkuun sekä maksimoimaan haastateltavien omista lähtökohdista nousevien teemojen ilmenemisen haastattelutilanteessa. Avoimet kysymykset antavat parhaimmillaan tilaa haastateltavien omille jäsennyksille ja merkityksille, jotka muotoutuvat vuorovaikutuksessa haastattelijan kanssa (Hirsjärvi & Hurme 2015, 48; Smith 2009, 116). Päädyin aloittamaan varsinaiset haastattelut ennakoita muotoilemallani kysymyksellä: ”*Millaista on hakea toimeentulotukea?*”. Tämän pohjalta pyrin aktiivisen kuulijan roolissa kuuntelemaan haastateltavien kertomaa ja esittämään vastauksista herääviä jatkokysymyksiä kunnioittaen haastateltavan omaa tapaa kertoa toimeentulotuen hakemisesta.

Koska haastattelu oli ensimmäinen tutkijan positiossa tekemäni, oli vastauksiin reagoiminen ilman valmista kysymysrunkoa kokemattomalle tutkimushaastattelijalle haastavaa. Onnistuneessa avoimessa haastattelussa korostuukin juuri haastattelijan taito tehdä tilaa haastateltavien omalle kerronnalle. Avoin haastattelu on hyvin toteutettuna toisen ihmisen kohtaamistapana tarkasti strukturoitua menetelmää joustavampi. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 53.) Haastattelurungon puuttuminen näkyi aineiston litterointivaiheessa siten, että huomasin litteroidessani jättäneeni muutamaan otteeseen kysymättä jatkokysymyksiä sellaisissa kohdissa, joissa jatkokysymyksen esittäminen olisi ollut paikallaan keskustelun syventämiseksi. Avoimessa haastattelussa olennaista on löytää vuorovaikutuksessa pinnallisen keskustelun alta paljastuvia olennaisia kerronnan tapoja (Hirsjärvi & Hurme 2015, 53). Ymmärrän haastattelurungon puuttumisen olleen sekä käyttämäni menetelmän haaste, että vahvuus: haastattelutilanteen ollessa aloittelevalla tutkimushaastattelijalla ilman haastattelurunkoa haastava, jäi valitsemallani menetelmällä haastateltaville toisaalta tilaa tuoda itse olennaiseksi katsomiaan kokemuksia esiin toimeentulotuen hakemisesta. Pyrin haastattelutilanteessa esittämään avoimia jatkokysymyksiä ja annoin vastausten edetessä jatkuvasti minimipalautetta osoittaakseni kuuntelevani ja ymmärtäneeni vastaukset.

Toteutin haastattelut Tampereen kaupungin pääkirjastossa, josta varasin haastateltavien kanssa yhdessä sopimanamme ajankohtana yksityisen työhuoneen. Olin haastattelujen ajankohtana työsuhteessa Tampereen kaupungin sosiaalipalvelujen neuvonnassa, joka sijaitsee samassa rakennuksessa aikuissosiaalityön omatyöntekijäpalveluiden kanssa. Kirjasto valikoituikin haastattelupaikaksi sekä siksi, että sinne pystyi varamaan huoneen, jossa sivulliset eivät kuule haastattelua, mutta myös siksi, että halusin haastattelun tapahtuvan irrallaan aikuissosiaalityön instituutiosta. Mikäli haastattelu olisi tapahtunut rakennuksessa, jossa itse työskentelin ja jossa haastateltavat asioivat aikuissosiaalityön

asiakkaina, olisi minun voinut olla vaikeampi irtaantua viranomaisen positiosta ja toisaalta haastatteluvien asiakkaan positiosta. Kiistatta kyseiset positiot olivat läsnä myös kirjastossa suoritettujen haastattelun vuorovaikutustilanteissa, mutta pyrkimyksenäni oli luoda mahdollisimman neutraali haastattelutilanne sekä helposti lähestyttävä keskusteluympäristö haastattelun osapuolille.

3.3. Haastatteluaineiston kuvaus

Toimitin tammikuussa 2018 tutkimussuunnitelmani Tampereen kaupungin aikuissosiaalityön kehittäjäsosiaalityöntekijälle kysyäkseni yhteistyön mahdollisuudesta tutkielman tekemisessä ja erityisesti asiakkaiden tavoittamisesta haastattelua varten. Kehittäjäsosiaalityöntekijä vastasi yhteistyöpyyntöön myöntävästi, joten toimitin Tampereen kaupungille tutkimuslupahakemuksen, joka hyväksyttiin helmikuussa 2018. Toimitin tutkimusluvan saatuaani kehittäjäsosiaalityöntekijälle tekemäni tutkimusesitteen, jonka sovimme välitettäväksi aikuissosiaalityön omatyöntekijöille. Tavoitteenani oli saada 6–10 haastateltavaa aineistoa varten, mutta lopulta haastattelu toteutui neljän henkilön kanssa. Olen aineiston analyysiosiossa halunnut hyödyntää tutkimuksen kannalta mahdollisimman monta haastatteluotetta aineiston pienehkön koon vuoksi.

Alun perin rajasin haastateltavat sellaisiin aikuissosiaalityön asiakkaisiin, jotka saivat tulonaan ainoastaan toimeentulotukea ja joiden omatyöntekijä oli sosiaalityöntekijä. Rajausta osoittautui kuitenkin liian tiukaksi haastateltavien tavoittamisessa, joten laajensin rajausta siten, että haastateltavalla saattoi toimeentulotuen lisäksi olla tulonaan muitakin etuuksia ja omatyöntekijän oli mahdollista olla myös sosiaaliohjaaja. Haastatelluista kahden osallistujan omatyöntekijä oli sosiaalityöntekijä ja kahden sosiaaliohjaaja.

Sain ensimmäisten potentiaalisten haastatteluun osallistuvien yhteystiedot huhtikuussa 2018 ja suoritin viimeisen haastattelun elokuussa 2018. Olin toimittamassani tutkimusesitteessä kuvannut lyhyesti tutkimukseni tavoitteen sekä sen, että haluaisin haastatella toimeentulotukea hakeneita tuen hakemiskokemuksista. Sovimme kehittäjäsosiaalityöntekijän kanssa, että omatyöntekijät jakavat esitettä sopiville asiakkailleen ja pyytävät heiltä luvan, että heidän puhelinnumeronsa tai sähköpostiosoitteensa voidaan luovuttaa minulle ja voin olla heihin haastattelun sopimiseksi yhteydessä. Työntekijöiden yhteydenotot haastateltavista tulivat huhti- ja elokuun välillä, jonka aikana työntekijöille myös lähetettiin muutamaan otteeseen tutkimusesitteiden jakamisesta muistutusviesti sähköpostitse. Lisäksi vierailin työntekijöiden palaverissa kertomassa tutkimusaiheestani. Sain kahdeksan haastatteluun suostuvaisen henkilön yhteystiedot työntekijöiden välittämänä. Haastateltavista seitsemään olin yhteydessä puhelimitse ja yhteen olin yhteydessä sähköpostitse.

Neljä haastateltavaa perui haastatteluun osallistumisensa tai eivät saapuneet paikalle haastattelun ajankohtana. Syytä sille, miksi he halusivat perua haastattelun tai eivät saapuneet paikalle en pyytänyt, sillä painotin myös haastattelua sopiessamme, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Lisäksi kerroin yhteyttä ottaessani, että haastatteluun osallistuminen ei vaikuta osallistujan toimeentulotuen saamiseen tai asiointiin Kelassa ja sosiaalitoimessa. Sillä, että haastateltavan omatyöntekijä kysyi tutkimuksen kannalta sopivia asiakkaita haastateltavaksi, on saattanut olla merkitystä sen kannalta, että haastattelusta kieltäytyminen on ollut hankalaa. Jos asiakkaan oletuksena on kaikesta huolimatta ollut, että osallistumatta jättäminen voi vaikuttaa toimeentulotuen saamiseen, on asiakas saattanut varmuuden vuoksi vastata myönteisesti haastattelupyyntöön. Toisaalta myös sovitulla haastattelun ajankohdalla on saattanut olla merkitystä osallistumatta jättämiseen, sillä haastattelua ei ollut mahdollista toteuttaa heti haastattelusuostumuksen saamisen jälkeen. Näin ollen saattoi kulua useampia päiviä ensimmäisen yhteydenoton ja varsinaisen sopimamme haastattelupäivän välillä. Itselläni ei ollut tietoa omatyöntekijöiden ohjaamien haastateltavien elämäntilanteista tai heidän aikuissosiaalityön asiakkuutensa syistä. Haastatteluun tulematta jättäneiden elämäntilanteet ovat voineet vaikuttaa haastatteluun osallistumatta jättämiseen. Haastatteluun suostumisen ja haastattelun varsinaisen ajankohdan välillä on voinut tapahtua monenlaisia asioita, joiden seurauksena haastatteluun osallistuminen ei alkuperäisestä suostumuksesta huolimatta ole ollut mahdollista. Mikäli elämäntilanne vaatii päivä kerrallaan selviytymistä, voi viikon päähän suunniteltuun haastatteluun osallistuminen olla haastavaa siitä huolimatta, että alkuperäinen kiinnostus osallistumiseen olisi ollutkin (Juhila 2018, 98).

Tutkielman aineisto koostuu neljän toimeentulotukea hakeneen aikuissosiaalityön asiakkaan haastatteluista. Kolme haastatelluista oli miehiä ja yksi nainen. Haastateltavat olivat iältään 21–39-vuotiaita ja kaikilla oli toimeentulotuen lisäksi tulonaan asumistuki. Haastateltavien muita tulonlähteitä näiden kahden etuuden lisäksi olivat työmarkkinatuki, opintotuki tai palkkatulo. Kaikki haastateltavat olivat haastattelun ajankohtana asiakkaina aikuissosiaalityössä ja hakeneet toimeentulotukea sekä ennen että jälkeen perustoimeentulotuen siirtymisen Kelan käsiteltäväksi.

Haastattelut olivat kestoaltaan 27–44 minuuttia. Yhteensä haastattelunauhoituksia kertyi 2,5 tuntia. Haastattelujen jälkeen kuuntelin nauhoitteet ja litteroin haastattelut sanatarkasti, mutta en litteroinut esimerkiksi taukojen pituuksia. Litterointitarkkuus määrittyy tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11). Koska analyysini tavoitteena oli tutkia merkityksiä, pidin sanatarkkaa litterointia riittävänä merkitysten tavoittamisen kannalta. Litteroin omat antamani minimipalautteet (*joo, mm, okei*), joista osan olen kuitenkin poistanut analyysiosioon päätyneistä ot-

teista selkeyden vuoksi. Otteissa pilkut merkitsevät puheen lyhyitä taukoja ja pisteet lauseen päättymistä. Olen merkinnyt oman puheenvuoroni isolla N-kirjaimella ja haastateltavien puheenvuorot olen merkinnyt tunnisteilla H1–H4. Olen lisäksi jälkikäteen merkinnyt analyysiosion otteisiin sulkeilla () omat lisäykseni sekä hakasulkeilla [] puheessa ilmenneitä anonymisoimiani tunnisteita, kuten haastateltavan tai omatyöntekijän nimen. Lisäksi olen merkinnyt (- -) kohtiin, joista olen poistanut puhetta. Olen myös poistanut haastateltavien puheenvuoroista joitakin sellaisia puheessa ilmeneviä sanoja, jotka eivät puheen sisällön ymmärrettävyyden kannalta ole tarpeellisia (esim. *niinku* ja *tota*). Näin otteet ovat selkeämpiä lukea. Olen kuitenkin huolehtinut, että kohtien poistaminen ei ole muuttanut puheen sisältöä.

4. METODOLOGINEN VIITEKEHYS JA ANALYYSI

Tässä osiossa kerron tutkimusta ohjanneesta sosiaalisesta konstruktionismista metodologisena viitekehysenä sekä diskurssianalyysistä aineiston analyysimenetelmänä. Lisäksi kuvailen omaa analyysiprosessiani sekä pohdin tutkimuksen tekoon liittyviä eettisiä kysymyksiä.

4.1. Sosiaalinen konstruktionismi metodologisena viitekehysenä

Sosiaalinen konstruktionismi on tutkielmani metodologinen viitekehys ja looginen valinta diskurssianalyysin kanssa käytettäväksi, koska molemmat tarkastelevat sosiaalista todellisuutta sosiaalisesti ja vuorovaikutuksellisesti sekä kontekstisidonnaisesti rakentuvana (esim. Jokinen, Juhila & Suoninen 2016, 26; Jokinen 2016b, 253). Sosiaalinen konstruktionismi näkyy Jokisen (2016b, 253) mukaan läpi tutkimusprosessin niin aiheen valinnassa, tutkimuskysymyksen muotoilussa, analyysissä kuin tutkijan ja hänen tutkimansa kohteen vuorovaikutuksen hahmottamisessa.

Sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyy usein oletus siitä, että puhuessamme jostakin asiasta ymmärtävät muut keskustelijat käyttämämme käsitteet suurin piirtein samalla tavalla. Tähän yhteyteen liittyy olennaisesti konteksti, jossa käsitteitä käytetään sekä kielenkäyttöä mahdollistavat ja rajoittavat kulttuuriset tekijät. Kuitenkin samalla kun käsitteet voidaan pinnallisella tarkastelulla nähdä suhteelliseen vakiintuneina, on samalla havaittavissa kielenkäytön merkitysten moninaisuutta ja avoinna on mahdollisuus uusille tavoille merkityksellistää vakiintuneinkin pidettäviä asioita. (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016, 26–28; Jokinen 2016b, 252.) Toisin sanoen ihmisillä on erilaisia tapoja tulkita sosiaalista todellisuutta riippuen esimerkiksi tilanteisiin ja ilmiöihin liittyvistä aiemmista kokemuksista ja ajattelutavoista. Toisaalta monet yhteisesti ja kulttuurisesti jaetut asiat muodostuvat ikään kuin kyseenalaistamattomiksi ”totuuksiksi”, koska kasvamme tietynlaisessa kulttuurissa, jossa asiat saavat yhteiskunnallisesti erilaisia merkityksiä. (Payne 2014, 18). Näin ollen todellisuuden ollessa sosiaalisesti rakentunutta, myös valmiiksi luotujen rakenteiden vastustaminen voi olla keino rakentaa todellisuutta uudestaan: voimme hyväksyä tai torjua meille tarjottavia ja tarjoutuvia positioita.

Myös diskurssianalyysi ammentaa tästä sosiaalisen konstruktionismin ajatuksesta, jossa todellisuuden nähdään rakentuvan sosiaalisessa kanssakäymisessä kielenkäytön avulla, mutta kielenkäytön ei kuitenkaan katsota heijastavan todellisuutta suoraan sellaisenaan. Näkemys on siinä, että realistisessa tavassa ymmärtää sosiaalista todellisuutta kielenkäyttö nähdään kuvana todellisuudesta ja keinona saada faktatietoa ympäröivästä maailmasta. Sosiaalinen konstruktionismi taas ymmärtää kielen osana tuota todellisuutta ja sen yhtäaikaista järjestäjänä ja rakentajana. (Eskola & Suoranta 1998,

141; Jokinen, Juhila & Suoninen 2016, 26.) Näin ollen ei ole olemassa vain yhtä oikeaa tapaa hahmottaa maailmaa, sillä tiedon muotoutumiseen sekä muovautumiseen vaikuttavat ympäröivä kulttuuri ja kanssakäyminen muiden ihmisten kanssa (Burr 2003, 4). Yleistäen voidaan esimerkiksi väittää, että toimeentulotuen hakeminen verkossa helpottaa asiakkaiden asiointia. Tarkemmin ajateltuna tämä voi nuoresta sukupolvesta tuntua itsestään selvältä asialta, mutta vanhemmat sukupolvet voivatkin kokea sähköisen asioimisen hankaloittavan toimeentulotuen hakemista. Kaikilla ikään katsomatta ei välttämättä ole tietokonetta, eivätkä kaikki osaa käyttää sähköisiä asiointipalveluita tai omista sähköisiin palveluihin tunnistautumiseen tarvittavia pankkitunnuksia. Sosiaalisen konstruktionismin ajatusta mukaillen ei siis ole olemassa vain yhtä selkeää totuutta siitä, millainen asiointi on helppoa ja millainen vaikeaa, vaan käsitykseen vaikuttavat tulkinnat ja konteksti, joista käsin ilmiötä tarkastelemme.

Sosiaalinen konstruktionismin avulla pyritään tavoittamaan moninaisia tapoja hahmottaa maailmaa ja tunnistaa se, että ei ole olemassa yhtä ainoaa totuutta (Burr 2003, 6). Myös tutkijan ja tutkimuksen suhde on konstruktiivinen: todellisuudesta piiryy tutkimuksen kautta tutkijan luoma kuva (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016, 31; Jokinen 2016b, 253). Siksi tutkijankin tuottamaan tekstiinkin tulee suhtautua yhtenä tulkintana, ei kiistattomana faktana. Olennaista on se, että tutkija raportoi kielenkäyttäjän puheesta tulkitsemiaan kielenkäytön vaihteluita ja samankaltaisuuksia, eikä turvaudu ennalta tuntemiinsa konstruktioihin (Suoninen 2016a, 54). Omassa tutkimuksessani tämä tarkoittaa sitä, että olen pyrkinyt lukemaan, analysoimaan ja jäsentämään keräämääni aineistoa siitä itsestään nousevan käsitteellistämisen tapojen avulla. Olen tukeutunut haastatteluun osallistuvien omiin kielenkäytön tapoihin ja pyrkinyt näin tekemään oikeutta heidän merkityksellistämisen tavoilleen.

4.2. Diskurssianalyysi, tulkintarepertuaari ja subjektipositio

Kuten sosiaalisessa konstruktionismissakin, myös diskurssianalyysissä nojaututaan käsitykseen todellisuuden rakentumisesta sosiaalisessa vuorovaikutuksessa kielenkäytön avulla (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 13–14; Jokinen, Juhila & Suoninen 2016, 26). Kielenkäytöllä katsotaan olevan myös seurauksia, sillä sen myötä todellisuus sekä puhujan oma identiteetti ja suhde muihin kielenkäyttäjiin muovautuu alati (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 17). Diskursseja tutkiessaan tutkija on kiinnostunut siitä, miten kielellisesti neuvotellaan erilaisista merkityksistä ja millaisia seurauksia tähän kielelliseen merkityksistä neuvotteluun liittyy. Kielen merkitykset voivat olla monenlaisia ja myös ristiriitaisia samassakin tilanteessa. Kielenkäyttö on myös sosiaalista toimintaa ja rakennamme sen avulla niin

omaa kuin sosiaalistakin maailmaa. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 12; White 2013, 219.) Kielenkäyttö on toisin sanoen kielenkäyttäjensä tilannekohtaisesti tekemiä tiedostettuja tai tiedostamattomia valintoja, jotka taas muovaavat sitä ympäristöä ja vuorovaikutusta, jossa kielenkäyttöä ilmenee.

Diskurssin käsite ei ole määriteltävissä yhdellä perustavanlaatuisella tavalla käsitteen monikerroksisuudesta johtuen. Diskurssin voidaan ajatella olevan kytköksissä kulloiseenkin kontekstiin, aikaan ja paikkaan. Tutkija paikantaa oman tapansa hahmottaa diskurssin tutkimuskentällään. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 27.) Kontekstilla on olennainen vaikutus siihen, millaisena kunkin asian tai ilmiön merkitys muotoutuu (Moilanen & Räihä 2018, 51). Ilmiön monimuotoinen kuvaaminen puheessa ilmenevien merkityssystemien kirjon avulla tuottaa asioille tai ilmiöille monimerkityksellisyyttä niiden yksiselitteisen kuvaamisen sijasta (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016, 33). Diskurssin ja tulkintarepertuaarin käsitteet voidaan nähdä rinnakkaisina, mutta olen oman tutkimukseni aineistoa käsitellessäni valinnut diskurssin sijasta tulkintarepertuaarin käsitteen, jota hyödyntämällä olen pyrkinyt tavoittamaan haastateltavien puheessa ilmenevää kielenkäytön vaihtelua. Tulkintarepertuaarilla tarkoitetaan kielellisiä keinoja, joihin puhuja tukeutuu esimerkiksi kuvatessaan ilmiöitä tai asioita. Kullakin puhujalla on kuitenkin käytettävissään rajallinen määrä keinoja ja asemia, joihin puheessaan voi tukeutua. (McKinley & McVittie 2008, 136.)

Diskurssianalyysi sopii analyysimenetelmänä monenlaiseen aineistoon, mutta omaani erityisesti aineiston pienen koon vuoksi. Tämä johtuu siitä, että yksilön tutkimisen sijasta tutkimuskohteenani ovat toimeentulotuen hakemisen käytännöt ja aineiston tutkimusyksikköinä haastateltavien puheesta poimimani toimeentulotuen hakemista kuvaavat otteet. Tutkimuksen fokus ei näin ollen kohdistu yksittäiseen henkilöön, vaan puheessa olevissa otteissa rakentuviin merkityksiin. Yhden ja saman henkilön puheessa ilmenee useita – joskus keskenään ristiriitaisiakin – episodeja, jotka ovat tutkimukseni aineiston tutkimusyksiköitä yksilön sijasta. (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016, 43.) Tavoitteena ei näin ollen ole kuvata haastatteluun osallistuneita yksilöitä ja tehdä heistä johtopäätöksiä, vaan tuoda esiin niitä moninaisia toimeentulotuen hakemiseen liittyviä merkityksellistämisen tapoja, joita haastatteluun rajauksen perusteella valikoituneiden, toimeentulotukea hakeneiden haastateltavien puheessa ilmenee. Diskurssianalyysi sopii aineistoni analysoimiseen myös siksi, että toimeentulotuen hakeminen voi pikaisella tarkastelulla vaikuttaa hyvin yksiselitteiseltä asialta, mutta sen saamia merkityksiä tarkasteltaessa toimeentulotuen hakemisesta piirtyykin moniulotteisempi kuva.

Keinot, joita kielellisessä ilmaisussa käytetään antavat tutkijalle näköalan kielenkäyttöä ympäröivään kulttuuriin sekä yhteiskuntaan. Tämän lisäksi diskurssianalyysissa on olennaista huomioida kielenkäytön ajallinen ja paikallinen konteksti: puheen vaihtelevuus tai pysyvyys kertovat myös kieltä ympäröivästä maailmasta. (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016, 37.) Koska konteksti on diskurssianalyysin

keskeinen käsite, on paikallaan hahmottaa tätä tutkielmaa varten keräämäni aineiston konteksti. Käsitän kontekstin asiayhteytenä ja vuorovaikutuksena, jossa puhe on muotoutunut eli tässä tapauksessa haastateltava on tiennyt tulevansa keskustelemaan toimeentulotuen asiointikokemuksistaan aiheesta tutkimusta tekevän yliopisto-opiskelijan kanssa. Keskustelu tapahtui ajallisesti sellaisena ajankohdana, jossa perustoimeentulotuki on ollut noin puolitoista vuotta Kelan käsiteltävänä, joten haastateltavilla oli kokemusta kunnan käytäntöjen lisäksi myös Kelan toimeentulotukikäytännöistä. Myös vuorovaikutustilanne haastattelijan ja haastateltavan välillä on konteksti, jossa tuotettu puhe eroaa esimerkiksi kahden kaverin tai asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutustilanteesta puhutusta. Onkin olennaista myös huomioida se, että vuorovaikutustilanne saattaa muovata merkityksenantotapoja erilaiseksi, kuin miten merkitykset ilmenisivät jossakin toisenlaisessa vuorovaikutustilanteesta (Suoninen 2016b, 314). Lisäksi on huomioitava, että haastatteluhetkellä on keskusteltu haastateltavien menneistä kokemuksista.

Diskurssianalyysin kannalta on myös olennaista huomioida se, että samalla kun kielenkäytön katsotaan kuvaavan ilmaisun kohteena olevaa ilmiötä, luo ja uudelleen rakentaa se samalla olemassa olevaa todellisuutta: kielenkäytöllä on siis seurauksia (Jokinen ym. 2016, 16). Olen näin ollen pyrkinyt tulkintarepertuaarien ja subjektipositioiden tunnistamisen lisäksi pohtimaan seurauksia, joita tulkintarepertuaareilla voi sosiaalista todellisuutta luodessaan olla.

Diskursseja tutkittaessa diskurssin käsitteen sijasta voidaan siis käyttää tulkintarepertuaarin käsitettä (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016, 34). Tulkintarepertuaarit esiintyvät puheessa samansuuntaisina kielen käyttämisen alueina, jotka muodostavat samankaltaisia merkityksiä käsillä olevasta asiasta (Hirsjärvi & Hurme 2015, 155). Tulkintarepertuaareja aineistosta tutkiessani kiinnitin huomiota erilaisiin tapoihin puhua ja sanoihin, joihin osallistujat aiheesta puhuessaan tukeutuivat. Tulkintarepertuaarien avulla puhuja luo erilaisia versioita käsillä olevasta aiheesta (Potter 1996, 140). Siksi samankin puhujan puheessa voi esiintyä erilaisia ja keskenään ristiriitaisia tulkintarepertuaareja, sillä kielenkäytön vaihtelu luo erilaisia näkökulmia vuorovaikutuksessa. Olenkin tulkintarepertuaareja analyysivaiheessa paikantaessani kiinnittänyt huomioita samankaltaisuuksiin ja eroavaisuuksiin sekä ristiriitoihin, joita puheessa toimeentulotuen hakemisesta ilmenee.

Yksittäinen henkilö voi puheessaan tuottaa monenlaista toimijuutta ja asettua kuvamaan samaakin tilannetta erilaisista näkökulmista. Toimijuutta erilaisissa tulkintarepertuaareissa ilmentää subjektiposition käsite (Jokinen & Juhila 2016b, 282). Erilaiset tulkintarepertuaarit siis avaavat puhujalle erilaisia toimijuuden muotoja. Näin ollen subjektiposition käsite sopii diskurssianalyttiseen tutkimukseeni, sillä subjektiposition käsite tavoittaa toimijuuden moniulotteisuutta saman toimijan puheesta hahmotettuna (Jokinen ym. 2016, 45). Yksilö voi toisin sanoen asemoida itsensä esimerkiksi

asiantuntijaksi ja apua tarvitseväksi. Toisaalta yksilöllä käytettävissä olevat tulkintarepertuaarit ja siten avautuvat subjektipositiot voivat olla rajalliset (Jokinen & Juhila 2016b, 224). Tällainen voi olla esimerkiksi perinteinen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutustilanne, jossa työntekijä ja asiakas sitoutuvat tilanteessa oletettaviin rooleihin. Sosiaalisissa käytännöissä, kuten asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa, erilaiset positiot saattavat Jokisen, Juhilan ja Suonisen (2016, 45) mukaan myös lukkiutua. Toisaalta samansuuntaisia tulkintaresursseja voidaan käyttää myös erilaisiin ja päinvastaisiinkin tarkoituksiin, jonka vuoksi erilaisten repertuaarien ja positioiden muodostumisen kontekstisidonnaisuuden ymmärtäminen on tärkeää (Jokinen & Juhila 2016b, 221). Olennaista on myös se, että subjektipositiot muovautuvat vuorovaikutuksessa sosiaalisissa käytännöissä. Yksilö voi esimerkiksi asettua vastustamaan hänelle vuorovaikutuksessa tarjoutuvaa positiota. Yksilön identiteettiä ei näin ollen nähdäkään pysyvänä ominaisuutena, vaan tilanteittain merkityssysteemeissä muokkautuvana (Jokinen & Juhila 2016b, 282). Tämä mahdollistaa sen, että samastakin asiasta puhuttaessa yksilö voi asemoida itsensä eri tavalla riippuen siitä, millaiseen tulkintarepertuaariin hän kussakin tilanteessa tukeutuu. Paikannan omassa tutkimuksessani näitä toimijuuden alueita, joita haastateltavien puheessa heille ja muille toimijoille rakentuu.

4.3. Aineiston analysointiprosessi

Aineiston diskursiiviseen analysointiin liittyy useampia vaiheita, joiden kautta vuorovaikutus tutkijan ja aineiston välillä muodostuu ja myös muovautuu analyysin edetessä (Jokinen ym. 2016, 35). Aloitin aineiston analysoinnin kuuntelemalla haastatteluissa äänittämäni tallenteet ja litteroimalla haastattelut sanatarkasti äänitteiden perusteella. Analyysimenetelmäni kannalta olennaista oli litteroida haastattelut sanatarkasti, mutta koska tarkoitukseni oli tutkia puheessa rakentuvia merkityksiä, en katsonut merkitysten tavoittamiseksi olevan tarpeellista litteroida esimerkiksi puheen taukoja tai äänenpainoja. Tämän jälkeen luin tekstimuodossa olevia haastattelulitterointeja ensin sellaisenaan ja aloin paikantaa tekstistä luokittelun avulla yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia, jotka jaoin lyhyempiin tekstiotteisiin. Näin aineisto oli helpommin hallittavissa ja tutkimusyksiköksi valikoitui haastatteluissa ilmenevät erilaiset kielelliset merkityksellistämisen tavat toimeentulotuen hakemisessa. On hyvä huomioda, että aineistosta nousee esiin sellaiset asiat, joita tutkija siitä oman tutkimusongelmansa ohjaamana nostaa esiin (Ruusuvoori ym. 2010, 12).

