

”MEIDÄN MAHDOLLISUUDET ON RAJALLISET, ET EIHÄN ME VOIDA
OSTAA IHMISILLE TALOJA JA AUTOJA”

Sosiaalityöntekijöiden pohdintoja aikuissosiaalityön eettisistä kysymyksistä

Minna Vuorenmaa
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Kesäkuu 2012

Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

VUORENMAA, MINNA: ”Meidän mahdollisuudet on rajalliset, et eihän me voida ostaa ihmisille taloja ja autoja” Sosiaalityöntekijöiden pohdintoja aikuissosiaalityön eettisistä kysymyksistä.

Pro gradu -tutkielma, 83s., 1 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Satu Ranta-Tyrkkö

Kesäkuu 2012

Tämän pro gradu -tutkielman tarkoituksena on tuoda esiin sosiaalialan ammattilaisten käsityksiä aikuissosiaalityössä kohdattavista eettisistä kysymyksistä. Aineistona tutkimuksessa on sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien haastattelut, jotka on kerätty eri puolilta Etelä-Pohjanmaata. Tutkimuskysymykset tässä tutkimuksessa ovat: Millaisia eettisiä kysymyksiä kohdataan aikuissosiaalityössä? Miten eettiset ristiriidat vaikuttavat käytännön työhön ja millaisia merkityksiä sosiaalityöntekijät antavat aikuissosiaalityön etiikalle?

Tutkimus on laadullinen tutkimus ja aineisto on kerätty teemahaastattelulla. Analyysimenetelmänä tutkimuksessa on käytetty sisällönanalyysiä. Aineiston analysoinnissa on hyödynnetty sekä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä että teorialähtöistä sisällönanalyysiä. Teorialähtöistä sisällönanalyysiä hyödyntäen olen muodostanut aineistosta neljä pääteemaa: sosiaalityöntekijöiden antamat merkitykset aikuissosiaalityön etiikalle, aikuissosiaalityössä kohdattavat eettiset ongelmat ja dilemmat, eettisten ristiriitojen vaikutus työssä jaksamiseen ja yhteiskunnalliset haasteet aikuissosiaalityön etiikalle. Tämän jälkeen muodostin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä hyödyntäen alateemat, jotka ovat työntekijän ja asiakkaan väliset erilaiset odotukset ja näkemykset, asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyö, eettisten ristiriitojen ratkaisumenetelmiä, työyhteisön merkitys eettisten kysymysten käsittelyssä, eettisten kysymysten vaikutus työn tekemiseen ja työssä jaksamiseen, syrjäytyneiden parissa tehtävä työ, toimeentulotuen tiukat kriteerit sekä työntekijän käytössä olevat resurssit asiakkaiden auttamiseksi.

Tutkimuksen teoriaosuudessa on käsitelty kirjallisuutta sosiaalityön etiikkaan liittyen ja pohdittu kirjallisuuden kautta aikuissosiaalityön kautta nousevia eettisiä kysymyksiä. Aikuissosiaalityössä kohdattavia eettisiä haasteita on käsitelty niin käytännön asiakastyöhön liittyen, mutta myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Teoriaosuudessa on haluttu tuoda esiin perustietoutta sosiaalialan etiikasta ja myös sitä, millaisia eettisiä haasteita nousee esiin aikuissosiaalityössä tänä päivänä.

Asiasanat:

aikuissosiaalityön etiikka, teemahaastattelu, sisällönanalyysi, eettiset ristiriidat

University of Tampere
School of Social Sciences and Humanities
VUORENMAA, MINNA: We have limited capacity “After all, we can not buy people houses and cars” Social workers reflections on ethical issues in social work with adults.
Master’s Thesis, 83 pages., 1 appendix pages
Social Work
Supervisor: Satu Ranta-Tyrkkö
June 2012

This Master’s thesis is to present a social care professionals perceptions of adult social work to confront the ethical issues. The data is the study of social workers and social counselors interviews that have been collected from all over the South Ostrobothnia. The research questions on this study are: What kinds of ethical issues encountered in adult social work? How ethical conflicts affect the practical work of social workers and the meanings they give adult social ethics?

The study is qualitative and the data were collected through thematic interviews. The method of analysis is used to study the content analysis. The data was analyzed by using a data-driven content analysis and theory-driven content analysis, using the material I have formed the four main themes. The meanings of adult social ethics, given by social workers, adult social encountered on the ethical problems and dilemmas, ethical conflicts impact on the working ability and social challenges of social ethics. After this I formed a data-driven content analysis using the sub-themes, which are an employee and the customer between the different expectations and views of their colleagues. The importance of ethical issues in treatment, impact on the job and coping at work. Working with people excluded from work, income support strict criteria and employee availability of recourses for clients in need.

The theoretical part is dealt with ethics in social work literature an reflected in the literature through the social work with adults emerging ethical issues. Adult social workers encountered ethical challenges are addressed in both practical work related to the customer but also from the social point of view. The theoretical part is to bring out the basic knowledge of social ethics, but also what kind of ethical challenges arise in adult social work today.

Keywords:

adult social ethics, theme interview, content analysis, ethical conflicts

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 ETIIKKA AIKUISSOSIAALITYÖN KONTEKSTISSA	8
2.1 Mitä on sosiaalityön etiikka?	8
2.2 Sosiaalityön eettiset ongelmat ja dilemmat	11
2.3 Eettisten ongelmien vaikutus työssä jaksamiseen	13
2.4 Paternalismi ja itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	16
3 MILLAISET YHTEISKUNNALLISET TEKIJÄT OVAT AIHEUTTAMASSA EETTISIÄ HAASTEITA AIKUISSOSIAALITYÖLLE?	20
3.1 Syrjäytymisen käsitteestä	20
3.2 Toimeentulotuen saamiseen liittyviä ongelmia	22
3.3 Asiakkaiden valikointi aikuissosiaalityössä	26
3.4 Markkinatalouden haasteet sosiaalityön ammattietikalle	27
4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	29
5 AINEISTO JA AINEISTON HANKINTA	30
5.1 Tutkimuksen aineisto	30
5.2 Tutkimusmenetelmänä laadullinen tutkimus	32
5.3 Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu	34
5.4 Eettinen pohdinta	37
6 AINEISTON ANALYYSI	39
7 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN ANTAMIA MERKITYKSIÄ AIKUISSOSIAALITYÖN ETIIKALLE	42
8 AIKUISSOSIAALITYÖN EETTISIÄ ONGELMIA JA DILEMMOJA	45
8.1 Työntekijän ja asiakkaan väliset erilaiset odotukset ja näkemykset	45
8.2 Asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyö	47
8.3 Eettisten ristiriitojen ratkaisumenetelmiä	56
9 EETTISTEN KYSYMYSTEN VAIKUTUS TYÖSSÄ JAKSAMISEEN	59
9.1 Työyhteisön merkitys eettisten kysymysten käsittelyssä	59
9.2 Eettisten kysymysten vaikutus työn tekemiseen ja työssä jaksamiseen	61
10 YHTEISKUNNALLISIA HAASTEITA AIKUISSOSIAALITYÖN ETIIKALLE	64
10.1 Syrjäytyneiden parissa tehtävä työ	64
10.2 Toimeentulotuen tiukat kriteerit	68
10.3 Työntekijän käytössä olevat resurssit asiakkaiden auttamiseksi	74
11 JOHTOPÄÄTÖKSET	77

Liite 1: Haastattelurunko

1 JOHDANTO

Sosiaalityön etiikan ja arvojen pohtiminen kuuluu sosiaalityön ammattikunnan perusperiaatteisiin. Sosiaalialan työssä on vahvasti läsnä laki ja sen tuomat velvoitteet. Omien arvojen, ammattikunnan eettisten periaatteiden ja työorganisaation asettamat normit voivat usein olla ristiriidassa keskenään, joten sosiaalialan ammattilaisen on kyettävä arvioimaan kriittisesti näiden tekijöiden suhdetta toisiinsa ja omia mahdollisuuksia toimia työssään eettisesti kestäväällä tavalla. Yksittäisen työntekijän on joskus vaikea vastata yhteiskunnan asettamiin odotuksiin ammattikuntaa kohtaan, sillä sosiaalityöntekijät nähdään heikko-osaisten puolestapuhujina. Hämäläinen ja Niemelä (1993, 50) tuovat esille, että yhteiskunnan sosiaalieettistä laatua ja moraalia arvioidaan esimerkiksi sen perusteella, miten päih-teiden käyttäjiä, työttömiä, sairaita ja muita syrjäytyneitä ryhmiä kohdellaan. Vaikeita tilanteita syntyy sosiaalityöntekijälle esimerkiksi silloin, kun asiakkaan lähipiiri ja työntekijät näkevät, että yksilön tilanne pitäisi saada korjattua. Usein tulee kuitenkin vastaan asiakkaan itsemääräämisoikeus. Mikäli omaa motivaatiota asiakkaalta ei muutokseen löydy, ovat keinot vähissä.

Aikuissosiaalityö on käsitteenä epämääräinen, sillä se voi sisältää erilaisia ongelmia ja asiakasryhmiä. Eri maissa aikuissosiaalityöhön luetaan kuuluvaksi eri asiakasryhmät. Suomessa aikuissosiaalityö liittyy usein pitkäaikaistyöttömyyden mukanaan tuomiin kuntouttamisen, työelämään aktivoinnin ja toimeentulo-ongelmien tehtäviin. Aikuissosiaalityöhön voidaan liittää myös päihde- ja mielenterveystyö, joka aiheuttaa yhteiskunnallista syrjäytymistä, samoin kuin esimerkiksi asunnottomuus. Ikääntyneiden ja vammaisten kanssa työskentely nähdään usein omina toiminta-alueinaan. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 33-41.)

Sosiaalityön etiikan tutkimus on mielestäni tärkeää, sillä eettisiin kysymyksiin liittyvien tutkimusten kautta on mahdollista tuoda esiin kriittisiä näkökulmia liittyen sosiaalityön eri ilmiöihin. Samalla on mahdollisuus kehittää omaa työtään ja ammattitaitoaan. Yhteiskunta elää jatkuvassa muutoksen tilassa, joten tämänkin vuoksi eettisten kysymysten pohtiminen on tärkeää. Eettinen keskustelu ja tutkimus liittyvät olennaisesti nykypäivän laatuajatteluuun, jonka ajatuksena on tarjota asiakkaille mahdollisimman laadukasta palvelua. Kunnan toimeentulotukityöstä saamani työkokemuksen kautta mielenkiintoni kohdistui työikäisen

väestön toimeentulotukityön ja syrjäytymisen kautta esiin nouseviin eettisiin kysymyksiin, jotka ovat usein hyvin monitahoisia. Toimeentulotukityö antaa sosiaalityössä mahdollisuuden päästä tutustumaan erilaisten ongelmien kanssa painiskelevien yksilöiden maailmaan, kuten esimerkiksi päihde-, mielenterveys- ja työttömyyden ilmiöiden kentällä. Yhteistä näille kaikille ihmisille on tietynasteinen syrjäytyminen yhteiskunnasta.

Niemelän (2011, 13) mukaan sosiaalityöntekijä nähdään lähtökohtaisesti yksilön sosiaalisten oikeuksien oikeusturvan toteutumisen valvojana. Niemelä (emt.) tuo esiin, että kuinka korrektisti sosiaalityöntekijä työnsä tältä osin suorittaa, riippuu osaltaan ammattietiikan toteutumisesta. Sosiaalityöntekijän on oltava ikään kuin asiakkaan rinnallakulkija, joka voi yhdessä päivitellä asiakkaan kanssa yhteiskuntamme jäykkää byrokratiaa ja toimia niin sanottuna asiakkaan asianajajana. Barrikadeille nousua yhdessä asiakkaan kanssa voidaan kuitenkin pitää monessa professionissa epäammattimaisena.

Etiikka ei ole ainoastaan työntekijälähtöistä vaan siihen vaikuttavat oman työorganisaation ja yhteiskunnan luomat edellytykset eettisesti kestävään työntekoon. Banksin (2001, 17,39) mukaan asiakkaiden tasapuolinen kohtelu onnistuu huomattavasti paremmin kuin esimerkiksi asiakkaiden tasapuolisten mahdollisuuksien ja tulosten turvaaminen. Sosiaalityöntekijän olisi kyettävä jakamaan käytössään olevat resurssit tasapuolisesti asiakkaiden kesken ja eettisesti toimimista on pyrittävä kehittämään jatkuvasti. Omaa ammattitaitoaan on kehitettävä, sillä työnkuva muuttuu samoin kuin toimintatavat. Muutokset omassa työssä olisi nähtävä haasteena työssä kehittymiselle ja oman työn teoreettisia lähtökohtia tulisi pohtia. Mikäli ammattilainen ei huolehdi oman ammattitaidon ylläpitämisestä, ei asiakas välttämättä saa laadukasta ja ajanmukaista palvelua. Arvoja ja eettisiä periaatteita sekä niiden toteutumista sosiaalityössä on jatkuvasti arvioitava (Talentia 2005).

Hyvinvointivaltiomme rakentuu kansalaisten vahvoille oikeuksille, mutta ne eivät toteudu tasapuolisesti, vaan oikeusturva voi olla näennäistä. Sosiaalityö voidaan nähdä työnä, jolla on erityinen eettinen velvollisuus. Sosiaalityön tehtävänä on tuoda yhteiskunnalliseen keskusteluun ajankohtaisia yhteiskunnallisia ilmiöitä, jotka uhkaavat yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen hyvinvointia. Tämän vuoksi sosiaalityö tarvitsee vahvoja, eettisesti valveutuneita ammattilaisia, jotta sosiaalityö voi tehdä työtä ongelmien ratkaisemiseksi. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 7.) Kun muutoksia tavoitellaan omassa toiminnassa ja organisaatiossa, ovat mahdolliset epäkohdat nostettava rohkeasti esille. Sosiaalityöntekijöiden

kriittinen itsereflektio ja työpaikan avoin keskusteluilmapiiri ovat avaintekijöitä muutosta tavoiteltaessa.

2 ETIIKKA AIKUISSOSIAALITYÖN KONTEKSTISSA

2.1 Mitä on sosiaalityön etiikka?

Sosiaalietiikan lähtökohtana on ajatus ihmisestä sosiaalisena olentona, jolla on tarpeita. Nämä tarpeet voidaan tyydyttää yhteiselämässä. Sosiaalityön etiikka analysoi suppeammassa merkityksessä yksilöiden velvollisuuksia toisiaan kohtaan, ja laajemmassa merkityksessä sosiaalietiikka tutkii moraalisia normeja ja periaatteita inhimillisessä yhteiselämässä. (Hämäläinen & Niemelä 1993, 38.) Niemelä (2011, 15) tarkentaa, että etiikassa on kyse moraalifilosofiasta (eetos) ja moraalin tarkastelusta. Niemelä (emt.) muistuttaa, että etiikan katsotaan olevan keino hyvän elämän saavuttamiseen ja toteutumiseen. Helkaman (2009, 18) mukaan moraalilla on kolme funktiota: oikeudenmukaisuus, hyväntahtoisuus ja itsehillintä.

Etiikka on käsitteenä moniulotteinen ja sitä voidaan käyttää monella eri tapaa. Voidaan viitata moraalinormeihin tai -tapoihin, jolloin kyseessä on ihmisen käyttäytyminen - mikä on hyvää käytöstä, mikä taas ei (kts. Ylinen 2008, 113). Normit osoittavat oikean toiminnan rajallisella alueella ja auttavat siirtämään arvoja käytännön elämään. Syvimmillään etiikka pohtii kysymyksiä hyvästä ja pahasta - mikä on oikeaa ja mikä väärää. (Aadland 1993, 20, 45; Hämäläinen & Niemelä 1993, 11.) Etiikka voidaan jaotella velvollisuusetiikkaan ja seuraamusetiikkaan. Velvollisuusetiikan mukaan säännöt itsessään ovat oikeita tai vääriä ottamatta huomioon teon seurauksia. Seuraamusetiikan mukaan taas kyseessä on oikea teko, mikäli seuraukset ovat oikeita säännöistä riippumatta. Esimerkiksi toimeentulotuen ohjeita voidaan tulkita asiakkaan parhaaksi (Raunio 2009, 116). Nämä molemmat teoriat vaikuttavat käytännön sosiaalityöhön (Ylinen 2008, 113).

Suomalaisten sosiaalityöntekijöiden ammattieettiset periaatteet (Talentia 2005) pohjautuvat sosiaalityöntekijöiden kansainvälisen liiton periaatteisiin (IFSW 2005). Ammattieettiset periaatteet antavat sosiaalityölle pohjan ja suuntaviivat työn tekemiselle. Sosiaalityössä kohdataan uusia haasteellisia eettistä harkintaa vaativia tilanteita lähes joka päivä, jolloin työntekijältä vaaditaan eettisten periaatteiden tuntemusta. Banksin (2006, 97) mukaan

monet sosiaalityöntekijät suhtautuvat skeptisesti ammattieettisten periaatteiden painoarvoon. Olennaista kuitenkin on periaatteiden hyödyn näkökulmasta, kuinka kukin työntekijä suhteuttaa omaa toimintaansa periaatteita vasten. Sosiaalityön arvot ja eettiset periaatteet liittyvät sosiaalityön kaikkiin tasoihin, eivät ainoastaan asiakastyöhön. Sosiaalityön eettisen perustan kannalta on olennaista erottaa käsitteellisesti toisistaan sosiaalityön eettiset periaatteet, arvot ja moraalit (Kananoja ym. 2007, 99). Sosiaalityön arvot ja eettinen ohjeistus on tunnistettavissa kirjallisuudesta lähes yhtä kauas kuin koko ammattikuntakin, mutta niitä on painotettu eri aikoina eri tavalla (Reid ym. 2010).

Suomessa sosiaalityötä ohjaa eettisten periaatteiden ohella Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Spano (2010) muistuttaa, että jokainen sosiaalityöntekijä kuitenkin tuo työhön oman näkökulmansa. Toiminta perustuu usein siihen, minkä koemme oikeaksi toiminnaksi omien arvojemme perusteella. Tärkeää kuitenkin olisi, että sosiaalityöntekijät arvioisivat toimintansa seurauksia ennemmin ammattikunnan eettisiä periaatteita vasten, kuin toimisivat siten, mikä on heidän henkilökohtaisen moraalikäsitteensä mukaista toimintaa. Tällä tavoin voidaan turvata asiakkaiden yhtäläinen kohtelu, ja työllä on yhtenäiset suuntaviivat. Räikkö (2002, 84) kirjoittaa, että ensinnäkin ammattilaisen itsenäisten valintojen ja vallan määrä vaikuttaa ammatin eettiseen herkkyyteen. Toiseksi tähän vaikuttaa etäisyys arkipäivän moraalista, että ammatissa on luonnollista toimia tavalla, jota ei normaalisti pidettäisi oikeutettuna. Kolmanneksi eettiseen herkkyyteen vaikuttaa se, kuinka tunneperäisesti työntekijät työtuloksiinsa suhtautuvat.

Sosiaalityön arvojen voidaan ajatella olevan ideologinen perusta sosiaalityölle. Keskeisenä arvona sosiaalityössä on jokaisen ihmisen yhtäläinen ihmisarvo. Muita yleisesti esitettyjä arvoja sosiaalityön kirjallisuudessa ovat oikeudenmukaisuus, asiakkaan itsemääräämisoikeus ja yhteinen vastuu yhteisön jäsenistä (Hämäläinen & Niemelä 1993, 52; Kananoja ym. 2007, 99). Jokaisella yksilöllä on oma henkilökohtainen arvohierarkia. Arvohierarkia on eräänlainen arvojen verkosto, joka on muovautunut yksilön varhaislapsuudessa, paikallisessa kulttuurissa ja vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Jokainen asettaa arvot järjestykseen yksilöllisen näkemyksensä mukaisesti siten, että ylimpänä ovat totuusluonteiset perusarvot, jotka ovat pysyviä. Jokaisella ihmisellä on avoimia arvoja ja piiloarvoja. Avoimet arvot ovat useimmiten yhteisesti hyväksytyjä tavoitteita tai ihanteita. Piiloarvot taas muodostavat arvohierarkian varjoisan puolen - ne ovat asenteita ja periaatteita, joita tuskin

tunnistamme itsessämme. Eettisesti vastuullisen toiminnan kannalta on yksilön arvioitava ja tuotava esiin piiloarvoja. Ammatillinen kasvu riippuu itsekriittisestä asenteesta, jossa yksilö pyrkii tulemaan tietoiseksi omista piiloarvoistaan. (Aadland 1993.)

Sosiaalityön ammattilaisen kannalta on tärkeää, että ammattieettiset periaatteet ovat olemassa. Nämä antavat sosiaalityöntekijälle vahvistusta ammatti-identiteettiin, vahvistavat ammatillista asemaa ja ohjaavat eettisten päätösten tekemisessä. Asiakkaiden kannalta eettisten periaatteiden olemassaolo on tärkeää siksi, että he voivat odottaa työntekijöiltä eettisesti perusteltuja ja harkittuja päätöksiä. (Banks 2001, 1-2.) Sosiaalityön täytyy sitoutua oikeudellisiin normeihin ja vastuuseen tehtyjen päätösten seurauksista esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaan pakkohoito on välttämätöntä (Houston 2009).

Aadlandin (1993, 29) mukaan perinteinen etiikka ei ole kiinnittänyt riittävästi huomiota ihmisten vuorovaikutussuhteisiin. Moraalisesti voidaan pitää korkeatasoisena työtä, jossa asiakas tuntee, että häntä kohdellaan kokonaisuutena, itsenäisenä olentona (Hämäläinen & Niemelä 1993, 161). Eettiset periaatteet muodostavat ideaalin ja yhteisesti hyväksytyyn käsityksen asiantilasta, jota on tavoiteltava. Eettiset periaatteet toimivat kuitenkin vaatimuksina, jotka uusien näkökulmien avautumisen myötä voivat ahdistaa (Aho 1993, 163).

Sosiaalityön etiikkaan vaikuttavat kansainväliset, yleisesti pinnalla olevat asiat, kuten esimerkiksi sosiaalipoliittiset, ilmastonmuutokseen ja kansainväliseen terrorismiin liittyvät asiat. Nämä seikat luovat uusia haasteita eettisiin pohdintoihin esimerkiksi yksilön vastuusta ja sosiaalisesta oikeudenmukaisuudesta. Sosiaalityön etiikan kentällä on tapahtunut tietynlaista laajenemista, kun sosiaalityön eettisiä kysymyksiä on käsitelty laajasti erilaisissa yhteyksissä, niin artikkeleissa kuin etiikan opetuskirjoissakin. (Banks 2008.)

Eettiset periaatteet ja lain tuomat velvoitteet leimaavat vahvasti sosiaalityötä. Sosiaalityöntekijät ovat sitoutuneet toimimaan ammattikunnan eettisten periaatteiden mukaisesti, joista yhtenä keskeisimmistä tavoitteista on kunnioittaa yksilöiden eli asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään sovittamaan yhteen omat arvonsa ja ammattikunnan eettiset periaatteet. Jokaisella työntekijällä on oma maailmankatsomuksensa ja omat arvonsa, joten nämä tekijät vaikuttavat olennaisesti siihen, kuinka kukin työtään tekee, ja millaisin perustein hän työssään tekee valintoja. Sosiaalityöntekijöiden tulisi-kin kyetä pohtimaan omaa toimintaansa eettisiä periaatteita vasten, jotta nämä periaatteet

toimisivat mahdollisimman hyvin käytännön työssä. Eettisesti kestävä sosiaalityön tekeminen vaatii sosiaalityöntekijöiltä kriittistä itsereflektiota ja omien arvojen kyseenalaistamista.

2.2 Sosiaalityön eettiset ongelmat ja dilemmat

Satu Ylinen (2008) tuo artikkelissaan esille ajatuksen siitä, että gerontologisessa sosiaalityössä eri osapuolten erilaiset odotukset, erilaiset eettiset ongelmat ja jännitteet johtavat eräänlaiseen ”välitilassa” toimimiseen. Voiko välittäjänä toimiminen olla tärkeä osa gerontologisen sosiaalityön asiantuntijuuden esiin nostamista ja voidaanko ajatella, että sillanrakentajana, viestinviejänä toimiminen on itse asiassa eräänlaista eettistä asiantuntijuutta? Ylisen tekemä tutkimus osoittaa, että omia ammatillisia ja eettisiä periaatteita vastaan toimiminen on raskasta, mutta kukaan tutkimukseen haastatelluista sosiaalityöntekijöistä ei kuitenkaan asettanut sosiaalityön eettisiä periaatteita kyseenalaiseksi. Ylinen tuo esiin pohdintoja eettisistä ongelmista, jotka käsittelevät sosiaalityön ammatillisia toimintoja, palvelujen niukkuutta sekä osallisuuden että itsemääräämisoikeuden mahdollisuuksista vanhusasiakkaille. Sosiaalityöntekijöiden pohdinnat ammatillisista toiminnoista liittyivät valtaan, vallankäytön oikeutukseen ja vastuun rajoihin. Nämä pohdinnat palautuivat kuitenkin aina vanhusten itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden kysymyksiin.

Aikuisten kanssa työskenneltäessä toimitaan usein tilanteissa, joissa yksilön elämäntapa ei ole hyväksyttävä yhteiskunnan tai lähiyhteisön mielestä. Esimerkiksi päihteiden käyttöön liittyvissä ongelmatilanteissa sosiaalityöntekijä joutuu sovittamaan yhteen erisuuntaisia intressejä, kuten asiakkaan ihmisarvon kunnioittamisen, yhteiskunnan pelisäännöt ja lähiyhteisön tarpeet. Ne voivat poiketa täysin sosiaalityöntekijän näkemyksestä, mikä on ammatillisen tiedon mukaan järkevä ratkaisu kussakin tilanteessa. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta tulee ongelma silloin, kun sen noudattaminen aiheuttaa kohtuuttoman suuria kustannuksia käytettävissä oleviin voimavaroihin suhteutettuna, tai siitä seuraisi riskejä muille ihmisille. (Kananoja ym. 2007, 100; Reisman 2010.)

Eettiset ongelmat voidaan jakaa neljään pääkategoriaan: ongelmat itsemääräämisoikeuden ja hyvinvoinnin saralla, yleisessä hyvinvoinnissa, tasa-arvossa sekä ammatillisessa roolissa (Hämäläinen & Niemelä 1993, 174; Banks 2006, 14). Sosiaalityön dilemma mer-

kitsee sitä, että kahdesta huonosta vaihtoehdosta valitaan asiakkaan kannalta eettisesti vähemmän huono vaihtoehto. Eettiset dilemmat aiheuttavat usein syyllisyyden, häpeän ja katumuksen tunteita sosiaalityöntekijälle, sillä hän ei ainoastaan tee vaikeaa päätöstä, vaan on myös pakotettu ottamaan vastuun epämiellyttävän päätöksen tuloksesta. (Banks 2006, 8-9.) Aadlandin (1993, 157) mukaan kaikissa eettisissä ristiriitatilanteissa on keskiössä arvoristiriita - asiakkaan oikeudet ja ammattitiedon mukainen näkemys asiakkaan parhaasta eivät aina kohtaa. Ammattiauttajiin on iskostunut ajatus ”Minä tiedän, mikä sinulle on parasta” ja usein työntekijä ei itse tiedosta, että hän manipuloi ja ohjaa asiakkaita omien piiloarvojensa vuoksi. Vastuun ja valinnan jättäminen asiakkaalle voi tuntua työntekijästä siltä, että hän luopuu ammattinsa auttamistehtävästä.

Useinkaan eettisiin dilemmoihin ja vaikeiden päätösten tekemiseen ei ole helppoa ratkaisua. Ratkaisujen tekemiseen vaikuttavat työntekijän mahdolliset vastaavat kokemukset samanlaisesta ongelmasta ja tilanteesta. Kokenut sosiaalityöntekijä tietää, mitä hänen täytyy tehdä, vaikka hän ei pystyisi selittämään muille ratkaisunsa perusteita. Aloittelevalle työntekijälle taas on ominaista jatkuva oman toimintansa kriittinen reflektointi. (Saarnio 1993, 90-91.) Kokeneen ammattilaisen tietämistä voidaan nimittää tietämiseksi toiminnassa (knowing-in-action) (DeRoos 1990, 282; ref. Raunio 2008, 161).

Sosiaalityöntekijät käyttävät eettisten dilemموjen ratkaisussa ajatteluprosessia, jossa punnitaan eri arvoja ja niiden merkitystä kussakin tilanteessa. Työntekijän on punnittava, millä arvolla on suurin painoarvo verrattuna muihin, ja tämän arvon tulee ohjata päätöksentekoa. Työntekijän arvioidessa omaa toimintaansa ja sitä ohjaavia eettisiä periaatteita tai arvoja, hän voi hahmottaa oman toimintansa arvokaavan. Tämän johdosta työntekijä voi pohtia aikaisemmin tekemiään ratkaisuja, joihin vaikuttivat toiset arvot. (Mattison 2000.)

Yksittäisen työntekijän tukena on ammattijärjestö Talentian ammattieettinen lautakunta, joka pyrkii varmistamaan sosiaalialan työn eettisen kestävyden. Työntekijä on ensisijaisesti eettisesti vastuussa omalle ammattikunnalleen. Hyvä eettinen ohjeistus mahdollistaa paremmin työntekijän eettisen ajattelun ja kyvyn reflektoida periaatteita erilaisissa tilanteissa. (Raunio 2008.) Sosiaalityön ammatilliseen osaamiseen kuuluu osana eettisen toiminnan ja jännitteiden tunnistaminen ja käsitteleminen. Ristiriitojen kieltämisen ja vain periaatteen tasolla tapahtuvan eettisen pohdinnan voidaan nähdä johtavan tilanteeseen, jos-

sa puhe ja käytännöt eivät kohtaa (Hämäläinen & Niemelä 1993, 162-163; Kananoja ym. 2007, 101-102).

Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään kohtaamaan tilanteita, joissa niin sanottuja hyviä ratkaisuja ei ole olemassa. Työntekijä voi joutua tilanteeseen, jossa hän valitsee asiakkaan kannalta vähemmän huonon vaihtoehdon. Sosiaalityöntekijät ottavat päätöksenteon myötä vastuun sen tuloksista, mikä voi tuottaa ahdistusta. Voidaan myös ajatella, että sosiaalityöntekijät kokevat tietävänsä päätöksenteossa tarvittavia asioita enemmän kuin asiakas, joten tämä oikeuttaisi asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen. Sosiaalityöntekijät ovat kuitenkin tuoneet esille, että suurimmat ristiriitatilanteet koetaan, kun asiakkaiden itsemääräämisoikeutta joudutaan jostain syystä rajoittamaan.

Sosiaalityöntekijä joutuu kuitenkin pohtimaan eettisissä ristiriitatilanteissa eri vaihtoehtoja, ja tämä edellyttää työntekijän omien piiloarvojen tuntemusta. Sosiaalityöntekijän on tunnistettava eettisiä jännitteitä ja niiden käsittelyprossia. Työntekijä käyttää eettisten ongelmien ratkaisuisissa pohdintaa arvoista, jotka saavat toiminnassa suuremman painoarvon kuin toiset. Sosiaalityöntekijän kokemuksen karttumisen myötä hän kykenee peilaamaan eettisiä ristiriitatilanteita aikaisempia kokemuksiaan vasten ja kykenee toimimaan ilman suurempia eettisiä pohdintoja ja oman toiminnan kriittistä reflektiota.

2.3 Eettisten ongelmien vaikutus työssä jaksamiseen

Eettisiin dilemmoihin ja ongelmiin reagoimiseen on kullakin työntekijällä oma tapansa. Reagointi voi tapahtua emotionaalisesti, käyttäytymisen kautta tai fyysisesti. Emotionaalisesti työntekijä voi ajautua masennustilaan tai hän voi eristäytyä sosiaalisesti. Verenpaineen nousu liittyy fyysisiin ilmiöihin samoin kuin vastustuskyvyn ongelmat. Käyttäytymisen kautta työntekijä voi reagoida esimerkiksi liikunnan tai työtehtäviin paneutumisen kautta. (McAuliffe 2005.) Sosiaalityöntekijät tuntevat usein syyllisyyttä, mikäli jokin asia tehdyssä työssä tuottaa ei-toivottuja tuloksia. Mikäli sosiaalityöntekijä ottaa jatkuvasti kaiken syyn omille harteilleen ei-toivotuista työn tuloksista, hänestä tulee stressaantunut. Banks (2006, 23-24) toteaa, että on järkevää ottaa omalle vastuulleensa osa ei-toivotusta tuloksesta, mutta ehdottomasti ei kaikkea syyllisyyttä. Eettinen kuormittuminen voi syntyä pitkään jatkunees-

ta eettisestä stressistä, joka tarkoittaa työympäristön rakenteisiin liittyviä eettistä työtä tukevia tai vaikeuttavia seikkoja (Ulrich ym. 2007, 1709; ref. Metteri & Hotari 2011, 71).

Sosiaalialan työntekijät toimivat eräänlaisessa kahtia jakautuneessa tilassa, kun heitä sitovat yhtäältä työntajansa vaatimukset ja toisaalta oman ammattikuntansa eettiset periaatteet. Jokainen työntekijä käy varmasti sisäistä kamppailua siitä, miten sovittaa yhteen nämä kaksi asiaa. (Satka 1993, 54; Gallina 2010.) Metteri ja Hotari (2011, 69) kuitenkin muistuttavat, että kaikki sosiaalityöntekijät eivät ole sisäistäneet eettistä työtapaa. Usein sosiaalityöntekijät kokevat, että riittämättömät resurssit tai organisaatioiden toimintatavat ovat esteenä eettisesti oikean työtavan toteuttamiseen. Vaikka sosiaalityöntekijän näkemykset oikeudenmukaisesta resurssien jakamisesta poikkeaisivat kunnan päätöksentekijän tekemistä ratkaisuksista, ei sosiaalityöntekijä voi sivuuttaa sen paremmin lainsäädännön velvoitteita kuin oman organisaation toimintalinjaa. Moraalisten kysymysten käsittelyyn sosiaalityössä on usein käytettynä työvälineenä työnohjaus. Työnohjauksen ohella myös muut ammatilliset keskusteluareenat voivat vähentää työn kuormittavuutta. (Kananoja ym. 2007, 101-102.)

Sosiaalityöntekijät joutuvat ottamaan vastaan vähäisin työntekijäresurssein yhä enemmän asiakkaita yhä monimutkaistuvissa ongelmissa. Aho (1993, 159) pohtii, miten työntekijät jaksavat työskennellä eettisesti päivittäisen työpaineensa alla ja miten on mahdollista tehdä asiakkaiden perusturvaa tukevia päätöksiä, kun yhteiskunta samanaikaisesti hajottaa asiakkaan perusturvaa. Sosiaalityöntekijät tuntevat olevansa liian väsyneitä ja turhautuneita, jotta voisivat ottaa kantaa ajankohtaisiin kysymyksiin ja olla valmiita ”taistelemaan” oman ammattikuntansa puolesta. Aho (emt.) kysyykin, kuinka paljon sosiaalityöntekijöiltä voidaan vaatia. Erityisesti pienissä kunnissa sosiaalityön ammatilliset jännitteet ovat todettavissa poliittisten päätöksentekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden edunvalvontaristiriitoina.

Metteri ja Hotari (2011, 85-86) ovat tutkineet vuonna 2009 sosiaalityöntekijöiden eettistä kuormittumista nuorten psykiatrista auttamista ja organisaatioiden välistä yhteistyötä koskevissa hankkeissa. Sosiaalityöntekijät kokevat eettistä stressiä, kun he eivät kykene ajan rajallisuuden vuoksi vastaamaan asiakkaidensa tarpeisiin. Toisaalta kyseessä ei ole pelkästään ajan ja resurssien rajallisuudesta, vaan yleisesti auttamisen mahdollisuuksista ja elämän realiteeteista. Tämä voi näkyä siinä, että työntekijä hylkää eettisen eetoksen mukaisen ajatuksen siitä, että toivottomia tapauksia ei ole ja uusiin mahdollisuuksiin täytyy

uskoa. Metteri ja Hotari (emt.) pohtivatkin, voiko kyseessä olla työntekijän sopeutuminen epäeettisiin rakenteisiin kompromisseja tekemällä, jotta suuresta työmäärästä on mahdollista selvitä.

Piironen (2006) toteaa, että sosiaalityöntekijät pyrkivät kaikin tavoin olemaan vastustamatta esimiestään, jolloin he myös hyväksyvät hiljaisesti esimiehensä ajattelumaailman. Eettinen stressi syntyy silloin, kun työntekijä ei saa tukea työlleen. Sosiaalityöntekijöiden kohtaamat vaikeat asiakastilanteet ja eettiset ristiriidat ovat kestettävissä, mikäli työympäristö antaa tukea eettisesti kestäväälle työn tekemiselle. Mikäli työntekijällä on vain vähän vaikutusmahdollisuuksia työssään havainnoimiinsa eettisiin ristiriitoihin, voi tämä aiheuttaa työntekijälle tyytymättömyyttä ja johtaa ahdistavaan työskentelyilmapiiriin. (Metteri & Hotari 2011, 72; Gallina 2010.)

Sosiaalityöntekijät voivat kohdata ongelmallisia tilanteita työssään myös silloin, kun heidän omat, henkilökohtaiset arvonsa ovat ristiriidassa ammattikunnan arvojen kanssa. Tällaisia tilanteita voi syntyä, kun kohdataan vaikeissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä, joiden asenne tai käytös on ristiriidassa henkilökohtaisten arvojen kanssa. Kysymyksenä onkin, kuinka voimme kunnioittaa asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta, kun toisaalta meidän on määriteltävä asiakkaan käytös joko ”hyväksi” tai ”pahaksi”. Jotta sosiaalityöntekijät kykenisivät tekemään työtään, on heidän löydettävä tasapaino omien ja ammattikunnan arvojen välille. (Comartin & González-Prendes 2011.)

Työntekijät, jotka ovat enemmänkin niin sanotusti tiimipelaajia kuin yksilösuorittajia ja joilla ei ole kovin paljon konflikteja suhteessa omaan organisaatioonsa, säästyvät paremmin eettisten ongelmien merkittäviltä stressaavilta vaikutuksilta kuin sellainen työntekijä, jolla ei näitä ominaisuuksia ole. Lisäksi työntekijä, joka saa puolisoiltaan tukea, eikä eristäydy työporukasta, kykenee selviytymään eettisten ongelmien aiheuttamasta stressaavuudesta paljon rakentavammin. (McAuliffe 2005.)

Sosiaalityöntekijöiden olisikin olennaista oppia arvostamaan tekemäänsä työtä, vaikka se ei aina palvelisi organisaation asettamia tavoitteita. Ylpeys omasta ammatista ja työn arvostaminen auttavat sosiaalityöntekijöitä selviytymään henkisesti raskaasta työstä. Sosiaalityöntekijöiden tulee kehittää itsetuntemustaan, jotta he kykenevät tunnistamaan organisaation ja työyhteisön aiheuttamat haasteet työn tekemiselle. Sosiaalityöntekijät tarvitsevat

kykyä ja voimaa oman toimintansa tarkkailuun ja itsetuntemukseen, jotta kykenisivät hyödyntämään raskaassa työssä henkilökohtaisia vahvuuksiaan ja kokisivat voivansa säilyttää itsemääräämisoikeuden. (Fook & Askeland 2006, 49, 52.)

Sosiaalityöntekijät työskentelevät eettisesti haastavissa tilanteissa, joten työssä jaksamiseen on kiinnitettävä yhä enemmän huomiota. Sosiaalityöntekijät joutuvat työskentelemään tilanteissa, joissa ammattikunnan eettiset periaatteet ja työpaikan kulttuuri vaativat yhteensovittamista. Sosiaalityöntekijät tarvitsevat työssä jaksukseen tukea niin työyhteisöltä kuin läheisiltään, ja jokaisella sosiaalityöntekijällä onkin omat henkilökohtaiset ominaisuutensa stressin sietämiseen. Yhtenä tärkeänä tekijänä työssä jaksamiselle voidaan pitää työhönsä ja työpaikan avointa ilmapiiriä, jossa eettisistä ristiriitatilanteista keskustellaan vapaasti. Tämän lisäksi työntekijän työssä jaksamista edesauttaa työorganisaation puolelta tuleva luottamus työntekijän omaan ammattitaitoon. Organisaation tulisi kyetä vastavuoroiseen keskusteluun työntekijöidensä kanssa, jotta eettisiä ristiriitoja voitaisiin käsitellä ja tulevaisuudessa jopa välttää.

Sosiaalityöntekijän eettistä kuormittumista voidaan välttää, kun sosiaalityöntekijä kykenee purkamaan eettisten tilanteiden aiheuttamaa stressiä, eikä ajaudu tilanteeseen, jossa hylkää ammattieettiset periaatteet toivottomuuden tunteen seurauksena. Eettinen kuormittuminen voi siis johtaa siihen, että sosiaalityöntekijä ajautuu hylkäämään sosiaalialan ammattilaisten peruseriaatteita ja ajautuu pitämään asiakkaita ja tilanteita avun saavuttamattomissa. Sosiaalityöntekijästä tulee ikään kuin voimaton resurssien puuttumisen ja kuormittavien tilanteiden myötä. Tällöin sosiaalityöntekijät eivät enää jaksa kyseenalaistaa organisaation toimintatapoja, vaan ajautuvat tekemään työssään sen, minkä kiireeltään ehtivät.

2.4 Paternalismi ja itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Riippumatta ammattilaisen omista arvoista ja elämänvalinnoista, on työntekijän kunnioitettava ja edistettävä asiakkaan oikeutta tehdä omat valintansa, kuitenkin niin, että tämä ei uhkaa muiden oikeuksia. Täysivaltainen asiakas on vastuussa omista valinnoistaan ja niiden seurauksista. (Talentia 2005.) Sosiaalityön ammattilainen tarjoaa asiakkaille tiettyä identiteettiä oman ammatillisen kokemuksen ja koulutuksen kautta saatujen oppien perus-

teella. Näiden lisäksi määrityksissä on nähtävillä yleisiä kulttuurisia käsityksiä ihmisistä ja asioista. Asetelmassa on helposti nähtävissä se, kumpi on auttaja ja kumpi autettava. (Kulmala 2004, 235.)

Sosiaalityössä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen kääntyy usein siihen, että kunnioittamisen sijaan aletaan etsiä perusteita itsemääräämisoikeuden rajoittamiselle. Rajoittavaa puuttumista toisen ihmisen itsemääräämisoikeuteen tämän tahdosta riippumatta kutsutaan paternalismiksi. (Starrin & Jönssön 2000, 208; Reid ym. 2010.) Sosiaalityössä paternalismin edellytyksenä on usein henkilön oman tai muiden hyvinvoinnin vaarantuminen (Raunio 2006, 107). Paternalismi voi olla sallittavaa, mikäli toisen ihmisen itsemääräämisen rajoittaminen on aidosti hänen etunsa mukaista. Tällainen tilanne voi syntyä, mikäli henkilön päättelykyky on heikentynyt kypsyiden rajoittuneisuuden tai heikentyneen järjen vuoksi (Sipilä 1985, 174). Paternalismissa oletetaan, että ammattilainen kykenee tekemään yksilön puolesta paremman päätöksen ja siinä on havaittavissa epätasa-arvoiset roolit auttajan ja autettavan välillä (Reisman 2010).

Fook (2002, 37) pohtii ammattilaisten tiedon ja vallan suhdetta toisiinsa. Hänen mukaansa ammattilaiset joutuvat ikään kuin luopumaan omasta tiedon tuomasta valta-asemastaan, mikäli he hyväksyvät jonkun toisen tuoman näkökulman asiaan. Tämä aiheuttaa ammattilaisille luonnollisesti haasteita, kun omia ammattilaisen rajoja tulisi venyttää, mutta toisaalta olisi pidettävä kiinni ammattiroolin tuomasta asemasta. Puhuttaessa paternalismista sosiaalityössä on olennaista, että sosiaalityöntekijöillä on vahva ymmärrys siitä, millä perusteilla päätöksiä tehdään (Reamer 1983; ref.Reid ym. 2010). Sosiaalityöntekijän onkin kyettävä arvioimaan, missä tilanteessa yksilön autonomiaa voidaan rajoittaa (Reid ym. 2010).