Paikannettuani tekstistä erilaisiin luokkiin sijoittamiani tekstiotteita, aloin ryhmitellä niitä merkitysten muodostamisen samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien perusteella omiin kategorioihinsa. Luokittelu on olennaista aineiston tulkitsemisen kannalta (Hirsjärvi & Hurme 2015, 147). Tämän luokittelun

seurauksena muodostui analyysissäni ensin viisi erilaista tulkintarepertuaaria, jotka analyysin myöhemmässä vaiheessa tiivistyivät tekemäni tulkinnan myötä neljään tulkintarepertuaariin. Nämä neljä tulkintarepertuaaria päätyivät lopulliseen raporttiin ja olen valikoinut tulkintarepertuaarien sisältöä kuvailevia keskusteluotteita tutkielman tuloksia käsittelevään osioon. Kiinnitin tulkintarepertuaareja hahmotellessani huomiota sekä niiden sisällä ilmeneviin eroihin ja yhtäläisyyksiin, että niiden välisiin kielellisten käytäntöjen vaihteluihin.

Tulkintarepertuaarien paikantumisen myötä ja analyysimenetelmän ohjaamana pyrin tulkintarepertuaarien sisältä tunnistamaan erilaisia subjektipositiesiöitä, joita haastateltaville toimeentulotuen hakemista merkityksellistäessään muotoutui. Pyrin tarkastelemaan avautuvia toimijuuden muotoja suhteessa hakemisen käytäntöihin liittyviin muihin toimijoihin kuten toimeentulotukijärjestelmiin tai työntekijöihin.

Avoimuus aineistoa ja sieltä nousevia jäsentelyn tapoja kohtaan on ominaista analyttiselle diskurssianalyysille (Jokinen & Juhila 2016b, 301). Koska itselläni on myös kokemusta toimeentulotuen käsittelystä työtehtävieni puolesta, ei puhdas aineistolähtöisyys aiheesta mitään tietämättömän positiosta käsin ollut itselleni täysin mahdollinen, vaikka avoimeen aineiston tarkasteluun analyysissä pyrinkin. Olennaista on kuitenkin yrittää nostaa aineistosta esiin tutkimukseen osallistuvien kokemusmaailmoja (Hirsjärvi & Hurme 2015, 18). Pidän myös olennaisena omien kysymyspuheenvuorojeni ilmenemistä aineiston analyysiosioissa ilmenevissä otteissa, sillä diskurssianalyysin kannalta ei ole yhdentekevää, millainen puheenvuoro haastateltavan vastausta edeltää. Tiedon nähdään syntyvän haastattelijan ja haastateltavan välisessä vuorovaikutuksessa ja siksi haastattelija on osallisena aineiston tiedon muodostamisen tavoissa (Pietilä 2010, 180).

4.4. Tutkimuksenteon etiikka

Tutkimuksenteon eettisten kysymysten pohdinta on tärkeää etenkin, kun tutkimuksen tiedontuotannossa on osallisena yhteiskuntatieteelliselle tutkimukselle ominaisesti henkilöitä, joiden elämään tutkimuksen tuottama tieto voi vaikuttaa. Eettisyys on otettava huomioon tutkimusaiheen valinnasta aineiston keruuseen ja aina raportin kirjoittamiseen saakka (Pohjola 2007, 11–12; Kuula 2011, 35–36). Toisin sanoen tutkimuksen teon eettisyyden pohdinnan tulee kulkea tutkimusta ohjaavana tekijänä sen alusta loppuun asti. On kuitenkin huomioitava, että esimerkiksi aineiston keräämiseen liittyvät eettiset kysymykset elävät tilanteittain ja siksi tutkijan tulee olla herkkänä tilannekohtaiselle eettisille kysymyksille ja muuttuville tilanteille omaa tutkimusta tehdessään (Kuula 2011, 134.)

Tutkimusaihetta valitessani olin alusta alkaen kiinnostunut juuri toimeentulotukea hakevien henkilöiden kokemuksista, koska olen itse toiminut toimeentulotukea käsittelevän virkailijan ja sosiaalityöntekijän positiossa ja halusin ymmärtää aihetta paremmin hakijan kannalta. Tässä piilee kuitenkin jo ensimmäinen eettisen pohdinnan paikka, sillä haastateltaessa tukea hakevia henkilöitä, astutaan tutkimuksen teossa haastateltavien itsemääräämisoikeuteen ja luottamukseen liittyvien kysymysten alueelle. Kun jokin ryhmä asetetaan tutkimuksen kohteeksi eli kohteellistetaan, tulee heistä kirjaimellisesti tutkimuksen objekteja (Pohjola 2007, 19). Toimijuutta ja subjektiutta voidaan kuitenkin pyrkiä korostamaan painottamalla sitä, että tutkimukseen osallistuvat tekevät sen vapaasta tahdostaan ja toimivat tietoa omaavina toimijoina, eivät tutkimuksen passiivisinä kohteina. Henkilökohtaisen mielenkiinnon lisäksi ajattelin, että koska aiheesta löytyi tietoa esimerkiksi etuuskäsittelijöiden ja sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta, haluaisin nostaa esiin toimeentulotukea hakevien ihmisten omia näkemyksiä aiheesta.

Oman tutkielmani kannalta on olennaista pohtia haastateltavien hankintatavan eettisyyttä. Ensimmäinen haastateltavien tavoittamista varten tutkimusesitteitä, joita aikuissosiaalityön omatyöntekijät jaakoivat asiakkailleen ja pyysivät haastattelusta kiinnostuneilta luvan, että voin olla heihin yhteydessä haastattelun sopimiseksi. Tutkimusesitteen tarkoituksena oli informoida aiheesta kiinnostuneita asiakkaita tutkimuksen tavoitteesta ja tarkoituksesta, kuvata tutkimuksen tekijä ja keitä halutaan haastatella sekä miten haastattelussa saatuja tietoja käsitellään (Liite 1). Tutkittavien tiedottamisen tarkoituksena on potentiaalisten osallistujien tutkimukseen motivoimisen lisäksi varmistua siitä, että osallistujien itsemääräämisoikeus ja tietosuoja eivät vaarannu (Kuula 2011, 99). Kerroin lisäksi tutkimusesitteessä, että osallistujat saavat kahvipaketin, sillä halusin osoittaa osallistujille kiitollisuuteni tutkimuksentekoon osallistumisesta.

Haastattelusta kiinnostuneet asiakkaat antoivat omatyöntekijälleen luvan välittää puhelinnumeronsa tai sähköpostiosoitteensa minulle yhteydenottoa varten. Tavoitin kaikki kahdeksan haastattelusta kiinnostunutta heidän valitsemallaan yhteydenottotavalla. Kerroin kiinnostuneille tutkimuksesta ja sovimme haastatteluista. Kerroin myös yhteyttä ottaessani, että osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja haastattelussa esiin tulleet tiedot raportoidaan niin, että yksittäisiä haastateltavia ei voi raportista tunnistaa. Koska neljä osallistujaa kuitenkin perui tai jätti tulematta haastatteluun, jäin pohtimaan haastateltavien hankintatavan merkitystä tutkimukseen suostumiselle. Toimeentulotuen asiakkuuden kokemuksia voi ensimmäinen pitää arkaluontoisena aiheena, sillä kyse on viimeisijaisesta toimeentulon muodosta ja yksilön taloudelliseen tilanteeseen liittyvästä asiasta (Kuula 2011, 135). Arkaluontoisesta aiheesta voi olla hankala puhua ja jakaa kokemuksiaan. Lisäksi omatyöntekijät kysyivät asiakkailtaan kiinnostuksestaan osallistua haastatteluun, mikä on saattanut vaikuttaa suostumiseen, vaikka

omaa kiinnostusta osallistumiseen ei todellisuudessa olisi ollut. Tämä voi johtua siitä, että asiakas saattaa haluta ennen kaikkea pitää yllä itselleen arvokasta asiakas-työntekijäsuhdetta, jonka vuoksi asiakas suostuu osallistumaan haastatteluun (Kuula 2011, 146). Jäin myös pohtimaan, saattoiko osa haastatteluun alun perin suostuneista, mutta sittemmin peruneista, kokea haastatteluun osallistumisen pakollisena, koska juuri omatyöntekijä pyysi heitä osallistumaan. Asiakkaalle on voinut jäädä epäily siitä, että osallistumatta jättäminen vaikuttaisi omaan toimeentulotukeen tai vaikuttaisi siihen tulevaisuudessa, jos hänet esimerkiksi tunnistettaisiin haastatteluotteista. Pyrin kuitenkin painottamaan yhteyttä ottaessani, että osallistuminen ei vaikuta osallistujien asiointiin Kelassa tai sosiaalitoimessa. Halusin kunnioittaa osallistujien päätöstä olla osallistumatta haastatteluun, koska painotin myös yhteydenotossa osallistumisen vapaaehtoisuutta. Ilmoitin kuitenkin haastatteluun osallistumatta jättäneille, että minuun voi vielä olla yhteydessä, jos he haluavatkin sopia uuden haastatteluajankohdan.

Haastattelu toteutui neljän osallistujan kanssa. Kirjallisen tutkimusesitteen antamisen lisäksi annoin haastattelutilanteessa osallistujille vielä suullisesti tietoa tutkimuksen aiheesta ja tavoitteesta. Pyysin haastateltavia myös allekirjoittamaan tutkimussuostumuksen, jossa kerrottiin lyhyesti tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta, tietojen luottamuksellisesta käsittelystä ja haastattelun nauhoittamisesta. Pyrin näin varmistamaan, että toimin aineistonkeruussa eettisellä ja osallistujia kunnioittavalla tavalla. Kerroin jokaiselle osallistujille, että tulokset raportoidaan niin, että osallistujia ei voida tunnistaa. Lisäksi kerroin osallistujille, että haastattelun voi keskeyttää missä tahansa vaiheessa ja osallistumissuostumuksen saa halutessaan perua myös haastattelun jälkeen. Osallistujilla oli yhteystietoni, joiden avulla suostumuksen olisi halutessaan voinut perua. Kukaan osallistujista ei jälkikäteen ilmoittanut haluavansa vetäytyä tutkimuksesta.

Tärkeä eettisen pohdinnan paikka on myös siinä, miten aineiston analyysissä ilmenneet tulokset raportoidaan eettisellä tavalla. Tämä tarkoittaa sitä, että tietoa tuotettaessa on pyrittävä välttämään tutkittavien henkilöiden tai heidän edustamiensa ryhmien vahingoittamista (Kuula 2011, 63, 206). Tämä on huomioitava niin kirjoitustyyllissä kuin siinä, mistä näkökulmasta asioita tarkastelee. Tämä on huomioitava myös arkaluotoisten aiheiden käsittelyssä.

Haastatteluaineistoa kerättyä olennaiseksi muodostuu myös se, mitä aineistolle tapahtuu tutkimuksen valmistuttua. Koska tein haastattelujen järjestämisessä yhteistyötä Tampereen kaupungin kanssa, tuli kysymykseen pohtia kerätyn aineiston tallettamista Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon, jotta aineistoa voitaisiin tarvittaessa hyödyntää myös tulevissa tutkimuksissa. Kysyin osallistujilta, haluavatko he antaa suostumuksensa aineiston mahdolliseen käyttöön myös jatkossa. Tutkimusaineiston mahdollisesta jatkokäytöstä on eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna olennaista antaa osallistujille tietoa, jotta osallistujat voivat päättää haluavatko antaa luvan aineiston tallentamiselle (Kuula 2011,

64). Kerroin haastateltaville, että aineisto voidaan luovuttaa tietoarkistosta vain tutkimus- ja opetus- käyttöön. Kaikki neljä osallistujaa suostuivat siihen, että litteroitu ja anonymisoitu aineisto tallennetaan Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon, josta elektroninen aineisto on myös muiden tutkijoiden käytettävissä. Omalta osaltani hävitän haastatteluäänitteet ja litteroidun aineiston sen jälkeen, kun olen varmistanut aineiston siirtymisen tallennettavaksi Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon.

Tutkimukseni on lähtenyt liikkeelle kiinnostuksestani toimeentulotuen hakijan näkökulmaan toimeentulotuen hakemisessa. Eettisen pohdinnan myötä en voi kuitenkaan väittää, että täysin ymmärtäisin, millaista toimeentulotuen hakijan näkökulmasta on hakea toimeentulotukea, koska olen itse toiminut vain toimeentulotuen käsittelijänä. Tulkinnat, joita haastatteluiden perusteella tutkimuskysymysten ohjaamana teen ovat tutkijan positiossa tekemiäni. On huomioitava, että myös omalla olemuksellani ja piirteilläni on voinut tahtomattani olla vaikutusta siihen, millaiseksi vuorovaikutus haastattelutilanteessa on muotoutunut (Smith 2009, 173). Tarkoitukseni on kuitenkin kunnioittaa ja antaa tilaa haastatteluun osallistuneiden tavoille kertoa toimeentulotuen hakemisesta. Olen myös läpinäkyvyyden ja vuorovaikutuksen hahmottamiseksi pyrkinyt säilyttämään aineiston analyysiosiossa olevissa otteissa omat puheenvuoroni (kaikkia minimipalautteita lukuun ottamatta), jotta esimerkiksi oman kysymyksenasetteluni mahdollinen vaikutus vastaukseen on pääteltävissä otteista.

5. TOIMEENTULOTUEN HAKEMISEN SAAMAT MERKITYKSET NELJÄSSÄ TULKINTAREPERTUAARISSA

Tässä osiossa esittelen aineiston analyysin pohjalta jaotteleman neljä erilaista tulkintarepertuaaria, joiden avulla haastateltavat merkityksellistävät toimeentulotuen hakemista. Aineiston analyysia ovat ohjanneet kaksi asettamaani tutkimuskysymystä, joihin pyrin vastaamaan tässä osiossa. Lisäksi pohdin osion viimeisessä alaluvussa sitä, millaista sosiaalista todellisuutta tulkintarepertuaarit ovat osaltaan tuottamassa.

Aineistosta paikantamani tulkintarepertuaarit ovat individualistinen, rakenteellinen, liittolaisuuden ja kohtaamattomuuden tulkintarepertuaari. Jokaisessa tulkintarepertuaarissa haastateltaville rakentuu puheessa erilaisia ja joskus keskenään ristiriitaisiakin subjektipositioita. Subjektipositiot, joita tulkintarepertuaareissa muotoutuu, ilmenevät suhteessa toimeentulotukijärjestelmään, Kelaan ja Kelan työntekijöihin, kunnan sosiaalitoimeen sekä omatyöntekijöihin. Haastateltavan subjektiposition myötä myös toimeentulotukijärjestelmälle ja työntekijöille muodostuu positioita suhteessa haastateltavaan. Olen havainnollistanut puheessa ilmeneviä tulkintarepertuaareja haastatteluista poimimillani otteilla. Koska haastateltavia oli neljä, katson perustelluksi esittää analyysiosiossa vuorovaikutusotteita mahdollisimman moninaisesti, vaikka joidenkin otteiden sisältö ja siten muodostuvat subjektipositiot ovat toistensa kanssa myös samansuuntaista. Poimimani otteet edustavat sekä yksittäisiä puheenvuoroja että koko aineistossa esiintyviä tulkintarepertuaareja.

5.1. Individualistinen tulkintarepertuaari

Individualistisessa tulkintarepertuaarissa yksilöön liittyvät tekijät antavat merkityksiä toimeentulotuen hakemiselle. Toimeentulotuen hakemista merkityksellistetään niin oman persoonan, erehdysten kuin kuntoutumiseenkin liittyvien tekijöiden näkökulmasta. Individualistisessa tulkintarepertuaarissa haastateltavan toimijuuden rakentuminen määrittää sitä, millaisena toimeentulotuen hakeminen näytetään ja millaiseksi haastateltavan subjektipositio muodostuu suhteessa työntekijään tai järjestelmään.

Alla olevassa otteessa haastateltava merkityksellistää toimeentulotuen hakemisen *tuskalliseksi* ja kertoo oman *persoonallisuuden* mahdollisesti vaikuttavan tuen hakemiseen.

Ote 1.1:

N: Millasta on sun kokemuksen mukaan hakea toimeentulotukea?

H1: Tuskaa. (Nauraa)

N: Mikä siitä tekee tuskaa?

H1: No siinä vissiin vaikuttaa ihan **oma persoonallisuus**. Tai mulla ainakin koitetaan nytten todeta et onks mulla **Asperger**, se varmasti vaikuttaa kans. Siinä on just semmonen kaiken **alottaminen on vaikeeta**, ni se on niinku, aina alottaa hakee ni on niinku ”**Mä haen huomenna**”. Et mulla on siihen niinku ollu [omatyöntekijä] apuna että **tulee tehtyä**.

Lisäksi haastateltava kuvailee otteessa toimeentulotuen hakemiseen vaikuttavan Aspergerin oireyhtymän, jonka vuoksi haastateltava kuvaa asioiden aloittamisen olevan *vaikeaa* ja *hakeminen siirtyy huomiseen*. Omatyöntekijälle muotoutuu toimeentulotuen hakemisessa olennainen asiakkaan auttajan ja tukijan positio, jotta hakemus *tulee tehtyä*. Toimeentulotuen hakemisen näyttäytyessä otteessa haastateltavalle tuskallisena ja vaikeana tehtävänä aloittaa, muodostuu haastateltavalle toimeentulotuen hakemisessa apua tarvitsevan asiakkaan positio. Omatyöntekijä taas toimii kumppanin positiossa toimeentulotuen hakemisessa, jotta toimeentulotuki tulee haetuksi. Luottamuksellisen ja oikea-aikaisen suhteen rakentuminen työntekijään voi olla ratkaisevaa asiakkaan tilanteen kehittymisen kannalta (Marttila ym. 2013, 7).

Seuraavassa otteessa haastateltava kuvailee, että *ei aina itse välttämättä muista hakea* toimeentulotukea ja kuvailee olleensa *päihde- ja mielenterveyskuntoutujana* aikaisemmin tilanteessa, jossa *ei välttämättä muistanut käydä suihkussa*. Haastateltava käyttää suihkussa käymistä kielikuvana silloisen tilanteensa haastavuudesta: toimeentulotuen hakeminen näyttäytyy äärimmäisen haastavana suorituksena tilanteessa, jossa suihkussa käyminenkin ei ole itsestään selvä arkinen rutiini.

Ote 1.2:

N: Nii olitko sä sitten millasta tukea saanut siltä sun omalta työntekijältä nyt siinä toimeentulotuen hakemisessa et minkälaista tukea hän on sulle antanu?

H2: No just se et esimerkiks muistuttaa et ”Hei muista hakee”, koska **mä en aina itse välttämättä muista hakee**, tai no **nykyään alan muistaa**, mut **mä oon mielenterveys- ja päihdepuolen kuntoutuja** ja mä olin viä kaks vuotta sitte siinä tilanteessa et mä **en välttämättä muistanu käydä suihkus**. (- - -) Siihen verrattuna **asiat on niinku edistyny**, mut just sillee niinku et hän muistuttaa siitä. Joka kans ois yks hyvä et **jostain näkisit paljon helpommin kuin et kaivais jostain sen päätöksen** tai sitte **pitäs kirjautuu** sinne Kelan sivuille **ja etti** sielt se päätös, et olis **joku mist näkis niinku helpommin** (- - -) mihin asti se sun päätös on, koska sä voit hakee uudelleen sitä.

Toimeentulotuen hakeminen vaatii asiakkaalta paneutumista, mikä voi elämäntilanteesta johtuen esimerkiksi sairauden vuoksi olla haastavaa (Hakkarainen 2012, 95). Haastateltavalle muodostuu edeltävän otteen esimerkin tavoin toimeentulotuen hakemisessa tukea tarvitsevan asiakkaan positio ja omatyöntekijälle auttajan positio. Haastateltava kuvailee tästä positioista käsin toivetta *päätöksen näkemisen helpoudesta kaivelun, kirjautumisten ja etsimisen sijasta*. Toimeentulotuen hakemisen käytännöt näyttäytyvät työläinä, kun tuen hakemiseksi asiakkaan tulee ponnistella etsiessään siihen ohjeita. Koska toimeentulotuen hakemiseen voi liittyä samanaikainen elämäntilanteen kriisiytyminen, on toimeentulotuen hakeminen varsinkin ensimmäisillä kerroilla koettu vaikeaksi. Tämä johtuu siitä,

että ohjeet voivat olla vaikeita ymmärtää ja asiakkaalle voi olla epäselvää, mitä liitteitä hakemukseen tulisi toimittaa. (Blomgren 2016, 45.)

Ote 1.3:

N: Millasia väärinymmärryksiä siinä (hakemisessa) on sitten tapahtunut?

H1: (- - -) Kerran oli aika semmonen **isokin**, niinku **vaikutus ja väärinymmärrys**, että hain kahta eri tukea oli niinku asumisen ja sit oli toi perustoimeentulotuki ja sitte toiseen niinku pyydettiin lisäselvityksiä ja mä **liitin sen vahingossa sit toiseen** ja mä olin silleen et ”Mitä helvettiä **mä oon antanut teille jo tästä selvityksiä**” ja sit ne oli sillai ”Ei ole tullut meille” ja olin sillee et **periaatteessa on tullut teille, vähä väärää kautta**. (Nauraa) Että sit siinä oli vähä ongelmia lähtee selvittää sitä. Mutta yleensä juttinsa on **jäänyt joku liite niinku viemättä** tai sit se **on mennyt väärään paikkaan** tai.

Yllä haastateltava kuvailee toimeentulotuen hakemisessa *väärinymmärryksellä olleen iso vaikutus*. Toimeentulotuen hakemisessa tapahtuva väärinymmärrys merkityksellistyy otteessa muutamallakin tavalla. Ensinnäkin haastateltava kuvailee itse *liittäneensä vahingossa* pyydyt perustoimeentulotuen lisäselvitykset Kelasta haettavan toisen etuuden (asumistuen) yhteyteen. Samalla haastateltava kuitenkin esittää kriittisen puheenvuoron Kelan käytäntöjä kohtaan, toteamalla toimittaneensa pyydyt liitteet Kelaan eli *periaatteessa* sinne, minne pitääkin. Haastateltava asettuu oman erehdyksensä tunnistavan toimeentulotuen hakijan positiosta Kelan lisäselvitysten vastaanottokäytäntöä kritisoivan hakijan positioon. Kelan järjestelmä näyttäytyy puheessa jäykkänä, koska toimitettavat liitteet eivät löytäneet perille, kun ne on toimitettu väärän etuuden nimissä Kelaan. Tämä asettaa Kelan jäykän byrokratian positioon, jossa eri etuuksien järjestelmät eivät vaikuta kommunikoivan keskenään ja vastuu lisäselvitysten toimittamisesta järjestelmän sisällä oikealle taholle jää asiakkaalle. Lopuksi haastateltavalle rakentuu kuitenkin vielä oman vastuunsa hakuprosessissa tiedostavan asiakkaan positio, kun haastateltava toteaa *liitteiden jäävän viemättä* tai *menevän väärään paikkaan*. Perustoimeentulotuen Kela-siirron yhtenä tavoitteena on ollut se, että asiakas voi aiempaa vaivattomammin hakea kaikki sosiaaliturvan etuudet samasta paikasta. Kelassa käsitellään kuitenkin useita eri etuuksia eri toimihenkilöiden toimesta. Asiakkaan kokonaisvaltainen ja asiakaslähtöinen asiakaspalvelu ei toteudu, mikäli hakemuksen liitteeksi toimitetut tositteet eivät löydä tietänsä Kelan järjestelmän sisällä oikealle etuuskäsittelijälle (Heinonen 2009, 69). Kokemukset ovat olleet samansuuntaisia myös perustoimeentulotuen ollessa kunnan vastuulla, sillä Hakkaraisen (2012, 95) tutkimuksessa toimeentulotukea hakeneet asiakkaat kokivat hakemusten puutteiden tai virheiden johtaneen suoraa kielteiseen toimeentulotukipäätökseen.

Seuraavassa haastatteluotteessa tuensaaja asettuu toimeentulotuen hakemista *periaatteellisista* syistä vastustavan hakijan positiosta *oman elämänsä sopimuksentekijän* positioon.

Ote 1.4:

N: Kertosiksää ensimmäisenä et millasta sun kokemuksen mukaan on hakea toimeentulotukea?

H3: (- - -) Mä hain sitä sen jälkeen kun mun opintotuki oli lakkautettu, niin ehkä siinä oli eka semmonen **neljän kuukauden ajanjakso** minkä aikana **mä en halunnu hakee sitä sellasista niinku, periaatteellisista syistä** koska mä oon aina sillon aikasemmin **nähny sen** semmosena niinkun, no **viimesijasena tukena**. Ja sitku mä hain sitä, niin tota **mä tein omaan elämäni tietynlaisen sopimuksen** tai niinkun ajatuksena että kun mä tuun nyt hakemaan tätä, niin **mä en haluais tavallaan niinku enää tulla tästä alemmas**. Et tavallaan siihen liittyy semmosia, ehkä stigmaa tai sen sorttista.

(Välissä lyhyesti muuta keskustelua)

N: Mihin sä aattelet että, mainitsit stigman et mihin se liittyy?

H3: No varmaan kun miettii jotain uutisointia mediaa, yleistä keskustelua, niin se että mihin asioihin ehkä toimeentulotuki yleisesti ottaen liitetään johonkin **köyhyyteen** ja ainakin ite tavallaan kun juurikin se oli, opintotuen ja **toimeentulotuen sai semmosen epäonnistumisen kautta** tai semmonen fiilis tuli siitä.

Toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy otteessa leimaavana ja haastateltava kertoo periaatteellisista syistä odottaneensa neljä kuukautta ennen kuin haki toimeentulotukea kunnasta. Toimeentulotuki tulee alikäytetyksi tilanteissa, joissa asiakas ei esimerkiksi häpeän tai omillaan pärjäämisen tarpeen vuoksi halua hakea toimeentulotukea (Metteri 2012, 107). Kun yksilö tietää, että hänellä olisi oikeus toimeentulotukeen, mutta ei silti hae sitä, voidaan puhua tiedostetusta toimeentulotuen alikäytöstä (Kuivalainen 2007, 49). Yksinhuoltajaäitejä tutkittaessa havaittiin, että toimeentulotukea haettiin vasta, kun kaikki muut keinot, kuten esimerkiksi rahan lainaaminen, oli käytetty. Yksinhuoltajilla tuen hakematta jättäminen ei liittynyt siihen, etteivätkö he olisi tarvinneet tukea vaan siihen, että sosiaalitoimistossa asioiminen koettiin epämiellyttävänä (Krok 2009, 149.) Otteessa haastateltava viittaa toimeentulotuen viimesijaisuuteen, jonka vuoksi hän on neljä kuukautta ennen hakemista odottanut ja elänyt muilla keinoin, kunnes on lopulta hakenut toimeentulotukea. Toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy puheessa *epäonnistumisena ja sopimuksen tekemisenä siitä, että enää alemmas ei haluta mennä*. Haastateltava asettuu toimeentulotuen hakemista oikeutena perustelevan tuen hakijan positioon, mutta näkee toimeentulotuen hakemisen johtuneen hänen omasta epäonnistumisestaan. Haastateltava mainitsi myöhemmin keskustelussa opintotuen lakkauttamisen johtuneen siitä, että opinnot eivät olleet edenneet opintotuen myöntämiseksi vaadittavalla tavalla. Haastateltava perustelee toimeentulotuen hakemista individualistisesta tulkintarepertuaarista käsin: koska opinnot eivät edenneet ja opintotuki oli lakkautettu, joutui hän hakemaan viimesijaista toimeentulotukea. Opintotuen menettäminen ja siten toimeentulotuen piiriin joutuminen merkityksellistyvät omana epäonnistumisena.

Seuraavassa otteessa haastateltava kuvailee perustoimeentulotuen hakemista ensimmäistä kertaa Kelasta. Puheessa toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy varmistelun kautta, koska haastateltava on kuullut tuen käsittelyn olevan *aika sähläämistä* ja käsittelyssä voisi siksi *kestää*.

Ote 1.5:

N: Millaset asiat sä aattelet että siihen, siihen toimeentulotuen hakemiseen niinku vaikuttaa? Et asiat niinkun sussa itsessä tai sitten ulkopuoliset tekijät vai onks sulla ollu sellasta ajatusta et siihen ois jotain, silloin kun oot ensimmäisen kerran esimerkiks hakenu nii oliko siinä jotain, mitä ajatuksia sitä hakiessa?

H4: Tota-tota. Mitähän mä nyt sanosin ku siitä on niin kauan aikaa. Ja sit ku mä en muista et miks mä menin paikanpäälle, et oliko se **varmuuden vuoks** vai just ku se oli se ensimmäinen kerta.

(- - -) No tietysti vähän **kauhunsekasin tuntein** koska porukka sano et se on **aika sähläämistä ja voi kestää** ja näin mut että **eikai siinä sen kummempaa ollu**. Oisko ollu et sit piti viedä jotain liitteitä tai jotain, jotain kuitenkin. Mä oon monesti kans sit sellanen et **jos mulla on vähänki epäselvää niin mä joko soitan tai meen käymään ku rupeen arpomaan ja venailen** sitte että tota.

Haastateltava kuvaa toimeentulotukea hakiessaan olleensa *kauhunsekaisin tuntein*, mutta toisaalta hän mainitsee, että *ei kai siinä sen kummempaa ollu*. Haasteltavalle muodostuu aktiivisen toimeentulotuen hakijan positio kuvauksessa *soittamisesta tai käymään menemisessä*, jonkin asian ollessa *epäselvää*. Miesten asiointikokemuksia tutkittaessa juuri oman aktiivisuuden ja oikeuksien toteutumisen valvomisen nähtiin tuottavan positiivisia asiointikokemuksia toimeentulotukea kunnasta haettaessa. Tämä ei kuitenkaan ollut miesten joukossa yleinen käytäntö. (Heinonen 2012, 211.) Tämä herättää kysymyksen siitä, miten sellaisten asiakkaiden oikeuksia valvotaan, joiden toimintakyky ja elämäntilanne eivät mahdollista itse omien oikeuksien puolesta taistelua.

Kun edellisessä otteessa haastateltava mainitsee itse ottavansa epäselvässä tilanteessa toimeentulotukea käsittelevään tahoon yhteyttä, merkityksellistyy seuraavassa otteessa toimeentulotuen hakemiseen liittyvä yhteydenotto *vaivalloisena*.

Ote 1.6:

N: Millanen kokemus sulla siitä on ollut kun oot ollut sinne (Kelaan) puhelimitse yhteydessä?

H1: **Aika vaivalloista** aina ollu, jotenki tulee heti niinku en mä ny tiä miten sen sanois, tavallaan **pitää olla heti silleen puolustuskannalla** et sillai et ”**Miksen mä saa?**”. Pitää kauheesti **todistella** et ku ”Kaikki on ihan okei, **mä en vaan ymmärrä** mitä täs nyt tapahtuu” ja sit tosi usein on sellasia, pieniä niinku väärinymmärryksiä ja tämmösiä näin. Niillon niinkun niin isot vaikutukset että.

Haastateltavalle muotoutuu toimeentulotuen tarvettaan todistelemaan ja oikeuttamaan joutuvan asiakkaan positio ja kokemus *puolustuskannalla olemisesta* suhteessa toimeentulotukea myöntävään tahoon. Toimeentulotukea käsittelevä taho saa tuen myöntämistä kontrolloivan byrokratian position, jolle tuen tarvetta tarvitsee todistella. Haastateltavan puheessa sillä, että joutuu todistelemaan tuen tarvetta, mutta ei sitä saa, on asiakkaan tilanteeseen isoja vaikutuksia. Yksinhuoltaja äidit ovat haastatteluissa kuvanneet, että hakevat tukea vain, kun sitä oikeasti tarvitsevat ja voivat tällöin olla varmoja, että tuki myös myönnetään (Krok 2009, 149). Harkinnanvaraista toimeentulotukea haettaessa toimeentulotukea hakevilla asiakkailla on ollut kokemuksia tuen tarpeen todistelusta sekä virnaomaiselta toimeentulotuen anelemisesta. Asiakkaat kokivat nöyryyttävänä, että tuen tarpeellisuutta joutui

sitä hakiessaan toistuvasti todistelemaan. (Blomgren 2016, 48–49.) Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kohdalla epävarmuus tuen saamisesta voi olla suurempi, koska niiden osalta ei ole eritelty, mihin tukea voidaan myöntää. Toisaalta asiakkaat ovat kritisoineet toimeentulotukikäytäntöjä läpinäkymättömiksi, jonka vuoksi asiakas ei voi koskaan olla täysin varma siitä, millaisen päätöksen hän hakemastaan etuudesta saa (Blomgren 2016, 68; Roivanen & Jalonen 2012, 168).

Toimeentulotuen hakeminen rakentuu seuraavassa otteessa toimeentulotukeen kriittisesti suhtautuvan hakijan position kautta toteamuksessa toimeentulotuesta *harvoin tavoiteltavana asiana* tai *omana saavutuksena*. Puheessa rakentuu perinteinen ajatus työnteosta yhteiskunnallisena normina ja asioiden tavoittelusta *omalla toiminnalla, työllä ja saavutuksilla*.

Ote 1.7:

N: Sä mainitsit tossa aikasemmin sitä et sä aattelet sen toimeentulotuen et ois hyvä et se on niinkun et siitä mennään ylöspäin.

H3: Mm.

N: Niin mitä sä sillä tarkoitat?

H3: No ehkä se juurikin liittyy siihen mun näkemykseen siitä että (- - -) se on juurikin se viimesijainen tuki mitä se tuen nimessä itsessään taitaa ollakin. Että se, **toimeentulotuki harvoin on tavoiteltava asia** vaan että se on niinkun, sillä **pyritään mahdollistamaan se että ihmiset pääsis elämään kiinni työ-elämään kiinni mihin ikinä kiinni** eikä, **eikä romahtais tai jäis välttämättä siihen tilanteeseen paikoilleen** (- - -) Niinku mä ite nään sen sillai että mä en halua niinkun loppuelämäni elää toimeentulotuen piirissä (- - -), mä koen sen vähän sillai lievästi moraalisesti sillai, (- - -) että ku **se ei oo niinkun oma-oma saavutus** tai semmonen että se **rahoitetaan kuitenkin jossain joltain Suomen perälaudalla** tai jollain muulla semmosella niin mielummin sitten sais rahansa ja toimeentulotukensa ja sitä kautta kaikki muut **asiat niinkun omalla toiminnallaan ja omalla työllään omilla saavutuksillaan**.

Samalla hakijalle muodostuu kuitenkin otteessa toimeentulotuen sekundääriset tavoitteet tiedostavan hakijan positio hänen todetessaan, että tuella *pyritään mahdollistamaan se, että ihmiset pääsis elämään kiinni eikä romahtais tai jäis tilanteeseen paikoilleen*. Toisin sanoen, vaikka toimeentulotuen saaminen ei haastateltavan mukaan ole oma saavutus ja *se rahoitetaan joltain Suomen perälaudalla*, niin sillä pyritään välttämään *romahtaminen*. Haastateltava käyttää puheessa kahta keskenään ristiriidassa olevaa merkityksellistämisen tapaa: toisaalta tukea myönnetään tarpeeseen, mutta sen varaan ei kuitenkaan ole tavoiteltavaa jäädä. Haastateltava viittaa puheessaan siihen, että toimeentulotuen hakemisessa olisi jotain moraalisesti arveluttavaa, koska se ei ole oma saavutus. Moraalisen näkökulmaan esiin nostaminen kuvastaa toimeentulotuen hakemisen merkityksellistämistä yksilöllisestä näkökulmasta käsin: toimeentulotukiasiakkuus on yksilöltä moraalisesti arveluttavaa, koska se on perustuslain edellyttämä viimesijaisin toimeentulon turvaamisen muoto ja eläminen tulisi ensisijaisesti turvata muilla keinoin. Toisaalta toimeentulotukea kuitenkin myönnetään tarpeeseen, millä haastateltava oikeuttaa toimeentulotuen hakemista (Suutari 2001, 170).

Toimeentulotuen hakemisessa Kela-siirron alussa olleet vaikeudet saavat kahdenlaisia merkityksiä seuraavassa otteessa: toisaalta *päätöksentekijöitä on ollut liian vähän ja päätöksen saamisessa kesti*, mutta toisaalta tämä ei näyttäydä haastateltavan tilanteeseen vaikuttaneena asiana, koska toimeentulotuen käsittelyn viivästyminen suhteutuu aikaan, jolloin haastateltava on *ollut kodittomana ja eläny kahdellakymppillä kuukauden*.

Ote 1.8:

N: No jos sä muistelet sitä silloin kun se oli siirtymässä tai sä sait tietää että Kelalle siirtyy se perustoimeentulotuki niin millasia ajatuksia se sulla herätti?

H2: Kyl se ehkä vähän semmosen huolen et niinku onnistuukse ja olihan siinä ihan **tajuttomii ongelmii**.

N: Mm, millasia ongelmia?

H2: No just niinku esimerkiks se että oli **liian vähän ihmisiä selkeesti tekemässä** niinku niit päätöksii et niinku siinä **päätöksen teossa kesti**. Mut mä oon ollu ainakin ite ihan tyytyväinen siihen.

N: Mm, nii että sä aattelet et se on sitte sun osalta sujunu sillä lailla se hakeminen niinku myös silloin sen siirron aikaan?

H2: Mm joo siis siinä on vaan just se et niinku et **siinä kesti**. Paljon kauemmin. Et se oli ehkä yks. Mut mun mielest niinku se ois, ois voinu mennä paljon paskemminki ja en mä siit ihan hirveesti muista siit ajasta, mut niinku et siinä kesti (- - -) et ainut oli ehkä just se et niinku ehkä sit **pitäs olla ja edelleenkin niinku enemmän työntekijöitä niinku päättämäs** niist asoista mut ehkä mä oon vaan sit ollu **onnekas** koska mun kohdalla ne on aina menny ihan ok. Tai sit koska just niinku mulle on **ihan paskan hailee yleensä** vaik siihen niinku päätökseen menis se kaks kolme viikkoo koska **mä oon joskus ollu silloin kodittomana ja eläny sillä kahdellakymppillä ku-kuukauden**. Niin ei mulle se et mä saan sen päätöksen ehkä vasta joskus kolmen viikon päästä ja se aika **pitää sit elää satasella**. Se ei oo mulle ongelma kuhan mun laskut ja kaikki on maksettu.

Haastateltava kertoo, että on tottunut tulemaan toimeen hyvin vähällä, joten toimeentulotuen myöhästyminen ei välttämättä aiheuta tilanteen kriisiytymistä, kunhan välttämättömät menot tulevat odotusaikana turvatuksi. Arjen menojen hoitamisen ja yksilön hyvinvoinnin kannalta on kuitenkin olennaista, että asiakas saa hakemansa etuudet ennakoitavan suuruisena ja ajallaan (Blomgren 2016, 46). Haastateltavalle muodostuu tulkintarepertuaarissa omaan taloudenhallintaansa ylpeästi suhtautuvan selviytyjän positio, sillä toimeentulotuen käsittelyn myöhästyminen ei vaikuta hänen tilanteeseensa sitä huonontavasti. Otteessa suhtautuminen toimeentulotuen hakemiseen näyttäytyy positiivisena siitä huolimatta, että tuki on ollut myöhässä: haastateltava kertoo huomanneensa *tajuttomia vaikeuksia*, mutta ne eivät ole koskeneet häntä. Tämä rakentuu otteessa niin, että haastateltava suhteuttaa tilanteen aikaan, jolloin rahaa ei ole ollut juuri lainkaan. Haastateltava merkityksellistää toisaalta hakemiseen liittyneen myös *onnea*, koska vaikeuksia ei ole ollut. Hän tulkitsee siis välttyneensä vaikeuksilta myös onnekkuuden vuoksi.

5.2. Rakenteellinen tulkintarepertuaari

Toimeentulotuen hakeminen saa merkityksiä myös rakenteelliseksi nimeämässäni tulkintarepertuaarissa. Rakenteellisessa tulkintarepertuaarissa toimeentulotuen hakemista merkityksellistetään esimerkiksi Kelan ja sosiaalitoimen käytäntöjen kautta. Järjestelmän toimivuus tai toimimattomuus vaikuttavat haastateltavien puheessa siihen, millaisena toimeentulotuen hakemisen käytäntöjä kuvataan.

Yhtenä perustoimeentulotuen Kela-siirtoa puoltavana tekijänä pidettiin asiasta päätettäessä sitä, että kaikki sosiaaliturvan etuudet olisivat haettavissa yhdestä ja samasta paikasta asiakkaiden asioinnin helpottamiseksi. Alla olevassa otteessa sähköinen asiointi merkityksellistää toimeentulotuen hakemisen helppoutta aiempaan toimeentulotukijärjestelmään verrattuna.

Ote 2.1:

N: Kertosiksää ensiksi millasta on sun kokemuksen mukaan hakea toimeentulotukea?

H2: Tällä hetkellä?

N: Mm.

H2: Mun mielestä se on suhteellisen helppoo. Ainoona ongelmana on ehkä se et-. No se et se on **Kelan ohessa** nykyään siellä mis voi hakee **muitakin tukia** ni se on hepottanu sitä kun, se oli ennen omalla erityisellä sivullaan verrattuna vaikka työmarkkinatuen hakemiseen ja muuhun. Ni nykyään se on ehkä niinku helpompaa, mun kokemuksen mukaan.

Haastateltava kuvaa sähköisen asioinnin tekevän asioinnista sen osalta helpompaa, että etuudet ovat haettavissa netistä saman sivuston kautta. Järjestelmä näyttäytyy haastateltavan puheenvuorossa asiakkaan itsenäistä asiointia ja toimijuutta tukevana tekijänä. Ennen Kela-siirtoa sosiaalityöntekijät ennakoivat, että pelkkää perustoimeentulotukea tarvitsevien toimeentulotuen hakeminen tulisi todennäköisesti helpottumaan perustoimeentulotuen siirtyessä Kelan vastuulle (Blomgren ym. 2016, 5). Myös asiakkaat ennakoivat ennen Kela-siirtoa toimivaksi todetun Kelan sähköisen asioinnin helpottavan myös perustoimeentulotuen hakemista (Blomgren 2016, 65).

Myös seuraavassa otteessa toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy *helpoksi* ja *simppelemmäksi* perustoimeentulotuen siirryttyä Kelan käsiteltäväksi.

Ote 2.2:

N: Kertosiksää ensimmäisenä et minkälaista sun kokemuksen mukaan on hakee toimeentulotukee?

H4: No mun mielest se on, on **helppoo**, siis sanotaan pystyy netin kauttakun sen täyttää sen, on mun mielest **menny simppelemmäks**. Ja niinku **tiedonkulku** esimerkiks että, se muistan ekoi kertoi vuokranmaksut ja nää nehän **pystyy suoraa ite kattomaan**, mun mielest se on kyllä helpottunu. **Ei tarvi niitten papereitten kans enää**, vaikka mä **en oo mikää internetvelho** tai sillä tavalla mutta tota kyl mä oon ainaki onnistunu sen täyttää ja lähettää.

N: Mm. Sanoit että se aikasemmin oli, tai et se on helpompaa kuin aikasemmin?

H4: No mun mielest se on aika, **aika simppeleiks kyl tehty** se että se **munlaiselta tumpelolta onnistuu** se sen täyttäminen sanotaan näin että. (- - -) Ainaki niinku **koneella jos täyttää** nii onnistuu kyllä.

Helppoutta kuvaa otteessa se, että maksuja *pystyy suoraa ite katsomaan* eikä tarvitse olla *internet-velho*, jotta tuen hakeminen netissä onnistuu. Toisin sanoen haastateltava kuvailee netissä asioinnin helppoutta niin, että jos hän pystyy siihen, pystyy siihen kuka vain. Sähköiseen asiointiin positiivisesti suhtautuvat asiakkaat pitivät sen hyvänä puolena juuri sitä, että hakemuksen tietoja pystyy itse seuraamaan ajantasaisesti netistä hakemuksen jätettyään (Blomgren 2016, 47). Tämä lisää järjestelmän läpinäkyvyyttä ja luotettavuutta, kun asiakkaan ei tarvitse pohtia onko hakemus saapunut perille. Haastateltava asettuu itsenäisesti tukea hakevan positioon ja itsenäisen haun mahdollistaa helpolta tuntuva järjestelmä: asiakas kuvaa huvittuneena sen onnistuvan *hänenlaiselta tumpeloltakin*. Sähköinen järjestelmä, eli hakemuksen *koneella täyttäminen*, saa puheessa asiakkaan itsenäistä ja omatoimista asiointia tukevan tekijän position.

Alla olevassa otteessa toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy haastateltavan puheessa edellisten otteiden sijaan rakenteellisena haasteena.

Ote 2.3:

N: Mites sitte ku sä oot toimittanut ne tarvittavat (lisäselvitykset) mitä on pyydetty, nii mitäs onks se sitte rullannu kuinka?

H1: No sitte se yleensä kyllä niinku menee ihan hyvin pääsääntöisesti. Paitsi että nyt oli tota mun pitä saada uudet lasit ja mä niinku sain sen homman hoidettua lopulta ja sain siitä niinku sen maksusitoumuksen ja menin sitten niinku sinne optikolle ja hetken aikaa siinä niinku teki niitä testejä ja sitte se vaan sano että ”Ihan turhaa, että sun pitää mennä silmälääkäriin” ja sit se pisti mulle siitä niinku semmosen liitteen niinku **selvityksen Kelalle** ja minä **pistin sen eteenpäin** sitte ja sit sieltä tuli niinku viestiä että, joo **että mun pitä ite pystyä maksamaan** se ja oli vähän silleen että ”**Te niinku tukisitte mua uusissa laseissa et niihin mulla ei ois varaa**, mut **jotenki mulla on yhtäkkiä varaa silmälääkäriin**”, että mitä helvettiä. Et se on nyt vielä käymättä läpi tosiaan, [omatyöntekijä] on vielä lomalla niin sovittiin että sen jälkeen sitte katotaan että **miten tää toimii**.

Otteessa haastateltavaa *tuettaisiin silmälasien hankinnassa*, mutta ei laseja varten tarvittavassa silmälääkärikäynnissä. Haastateltava nostaa puheessa esiin silmälasien hankintaan liittyvän ristiriidan, jossa silmälasien hankinnan kokonaiskustannuksia ei tueta tilanteessa, jossa asiakas saa viimesijaista toimeentulotukea. Haastateltava nostaa kommentissaan (*yhtäkkiä mulla on varaa silmälääkäriin*) esiin asiakkaan ja Kelan välisen ristiriidan hyväksyttävänä pidettävistä menoista. Asiakkaiden huonojen asiointikokemusten syntymiseen on vaikuttanut se, kun palveluntarjoaja ei tarpeeksi selvästi ilmaise asiakkaan kannalta olennaisia asioita tai jättää asioita kertomatta (Blomgren 2016, 53). Otteessa haastateltava ilmaisee jääneensä vaille tietoa siitä, että silmälasien hankinnassa ei tueta silmälääkäristä aiheutuvissa kuluissa. Haastateltavalle määrittyy otteessa Kelan kohdeasiakkaan positio ja omatyöntekijä näyttäytyy liittolaisena, jonka kanssa haastateltavan täytyy tilannetta selvittää Kelasta.

Kelan (2019, 131) mukaan asiakasta voidaan tukea silmälääkärikäynnissä, jos käynti on optikon mukaan välttämätön. Muutos käytäntöihin on joko tullut haastateltavan kertoman jälkeen tai hänelle on aikanaan tehty Kelan omien ohjeiden vastainen päätös, joka on jäänyt selvitetäväksi sosiaalitoimen omatyöntekijän kanssa.

Myös seuraavassa otteessa toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy *ilman apua vaikeasti ymmärrettäväksi* ja toimeentulotukihakemukset *siansaksaksi*.

Ote 2.4:

N: No mitä sä aattelet et mitkä asiat siihen sitte vaikuttaa siihen hakemiseen?

H1: Hmm. Monikin asia. Aina ne kaikki **hakemukset on niin siansaksaa** että on **tosi vaikee ymmärtää ilman niinku apua**. Ja justiinsa sillee kun on tuolla [kuntouttavassa työtoiminnassa] niinku muita ihmisiä samassa tilassa ja sen niinku huomaa heti et jos niillä ei oo työntekijää, että seki että **mää sain kengät ihan vaivattomasti** ja toinen **mun kaveri ei saanu**. (- - -) Se oli hyvin niinku semmonen **konkreettinen esimerkki** et kuitenkin **ihan samat niinku perustelut ja tilanteet**.

Toimeentulotuen saaminen kunnasta merkityksellistyy *vaivattomaksi* silloin, kun apuna on omatyöntekijä, joka mahdollisesti myös päättää ehkäisevän tai täydentävän toimeentulotuen myöntämisestä. Toisaalta *ihan samoilla perusteluilla ja tilanteilla* ilman omatyöntekijää tukea ei haastateltavan mukaan välttämättä saa. Tulkitsen haastateltavalle muodostuvan ikään kuin palveluissa asioivan sisäpiiriläisen position: kun tuen hakijalla on omatyöntekijä, joka tuntee hakijan tilanteen asiakkuuden myötä, ei tuen tarvetta ja oikeutusta tarvitse samalla tavalla todistella kuin tilanteessa, jossa tukea haetaan ainoastaan kirjallisesti. Harkintavaltaa saatetaan käyttää eri tavoin tilanteissa, joissa hakijan tilanne on viranomaiselle tuttu, kuin tilanteessa, jossa asiakkaan tilannetta ei tunneta (Kuivalainen & Saikku 2013, 166). Asiakkaat kokevat, että päätöksen lopputulemaan vaikuttaa ensinnäkin se, kuka hakemuksen käsittelee ja toisaalta se, kuinka hakija osaa toimeentulotuen tarpeensa hakemukseen kirjata (Blomgren 2016, 48). Haastateltavan kuvaama tilanne, jossa kahden hakijan tilanteet hänen käsityksensä mukaan ovat käytännössä samat, mutta annetut toimeentulotukipäätökset erilaiset, antaa viranomaisen tuen myöntämiskäytännöistä hakijalle epäohdonmukaisen kuvan. Harkinnanvaraisuus perustuu kuitenkin yksilökohtaisen tilanteen ja erityisten tarpeiden huomioimiseen tukea myönnettäessä (Kuivalainen 2013, 16; Kuivalainen & Saikku 2013, 16), joten päätökset tekevillä viranomaisilla saattaa olla eri tavoin tietoa kahden eri asiakkaan tilanteista.

Toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy seuraavassa otteessa rakenteellisesta näkökulmasta työlääksi, koska hakemiseen liittyi ennen Kela-siirtoa haastateltavan mukaan *paperisota*.

Ote 2.5:

N: Miten sä sitten kuvailisit sitä aikasempaa aikaa ennen sitä (Kela-)siirtoa et millasta se (hakeminen) oli?

H2: Oli se **työläämpää**. Mun mielestä.

N: Mikä siitä teki työläämpää?

H2: No just etenki se **paperisota** oli niinku ihan tajutonta koska et sä niinku etenki jos sää oot työtön tai jotain ni ei sul, tai ylipäätään **kenellä on niinku tulostinta kotonaan** yleensä. (- - -) Nii se teki siitä vähän hankalaa et sitten ku sun pitää lähtee etenkin paperillisena tulostaan niitä jos sä et jostain syystä voi laittaa niitä netin kautta. (- - -) Ei se nyt sit nii tajuttoman hankalaa ollu sit kun siihen tottu, mut et niinku siel saatto ja on edelleenkin niinku siel **vaaditaan kaikkia muitaki liitteitä** ja sit välillä, välillä se et ku niitä **liitteitä** saattaa olla jostai, niit vaaditaan jostain vaikka **vuodelta yks ja kaks** nii saattaa olla vähä hankalaa.

Asiakkaan tulee toimittaa tilanteensa selvittämiseksi viranomaiselle tositteita ja tulostimen omistamisen kyseenalaistaminen toimii retorisenä keinona paperisodan järjettömyyden perustelussa: tulostimen omistamista ei voi vaatia, jotta voisi hakea toimeentulotukea. Haastateltava asettuu otteessa vastustamaan byrokraattisena pidettävää käytäntöä, jossa hakemuksen liitteeksi vaaditaan useita erilaisia tositteita. Joskus liitteitä on niin paljon (*vuodelta yks ja kaks*), että oikeiden toimittaminen voi olla hankalaa. Viranomainen taas näyttäytyy puheessa byrokraattisena toimijana, jonka kanssa käydään sotaa. Sodan lopputulema on asiakkaan näkökulmasta joko sodan voittaminen eli toimeentulotuen saaminen tai sen häviäminen eli kielteinen päätös. Toimeentulotukikäytännöistä asiakkailta kysyttäessä myös muissa tutkimuksissa on nostettu tositteiden toimittaminen asiakkaita turhauttavana byrokraattisena käytäntönä, johon asiakkaat usein viittaavat paperisodan metaforalla (esim. Roivanen & Jalonen 2012; Heinonen 2012; Roivanen, Heinonen & Ylinen 2011; Blomgren 2016).

Ote 2.6:

H3: Mutta sit itse se hakeminen, no ekalla kerralla se oli aika haastavaa tavallaan kun ei ollut ikinä ollu semmosten **paperijuttujen** kans tekemisissä, mutta sen jälkeen se on ollu aika helppookin että (- - -) Helppoa ja mukavaa loppujen lopuks, että se oli **alkuun aika haastavaa** kaikin puolin mutta sen jälkeen aika yksinkertasta

N: Mm. Mikä siitä siis teki haastavaa siitä hakemisesta?

H3: No siis, sen **oman mentaliteetin** lisäksi kaikki se **paperisotku** mikä siinä oli että joutu jotai verotietoja selvittämään ja postittamaan, ja sitten niinkun siinä oli jotain semmosia kaikkia **termejä sun muita** joita mä en ehkä oikein ymmärtäny hyvin ja mä **koitin Googlen avulla ettii informaatiota** ja että mitä näihin kaikkiin kysymyksiin pitäis vastata ja sen sorttista.

N: Mm. Miten se sitten meni se hakeminen kun sä selvittelit ite sitä, nii miten se meni?

H3: No loppujen lopuks ihan hyvin, että se tota läpi meni silloin ja ei mitään sen kummempia sitten mun mielestä ollu että, **ei joutunu mitää lisäselvityksiä tekemään** tai vastaavaa että iha hyvin kaiketi.

Yllä olevassa otteessa toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy alussa *haastavana*, johtuen haastateltavan *oman mentaliteetin lisäksi paperisotkusta* sekä *termeistä*. Haastateltava kertoo etsineensä itsenäisesti *Googlen avulla informaatiota* siitä, mitä kysymyksiin tulisi vastata. Sen sijaan, että haastateltava olisi selvittänyt tuen hakemiseen liittyneitä epäselvyyksiä perustoimeentulotukea tuolloin käsitelleeltä sosiaalitoimelta, etsi hän tietoa itse internetin hakukoneen avulla. Lopulta hake-

minen kuitenkin sujui haastateltavan arvion mukaan hyvin, mistä merkinä on toiminut se, ettei haastateltavalta joutunut *tekemään lisäselvityksiä* hakemukseensa. Haastateltavalle muodostuu otteessa rakenteellisten haasteiden edessä itsenäisesti asioista selvää ottavan tuen hakijan positio. Kunnan toimeentulokijärjestelmä taas näyttäytyy monimutkaisena uudelle toimeentulotuen hakijalle.

Seuraavassa otteessa tuen hakeminen merkityksellistyy helpompana aikaisempaan käytäntöön verrattuna, koska *tilitietoja ei vaadita niin kauheen usein*. Tiliotteiden toimittaminen näyttäytyy asiakkaiden näkökulmasta kohtuuttomana, koska kopioista joutuu maksamaan (Roivanen & Jalonen 2012, 168).

Ote 2.7:

N: Onks siinä minkälaisia muita tekijöitä sitten, et tavallaan se (toimeentulotuki) on niiden muiden (etuuksien) ohessa mutta miten sä muuten koet tavallaan sen hakemisen?

H2: No ehkä yks on ollu se että tota ei tarvi enää joka kuukausi ku ennen tarvitti joka kuukaudelta niinku edellisen kuukauden tilitiedot ja se saatto olla tosi hankalaaki koska niinku **kaikilla pankeilla ei pysty saamaan sen kuun tilitietoja** jos sä haet vaikka seuraavalle kuulle toimeentulotukee, niin **mä en sais esimerkiks tältä kuulta niinku niitä tilitietoja niinku pankilta. Ellen mä sit maksa siitä**, nii. Se on ehkä nykyään helpompaa koska niitä ei vaadita ainakaan niin usein et ne vaaditaan niinku Kelalta sitte niinku, mut saatetaan vaatia viimeseltä kolmelta neljältä kuukaudelta et **niitä ei vaadita niin kauheen usein**. Mut ehkä sitte ongelmmana on se, se **tieto** siitä niinku et seuraavaan niinku hakemukseen tarvitsee nää ja nää liitteet ni se taas on niinku **vähä hankalammin hankittavissa**. Et joo **se lukee sielä** mut (- - -) ku niitä on tällee **monta vuotta hakenu** toimeentulotukee ni sit sitä ei aina niinku on vaa sillee ”Joo joo” ja sit se **lukeeki jossai pienellä prantillä**, lukeeki jossai sitte et pitää toimittaa ne liitteet ja sit jos sitä ei huomaa nii sit se niinkun sit se niinku **lisäliitteiden toimittaminen etenkin ennen oli paljon työläämpää**.