Starrin ja Jönsson (2000, 200, 208) ovat todenneet, että joka tapauksessa on kuitenkin muistettava, että sosiaalityön tulee tukea ihmisen kykyä itsenäiseen selviytymiseen, eikä lisätä ihmisen riippuvuutta ammatilliseen apuun. Sosiaalityöntekijän on annettava ihmiselle vaihtoehtoja ja resursseja itsenäisen selviytymisen mahdollistamiseksi (Reid 2010). Toisaalta paternalismi voidaan ajatella niin sanottuna ylemmyyden kulttuurina, jolloin ajatus työntekijästä asiakkaan edun paremmin tietävänä on altis kritiikille. Sosiaalityöntekijä on aina vaarassa toimia paternalistisesti, sillä mikäli asiakas ei kykene tekemään itse elä-

määnsä koskevaa päätöstä, on sosiaalityöntekijän tämä tehtävä ja kannettava päätöksen seuraukset (Reid ym. 2010).

Kirjoittaessaan paternalismista, Hämäläinen ja Niemelä (1993, 71-72) tuovat esille, että periaatteessa esimerkiksi minkäänlaisiin hoitotoimenpiteisiin ei saisi ryhtyä ilman asiakkaan suostumusta. Päihdehuollossa on kuitenkin mahdollisuus pakkotoimenpiteisiin päihdehuoltolain edellyttämällä tavalla. Ovatko nämä laissa määritellyt syyt eettisesti riittäviä syitä pakkohoidon toteuttamiseksi? Pakkohoidon toteuttamatta jättäminen tai hoidon laiminlyöminen voidaan rinnastaa heitteillejättöön, joten kyseessä on ammattieettinen ongelma. Vastaavia kohdataan paitsi päihdetyössä myös muilla sosiaali- ja terveydenhuollon toiminta-alueilla. Päihdehuollossa paternalismin hyväksyttävyyys voidaan perustella ajatuksella siitä, että päihdeongelmaisten kyky määrätä omista asioistaan on heikentynyt. Mikäli sosiaalityöntekijä ei kykene missään tilanteessa paternalismiin päätöksenteossa, voidaan olettaa, että asiakkaalle voi koitua harmia (Reid ym. 2010).

Puhuttaessa yksilön ja ryhmien oikeuksista, herättävät ne erilaisia tunteita ja näkemyksiä ihmisten keskuudessa. Usein kritisoidaan valtiovallan vastuita ja etsitään niille vaihtoehtoja. Ongelmana kuitenkin on, että vaikka lähes jokaisella on mielipide siitä, mitä yksilön oikeudet ovat, niistä keskustellaan kuitenkin harvoin. Sosiaalityöntekijöiden tulisivat toimia eräänlaisina puheenavaajina, jotka linkittäisivät yksilön intressit suurempaan kokonaisuuteen. Sosiaalityöntekijät toimisivat mikro- ja makrotasojen välisenä linkkinä ja ajaisivat paitsi yksilön oikeuksia, myös rakenteiden ja valtiovallan vastuita. Jotta epäkohdat saataisiin korjattua yksilön ja ryhmien oikeuksista, edellyttää se näkyvyyttä politiikassa ja valtiovallan kiinnostusta asiaan. (Ife 2005, 65.)

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen kuulostaa helpolta asialta ja itsestään selvältä. Sosiaalityössä on kuitenkin usein tilanteita, joissa yksilön itsemääräämisoikeutta rajoitetaan eri keinoin ja perustein. Sosiaalityön etiikassa itsemääräämisoikeuteen liittyvät kysymykset ovat keskeisiä. Onko todella niin, että sosiaalityössä enemmänkin etsitään keinoja ja perusteita itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen kuin sen turvaamiseen? Kun yksilön itsemääräämisoikeutta on lähtökohtaisesti kunnioitettava, missä tilanteissa voimme työntekijöinä rajoittaa tätä oikeutta? Olen sitä mieltä, että yksilö luopuu tietyiltä osin omasta itsemääräämisoikeudestaan joko pakotettuna tai vapaaehtoisesti, ollessaan esimerkiksi toimeentulotuen asiakkaana. Toimeentulotukilaki jo itsessään velvoittaa asiakasta asettu-

maan tiettyyn muottiin, jotta tiukat normiehdot täytyisivät. Asiakkaan on tehtävä valintoja omassa elämässään, jotta toimeentulotukeen tulisi oikeus tai hän olisi edes jollain tapaa hyväksytty työntekijän silmissä. Jotta oikeus toimeentulotukeen säilyisi täysmääräisenä myös seuraavassa kuussa, on asiakkaan toimittava sosiaalityöntekijän asettamien sääntöjen mukaisesti. Ideaaliahan olisi, että nämä työn tavoitteet asetetaan yhdessä asiakkaan kanssa, mutta kuinka paljon asiakas loppujen lopuksi joutuu luopumaan omasta itsemääräämisoikeudestaan?

Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään rajoittamaan yksilön itsemääräämisoikeutta ja harjoittamaan paternalismia ainakin jossain mielessä. Kokevatko sosiaalityöntekijät huonoa omaatuntoa itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta vai onko se välttämätön työn edellytys? Ilman itsemääräämisoikeuden rajoittamista tuskin monikaan työn tavoitteista toteutuu. Vaarallisilla vesillä liikutaan mielestäni silloin, kun sosiaalityöntekijät eivät enää pohdi itsemääräämisoikeuteen liittyviä kysymyksiä vaan pitäisivät niitä itsestäänselvytenä. Kuka voi olla parempi yksilön oikeuksiin liittyvien kysymysten puolustaja kuin sosiaalityöntekijä, joka päivittäin työssään kohtaa tällaisia kysymyksiä?

3 MILLAISET YHTEISKUNNALLISET TEKIJÄT OVAT AIHEUTTAMASSA EETTISIÄ HAASTEITA AIKUISSOSIAALITYÖLLE?

3.1 Syrjäytymisen käsitteestä

Syrjäytyminen voidaan määritellä yleisesti yhteiskunnan ja yksilön välisten siteiden heikoudeksi. Syrjäytymisen perustaville määreille on keskeinen kysymys, mistä syrjäydytään kun syrjäydytään. Syrjäytymisessä on kyse ulkopuolelle jäämisestä erilaisista sosiaaliselle osallisuudelle tärkeistä toiminnoista. Syrjäytymisen käsitteen voidaan ajatella kuvaavan huono-osaisuuden kasautumista. Syrjäytyminen ajatellaan tällöin prosessina, jolloin huono-osaisuuden vaikutukset heijastuvat elämän eri osa-alueisiin. (Raunio 2006.) Helenen (2002, 74-75) mukaan sosiaalipoliittisena tavoitteena syrjäytymiskeskustelussa on tuoda syrjäytyneitä yhteisyyteen, ulkoa sisään ja reunoilta keskelle. Syrjäytyminen ei koskaan rajoitu vain niihin yksilöihin, joihin käsite ensikuulemalta viittaa, vaan se on aina relationaalista eli suhteellista.

Syrjäytyminen sanana merkitsee reunoille joutumista. Metaforalla on haluttu tehdä eroa köyhyyden käsitteeseen ja korostaa ilmiön prosessiluonnetta. Kuitenkin ilmaus koskee enemmänkin prosessin lopputulosta, staattista olotilaa, jossa liikkeen kääntyminen toiseen suuntaan on epätodennäköistä. (Helne 2002, 7.) Yhteiskunnan huono-osaisten joukko, joka tulee heikosti toimeen tai kärsii jostain muusta sosiaalisesta ongelmasta, on sekä sosiologinen, sosiaalipoliittinen että sosiaalieettinen ongelma. Sosiaaliset ongelmat on laaja ilmiökenttä, jotka vaativat rakenteellisella tasolla sosiaalieettistä keskustelua. (Hämäläinen & Niemelä 1993, 49,147.)

Sosiaalityön periaatteellinen lähtökohta on, että sosiaalityön ammattilaiset toimivat syrjittyjen, vähävoimaisten ja puolustuskyvyttömiä ihmisten ihmisarvoa kunnioittaen sekä yksilöiden suhteellisen aseman parantamiseksi (Kananoja ym. 2007, 100). Raunio (2006) toteaa, että sosiaalityössä syrjäytymistä voidaan tarkastella yksilön toimeentuloon ja hyvinvointiin liittyvien ongelmien ja yhteiskunnallisen osallisuuden näkökulmasta. Samalla syrjäytyneiden ihmisten olemassaolon voidaan nähdä olevan elinehto sosiaalityön ammattikunnan olemassaololle. Voidaan kuitenkin ajatella, että sosiaalityö ei välttämättä tarvitse

syрjäytyneitä, vaan voimavarat voitaisiin suunnata myös parempiosaisten psykososiaalisten ongelmien käsittelemiseen. Pohjoismaissa sosiaalityö nähdään ennen muuta työskentelynä syrjäytyneiden parissa. Sosiaalityöntekijältä odotetaan syrjinnän estämistä, joka eettisten periaatteiden mukaan otetaan osaksi omaa toimintaa.

Yhteiskuntapoliittisesta näkökulmasta katsottuna yksilön syrjäytymisriskiä vahvistavat työttömyys, asunnottomuus, riittämätön koulutus, varattomuus, terveyden heikentyminen ja poikkeava käyttäytyminen. Riskiryhmien syrjäytymiskiirteen katkaiseminen edellyttää yksilökohtaisesti suunniteltuja toimenpiteitä, yhteistyötä ja moniammatillisten käytäntöjen vahvistamista. Toimenpiteet ovat usein korjaavia, mutta niillä on myös pyrkimys ehkäistä syrjäytymisen syvenemistä. Tällaista toimintaa voidaan kutsua myös köyhyyspolitiikaksi, jossa toimenpiteet kohdennetaan niille, joilla syrjäytymisen riski on kaikista suurin. (Raunio 2006, 128-129.) Yhteiskunnallisen arvostuksen saamiseksi ihmisen on yleensä täytettävä normaaliuden kriteerit. Näitä kriteerejä ovat muun muassa säännöllinen palkkatyö, tietynlainen sosiaalinen verkostoituminen ja tietty kulutustaso. Normaliteetti ei kuitenkaan takaa arvostuksen säilymistä vaan yksilöllä on myös oltava esimerkiksi menestystä, tehokkuutta, nuoruutta ja kauneutta. Helnen (2002, 82) mukaan on siis mahdollista ajatella, että tällaisia asioita vaativassa yhteiskunnassa jokaisella yksilöllä on potentiaalinen riski syrjäytymiseen.

Työstä syrjäytyminen voidaan nähdä syrjäytymisenä yhteiskunnan valtavrasta. Valtavirran sijaan voidaan käyttää myös termiä yhteiskunnallisesta normaaliudesta. Normaaliuden vahvistaminen on keskeinen sosiaalityön tehtävä. Työnteon voidaan nähdä olevan edellytys yhteiskuntaan integroitumiselle, jolloin se antaa ihmisen elämälle pelkkää toimeentulon hankkimista laavamman merkityksen. Työelämään integroiminen sosiaalityössä tarkoittaa työttömien ja erityisesti pitkäaikaistyöttömien parissa tehtävää aktivointityötä. Lopputuloksena voi kuitenkin olla työelämään aktivoitumisen sijasta syrjäytymisen syventyminen, kun ihminen ei kykene täyttämään työelämän asettamia ehtoja. Aktivointitoimenpiteiden toteuttamisessa on näkyvissä, että näihin toimenpiteisiin otetaan helpommin liikkeelle saatavia ryhmiä, esimerkiksi nuoria, vaikka ikääntyneemmätkin voivat aivan yhtä hyvin olla aktivointitoimenpiteiden tarpeessa. (Raunio 2006.)

Koistisen (2008) mukaan pätkätöiden yleistymisen seurauksena on syntynyt muita ryhmiä heikommassa asemassa olevia yksilöitä suhteessa sosiaaliturvaan, toimeentuloon ja uralla

etenemiseen. Tämä kehityssuunta haastaa kehittämään sosiaaliturvajärjestelmiä. Olisi kehitettävä universaalista perusturvaa, mutta myös yksilön valinnanmahdollisuuksia tukevia sosiaaliturvajärjestelmiä. Pienituloisuus ja köyhyys eivät ole ainoastaan markkinoiden aikaansaama ilmiö vaan myös nykyisen sosiaaliturvajärjestelmän vahvistama ilmiö.

Sosiaalityöntekijöiden haasteena on toimia syrjäytyneiden ihmisten elämänhallinnan parantamiseksi ja syrjäytymisprosessin katkaisemiseksi. Eettisenä ongelmana kuitenkin voidaan kokea se, että sosiaalityöntekijöillä ei tosiasiallisesti ole resursseja toimia syrjäytyneiden yksilöiden elämänhallinnan parantamiseksi. Sosiaalityössäkin edellytetään nykypäivänä tietynlaista tuloksellisuutta, jolloin on vaarana, että syrjäytyneimmät yksilöt jäävät vähemmälle huomiolle. Syrjäytyneet yksilöt kun tarvitsisivat enemmän aikaa ja paneutumista työskentelyssä kuin jotkut muut asiakasryhmät. Nykypäivän kiireessä työntekijä voi helposti sortua menemään työssään siitä, mistä aita on matalin. Tällainen toiminta rapauttaa sosiaalialan eettiset periaatteet ja koko ammattikunnan olemassaolon. Keiden hyväksi sosiaalityöntekijät sitten työtään tekevät, ellei niiden, jotka ovat kaikista heikoimmassa asemassa yhteiskunnassamme? Tämäkin on tietysti suhteellinen käsite. Vaikka työntekijä näkisi asiakkaan syrjäytyneenä, voi asiakas kokea tilanteensa aivan toisin.

3.2 Toimeentulotuen saamiseen liittyviä ongelmia

Toimeentulotukityötä määrittää vahvasti toimeentulotukilaki, jonka 1§:ssä määritellään toimeentulotuen tarkoitus: ”Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.” (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.)

Toimeentulotukityö mielletään usein toissijaiseksi työksi, pelkäksi ”rahan jakamiseksi”, joka verottaa varsinaisen sosiaalityön resursseja. Ammatillisesti haasteellisena voidaan toimeentulotukityössä nähdä kuitenkin esimerkiksi syrjäytymisen estämiseen liittyvä tehtävä. Raunio (2009, 51) toteaa, että pelkäksi rahan jakamiseksi ei toimeentulotukityötä kannata mieltää, sillä sen syvimpänä tavoitteena on katkaista pitkäaikainen toimeentulokiriippu-

vuus ja aktivoida yksilöitä työelämään. Tällaisiin haasteisiin vastaaminen edellyttää Raunio-
on mukaan (emt.) kokonaisvaltaista työtettä ja ammatillista osaamista.

Puhuttaessa köyhyydestä taloudellisten resurssien puutteena tarkoitetaan usein suhteellista tuloköyhyyttä. Köyhyyttä voidaan määritellä suhteellisen tuloköyhyyden käsitteellä, jolloin köyhyys tarkoittaa tilannetta, jossa yksilöllä tai kotitaloudella ei ole yhteiskunnan keskimääräiseen toimeentulon tasoon nähden resursseja hankkia hyväksyttävänä pidettyä vähimmäistoimeentuloa. Voidaan katsoa, että köyhyydestä ei voida puhua, mikäli resurssien puutteen lisäksi ei kiinnitetä huomiota ihmisten elinoloja kuvaaviin tekijöihin. (Raunio 2006, 34-35.) Määttä (2010) tuo esille, että köyhyyskierrettä voitaisiin ehkäistä hyödyntämällä sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa ja asiantuntemusta palvelujärjestelmästä. Jotta sosiaaliturvasta saataisiin oikeudenmukaista, vaatisi se päätöksenteon läpinäkyvyyttä, asiantuntijoiden yhteistyön vahvistamista ja yksilöidympiä ratkaisuja. Ongelmana on jäykkä, normitettu sosiaaliturva, jolloin palvelujen ja avun piiriin on mahdotonta päästä, mikäli hakija ei täytä tiettyjä kriteerejä.

Anne Määttä (2010) on tehnyt tutkimuksen vuonna 2007 kirjoitettujen kertomusten perusteella. Tutkimuksessa vastaajia pyydettiin kertomaan omakohtaisia tai läheisen kokemuksia sosiaaliturvan epäkohdista. Määttä tuo esiin artikkelissaan ”Toimeentulotuen väliinpuutoajat” esille, että sosiaaliturvaan liittyvä väliinpuutoaminen saa alkunsa haastavasta elämäntilanteesta, jossa yksilö ei kykene tulemaan toimeen työtä tekemällä tai joutuu turvautumaan kokonaan sosiaaliturvaetuksien varaan. Väliinpuutoamista tapahtuu, kun viranomaisen tai tukijärjestelmän ei kykene vastaamaan yksilön haastavaan elämäntilanteeseen liittyvään palvelutarpeeseen, jolloin tapahtuu asiakkaan poiskäännyttämistä (Hänninen & Karjalainen 2007, 169-171). Velvollisuusetiikan mukaisesti voidaan toimia perusasenteen mukaisesti niin pitkälle, että ihminen asian takana unohtuu. Velvollisuuseettisesti työntekijä on kiinnostunut ainoastaan noudattamaan lakipykälää ja ohjesääntöjä, jolloin asiakas ihmisenä muuttuu epäolennaiseksi. (Aadland 1993, 74.)

Poiskäännyttämisen ja väliinpuutoamisen prosessi voi aiheuttaa pysyvämmän väliinpuutoamisen tilan, josta on seurauksena köyhyys. Määttän tutkimuksen mukaan työkyvyn heikentyessä hoidon, kuntoutuksen ja terapian saaminen on vaikeaa. Tutkimuksessa kirjoittajat toivat esille, että ongelmia aiheutui, kun työkyvyttömyyttä todistavia lääkärintuotoja ei hyväksytty Kelassa tai vakuutuslaitoksissa. Joillekin ikääntyneille työttömille myönnettiin

esimerkiksi suositus psykoterapiaan, mutta osalla ei ollut siihen varaa osallistua. Mielen-terveysongelman väliinpuotoamisessa tuotiin esille, että tuen hakijalta edellytetään aktiivisuutta, jota mielen-terveysongelmalaiselta useasti puuttuu. Heillä on riski jäädä vaille hoitoa, terapiaa tai kuntoutusta, mutta usein he jäävät myös vaille tarvittavaa toimeentuloa ja sosiaalityötä. (Määttä 2010.)

Toimeentulotuki käsitetään edelleen hyvin usein niin sanottujen ”armopalojen” antamiseksi. Asiakas joutuu perustelemaan hakemuksensa ja toimeentulotuen myöntämisessä noudatetaan tarveharkintaa. Työntekijällä on oikeus määrätä, mitä hakija saa, eli työntekijällä on valta harkita asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvä tarve. Tällainen toiminta voi johtaa siihen, että asiakas määrittää työtä vieroksuvaksi, laiskaksi ihmiseksi. Sosiaaliturvaetikassa ongelmana on sen kiinnittyminen subjektiiviseen kokemukseen, säälimiseen. Toimeentulotuessa voidaan nähdä eettisenä ongelmana myös asiakkaiden tasapuolisen kohtelun kysymykset. Se, millaista kohtelua asiakas saa, riippuu työntekijästä ja siitä, millaisena nimenomainen työntekijä näkee asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen. Ongelmallista työntekijän kannalta on myös niin sanottu pelaaminen, jolloin asiakas taktikoi saadakseen enemmän etuja. Hämäläinen ja Niemelä (1993, 126, 178) kysyvätkin, pitäisikö työntekijän neuvoa asiakasta, mikäli pelaamalla saa paremmin etuuksia, ja onko oikeudenmukaista saavuttaa pelaamalla parempia etuuksia. Niemelän (2004, 305) mukaan rahan jakaminen on välttämätöntä riski- ja kriisitilanteissa, mutta todellinen haaste palvelujärjestelmälle on, miten ihmiset voivat saavuttaa tosi olemuksensa toteuttamisen.

Sosiaalityössä kohdattavien ihmisten yksilöllisten ongelmien lähtökohdat ovat yhteiskunnalliset. Sosiaalityön toiminta-alueena on ihmisen ja ympäristön välinen suhde. Asiakkaan yksilöllinen tilanne on suhteutettava laajempaan yhteyteen, jolloin asiakkaiden tilanteita joudutaan arvottamaan ja asettamaan tärkeysjärjestykseen. Ongelmia syntyy usein silloin, kun yksilön edut ovat vastakkain muiden ryhmien etujen kanssa. (Aho, 157, 163.) Piironen (2006, 322) tuo esille ajatuksen, että heidän tasa-arvoinen kohtelunsa on mahdotonta sosiaalitoimistossa asiakkaiden yksilöllisistä elämäntilanteista johtuen. Ristiriitaisessa tilanteessa sosiaalityöntekijä joutuu pohtimaan moraalisia kysymyksiä siitä, mikä on oikea tapa toimia, miten sovittaa yhteen erilaisia intressejä, kenen näkemystä on kuunneltava eniten ja mikä on työntekijän oman asiantuntemuksen paino asiassa. Sosiaalityön eettiset arvot edellyttävät työntekijältä heikomman puolelle asettumista, mutta muiden ihmisten oikeuksia tai yhteisesti sovittuja normeja ei voida kuitenkaan sivuuttaa (Kananoja ym. 2007, 101).

Helena Blomberg, Johanna Kallio ja Christian Kroll ovat tehneet määrällisen tutkimuksen koskien sosiaalityöntekijöiden asennoitumista sosiaalisten ongelmien syihin. Tässä tutkimuksessa nousi olennaisena esiin ero suomalaisten ja muiden pohjoismaalaisten sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä köyhyyden syistä. Suomalaiset sosiaalityöntekijät syyttävät yksilöä köyhyydestä enemmän kuin sosiaalityöntekijät muualla pohjoismaissa. Yksilöllistä syytöstä kannattavat Suomessa työntekijät, joilta puuttuu sosiaalityöntekijän pätevyys ja joilla on suhteellisen lyhyt työhistoria, kun taas pitempään sosiaalityötä tehneet ja koulutuksen omaavat syyttävät köyhyydestä yhteiskunnan rakenteellisia tekijöitä. Tärkeimmäksi selittäväksi tekijäksi asenne-eroon muodostuu se, kuinka kauan on ilmiön parissa töitä tehnyt. Norjalaiset ja ruotsalaiset sosiaalityöntekijät kannattavat eniten sosiaalisia selitysmalleja köyhyyden selittämisessä kun taas Tanskassa köyhyys nähdään kohtalosta johtuvana. (Blomberg, Kallio & Kroll 2010.)