Ongelmalliseksi otteen puheessa puolestaan rakentuu tiedon saaminen seuraavaan toimeentulotuki-hakemukseen tarvittavista liitteistä. Siinä missä edellisessä otteessa hakeminen näyttäytyi haastavana uudelle hakijalle, näyttäytyy tiedon hankkiminen tässä otteessa haasteena myös kokeneelle toimeentulotuen hakijalle. Toisaalta *tieto on hankalammin hankittavissa*, mutta toisaalta tieto kuitenkin *lukee pienellä prantillä*, jonka vuoksi rutiinilla toimeentulotukea hakevan asiakkaan ei välttämättä tule huomattua, että hakemuksen liitteeksi vaaditaan jotain tavallisesta poikkeavaa. Tästä voi kuitenkin seurata *työläs* lisäselvitysten toimittaminen, joskin puheessa työläys liittyy etenkin Kela-siirtoa edeltäneeseen aikaan. Haastateltava tuottaa otteessa hakemiseen liittyen kahdenlaisia merkityksiä. Ensimmäkin hakijalla on itsellä vastuu selvittää, mitä hänen tulee hakemuksen liitteeksi toimittaa. Toisaalta haastateltava toivoisi tiedon olevan helpommin saatavilla. Otteessa haastateltavalle muodostuu hakemiseen rutiinilla suhtautuvan, jopa huolettoman hakijan positio. Järjestelmä näyttäytyy rakenteeltaan toimeentulotuen hakemista helpottavana, kun erilaisia liitteitä ei vaadita yhtä usein, kuin aikaisemmin. Ongelmatilanteessa huolettomuus (*on vaan sillee ”joo joo”*) saattaa kuitenkin kääntyä hakijalle haasteeksi, kun seurauksena on työläs lisäliitteiden toimittaminen.

Edellisen otteen merkityksellistäessä toimeentulotuen hakemisen huolettomuutta, merkityksellistyy seuraavassa otteessa toimeentulotuen hakeminen *itsevarmuuden* ja järjestelmään *luottavaisuuden* kautta.

Ote 2.8:

N: No millasta se on sit ku sä oot tehny sen hakemuksen ja tavallaan laittanut sen eteenpäin niin mitä sit tapahtuu, millasta se on se tavallaan se odottamisaika siinä et saat päätöksen?

H3: **Mä oon yleensä kyllä aika varma siitä et mä saan hyväksytyt päätökset.** (- - -) Ekalla kerralla, musta mä oon ollu silloin niinku aika voisko sanoo **itsevarma, et se tulee ja luottavainen** ja sit ehkä se myös luottamus on kasvanu sen jälkeen sinällään että en mä edes niinkun tällä hetkellä hirveesti oo miettiny että mitä jos en saa. Että ei siinä niinku se odotusaika sillai se yleensä on aika nopeekin ollu ja muistan jossain olikohan se silloin kun se vaihtu Kelalle niin koska sielä oli **ruuhkaa niin silloin tota ne toimeentulotukihakemukset myöhästy tai ne päätökset** ja muistan jossain vaiheessa myöhemmin huomanneeni et se oli mulla **tullu kaks viikkoo myöhässä** minkä **takia mä sain niinku korvauksen siitä.** Mut **en mä huomannu sitä** vasta kun paljon myöhemmin. (- - -) Et tavallaan missään vaiheessa ei mulla ollu niin semmosta tilannetta et oisin tarvinu sen nyt heti ja sit niinkun **mä oon koko ajan luottanu niihin systeemeihin** niin paljon että en mä oo niinku joutunu miettiin semmosta mitä jos - skenaariota.

N: Niin sitä mä oisinki kysyny et mitä se merkitsee jos se tavallaan ei tuukkaan tai tulee myöhässä, et mut mitä se sulle niinku merkitsee?

H3: No sanotaan näin että tietyissä tilanteissa se **ois voinu merkitä niinkun tiukkaa elämää hetkeks aikaa** ainakin jos se tulee myöhässä. Et esimerkiks silloin **alun perin** kun mä hain niin se alko oleen semmonen et **mä tartten sen aika nopeesti** mut **se myös tuliki aika nopeesti** ja se ei oo sillai ollu ongelma musta koskaan. Et esimerkiks tässä vaiheessa mulla, mä koen et mulla olis muita vaihtoehtojakin tarvittaessa ainakin joksikin aikaa. Mutta totta kai (- - -) silloin kaks vuotta sitten jos mä en olis saanu sitä niin mun elämä ois siinä vaiheessa ja sen jälkeen ja ehkä nytenkin paljon erilaista kun se ois ollu silloin että **varmaan muutto takasin kotio tai jonnekin vanhempien luokse** tai mitä ikinä. Että kuitenkin mahdollisti sen että no mä **jatkan elämistä täällä yksin ja tavoittelen niitä asioita mitä mil-lonkin haluan tavoitella** jossain määrin ainakin.

Etenkin ensimmäisellä kerralla haastateltava kuvaa olleensa itsevarma siitä, että saa myönteisen toimeentulotukipäätöksen. Kela-siirtoon liittyvät *ruuhkat* ja niistä johtuvat *päätösten myöhästymiset* eivät myöskään muodostuneet ongelmaksi: haastateltava huomasi myöhästymisen vasta myöhemmin ja sai Kelalta korvauksen toimeentulotuen myöhästymisestä. Haastateltava kertoo luottaneensa järjestelmään, mutta tiedostaa myös, että tuen myöhästymisen *tietyissä elämänstilanteissa ois voinu merkitä tiukkaa elämää hetkeks aikaa*. Toimeentulotuen saaminen on mahdollistanut *yksin elämisen ja asioiden tavoittelun*, mutta jos tuki olisi jäänyt tiukassa paikassa saamatta, olisi esimerkiksi muutto takaisin vanhempien luokse voinut olla edessä. Toimeentulotuki on siis toteuttanut tehtävänsä eli hakijan itsenäisen ja omatoimisen selviytymisen edistämistä. Tuen hakijalle rakentuu järjestelmään luottavan tuen hakijan positio. Luottamuksen palveluntarjoajaan onkin katsottu olevan avaintekijä siinä, että asiakas uskoo tilanteensa paranemiseen (Marttila ym. 2013, 6; Blomgren 2016, 46). Oteessa haastateltava näyttäytyy järjestelmässä luovivan selviytyjän positiossa, johon järjestelmän epä-

onnistumiset, kuten toimeentulotuen maksun myöhästymisen, eivät vaikuta lamaannuttavasti. Haastateltavan taloudellinen tilanne on kestänyt toimeentulotuen myöhästymisen ja siitä on saanut myöhemmin rahallisen korvauksen, mikä on auttanut säilyttämään luottamuksen järjestelmään. 146 000 perustoimeentulotuen asiakasta saikin vuonna 2017 Kelasta 25–150 euron rahallisen korvauksen toimeentulotuen käsittelyn määräaikojen ylittymisestä. Lisäksi kunnat maksoivat siirtymävaiheessa neljällä miljoonalla eurolla täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea menoihin, jotka kuuluivat perustoimeentulotuen menoihin (Näätänen & Londén 2018, 40.)

Toimeentulotuen hakemiselle muodostuu kahdenlaisia merkityksiä seuraavassa otteessa, joka merkityksellistää toimeentulotuen hakemisen kehittämistä hakijan näkökulmasta.

Ote 2.9:

N: No mitä sä aattelet että siinä voitais kehittää tässä perustoimeentulotuen tai täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen niiden myöntämisessä tai niissä käytännöissä, tuleeks sulla mieleen. Sanoit et sulla on ollu positiivisia kokemuksia mut keksitkö jotain mitä niissä voitais kehittää?

H2: No siis just ylipäätään se et se vois olla **helpompaa** just sillee niinku **nopeempaa**, se on yks sit mitä mä oon puhelimella ite kattonu nii et vähän **helpommaks tehtäs** puhelimella ku **monella ihmisellä ei välttämättä oo omaa tietokonetta** enää tänä päivänä, tai ylipäätään jos sä oot perustoimeentulotuella ni sillen **ei myöskään oo rahaa tietokoneeseen**. Ja sitte ehkä kans se että **jos sen tekee paikanpäällä** niin se et **sais helpommin esimerkiks ajan jollekkii Kelaan tai sossulle** sellaselle henkilölle jonka kanssa vois käydä täyttämässä sen kun Kelakaan ei ihan tajuttomia aikoja oo auki ja jos sä nyt esimerkiks vaikka oot töissä tai jotain tai opiskelet tai jotain niin sitte se et siihen päälle sun pitäis vielä mennä sinne **Kelaan joka on auki sieltä aamu kahdeksasta johki kolmeen neljään** niin **ei moni ehdi** sinne ni ehkä siihen **pitäs saada jokin helpotus** et se ois vähän helpompaa hakee niit.

Hakeminen voisi haastateltavan mukaan olla *helpompaa* ja *nopeampaa*. Toisaalta haastateltava nostaa mainitsee, että sähköistä asiointia varten tarvitaan tietokone ja *monella ihmisellä ei oo omaa tietokonetta, ei myöskään rahaa tietokoneeseen*. Vaihtoehtoksi tietokoneelle nousee puheessa älypuhelin, jollainen oletettavammin toimeentulotuen hakijoilta löytyy tietokoneeseen verrattuna. Lisäksi otteessa rakentuu näkemys siitä, että toimeentulotukea hakeva voi *olla töissä tai opiskella*, jonka vuoksi perinteisen viraston aukioloajat eivät toimi työssäkäyvillä tuen saajilla, mikäli he tarvitsevat apua hakemuksen täyttämässä. Olennaisena näyttäytyy se, että asiakkaan tulisi tarvittaessa saada tavata Kelan virkailijaa tai sosiaalityöntekijää, joka auttaisi hakemuksen täyttämässä. Myös perustoimeentulotukea kunnassa käsiteltäessä asiakkaat näkivät ongelmallisena henkilökohtaisen asioinnin puuttumisen kirjallisesti asioitaessa (Hienonen 2012, 209; Roivanen ym. 2011, 32). Ote myös kyseenalaistaa näkemyksen siitä, että toimeentulotuen hakijat olisivat yhtenäinen ryhmä, joka pystyy asioimaan virastoissa niiden aukioloaikoina. Juhila (2018, 111) toteaaakin, että virastoasioimisessa asiakas joutuu usein alisteiseen asemaan virastojen määrittäessä ajalliset puitteet, joiden aikana asiakkaan tulee asiointinsa hoitaa. Otteessa asiakkaalle muotoutuu kohdeasiakkaan positio viraston sanellessa

asioimisen tavan byrokraattisesta positiosta käsin. Haastateltavan oma toimijuus rajautuu viranomaisen määrittelemien asiointiaikojen perusteella, jos hänellä olisi tarve saada tavata työntekijä.

Alla olevassa otteessa toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy aiempaa käytäntöä helpommaksi esimerkiksi siksi, että Kela tekee asiakkaille suoraa perustoimeentulotukipäätöksen yhteydessä maksusitoumuksen apteekkiin (Kela 2019, 135).

Ote 2.10:

N: (- - -) Minkälaisena sä oot kokenu sitten sen hakemisen että, tai sen tuen saamisen sitten?

H4: No ihan **hyvinhän noi on tullu** että siis niinkun **jos siä vaan kaikki täsmää** niin ei se oo **kun se pari päivää** niin ne tulee ja. No mitä nyt jos mä haen ja se lisää jonkun laskun nii sitä ne kyl käsittelee sen seittemän päivää (nauraa) et siit on muutkin saattanut sanoo kaverit että. Mut sit taas on huomattavasti helpompaa se että jos sul on jotai **saat jonku reseptin nii sä voit mennä**. Et sehän niinku parani huomattavasti tota, ei tarvi sitte niitä **erikseen viedä minnekkää ja pyytää rahoja takasi**. Kyl mun mielestä toi sit meni omalla tavallaan parempaan suuntaan. Tai **siinähan oli niitä kaikkia kommervenkkejä** mutta eihän se oo mikään ihmeekkään siis niinku.

N: Mistä sä aattelet että se johtuu että se on mennyt parempaan suuntaan?

H4: Emmätiä just toi helppous ja siihen kuuluu just noi lääkeasiat ja tommoset, (- - -) ne on ainaki yks. Niiku tota sä saat **aina jos tulee yllättäenki jotain** ja sulla ei oookkaan rahaa johonkin niin ei oo pelkoo siinä et **niin kauan ku sulla on kaikki selvää**. Vaan niinku **päätökset voimassa**. (- - -) Se on ainaki yks mikä on semmonen parempi.

Haastateltava kuvaakin helppona sitä, että toimeentulotuen hakijan ei tarvitse erikseen ensin itse ostaa reseptilääkettä apteekista ja tämän jälkeen toimittaa siitä maksukuittia Kelaan, jotta saa korvauksen ostamistaan reseptilääkkeistä. Haastateltavalle muodostuu Kelan toimeentulotukijärjestelmään luottavaisesti suhtautuvan hakijan positio *kommervenkeistä* huolimatta. Järjestelmä luo helppoudellaan luottavaista suhtautumista sen toimintaan, kunhan *päätökset ovat voimassa*.

5.3. Liittolaisuuden tulkintarepertuaari

Liittolaisuuden tulkintarepertuaarissa toimeentulotuen hakeminen rakentuu yhteistyönä omatyöntekijän, Kelan virkailijan tai esimerkiksi haastateltavan läheisen kanssa. Viranomaisen liittolaisena ja kumppanina luo vastakohtan byrokraattisesti toimeentulotuen hakemista tarkastelemaan viranomaisen nähdessä (Krok 2009, 155). Liittolaisuuden tulkintarepertuaarissa keskeistä on se, että haastateltava on tarvinnut toimeentulotuen hakemisessa itsenäisen hakemisen sijasta jonkun muun apua tai tukea. Hakeminen mahdollistuu liittolaisen avulla, jota ilman haastateltava ei olisi pystynyt toimeentulotukea hakemaan. Liittolaisen subjektiposition vastakohtaksi asemoituu toimeentulotuen hakemista hankaloittava byrokraattinen järjestelmä tai työntekijä.

Toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy ensimmäisessä otteessa liittolaisuutena aikuissosiaalityön omatyöntekijän kanssa, jolta pyydetään ongelmatilanteessa *apua* ja joka kehottaa haastateltavaa *ottamaan rauhassa*.

Ote 3.1:

N: Ootko sää sit saanu sieltä Kelasta ku oot sieltä hakenut sitä toimeentulotukea, nii onko siellä joku työntekijä kenet on saanu kiinni tai jos on ollu sitä että tarvii selvitellä, niin ootko sä sieltä saanut apua siihen, siihen selvittelyyn?

H1: Siis tosi usein mulla on [omatyöntekijä] apuna koska mulla tulee heti semmonen tiäkkö, ”Näen raivon” että mitä nyt taas ja soitan [omatyöntekijälle]: ”**Auta!**” Että hän on aina sillee: ”Nyt [haastateltava] **otat rauhassa ja selvitellään** mitä tässä tapahtuu”. Ja et se niinku ehkä **ilman [omatyöntekijää] toi ois vielä hankalampaa** tavallaan.

N: Eli ootko sää ollu tähän [omatyöntekijään] yhteydessä jos sieltä on tullu lisäselvityksiä?

H1: Joo.

N: Tietkö sää sitten miten hän toimii siinä kohtaa kun sää oot häneen yhteydessä?

H1: No **hän rupee soittamaan** kaikkeen Kelaan ja järjestelee mitä nyt tarviikaan tai sitte **antaa mulle niinku numeron** että soita tänne. **Ei tarvi niinku yksin ruveta miettiin** et mihin mä nyt otan yhteyttä ja **mitä mä nyt sanon** ja auttaa niinku semmosessa. (- -) Ei välttis niinku ite tuu mieleen et minne ottas yhteyttä ja **miten mä nyt tän asian puran**. Että sit ku on vähän niinku **ammattilainen siinä** joka tietää et niinku miten, on niinku muutakin **kokemusta muista** nuorista ja niitten samankaltasista on ongelmista niin osaa niinku **kertoo et mihin kannattas soittaa**.

Omatyöntekijän roolina on puheessa *selvittellä* asiakkaan kanssa tilannetta. Omatyöntekijän positio tärkeänä auttajana ilmenee siinä, että kysyttäessä Kelasta saadusta avusta haastateltava ohittaa Kelan vaihtoehdona ja vastaa omatyöntekijän olevan auttava taho (”*Auta!*”). Haastateltava kuvaa tukeutuvansa omatyöntekijän apuun, koska asiointi Kelan kanssa turhauttaa (”*Näen raivon*”). Hakijalle muodostuu otteessa kahdenlaisia positioita, toisaalta suhteessa Kelaan päätöksenteon kohteena ja toisaalta liittolaisena omatyöntekijän kanssa, kun *ei tarvi yksin ruveta miettiin, mihin ottaa yhteyttä ja mitä sanoo*. *Ammattilainen* on kertomassa, miten tulee toimia, koska hänellä *on muutakin kokemusta*. Toisin sanoen haastateltava kokee itsenäisesti asioimisen tehottomampana, kuin asioinnin yhdessä omatyöntekijän kanssa. Näkemys siitä, että asiakkaan täytyy miettiä *mitä voi sanoa* kuvastaa sitä, että viranomaisasiointissa asiakkaan tulee tuntea oikeanlainen asiointitapa kokeakseen saavansa apua. Hakemusta varten omien yksityisasioiden selvittäminen on olennaista ja joskus yksityiskohtaisuudessaan nöyryyttävääkin (Hakkarainen 2012, 93), joten ammattilaisen apu oman tilanteen kannalta olennaisten asioiden selvittämisessä (*miten mä tän nyt puran*) näyttäytyy otteessa merkityksellisenä.

Seuraavassa otteessa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakeminen on haastateltavan mukaan ollut *ihan helppoo*, vaikka puheessa haastateltava mainitsee, että *ei ymmärrä näistä asioista yhtään mitään*. Puhe helppoudesta liittyy siihen, että sosiaaliohjaaja on hakemisessa *tukena ja apuna*.

Ote 3.2:

N: Mut se (täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen) hakeminen tavallaan millasta?

H2: Kyl se niinkun, mullon **onneks ku mulla on ollu niinku sosiaalihjaajaksko** häntä ny sanois, nii **hän on ollu niinku tukena ja apuna** siinä hommassa koska **mä en ymmärrä näistä asioista yhtään mitään**, niin mun mielestä **mun kokemuksen mukaan se on ollu ihan helppoo**. Et totta kai niinku se hirvee jännitys siitä et niinku sitä käsitellään vaikka ekan kerran nii siinä saattaa kestää niinku aika kauan, nii se kaks kolme viikkoo **tietämättömyys** siitä et saatko sä rahaa ja koska sä saat rahaa jos sä saat sitä, (- - -) se **ei tee kovin hyvää ihmisen psyykelle**.

Omatyöntekijä näyttäyty liittolaisena myös haettaessa kunnasta täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Haastateltava kuvaa *tietämättömyyden* päätöksen lopputulemasta jopa tekevän huonoa ihmisen *psyykelle*, kun päätöksen lopputulemasta ei ole varmuutta. Etenkin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta asiakkaat ovat pitäneet tuen hakemista stressaavana, koska tuen saamisesta ei ole ehdotonta varmuutta (Blomgren 2016, 56). Nykykäytännön mukaan perustoimeentulotuki tulee olla haettuna ennen täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen hakemista, jonka vuoksi niihin tehtävän päätöksen odottamisaika saattaa olla pidempi (*kaks kolme viikkoo*), kuin laissa säädetty seitsemän arkipäivän käsittelyaika. Näin ollen ennen kuin kunnassa voidaan ratkaista asiakkaan täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen hakemus, tulee odottaa ensin päätös Kelasta. Asiakas saattaakin joutua odottelemaan päätöstä pidempään, kuten haastateltava otteessa ilmaisee. Haastateltavalle muodostuu kumppanin ja liittolaisen positio yhdessä omatyöntekijän kanssa ei ainoastaan suhteessa Keilaan, vaan myös kunnan sosiaalitoimessa asioitaessa.

Omatyöntekijän ja tuen hakijan suhde merkityksellistyy alla olevassa otteessa *läheisemmän suhteen* kautta sekä haastateltavan toteamuksena omatyöntekijän näkökulmasta *tämä on minun asiakas*, jonka *pitää hakea mun parasta*. Läheisyyden näkökulma muodostuu suhteessa ajatukseen siitä, että olisi *yhtenä asiakkaana muiden joukossa*.

Ote 3.3:

N: (- - -) Miten sä koet että sitten niinkun siä kunnan tavallaan työntekijä suhtautuu sitte suhun? Esimerkiksi sun omatyöntekijäsi?

H1: Siis mun omatyöntekijä on todella mukava. Se on heti jos ne on enempi niinku vähänkään **läheisemmässä suhteessa** silleen että ”**Tämä on minun asiakas**”. Ni sillen ne on paljon **enempi vastaanottavaisempia** kun niitten pitää niinkun **hakee mun parasta**. Se justinsa että jos on niinku vähä etäisyyttä että onko hän niinku **yks asiakas muitten joukossa**, niin sit on niinku tosi nihkeetä sillee. Varsinki huomaa just **sillon ku ei ollu mitään apua** ja olin jäämässä asunnottomaks ja tälle, et **ei kukaan niinku neuvonu** minne mennä. Ja niinku myöhemmin oltiin sillei et ”Miksei sulle kerrottu mitään?”. ”No emmä tiä kuule”. Et niinku vaikka **paperilla pitäis mennä joku asia jotenkin** ni ei se sit kuitenka mee niin. (- - -) Huomaa tavallaan niinku sellasen **välinpitämättömyyden**.

Haastateltava asettuu oikeuksistaan tietoisien palvelun kuluttajan positioon, jossa hän asiakkaana tietää, että työntekijän tulee työskennellä asiakkaan edun mukaisesti. Luottamusta palvelun saamiseen määrittää suomalaisen hyvinvointivaltion oikeudet (Suutari 2001, 172), jolloin toimeentulotuki mää-

rittäy asiakkaalle ehdottomasti kuuluvana asiana. Sosiaalityön ja -ohjauksen positiivisten asiakaskokemusten on todettu liittyvän juuri henkilökohtaiseen ja pitkäaikaiseen asiakkuuteen, jossa asiakkaalle on selkeää, keneltä hän apua tarvittaessa saa (Blomgren 2016, 51; Kivipelto 2016, 140). Otteessa haastateltava vertaa tilannettaan aikaan, jolloin hänellä ei ollut apua ja hän oli jäämässä asunnottomaksi. Haastateltava on tuolloin jäänyt vaille apua *välipitämättömän* viranomaisten kohtelun takia. Haastateltavalla on ollut odotuksia avun saamisesta (*paperilla pitäis mennä jonkun asian jontenki*), mutta odotukset eivät ole täyttyneet ja asiakas on jäänyt kohtaamatta ja auttamatta. Haastateltava kuvaa kokemuksia toisaalta työntekijän kumppanin ja liittolaisen positiosta ja toisaalta taas heitteille jääneen asiakkaan positiosta käsin.

Toimeentulotuen hakeminen voi merkityksellistyä myös asiakkuuden *henkilökohtaisuuden* kautta, kuten seuraavasta otteesta ilmenee.

Ote 3.4:

N: Mm saitko sä sillon niinku kunnasta sitä apua niinku sosiaalitoimesta siihen hakemiseen vai olikse [järjestön nimi] sitte?

H2: (- - -) Sillon mulla ei ollu niinku tämmöstä omaa ohjaajatyypii niinku nytte on ja mun omaa sossuu en nähny niinku tyyliin ikinä. (- - -) Kun mä sain sen omaohjaajan ja sen jälkeen noi **tukiasiat lähti vast niinku rullaamaan** (- - -) Mun mielest **itseasiassa jokaisella tyypillä jolla on perustoimeentulotuki tai tämmönen pitäis olla joku tämmönen henkilö jota he tapaa**, jolta he voi kysyy näit asioita. Koska mä oon **kokenu sen ite helpottavaks**. Toki mulla on kavereita jotka ei missään nimessä haluis tavata sitä, joka taas musta on sääli koska niinku ihan oikeesti he vois saada siihen niin paljon apuu ja helpotusta.

N: Mm. Nii millasena sä sen koet sen sitte sen omatyöntekijän roolin siinä?

H2: No merkittävänä koska niinku sulle tulee sillon semmonen **niinkun henkilökohtanen kokemus** niinkun sen ihmisen kaa et kyseessä on oikeesti **ihminen kelle mä oon vieny joulukortin**. Et niinkun silleen niinkun et tulee semmonen niinku **läheinen suhde**. (- - -) Just sen takii se on niinku mun **mielipiteen** pitäny niinku kaikissa näissä tukiasioissa niinku **positiivisena**, koska nimeomaan (- - -) määkin nään asiakkaana sen et niinkun siellä toisessakin päässä ollaan oikeesti **ihmisiä et tämä ei ole mikään suuri Suomen niinku hallitus** joka yrittää vain tehdä niinkun meidän kaikkien elämästä helvettiä niinkun **vaikka kaikki asiat ei aina meniskään niinku haluis**. Mä oon kokenu sen tosi positiivisena.

Henkilökohtaisuutta ja *läheistä suhdetta* ilmentää se, että tuen hakija on *vienyt joulukortin* omatyöntekijälleen. Joulukortin voi ajatella symboloivan asiakassuhteen epävirallista puolta. Yhteistyössä asiakkaan ja työntekijän välillä epävirallisuutta on pidetty luottamuksen, vastavuoroisuuden ja käytännön asioissa auttamisen lisäksi merkittävänä asiana muutoksessa tukemisessa (Järvinen 2007, 109.) Puheessa korostuu näkemys työntekijöistä *ihmisinä* kasvottoman ja etäisenä näyttäytyvän *suuren Suomen hallituksen* sijasta. Toimeentulotuen hakeminen yhdistyy ajatukseen kasvottomasta ja kaukaisesta hallituksesta, joka tekee kansalaisiin vaikuttavia isoja päätöksiä. Toimeentulotuen hakija näyttäytyy kansalaisena, joka on päätösten teon kohteena ilman mahdollisuutta vaikuttaa niiden lop-

putulemiin. Haastateltava esittää omatyöntekijän avun niin olennaisena, että soisi jokaiselle perustoi-
meentulotukea hakevalle oman työntekijän. Tosin haastateltava on myös havainnut, että osa hänen
kavereistaan ei haluaisi omatyöntekijää avuksi. Omatyöntekijälle muotoutuu inhimillisen auttajan po-
sitio, jonka ansiosta *tukiasiat lähtivät rullaamaan*. Haastateltava asemoituu tukea ja apua mielellään
vastaanottavan tuen hakijan positioon, jossa asiointi näyttäytyy *positiivisena*.

Toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy seuraavassa haastatteluoitteessa *härdeleinä*, jota haas-
tateltava on selvittänyt Kelan kanssa sosiaalityöntekijän avustuksella.

Ote 3.5:

H4: Ja sit semmosen herranenaika ne (Kela) teki tos kerran että, (- - -) hainko mä jotain siis normaalia
tätä siis työttömyyspäivärahaa. Ja ne makso sen myöhässä niin ne laski sen niinku tuloiks vaikka ne
makso sen takautuvasti ja sit ne katteli että et mä oon tienannu liikaa ja otti sen pois niinku toimeentu-
lotuesta. Sit mä **soitin sossuun** ja sanoin että tämmönen tilanne, niin sosiaalityöntekijä sit kun se on ollu
aiemmin itte Kelassa töissä nii hoiti sen, sano et ”Ei, **toihan on laitonta**” niin sit ne niinku korjas sen.
Et tämmönen jännä juttu siinä meinas tulla että. Siinä **joutu vähän vähän tekeen työtä** sen kanssa, mut
se nyt on oikeestaan ollut ainoo mikä on ollut sellanen, et mä sanon **niitten hölmöilyjä**. (Nauraa) (- - -)
Mut että tota kyl ne sit sen lopulta korjas mut tota.

N: Minkä vuoks sä otit sitten siihen sosiaalityöntekijään sitten yhteyttä?

H4: No siin oli se jännä ku mä soitin Kelaan ja kävinki siellä ja ja tota sanoin et mitä mun pitää nyt
niinku tehdä, niin se sano et otat sun sossuun yhteyttä jos sä saisit sit täydentävää toimeentulotukea. Mä
sanoin et **eihän noin jos te ootte maksanu väärin**. Nii soitaks mä nyt sit mun omalle sossulle et mitä
mitä mä sinne sit sanon ”Et joo tota **käskettiin soittaa Kelasta tänne koska Kela on hölmöily**?”. No
tota mä sit soitin ja sit sattu viä niin et se ei ollu mun omatyöntekijä vaan tota joku tuuraaaja nuori kundi
vissiinki nii se sano et ”Hei hän on ollu Kelalla hommissa” ja sit se katto sieltä mun päätöksen sano
”Ehee tää on lain vastasta, että hänpä ottaa asiakseen”. Niin se soitti iltapäivällä mulle vielä, vielä tota
saman päivän aikana ja sano et ”Noni nyt ne on hoidettu kuntoon”. (Nauraa) (- - -)

N: Se korjaantu sitte kun sosiaalityöntekijä oli?