Toimeentulotukihakemusten käsitteleminen kuuluu olennaisena osana aikuissosiaalityöhön. Toimeentulotuki on tiukasti normitettu etuus ja sen soveltamiseen on kunnilla omia ohjeistuksiaan. Vaikka toimeentulotukea säätelee tiukka normisto, silti työntekijällä on suuri valta päättää toimeentulotuen myöntämisestä tai eväämisestä. Toimeentulotuen tiukka normitus aiheuttaa sosiaalityössä eettisiä ristiriitoja ja kysymyksiä muun muassa asiakkaiden tasapuolisesta kohtelusta. Yksi olennainen tekijä toimeentulotuen hakemisessa ja myöntävän päätöksen saamisessa on asiakkaan oma kertomus ja perustelu elämäntilanteestaan. Asiakkaalta siis edellytetään normitiedon sisäistämisen lisäksi myös kykyä perustella oma elämäntilanteensa ja tarve toimeentulotuelle.

Sosiaalityöntekijöiden tulee puolustaa heikoimmassa asemassa olevia puolustuskyvyttömiä yksilöitä ja toimia heidän asianajajinaan. Toimeentulotuen hakemisessa kuitenkin edellytetään vahvasti asiakkaan oma-aloitteisuutta. Toimeentulotukityö toimii eräänlaisena työvälina, joka avaa portin yksilön elämään. Mikäli sosiaalityöntekijällä ei ole riittävästi aikaa paneutuvaan työskentelyyn, ei tästä ole sosiaalityön kannalta mitään hyötyä asiakkaiden elämänhallinnan parantamiseksi. Toimeentulotukityö onkin muuttunut monessa kunnassa niin sanotuksi liukuhihnatyöksi, joka on kaukana sosiaalityön eetoksesta. Toimeentulotuen väliinpuotoajat kärsivät tästä luultavasti eniten, sillä kenellä on aikaa paneutua heidän tilanteeseensa kieltävän toimeentulotukipäätöksen jälkeen?

3.3 Asiakkaiden valikointi aikuissosiaalityössä

Sosiaalityöntekijälle on erityisen haasteellista työskennellä syrjäytymiskiirteen äärimmäisellä reunalla olevien kanssa. Vaikeissa ongelmissa olevien, kuten esimerkiksi vankilakier-teessä olevien, on erittäin hankala sitoutua minkäänlaiseen suunnitelmalliseen asiakas-suhteeseen. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää, että sosiaalityöntekijä omaa asenteen, jon-ka mukaan ihmiset kohdataan omina persooninaan, sellaisina kuin he ovat. Voidaan myös ajatella, että vaikeimmin syrjäytyneiden kanssa riittää kannatteleva työ, joka turvaa elämän perusehdot. (Granfelt 2005, 143.)

Sosiaalityöntekijöiden tulisi keskittyä työssään sosiaalisten ongelmien uudelleen konstru-oimiseen sosiaalisten ongelmien ratkaisemisen sijasta. Tämä tulisi tehdä siten, että vältet-täisiin paradokseja ja dilemmoja, jotka ovat olennaisia modernille käsitteellistämislle val-lasta ja voimaannuttamisesta. Sosiaalityöntekijöiden tulee rakentaa yhteistä dialogia asi-akkaiden kanssa, jotta yhteinen ymmärrys työskentelyn tavoitteesta voitaisiin saavuttaa, ja asiakas lopulta kykenisi hallitsemaan omaa elämäänsä. (Fook & Morley 2005, 80-81.)

Raunio (2006, 70) näkee, että kaikki asiakkaat eivät tarvitse paneutuvaa työskentelyä, vaan joillekin riittää etäisempi apu. Työntekijä voi kuitenkin estää ongelmalliseksi luokitte-lemansa asiakkaan mahdollisuuden paneutuvaan työskentelyyn, vaikka asiakkaan tilanne sitä edellyttäisi. Nykypäivänä asiakkaiden valikoinnin paneutuvaan työskentelyyn estää työntekijöiden ylikuormittuminen ja jatkuva kiire, jolloin tuloksena on asiakkaiden asioiden pinnallinen käsittely. Arnkilin (2005, 156) mukaan sosiaalityöntekijät tekevät selvän eron ”omien asiakkaiden” ja toisten työntekijöiden asiakkaiden välille. Omien asiakkaiden puolia pidetään, mutta kaikkiin kollegoihin ei suhtauduta tasa-arvoisen luottavasti. Tästä syntyy jännite julkilausutun asiakkaiden yhdenvertaisuutta korostavan linjan ja omien asiakkaiden valikoinnin välillä, jolloin toisten asiakkaiden kanssa työskennellään paneutuvammin.

Vaikka sosiaalityöntekijä ei harjoittaisi avointa syrjintää, voi syrjintä esiintyä hienovarai-semmin liittyen asiakkaiden valikointiin. Syynä valikointiin voi esimerkiksi olla asiakkaan ongelmallisena koettu yhteistyökyky. (Raunio 2006, 69.) Arnkil (2005, 157-159) toteaa, että vaikka asiakkaiden avuntarve olisi sama, joidenkin asiakkaiden kanssa sosiaalityönte-kijä työskentelee paneutuvammin kuin toisten. Paneutuvaan työskentelyyn vaikuttaa se, kuinka hyvin lojaliteettivaihto onnistuu asiakkaan kanssa. Paneutuvan työskentelyn on ta-

pahduttava piilossa ja työntekijän on luotettava siihen, että asiakas pitää paneutuvan työskentelyn omana tietonaan. Valikointi perustuu käsitykseen yhteistyön toimivuudesta. Liian vaikean asiakkaan kanssa työntekijä ei etene paneutuvaan työskentelyyn vaan jättää asiakkaan niin sanottuun eteiseen. Fook (2002, 79) kirjoittaa, että niin kutsutut hyvät asiakkaat nähdään sellaisina, jotka sitoutuvat taloudelle asetettuun budjettiin ja jotka pyytävät työntekijän apua vain vaikeimmissa tilanteissa. Vaikeat asiakkaat Fook (emt.) luokittelee sellaisiksi, jotka eivät noudata työntekijän asettamia rajoituksia.

3.4 Markkinatalouden haasteet sosiaalityön ammattietikalle

Asiakaslähtöisen toiminnan ja tuloksellisuuden välillä vallitsee jännite, joka on korostunut 1990-luvulta lähtien. Asiakkaiden kanssa työskentelyltä vaaditaan määrällisesti mitattavaa tulosta, mikä taas ei tue eettisesti kestävästä työskentelystä. Raunio (2006, 112) varoittaa, että tilanne voi johtaa siihen, että ei ole aikaa paneutuneeseen työskentelyyn, jolloin asiakkaan asioita käsitellään pinnallisesti. Tuloksellisen työotteen vaatimus voi merkitä sitä, että työtä tehdään yhä enemmän työllistävän organisaation lähtökohdista. Tulosjohtaminen korostaa tuloksia jokaisessa vaiheessa (Niiranen 1993, 78).

Sosiaalityön kentälle on myös kohdistettu tehostamisen ja taloudellisuuden paineita. Työltä vaaditaan tuloksia, mutta kuitenkin ei ole pohdittu sitä, kenen ehdoilla tai näkökulmasta tulokset on määriteltä tai keitä tulosohjaus loppujen lopuksi hyödyttää. Tulosjohtaminen on ihmistyössä eettisesti puhutteleva asia. Satka (1993, 53-54) toteaa, että sosiaalityössä on moraalinen ja inhimillinen velvollisuus pitää kiinni sosiaalityön ytimessä olevasta ammattietikasta. Metteri ja Hotari (2011, 73-74) kirjoittavat, että ruohonjuuritasolla tehtävä sosiaalityö on menettänyt poliittishallinnollisen tukensa, kun julkisen sektorin rahoitus on supistunut ja ennaltaehkäisevän työn tilaa vähennetty. Sosiaalityöntekijät joutuvat kuitenkin usein huolehtimaan sosiaalisen säilymisestä sosiaalityössä ja raivaamaan tilaa hyvälle sosiaalityölle.

Niemelän (2004, 300) mukaan toiminta talouselämässä nähdään arvokkaana, mikäli siitä tulee voittoa. Markkina-ajattelun pohjalta ajatellen sosiaalityö on kaikkein vaikeimmin toteutettavissa markkinamekanismien kautta, sillä sosiaalityölle on vaikea löytää maksukykyisiä asiakkaita. Sosiaalityö korostuu viimesijaisena hyvinvointipalveluna (Rajavaara

1993, 66). Sosiaalityöntekijät ovat aitiopaikalla näkemässä tuloksia siitä, mitä taloudelliset ja poliittiset ratkaisut aiheuttavat ihmisten elämässä. Taloudellisia päätöksiä tehtäessä poliittisesti puolustavat voimakkaammat omia etujaan paremmin kuin heikommassa asemassa olevat (Dahl 1982, 43; ref. Niiranen 1993, 75). Yhteiskunnan mahdollisuudet jakaa palveluja ovat rajalliset, joten valintoja on tehtävä avuntarvitsijaryhmien ja yksilöiden välillä. Hämäläinen ja Niemelä (1993, 184) kysyvätkin, miten rajalliset voimavarat voidaan jakaa niin, että kutakin jäsentä kohdellaan yksilönä ja oikeudenmukaisuus toteutuu. Metteri ja Hotari (2011, 86) pohtivat, johtaako taloudellisen tehokkuuden korostaminen ja tarpeeseen nähden liian pieni työntekijämäärä tietynlaisten asiakastapausten määrittelyyn toivottomiksi, jolloin tällaisiin tapauksiin ei kannata uhrata aikaa.

Yksilöiden auttaminen on usein hätäapua, jolloin todellisia ongelmia ei ratkaista. Sosiaalityön asiakasmäärät kasvavat, mutta työntekijämäärä pysyy samana. Työtä on tehtävä entistä niukemmilla resursseilla, mutta lojaalisuus asiakkaita ja ammattikuntaa kohtaan tekevät vastuun rajaamisen haastavaksi. Ahon (1993, 158-159) mukaan riittäviä välineitä yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisemiseen ei sosiaalityöntekijällä ole. Usein ongelmia ratkotaan ottamalla pois niiltä, joilla muutenkin on vähiten. Aho jatkaa (emt.), että sosiaaliturvan leikkaukset näkyvät lisääntyvänä toimeentulotuen tarpeena ja viimesijainen toimeentuloon ei ole säästynyt harkinnan tiukkenemiselta. Metteri ja Hotari (2011, 85) tuovat esille, että talousajattelu voi muuttua organisaation kulttuuriseksi malliksi. Tämä voi johtaa siihen, että mallia ei kyseenalaisteta edes silloin, vaikka se tuottaisi lisäkustannuksia.

Viime aikoina yleistynyt tilaaja-tuottaja malli on johtanut siihen, että tilaajalla on valta määrittää kriteerit tuottajien (esimerkiksi yritykset) palveluille. Tämä on johtanut kilpailuun tuottajien kesken, pyritään tuottamaan palveluita tilaajalle yhä tehokkaammin ja edullisemmin. Markkinatalous on johtanut myös siihen, että ammattilaisten erityisosaaminen on jäänyt työn tuloksellisuuden varjoon. Työn mittarina toimivat näkyvät, taloudelliset tulokset. Kun työn tekemistä määrittää yhä enemmän talouden pelisäännöt, ovat ammattilaiset joutuneet yhä kauemmas oman ammatin harjoittamista koskevasta päivittäisestä päätöksenteosta. Ulkoapäin määritetään työn käytännöt ja sisällöt. Voidaankin yhteenvetona todeta, että tämän hetkessä tilanteessa ammattilaisten tietämys on aliarvostettu, ammattilaisten tekemästä työstä on keinotekoisesti tehty taloudellisesti mitattavaa, ammattilaiset on erotettu poliittisesta päätöksenteosta ja ammatti-identiteettiä vähätellään. (Fook 2002, 20-21, 25.)

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan aikuissosiaalityössä kohdattavia eettisiä kysymyksiä. Tarkoitukseni on tuoda esiin aikuissosiaalityön parissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden omia ajatuksia siitä, millaisia eettisiä haasteita he kohtaavat omassa työssään. Eettisiä pohdintoja käsitellään paitsi yhteiskunnallisesta näkökulmasta, mutta myös yksittäisten asiakastapausten kautta. Pääpaino tässä tutkimuksessa on kuitenkin toimeentulotukityön kautta esiin nousevat eettiset pohdinnat. Etiikka käsitteenä tarkoittaa tässä tutkimuksessa sitä, miten työtä tulisi tehdä ja millaiset suuntaviivat se työn tekemiselle asettaa. Tutkimuskysymyksinä ovat:

1. Millaisia ovat aikuissosiaalityössä kohdattavat eettiset haasteet?
2. Millaisia merkityksiä sosiaalityöntekijät antavat sosiaalityön etiikalle?
3. Miten mahdolliset eettiset ristiriidat vaikuttavat käytännön työhön?

5 AINEISTO JA AINEISTON HANKINTA

5.1 Tutkimuksen aineisto

Tutkimuksen aineisto on kerätty sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta eri puolilta Etelä-Pohjanmaata teemahaastattelulla. Sosiaalityöntekijöitä haastateltavista on seitsemän ja sosiaaliohjaajia on yksi. Yhteensä olen siis haastatellut kahdeksaa sosiaalialan ammattilaista. Kaksi haastateltavista sosiaalityöntekijöistä toimii myös johtavina sosiaalityöntekijöinä. Olen aloittanut tutkimuksen aineiston keräämisen niin, että lähetin kuntiin tutkimuslupahakemukset, joihin sain myöntävät päätökset. Tämän jälkeen lähestyin sähköpostitse tutkimukseni haastateltavia, joiden yhteystiedot sain kuntien Internet-sivuilta. Lähetin sähköpostitse tietoa tutkimuksestani haastateltaville ja ennen haastatteluita lähetin teemahaastattelurungon jokaiselle haastateltavalle. Sain sovittua ensimmäiset haastattelut jo parin viikon päähän haastattelupyynnön lähettämisestä, ja loputkin haastattelut sain sovittua siten, että tutkimukseni eteneminen pysyi aikataulussa. Kokonaisuudessaan aineiston kerääminen vei pari kuukautta. Alun perin laitoin kymmenelle sosiaalityöntekijälle haastattelupyynnön. Haastatteluista toteutui kahdeksan, joista yksi sähköpostitse.

Olen tutkimuksessani huolehtinut haastateltavieni anonymisoinnista, joten ketään haastatteluihin osallistunutta ei voida tutkimuksestani tunnistaa. Tutkimuksessani ei myöskään ilmene suoria tunnistetietoja haastateltavien työpaikkoihin. Olen äänittänyt haastattelut oman puhelimeni äänitystoimintoa käyttäen. Olen pyrkinyt litteroimaan haastattelut mahdollisimman nopeasti haastatteluiden jälkeen, sillä litterointi on paitsi aikaavievää, mutta myös haastatteluiden tunnelma on ollut tuoreeltaan paremmin mielessä. Litteroinnit olen tehnyt omalle kannettavalle tietokoneelleni siten, että kukaan ulkopuolinen ei ole päässyt kuulemaan haastatteluitani. Vaikka mielestäni olin varautunut tutkimuksen aikataulua suunnitellessani erityisesti siihen, kuinka paljon litterointeihin kannattaisi aikaa varata, niin silti niiden ajan vieminen yllätti. Keskimäärin haastattelut kestivät noin kolme varttia ja yhden haastattelun litterointiin sain varata aikaa yhden päivän.

Haastattelut tein haastateltavien omissa työhuoneissa. Kahden ensimmäisen haastattelun jälkeen muokkasinkin hieman teemahaastattelun kysymyksiä, jolloin lähetin näille haastateltaville lisäkysymykset sähköpostitse. Sain myös ensimmäisten haastatteluideni jälkeen sähköpostia yhdeltä haastatteluun osallistuneelta, joka kertoi haastatteluni toimineen eräänlaisena eettisenä interventiona, jonka kyseinen henkilö koki tarpeellisena. Sain häneltä myös sähköpostitse täydennyksiä kysymyksiin, joita hän oli haastatteluni jälkeen jättänyt vielä pohtimaan. Yksi haastatteluistani hieman epäonnistui, sillä huomasin haastattelun tekemisen jälkeen, että haastattelu ei ollutkaan tallentunut. Onneksi sain kyseiseltä henkilöltä haastattelukysymysten rungon paperilla, johon hän oli tehnyt omia vastausmerkintöjään. Tämän lisäksi kirjoitin heti haastattelun jälkeen muistiin omat muistiinpanoni henkilön vastauksista. Olen käyttänyt tätä haastattelua aineistona kuten muutakin aineistoa. Yksi haastateltavista vastasi minulle sähköpostitse teemahaastattelurungon mukaisesti kysymyksiin.

En tiedä, millainen vaikutus tutkimustuloksiin syntyi siitä, että haastattelut toteutettiin ihmisten työpaikoilla. Jo ensimmäisten haastatteluiden jälkeen huomasin nimittäin sen, että jotkut haastateltavista olivat selvästi kiireisiä, eivätkä olleet ehtineet juurikaan tutustua etukäteen teemahaastattelukysymyksiin. Tämä aiheutti tietysti osin varmasti myös sen, että kaikki eivät reflektoineet kysymyksiäni kovin syvällisesti. Toisaalta pohdin myös omaa kysymyksenasetteluani ja tämän vuoksi muokkasinkin ensimmäisten haastatteluiden jälkeen kysymyksiäni. Jotkut kysymyksistäni olivat selkeästi liian vaikeita yhtäkkiä pohdittaviksi. Iltapäivällä tehtyihin haastatteluihin varmasti vaikutti osaltaan myös kellonaika. Monella työntekijällä oli jo työpäivä takana, joten eettisten kysymysten pohtiminen ei väsyneenä ollut varmaankaan kovin helppoa ja monipuolisten vastausten saaminen oli vaikeampaa.

Haastattelijan roolin ottaminen oli toisaalta helppoa mutta toisaalta taas ei. Haastatteluita en varsinaisesti jännittänyt, mutta etenkin ensimmäisten haastatteluiden aikana koin pienimuotoista paniikkia, kun huomasin kysymyksiäni olevan vastaajien mielestä vaikeita. Yritin olla parhaani mukaan johdattelematta haastateltavia kysymyksilläni, mutta mielestäni siltä en kuitenkaan täysin välttynyt. Tähän vaikutti omat suhteellisen vahvat käsitykseni aikuissosiaalityön etiikasta ja siihen liittyvistä haasteista. Monesti huomasin, että mielestäni toivoin haastateltavan vastaavan tietyllä tavalla ja usein näin kävikin. Omat käsitykseni aikuissosiaalityön eettisistä haasteista eivät olleetkaan vain pelkästään omiani.

5.2 Tutkimusmenetelmänä laadullinen tutkimus

Olen valinnut tutkimusmenetelmäksi laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja sen myötä ajatus siitä, että todellisuus on moninainen. Huomioon on kuitenkin otettava, että tutkittavaa kohdetta on käsiteltävä kokonaisvaltaisesti. Tarkoituksena on paljastaa ja löytää tosiasioita. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2003, 152.) Ihminen on laajasti tutkimuksen kohteena ihmistieteellisessä tutkimuksessa. Tämä vaikuttaa siihen, että tutkimustuloksiin vaikuttaa ihmisten motiivit, pyrkimykset, päämäärät ja asenteet. Ihmistieteellinen tutkimus voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen: toiminnan vastaanottajaa, toiminnan ensisijaista suorittajaa, toimintaa itsessään ja toimintaa sääteleviä tekijöitä koskevaan tutkimukseen. (Metsämuuronen 2006, 18.)

Niin kvalitatiivisessa kuin kvantitatiivisessakin tutkimuksessa on Metsämuurosen (2006, 81-82) mukaan olennaista kysyä Pilatuksen tavoin: Mikä on totuus? Pyrkimys on päästä mahdollisimman lähelle totuutta. Olennaista ei ole se, tapahtuuko se kvalitatiivisesti vai kvantitatiivisesti. Laadullisen tutkimuksen prosessi perustuu pitkälti tutkijan intuitioon, tulkintaan ja järkeilykykyyn. On olemassa monia tapoja tehdä päätelmiä ja ne voivat olla jopa samasta aineistosta tehtyjä, toisiinsa nähden ristiriitaisia. Silverman (1993) on luokitellut laadullisen tutkimuksen keskeiset tutkimusmenetelmät. Havainnointi on laadullisessa tutkimuksessa työtä, jota tehdään toisen kulttuurin ymmärtämiseksi. Tekstianalyysiä käytetään siten, että sen avulla pyritään ymmärtämään kulttuurin jäsenten käyttämiä kategorioita. Haastattelussa esitetään avoimia kysymyksiä valituille ryhmille tai yksilöille ja litteroidaan eli puhtaaksi kirjoitetaan tämän jälkeen.

Metsämuurosen (2006, 21-22) mukaan tutkimuksen aiheen valinta on usein opiskelijalle koko tutkimusprosessin vaikein vaihe. Onkin hyvä etsiä aihepiiri ensisijaisesti omien mielenkiinnon kohteiden joukosta. Metsämuuronen (emt.) muistuttaa, että mikäli aihepiiri löytyy työelämästä, edellyttää se asioiden kyseenalaistamista. Tutkimuksessa lähdetään liikkeelle jostain yleisemmästä ajankohtaisesta ilmiöstä, jota kavennetaan pikku hiljaa omaan näkökulmaan. Liian laaja aihepiiri ei ole järkevä, koska se on yleensä vaikeasti hallittava. (Eskola 2007, 37; Metsämuuronen 2006, 21-22.)

Olen valinnut oman tutkimusaiheeni ensisijaisesti oman mielenkiintoni perusteella. Lukiossa käyty filosofian kurssit ovat osaltaan olleet vaikuttamassa eettisten asioiden pohtimiseen ja kiinnostukseen eettisistä kysymyksistä. Aiheeni nousi vähitellen esiin työelämän kautta. Huomasin pohtivani päivittäin aikuissosiaalityöhön liittyviä eettisiä kysymyksiä. Oli siis luontevaa ja mielenkiintoista lähteä tekemään tutkimusta aikuissosiaalityön eettisistä haasteista. Näkökulman kaventaminen sen sijaan vei minulla oman aikansa, sillä monta mielenkiintoista lähestymistapaa tähän ilmiöön on mielestäni olemassa.

Työ kannattaa hahmotella jo alkuvaiheessa esimerkiksi ranskalaisilla viivoilla erillisiin osiin, jotka muodostavat kokonaisuuden. Jäsennys, dispositio työlle on laajennettu sisällysluettelo, jolloin viivojen alle voi sijoittaa kussakin luvussa käsiteltävät asiat. Näin on helpompi hahmottaa isompi kokonaisuus. Tutkimuspäiväkirjan pitäminen systemaattisesti koko tutkimuksen ajan toimii myös työskentelyn apuna. Siihen voi tallentaa esimerkiksi haastattelukokemuksia. On hyvä pitää mielessä, että työtä muokataan koko ajan ja tutkimus konstruoidaan kirjoittamalla. Ei kuitenkaan kannata jumittua johonkin tiettyyn kohtaan, vaan siihen voi palata myöhemmin uudelleen. (Eskola 2007, 36-37).

En ole varsinaisesti pitänyt tutkimuspäiväkirjaa, mutta olen kirjoittanut ylös haastatteluiden jälkeen muutamalla sanalla omia tunnelmia ja mietintöjä, joita haastatteluiden aikana syntyi. Olen mielestäni kyennyt hyvässä tahdissa kirjoittamaan tutkimustani eteenpäin, sillä en ole antanut itselleni lupaa jumittua johonkin hankalaan kohtaan. Olen huomannut, että tällaiseen ”jumittuneeseen” kohtaan palaaminen myöhemmin on paljon hedelmällisempää kuin väkisin kirjoittaminen. Tärkein oppi minulle on ollut se, että kirjoittamiseen on todellakin varattava riittävästi aikaa, sillä tutkimuksen rakenne ja sisältö elää jatkuvasti. Olen omassa tutkimuksessani muuttanut moneen kertaan tutkimuksen rakennetta, ja kirjoitettua tekstiä olen parannellut moneen eri otteeseen.

Tutkija pyrkii keskustelemaan analysoitujen tekstien ja aikaisemman tutkimuksen ja teorian kanssa. Aluksi tutustutaan kirjallisuuteen ja muodostetaan alustava tutkimusongelma. (Eskola 2007, 37) Metsämuurosen (2006, 24-25, 27) mukaan kirjallisuudesta löytyy teoria, joka jäntevöittää tutkimusta. Kirjallisuuden kautta voi myös perehtyä aiempiin tutkimustuloksiin, jotka toimivat oman tutkimuksen vertailupohjana. Metsämuuronen (emt.) muistuttaa, että kirjallisuuteen perehtymisessä on muistettava lähdekritiikki, sillä kaikki tieto ei ole käyttökelpoista tieteellistä tutkimusta ajatellen. Alussa minusta tuntui siltä, että kirjallisuus-

den määrään ikään kuin hukkui ja oli vaikea hahmottaa oma lähestymistapa ilmiöön ja saada hahmotettua oma tutkimusongelma. Selkeän suunnan valinnan jälkeen oli helpompi keskittyä oman aiheen teoriakirjallisuuden hankintaan ja saada näin aikaan selkeä teoriakehys omalle tutkimusaiheelle. Näkökulman tarkentumiseen vaikutti erityisesti opettajan antama ohjaus ja opiskelijatovereiden antamat palautteet oman tutkimuksen suunnittelu- vaiheessa.

5.3 Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu

Haastattelun eduksi voidaan nähdä sen joustavuus. Haastattelun aiheita on mahdollista muokata kuhunkin tilanteeseen sopivaan järjestykseen. Haastatteluiden kautta saatuja tietoja on myös mahdollista tulkita useammista näkökulmista kuin esimerkiksi postikyselyllä saatuja tietoja. Toisaalta haastattelumenetelmällä on myös kääntöpuolensa. Itse haastattelut vievät aikaa ja voidaan myös pohtia, kuinka paljon haastattelujen valmistaminen lopulta vie aikaa. Haastattelutilanteeseen voi sisältyä monia virhelähteitä, kuten se, kuinka haastateltava itse kokee haastattelutilanteen. (Hirsjärvi ym. 2003, 192-193.) Haastattelulla on mahdollista kerätä empiiristä aineistoa sosiaalisesta maailmasta kysymällä haastateltavilta heidän elämästään. Perinteisen näkemyksen mukaan haastattelijan osallistuminen haastatteluprosessiin nähdään kuitenkin minimaalisena ja neutraalina (Holstein & Gubrium 2004, 140-141).

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jolle on ominaista, että jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia. Vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan vastaajat saavat vastata omin sanoin. Haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin. Tutkittavan ääni pääsee kuuluviin, kun hänen antamansa merkitykset asioille nostetaan keskiöön, samalla korostaen sitä, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksen syntyminen perustuu kielen käyttöön. Puolistrukturoidun menetelmän teemahaastattelusta tekee se, että teemat ovat kaikille samat. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47-48.) Haastatteluteemojen muodostumista ohjasi omassa tutkimuksessani teoriakehys, joka pohjusti tutkimuskysymysten asettamista. Toiseksi teemojen muodostamiseen vaikutti omat oletukseni siitä, millä tavoin haastateltavat asioita pohtivat ja millaisin käsittein. Oletin, että jonkin tietyn teeman sisällä haastateltava pohtisi asiaa tietyistä näkökulmista ja

vastaisi näin ollen myös tutkimuskysymyksiini. Aika pitkälle tämä oletus pitikin paikkansa, sillä sain mielestäni hyvin pitkälle sellaista haastatteluaineistoa kuin alun perin oletin.

Haastattelut todellakin veivät ison osan tutkimuksen tekoon varaamastani ajasta. Jo haastattelupaikoille siirtyminen vaati keskimäärin noin tunnin matka-ajan varaamisen. Haastatteluissa pääsin mielestäni hyvään keskusteluyhteyteen haastateltavieni kanssa. Teemojen avulla sain pidettyä keskustelun ikään kuin raiteillaan ja haastateltavat pohtivat nimenomaan niitä kysymyksiä, joihin minä tutkijana vastauksia tarvitsin. Yritin kuitenkin haastattelijana olla mahdollisimman neutraali, jotta en olisi millään tavoin johdatellut haastateltavien vastauksia ja ajatuksia. Aika ajoin kuitenkin huomasin, että keskustelu tempaisi mukaansa ja ajatusten vaihto haastateltavan kanssa oli tiivistä. Olen kuitenkin sitä mieltä, että sain ehkä tällä tavoin paremmin haastateltavien omaa ääntä esiin, kun osallistuin itse aktiivisemmin keskusteluun.

Haastattelutilanteet ovat eräänlaisia kaksisuuntaisia informaatioväyliä. Haastattelut ovat vuorovaikutuksellisia tilanteita ja näin ollen aktiivisia kahden osapuolen välillä. Kun haluamme tietää toisen ihmisen tunteet, kokemukset ja näkemykset, oletamme että meidän on osattava muotoilla kysymykset oikein, jotta pääsisimme sisään toisen yksilön maailmaan. Kysymysten muotoiluun, siihen minkälaisia kysymyksiä on vältettävä tulosten vääristämiseksi, on kuitenkin olemassa pitkälle kehitettyjä tekniikoita. (Holstein & Gubrium 2004, 142-143.)

Teemahaastattelu on suosituin tapa kerätä aineistoa kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Tämä voi johtua siitä, että kirjallisuudessa ja opetuksessa tätä on totuttu pitämään tyypillisimpänä metodina, joten käytäntö siirtyy opiskelijavuosikerralta toiselle. Opiskelijan on siis luonnollista valita menetelmä, josta on kuultu ja opettaja esitellyt. Teemahaastattelu on myös tiettyllä tapaa helppo menetelmä, sillä teemahaastattelu tarjoaa analyysille selkeät teemat. Vaikka teemahaastattelu voidaan tehdä hyvin tai huonosti, suurin pääpaino on kuitenkin aineiston analysoinnissa, joka on tehtävä huolellisesti. (Eskola 2007, 34-35.) Silverman (2010, 189) tuo esiin ajatuksen siitä, että haastattelun tekeminen on erittäin luontainen tapa kerätä aineistoa. Me olemme tottuneet haastatteluihin esimerkiksi televisiossa ja radiossa, joten tiedämme, mitä haastattelu tarkoittaa. Meillä ei siis pitäisi olla vaikeuksia olla haastateltavia tai haastattelijoita.

Omalla kohdallani haastattelujen tekeminen oli suhteellisen luonnollista ja se oli minulle tuttua aiemmista opinnoistani. Olen Silvermanin kanssa samoilla linjoilla siinä, että haastattelun tekeminen on tuttua ja kumpikin osapuoli ikään kuin tietää mitä odottaa. Roolijako haastattelutilanteessa on selvillä, kumpikin haastatteluun osallistujasta tietää, mitä odottaa ja miten toimia. Omasta työkokemuksesta olen kokenut saaneeni myös hyötyä haastatteluiden tekemiseen. Nyt vain haastateltavan paikalla oli sosiaalityöntekijä eikä asiakas. Haastateltavien tilanne oli myös mielenkiintoinen, sillä heidän roolinsa oli kääntynyt ikään kuin pääläelleen. Sosiaalityöntekijät olivat nyt haastateltavina eivätkä haastattelijoina.

Haastatteluteemat muodostetaan teorian pohjalta, joten niillä on jonkinlainen linkitys oltava. Teemoja on mietittävä tutkimusongelmista (millaisia vastauksia tarvitsen, jotta voin vastata kysymyksiin) ja teoriasta (miten teoreettinen käsite voi ilmetä vastaajien puheessa). On syytä miettiä niin sanottua esihaastattelua, joka mahdollistaa haastatteluteemojen tai oman toimintatavan muuttamisen. Mietittäessä aineiston riittävyttä, on kiinnitettävä enemmänkin huomiota vastausten lukumäärään kuin haastattelujen pituuteen. On myös aikataulullisesti otettava huomioon litteroinnin aikaavievuus. On hyvä suunnitella, että litterointi tapahtuu esimerkiksi aina haastattelun jälkeen, ennen seuraavaa haastattelua. (Eskola 2007, 38-39, 42.) On muistettava, että tutkimuskysymys määrittää tarvittavien haastatteluiden määrän (Silverman 2010, 193). Kaksi ensimmäistä tekemääni haastattelua voitaisiin luokitella tietynasteisiksi esihaastatteluiksi. Näiden haastatteluiden jälkeen muutin teemahaastattelurunkoani ja tarkensin vielä tutkimuskysymykseni uudelleen.

Silverman (1993, 117) muistuttaa, että vaikka käyttäisimme nykyaikaisimpia haastattelujen tallennusvälineitä, eivät ne kuitenkaan kykene tuomaan kaikkia haastattelun yksityiskohtia esiin litteroidussa aineistossa. Tämä voi Silvermanin (emt.) mukaan johtaa siihen, että kirjoittaja pyrkii ikään kuin siivoamaan epäselvät kohdat luonnollisesta keskustelusta. On myös varauduttava siihen, että aineistosta ei löydy kaikkea, mitä tutkija on etukäteen odottanut. Aineistosta on litteroinnin jälkeen nostettava esiin keskeiset asiat sen sijaan, että odottaisi aineiston itse nostavan esiin keskeisiä asioita. Se mitä aineistosta nousee esiin, on tutkijan aktiivisen toiminnan tulos. (Eskola 2007, 43.)

5.4 Eettinen pohdinta

Eettisten periaatteiden kunnioittamiseen tulee jokaisen tutkijan kiinnittää erityistä huomiota. Yhtenä tärkeimmistä lähtökohdista on mielestäni tutkijan aito kiinnostus tutkittavaa asiaa kohtaan. Laadullisen tutkimuksen luonteeseen kuuluu tutkittavien kokemusmaailman syvällinen ymmärtäminen ja vuorovaikutus tutkittavien kanssa. Tästä syystä on olennaista, että tutkijalla on motivaatiota antautua tutkimukselleen ja tätä kautta saada esiin laadukasta tutkimusaineistoa. Tutkijan oma motivaatio vaikuttaa myös hänen rehellisyyteensä ja kunnioitukseensa tutkittavia kohtaan, sillä jokaisen tutkittavan ihmisarvoa on kunnioitettava.

Olen tutkimuksessani kiinnittänyt huomiota tutkittavien anonymiteettiin. Tämän olen varmistanut siten, että en ole missään vaiheessa tutkimusta tehdessäni paljastanut ulkopuolisille henkilöille tutkittavia koskevia tunnistetietoja. Valmiissa tutkimuksessa olen käyttänyt tutkittaville antamiani peitenimiä eli tässä tapauksessa numerointia, enkä ole paljastanut heidän asuin- tai työpaikkaansa. Olen myös joutunut muuttamaan hieman käyttämiäni lainauksia kirjakielisemmäksi, sillä liiallinen murteella kirjoittaminen olisi voinut johtaa haastateltavien tunnistettavuuteen.

Tutkimusta tehdessäni olen pyrkinyt osoittamaan aitoa mielenkiintoa haastateltaviani ja aiheittani kohtaan. Tutkimukseni aihe on herättänyt sosiaalityöntekijöissä pohdintaa eri näkökulmista ja arkaluonteisiakin asioita on nostettu esiin. Haastattelutilanteissa tavoitteena on ollut olla neutraali ja olla johdattelematta millään tavalla vastausten suuntaa. Olen yrittänyt luoda haastattelutilanteesta mahdollisimman rennon ja haastateltavalle turvallisen tilanteen kertoa omia ajatuksiaan aiheesta. Jälkikäteen olen kuitenkin pohtinut, vaikuttivatko omat ajatukseni aikuissosiaalityön etiikasta haastateltavien vastauksiin vai kykeninkö todella olemaan riittävän neutraali? Sosiaalityön etiikan pohtiminen on mielestäni kuitenkin paikoitellen arka aihealue ja se myös sisältää poliittisia ulottuvuuksia. Voivatko työntekijät kuitenkaan tuoda vapaasti esiin omia ajatuksiaan siitä, millaisin resurssein he kykenevät työtään tekemään? Voisi olettaa, että pitkään työtä tehneet ovat ikään kuin turtuneet työn tekemisen ongelmakohtiin, jolloin kaikkea ei jakseta enää kriittisesti arvostella. Toisaalta sosiaalityöntekijöillä on voinut syntyä vahva lojaliteetti työnantajaa ja työyhteisöä kohtaan, jolloin epäkohtia ei haluta tuoda esiin.

Itselläni on reilun vuoden työkokemus aikuissosiaalityön tehtävistä, joten minulle on kuitenkin muodostunut omat ja paikoitellen hyvinkin vahvat käsitykset aikuissosiaalityössä kohdattavista eettisistä kysymyksistä. Ehkä tietynlainen, liian negatiivinen asennoituminen aikuissosiaalityön työtehtäviin ja resursseihin on voinut paikoitellen vääristää aineistoa ja tutkimustuloksia. Liiallinen usko omaan näkemykseen on siis voinut kostautua, jolloin välttämättä haastateltavien oma ääni ei todellisuudessa ole päässyt sellaisena esiin, kuin he ovat sen tarkoittaneet.

Olen haastateltaville lähettämässäni sähköpostiviestissä kertonut, että tämän aineiston materiaalia ei tule saamaan kukaan ulkopuolinen käsiinsä ja kuinka tunnistetiedot hävitetään. Olen kertonut haastateltaville tutkimukseni tarkoituksen ja miksi aihe on minulle itselleni tärkeä. Olen myös kertonut, että tutkittavalla on oikeus keskeyttää haastattelu missä tilanteessa tahansa ja myös myöhemmin oikeus kieltää käyttämästä hänen tuottamaansa haastatteluaineistoa. Näillä keinoin olen pyrkinyt varmistamaan haastateltavien itsemääräämisoikeuden kunnioituksen. Olen näin pyrkinyt kunnioittamaan tutkimusetiikan ohjeita.

6 AINEISTON ANALYYSI

Tutkimuksen aineiston analysointi sisällönanalyysi-menetelmällä. Laadullisen aineiston analyysi voidaan aloittaa jo itse haastattelutilanteessa, jolloin ilmiöitä voidaan analysoida esimerkiksi niiden toistuvuuden kautta (Hirsjärvi & Hurme 2001, 136). Silverman (2005, 152-153) tarkentaa, että aineiston analyysiä ei ole syytä aloittaa vasta aineiston valmiiksi saamisen jälkeen. Vaikka olisi vain yksi haastattelu tehtynä, on siitä jo hyvä aloittaa analysoiminen. Analyysi aloitetaan tarkastelemalla aineistoa tutkimuskysymyksiin pohjautuen. Analyysiä aloittaessa on syytä kysyä itseltään ensimmäisenä kysymys, soveltuuko valittu analyysimenetelmä aineiston analysoimiseen.

Sisällönanalyysia voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa ja sen avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. Sisällönanalyysissä etsitään merkityksiä tekstistä. Käyttämällä sisällönanalyysiä, järjestetään saatu aineisto selkeään muotoon kadottamatta kuitenkaan sen antamaa informaatiota. Aineisto pelkistetään ensin, jolloin siitä karsitaan epäolennainen pois. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä yhdistellään käsitteitä, joiden kautta saadaan vastaus tutkimustehtävään. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: 1) redusointi eli pelkistäminen 2) klusterointi eli ryhmittely 3) abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Ennen analyysin aloittamista tulee sisällönanalyysissä määrittää analyysiyksikkö, joka voi olla sana tai lause. Tämänkin määrittämistä ohjaa tutkimustehtävä. Aineiston ryhmittelyvaiheessa aineistosta etsitään sekä samankaltaisuuksia että eroavaisuuksia kuvailevia käsitteitä. Nämä ryhmitellään omaksi luokakseen ja ne nimetään omalla käsitteellään. Aineisto tiivistyy tässä vaiheessa, koska yksittäiset osat sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. Abstrahointia eli käsitteellistämistä tehdään yhdistelemällä luokituksia niin paljon kuin se sisällön näkökulmasta on mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112-114.)

Teoreettisessa eli deduktiivisessa sisällönanalyysissä aineiston luokittelu perustuu joko teoriaan, teoreettiseen viitekehykseen tai käsitejärjestelmään. Analyysin tekoa ohjaa jonkinlainen malli, erilaiset teemat tai käsitekartta. Analyysin lähtökohtana voi olla myös tutkijan oma käsitys asiasta. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä ilmiöstä jo aiemmin tiedetty

ohjaa tutkimusaineiston hankkimista ja ilmiön määrittelyä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 99-100.)

Tässä tutkimuksessa olen hyödyntänyt sekä teoreettisen sekä aineistolähtöisen sisällön-analyysin periaatteita. Olen käsitellyt haastatteluista saamani aineiston teoreettisen viitekehyksen ja tutkimuskysymysten kautta. Litteroin sosiaalityöntekijöiden haastatteluista saamani aineiston sanatarkasti tietokoneelle. Nauhojen purku on tehty aina suljetussa huoneessa, jossa ei ole muita ihmisiä läsnä. Litteroinnit veivät paljon aikaa, mutta sanatarkka litterointi on lisännyt mielestäni olennaisesti aineistoni luotettavuutta. Sanatarkan litteroinnin avulla pääsen paremmin sisälle kunkin haastattelun tunnelmaan ja tämä auttaa myös analysoinnissa.

Olen tallentanut litteroinnit tietokoneelleni, minkä jälkeen tulostin haastattelut ja aloitin aineiston analysoinnin. Olen muodostanut teoriakehyksen pohjalta aineistoni teema-alueet, joiden avulla olen hakenut vastauksia tutkimuskysymyksiini. Muodostin näin neljä eri pääteemaa, jotka ovat sosiaalityöntekijöiden antamat merkitykset aikuissosiaalityön etiikalle, aikuissosiaalityön eettisiä ongelmia ja dilemmoja, eettisten kysymysten vaikutus työssä jaksamiseen sekä yhteiskunnalliset haasteet aikuissosiaalityön etiikalle.

Pääteemojen muodostumisen jälkeen hain jokaiseen teema-alueeseen vastauksia haastatteluista merkitsemällä ne omien teemavärien mukaisesti. Epäolennaiset kohdat karsin tässä vaiheessa aineistostani pois. Analyysiyksiköiksi valitsin lauseita tai lauseita, joiden avulla muodostin pääteemojen alle omia alateemoja. Teemojen muodostamista ohjasi olennaisesti tutkimuskysymykseni ja teoriakehys. Erivärisiä värikyniä käyttämällä oli helppo hahmottaa kunkin teema-alueen vastaukset ja analysoida vastausten sisältöä. Tämä vaati kuitenkin useampaa aineiston lukukertaa. Pyrin etsimään vastauksista niin yhteneväisyyksiä kuin eroavaisuuksiakin.

Tallensin pääteemojen alle keräämäni analyysiyksiköt omiksi listoikseen, joiden kautta sain haastateltavien vastausten perusteella muodostettua teema-alueita yhteneväisyyksiensä ja eroavaisuuksiensa perusteella. Näille samankaltaisiksi ryhmittelemilleni alateemoille annoin niitä kuvaavat nimet, joita ovat työntekijän ja asiakkaan väliset erilaiset odotukset ja näkemykset, asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyö, eettisten ristiriitojen ratkaisumenetelmiä, työyhteisön merkitys eettisten kysymysten käsittelyssä, eettisten kysymysten vaiku-

tus työn tekemiseen, syrjäytyneiden parissa tehtävä työ, toimeentulotuen tiukat kriteerit ja työntekijän käytössä olevat resurssit.