H4: No sitte kun otti vaan, **joku ties nää systeemit** (- - -) ja **pisti kyllä sitte tohinaks** ja tosiaan muu-
taman tunnin päästä se jo sit soitti että nyt se on oikastu. Ku mä sanoin niinkun Kelassa et **eihän tää voi
mennä oikein**, nii sieltkin vaan virkailija et ”Nii-in mut et ei hän nyt osaa oikein mitää”. Nii **se oli
vähän sormi suussa siel** ja sama kun soittikin ja kysy et miten tää menee nii ”En muuten tiä”. (- - -)
Et-et se on niinku ainoo (- - -) tämmönen **härdele** mikä tos nyt tuli.

Hakijalle muodostuu Kelan käytännön kyseenalaistavan hakijan positio (*eihän noin jos te ootte mak-
sanu väärin*), mutta itsenäinen yhteydenotto ei johtanut päätöksen tarkistamiseen. Lisäksi hakijalle
muodostuu liittolaisen positio yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa, joka *ties systeemit* ja *pisti tohinaks*
asian selvittämiseksi. Haastateltavan voisi tulkita oitteessa asettuvan asiantuntijan asemaan suhteessa
Kelan virkailijaan, jolle haastateltava sanoo, että *eihän tää voi mennä oikein*, johon virkailija on to-
dennut, että haastateltavan tulee hakea täydentävää toimeentulotukea. Tästä saa vaikutelman, että vir-
kailija pysyy enemmän byrokraatin positiossa kuin tarjoaisi asiakaspalvelua ja tukea, joiden avulla
epäselvä tilanne voitaisiin selvittää (Heinonen 2009, 66). Virkailijan kehotus olla sosiaalitoimen oma-

työntekijään yhteydessä siirtää vastuun tilanteen selvittämisestä Kelan ulkopuolelle, mikä tässä tapauksessa johti haastateltavan pompotteluun luukulta toiselle, vaikka haastateltava pystyi itse osoittamaan Kelan tekemän virheen. Joustamattomien käytäntöjen on ennen Kela-siirtoa epäilty johtavan haastavissa tilanteissa siihen, että Kela siirtää hankalat tapaukset sosiaalitoimen käsiteltäväksi (Eronen ym. 2016, 36). Näin ollen ainakaan haastateltavan kohdalla ei voi väittää yhden luukun periaatteen toteutuneen perustoimeentulotukiasioinnissa, koska asioiminen itsenäisesti ei onnistunut ongelmatilanteessa ilman sosiaalityöntekijän apua.

Alla olevan otteen haastattelupuheessa haastateltava ilmaisee tarvitsevansa *ammattilaisen, joka pitää puolia* Kelan ja aiemmin myös kunnan sosiaalitoimessa toimeentulotukiasioissa asioidessa. Kokemus siitä, että *ei oteta tosissaan* ja epäily, että *tahallaan* huiputetaan asiakasta, rakentaa haastateltavalle instituution toimintaan epäluuloisesti suhtautuvan toimeentulotuen hakijan position.

Ote 3.6:

N: Aattelisitko et helpottais se että sinne Kelaan sais suoraan yhteyden vaikka siihen käsittelijään joka on sen päätöksen tehnyt tai et sieläkin olis joku työntekijä jolle vois soittaa suoraan?

H1: Mä en usko et se auttais koska siinä on kuitenkin justiin se että **siinä ei oo sitä ammattilaista joka pitää sun puolia** ja tietää noista asioista nii **emmä tiä koittaaks ne tahallaan kusettaa sua** vai onkse niinku **ettei vaan niinku oteta silleen sit niin tosissaan** semmmosta **hölmöä köyhää typerystä**. (Nauraa) Mutta että heti kun siinä on **joku joka tietää noista asioista** niin sit ne on niinku heti paljon **yhteistyöhaluisempia**.

N: Joo. Koeksää et se oli samalla lailla sillen kun sitä perustoimeentulotukea käsiteltiin kunnassa että siinäki ku sulla oli se toinen [työntekijän nimi] niin että se oli nimenomaan se avainasia että sulla oli siinä se työntekijä?

H1: Joo.

Puheessa asioimiseen tueksi tarvitaan toisen instituution edustaja: *joku, joka tietää noista asioista*. Näätänen, Londén ja Peltosalmi (2017, 102) havaitsivat sosiaalityöntekijöiden olevan huolissaan siitä, tarvitsevatko asiakkaat jatkossa sosiaalitoimen apua perustoimeentulotuen hakemisessa Kelasta, kun Kela käyttää harkintaa sosiaalitoimen työntekijän näkemyksestä poikkeavalla tavalla. Haastateltava nostaa esiin valtakysymyksen, jossa viranomaisen yhteydenottoon ollaan *yhteistyöhaluisempia* kuin asiakkaan itse tekemään yhteydenottoon. Näin ollen haastateltava ilmaisee olevansa asioidensa hoitamisessa alisteisessa asemassa viranomaiseen nähden. Haastateltava kuvailee joutuvansa todistelemaan tuen tarvettaan (*ei oteta tosissaan*) ja tarvitsee tuekseen sosiaalialan ammattilaisen vahvistamaan tuen tarpeellisuuden. Asiakas ja omatyöntekijä liittoutuvat tässäkin otteessa kumppaneiksi tilanteessa, jossa rajan toisella puolella on toimeentulotukea käsittelevä viranomainen.

Seuraavassa otteessa toimeentulotuen hakeminen eli *hakemushommat* merkityksellistyvät *hankalana*. Hakijan positio vaihtuu otteessa *ammattilaisen avun* tarvitsijan positioista ammattilaisten omaa tietotaitoa kriittisesti tarkastelevan asiakkaan positioon toteamuksessa, että *tosi usein ammattilaiset ei ite tiiä ja kattoo porukalla*, miten hakemukset tulisi täyttää.

Ote 3.7:

N: Joo. Muistaks sää siltä ajalta että oliko silloin minkälaisia asioita siinä (kunnassa) asionnissa sitte, jos vaikka vertaa nyt tähän Kelan aikaan, että onko muistissa vielä minkälaista se oli, oliko samanlaisia vai erilaisia asioita missä sitte saatto tulla selviteltävää ja tarvitsit sitte sitä toisen [työntekijän] apua?

H1: (Naurahtaa) (- - -) Jotenkin on aina ollu noi kaikki raha-asiat jotenki **hankalia** ja **kaikki hakemushommat**, mä en tiedä minkä takia ne niinku tökkii niin paljon ja siinä on niinku jotenkin siihen **aina tarvii niinku ammattilaisen avun** sillee niinku (- - -) miten mää merkkään tän ja mitä nää tarkoittaa. Ja et **tosi usein niinku ammattilaisetkaan ei ite tiiä** että. On ollu sillee et menee Kelaan ihan paikalle ja niinku kysyy että ”Mitä mä teen tälle että mä en nyt ymmärrä yhtään” ja sit ne on ”Hmm, hei tuletko katsomaan” ja **ne kattoo porukalla** sillee et, ”Helveti soikoon **te ette itekään tiä miten nää täyteen**”. **Käy aina sääliks niitä joilla ei oo niinku ketään semmosta auttamassa** niitten täyttämässä.

Toisin sanoen hakemusten, joiden itsenäistä täyttämistä asiakkaalta edellytetään, täyttämiseen tarvitaan haastateltavan näkemyksen mukaan useampi ammattilainen, eikä sekään välttämättä riitä hakemusten ymmärtämiseksi. Koska toimeentulotuen hakemista on myös kunnasta haettuna pidetty työllään, saattaa tuki jäädä kokonaan hakematta (Roivanen & Jalonen 2012, 168). Haastateltavalle muodostuu myös omatyöntekijättömiä tuen hakijoita kohtaan myötätuntoisen vertaisen positio toteamuksessa siitä, että hänen *käy sääliks niitä, joilla ei oo ketään auttamassa*. Toisaalta kunnasta kirjallisesti toimeentulotukea hakevien asiakkaiden kokemusten mukaan toimeentulotukipäätöksen ratkaisu ei aina kuitenkaan muutu sen mukaan, käsittelee hakemuksen kunnan etuuskäsittelijä vai sosiaalityöntekijä (Roivanen & Jalonen 2012, 168).

Seuraavassa otteessa toimeentulotuen hakemiselle kuitenkin muodostuu merkitys omatyöntekijän saamisen kautta: *hanki itselles omatyöntekijä, et sä muuten tuu saamaan mistään mitään*.

Ote 3.8:

H1: Ja niinkun se oli justinsa sen hetken aikaan, kun on ollu ilman [oma]työntekijää, niin kaikki on ollu todella vaikeeta ja sit on niinku jutellu muittenkin kavereitten kanssa jotka koittaa hakee ja siitä ei koskaan tuu mitään, nii mä aina sanon et **hanki itselles omatyöntekijä et sä et muuten tuu saamaan mistään mitään**.

N: Joo.

H1: Että **ei tavallaan oo ketään niinku pitämässä sun puolia**. Ja siihen aina muutenkin on huomannu et jos on joku **ammattilainen tukena** niin silloin niinku **suhtaudutaan paljon avoimemmin** ku jos ei olis.

Haastateltavalle muodostuu otteessa vertaisiaan aikuissosiaalityön asiakkuuteen kannustavan tuen hakijan positio, jotta toimeentulotuen hakeminen helpottuisi. Puheessa muotoutuu näkemys siitä, että toimeentulotuen hakemiseen tarvitaan joku *pitämään puolia*. Puolen pitäminen viittaa siihen, että

asiakas ei saa hakemaansa palvelua ilman, että joku auttaa asioimisessa. Haastateltava korostaa omatyöntekijän roolia jopa siinä määrin, että ilman häntä asiakas ei saa *mistään mitään*. Toisin sanoen haastateltavan kuvaus asiakkaan omaamasta vallasta asioimisessa on olematon, koska asiointi itsenäisesti ei onnistu. Valta on palveluita tuottavilla tahoilla, jotka eivät halua palvella ilman, että asiakkaalla on *ammattilainen tukena*. Joissakin tapauksissa asiakkaat ovat tulkinneet kunnan työlääät toimeentulotuen hakukäytännöt niin, että työntekijät eivät mielellään myönnä asiakkaille toimeentulotukea (Roivanen & Jalonen 2012, 168). Tällaisessa tilanteessa omatyöntekijä asemoituu puolestapuhujaksi, jonka avulla toimeentulotuen hakeminen on helpompaa byrokratian edessä voimattomaksi asemoituvalle tuen hakijalle.

Toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy seuraavassa haastatteluotteessa helpompana, koska hakijalla *on joku mukana, joka jeesaa*. Puheessa haastateltava kuitenkin mainitsee, että jotkut kokevat *hakemisen vaikeeks*. Haastateltavan puheessa muodostuu ikään kuin paremmin tietävän positio, jossa haastateltava on oman kokemuksensa kautta huomannut, että tuen hakemiseen voi saada apua. Näin ollen vastahakoisia voisi haastateltavan mukaan vähän jopa *pakottaa* asioimaan omatyöntekijällä, jotta he huomaisivat omatyöntekijältä saatavan avun hyödyt ja näkemys toimeentulotukiasioimisesta voisi muuttua positiivisemmaksi.

Ote 3.9:

N: Et onko se (täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki) sitte semmonen mitä on myös sen omatyöntekijän kanssa niinkun käsitelty?

H2: Juu et just hän on niinku kertonukki että semmonen on olemassa. Ja just tän takii se **pitäs olla just joku tämmönen ihminen** joka niinku jota sä käyt katsomassa kerran kuukaudessa edes ja sit **se kertoo sulle mitä sun pitää tehdä, ehkä aivan pakollisesti**. Mulla on niin paljon **kavereita, mun ikäsii ihmisiä ja ne ei tiedä mitä ne tekis**. Niillä ei myöskään oo minkäänlaista halua hommata ittelensä (- -) tämmöstä työntekijää. Ja must se et **kun joku pikkusen pakottais niit siihen, niin se suhtautuminen koko hommaan saattas muuttuu**.

N: Mm. Niin aatteletko että heillä saattaa olla hyvin erilainen kokemus sitten siitä toimeentulotuesta

H2: On. On todellakin.

N: Osaatko sanoo millasia?

H2: Onhan niit tosi negatiivisii et se on niin kauheen vaikeeta ja kestää niin kauan käsittelyssä aina ja muuta et (- -) ihan **päinvastasi kokemuksii** mitä mulla on ollu et mullon ollu niinku tosi positiivisii. (- -) Et **jotkut taas kokee sen niin perhanan vaikeeks hakee** sitä. Ja mä taas en voi yhtyy siihen kauheen paljoo et must se on niinku aika helppoo ja just se et kun **mul on joku ihminen siinä mukana joka jeesaa** mua, nii se niinku helpottaa sitä. Ja mä uskon et jos heilläkin olis joku tämmönen henkilö, ainaki joka olis yhtä mukava kun kenet mullon ollu (- -). Totta kai se et jos **siellä on joku ihan täydellinen kyrpä toisessa päässä** ottamassa sua vastaan **ja kohtelee sua ihan idioottina** ni vaikei, ei ihmiset oo niin tyhmiä etteikö me nähtäs sitä että niinku vaikka toinen ei sanois mitään ilkeetä nii **kyllä me nyt nähdään jos meitä pidetään ihan typerinä** ja ei sitte ihmiset halua mennä semmosta tapaan.

Haastateltavan positiiviset kuvaukset toimeentulotukiasioinnista merkityksellistyvät otteessa omatyöntekijältä saadun avun kautta. Omatyöntekijälle muodostuu jälleen ratkaiseva positio asioinnin

positiiviseksi kuvaamisessa. Toisaalta haastateltava kuitenkin myös mainitsee erot työntekijöiden välillä: oman työntekijänsä haastateltava näkee *mukavana*, mutta on hänen mukaansa olemassa myös työntekijöitä, jotka saattavat kohdella asiakasta *ihan idioottina*. Yksinhuoltajaäidit ovat kuvanneet toimeentulotukiasioinnissa kokemuksia viranomaisen epäasiallisesta kohtelusta, joka on vaikuttanut myös kynnykseen asioida sosiaalitoimessa (Roivanen, Heinonen & Ylinen 2011, 32). Myös haastateltava mainitsee puheessaan, että asiakkaaseen ikävästi asennoituvaa työntekijää ei haluta tavata.

Seuraavassa otteessa asioiminen omatyöntekijän kanssa näyttäytyy kuitenkin asiointia helpottavana tekijänä.

Ote 3.10:

N: Olitko sää sen toimeentulotuen osalta, asioitko sää niinku millä tavalla siellä (kunnassa ensimmäisellä kerralla) sen tuen kanssa?

H3: (- - -) Siis varmaankin **vein silloin sen hakemuksen**, toimeentulotukihakemuksen ja sitten tota sen jälkeen sieltä **tuli pyyntö että pääsetkö tapaamaan sinne** tota niinkun sosiaaliohjaajaa ja sitten siitä eteenpäin niin, me tehtiin mulle se ainakin se seuraava hakemus tehtiin sosiaaliohjaajan kanssa ja niinkun sen aina siitä kun se on sinne (Kelalle) vaihtumiseen asti (- - -) niin me aika pitkälti tehtiin sen sosiaaliohjaajan kanssa yhdessä niitä hakemuksia ja keskusteltiin siihen liittyvää asiaa.

N: Mm. Millasta se oli se sosiaaliohjaajan kanssa yhdessä tekeminen?

H3: Mun mielest se oli **tosi mukavaa**. Mä koin että se tota oli **helppoo** ja sit me tehtiin se toinen hakemus, (- - -) mä kysyin siinäki sillai että se ei ollu niin tuttua mulle että mitä tähän pitää laittaa tai että ku mä en muista tätä tai jotai tämmösiä nii se vastas mulle tyylii et **jos et tiä tai osaa nii jätät vaan tyhjäksi**. Että mun mielestä se kun **ekalla kerralla hirveesti panosti** siihen niin tokalla kerralla sit ku teki sitä ohjaajan kanssa yhdessä oli aika **helppoa ja rentoo eikä kaikkea tarvinu täyttää**.

Otteessa ero kirjallisesti ensimmäistä kertaa toimeentulotuen hakemisen ja myöhemmin työntekijän kanssa hakemuksen yhdessä täyttämisen välillä on huomattava. Tämä johtuu siitä, että ensimmäisellä kerralla haastateltava kuvaa panostaneensa hakemukseen ja toisella kerralla kaikkia hakemuksen koh-
tia ei tarvinnut täyttää. Kirjallisesti toimeentulotukea kunnasta hakeneiden asiakkaiden kokemuksen mukaan hyvin pienikin virhe tai puute hakemuksessa saattoi johtaa toimeentulotukihakemuksen hylkäämiseen (Hakkarainen 2012, 95). Haastateltavan kuvaus omatyöntekijän kanssa *helposta ja rennosta* toimeentulotuen hakemisesta näyttäytyykin hyvin erilaisena verrattuna itsenäisesti kirjallisesti asioivien asiakkaiden näkemyksiin asiointista. Lisäksi haastateltava on saanut toimeentulotukipää-
töksen useammalle kuukaudelle. Kirjallisesti asioivien asiakkaiden hakuprosessiin on kuulunut usein kuukausittain toimeentulotuen hakeminen ja hakemusta varten tarvittavien liitteiden toimittaminen (Blomgren 2016, 53). Kunnan toimeentulotuen myöntämisperusteita onkin pidetty asiakkaiden mukaan epäoikeudenmukaisina, koska osan asiakkaista on oletettu saavan toimeentulotukea ilman kuukausittaista hakemista (Hakkarainen 2012, 93). Toisaalta harkinnanvaraisen tuen myöntämiseen kuu-

luu asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen huomioiminen. Haastateltava kuvaa, että jokaista hakemuksen kohtaa ei ole tarvinnut täyttää, mikä voi viitata siihen, että omatyöntekijällä on ollut kokonaisnäkökulma haastateltavan tilanteesta ilman toimeentulotukihakemuksen tarkkaa täyttämistäkin.

Sosiaalitoimessa asiointiin vieraus aiheuttaa usein sen, että siihen suhtaudutaan kielteisesti: toimeentulotuen hakemiseen liittyvä kontrollin ja harkintavallan elementti voivat lisätä negatiivista näkemystä asiointista (Juhila 2018, 113). Alla olevan haastattelutuotteen viittauksien *byrokratiaan* ja *sosiaalitoimien* voi ajatella liittyvän juuri asiakkuuden kontrolliluottavuuteen: sosiaalityöntekijä tekee myös päätöksiä, jotka eivät välttämättä ole asiakkaan toivoman mukaisia. Tällainen voi olla esimerkiksi kielteinen toimeentulotukipäätös.

Ote 3.11:

N: Mitäs sä ajattelet että siinä, mainitsit että ei välttämättä ymmärrä jos ei oo itte hakenut, nii mitä ne asiat on mitä ei välttämättä ymmärrä toinen, joka ei oo hakenu itse?

H3: (- - -) Ehkä se niinkun se **mun näkemys muuttu tosi paljon** sen jälkeen niinkun toimeentulotukea ja sosiaalitoimeen kohtaan sen jälkeen kun mä oon hakenu. Että aluks kun on kuullu näitä muilta tai en tiä muilta mutta jossakin paikoissa, internetkeskusteluissa tai netistä tai ihan mistä vaan, että se on **byrokraattista** ja niinkun jotkut puhuu jostain **sosiaalitoimista**, (- - -) niin mä ainakin koin sen että se on niinkun ollu tosi **auttavaa** ja ehkä sitä ei välttämättä voi ymmärtää että se voi olla.

Otteessa asiointi sosiaalitoimessa on näyttäytynyt aluksi epäilyttävänä, mutta näkemys on sosiaalitoimessa asiointiin myötä muuttunut positiivisemmaksi. Haastateltava kertoo näkemyksenä sosiaalitoimessa asiointia kohtaan muuttuneen asenteen itse sosiaalitoimessa. Myös Kangas ja Sikiö (1996, 117) ovat tutkimuksessaan todenneet toimeentulotukea saavien asenteiden olevan asiakkuutta kohtaan positiivisempia kuin henkilöillä, jotka eivät hae toimeentulotukea. Pidempään jatkuneen asiointiin myötä myös suhtautuminen asiakkuuteen voi muuttua myönteisemmäksi (Suutari 2001, 171). Haastateltavalle muodostuu otteesta sosiaalitoimessa asiointiin positiivisesti suhtautuvan asiakkaan positio ja asiakkuus merkityksellistyy palvelun *auttavaisuuden* kautta, joka voi olla vierasta henkilölle, jotka yhdistävät asiointiin siihen liittyvän kontrollin ulottuvuuden.

Seuraavassa otteesta asiakkaaksi päätyminen merkityksellistyy myös näkemyksenä asiakkaasta sosiaalityöntekijän kontrollin kohteena. Siksi ensimmäistä kertaa aikavarauksen saaminen työntekijän vastaanotolle näyttäytyy haastateltavan puheessa *outona* ja *pelottavana*, koska haastateltava ei tiennyt, mitä tapaamiselta *odottaa*.

Ote 3.12:

N: Mitä sä aattelet siitä että sä sait sen, tavallaan sä mainitsit että Kela vaikuttaa ehkä vähän kasvotomalta taholta, mutta se että sait sillon (toimeentulotukea) hakiessas niin sen aikavarauksen sille (kunnan) työntekijälle?

H3: No sillon, sillon se mun mielestä oli aika **outoo ja pelottavaa**. Tai pelottavaa on ehkä vähän liian vahva sana. Mä niinkun, mä **en tienny mitä odottaa** ja juurikin se, niin paljon mä en ehkä tykkää siitä

sanasta enää, mutta se termi sosiaaliantta että mä aattelin (- - -) että **sieltä tulee joku sosiaaliantta joka laittaa mun elämän järjestykseen ja kieltää kaiken hauskanpidon** tyyppinen niinkun. (- - -) mutta myöhemmin niin tai aika nopeestikin sen jälkeen se on tullu siihen et mä **pidän sielä käymisestä**. Siitä että mä saan **jutella sielä ihmisten kanssa ja ne auttaa mua** eikä se oo semmosta et ne kieltää multa kaiken hauskanpidon vaan hyvin pitkälti päinvastoin.

Kuitenkin näkemys sosiaalitoimessa asioinnista muuttuu asioinnin myötä ja haastateltava kertoo *pitävänsä* sosiaalitoimessa käymisestä, koska siellä saa *jutella* ja siellä *autetaan*. Otteen lopussa puheessa nousee erityinen kontrasti haastateltavan sosiaalitoimea kohtaan kuvaamien odotusten ja todellisuuden välille: kaiken hauskanpidon kieltämisen sijasta sosiaalitoimessa suhtaudutaankin haastateltavaan päinvastoin. Hauskanpitoa ei kielletä ja sosiaalitoimessa asioimisesta on tullut haastateltavalle mielekästä (*pidän siellä käymisestä*). Haastateltavan ja omatyöntekijän positiot muototuvat otteessa tasavertaisiksi, kun yhteisenä tavoitteena on auttaa asiakkaan tilannetta. Otteen perusteella vaikuttaa siltä, että haastateltavan tilanteessa toimeentulotukityötä on käytetty haastateltavan tilannetta tukevasti, eikä hänen alkuperäisen oletuksensa mukaisesti sitä kontrolloivasti (Taina & Kotiranta 2014, 192).

Seuraavassa haastatteluotteessa muodostuu rajanvetoa haastateltavan ja sosiaalitoimen työntekijän yhteisen liittolaisuuden sekä Kelan välille. Sosiaalitoimen työntekijä toimii otteessa liittolaisen ja asianajajan positiosta käsin auttaakseen haastateltavaa selvittämään asiaansa Kelan kanssa. Olennaisena näyttäytyy se, että haastateltava on sattunut saamaan kiinni työntekijän, joka on ollut itse aiemmin ollut Kelassa töissä. Sosiaalitoimen työntekijä asettaa puheessa Kelan (*ne*) vastuuseen virheellisistä päätöksistä ja jopa kannustaa asiakkaita *valittamaan* tehdyistä päätöksistä, jotta organisaatiossa ymmärrettäisiin päätösten vaikutukset asiakkaisiin.

Ote 3.13:

N: No mitä sä aattelet siitä et siinä tarvittiin se sosiaalityöntekijä et sä sait sen asian sit hoidettua?

H4: (- - -) Sillon meinas olla vähän **hermo pinnassa** ku ei oikein tienny et mitä nytte et **miten tää on ees yleensäkkään mahollista** että tota.(- - -) Et jos siä ois sit vastannu **joku joka ei ois tienny** niin sithän mä en tiedä **mitä siitä ois sit tullu**. Mut et tää nyt sitte **se osas asiansa** tai tiesi heti niin tota kai se oli sit vaan sanonu et ”Hei nää menee näin nää asiat”. Tai siis ku se sano vaa et **pitäs enemmän valittaa** jopa näistä et **ne ymmärtäis** et ihmiset ei välttämättä niinku **osaa tai uskalla tai niikun haluu sit tapella** että et tota kai noitakin tapauksii sit on mut että ku **mäkää en vaan antanu sit periks**. (- - -) Tuli semmonen **kädetön olo** siinä että. Ei oikein tiennyt et miten, miten pitäis niinku toimia että. No selvis nyt sit lopulta että tosiaan se **sosiaalityöntekijä siinä tarvittiin väliin** tässä tapauksessa.

Asiakkaiden näkemysten mukaan kunnassakin perustoimeentulotukea käsiteltäessä virkailijoiden mielestä pienillä virheillä saattoi olla suuri vaikutus asiakkaan tilanteeseen. Tällaisia asiakkaiden kannalta merkityksellisiä asioita olivat esimerkiksi toimeentulotuen maksuun vaikuttavat virkailijoiden

virheet. (Blomgren 2016, 55.) Haastateltava toteaa, että *ihmiset eivät uskalla tai halua tapella* virheiden korjaamiseksi. Toimeentulotukihakemuksia massana käsiteltäessä asiakkaan voi olla vaikea hahmottaa, kenelle valitus tulisi osoittaa (Blomgren 2016, 59). Kelan tekemien perustoimeentulotukeen liittyvien virheiden korjaamiseen on kulunut sosiaalityöntekijöiden työaika, kun Kelan on katsottu käsittelevän hakemuksia hyvin kaavamaisesti huomioimatta asiakkaiden yksilöllisiä tilanteita (Näättänen & Londén 2018, 43). Otteessa haastateltava saa aktiivisen toimijan position tiedostaessaan omat vaikuttamismahdollisuutensa rajalliseksi suhteessa Kelaan (*kädetön olo*) ja hakiessaan asiointiin tukea sosiaalitoimesta (*sosiaalityöntekijä tarvittiin väliin*). Väliintulo ja tappelu ovat vahvoja metaforia haastateltavan asiakaspalvelua vaille jäämisen kokemuksesta.

Ote 3.14:

N: Eli jos sulla tulis sen nyt kun se (perustoimeentulotuki) on Kelassa, et sulla tulis kysyttävää, sä sanoit et se ei oo Kelan kans henkilökohtasta niin mitä sä teet siinä kohtaa jos sulla tulee jotain kysyttävää tai, siitä toimeentulotuesta?

H3: (- - -) Jos se **ei ois hirveen kiireellistä** niin mä **odottaisin seuraavaa sosiaalitoimen tapaamista** mä kysyisin sielä mut jos se, ois kiireellistä tai jos, **jos se ois helppo selvittää, mä yrittäisin lukee** sen varmaan ekana **jostain Kelan sivuilta** netistä ja sitten jos se ois kiireellistä niin mä saattaisin siinä tapauksessa **soittaa Kelaan sinne niinkun asiakaspalveluun** (- - -) mutta jos se **ei oo hirveen kiireellistä** niin sit mä varmaan ottaisin yhteyttä johonki mun sosiaalihojaajaan.

(lyhyesti muuta keskustelua välissä)

N: Mm. Mainitsit että jos se ois helppo asia, niin aatteletko että se asioiminen on vaikeaa vai, vai tarkoittiko yleisesti vaan että jos on kyse helposta asiasta niin sit selvittäisit suoraa niinku tavallaan Kelan kanssa?