Joidenkin haastattelemieni henkilöiden vastaukset eivät olleet yhtä informatiivisia kuin toisten, joten hyödynsin joitain haastatteluita enemmän kuin toisia. Samasta lainauksesta oli mahdollista löytää monia eri ulottuvuuksia, joita pystyin käyttämään useaan eri kohtaan. Joitain teema-alueita kykenin analysoimaan selvästi syvemmin kuin toisia, riippuen siitä, kuinka syvällisesti ja laajasti haastateltavat olivat kuhunkin kysymykseen vastanneet. Analysointivaiheessa huomasin myös sen, että jouduin välillä lukemaan montakin kertaa haastatteluita läpi, jotta kykenin löytämään niistä analysoitavia kohtia. Jotkut asiat olivat ikään kuin piilossa, jolloin ne tulevat jäämään pitkälti oman tulkintani varaan.

Huomasin aloittavani tiedostamattani aineiston analysoinnin jo heti ensimmäisissä haastattelutilanteissa. Huomasin nopeasti haastateltavien puheesta esiin nousevat teemat, jotka toistuivat haastattelusta toiseen. Samankaltaisuuksien ohella tuli esiin myös eroavaisuuksia. Aineiston analysoinnissa minulla oli apuna muutamalla lauseella haastatteluiden jälkeen tehdyt muistiinpanot haastattelun esiin tuomista ajatuksista. Aineiston analysoinnissa suurena apuna minulla oli se, että sain suhteellisen nopeasti litteroitua haastattelut. Tekstiä analysoidessani huomasin, että kykenin useassa tapauksessa muistamaan haastattelun tunnelman sekä kunkin haastateltavan persoonan, joka paistoi läpi vastauksista. Tästä oli apua varsinkin silloin, kun vastaukset eivät olleet selkeitä ja jouduin käyttämään omaa tulkintaani. Säilytän aineiston itselläni muistitikulla mahdollista jatkokäyttöä varten

7 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN ANTAMIA MERKITYKSIÄ AIKUISSOSIAALITYÖN ETIIKALLE

Olen merkinnyt haastateltavat H1 jne. ja haastattelijan, eli itseni olen merkinnyt litteroinneissa Minna. Merkillä ... tarkoitan taukoa puheessa ja merkki – lainauksissa tarkoittaa sitä, että se on poimittu virkkeestä. Käytän analyysissä sosiaalityöntekijä käsitettä, joka kuvaa niin sosiaalityöntekijöitä kuin sosiaaliohjaajiaakin. En ole halunnut tutkimustuloksia esitellessäni erittelemään haastateltavien työnimikkeitä, sillä niillä ei ole tulosten kannalta mielestäni merkitystä.

Sosiaalityöntekijät toivat puheessaan esille asiakaslähtöisen työskentelyn tärkeyden, jossa asiakas otetaan mukaan häntä koskevaan päätöksentekoon tasavertaisesti. Tämä edellyttää myös sitä, että asiakas ja sosiaalityöntekijä työskentelevät yhdessä asetetun päämäärän hyväksi, asiakkaan asiaa ajaen. Sosiaalityöntekijän on ikään kuin annettava asiakkaan käyttöön oma asiantuntemuksensa, jotta asiakkaan ongelma voitaisiin ratkaista työntekijän avulla. Sosiaalityöntekijät korostivat asiakkaiden ihmisarvon kunnioittamista, vaikka heidän tekonsa olisivatkin ristiriidassa työntekijän omien arvojen kanssa. Asiakas on aina kohdattava ihmisenä ja sosiaalityöntekijän on toimittava asiakasta kunnioittaen. Eräs sosiaalityöntekijä kertoi, että asiakasta on kuunneltava ja hänen oma näkökulmansa on otettava työn lähtökohdaksi.

H2: ”-otetaan niinku se asiakkaan tilanne se lähtökohdaksi ja työntekijä antaa asiantuntemuksensa siihen ja.. tota.. etse olis sillä lailla asiakaslähtöistä, et sitä asiakasta kuunnellaan, hänen tilanne ymmärretään ja niihin työntekijän avulla löydetään vastauksia ja keinoja. Ja sitte on niinku tämmönen..inhimillisesti ja ihmisen näkökulmasta niinkun oikeita ratkaisuja.”

Etiikka antaa sosiaalityöntekijän toiminnalle eräänlaiset raamit työn tekemiselle. Sosiaalityöntekijälle eettiset raamit antavat mahdollisuuden toimia työyhteisössä tietyllä tavalla. Toisaalta eettiset ohjeet antavat sosiaalityöntekijälle tietynlaisen ammatillisen elämäntarkoituksen ja asiakkaalla on taas omansa. Erään sosiaalityöntekijän mukaan parhaimmillaan tilanne on silloin, kun nämä kaksi näkemystä saadaan jollain tapaa sovitettua yhteen ja asiakkaan tilanne on avoimena edessä, odottaen ratkaisuja, jotka saadaan yhdessä työskennellen.

Erään sosiaalityöntekijän mukaan sosiaalityöntekijöiden tulisi toimia eettisten periaatteiden mukaan siten, että heidän tekemänsä toimet ja päätökset kestäisivät ikään kuin ajallisen tarkastelun. Tämä tarkoittaa sitä, että vuosikymmentenkin jälkeen voitaisiin todeta tehdyt päätökset eettisesti oikein perustelluiksi. Pohjimmiltaan tässäkin sosiaalityöntekijä perustelee eettisesti kestävät päätökset asiakkaan tarpeiden huomioimisella, että tehdyt päätökset ovat oikein asiakkaan kannalta.

H2: "...et kuka tahansa ajallisesti tai paikallisesti, eri aikana eri paikas kattois sitä asiaa niin.. se voi sanoa, että toi on, että tos on tehty oikein-"

Minna: "Hmm. Joo, että se etiikka niinku kestäis ajan tarkastelun"

H2: "Kyllä. Että jos siinä jotenkin tulis, että mitä ihminen pohjimmiltaan tarvitsee ja mikä hänellä on oikein, niin se tulis sitte esille siihen ei niinku aika sillä lailla vaikuttaisi siihen asiahan."

Haastateltavien mukaan eettisyys sosiaalityössä merkitsee käytännössä sitä, että sosiaalityöntekijä on työssään kyennyt pohtimaan tehdyn päätöksen perusteita monelta eri kannalta. Päätös on perusteltava paitsi normeilla, myös asiakkaan etua ajatellen. Perimmäisenä tarkoituksena on toimia asiakkaan kannalta oikein, asiakkaan parasta ajatellen. Asiakkaan etu turvataan eettisten periaatteiden ohella normeilla ja organisaation sisäisillä ohjeilla. Eettiset periaatteet ovat työn tekemisen taustalla, ja näitä työntekijät pohtivat kukin omalla tavallaan, enemmän tai vähemmän. Eettiset periaatteet toimivat työn tekemisen välineenä ja ovat tärkeä osa työyhteisön sisäisiä diskursseja. Etiikka toimii eräänlaisen yhteisen linjan määrittäjän työyhteisössä, jossa eettisiä pohdintoja käydään läpi yhteisissä palaverissa. Tämä antaa työntekijällä ikään kuin oikeutuksen toimia työssään tietyllä tavalla, sillä yhdessä aiemmin pohdittuja eettisiä kysymyksiä voi soveltaa myöhemmin työssä. Yksi haastateltava toi esiin, että päätöksenteko voi olla vaikeaa, mikäli työntekijä ei ole saanut perusteltua itselleen tehdyn päätöksen eettisiä perusteita.

Sosiaalityön etiikan avulla sosiaalialan ammattilainen peilaa ammattikunnan eettisiä periaatteita yhteiskunnan muuttuviin tilanteisiin. Samalla sosiaalityöntekijä joutuu pohtimaan omia arvojaan. Kuten yksi haastateltava kuvasi, eettisten kysymysten pohtiminen ei ole ainoastaan asiakastapausten pohtimista, toimitaanko oikein vai väärin, vaan syvimmillään tulisi pohtia eettisiä kysymyksiä myös ammattikunnan periaatteellisella tasolla. Miten työ vastaa yhteiskunnan asettamiin haasteisiin ja siihen, kuinka asiakkaan tilanne tulisi kulloinkin huomioida?

H8:”-mutt kyllä tietysti sitten jos oikeen ajatteloo, että, että lähärettääs syvemmin niin kyllähän se on että no tämän ihmisen elämä ja tätä taustaa ja..mutta tuota sellaista yleistä niinku eettistä pohorintaa niinku siitä, että mikä olis niinkun, mikä tän meirän työn tarkoitus on ja mihinkä meirän..mä en tiedä käyrähätkö loppujen lopuksi kovin paljon sellasta-”

Yksi haastateltava kuvasi etiikan merkitystä siten, että se antaa aineksia pohtia erilaisia tilanteita ja asioita, joita arkityössä kohdataan. Vaikka eettisistä asioista keskustellaan työyhteisössä ja eettiset periaatteet tiedostetaan työyhteisössä ainakin jollain tasolla, silti hänen mukaansa etiikan merkitystä tulisi pohtia syvemmin ja ajan kanssa.

H2:”Öö..tää on varmaann niinkun sellanen asia, että nyt kun mä tätä niinkun luen ja tässä niinku mietin niin..pitäis niinku varmaan enemmän pysähtyä ja pysähtymällä pysähtyä..niinkun näitten asioiden eteen-”

8 AIKUISSOSIAALITYÖN EETTISIÄ ONGELMIA JA DILEMMOJA

8.1 Työntekijän ja asiakkaan väliset erilaiset odotukset ja näkemykset

Sosiaalityöntekijät kokivat kysymyksen aikuissosiaalityön eettisistä ongelmista ja dilemmoista pääosin suhteellisen vaikeana. Ne haastateltavat, jotka olivat ehtineet paremmin pohtimaan etukäteen lähettämiäni haastattelukysymyksiä, kykenivät muodostamaan hieman enemmän pohdiskelevia vastauksia kuin he, jotka vasta ensimmäistä kertaa kuulivat kysymyksen. Kaikki haastateltavat toivat esille vaikeuden siinä, kuinka asiakkaan odotuksiin kyetään vastaamaan. Sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakkaita, joilla on tietty tarve, mutta aina ei ole mahdollista vastata asiakkaan odotuksiin heidän toivomallaan tavalla ja ennen kaikkea niin, että löydetty vaihtoehdot olisivat oikeudenmukaisia.

H3: ”Joo elikkä niinku tavallaan tämmönen vaihtoehtojen löytäminen siihen tuota, siihen.. niihin ongelmiin. Elikkä eihän, siis kyllähän asiakkaalla on odotuksia monenlaisia ja, mutta eihän me voida kaikkeen vastata, et mitkä niinkun, mitkä ne on ne vaihtoehdot, mitkä on tavallaan oikeudenmukaiset, onko ne oikeudenmukasia, mitkä ne on sitte?”

Asiakkailla voi olla erilaiset käsitykset työntekijän mahdollisuuksista auttaa omassa tilanteessaan. Yksi haastateltavista kuvasikin, että haasteena on selittää asiakkaille toimeentulotuen mekanismia, miten toimeentulotukilaskelma muodostuu. Työntekijä koki haastavana sen, että jo vuosiakin asiakkaana olleille joutuu joskus selittämään perustavasti toimeentulotuen laskentamekanismin. Tämä tuntuu turhauttavalta työntekijästä, sillä samaa asiaa joutuu ikään kuin toistamaan asiakkaalle, joka olettaa työntekijältä jotain muuta.

H7: ”-se on mulle yllätys, että asiakkaat jotka on pitkään tässä ollu, niin heille pitää vieläki selittää tätä mekanismia, että mikä toimeentulotuen mekanismi on et jos tänään tulee kielteinen päätös niin, no niin siis.. ne mieltää sen sillä lailla, et mulla on niinku täs kuus käytössä vähemmän rahaa.”

Haastateltavat pitivät tärkeänä sitä, että työskentelylle sovittaisiin tavoitteet yhteistyössä asiakkaan kanssa. Ongelmallisia tilanteita syntyy kuitenkin silloin, kun asiakas itse ei näe omaa tilannettaan siten kuin työntekijä sen näkee. Tällöin on työntekijän tehtävä päätös siitä, kuinka pitkälle hän voi ihmistä ikään kuin potkia eteenpäin ilman yksilön omaa si-

toumusta tai samankaltaista näkemystä tilanteeseensa. Tässä auttaa työkokemuksen kautta tuleva ihmistuntemus siitä, keneen kannattaa laittaa enemmän voimavaroja, jotta asiakkaan kanssa olisi mahdollista päästä yhdessä sovittuun tavoitteeseen. Etiikan kannalta on kuitenkin mielenkiintoista pohtia sitä, pitäisikö kaikkiin asiakkaisiin kuitenkin panostaa yhtä paljon, vaikka työ ei olisi kaikkien kanssa yhtä tuloksellista? Mikäli työntekijä puolustaa asiakkaiden tasavertaisuutta eettisenä arvona, niin eikö silloin tulisi kaikille asiakkaille tarjota samankaltaiset auttamisresurssit? Työntekijä kuitenkin joutuu tekemään usein valinnan siinä, toimiiko työssään eettisesti oikein pitämällään tavalla vai toimiiko työssään tuloksellisuuden periaatteiden mukaan.

Minna:” Niin tuota..tavallaan, että kuinka..onks se sun mielestä enemmän siitä, teirän asiakassuhteesta, että kuinka paljon sä uskallat niinku pukkia niin sanotusti eteenpäin sitä asiakasta tai mistä se on niinkun?”

H1:”(huokaus)..ei välttämättä (huokaus)..tietysti joitain asiakkaita on niinku, niinkun, ne on niin vahvoja itnessään, että tietää, että ittekin, että on aivan turhaa, että mä syön sillä ittiäni, etten mä lähäre sitä yrittämään jotakin kohtaa muuttaan, kun mä tierän, ettei se onnistu.”

Minna:”Että tavallaan siinä tuloo työkokemuksen kautta sellane ihmistuntemus..”

H1:”Joo, joo:”

Minna:”Että sä tierät kenen kans pystyt neuvottelemaan, pääsemään niinku..”

H1:”Eteenpäin”

Yksi haastateltavista pohti, millä perusteella hän tekee asiakasta koskevan päätöksen, kun tietää asiakkaan valehtelevan oman edun tavoittelun nimissä. Onko päätös tehtävä tuolloin asiakkaan kertoman vai työntekijän oman tiedon mukaan? Haastateltava pohti erityisesti sitä, onko työntekijän pyrittävä ikään kuin saamaan asiakas kiinni valheestaan pyytämällä lisää tositteita asian käsittelemiseen vai kunnioittaako asiakkaan kertomaa päätöksen teossa, vaikka tietää asiakkaan todennäköisesti valehtelevan. Asiakkaan tilannetta on myös pohdittava silloin, kun asiakas on selkeästi huonossa kunnossa esimerkiksi päihteiden käytön seurauksena. Onko kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja maksettava toimeentulotuki rahana tilille, vaikka tietäisi sen menevän suoraan päihteisiin? Jos asiakkaan kanssa ei ole mahdollista neuvotella toimeentulotuen maksusta esimerkiksi kaupan annettavalla maksusitoumuksella, on työntekijän tehtävä päätös siitä, miten toimia. Toimiako asiakkaan tällä hetkellä toivomalla tavalla vai tehdäkö työntekijänä ratkaisu, joka voisi hyödyttää asiakasta myös tulevaisuudessa?

H6:”-Asiakkaan paljastuminen on tosi nolo tilanne ja hän voi kokea itsensä hyvinkin uhatuksi. Hienovaraisuus tulee säilyttää, ettei asiakas menetä ”kasvojansa” ja uskaltaa vielä myöhemminkin pyytää apua tarvittaessa. –asiakas pyytää kaikki toimeentulotuen tililleen ruokaa, laskuja ym. varten, ja tietoisuus kuitenkin siitä, että kaikki rahat menevät juomaan ym. päihteisiin ja laskut jäävät maksamatta. Näistä seuraa kuitenkin jossain vaiheessa häätö, sähkökatkaisu-uhka, ongelmia terveyden tai perheen kanssa jne. Toteuttaako siis asiakkaan sen hetkinen toive vai ennakoida jo tulevat ongelmat ja pyrkiä niitä estämään?”

Asiakas voi tulla hakemaan työntekijältä apua johonkin tiettyyn asiaan, esimerkiksi toimeentulotukea johonkin. Asiakas voi olettaa, että työntekijä käsittelee ainoastaan taloudellisia asioita, jotka ovat olennaisia toimeentulotukihakemuksen käsittelyssä. Yksi haastateltava toi esille, että sosiaalityöntekijänä on kuitenkin huomioitava asiakkaan kokonaisuus, koko elämäntilanne, jolloin pinnan alta paljastuu myös jotain muuta. Tällainen tapahtuma voi muuttaa asetelmaa täysin ja työntekijä näkee usein asiakkaan tarpeen erilaisena kuin asiakas. Ongelmallisia tilanteita voi syntyä myös silloin, kun asiakkaalla on erilainen käsitys työntekijän resursseista asiakkaan tilanteen auttamiseksi.

H3:”..jos joku äiti tai, äiti tulee pyytämään toimeentulotukea niin, hakemaan toimeentulotukea johonki tiettyyn asiaan ja yhtäkkiä sieltä paljastuukin muuta, niin kyllähän niinku niihin kaikkiin pitää puuttua, etten mä voi jättää niitä niinku huomioimatta niitä niinku, et aina täytyy ottaa huomioon ne kokonaisuudet, aina niinku esille, mutta myöski sitte se, että tuota..vaikka mä kuuntelen äitiä niin en mä voi sillä tavalla taikka vanhempaa, niin enhän mä voi toimia niinku se vanhempi toivoo.”

H3:”Mitkä on niinku meidän mahdollisuudet,, mitkä on ne realiteetit ja mitkä on odotukset niin miten me voi..mikä on tuota se..se niinkun.. siinä saattaa tulla törmäystäkin.”

8.2 Asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyö

Haastateltavat korostivat asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksellisen ja avoimen suhteen tärkeyttä. Haastateltavat toivat esiin, että yhtenä edellytyksenä hyvälle asiakassuhteelle on avoin keskustelu työntekijän ja asiakkaan kesken. Usein tämä edellyttää työntekijän taholta vaikeiden asioiden puheeksiottamista avoimesti. Vaikka työntekijän esille nostama asia ei asiakasta aina miellyttäisikään, on työntekijän kuitenkin joissain tilanteissa otettava puheeksi myös vaikeita asioita, jotta asiakkaan tilanne saataisiin selvitettyä ja

työskentely ongelman ratkaisemiseksi on mahdollista. Yksi haastateltavista koki olevansa ehkä hiemankin liian suorasanainen, mutta toisaalta piti sitä hyvänä ominaisuutena työskentelemänsä asiakasryhmän kannalta. Työntekijän persoona toimii siis yhtenä edellytyksenä avoimelle työskentelylle.

H6:”-Olen kovin suorasanainen, mutta olen huomannut, että se sopii tämän asiakaskunnan kanssa. Rehellisyys palkitaan. Liiallinen ”paapominen ja hysytely” ei auta heitä-”

Hankalia asioita on kyettävä nostamaan reilusti puheeksi suoraan asiakkaan edessä ja usein suora puhe kantaa myös hedelmää. Avoimuus ei kuitenkaan tarkoita epäsopivaa käytöstä asiakasta kohtaan, vaan puheeksi ottaminen on tapahduttava asiakasta kunnioittaen. Työntekijän on kyettävä esittämään asiakkaalle asia siten, että se tulee työn etene-
misen kannalta riittävän selkeästi asiakkaalle ilmi, mutta ei kuitenkaan loukkaa asiakasta. Vaikka aikuissosiaalityössä usein kohdataan asiakkaita, joiden elämäntilanne tai toiminta ei ole julkisesti hyväksyttävää, on työntekijän kuitenkin aina kohdeltava asiakasta kunnioitavasti. Työntekijän on pyrittävä toimimaan työssään siten, että asiakasta ei häpäistäisi missään tilanteessa vaan asiakas voisi ikään kuin itse tuoda esiin oman häpeällisenä pidettävän toiminnan.

H7:”-miten mä ne asiat kysyn, miten mä ne esitän ja..mä sillä yritän niinku saada toisen tajuamaan et..mä en niinku ylenkatso häntä ja hän olis jotenki huonompi ja nolompi-”

Eräs haastateltava kertoi esimerkin asiakkaan luottamuksellisuuden rikkomisesta. Työntekijä korosti asiakkaan ja työntekijän välistä luottamuksellista suhdetta, kun asiakkaan asiaa käsitellään, mutta esimerkiksi lastensuojelutilanteissa luottamuksellisuuden edelle menee lastensuojeluasian eteenpäin vieminen. Haastateltava korosti velvollisuuttaan keskustella asiasta ensin asiakkaan kanssa ja vasta tämän jälkeen viedä asiaa eteenpäin, vaikka asiakas ei sitä hyväksyisikään.

H3: ”- jos joku äiti tai, äiti tulee pyytämään toimeentulotukea niin, hakemaan toimeentulotukea johonki tiettyyn asiaan ja yhtäkkiä sieltä paljastuukin muuta, niin kyllähän niinku niihin kaikkiin pitää puuttua, etten mä voi jättää niitä niinku huomioimatta niitä niinku, et aina täytyy ottaa huomioon ne kokonaisuudet, aina niinku esille, mutta myöski sitte se, että tuota..vaikka mä kuuntelen äitiä niin en mä voi sillä tavalla taikka vanhempaa, niin enhän mä voi toimia niinku se vanhempi toivoo.”

Eräs haastateltava pohti eettistä ongelmaa siltä kannalta, että missä menee asiakkaan itsemääräämisoikeuden raja. Onko sosiaalityöntekijän mentävä ikään kuin tyrkyttämään asiakkaalle toimeentulotukea, kun hän ei sitä itse tule hakemaan? Kuinka pitkälle asiakkaan omia valintoja elämässään on kunnioitettava? Haastateltava pohti asiaa myös kunnan rahojen säästämisen näkökulmasta, jolloin voi tällä perusteella olla menemättä tyrkyttämään toimeentulotukea. Toisaalta haastateltava koki asiakkaan kannalta parempanakin vaihtoehtona, että rahaa ei hänelle maksettaisi, sillä asiakas kärsi haastateltavan mukaan alkoholiongelmasta. Käytännössä, kun toimeentulotukea ei makseta, niin se olisi myös asiakkaan etu sosiaalityöntekijän tekemän arvion mukaan.

Yksi työntekijä näki asiakkaan kannalta ajatellen tilanteen hankalana, sillä hän työntekijänä on asiakkaalle lapsuudesta tuttu. Asiakkaan oma häpeän tunne voi siis aiheuttaa sen, että hän ei tule asioimaan toimeentulotuessa. Jos tilannetta pohditaan pelkkää toimeentulotukea syvemmälle niin asiakkaan kokema häpeä voi olla suurin este sille, että hän ei saa tarvitsemaansa sosiaalityötä oman tilanteensa selvittämiseksi. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan roolin määrittäminen tuttujen henkilöiden kesken voi olla hyvin hankalaa.

H4: ” No kyllä toimeentulotuesta tulee mieleen, mieleen että mitä minä teen kun ihmisellä ei oo mitään tuloja eikä tuu hakemaan toimeentulotukea. Hänellä olis oikeus siihen, pitääkö mun mennä tyrkyttämään sitä? Eilenki ajoin yhden naapurin ohi, joka on viimmeks tammikuussa hakenu toimeentulotukea ja tiedän että ei, ei killingin killinkiä oo ollu puoleen vuoteen tulona, sähkölaskun oli käyny jättämässä tuonne tytöille käytävälle että hän niinku vähän häpeää minua, vanhaa lapsuuden kaveria, mutta millä hän elää sitten? Naapuri toimittaa kaloja, joka kalastaa..tämä asiakas sano mulle, että kohta alakaa kasvaamaan suomut pintaan, kun hän syö kaloja. Mitä sinä tekisit? menisikö tarjoamaan toimeentulotukea, että tuu hakemaan toimeentulotukea kun sinulla on siihen oikeus.”

Asiakkaiden tasapuolisen kohtelun edellytyksenä työntekijät kokivat tulevan osaltaan turvatuksi sillä, että asiakkaita on työntekijää kohden sopiva määrä. Tämä turvaa sen, että kaikkia asiakkaita olisi mahdollista kohdella tasapuolisesti, kaikilla olisi mahdollista saada periaatteessa paneutuvampaa työskentelyä, mikäli asiakkaan tilanne sitä vaatii. Tässä seuraavassa lainauksessa kuvataan, että miten asiakkaalta itseltään vaaditaan nykyisin aktiivisuutta, että hänen asiansa tulee hoidetuksi. Työntekijällä on paljon asiakkaita ja paljon asioita muistettavana, joten aktiivinen asiakas pysyy paremmin ikään kuin pinnalla, työntekijän mielessä. Ongelmalliseksi tilanteen tekee, että kaikista eniten apua tarvitsevat

ovat usein hiljaisimpia ja heidän aloitekykynsä on heikompaa. Sosiaalityöntekijöiltä taas edellytetään kaikkien heikompiensaisten yksilöiden etujen puolustamista.

H3:” Joo elikkä niinku tietyllä tavalla tämmönen asiakas joka niinku ottaa herkemmin yhteyttä monista asioista, niin sen asia varmaan menee ehkä, kun se on niinku koko ajan pinnalla, tietyllä tavalla se on myöski..miten mä ny sanosin..no mut tämmönen hiljanen, niinku vetäytyvä asiakas niin tuota, sen asiat jossakin tilanteissa, kun on paljon asiakkaita, niin saattaa jäädä.Et ai hitsi, mä en oo muistanu sitä ollenkaan, et se ei oo ottanu mitään yhteyttä, elikkä tavallaan itsellä pitäis olla niitä lankoja, tavallaan koko ajan niinkun käsillä että..”

Asiakkaan on kyettävä tuomaan omaa tilannettaan ja ongelmaansa jollain tavalla työntekijän tietoisuuteen. Kaikista varmimmin asiakas pääsee työntekijän kanssa paneutuvampaan työskentelyyn, kun kykenee puhumaan avoimesi omasta elämästään ja ongelmistaan.

H7:”-et jos ihminen sanoo ja puhuu elämästään ja tuo ilmi jonku asian joka olis kenties ohjausta vaille niin..tietysti niiden kohdalla jotka niin sanotusti osaa apua pyytää, tai joka jollain tavalla, että mulle tulee joku herätyskello, että mä keksin kysyä-”

Erityisesti mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivät ihmiset koetaan hankaliksi asiakkaiksi, sillä oman tilanteen hahmottaminen on heille vaikeaa. Näissä tilanteissa, kun yksilö ei ymmärrä omaa parastaan, on yksilön itsemääräämisoikeutta haastateltavien mukaan oikeutettua rajoittaa. Työntekijän on otettava viimesijainen päätäntävästuu asiakkaan asioiden etenemisestä, mikäli asiakas ei itse siihen kykene. Kuten eräs haastateltava kuvasi, on työntekijän perimmäisenä tarkoituksena asiakkaan suojeleminen ja parhaaksi toimiminen. Yksi haastateltavista pohti sitä, että kun asiakas ei koe esimerkiksi kannabiksen käyttöönsä laittomana tai vääränä, niin tämä aiheuttaa eettisen ristiriidan työntekijälle. Työntekijän on kyettävä löytämään tasapaino laittomana tietämänsä toiminnan ja asiakkaan omana itsenään kohtaamisen välille.

Itsemääräämisoikeutta on oikeutettua rajoittaa haastateltavien mukaan muun muassa mielenterveysasiakkaiden hoitotoimenpiteissä ja esimerkiksi asumispalveluyksikön arjessa. Muutama haastateltavista toi myös esille edunvalvonnan ja välitystiliasiakkuuden itsemääräämisoikeuden rajoittamisena silloin, kun yksilö ei kykene huolehtimaan omasta taloudellisesta tilanteestaan. Ongelmana kuitenkin on, että näiden toimenpiteiden piiriin pääsyä on vaikeutettu entisestään, jolloin kaikki apua tarvitsevat eivät niitä saa. Kuten yksi haastatel-

tavista kuvasi, on työntekijän tehtävänä ensisijaisesti esittää asiakkaalle vaihtoehtoja ennen kuin päätöksiä tehdään ilman asiakkaan suostumusta. Tavoitteena olisi saada asiakas esimerkiksi itse vapaaehtoisesti hakemaan edunvalvontaa tai suostumaan välitystiliasiakkaaksi.

H2: "No se on sallittavaa silloin jos tuota..se on tietysti kans mä työntekijänä voin nähdä että toi..esimerkiks toi ei ny hallitte.. vaikka jos mä ny ajattelen aikuissosiaalityötä hallitte omaa rahankäyttöään lainkaan..niin..mä tuota..voin niinku ajaa sitä tai tuota markkinoira sitä että tulis vaikka välitystiliin tai sitte tuota edunvalvonta. Eli se on niinku sen.. se niinku..asiakkaan parhaaksi se kuitenkin menee. Vaikka se asiakas ite ei.. tuota sillä hetkellä.. näe."

Yksi haastateltava toi esiin itsemääräämisoikeuden rajoittamisessa sen, että myönnetty toimeentulotuki maksetaan asiakkaalle pääosin suoraan laskuja maksamalla. Haastateltavan mukaan asiakkaan toive voi olla usein se, että rahat maksettaisiin suoraan tilille ja asiakas itse hoitaa laskujen maksun. Käytännössä tämä ei kuitenkaan aina onnistu, joten haastateltava kertoi perustelleensa asiakkaalle laskujen suoraan maksamisen niin sanotuista toimeentulotuen korvamerkityistä rahoista, joiden tarkoituksena on turvata asiakkaan eläminen. Työntekijä perustaa rajoittamisoikeutensa paitsi asiakkaalle annettuun tilaisuuteen hoitaa itse laskujen maksamisen, mutta toisaalta myös toimeentulotuen perusluonteelle, jolla turvataan yksilön minimitoimeentulo. Itsemääräämisoikeuden rajoittamispäätös voidaan siis perustella ammatillisen näkemyksen ja normien pohjalta.

Vaikeana asiakkaana työntekijät kokivat asiakkaan, jonka kanssa ei lojaliteettivaihto yksinkertaisesti onnistu. Tämän huomaa jo aikaisessa vaiheessa asiakassuhdetta. Työn eteneminen on tuolloin vaikeaa, "kivireen vetämistä" kuten eräs haastateltava kuvasi. Myös asiakas, joka esittää paljon vaatimuksia ehtoineen koetaan hankalaksi, samoin kuin asiakas, joka on valitusherkkä. Vaikea asiakas tuottaa työntekijälle ikään kuin ylimääräistä työtä, kun samasta asiasta voi joutua tekemään usean eri päätöksen asiakkaan siitä jatkuvasti valittaessa.

Vaikean asiakkaan voidaan ajatella tuottavan työntekijälle turhautumisen tunteita, kun työskentely ei sujuu toivotulla tavalla. Yksi haastateltava kuvasi, että vaikea asiakas herättää tunteen siitä, että työntekijä toivoo asiakkaan asian selviävän pikaisesti, eikä hänen asioitaan tarvitsisi enää tämän jälkeen hoitaa. Haastateltavat eivät ensisijaisesti kokeneet

vaikeaa asiakasta fyysisesti uhkaavana. Fyysisen uhkan mahdollisuus on olemassa joidenkin asiakkaiden kanssa ja se on tiedostettava, mutta varsinaisesti vaikea asiakas kuvattiin muunlaiseksi.

H2:”-mulla hankalaan asiakkaaseen liittyy se, että se herättää minussa itsessäni tunteita ja sellaista tunnetta, että toivoisin, että tuo asiakastilanne selviäisi eikä mun tarvitsisi sitä enää hoitaa.”

Eräs haastateltavista kuvasi vaikean asiakkaan sellaiseksi, joka ei useista lupauksistaan huolimatta tee sitä, minkä on luvannut oman tilanteensa selvittämiseksi. Tämä tarkoittaa eräänlaista sitoutumattomuutta, jota kuvattiin erityisesti olevan nuorten asiakkaiden keskuudessa. Muutama haastateltava kuvasi vaikean asiakkaan eräänlaiseksi narsistiksi, joka ei kykene vastaanottamaan muiden mielipiteitä ja käyttäytyy ylimielisesti työntekijää kohtaan.

H6:” Vaikea asiakas voi olla myös sellainen, joka lupaa kaikenlaista, mutta käytännössä mitään ei kuitenkaan tapahdu. Tai hän ei itse havaitse ongelmakohtia elämässään tai toiminnassaan, eikä sen vuoksi ole valmis vastaanottamaan tarjottua apua.”

Muutama haastateltava kuvasi vaikean asiakkaan sellaiseksi, jonka kanssa työskentely on tehtävä todella tarkasti - minkäänlaisiin virheisiin, edes kirjoitusvirheisiin ei ole varaa. Huolellisella paperityöllä työntekijä varmistaa oman työn turvansa, eikä silloin synny tilanteita, joissa asiakkaan ja työntekijän sanat olisivat toisiaan vasten. Työntekijä pyrkii näin toiminnallaan varmistamaan sen, että tulkintavirheitä ei synny ja myös asiakkaalla on kirjallisena tieto siitä, mitä on työntekijän kanssa sovittu. Työntekijä varmistaa toiminnallaan, että asiassa toimitaan avoimesti ja rehellisesti asiakkaan kannalta ja että kaikki toiminta ja tehdyt päätökset näkyvät kirjoitettuna dokumenttina, jotka asiakas omalla allekirjoituksellaan hyväksyy.

H4:”Sillä tavalla, että jos mä tiedän, että on ollu hankaluuksia tämän asiakkaan kanssa, yritän varmistaa selustani, eliikkä tehdä kaikki paperit viimmesen päälle, ottaa kaikki allekirjoitukset ja päiväykset ja tuota jos tulee jotain jälkeä päin selitettävää niin kaikki on mustaa valakosella. Kirjotettu sana pysyy, puhuttu katoaa”

Vaikea asiakas voi olla myös sellainen, jonka tilanne ja ongelmat ovat työntekijän mielestä erityisen vaikeita. Vaikea asiakas ei siis tarkoita välttämättä aina sitä, että asiakkaan per-

soona tai toiminta työntekijän kanssa olisi jotenkin vaikeaksi luokiteltavaa. Vaikka asiakas osoittaisi yhteistyöhalukkuutensa asiansa hoitamiseksi ja ongelmien ratkaisemiseksi yhdessä työntekijän kanssa, niin haasteet voivat syntyä asiakkaan monimutkaisesta tilanteesta. Työntekijällä ei välttämättä ole keinoja vastata asiakkaan tilanteeseen, vaikka siihen kuinka paneutuisi.

H2: "-.. vaikea asiakas on sellanen, että..mulla ei oo keinoja siihen. Vaikka mä tekisin aika paljon niinkun..no sen voi yhtä hyvin kääntää niin, että asiakkaan tilanne voi olla niin vaikea, että mulla ei oo keinoja, mutta niinkun..(huokaus)"

Helppo asiakas koettiin sellaisena, jonka kanssa työskentely sujuu hyvässä yhteisymmärryksessä ja joka tyytyy työntekijän päätöksiin ilman valituksia. Helppo asiakas nähdään sellaisena, joka ei teetä työntekijälle ikään kuin ylimääräistä työtä. Työntekijän tekemä ja ottelu helppoon tai vaikeaan asiakkaaseen vaikuttaa siihen, kenen kanssa työtä tehdään paneutuvammin. Tämän lisäksi myös työntekijän oma kiire vaikuttaa siihen, kenen kanssa työskentelyä tehdään paneutuvammin. Toisaalta tähän päätökseen vaikuttaa myös työntekijän oma määritelmä asiakkaan avun tarpeesta, ongelman laajuudesta. Mikäli työntekijän näkemys on, että asiakkaan tilanne vaatii paneutuvampaa työskentelyä, sitä on silloin asiakkaalle tarjottava.

Minna: " Millä perusteella sä sitte valittet asiakkaat joiden kanssa sä työskentelet paneutuvammin?"

H3: "Sillon ku on niinku moniongelmainen. Monella meidän asiakkaista on, tää on tietyllä tavalla vaan niinku tulonsiirtoa, et ei oo niinkun..periaatteessa ei välttämättä vaatis henkilökohtaista käyntiä, ne vois olla, vaikka niinku tämmösiä helppoja et kirjallisia päätöksiä-"

Hyvän ja luottamuksellisen asiakassuhteen saaminen aikaan ei ole aina kovin helppoa. Yksi haastateltava kuvaa, että se on pienestä kiinni. Hän koki, että hyvä asiakassuhde on ainutkertaista ja sitä on osattava vaalia. Tällaiseen asiakassuhteeseen kuuluu olennaisena osana työntekijän ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde, jonka syntymisen edellytyksenä on avoin keskustelu ja rehellisyys, jotta asiakassuhde on hyvä. Erään haastateltavan mukaan hyvässä ja luottamuksellisessa asiakassuhteessa asiakas on valmis muuttamaan myös omia mielipiteitään ja kokeilemaan uusia ratkaisuja tilanteensa selvittämiseksi, vaikka ne aluksi pelottaisivatkin. Hyvässä asiakassuhteessa työntekijä saa asiakkaan

ikään kuin ottamaan riskejä ja haastamaan itsensä tietyllä tavalla. Päämääränä kuitenkin on yhteinen tavoite.

H3:”-se on niinku pienestä kiinni. Ja niinkun sitä pitää vaalia, et se on toisaalta aika ainutkertainenkin, kun se saa sen heti niin, silloin se luottamuskin tulee, silloin se pystyy se asiakas luottamaan minuun työntekijänä-”

Varsinaista asiakkaiden valikointia työntekijöiden kesken eivät haastateltavat kertoneet juurikaan havainneensa. Osa haastateltavista kertoi kannattavansa asiakkaan oikeutta valita työntekijänsä, mutta käytännössä tämä ei ole aina mahdollista esimerkiksi pienillä paikkakunnilla, jossa on vain vähän työntekijöitä. Useampi haastateltava kertoi, että asiakassuhde on alkanut siitä, että asiakas on sattunut vai tulla ensimmäisen kerran tietylle työntekijälle ja tämän jälkeen tottunut käymään samalla työntekijällä. Haastateltavat kertoivat, että varsinaista epätasapuolista kohtelua ei ole havaittavissa, jos ikään kuin toisen työntekijän asiakas sattuukin tulla itselle esimerkiksi toisen työntekijän sairastuttua. Toki asiakkaan tilanteen tietämys uudella työntekijällä ei ole niin vahva, jolloin asiakas ei välttämättä saa riittävän syvällistä näkemystä työntekijältä tilanteeseensa.

Sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston yhteistyössä tekemiin aktivointihaastatteluihin valitaan erään haastateltavan mukaan asiakkaat sillä perusteella, kuka tarvitsee apua eniten. Asiakkaiksi valikoituvat ne, jotka osoittavat jollain tavalla motivaatiota kyseiseen toimenpiteeseen ja oman tilanteensa selvittämiseen. Haastateltavan mukaan asiakkaita on liian paljon siihen nähden, kuinka paljon työaika on heidän kokonaistilanteensa selvittämistä varten. Tämän vuoksi sellaiset asiakkaat, jotka osoittavat motivaatiota muutokseen valikoituvat ensisijaisesti asiakkaiksi. Hankalimmillekin asiakkaille annetaan haastateltavan mukaan aika ajoin mahdollisuus apuun, jolloin jää enemmänkin heistä itsestään kiinni, ottavatko he tarjotun avun vastaan. Mikäli apua ei oteta vastaan, asiakas siirretään ikään kuin syrjään odottamaan sitä, koska aika olisi otollinen avun vastaanottamiselle. Haastateltava kuvasi, että mikäli asiakas pitkän motivoinnin jälkeen päättää ottaa työntekijän avun vastaan elämänsä suunnan muuttamiseksi, saa työntekokokin ihan uutta virtaa. Työntekijän resurssit aiheuttavat siis sen, ketkä asiakkaista ensisijaisesti pääsevät avun ja paneutuvan työskentelyn piiriin.

H6:”-Annamme toki mahdollisuuksia myös haasteellisille asiakkaille, Jos he eivät tartu mahdollisuuteen ja avun tarjoamiseen, siirrämme heidät hetkeksi syrjään ”listoiltamme” ja palaamme uudelleen asiaan, kun asiakas itse omaa

aktiivisuuttaan ja halukkuuttaan tuo esille. -Jos joku vihdoinkin pitkän motiivon jälkeen päättää kokeilla muuttaa elämänsä suuntaa, silloin on otollinen hetki myös paneutua hänen kanssa työskentelyyn. Työnteko saa silloin ihan erilaista "virtaa". "

Yksi haastateltavista esitti, että asiakkaiden valikointi olisi eettisesti hyväksyttävää, jos se tehtäisiin tietoisesti ja asiakkaan tilannearvioon perustuen. Valikointi olisi tehtävä sillä perusteella, minkälaista työskentelyä asiakkaan tilanne vaatii, jolloin hänet ohjattaisiin oikealle työntekijälle. Työtä tulisi kehittää hänen mukaansa enemmän tähän suuntaan.

H2: "-toimitaan eettisesti oikein, jos asiakkaita valitaan sillä tavalla, että, et tuota.. nää hoitaa vaikka nyt sitte etuuskäsittelijän luona neljä kuukautta asioitaan ja sitte tuota sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja antaa sitten näille aikaa paljon enemmän ja ihan sitä työtä. Et tällä hetkellä se ei vielä oo siinä, mikä oli toive-"

Pienen paikkakunnan etuna eräs työntekijä kertoi olevan sen, että hän tuntee kaikki asiakkaansa ja hoitaa kaikkien hakemusten käsittelyn. Asiakkaan kokonaistilanteen tuntemus helpottaa työntekoa. Toisaalta tässä on myös huono puolensa, jos työntekijän ja asiakkaan kemiat eivät kohtaa eikä toiseen työntekijään ole mahdollista vaihtaa. Tämä voi olla ongelmallista, jos työntekijä joutuu käsittelemään jonkun tutun henkilön asioita. Yksi haastateltavista toi myös esille, että pienellä paikkakunnalla joutuu väkisinkin tekemisiin omien asiakkaiden kanssa esimerkiksi lasten harrastusten yhteydessä. Tämä vaatii päätöksenteossa erityistä asian pohtimista ja tiedostamista, jotta asiakkaan asiaa käsitellään mahdollisimman ammattimaisesti.

Isomman organisaation alaisuudessa toimimisessa nähtiin etuna se, että asiakkaat vaihtuivat enemmän työntekijältä toiselle, joko asiakkaan omasta tai työntekijän aloitteesta. Erään haastateltavan mukaan asiakkaan aloitteesta tapahtunut työntekijän vaihtaminen tapahtui sen jälkeen, kun asiakas ei kokenut saavansa kyseiseltä työntekijältä haluamaansa apua. Työntekijät taas kokivat, että asiakkaiden siirtäminen toiselle työntekijälle on hyödyllistä silloin, kun asiakkaan tilanteessa kaivataan uusia näkökulmia ongelman ratkaisemiseksi. Kuten yksi haastateltava kuvasi, pitkään saman asiakkaan kanssa työtä tehdessä voi syntyä ikään kuin laput silmille.

H3: "-mun mielestä se näkemys rikastuu siinä mieles, ku sulla vaihtuuki toinen työntekijä välillä, et hei, hitsi mä en huomannu tätä hommaa. et ku kuitenkin sulla on pitkään, joskus menee kuitenkin..tulee niinku laputki tähä, et välillä on ihan hyvä et huomaa toinen tuo ongelmat esiin."

Toisaalta myös liiallinen tuttavallisuus asiakkaan suunnalta voi johtaa vaihtoon toiselle työntekijälle. Liiallinen tuttavallisuus voi johtaa työntekijän ammatillisen roolin kyseenalaistumiseen, eikä ole enää selkeää työntekijä-asiakassuhdetta. Yksi haastateltavista toi esiin, että asiakkaan voi joutua siirtämään toiselle työntekijälle tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijän päätökseen tyytymätön asiakas on aiheuttanut jonkinlaista uhkaa työntekijälle tai hänen läheisilleen. Kertooko tämä jotain sosiaalityöntekijän pitkästä pinnasta vai jostain muusta? Sitooko sosiaalityöntekijää niin vahvasti eettinen velvollisuudentunne, auttamisenhalu, että radikaaleihin ratkaisuihin ei haluta ryhtyä? Asiakkuuden siirtäminen pelkästään toiselle työntekijälle ei välttämättä kuitenkaan aina riitä. Voisi kuvitella, että joskus on tehtävä poliisille ilmoitus asiakkaan käytöksestä.