H3: Jos se olis helppoa niin mä uskosin et se löytyis heidän **nettisivuiltaan**. Että **ei tarvis ottaa välttämättä kehenkään yhteyttä** mutta jos se ois semmonen asia, mitä mä en löytäis, niin tota mistään netistä sillai helposti saatavilla tai mikä vois olla jotenki **monimutkainen** jostain asiasta johtuen, nii sit mä haluisin keskustella siitä jonkun kanssa. Niin **ensisijaisesti mä juttelisin niiden henkilöiden kanssa kenet mä tunnen ja ketkä tuntee mut**, niin sit tavallaan ne **tietää mun tilanteen** ja niin pois päin niin mä kokisin et se ois **helpompaa** jutella heidän kanssaan kuin välttämättä täysin tuntemattoman **olettaen että he tietää** asioista jotain.

Yllä olevassa otteessa toimeentulotuen hakeminen havainnollistuu prosessina. Kiireettömässä ja helposti selvitettävässä tapauksessa haastateltava toimii tuen haussa itsenäisesti käyttäen *Kelan nettisivuja* apuna hakemisessa. Tässä tapauksessa haastateltava toimii itsenäisen tuen hakijan positiosta käsin. Kiireellisessä tapauksessa haastateltava ottaisi yhteyttä Kelan asiakaspalveluun selvittääkseen asiaa. Tässä tapauksessa haastateltava toimisi aktiivisen tuen hakijan positiosta käsin ottaessaan Kelan yhteyttä asiakaspalvelua saadakseen. Jos asia kuitenkin olisi *kiireetön* tai toisaalta *monimutkainen*, asioisi haastateltava mieluummin *henkilöiden kanssa, jotka hän tuntee ja jotka tuntevat hänet*. Jutteleminen tuttujen henkilöiden kanssa monimutkaisessa asiassa merkityksellistyy *helpompana*, kuin täysin tuntemattoman kanssa keskustelu, koska tuttu omatyöntekijä tuntee haastateltavan tilanteen. Otteessa merkityksellistyy omatyöntekijän ja Kelan virkailijan välinen ero haastateltavan tilan-

teen ymmärtämisen ja asioista tietämisen välillä. Omatyöntekijä näyttäytyykin haastateltavan tilanetta kokonaisuudessaan ymmärtävän sosiaalialan toimijan positiossa, kun taas Kelan asiakaspalvelu perustoimeentulotuen teknisistä asioista tietävän toimijan positiossa. Kelan virkailijan rooli onkin ennen Kela-siirtoa nähty enemmän asiakkaan etuasasioihin liittyvänä asiakaspalvelijana, kuin asiakasta sosiaalipalvelujen tavoin hoitavana auttajana (Heinonen 2009, 36).

Haastateltava kuvailee seuraavassa otteessa yhteistyökykyisen asiakkaan positioista käsin sitä, miten asiakkaan käytös vaikuttaa hänen saamaansa asiakaspalveluun. Ero hankalan ja yhteistyökykyisen asiakkaan positioissa muovautuu siinä, miten yhteydenottoon asennoituu.

Ote 3.15

N: Mitä sä aattelet siitä niinkun sun yhteydenotosta Kelaan päin et mitä sä niinku aattelet siitä palvelusta mitä sä sait?

H4: Kyllähän siis, kyllähän ne auttaa, tietysti paljonhan se on **ittestäänkin kiinni** jos sä sinne soitat jonku **kivenkatkusen puhelun ja rupeat huutaan** heti ensimmäisenä niin tietenkään sieltä mitään palveluu tuu että. Kyyl mulle on aina autettu iha et ei tossa oo montaakaan päivää kun mä soitin ja kysyin jotai et ooks mä täyttäny niinku oikein. Eiku joo mä sairauslomatodistuksesta tota valokuvan ja sit soitin et hei käyks tää muuten näin vaan kuvana, ”**Joo kyl se käy**” että, että tota sopiiko että hän **kattoo tosta jotain** juttua et se **soittaa kohta**, mä sanoin et kyllä se käy ja **ei menny sit ku hetki** ku se takas soittiki ja jotai se halus kattoo siitä ja sanoin et ”joo joo ei mitään” ja. Tosiaan et **ei tarvinu iltaan asti odotella** et se sit jo soittiki heti ja. Mun mielest **ihan hyvin noi on toiminu**.

Haastateltava kuvailee *kivenkatkuisen puhelun ja huutamisen* olevan asioita, jotka tekemällä asiakas ei saa asiakaspalvelua. Näin ollen asiakkaalle voi muodostua ”vaikean asiakkaan” positio, mikäli yhteistyö asiakkaan ja virkailijan välillä ei asiakkaan omasta asenteesta johtuen toimikaan. Hakijalle vaikea tilanne määrittää asiakkaankin vaikeaksi (Pohjola 2009, 77). Sen sijaan Kelan virkailija saa otteessa tilanteen selvittämistä tukevan auttajajan position luvattaan selvittää haastateltavan asiaa. Asiakaspalvelutilanne muodostuu haastateltavan puheessa onnistuneeksi ja hyvin toimivaksi, koska virkailija soittaa hetkessä takaisin eikä jätä asiakasta odottelemaan. Asiakaslähtöisen palvelun kriteerien voidaan nähdä otteessa täyttyneen, koska virkailija on ottanut asiakkaan asian selvittääkseen ja hoitaa asian nopeasti (Heinonen 2012, 46). Vaikka Kelan virkailijoiden ei perustoimeentulotuen siirron myötä ole perustoimeentulotukea käsitellessään tarkoitus asettua sosiaalityöntekijän asemaan, ovat asiakkaan kuuntelu ja kohtaaminen olennaisia asiakkaiden tuen tarpeen havaitsemisen välineitä myös Kelassa työskentelylle ja siten väyliä sosiaalityön tarpeesta kuntaan ilmoittamiselle.

Haastateltava kuvailee alla olevassa haastatteluotteessa *olleensa masentunut velkaantunut ja asunto oli menossa alta*. Haastateltavalle muodostuu puheessa *ystävän* apuun nojautuvan toimeentulotuen hakijan positio.

Ote 3.16:

N: Elikkä silloin kun hait niihin vuokravelkoihin niin silloin sulla ei ollut vielä omaa työntekijää?

H1: Joo.

N: Asioitko sä silloin ihan kirjallisesti sitte vai saitko sä silloin kuitenkin tavata jonkun työntekijän?

H1: No silloin lähti vireille toi, että seki oli sillee et **en ois saanu sitä** silleen. Koska totta kai siinä ku **oli niin velkaantunu ja kämppä oli lähössä alta ja kaikki oli päin persettä** ja olit niinku tosi **masentunu**. Nii mulla **oli onneks sitten ystävä** siinä tukena **joka jakso räyhätä mun puolesta**, et muuten **mä olin sillee et ihan sama**.

N: Joo, nii just. Nii hän autto tää ystävä autto sua sitte sen hakemuksen kanssa?

H1: Joo. Ja **hän niinku autto siinä että mä sain niinku ittelleni työntekijän**, jota mä pääsen niinku joka kuukausi tapaamaan.

Haastateltavan mukaan ystävä *jaksoi räyhätä* haastateltavan puolesta hankalassa tilanteessa, kun haastateltavalle itselle tilanne *oli ihan sama*. Käyttäessään puolesta puhumisesta kuvausta räyhäämisestä välittyvä kuva, että palvelun saamiseksi neutraali pyytäminen ei ole ollut riittävää, vaan palveluiden piiriin pääseminen on vaatinut voimakkaampia keinoja, kuten räyhäämistä asiakkaan tuen tarpeen puolesta. Myös aiemmassa tutkimuksessa on todettu, että kirjallisesta etuuskäsittelystä sosiaalityön tuen piiriin pääseminen ei aina ole yksiselitteistä (Blomgren 2016, 53). Ystävä toimi puolesta puhujana ja liittolaisena, jotta haastateltava sai *itselleen työntekijän*. Näin ollen myös yksilön läheisverkosto voi toimia puolestapuhujana palveluiden piiriin pääsemiseksi, mikäli asiakkaan itsensä voimavarat eivät kyseisessä elämäntilanteessa riitä taistelemaan palveluiden saamisesta.

5.4. Kohtaamattomuuden tulkintarepertuaari

Kuvaukset apua vaille jäämisestä tai avun myöhästymisestä toimeentulotukea haettaessa nousivat myös esiin haastateltavien puheissa. Olen nimennyt tällaiset kuvaukset kohtaamattomuuden tulkintarepertuaariksi. Toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy otteissa kokemuksena apua ja tukea vaille jäämisestä niitä tarvittaessa. Kohtaamattomuutta on tapahtunut niin sosiaalitoimissa kuin Kelassakin toimeentulotukea käsiteltäessä. Toisaalta kohtaamattomuus ei välttämättä ole pelkästään huono asia, sillä se mahdollistaa toimeentulotuen itsenäisen ja kevyemmän hakemisprosessin.

Toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy ensimmäisessä otteessa puheissa ongelman kanssa *yksin jäämisenä*. Haastateltava kertoo hakeneensa harkinnanvaraista tukea vuokravelkaan kunnasta ja kertoo, että *ne ei auttanu ollenkaa*.

Ote 4.1:

N: Minkälaista se (täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakeminen kunnasta) on ollut?

H1: No tota ensin kun hain, mä hain tota vuokravelkoihin. Se oli **ihan perseestä**. (- -) Ensinnäkään **mä en saanu siihen ja sit ne ei auttanu mua ollenkaa niinku mitä mä nyt teen tälle asialle**. Ne oli vaa sillee ”Voi voi missä meinaat asua?”. No en missää, **kadulla**. ”No ei sille voi mitää” (Nauraa). Oli

tosi nihkeetä eikä ollu niinku mitään että **eivät lähteneet ohjaamaan** että mistä mä nyt haen apua ja mitä mä teen. (- - -) Sitäki mä kysyin et jos mä saan osan summasta niinku maksettua nii paljonko teiltä voi tulla ni ne oli vaa ”Meidän pitäisi tietää paljonko sinä saat maksettua” ja sit mä olin sillee et ”Mun pitäis saada tietää et paljonko te ootte valmiita maksaan et sitte mää tiedän paljon mun täytyy hankkia”. Et oli niinku sillai **todella nihkeetä**. Ja se oli just semmonen et **mä olin niinku yksin siinä** niinku **ihan vaan minä asiakkaana**.

Haastateltava kertoo otteessa käyneensä sosiaalitoimen kanssa keskustelua siitä, paljonko kunnasta voitaisiin myöntää toimeentulotukea vuokravelkaan, jos hän itse saisi maksettua osan. Haastateltavan kokemuksen mukaan hänen olisi pitänyt pystyä kertomaan toimeentulotukea saadakseen paljonko hän itse pystyy maksamaan. Toisaalta voidakseen hankkia tarvittavat rahat, olisi haastateltavan täytynyt saada tietää, kuinka paljon kunta voi myöntää hänelle toimeentulotukea. Vaihtoehtona maksamattajäämiselle on äärimmäinen vaihtoehto: asuminen *kadulla*. Haastateltavalle muodostuu kunnan kanssa toimeentulotuesta yksin taistelevan hakijan positio ja kunta näyttäytyy hakijaa tilanteestaan vastuuttavana ja valtaa käyttävänä tahona. Haastateltavan puheenvuorossa nousevat sosiaalitoimen puheenvuorot voi tulkita haastateltavan käyttämän äänensävyyn perusteella ivallisiksi (*voi voi, missäs meinaat asua*) ymmärtäväisen suhtautumisen sijasta. Asiakkaiden saamaa viranomaiskohtelua ja toimeentulotuen hakemisen yhteydessä on joissakin tapauksissa kuvattu jopa henkiseksi väkivallaksi (Hakkarainen 2012, 95). Haastateltava kuvaa puheessa kohtelua kuitenkin henkistä väkivaltaa lievemmin *nihkeäksi*. Tylynä koettu viranomaiskohtelu voi kuitenkin jättää kokemuksen nöyryytetyksi tulemisesta ja heikentää asiakkaan tunnetta aktiivisesta toimijuudesta omassa tilanteessaan (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 130).

Seuraavassa haastatteluotteessa vaille toimeentulotukea jääminen ja se, että *kukaan ei kertonu*, että haastateltava voisi hakea toimeentulotukea, rakentuvat haastateltavan puheessa hänen *oikeuksiensa viemisenä*.

Ote 4.2:

N: Nii et millaset asiat, ihan et mitä sulla tulee mieleen et vois vaikuttaa siihen toimeentulotuen hakemiseen?

H2: (- - -) Yks on ehkä se et aikoinaan itellä oli kun jouduin kodittomaks. (- - -) Se et mulla oli mun postiosote oli mun vanhemmilla koska mä en tienny et on olemassa Poste restante, **kukaan ei kertonu**. Nii tota mä olin ilmottanu silti et mä oon koditon nii **mä en saanu sieltä mitään tukee yhtään mistään**. Ku vasta sitte ku mä kuulin et hei laita osottees Poste restanteen. Nii mä olin kaks kolme kuukautta ilman yhtään mitään tukii, mä jouduin lopettaa niinku, koulu meni ihan plörinäks, kaikki meni ihan plörinäks (- - -) et emmä tiä et **sen pitäis olla yksinkertasessti helpompaa**. Myöski sitte täydentävän perustoimeentulotuen hakeminen et jonka takii mä sit loppujen lopuks jouduin lopettaa koulun kesken oli se et mulla ei riittäny opintotuki eikä opintolaina yhdessä niin **kukaan ei kertonu mulle** et mä oisin voinu hakee täydentävää perustoimeentulotukee. Joka mun mielest vähän on sillee et niinku mä oon ollu **vasta 18-vuotias et ihan skidi** sillon niin musta se on vähän semmosta niinkun **mun oikeuksien viemistä et ei kerrota** tommosta asiaa tietkö.

N: Mistä sä aattelet et sen tiedon ois pitänyt tulla?

H2: Esimerkiksi sosiaalityöntekijältä. Se on varmaan niinku se eka, tai sit se että kun mä yritän soitella Kelaan tai johki, olla silleen et eiks tähän sais mitään muutosta tähän (- - -) **nii oltas ohjattu** et ”Hei mut sä voit hakee tämmöstä täydentävää toimeentulotukee”. (- - -) **Joku systeemi pitäs siihen olla** etenki nuorille ja myös vanhemmille ihmisille jotka **ei tiedä miten nää hommat viä toimii** nii pitäs olla niinku **sillee yksinkertaisesti** koska **se ei oo keneltäkään meiltä pois** et se nuori nostaa sen kolme vuotta niinku jotain toimeentulotukee tai jotain ja jonka jälkeen se valmistuu ja menee niinku mun tapauksessa **mä oisin ollu töissä jo kaks kolme vuotta sitte** ellei tätä **pelleilyy** ois alkanu joka yksinkertaisesti johtu siitä et **mulle ei kerrottu** et mulla on oikeus täydentävään perustoimeentulotukeen tai silloin aikanaan täydentävään toimeentulotukeen ja **se on nytte taas maksanu yhteiskunnalle paljon enemmän.**

Haastateltavan tuolloinen nuori ikä (*ihan skidi*) näyttäytyy puheessa oikeuksista kertomatta jättämistä entisestään vakavoittavana tekijänä. Haastateltavalle rakentuu toimeentulotuen saamista oikeuttavan hakijan positio näkemyksessä siitä, että tuen nostaminen *ei ole keneltäkään pois*, jos nuori sen avulla *valmistuu* tai *menee töihin*. Sen sijaan *pelleily*, joka aiheutui siitä, että hakijalle ei ole kerrottu oikeudesta toimeentulotukeen, on haastateltavan mukaan *maksanut yhteiskunnalle paljon enemmän*. Toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy sen kautta, että jonkun pitäisi kertoa palveluista ja etuuksista sen tarpeessa oleville, koska he eivät välttämättä tiedä, mistä tukea ja apua voi saada. Tässä tapauksessa haastateltava arvioi toimeentulotukea vaille jäämisen kustantaneen yhteiskunnalle paljon enemmän, koska hän joutui tulottomana jättämään opinnot kokonaan kesken. Opinnot olisivat sen sijaan voineet jatkua, mikäli hänelle olisi kerrottu oikeudesta hakea toimeentulotukea tilanteessaan. Haastateltava vastuuttaa puheenvuorossaan tiedon antamisen vastuusta sosiaalityöntekijää sekä Kelaan, jonka haastateltava olisi toivonut ohjaavan hänet sosiaalitoimeen toimeentulotuen hakemista varten. Sen sijaan otteesta rakentuu kokemus poiskäännyttämisestä ja vaille apua jäämisestä. Asiakkaan edun ja oikeuksien ei voi nähdä toteutuvan, mikäli häntä ei informoida hänen oikeuksistaan (Lähteenen & Hämeen-Anttila 2017, 67). Otteen perusteella haastateltavan asiantuntijakontaktina kriisiytyneessä tilanteessa on ollut Kela, joka ei tapahtuma hetkellä ole käsitellyt vielä perustoimeentulotukea. Haastateltavalle on kuitenkin jäänyt kokemus, että häntä ei ole ohjattu oikean tahon asiakkuuteen, kun Kelalla ei ole ollut tarjota hänelle sopivaa tukea. Asiakas asemoidaan kohdeasiakkaaksi ja järjestelmä näyttää byrokraattisesti omaa aluettaan hoitavana ja poiskäännyttävänä toimijana, jonka asiakkaaksi haastateltava ei ole tilanteensa kanssa sopinut.

Perustoimeentulotuen käsittelyn ruuhkat ajoittuivat helmikuusta huhtikuuhun vuonna 2017, jonka aikana hakemusten käsittelyajat ylittivät lakisääteisen seitsemän arkipäivän käsittelyajan (Näätänen & Londén 2018, 40). Alla olevassa haastatteluohteesta Kela-siirtoon yhdistyi haastateltavan puheessa kuvaus *ruuhkaisesta toiminnasta* ja *kaooittisuudesta*.

Ote 4.3:

N: Tuota niin mitä ajatuksia sulla oli sit silloin kun se siirtyi Kelalle se toimeentulotuki nii minkälaisia ajatuksia se siirto sussa herätti?

H1: No siis sehän oli ihan saatanan **ruuhkasta toimintaa**.

N: (Naurahdus) Joo.

H1: (Nauraa) Se oli hyvin **kaoottista** just sillee et jos tulee se et tarvitaan lisäselvitys niin oli heti silleen et ”Ei saatana **tässä menee ikuisuus**” ku tiesi sen et siinä muutenki kestää kauan ja sit ku siä on niin **kauhee ruuhka** niin et saa ketää kiinni ni sä et pääse tapaamaan ketää ja. Se oli sillee niinku **painajaista** tietää et ennen ku se niinku lutviutuu tai **jos se ees lutviutuu** että. Kaikki tulee oleen vaan niinku vaikeempaa siellä.

Haastateltavan kuvaama toiminnan ruuhkaisuus ja kaoottisuus aiheuttivat haastateltavan mukaan sen, että toimeentulotuen käsittelyssä meni *ikuisuus* eikä ruuhkan takia *saa ketään kiinni* tai *pääse tapaamaan ketään*. Järjestelmän vaikeudet näyttävät siis haastateltavan puheessa aiheuttavan sen, että käsittelijöillä ei ole aikaa henkilökohtaiseen palveluun. Puheenvuorossa merkityksellistyy myös epävarmuus siitä, korjaantuvatko Kela-siirtoon liittyneet perustoimeentulotuen käsittelyn vaikeudet lainkaan (*jos se ees lutviutuu*). Haastateltavalle muodostuu puheessa asioinnin epävarmuudesta huolestuneen toimeentulotuen hakijan positio ja Kela näyttäytyy haastateltavan näkökulmasta epävarmana perustoimeentulotuen käsittelijänä ja maksajana.

Toimeentulotuen hakeminen näyttäytyy seuraavassa kohtaamattomuuden tulkintarepertuaarissa merkitykseltään kahtiajakautuneesti: toisaalta kasvottomuuden, mutta myös henkilökohtaisuuden kautta.

Ote 4.4:

H3: Ja sitten ehkä mä koen että se Kelalta hakeminen on sillai yhä edelleen aika niinku **kaukasta** sillain että se **ei ole kovin henkilökohtasta**. (- - -) Joka ikinen hakemus jonka mä oon sinne laittanu sähkösenä, **mä en oo koskaan tavannu ketään** sieltä, kun taas sosiaalipuolella sinne kun mä hain, niin meni viikko kun tuli samantien kirje voitko tulla käymään täällä tätä käsittelyä varten.

N: Mitä sä siitä ajattelet että se ei oo niin henkilökohtaista?

H3: (- - -) Tottakai omasta halustani haluan niinku kehittyä edelleen, mutta Kelalla mä koen että että siin on niinkun, kun se on jotenkin niin **byrokraattista**, koska se ei oo henkilökohtasta niin sit mä vaan **kirjotan sinne jotain suht lyhyttä** ja mä saan sen toimeentulotuen, mut kun mä kävisin sosiaalitoimessa, niin puhuttiin niistä asioista juurikin sen mun **kehittymisen kannalta** ja nyt kun ne on tavallaan erillään niin sitä tapahtuu yhä edelleen, mut sanotaan näin että jos mä en olis enää sosiaalitoimessa, musta olis aika mielenkiintonen tilanne **saisinko haettua Kelalta toimeentulotukea, mutta mä en enää niinku keskustelis niistä asioista kenenkään kanssa**.

N: Miten sä aattelisit et se tilanne olis sillon erilainen sun kannalta?

H3: (- - -) Mutta mä sanosin et se vois olla huono asia, koska mä kuitenkin liitän ne kaks asiaa yhteen semmosen niinkun, et se on niinkun, et sitä mä yhä edelleen niinku haluan, taikka nään sen että **toimeentulotuesta pitäis pyrkiä ylöspäin**, jos niin voi sanoo. Ja sit jos ei ois sitä niinku **jatkuvaa keskustelua** siitä, niin mä voisin kokee että siihen **ois helpompi jäädä siihen tilanteeseen**.

Se, että hakeminen on *kaukaista* ja *ei kovin henkilökohtaista* muodostuu haastateltavan puheessa hyväksi asiaksi, koska tuen saamiseksi voi *byrokraatian* ansiosta vain *kirjoittaa jotain suht lyhyttä* ja saada toimeentulotuen. Hakeminen ei toisin sanoen vaadi haastateltavan kuvauksen perusteella valtavasti todistelua tuen tarpeellisuudesta. Juuri toimeentulotuen tarpeellisuuden todistelu on koettu kunnassa asioidessa turhauttavana (Blomgren 2016, 49). Toisaalta kuitenkin haastateltavan mukaan

tilanteeseen olisi helpompi jäädä nykymuotoisessa toimeentulotuen myöntämiskäytännössä, jos ei olisi omatyöntekijää, jonka kanssa edelleen jatkaa keskustelua henkilökohtaisesta *kehittymisestä* ja *toimeentulotuesta ylöspäin pyrkimisestä*. Haastateltavalle muodostuu otteessa sekä toimeentulotuen nykykäytäntöön myönteisesti, että kriittisesti suhtautuvan toimeentulotuen hakijan positio: myönteistä on tuen hakemisen helppous ja kriittisyyttä osoittaa pohdinta tilanteeseen jäämisen helppoudesta, kun tavoitteena tulisi olla asiakkaan aktivoiminen *ylöspäin*. Haastateltava toteaa, että toimeentulotuen varaan jääminen voisi olla helpompaa, kun hakemiseen ei enää liity viranomaisen kohtaamista. Tutkittaessa sosiaalityöntekijöiden ja Kelan etuuskäsittelijöiden näkemyksiä toimeentulotuen saajista ennen Kela-siirtoa havaittiin, että suurin osa vastaajista piti asiakkaita oikeutettuna tukeen eikä ajattelut hakijoiden olevan laiskoja. Kelan etuuskäsittelijät olivat kuitenkin sosiaalityöntekijöitä enemmän sen kannalla, että asiakkailta puuttuisi halu ratkaista ongelmiaan. (Kallio 2013, 51–52.) Siksi on myös mielenkiintoista, että haastattelupuheessa kontrollin elementti vaikuttaa vähentyneen siirron myötä, vaikka Kelan toimihenkilöiden asenteiden on arvioitu ainakin aikaisemmin olleen tiukempia hakijoita kohtaan. Tulkitsen puheenvuoroa näin ollen myös puheenvuorona kontrolliulottuvuuden puuttumisesta toimeentulotuen hakemisessa, kun haastateltava pohtii mahdollistaako kasvotonta toimeentulotuen asiointi sen, että tukea voi hakea ilman suunnitelmaa sen piiristä pois pyrkimisestä. Rakenteet toisin sanoen saattaisivat mahdollistaa myös ratkaisun olla pyrkimättä tilanteessa ylöspäin, kuten haastateltava asian ilmaisee.

Toimeentulotuen sähköinen asiointi ja hakeminen merkityksellistyvät alla olevassa otteessa kahdella eri tavalla: toisaalta *kasvottoman organisaation* kanssa asioiminen on *yksinkertainen, kätevä ja toimii hyvin*, mutta toisaalta haastateltava pitäisi myös hyvänä asiana, että hakemuksia virkailijalle palauttaessa hakija tulisi kohdatuksi, neljän seinän sisällä pysymisen sijasta.

Ote 4.5:

N: Mitä sä aattelet siitä sähköisestä asioinnista?

H3: Mun mielestä se on tosi kätevä, että kyllä **se niinkun auttaa**, auttaa ettei tarvi niinkun. Ehkä se on jollain tasolla **jopa huono juttu** jos lähtee liian pitkälle ajattelemaan, mutta sillai niinkun **yksinkertainen** se on, **kätevä** se on, **toimii hyvin** ja se että voi kaikki liitteet sunmuut laittaa sähköisesti niin mun mielestä se on niinkun yleisesti ottaen tosi **hyvä ja kätevä systeemi**.

N: Mm. Mitä sä aattelit sillä että pidemmän päälle se ei välttämättä?

H3: No tämmösenä **neljän seinän sisällä** olevan- niinkun rakastavaksi ihmiseks niin se että **ulkoilukin tekee välillä hyvää**. Ihan vaan se että, ehkä se että, **pääsis palauttaan niitä papereita joskus jollekin ihmiselle tai jonnekin laitokseen** niin jotenkin tois sille jotain muutakin kun sen täydellisen kasvotomuuden. (- - -) Mut sillai yleisesti ottaen mä nään sen sähkösen hyvin hyvänä.

Haastatteluotteen puheessa muodostuu subjektipositioita, joista toinen on itsenäisesti tukea hakevan positio ja toinen sosiaalista kanssakäymistä tarvitsevan toimeentulotuen hakijan positio. Toimeentulotuki ei näyttäytyäkään vain taloudellisena tukena, vaan myös sosiaalisena

kanssakäymisenä. Viranomainen saa kasvottoman byrokratian position, koska hakija ei tapaa virkailijaa. Toimeentulotuki- ja aikuissosiaalityön viranhaltijoilta kysyttäessä toimeentulotuen kirjallisen käsittelyn vaikutuksesta asiakkaan omatoimisuuden lisääntymiseen, oli vastaajista suurempi osa sitä mieltä, että kirjallinen käsittely ei syrjäytä asiakkaita sosiaalityön palveluista. Lisäksi oltiin myös sitä mieltä, että kirjallinen asiointi ei lisää asiakkaan omatoimisuutta verrattuna henkilökohtaiseen asiointiin. Muulla palvelujärjestelmällä nähtiin olevan vaikutus siihen, miten kirjallisen asioinnin vaikutuksiin suhtaudutaan. (Saikkonen 2016, 35.) Haastattelupuheessa *täydellisen kasvottomuuden* tarjoaminen asiointivaihtoehtona ei näyttäytyä hakijan kannalta ainoastaan hyvänä vaihtoehtona, sillä myös omasta asunnosta välillä poistuminen *tekee hyvää*. Hakemuksen *laitokseen* palauttaminen voi näyttäytyä tällaisena syynä poistua välillä kotoa.

Haastateltava asettaa alla olevassa haastatteluluotteessa Kelan kuitenkin inhimillisen toimijan positioon toteamalla heidänkin olevan yhtä lailla *ihmisiä* ja hoitavan hänen asioitaan, vaikka palvelu ei olekaan *henkilökohtaista*. Haastateltava kertoo kuitenkin lähestyvänsä joskus mieluummin sosiaalitoimea Kelaa koskevilla toimeentulotuen kysymyksissä, koska hänen tilanteensa on heille tuttu ja Kela näyttää *kasvottomana organisaationa*.

Ote 4.6:

N: Mainitsit siitä et ajattelet et se ei oo kovin henkilökohtasta se Kelan palvelu et jos mietit sitä et sun tarvis olla sinne yhteydessä, mitä sä siitä aattelet et selvittäisit Kelan kanssa jotain asiaa?

H3: Ei se mun mielestä mikään ongelma olis. **Vaikkei nyt henkilökohtasta** oo mutta tavallaan jos ne **hoitaa mun asioita** niin, en mä sitä nyt näkis ongelmana että, että **ihmisiä sielläkin ollaan yhtäläillä** ja tota varmasti **tietävät asioista siellä paremmin** kun sitten taas sosiaalitoimessa itsessään mutta se ois vaan se preferenssi näin päin (että asioi tuntemiensa henkilöiden kanssa). Se vaan tuntuu tällä hetkellä sillai, kun mä asioin lähtökohtasesti Kelan kans sähköisesti niin tavallaan se on semmonen niinku **kasvoton organisaatio** hyvin pitkälti.

Heinonen (2009, 72) totesi Kelan asiakaspalvelukäytäntöjä tutkiessaan, että sähköinen asiointi lisää etäisyyttä asiakkaan ja virkailijan välillä ja etäisyys taas luo virkailijoista kuvaa byrokraatteina. Otteessa muodostuu kaksi keskenään ristiriitaista kuvausta virkailijoista: ihmisinä ja kasvottomana organisaationa. Kelan käsittelykäytännöt saavat lisäksi otteesta tukea Kelan virkailijoiden näkemykselle siitä, että Kelassa hoidetaan asiakkaiden sijasta asioita (emt., 27). Kuitenkin perustoimeentulotuen käsittelyn myötä myös asiakkaiden tilanteet tulevat tarkasteluun, koska perustoimeentulotuen luonne on erilainen muihin sosiaaliturvan etuuksiin verrattuna: usein asiakkaaksi päädytään elämässä samanaikaisesti olevan kriisin myötä (Blomgren 2016, 45). Jos asiakkaan muunkinlaisen tuen tarpeita ei havaita, voi tilanne kriisiytyä entisestään (Blomgren ym. 2016, 5). Koska Kela saa otteessa kasvottoman organisaation position, hoitaa haastateltava asioitansa mieluummin sosiaalitoimessa, jossa hänet ja hänen tilanteensa tunnetaan.

Muiden nuorten opastamiselle rakentuu seuraavassa otteessa merkityksellinen rooli toimeentulotuen hakemisessa. Kuvaus siitä, että haastateltavan kaveri on *ite käynny läpi* ja *on samoja kokemuksia*, näyttäytyy merkityksellisenä avun saamisessa. Puheessa passiivimuotoinen viittaus siihen, että *ei oo kerrottu* tai *välitetty*, kohdistuu instituutionaaliini tahoihin, joilta neuvonnan ja ohjauksen voisi olettaa tulevan haastavassa elämäntilanteessa olevalle henkilölle. Omien kokemusten kautta muiden samantyyppisessä tilanteessa olevien neuvominen korvaa institutionaaliselta taholta tulevan tiedon.

Ote 4.7:

N: Niin sun kokemus oli sitten silloin se, että ennen kun sä sait sen omatyöntekijän niin et sitä apua ei tullu eikä oikeestaan sitte sanottukaan että kuka siinä vois auttaa. Ja sitte sä kerroit että sun kaveri oli sitten se joka oli sitten auttanut sua ajaan niitä asioita ja sit lopulta sä sait sen omatyöntekijänkin sitten?

H1: Ja siinäki oli justinsa se että se kaveri **on niinkun ite käynny läpi**, hänellä oli tietämystä. (- - -) Tosi usein kun juttelee muitten nuorten kanssa nii **on samoja kokemuksia** et ku ne ei tiedä asioista niin ei voi tehdä. Se on hauska nähdä et **muut nuoret niinku opastaa** (- - -) ja **ne niinku auttaa eteenpäin**. Ja ite on sillee et mä en oo tietonen tästä asiasta, **miksei mulle oo kerrottu**. Mutta **ei oo välitetty** sen vertaa että vois kertoa mihin olla yhteydessä.

N: Niin olisiks sä toivonut sitten että silloin sieltä esimerkiks kun sä oot hakenut niihin vuokravelkoihin sitä toimeentulotukea harkinnanvarasta et sieltä olis sit sanottu se että mitä sun pitää tehdä?

H1: Mm.

N: Koetko sää että, ootko sä saanu sieltä esimerkiks ku sä oot ollu Kelaan yhteydessä niin onko sieltä sitte neuvottu semmosissa asiassa ollenkaa?

H1: Siis koskaan ei neuvota eteenpäin. Sanotaan vaan se mitä tää paikka voi sulle tarjota ja jos ei voi tarjota mitään, niin se on **kiitos näkemiin**. Ettei koskaan tuu sitä jatkoa.

N: Joo, että ite tarvis aina sit selvittää?

H1: Ni, koska se on justinsa tää että **poissa silmistä poissa mielestä**. Mut tulee sellai et ”Tajuaksää että **mun elämä jatkuu tästä** et mä lähen tästä pois, mä **oon yhä edelleen tässä samassa ongelmassa** et voitko auttaa mua?”. Ku se ei vaatis paljoo. Ei vaan vaatis paljoo. Se on niinkun, se ehkä vituttaa eniten **miten vähän vaatii että vois auttaa toista paljon**.

Kokemus palveluiden kohtaamattomuudesta voi syntyä silloin, kun vastuu haastavassa elämäntilanteessa selviytymisestä jätetään yksilölle itselleen. Kannustaminen aktiivisuuteen ja itse asioidensa hoitamiseen voi kuitenkin tarkoittaa myös sitä, että asiakas ei saa tarvitsemiensa sosiaalipalveluita (Heinonen 2012, 208; Roivanen, Heinonen & Ylinen 2011, 52). Sosiaalityön palveluista poiskäännyttäminen voi tapahtua esimerkiksi silloin, kun kunnan etuuskäsittelijä tai nykyisessä käytännössä Kelan virkailija arvioi, että asiakas ei tarvitse sosiaalityön palveluita tai ei huomaa niiden tarvetta (Blomgren 2016, 59). Haastateltava on verrannut tilannettaan muiden tilanteeseen ja siten ymmärtänyt jääneensä vaille tarvitsemaansa palvelua tai tietoa näistä palveluista. Tämä heijastuu puheessa kuvauksena siitä, että hänen tilanteestaan ei ole *välitetty*. Toimeentulotuen byrokraattinen ja kasvoton käsittely voi lisätä asiakkaiden kokemuksia omien oikeuksien toteutumatta jäämisestä ja siitä, että heidän haastavasta tilanteestaan ei välitetä (Närhi ym. 2013, 128; Suutari 2001, 17). Haastateltavalle muodostuu byrokraattisena koetun palvelujärjestelmän edessä poiskäännytetyn kohdeasiakkaan subjektipositio. *Muiden nuorten* rooliksi on muotoutunut

haastateltavan tilanteessa kumppanin rooli, kun haastateltava on kokenut jääneensä yhteiskunnallisen avun ulkopuolelle (ks. Suutari 2001, 177).

Viimeisessä haastatteluotteessa kohtaamattomuuden tulkintarepertuaari muotoutuu toiveeksi itsenäisemmästä asioinnista. Toisin sanoen haastateltava toivoo, että hakeminen olisi *yksinkertaisempaa* ja *helpompaa*, jotta hakemisen voisi tehdä ilman, että tarvitsee *soittaa Kelaan tai sossulle*.

Ote 4.8:

N: Millasta tukea sä sitte oot siltä sun sosiaaliohjaaja-työntekijältä niin siinä (hakemisessa) saanu ku sanoit et se on itselle ollu hankalaa niin millasta tukea hän antaa?

H2: No just se kun ylipäätään se et mulla ittellä on lukemisen kaa vaikeuksii ja ymmärtämisen kaa vaikeuksii nii sit se et hän on selittänyt vähän niinku et mitä mun pitää tehdä ja mitä liittää minne ja kyl joskus niinku ne olikohan se nyt haettiin täydentävää perustoimeenutolutukea nii se et **jotkut niist kysymyksist saattaa olla vähän niinku hankalii**. Ylipäätään se et niinku niissä kaikissa **kysymyksissä vois olla jonkunnäkönen niinku selitys** siitä et mitä sillä tarkotetaan ku se ei aina oo ihmisille niin selvää et. (- - -) Siit pitäs tehdä **yksinkertaseempaa ja helpompaa** et niinku ois joku sillee **et sun ei tarvi soittaa mihinkää johki Kelaan esimerkiks tai sossulle** ja olla silleen et voiteks te selittää mitä tää kysymys tarkoittaa ja mitä mun pitäs tähän vastata. Et esim työkkärillä on nyttän se **chatti**, mä en oo sitä käyttäny (- - -) mutta niinku hyvä idea nii ehkä mä toivosin jotai saman tyyppistä Kelan sivuille et kun sä haet perustoimeenutolutukea nii ois semmonen tai mahdollisesti et olis **paremmin selitettynä** mitä ne kysymykset niinku tarkoittaa sillee yksinkertaisemmin.

Kohtaamattomuus ei näyttäydy haastateltavan kuvauksessa palvelua huonontavana, vaan yksinkertaistavana asiana. Ratkaisuksi haastateltava ehdottaa työvoimaviranomaisellakin käytössä olevaa *chattia*, joka olisi kevyempi versio yhteydenottoon. Lisäksi haastateltava kuvaa hakemisen helpottamiseksi vaihtoehtoa, jossa hakemuksessa selitettäisiin, mitä erilaisilla kysymyksillä tarkoitetaan. Otteessa haastateltavalle muotoutuu itsenäiseen asiointiin positiivisesti suhtautuvan, mutta työntekijän tuesta tahtomattaan riippuvaisen hakijan subjektipositio, sillä järjestelmä ei tue monimutkaisuudessaan itsenäistä asiointia. Hankala järjestelmä tekee asioinnista raskaampaa, kuin se olisi yksinkertaisempien ohjeiden ja chatin välityksellä tapahtuvan neuvonnan avulla.

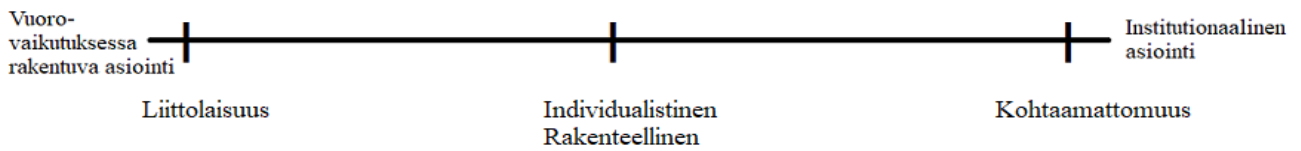
5.5. Yhteenvedo tulkintarepertuaarien tuottamasta sosiaalisesta todellisuudesta: Toimeen- tulotuen hakeminen institutionaalisenä ja vuorovaikutuksessa rakentuvana käytä- tönä

Tulkintarepertuaarien ja subjektipositioiden paikantamisen lisäksi diskurssianalyysissä on olennaista tarkastella sitä, millaista sosiaalista todellisuutta ja mahdollisia seurauksia erilaiset puhujan kielelliset valinnat luovat. Kielenkäyttö ei ainoastaan kuvaile asioita ja ilmiöitä, vaan kielellisellä toiminnalla on myös seurauksia. Seuraukset eivät välttämättä ole puhujan tietoisesti valitsemissa, vaan ne voivat

aktualisoitua myös tahattomasti. (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016, 47–48). Pohdinkin edellä erittelemieni tulkintarepertuaarien pohjalta sitä, millaista sosiaalista todellisuutta toimeentulotuen hakemisen käytännöistä haastattelupuheen perusteella muotoutuu.

Tulkintarepertuaarien ja subjektipositioiden perusteella asiakkuudesta muodostuu kahtiajakautunut kuva toimeentulotuen hakemisen käytännöistä. Olen nimennyt tämän kahtiajaon institutionaalisiksi ja vuorovaikutuksessa rakentuviksi käytännöiksi. Näitä kahta asioinnin käytäntöä ei pidä kuitenkaan ajatella suoranaisesti toistensa vastakohtina, vaan sijoittuneena samalle yhtenäiselle jatkumolle tai janalle, jolle myös tulkintarepertuaarit sijoittuvat sen mukaan, millainen subjektipositio ja toimijuus toimeentulotuen hakijalle tulkintarepertuaarissa muodostuu (kuvio 1). Institutionaalisilla käytännöillä tarkoitan sellaista valmista asiakkuuden mallia, johon hakijan oletetaan mukautuvan ja hakija pystyy myös oman toimijuutensa rajoissa mukautumaan (Jokinen 2016a, 146). Järjestelmä näyttäytyy tässä tapauksessa joko jäykän byrokraattisena vaikeuttaen asiointia tai toisaalta toimivana järjestelmänä, joka tukee hakijan toimeentulotukiasiointia. Toimeentulotuen hakijan itsenäistä, mutta institutionaaliseksi katsomaani asiointia edustaa esimerkiksi individualistisessa ja rakenteellisessa tulkintarepertuaarissa esiin nousseet hakemisen käytännöt, kuten sähköinen asiointi ja etuuskien hakeminen yhdestä paikasta. Institutionaalinen asiointi voi siis tapahtua sekä asiakkaan asiointia tukevasti, mikäli asiakas sopeutuu valmiiseen asioimisen malliin tai asiakkaan toimijuutta heikentävästi, mikäli hakija ei sovikaan oletettuun toimeentulotuen hakemisen tapaan. Kohtaamattomuus on tällä jatkumolla institutionaalisten käytäntöjen ääripäässä, kun hakija jää täysin järjestelmän käytäntöjen ulkopuolelle tai toisaalta toivoo kasvotonta hakemisen käytäntöä hakuprosessin keventämiseksi. Hakuprosessin keventämiseen liittyy esimerkiksi se, että hakemuksen ollessa hakijalle vaikeaselkoinen, täytyy hakijan ottaa työntekijään yhteyttä.

Vuorovaikutuksessa rakentuvissa toimeentulotuen hakemisen käytännöissä asioimisen tavat taas joustavat ja toimeentulotuen hakijan ääni pääsee hakuprosessissa kuuluviin joko hänen ajamalla itse asiaansa tai käytännön tuen saamisella toimeentulotukea hakiessaan. Olennaista vastavuoroisessa suhteessa on se, että hakijalla ja toimeentulotukea käsittelevällä taholla on yhteinen tavoite ja pyrkimys tavoitteen saavuttamiseen vuorovaikutuksessa (Jokinen 2016a, 146). Vuorovaikutuksessa rakentuvissa käytännöissä asioimisen tavoista neuvotellaan ja järjestelmä tukee hakijaa vuorovaikutuksessa toimeentulotuen hakutilanteissa. Jos järjestelmä ei tue asiointia, voidaan vuorovaikutusta pyrkiä rakentamaan esimerkiksi liittolaisen kanssa asioimisen onnistumiseksi. Tämä näyttäytyykin erityisen olennaisena liittolaisuutena haastattelupuheessa. Liittolaisuutta ilmenee myös sekä individualistisessa tulkintarepertuaarissa että rakenteellisessa tulkintarepertuaarissa.



Kuvio 1: *Toimeentulotuen hakeminen institutionaalisenä ja vuorovaikutuksessa rakentuvana käytäntönä.*

Tulkintarepertuaarit asettuvat yllä esitetyllä jatkumolla eri kohtiin sen mukaan, millaista toimijuutta repertuaareissa avautuvat subjektipositiot tarjoavat toimeentulotuen hakijalle. Liittolaisuuden tulkintarepertuaari asettuu janelalla vuorovaikutuksessa rakentuvan asioinnin päähän, sillä tuen hakija asemoituu toimeentulotuen hakemisesta vuorovaikutuksessa neuvottelevan tai siinä autettavan toimeentulotuen hakijan asemaan. Kohtaamattomuuden tulkintarepertuaari taas asettuu jatkumolla lähelle institutionaalisesti rakentuvaa käytäntöä, sillä toimeentulotuen hakemisessa ei tästä tulkintarepertuaarista merkityksellistettäessä jää tilaa toimijuudesta neuvottelulle, vaan hakija joko asettuu annettuun asioimisen malliin tai ei tule kohdatuksi lainkaan. Kohtaamatta jääminenään ei välttämättä aina merkityksellisty huonona asiana, mikäli hakija esimerkiksi kokee sähköisen asioinnin helppona ja hyvänä käytäntönä sekä itsenäistä toimijuuttaan tukevana.

Individualistinen ja rakenteellinen tulkintarepertuaari eivät ole yhtä selkeästi kummassakaan jatkumon päässä, vaan niiden kallistuminen jompaankumpaan kategoriaan perustuu siihen, millaiseksi toimeentulotuen hakeminen tulkintarepertuaarin sisällä merkityksellistyy. Individualistisessa tulkintarepertuaarissa hakijan asemoituminen toimeentulotuen hakemisessa syystä tai toisesta apua tarvitseväksi kutsuu työntekijää auttajan positioon ja siten hakemisen sosiaalinen todellisuus ja käytäntö rakentuvat vuorovaikutuksessa. Toisaalta individualistisessa tulkintarepertuaarissa hakemisesta muodostuva todellisuus voi kallistua myös institutionaalisen asioimisen puolelle, mikäli hakija esimerkiksi toimittaa hakemukseen kuuluvat liitteet Kelaan, mutta erehdyksessä väärän etuuden yhteyteen. Liitteet eivät järjestelmästä riippuvaisesta syystä tule huomioiduksi sille tarkoitettua etuutta käsiteltäessä ja näin ollen järjestelmä ei tule tukeneeksi asiakkaan asiointia, vaan näyttäytyy institutionaalisesti jäykkänä järjestelmänä, jossa asiakkaan tulee osata oikeanlainen asioinnin tapa saadakseen hakemansa etuuden.

Kuten individualistinen tulkintarepertuaari, myös rakenteellinen tulkintarepertuaari voi kallistua jatkumon kummallekin puolelle. Toimeentulotuen hakemisen käytäntö voi näyttäytyä institutionaalisesti positiivisena, jos hakija esimerkiksi kokee toimeentulotuen sähköisen hakemisen Kelasta muiden etuuksien kanssa helpottaneen asiointia. Toisaalta toimeentulotuen hakeminen voi näyttäytyä institutionaalisesti rakentuvana käytäntönä myös, jos hakemisen rakenteelliset vaatimukset tekevät toimeentulotuen hakemisesta liian työlästä.

Olennaista tämän kielenkäytön sosiaalista todellisuutta tuottavan luonteen kannalta on ymmärtää, että esimerkiksi haastateltavien puhe toimeentulotuen hakemisesta ei sijoitu yllä olevalla jatkumolla vain yhteen kohtaan, vaan sen paikka vaihtelee ja tulee neuvoteltavaksi vuorovaikutuksessa. Toimeentulotuen hakijan näkökulmasta tarkasteltuna toimeentulotuen hakukäytäntöjen todellisuudesta muotoutuu puheessa moninainen kuva. Haastateltavat asemoivat itsensä tai tulevat asemoiduksi monenlaisilla tavoilla, jossa toimijuuden mahdollisuudet vaihtelevat ja tämä toimijuus on yhteydessä siihen, millaisena toimeentulotuen hakemisen käytännöt kulloinkin rakentuvat.

6. TUTKIMUKSEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Teen tutkielmani viimeisessä osiossa yhteenvedon analyysiosion neljästä tulkintarepertuaarista sekä tulkintarepertuaarien tuottamasta sosiaalisesta todellisuudesta. Lisäksi pohdin sitä, millainen merkitys tutkielman tuloksilla voisi olla toimeentulotuen käytäntöjen ja toimeentulotukityön kannalta.

6.1. Tutkimuksen yhteenveto

Olen tutkielmassani etsinyt vastausta siihen, millaisia merkityksiä toimeentulotuen hakemiselle muotoutuu toimeentulotukea hakevien aikuissosiaalityön asiakkaiden kertomana. Kertomukset ovat liittyneet toimeentulotuen hakemiseen Kelasta ja sosiaalitoimesta. Tutkielman tarkastelun ulkopuolelle ovat jääneet Kela-siirron jälkeiset täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kirjallisen asioimisen käytännöt, sillä kaikilla haastateltavilla oli sosiaalitoimessa omatyöntekijä, jonka kanssa toimeentulotuen hakemisesta on voitu keskustella henkilökohtaisesti.

Olen nimennyt toimeentulotuen hakemisen merkityksiä kuvaavat tulkintarepertuaarit individualistiseksi, rakenteelliseksi, liittolaisuuden ja kohtaamattomuuden tulkintarepertuaareiksi. Erilaiset ja keskenään ristiriitaisetkin tulkintarepertuaarit avaavat haastateltaville erilaisia toimijuuden mahdollisuuksia, joita olen analyysiosiossa kuvannut subjektiposition käsitteen avulla. Haastateltavien toimijuus toimeentulotuen hakijoina muovautuu erilaiseksi riippuen siitä, miten he kussakin tulkintarepertuaarissa toimijuuttaan tarkastelevat.

Individualistisessa tulkintarepertuaarissa toimeentulotuen hakeminen merkityksellistyy yksilöön itseensä liittyvien tekijöiden kautta. Toimeentulotuen hakeminen voi näyttäytyä haastavana esimerkiksi omasta persoonasta tai päihde- ja mielenterveysongelmasta johtuen. Toisaalta toimeentulotuen hakeminen voi merkityksellistyä omana epäonnistumisena. Tässä tulkintarepertuaarissa hakijalle muodostuu monenlaisia subjektipositioita. Siten myös työntekijälle tai järjestelmälle avautuu erilaisia toimijuuden mahdollisuuksia. Haastateltaville muodostuu esimerkiksi autettavan positioita, jolloin omatyöntekijä näyttäytyy toimeentulotuen hakemisessa tukevan työntekijän positioissa. Toisaalta vaikka haastateltava individualistisessa tulkintarepertuaarissa esimerkiksi tunnistaa oman vastuunsa toimeentulotukihakemuksen liitteiden oikeaan paikkaan lähettämisessä, näyttäytyy järjestelmä puheessa joustamattomassa positiossa, jos järjestelmä ei sisäisesti ohjaa toimitettuja liitteitä oikealle käsittelijälle. Lisäksi haastateltavalle voi individualistisessa tulkintarepertuaarissa muodostua esimer-

kiksi omillaan pärjäävän positio ja siten vaikeuksista huolimatta järjestelmän ongelmiin sopeutuvaisen positio haasteiden suhteutuessa aiempiin vielä haastavampiin elämäntilanteisiin, joissa haastateltavan on täytynyt elää lähes tulotta.

Rakenteellisessa tulkintarepertuaarissa toimeentulotuen hakemiseen liittyvät merkityksellistämisen tavat rakentuvat suhteessa sitä käsitteleviin järjestelmiin tai työntekijöihin. Kuten individualistisessakin tulkintarepertuaarissa, myös rakenteellisessa tulkintarepertuaarissa haastateltaville rakentuu erilaisia subjektipositioita suhteessa toimeentulotukijärjestelmiin ja työntekijöihin. Järjestelmä voi puheessa näyttäytyä byrokraattisesta positioista käsin ja riippuu tilanteesta, avaako tämä haastateltavalle itsenäisen toimijan, kohdeasiakkaan vai liittolaisen subjektiposition. Tilanteesta riippuen asiointi voi onnistua itsenäisesti tai siihen voi tarvita järjestelmän tai työntekijän tukea. Näin ollen myös Kela tai sosiaalitoimi voi tilanteesta riippuen näyttäytyä liittolaisen tai byrokraatin positiossa. Järjestelmä voi siis osaltaan olla tukemassa tai vaikeuttamassa hakijan asiointia.

Liittolaisuuden tulkintarepertuaarissa haastateltavalle muodostuu toimeentulotuen hakemisessa syystä tai toisesta apua tarvitsevan positio. Liittolainen tarvitaan toimeentulotuen hakemiseksi joko siksi, että hakeminen on itsenäisesti haastavaa tai siksi, että se ei yrityksestä huolimatta ole onnistunut itsenäisesti. Haastateltaville muodostuu sekä aktiivisen avun hakijan ja tilanteen selvittäjän positioita, että ulkopuolisen puolesta puhujan tarvitsevan hakijan positioita. Liittolainen, joka voi olla esimerkiksi Kelan virkailija, omatyöntekijä tai läheinen, saa liittolaisen positionsa suhteessa hakijaan. Liittolaisuuden myötä asettuu myös raja hakijan ja liittolaisen sekä toimeentulotukea käsittelevän tahon välille. Näin ollen liittolaisuuden subjektipositiot asettavat myös toimeentulotukea käsittelevän sosiaalitoimen tai Kelan omaan vastapositionsa, jollainen voi olla esimerkiksi organisaation käytäntöjä toteuttavan byrokraattisen toimijan positio.

Kohtaamattomuuden tulkintarepertuaarissa toimeentulotuen hakija on voinut jäädä täysin vaille kohtaamista ja kuulluksi tulemista. Tässä tulkintarepertuaarissa haastateltaville muodostuu vaille apua jääneen hakijan subjektipositioita ja järjestelmälle tai virkailijalle poiskäännytjän positio. Toisaalta kaikissa tilanteissa kohtaamattomuus ei haittaa asiointia, vaan se nähdään asioinnin yhtenä ominaisuutena: sähköiseen tai kirjalliseen asiointiin mukautuvalle henkilökohtainen palvelun puuttuminen näyttäytyy normaalina ja joskus jopa toivottavanakin toimeentulotuen hakemisprosessia keventävänä vaihtoehtona. Toisaalta kuitenkin otteissa esiintyy pohdintaa siitä, olisiko toimeentulotuen hakijan kannalta välillä hyvä päästä tapaamaan sähköisen kasvottoman asioinnin sijasta henkilökohtaisesti palvelevaa työntekijää.

Lisäksi neljä erilaista tulkintarepertuaaria sekä niissä avautuvat subjektipositiot muovaavat kielenkäytön seurauksia tuottavan luonteen vuoksi toimeentulotuen hakemisen sosiaalista todellisuutta. Tulkintarepertuaarien ja subjektipositioiden tulkinnan kautta toimeentulotuen hakemisen käytännöistä muodostuu kuva sosiaalisesta todellisuudesta jatkumona, jolle erilaiset toimijuuden muodot sijoittuvat. Kulloinenkin asemoituminen luo toimeentulotuen hakemisen käytännöistä sosiaalista todellisuutta. Jatkumon toisessa päässä on tekemäni tulkinnan perusteella *vuorovaikutuksessa rakentuvat toimeentulotuen hakemisen käytännöt* ja toisessa päässä *institutionaalisesti rakentuvat toimeentulotuen hakemisen käytännöt*. Tulkintarepertuaarit sijoittuvat tälle jatkumolle niiden sisällä muodostuvien toimijuuksien perusteella. Liittolaisuuden tulkintarepertuaari sijoittuu vuorovaikutuksessa rakentuvien toimeentulotuen hakemisen käytäntöjen läheisyyteen, kun taas kohtaamattomuuden tulkintarepertuaari sijoittuu institutionaalisten toimeentulotuen hakemisen käytäntöjen läheisyyteen. Individualistinen ja rakenteellinen tulkintarepertuaari sen sijaan voivat painottua jatkumolla kummalle puolelle tahansa riippuen siitä, millaisia subjektipositioita toimijoille tulkintarepertuaarien sisällä muodostuu. Olennaista tässä sosiaalisen todellisuuden rakentumisessa on huomata sen joustava liikkuvuus jatkumolla: toimeentulotuen hakemisen käytännöistä rakentuva todellisuus ei ole vain yhdenlainen ja pysyvä, vaan se muovautuu puheessa sen mukaan, millaisia toimijuuden mahdollisuuksia haastateltavalle kussakin tulkintarepertuaarissa avautuu.

6.2. Tutkimuksen merkitys toimeentulotukityön näkökulmasta

Olennaista tutkielman tulosten kannalta on ensinnäkin huomauttaa, että Kelan virkailijoiden, kuten aikanaan kunnan etuuskäsittelijöidenkään, tehtävänä ei ole toimia sosiaalityöntekijöinä tai paikata heidän tekemäänsä työtä. Kelan etuuskäsittelijät käsittelevät perustoimeentulotukea pääasiassa kirjallisten ja sähköisten toimeentulotukihakemusten perusteella. Kelassa on ennen Kela-siirtoa kuvattu siellä tehtävän asiakaspalvelun muistuttavan enemmän pankin virkailijan kuin sosiaalityöntekijän työtä (Heinonen 2009, 25). Haastavassa elämäntilanteessa olevien toimeentulotuen hakijoiden muunkin kuin taloudellisen tuen tarpeen havaitseminen kuuluu kuitenkin Kela-siirron myötä Kelan etuuskäsittelijöiden työtehtäviin. Kelassa tehtävän toimeentulotukeen liittyvän asiakaspalvelun voisi näin ollen ajatella siirtyneen luonteeltaan hieman lähemmäksi sosiaalitoimessa, kuin pankissa tehtävää työtä.

Toimeentulotuen hakemisen käytännöistä muodostuu haastattelujen perusteella kuva, jossa hakija järjestelmän käytäntöihin sopeutuessaan suoriutuu itsenäisestä toimeentulotuen hakemisesta hyvin ja esimerkiksi sähköinen järjestelmä myös tukee toimeentulotukiasiointia. Kela ei esimerkiksi vaadi ha-

kijalta samalla tavalla selvityksiä tai toimeentulotukihakemuksen liitteiden toimittaminen pyydetessä kuvataan ainakin nykykäytännössä helpompana. Haasteelliseksi toimeentulotuen hakemisen käytännöt muodostuvat kuitenkin silloin, jos toimeentulotuen hakemisessa ilmenee epäselvyyksiä ja tilannetta tarvitsee hakijan osalta selvittää. Haastateltavat kuvasivat erilaisia käytäntöjä toimeentulotukiasiansa selvittämisessä: asiaa selvitettiin itsenäisesti tai sen selvittämisessä pyydettiin apua. Apua voitiin saada niin Kelasta, sosiaalitoimesta kuin hakijan läheiseltäkin. Joskus haastateltavat kuvasivat jääneensä myös asiassaan kohtaamatta. Joskus jopa toivottiin, että toimeentulotukihakemuksen voisi täyttää ilman, että siinä täytyy vaikeaselkoisuuden vuoksi pyytää apua. Sekä Kelan, että sosiaalitoimen toimeentulotukiasioinnissa kerrottiin tilanteista, joissa omasta sosiaalitoimen työntekijästä haettiin liittolaista haastavana kuvattuun asiointiin. Haastattelupuheessa nousi esiin kuvauksia siitä, että toimeentulotukiasioimisessa saatetaan tarvita tueksi asiantuntija, jotta hakija tulee vakavasti otetuksi asiassaan. Hakijan oma toimijuus voidaan toisin sanoen joskus nähdä rajallisena palvelujärjestelmäkohtaamisessa (Niemi 2013, 31). Haastateltavat kertoivat myös, että henkilökohtaisista asioistaan keskustele mieluummin sellaisen henkilön kanssa, joka tuntee hakijan tilanteen. Koska itsenäisestä asiointiyrityksestä huolimatta toimeentulotukiasia ei aina tullut selvitettyksi, tukeuduttiin esimerkiksi sosiaalitoimen työntekijän apuun asian selvittämisessä.

Vaikka perustoimeentulotuen Kela-siirto on osaltaan yhtenäistänyt etuuksien hakemista yhdeltä luukulta, ovat ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki edelleen kuntien vastuulla. Toimeentulotukea hakeva henkilö voi olla tilanteessa, jossa hän taloudellisen tuen tarpeen lisäksi muuta tukea tarvitessaan tulee käännytetyksi useaan kertaan kahden eri instituution välillä. Kelassa asioidessaan asiakkaan muun kuin taloudellisen tuen tarve voidaan huomata, mutta sosiaalityön ollessa perustoimeentulotuesta irrallaan, ei välitöntä tukea ja neuvontaa voida Kelassa tarjota. Sen sijaan asiakas tulee ohjatuksi sosiaalitoimeen. Sosiaalitoimessa taas voidaan huomata asiakkaan taloudellisen ja muun sosiaalityön tuen tarve, mutta mikäli asiakas ei ole hakenut perustoimeentulotukea Kelasta, ohjaa sosiaalitoimi asiakkaan asioimaan Kelassa ennen harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämistä. Asiakkaan sosiaalityön tuen tarve voidaan tiedostaa ja huomata, mutta kokonaisvaltainen tilanteen selvittäminen on perustoimeentulotuen siirron myötä muuttunut. Ennen siirtoa perustoimeentulotukiasiakkuus on usein toiminut väylänä muuhun asiakkuuteen sosiaalityön tuen tarve huomattaessa (Lähteenen & Hämeen-Anttila, 2017, 91). Perustoimeentulotuen käsittelyn ollessa Kelan vastuulla, on painotettu Kelan ja kuntien yhteistyön tarpeellisuutta, jotta erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tilanteet tulevat myös jatkossa huomatuksi ja moninaiset tarpeet tunnistetuksi. Institutionaalisissa käytännöissä poiskäännäminen – ja tästä pahimmillaan seuraava sosiaalinen syrjäytyminen – voi tapahtua juuri tällaisissa tilanteissa, joissa asiakkaan kohtaava taho ohjaa hänet toisen instituution

piiriin avun tarpeensa kanssa tai jättää tämän täysin vaille ohjausta asianmukaisiin palveluihin (Hänninen 2007, 9). Asiakkaalle voi syntyä tunne kohtaamattomuudesta.

Kohdatuksi tulemisen kannalta olisi olennaista, että asiakkaan tilanne huomioitaisiin sekä Kelassa että sosiaalitoimessa kokonaisvaltaisesti, jotta toimeentulotuen hakijan asia tulisi mahdollisuuksien mukaan kerralla hoidetuksi. Palvelujärjestelmän pirstaleisuus sekä yhteistyön puuttuminen voivat johtaa ajatteluun, jossa työtehtäviä rajattaessa tullaan rajanneeksi asiakas pois itselle kuuluvasta kentästä (Immonen & Kiikkala 2007, 78). Näin ollen liian tarkka niin sanottu omien tonttien vahtiminen on haaste yhteistyölle sekä ennen kaikkea asiakkaan edun toteutumiseksi. Vaikka sosiaalitoimen tulee ohjata asiakas hakemaan perustoimeentulotuki Kelasta, olisi tärkeää huomata, että ei tule poiskäännyttäneeksi asiakasta hänen muissa asioissaan. Toisaalta myös Kelassa tulee olla valmiuksia huomata asiakkaan muunlaisen sosiaalityön tuen tarve, vaikkakin tälle asettaa haasteensa kirjallinen ja sähköinen lomakeasiointi sekä toimeentulotukihakemusten mekaaninen käsittely. Haastatteluun osallistuneiden näkemyksen mukaan toimeentulotuen hakeminen voi etenkin nuorille olla vaikeaa, koska kokemusta asioimisesta ei vielä ole entuudestaan. Hakemiseen toivotaan apua, mutta aina ei ole täysin varmaa, mistä apua voisi saada ja keneltä sitä voisi kysyä. Olennaisena näyttäytyykin se, että sosiaalitoimi ja Kela ohjaisivat asiakkaan asianmukaiseen palveluun, mikäli eivät voi itse hoitaa asiakkaan asiaa. Tämä kuitenkin tulee tehdä niin, että asiakas ei tule pomputelluksi viranomaisten välillä.

Sosiaalityön perustehtäviin kuuluu heikommassa asemassa olevien kansalaisten auttaminen. Perustoimeentulotuen siirryttyä Kelaan on sosiaalitoimessa herännyt huoli siitä, että asiakkaat asioivat Kelassa itsenäisen asioinnin sijasta sosiaalitoimen välityksellä (Näätänen & Londén 2018, 102). Toisaalta haastateltavat kuvasivat tilanteen olleen samanlainen asioidessaan aikaisemmin kunnassa ilman omatyöntekijän avustusta. Sosiaalityön ja omatyöntekijöiden tehtäväksi saattaa muodostua asiakkaiden toimeentulotuen tarpeen vakuuttelu, kun aiemmin sosiaalityöntekijä pystyi asiakkaan kohdatessaan arvioimaan tuen tarpeen ja tekemään toimeentulotukipäätöksen tekemänsä arvioinnin pohjalta. Jos kuitenkin yhteiskunnallisella tasolla heikennetään sellaisia käytäntöjä, joiden avulla kansalainen voisi omalla yhteydenotollaan ja itsenäisellä asioinnilla saada yhtä tehokasta palvelua kuin asiantuntijaliittolaisen avustuksella, vahvistuvat käännyttämisen ja pomputtelun käytännöt. Samalla kansalaisen luottamus itsenäiseen asioimiseen ja asioiden hoitamiseen voi heikentyä.

Tämän tutkielman ja aiemman tutkimuksen perusteella näyttäisi siltä, että osa asiakkaista turvautuu ongelmatilanteissa sosiaalityöntekijöihin tai -ohjaajiin hakiessaan perustoimeentulotukea Kelasta (Näätänen & Londén 2018, 102). Tämä vaatii toisaalta myös hakijan itsensä aktiivisuutta: kirjallisen toimeentulotuen käsittelyn myötä henkilökohtaista tukea asiointiin saavat todennäköisimmin henki-

löt, jotka itse aktiivisesti ottavat työntekijöihin yhteyttä (Palola 2014, 110). Kirjallinen toimeentulotuen hakeminen henkilökohtaisen asioinnin sijasta saattaa henkilökohtaiseen asiointiin tottuneelle ja sitä tarvitsevalle näyttäytyä saadun palvelun laadun heikentymisenä (Blomgren 2016, 65). Jos kuitenkin on niin, että asiakas kokee oman yhteydenottonsa toimeentulotukiasiassa tehottomaksi ja tarvitsee näin ollen esimerkiksi sosiaalitoimen työntekijän apua asiansa hoitamisessa, millaisena yhteistyö Kelan ja sosiaalitoimen välillä näyttäytyy? Selvitysten perusteella yhteistyössä olisi parantamisen varaa (Näätänen ym. 2017, 102). Asiakslähtöisyyden omaksumisesta ja asiakkaan asian yhteisenä näkemisestä voisi olla hyötyä, jotta asiakkaan asia tulisi asinamukaisesti hoidetuksi.

Rajanvetoa tapahtuu herkästi silloin, kun hakija ei saa hoidettua omaa asiaansa itsenäisesti Kelassa tai sosiaalitoimessa ja toisaalta myös silloin, kun hakija saa liittolaisen hakemiseen. Raja voi näin ollen muodostua itsenäisen toimeentulotuen hakijan ja toimeentulotuen käsittelijän väliin tai kahden liittolaisen ja toimeentulotuen käsittelijän väliin. Liittolainen vaikuttaisi haastattelujen perusteella toimivan myös ikään kuin välikappaleena, jotta raja hakijan ja toimeentulotuen byrokraattisena pidetyn käsittelyn välillä pienee. Liittolaisena ja asian ratkaisemisen edistäjänä voi kuitenkin aineiston analyysin perusteella toimia niin omatyöntekijä kuin asiakslähtöisesti työskentelevä Kelan virkailijakin. Viranomainen voisi myös ilman liittolaisen väliintuloa asettua rajan yli asiakkaan puolelle esimerkiksi vastustamaan edustamansa organisaation jäykkiä käytäntöjä. Koska toimeentulotuesta vastaa kuitenkin kaksi eri tahoa, näyttää avaintekijäksi muotoutuvan ensinnäkin asiakkaan saama asiakaspalvelu ja toisaalta Kelan ja kunnan välinen yhteistyö asiakkaan asian hoitamisessa. Olennaista tulisi kuitenkin olla se, kuinka toimeentulotuen hakijan asiat hoituvat niin, että hakija voi hoitaa asiointinsa itsenäisesti, mutta tarvittaessa myös saada äänensä kuuluviin selvittäessään epäselväksi kokemaansa asiaa. On kuitenkin olennaista huomioida, että olemassa olevat palvelurakenteet eivät välttämättä mahdollista hakijan vapaamuotoista asioimista (Niemi 2013, 31) ja organisaatioissa asioiminen vaatii paljon itsenäistä asioiden selvittelyä ilman henkilökohtaista tukea asioimisessa (Närhi ym. 2013, 124).

Kelan byrokraattisena pidetyt käytännöt (Eronen ym. 2016, 21) saattavat aiheuttaa sen, että asiakkaat turvautuvat toimeentulotukea koskevassa epäselvässä tilanteessa mieluummin asiaansa kokonaisvaltaisesti tarkastelemaan omatyöntekijään kuin Kelan asiakaspalveluun, vaikka asiakkaan tilannetta saatettaisiin ymmärtää myös Kelassa. Näkemykset liittolaisen tarvitsemisesta asioimisen tueksi kielivät kuitenkin osaltaan byrokraattiseksi jääneistä toimeentulotuen käytännöistä. Haastateltavien mukaan Kelasta toimeentulotuen hakeminen on kuitenkin teknisesti helpompaa ja selvityksiä vaaditaan vähemmän. Asiointi siis sujuu, kun hakija mukautuu asiointijärjestelmään. Hakeminen ei merkityksellistyäkään yhtä selkeänä ongelmatapauksissa: hakija voi lähestyä Kelaa tai

sosiaalitoimea selvittääkseen asiaansa ja tällöin henkilökohtainen asiointi joko puhelimitse tai paikan päällä on välttämätöntä, sillä valmiita käsikirjoituksia asian hoitamiseksi ei ole. Tässä vaaditaan hakijan omaa aktiivisuutta, eikä sitä löydy kaikilta toimeentulotukeen oikeutetuilta ja sen tarpeessa olevilta henkilöiltä. Kaikki toimeentulotukeen oikeutetut ihmiset eivät osaa tai jaksa sitä hakea (Kalliomaa-Puha 2013, 37) eikä kaikilla hakijoilla ole liittolaista, jonka puoleen ongelmatilanteessa kääntyä. Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia toimeentulotuen hakemisen käytäntöjä myös sellaisten toimeentulotuen hakijoiden näkökulmasta, joilla ei ole aikuissosiaalityön omatyöntekijää ja jotka asioivat kirjallisesti sekä Kelasta että kunnasta toimeentulotukea hakiessaan.

Haastatteluissa ilmeneviä viranomaiselle suunnattuja yhteydenottoja voisi ajatella kutsuina vuorovaikutukseen: haastateltava on esimerkiksi saattanut lähestyä toimeentulotukiasiassaan ensin Kelaa, mutta asia ei aina ole hoitunut omalla yhteydenotolla, joten kutsu vuorovaikutukseen on tullut torjutuksi. Myös yhteydenottoa sosiaalitoimeen kuvattiin esimerkiksi räyhäämisenä palveluiden saamiseksi silloin, kun omatyöntekijää ei ollut asioimisessa apuna. Kuvaukset omatyöntekijöiden vastaamisesta vuorovaikutuskutsuun taas ovat tuottaneet haastateltavien kertoman perusteella usein myönteisiä tuloksia toimeentulotukiasioiden selvittämisessä. Olennaisena voidaan pitää juuri tietoa siitä, mistä henkilökohtaista apua asioimiseen voi tarvittaessa saada jäykän ja kasvottomana pidetyn palvelun sijasta (Heinonen 2009, 70; Närhi ym. 2013, 126; Blomgren 2016, 51). Kaikilla toimeentulotuen hakijoilla ei kuitenkaan ole liittolaista, jonka puoleen haastavissa toimeentulotuen hakemisen tilanteissa kääntyä. Tämän asian huomioiminen on toimeentulotuen hakijan asioinnin kannalta olennainen. Liittolaisen tulisi tarvittaessa löytyä myös toimeentulotukea käsittelevän organisaation sisältä, jotta hakijan ei tarvitsisi tukeutua ulkopuolisen liittolaisen apuun toimeentulotukea hakiessaan. On selvää, että työntekijän rooliin kuuluu toimia organisaationsa edustajana. Työntekijä voi kuitenkin valita, vastaako hän hakijan vuorovaikutuskutsuun avoimesti ja asian selvittämistä edistävästi, vai kutsun hylkäävästi. Toimeentulotuen hakijan asiointikokemuksen kannalta on olennaista, tuleeko hän toimeentulotukiasiaa selvittäessään kohdatuksi, vai käännytetyksi toisesta organisaatiosta mahdollisesti löytyvän liittolaisen puoleen.

LÄHDELUETTELO

Blomberg, Helena & Kallio, Johanna & Kroll, Christian (2016) Häpeää ja laiskuutta. Asiakkaiden, muiden kansalaisten sekä katutason työntekijöiden käsitykset toimeentulotukiasiakkuudesta. *Yhteiskuntapolitiikka* 81(3), 301–312.

Blomgren, Sanna & Karjalainen, Jouko & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna (2016) Kuntien valmistautuminen perustoimeentulotuen Kela-siirtoon – THL:n kysely- ja haastattelututkimuksen tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 33/2016. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131623/URN_ISBN_978-952-302-799-2.pdf?sequence=1

Blomgren, Sanna (2016) Asiakkaat julkisissa palveluissa – helppous ja mutkattomuus vai epävarmuus ja läpinäkymättömät toimintatavat. Teoksessa Sanna Blomgren, Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen, Minna Kivipelto, Paula Saikkonen, Peppi Saikku (toim.) *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa*. Raportti 4/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 41–73.

Burr, Vivian (2003) *Social Constructionism*. Second edition. London: Routledge.

Eronen, Anne & Lehtinen, Timo & Londén, Pia & Perälähti, Anne (2016) *Sosiaalibarometri 2016*. Erityiskatsaus toimeentulosta ja sote-uudistuksesta. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.

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

Hakkarainen, Tyyne (2012) ”Ettei tarvitsisi roikkua milloin missä luukulla kerjäämässä...” – Tarveharkintainen sosiaaliturva köyhyysaiheisissa elämäntarinoissa. Teoksessa Katja Forssén & Irene Roivainen, Irene & Satu Ylinen & Jari Heinonen (toim.) *Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011*. Kuopio: UNIpress, 83–101.

Hannikainen-Ingman, Katri & Kuivalainen, Susan & Sallila Seppo (2013) *Toimeentulotuen asiakkaiden elinolot ja hyvinvointi*. Teoksessa Susan Kuivalainen (toim.) *Toimeentulotuki 2010-luvulla*. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 81–112.

Heinonen, Hanna-Mari (2009) *Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä*. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 106. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Heinonen, Jari (2012) *Miesten kokemuksia köyhyydestä ja asiakkuudesta*. Teoksessa Katja Forssén, Irene Roivainen, Satu Ylinen & Jari Heinonen (toim.) *Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011*. Kuopio: UNIpress 197–222.

- Hiilamo, Heikki & Karjalainen, Jouko (2010) Köyhät talouskriisin kurimuksessa. Teoksessa Heikki Taimio (toim.) Hyvinvointivaltion suunta – nousu vai lasku? Helsinki: Työväen Sivistysliitto, 90–107.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2015) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hyvärinen, Matti (2017) Haastattelun maailma. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere, Vastapaino, 9–38.
- Hänninen, Sakari (2007) Johdanto. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Kirsi-Maija Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty! Pois käännättämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 5–19.
- Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko (2007) Tarve harkinnassa. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Kirsi-Maija Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty! Pois käännättämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 157–191.
- Immonen, Tuula & Kiikkala, Irma (2007) Sopimaton systeemiin. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Kirsi-Maija Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty! Pois käännättämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 55–85.
- Jokinen, Arja (2016a) Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 138–147.
- Jokinen, Arja (2016b) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 249–265.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016) Diskursiivinen maailma: Teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 25–50.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2016a) Valtasuhteiden analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 75–104.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2016b) Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 267–310.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen & Juhila Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 82–109.

Juhila, Kirsi (2009) Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä – Michel Foucault'n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Juva: PS-kustannus, 47–66.

Juhila Kirsi (2018) Aika, paikka ja sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Juntunen, Elina (2006) Diakoniatyön taloudellinen apu ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukot. Teoksessa Elina Juntunen, Henrietta Grönlund & Heikki Hiilamo (toim.) Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 7:2006. Helsinki: Kirkkohallitus, 51–153.

Järvinen, Minna-Kaisa (2007) Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2007.

Kallio, Johanna (2013) Sosiaalityöntekijöiden, diakoniatyöntekijöiden ja etuuskäsittelijöiden näkemykset toimeentulotuen saajista. Diakonian tutkimus 2013:1, 39–65.

Kalliomaa-Puha, Laura (2013) Mitä laki sanoo riittävästä toimeentulotuesta? Teoksessa Olli Kangas, Mikko Niemelä ja Anu Rajjas (toim.) Takaisin perusteisiin. Perusturvan riittävyys kulutuksen näkökulmasta. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 24–41.

Kangas, Olli & Sikiö, Jaana (1996) Kunnon kansalaisia vai laiskoja lurjuksia? Suomalaisten käsitykset toimeentulotuen saajista. Teoksessa Olli Kangas & Veli-Matti Ritakallio (toim.) Kuka on köyhä? Köyhyys 1990-luvun puolivälin Suomessa. Tutkimuksia 65. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 107–136.

Kangas, Olli & Niemelä, Mikko & Varjonen, Sampo (2011) Toimeentulotuen Kela-siirron kehukset politiikan asialistoilla ja kansalaismielipide. teoksessa Mikko Niemelä & Juho Saari (toim.) Poliitiikan polut ja hyvinvointivaltion muutos. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 144–176.

Kangas, Olli & Niemelä, Mikko & Varjonen, Sampo (2013) Toimeentulotuki ja kohtuullisen toimeentulon normatiivinen määrittäminen. Teoksessa Olli Kangas, Mikko Niemelä & Anu Rajjas

(toim.) Takaisin perusteisiin. Perusturvan riittävyys kulutuksen näkökulmasta. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 42–59.

Karjalainen, Jouko & Raivio, Helka (2010) Toimeentulotuen jakolinjat. Teoksessa Sakari Hänninen, Elina Palola & Maija Kaivonurmi (toim.) Mikä meitä jakaa? Sosiaalipolitiikka kilpailuvaltiossa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 111–137.

Karjalainen, Pekka (2017) Aikuissosiaalityö. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 247–259.

Karjalainen, Pekka (2016) Sosiaalityön uusi asento: paikka, rooli ja orientaatio. Teoksessa Sanna Blomgren, Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen, Minna Kivipelto, Paula Saikkonen, Peppi Saikku (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 119–136.

Kauppinen, Timo & Moisio, Pasi & Munkkila, Susanna (2013) Toimeentulotuen saamisen toistuvuus ja etuuksien päällekkäisyys. Teoksessa Susan Kuivalainen (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 37–55.

Kela (2019) Toimeentulotuki. <https://www.kela.fi/documents/10192/3464829/Toimeentulotuki.pdf>
Viitattu 28.3.2019.

Kivipelto, Minna (2016) Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ja vaikuttavuus. Teoksessa Sanna Blomgren, Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen, Minna Kivipelto, Paula Saikkonen & Peppi Saikku (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 137–163.

Krok, Suvi (2009) Hyviä äitejä ja arjen pärjääjiä. Yksinhuoltajia marginaalissa. Akateeminen väitöskirja. Sosiaalityön tutkimuslaitos. Tampereen yliopisto.

Kuivalainen, Susan & Airio, Ilpo & Hiilamo, Heikki & Niemelä, Mikko (2005) Suomalainen köyhyyspolitiikka. Teoksessa Juho Saari (toim.) Köyhyyspolitiikka. Johdatus sosiaalipolitiikan ytimeen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, 63–120.

Kuivalainen, Susan (2007) Toimeentulotuen alikäytön laajuus ja merkitys. Yhteiskuntapolitiikka 72(1), 49–56.

- Kuivalainen, Susan (2013) Toimeentulotuen muuttunut asema. Teoksessa Susan Kuivalainen (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 15–34.
- Kuivalainen Susan & Saikku, Peppi (2013) Mihin toimeentulotukea myönnetään ja miksi? Teoksessa Susan Kuivalainen (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 151–185.
- Kulmala, Anni & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni (2003) Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaan kertomana. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Minerva Kustannus, 125–148.
- Kuula, Arja (2011) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Lähteinen, Martti & Hämeen-Anttila Lotta (2017) Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 48–93.
- Marttila, Anneli & Whitehead, Margaret & Canvin, Krysia & Burström, Bo (2010) Controlled and dependent: experiences of living on social assistance in Sweden. *International Journal of Social Welfare* 19, 142–151.
- Marttila, Anneli & Johansson, Eva & Whitehead, Eva & Burström, Bo (2013) Keep going in adversity – Using a resilience perspective to understand the narrative of long-term social assistance recipients in Sweden. *International Journal for Equity in Health*, 1–11.
- McKinley, Andrew & McVittie, Chris (2008) *Social Psychology and Discourse*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Metteri, Anna (2012) *Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö*. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1778.
- Moilanen, Pentti & Rähä, Pekka (2018) Merkitysten tulkinta. Teoksessa Raine Valli (toim.) *Ikku-noita tutkimusmetodeihin 2*. Jyväskylä: PS-kustannus, 51–72.
- Mönkkönen, Kaarina (2007) *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.
- Niemi, Petteri (2013) Hyvä, paha valta. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 31–54.

- Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivanen (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 63–80.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 113–145.
- Näätänen, Ari-Matti & Londén, Pia & Peltosalmi, Juho (2017) *Sosiaalibarometri 2017*. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Näätänen, Ari-Matti & Londén, Pia (2018) *Sosiaalibarometri 2018*. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Palola, Elina (2014) ”Tätä lakia voidaan soveltaa ainoastaan erittäin harkiten”. Nuoret koulutuspuokkaat ja toimeentulotuen perusosan alentamisen harkinta. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha, Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.) *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 96–113.
- Payne, Malcom (2014) *Modern social work theory*. 4th Edition. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Perusturvan riittävyyden arviointiraportti 2015–2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 6/2019.
- Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne (2009) *Kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- Pietilä, Ilkka (2010) Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisia vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 179–203.
- Pohjola, Anneli (2007) Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Leena Viinamäki & Erkki Saari (toim.) *Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen*. Helsinki: Tammi, 11–31.
- Pohjola, Anneli (2009) Tabut auttamisen paradoksina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Tabujen kahleet*. Tampere: Vastapaino, 69–89.
- Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.
- Potter, Jonathan (1996) *Representing reality. Discourse, Rhetoric and Social Construction*. London: Sage Publications.

Roivanen, Irene & Jalonen, Johanna (2012) Köyhyys, palvelujärjestelmä ja yksinhuoltajanaisten kokemukset. Teoksessa Katja Forssén, Irene Roivanen, Satu Ylinen & Jari Heinonen (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyiden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. Kuopio: UNIpress, 151–174.

Roivanen, Irene & Heinonen, Jari & Ylinen, Satu (2011) Köyhä byrokratian rattaissa. Kunnallisan kehittämissäätöön tutkimusjulkaisut 64.

Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 8–29.

Saikkonen, Paula (2016) Kuntakentän kirjavat käytännöt. Teoksessa Sanna Blomgren, Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen & Minna Kivipelto (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 29–40.

Saikkonen, Peppi & Kuivalainen Susan (2013) Toimeentulotukityö kunnissa –organisointi, työnjako ja kokemukset. Teoksessa Susan Kuivalainen (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 115–150.

Smith, Roger (2009) Doing social work research. Maidenhead: Open University Press.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2015) Toimeentulotuen uudistamista selvittäneen työryhmän loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 28/2015.

Suoninen, Eero (2016a) Kielenkäytön vaihtelevuuden analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 51–73.

Suoninen, Eero (2016b) Vuorovaikutuksen mikromaiseman analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 313–336.

Suutari, Minna (2001) Tasapainoilua sosiaalisissa verkostoissa työmarkkinoiden marginaalissa. Teoksessa Minna Suutari (toim.) Vallattomat marginaalit. Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla. Helsinki: Nuoristotutkimusseuran julkaisuja 20, 153–186.

Taina, Jaana & Kotiranta, Tuija (2014) Sosiaalityötä ja toimeentulotukea – aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 179–195.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2017) Toimeentulotuki 2016. Tilastoraportti 46/2017.

Törrönen, Jukka (2005) Toisen ääni, näkökulma ja kohteena oleminen. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 15–37.

Viitasalo, Katri (2013) Äitien taloudellinen toimijuus ja selviytyminen muistelutyön valossa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 357–404.

White, Sue (2013) Discourse and Reflexivity. Teoksessa Mel Gray & Stephen Webb (toim.) Social Work Theories and Methods. Lontoo: Sage Publications, 218–228.

Lainsäädäntö:

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi toimeentulotuesta annetun lain ja kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain muuttamisesta. HE 358/2014

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412

Perustuslaki 11.6.1999/731

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

LIITTEET

Liite 1: Tutkimusesite

Haluatko kertoa kokemuksistasi toimeentulotuen hakemisesta?

Olen sosiaalityön opiskelija Tampereen yliopistossa ja teen opintoihini kuuluvaa pro gradu -tutkielmaa, jonka aiheena on toimeentulotukea saavien henkilöiden kokemukset toimeentulotuesta. Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia toimeentulotukea saavien kokemuksia toimeentulotuen hakemisesta ja toimeentulotukiasiakkuudesta, sekä tarjota tärkeää tietoa toimeentulotuesta tukea saavien näkökulmasta.

Etsin tutkimusta varten haastateltavaksi henkilöitä, joilla on kokemusta toimeentulotuen hakemisesta sekä ennen että jälkeen perustoimeentulotuen Kelalle siirtymisen. Tutkimuksessa ei mainita haastateltavien nimi- tai yhteystietoja eikä haastattelussa saatuja tietoja luovuteta ulkopuolisille. Haastattelussa käsitellyt asiat raportoidaan tutkimuksessa niin, että haastateltavia ei voida tunnistaa.

Jos haluat osallistua tutkimukseen, voit ottaa minuun yhteyttä sähköpostitse tai antaa omalle sosiaalityöntekijällesi luvan, että voin olla sinuun puhelimitse yhteydessä haastatteluajan ja -paikan sopimiseksi.

Haastatteluun osallistuvat saavat kahvipaketin.

Terveisin,

Nina Ruotsalainen

ruotsalainen.nina.m@student.uta.fi

Tampereen yliopisto / Yhteiskuntatieteiden tiedekunta