H6:” Jos joku asiakas on liian tuttavallinen tai aiheuttaa omalle itselleni/perheelleni uhkailua tai vaarantilanteita oman toimintani tai päätöksen teon vuoksi, siirrän tarvittaessa tällaisen asiakkaan jatkoasiointit jollekin toiselle virkailijalle. Onneksi tämä on mahdollista.”

8.3 Eettisten ristiriitojen ratkaisumenetelmiä

Toimeentulotukityötä tehneet kokivat ensisijaisen tärkeänä, että tehdyt päätökset voidaan perustella toimeentulotukilailailla, mutta myös kunnan sosiaalitoimen sisäisten ohjeiden avulla. Nämä tekijät auttavat työntekijöitä ensisijaisesti ratkaisujen tekemisessä eettisissä ristiriitatilanteissa ja rajojen vetämisessä työssä. Haastateltavat kokivat normeista ja sisäisistä ohjeista olevan hyötyä myös asiakkaiden tasapuolisen kohtelun turvaamisessa. Vaikeita eettisiä tilanteita haastateltavat kertoivat ratkaisevansa paitsi itse pohtimalla asioita eri näkökulmista, mutta myös käyttämällä ratkaisun tekemiseen kollegan apua. Kollegiaalinen tuki ratkaisun teossa näyttelee suurta roolia erityisesti silloin, kun asiakkaan tilanne tulkitaan hyvin moniongelmalliseksi eikä ratkaisuvaihtoehto ole täysin selvä. Vaikeita asiakastapauksia haastateltavat kertoivat viemänsä myös ajoittain sisäisiin toimeentulotukipalaveriin, joissa käsitellään yhteisesti haastavia tilanteita ja keskustellaan myös eettisistä kysymyksistä. Yksi haastateltavista toi esille, että kun on jo vuosikymmenten ajan työtä tehnyt, niin varsinaisesti uusia tilanteita ei paljonkaan tule vastaan. Vaikeassa tilanteessa voi olla jotain tunnistettavaa aikaisemmasta tapahtuneesta, jolloin ratkaisuntekokin sujuu ikään kuin vanhalla kaavalla.

H4:”-mullon kolomektyviisvuotta tätä hommaa takana, että jollaki tapaa parkkiintunukki-”

Vaikka sisäiset toimeentulotukipalaverit koetaan pääsääntöisesti hyvänä asiana ja ne auttavat vaikeiden tilanteiden ratkaisuisissa, toi kaksi haastateltavista esille myös oman työn tekemiseen liittyvät rajoitteet. Haastateltavat olivat aikaisemmassa työssään tottuneet itsenäisempään päätöksentekoon, jolloin heillä oli oikeus päättää asiakkaan saamista etuuksista ilman, että päätöksiä oli vietävä yhteiseen keskusteluun. Työntekijälle voi syntyä tunne oman työn, asiakkaan tilanteen arvioinnin kyseenalaistamisesta, mikäli hänellä ei ole riittävästi valtaa päättää oman työn toteuttamisesta. Ongelmallinen tilanne voi syntyä työntekijän kannalta myös silloin, kun palaverissa työntekijän näkemys asiakkaan tilanteesta ei saa julkista kannatusta ja päätös voikin olla eri kuin mitä asian palaveriin tuonut työntekijä ajattelee. Työntekijä voi kokea eettisiä ristiriitoja, jos hän ei kykene puolustamaan omasta mielestään riittävästi asiakkaan etua, jotta ratkaisu olisi asiakkaan kannalta suotuisa ja myös työntekijän näkemyksen mukainen.

H1:”-erellises työpaikas, meil oli aika pitkälle se oman, se sosiaalityön näkemys, siis jos sä näit, näit että vaikka tän laskun maksaminen pelastaa tän asiakkaan talourellisen tilanteen, sulla oli oikeus maksaa se lasku, vaikka se olis ollu sen kolomekymmentä euroa. että sun ei tarvinnu joka nippeliä vierä niinku palaveriin, että mä koen sen niinkun..niinku haasteeksi sen, että mulla ei ollukkaan sitä niinkun siinä toimeentulotues, että mä kohtaan asiakkaan ja kuuntelen sen, mä nään sen että mä maksan tään niinku niin se pelastaa sen maksuhäiriömerkinnältä. Mullei ollukkaan enään sitä tavallaan valtaa vaan mun piti vierä se sinne palaveriin-”

Vaikeita tilanteita pyritään siis ratkaisemaan pääsääntöisesti yhdessä toisten työntekijöiden kanssa. Vaikka yhteisessä palaverissa tehdyt päätökset eivät aina miellyttäisi yksittäistä työntekijää, on palaverissa annettua päätöstä kuitenkin noudatettava, sillä päätös on syntynyt yhteisen keskustelun tuloksena. Yksi haastateltavista oli jäänyt erään yhteisen palaverin jälkeen pohtimaan sitä, kuinka yhdessä tehty päätös kuitenkin meni toisin kuin oli sovittu. Yksittäinen työntekijä oli tässä tapauksessa tehnyt itsenäisen ratkaisun joka poikkesi palaverissa tehdystä linjauksesta. Haastateltava oli jäänyt tapauksen jälkeen pohtimaan erityisesti omaa rooliaan johtavassa asemassa olevana työntekijänä, olisiko hän voinut toimia tilanteessa aktiivisemmin, jotta työntekijän ratkaisu olisi ollut yhdessä tehdyn päätöksen mukainen. Haastateltava oli joutunut ikään kuin valitsemaan, että puuttuako

yksittäisen työntekijän toimiin, jotta hänen ja muiden työntekijöiden näkemys asiakkaan kannalta parhaasta ratkaisusta toteutuisi.

H2:”- niinku jouluksi kotia ja tarvi rahaa, niin siinä oli tuota..siinä jotenki niinku siinä tehtiin tai tuli niinku tämmönen ratkasu tai.. että, että se ei saanu sitä rahaa ja..sitä käsiteltiin niinku palaveris ja ensi myönnettiin ja..oliks siinä sitte että työntekijä kuitenkin teki eri ratkasun ja..mä en kuitenkaa niinku tavallaan tehny siinä mitään..mä kuitenkin ikään ku..mä tekemättömyyrellä hyväksyin sitte tämän ratkaisun.”

Lähes kaikki haastateltavat toivat esille asiakkaan omaa vastuuta. Työntekijä esittää asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja ongelman ratkaisemiseksi ja tarjoaa siihen myös oman ammattitaitonsa tai parhaassa tapauksessa usean ammattilaisen työpanoksen. Mikäli kuitenkin yhteistä näkemystä ei synny tai tavoitteeseen ei päästä, on asiakas aina viime kädessä itse vastaamassa omista ratkaisuistaan. Työntekijä ei minun tulkintani mukaan koe huonoa omaatuntoa ikään kuin ”epäonnistuneesta” työstä, mikäli on yrittänyt ammatillisesti parhaansa asiakkaan auttamiseksi, mutta asiakas edelleen useidenkin auttamisyritysten jälkeen näkee tilanteensa toisin.

H3:”-asiakas loppuvai, viimevaiheessa, loppujen lopulta kukin on vastuussa omasta tilanteestaan, omasta elämästään. Me voijaan niinkun löytää, yrittää ettiä niitä mahdollisuuksia siihen ongelman ulospääsemiseks-”

9 EETTISTEN KYSYMYSTEN VAIKUTUS TYÖSSÄ JAKSAMISEEN

9.1 Työyhteisön merkitys eettisten kysymysten käsittelyssä

Haastateltavat kokivat, että työnohjauksesta on apua eettisten kysymysten käsittelemiseen. Kaikki paitsi yksi haastateltavista olivat osallistuneet jossain vaiheessa työnohjaukseen, joka on ollut ryhmäohjausta. Haastatteluhetkellä puolet haastateltavista kertoi työnohjauksen olevan nyt katkolla, mutta se olisi tarkoitus aloittaa uudelleen, koska se on koettu tarpeelliseksi. Ainoastaan yksi haastateltavista kertoi saavansa henkilökohtaista työnohjausta, jonka on kokenut tarpeellisena.

Vaikka eettisiä kysymyksiä käsitelläänkin sisäisissä palavereissa ja työkavereiden kesken, kokivat haastateltavat ulkopuolisen henkilön pitämästä työnohjauksesta olevan hyötyä eettisesti haastavien tilanteiden purkamiseen. Yksi haastateltavista toi kuitenkin esille, että ei ole osallistunut työnohjaukseen, sillä ei ole aiemminkaan työurallaan sellaista kokenut tarvitsevansa. Haastateltava perusteli tämän ikään kuin sillä, että kun on jo pitkä työura takana eikä ole työnohjausta tarvinnut aiemminkaan, niin se on tässä työuran vaiheessa jopa hieman turhaa.

H4:”-Minä en oo ollu missään, kuin näissä sisäisissä palavereissa että..niin vähän aikaa jäljellä, että minä en, niinku siinä maitomainoksessa, että minä en oo koskaan juonu maitoa, enkä juo.”

Kuitenkin haastateltavat kokivat, että persoonakohtaisia eroja on siinä, kuinka avoimesti kukin työntekijä tuo eettisiä pohdintojaan työyhteisössä esille. Joidenkin on helpompia pohtia avoimesti eettisesti haastavia asioita kuin toisten. Eräs haastateltava koki olevansa hieman enemmän filosofisiin pohdintoihin taipuvainen kuin useat muut työyhteisön jäsenet. Toisaalta eräs toinen haastateltava toi esiin, että kaikki eivät hänen mielestään pohdi avoimesti eettisiä kysymyksiä siitä syystä, sillä itse tehdyt ratkaisut olisivat helpompia ilman niiden yhteistä pohtimista ja kyseenalaistamista. Kolmas haastateltava toi esille, että eettisten kysymysten käsittelemiseen ei ole järjestetty riittävästi aikaa eikä omaa tilaa. Sama henkilö toi myös esille, että se kuinka paljon ja avoimesti eettisiä kysymyksiä työyhte-

teisössä pohditaan, riippuu myös työyhteisön hyvinvoinnista. Jos työyhteisössä työntekijöiden kemia ei pelaa yhteen tai työntekijöiden välillä on jotain muuta kitkaa, silloin ei eettisiä kysymyksiä juurikaan käsitellä työyhteisössä.

H2: "Kitkaa niin, niin se on yks mikä estää niinkun ottamasta eettisiä kysymyksiä niinkun esille. mut sitten kun on taas niinkun, on tilanteita, niinku ollaan avoimia, niin se taas niinku eristää sitä että voiraan niinku ottaa tämmöset asiat niinku keskusteluun."

Selkeästi tärkein merkitys eettisten kysymysten käsittelemisessä on työkavereiden antama tuki. Kaikki haastateltavat kokivat saavansa erityisesti läheisiltä työkavereiltaan tukea eettisten kysymysten käsittelemiseen. Erityisesti työntekijöiden lähekkäin sijaitsevat työhuoneet mahdollistavat haastateltavien mukaan yhteiset keskustelut työkavereiden kesken. Haastateltavat kertoivat pohtivansa myös puhelimitse työkavereiden kanssa eettisiä kysymyksiä, mikäli kasvokkaiseen kommunikaatioon ei ollut mahdollisuutta. Työkavereiden antamaa tukea ei siis voida vähätellä eettisten raskaiden asioiden purkamisessa ja tätä kautta myös työssä jaksamisen edellytyksenä.

H3: "Kyllä, kyllä me keskustellaan. mun mielestä se on niinkun..en mä koe, että mun tarvis yksin niinkun miettiä ja koska nää on aika raskaita ja vaikeitakin asioita, et kyllä me jaetaan ja mietitään mikä on oikein, mitä me tehdään."

Haastateltavat useimmiten nimesivät jonkin tietyn henkilön tai henkilöt, joiden kanssa he pääsääntöisesti käsittelevät eettisiä kysymyksiä. Tämän voi tulkita kertovan siitä, että joidenkin työkavereiden kanssa on helpompi pohtia eettisesti haastavia tilanteita kuin toisten. Tähän voi vaikuttaa persoonakysymykset, mutta myös yhteinen työhistoria. Mikäli jonkun kanssa on tehnyt vuosikausia tai vuosikymmeniä yhdessä töitä, on tutun henkilön kanssa usein helppo pohtia vaikeita asioita. Eräs haastateltava toikin esiin, että hänen kokemuksensa mukaan eettisiä kysymyksiä ei kovin avoimesti käsitellä koko työyhteisön kesken vaan lähinnä eettiset keskustelut ovat kahden työntekijän välisiä pohdintoja.

H2: "..ei niinku isolla foorumilla ei keskustella..että sitte..sitte tämmöset on niinku kaharen kesken joku tilanne niin siinä sitten..lyhyesti keskustellaan, mutta ei oo niinku semmosta..niinkun koko työyhteisön."

Kenellekään haastatteleistani sosiaalityöntekijöistä varsinaista aikaa eettisten kysymysten käsittelemiseen ei ollut järjestetty. Haastavia tilanteita pohdittiin työn lomassa ja toimeentulotukipalaverissa, joissa eettisiä kysymyksiä käsitellään haastavien asiakastapa-

usten kautta. Muutama haastateltava kertoi kuitenkin kaipaavansa tietoisesti järjestettyä aikaa nimenomaan eettisten kysymysten käsittelemiseen. Kuitenkin ongelmallista on, kuten yksi haastateltavista kuvasi, että mikä aika sitten todellakin riittää näiden kysymysten käsittelemiseen? Myös se, että millä tasolla eettisiä kysymyksiä käsitellään. On oleellista, käsitelläänkö kysymyksiä asiakastapausten kautta vai mennäänkö pohdinnoissa myös syvemmälle, yhteiskunnalliselle tasolle. Yksi haastateltavista kertoi huomanneensa, että työmäärä vaikuttaa selkeästi siihen, kuinka paljon eettisiä keskusteluja työyhteisössä käydään. Eettisiin pohdintoihin tarvitaan siis aikaa ja sitä, että työtä voidaan tehdä niin sanottuna ajatustyönä.

Minna:” Onks sitte sun mielestä niinku riittävästi aikaa näitten asioitten purkamiseen?”

H8:”Ei..ei en mä tiedä koska sitte sitä aikaa..meillä tää porukka on aika lailla sellasta, no se ei tietysti koske en mä tiedä..työyhteisöt on erilaisia, että koko sitä meidän työyhteisöä, kaikki ei halua pohtia eikä oo siihen valamiita, mutta ne jotka haluaa pohtia niin sais siihe menemähän, sais siihe kulumahan aikaa vaikka..”

Minna:”Päivä? (naurahdus)”

9.2 Eettisten kysymysten vaikutus työn tekemiseen ja työssä jaksamiseen

Yksi haastateltavista kuvasi, että eettiset ristiriidat ikään kuin muokkaavat omaa ajatusmaailmaa ja synnyttävät tarpeen itsereflektiolle. Työntekijän on pohdittava omaa työntekoaan ja ajatusmaailmaansa. Työntekijä joutuu perustelemaan omia, aiemmin itsestään selvänä pitämiään arvojaan itselleen uudelleen. Vaikka kukaan haastateltavista ei kokenut olevansa eettisesti kuormittunut tällä hetkellä, niin osa haastateltavista kuitenkin kertoi pohtivansa eettisesti haastavia asiakastapauksia ajoittain työajan ulkopuolella ja jopa öisin. Tällainen eräänlainen ylikierroksilla käyminen voi aiheuttaa työntekijälle pitemmän päälle eettistä kuormitusta, mutta jo yhdenkin huonosti nukutun yön jälkeen on työntekijän työteho todennäköisesti laskenut. Työtehon laskemisen myötä voi myös olettaa, että eettinen herkkyys työssä kärsii, eikä eettisiä pohdintoja jaksakaan tehdä.

Yksi haastateltava kertoi olevansa ajoittain eettisesti kuormittunut, mutta koki saavansa ajatuksensa purettua riittävän ajoissa, että niistä ei muodostu taakkaa. Myös muutama muu haastateltava kuvasi eettisen kuormittumisen olevan ajoittaista ja liittyvän ikään kuin

työn luonteeseen. Vaikeiden asiakastapausten aikana työntekijä voi kokea hetkellistä eettistä kuormittumista, mutta asioiden purkamiseen on kuitenkin löydetty keinoja. Yksi haastateltava koki, että jo pitkän työuran tehneenä hän on oppinut jo hieman enemmän päättämään mieltä painavista asioista irti, eikä valvo öitään työasioiden vuoksi. Omien ammatillisten mahdollisuuksien tiedostaminen on yksi olennainen tekijä siinä, että työtä jaksaa tehdä pitkään. Haastateltavan mukaan eettinen pohtiminen on kuitenkin päivittäistä, mutta hän koki sen osaltaan liittyvän myös omaan luonteeseensa.

Minna: ” Onks se niinku semmosta ajottaista kuormittumista, saaksä niinku jossain vaiheessa purettua sen kuorman?”

H8: ” Kyllä mä koen. Jotenki musta tuntuu, että iän myötä on tullu se semmonen, että päästää niinku naruista irti..ei kaikkea voi, kaikelle ei voi..sillee niinku armollisesti, hirveän harva asia on loppujen lopuksi niinku mun käsissä ja sitte yks juttu on se että..vaikka mä oon aika totinen torvensoittaja yleensä ollu, niin oon viime vuosina huomannu, että huumori on aika tärkeä, tärkeä niinku purkaa tätä kuormaa.”

Muutama haastateltava kuvasi tunnetilansa haastavan asiakkaan jälkeen väsyneeksi ja hieman ylikierroksilla käyväksi. Tällöin työntekijän on vaikea saada itsensä koottua seuraavaa asiakasta varten, jos rauhoittumistaukoa ei asiakkaiden välillä ole. Asiakas voi jättää työntekijän päähän ikään kuin asiat pyörimään, jolloin seuraavaa asiakasta varten tämä käynnissä oleva ajatusprosessi on keskeytettävä. Työntekijän on tunnekuohunkin jälkeen pyrittävä kohtaamaan seuraava asiakas asiallisesti ja kyettävä kuuntelemaan asiakkaan asia ilman edellisen tilanteen vaikutusta. Haasteellista työntekijälle on se, että vaikka tiedostaa käytössä olevien resurssien niukkuuden ja asiakkaan tarpeen, niin kykenee työskentelemään parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaan hyväksi. Ratkaisuvaihtoehtoja on luonnollisesti mietittävä useasta eri näkökulmasta, mutta asioiden liiallinen vatvominen ja turhautuminen aiheuttavat työssä väsymistä.

H3: ” Jos on oikeen vaikea tilanne, niin kyllä, et on vaikea heti rauhottua, et nyt taas uutta, mut pitää yrittää ulkoisesti, et olen ihan rauhallinen ja kuuntelen sinua ja katson missä mennään, mutta vaikka sisällä kuohuu.”

Minna: ” Koeksä olevas eettisesti kuormittunut?”

H3: ”No varmaan joskus..että oon..emmä mä yritän kuitenkin, et jos mä oikein, niin..”

Minna: ”Sä koet että saat kuitenkin purettua?”

H3: ”Kyllä,kyllä välillä nyttekin niinkun, kyllä mä välillä kannan niitä, herään yöllä..mutta en mä jaksa, jos mä joka yö..kyllä niitä tilanteita on, etenkin jos on oikein..”

Minna: ”Mitä sä niistä niinku mietit?”

H3:”Ratkaisuja, et mitä mä täs niinku teen. vaihtoehtoja ja..sitte se, että myöskin se että kyllä välillä mieltii mikä saattaa olla syynä, oikeesti sielä takana. mutta lähinnä niinku se, että nää ratkaisuvaihtoehdot. Et mitä mä voin, eri keinot.”

Eräs haastateltava kuvasi, että eettisiä ristiriitoja kohtaa käytännön työssä joka päivä, jolloin niitä on myös pohdittava. Haastateltava on aika ajoin ajautunut työssään pohtimaan, että mitä työ oikeasti merkitsee, kenen arvoihin se vastaa. Haastateltava kertoi kokevansa eettistä ristiriitaa siinä, että hän ei ollut aikaisemmassa työssään kyennyt toteuttamaan itselle tärkeitä arvoja eikä niitä arvoja, jotka hänen mielestään ovat sosiaalityön perusta. Haastateltava koki, että on kyettävä olemaan ikään kuin sopusoinnussa omien ja ammatillisten arvojen kanssa, jotta sosiaalityötä jaksaa tehdä.

H8:”-se vaikuttaa niinku tosi paljo ristiriitaa siihen, että voinko mä niinku enää allekirjoittaa näitä ajatuksia mitä tänä päivänä esitetään niinku sosiaalityöstä ja miten sitä ollaan kehittämäs ja mistä siinä on se arvo, et voiko niitä toteuttaa yhtä aikaa. Mä niitä niinku ratkaasen omas työs, että..oman..omalla tyylilläni teen sitä työtä (naurahdus). Mä koen, että pitää pystyä pysymähän sovus omien eettisten asioiden kans-”

10 YHTEISKUNNALLISIA HAASTEITA AIKUISSOSIAALITYÖN ETIIKALLE

10.1 Syrjäytyneiden parissa tehtävä työ

Haastateltavat kuvasivat syrjäytymisen merkitsevän yhteiskunnallisista toiminnoista syrjäytymistä. Yksilö ajautuu ikään kuin pois yhteiskunnan keskiöstä ja jää yhteiskunnan tapahtumien ulkopuolelle. Yksi haastateltava kuvasi, että syrjäytyminen aiheutuu elämänhallinnan menettämisen seurauksena. Syrjäytymisen seurauksena yksilön kiinnostus omaan elämäänsä loppuu. Yksi haastateltavista toi esiin, että syrjäytymisen seurauksena eristäytyään yhteiskunnasta ja tyydytään siihen mitä saadaan, jotta saisi olla rauhassa, ilman yhteiskunnallista osallistumista ja yhteisön jäsenyyttä.

H3:”- kyllä ne niinku tuo tämmöstä elämänhallinnan menettämistä ja tuota..sitä kautta..sitä kautta sit niinku jäädään tän toimivan yhteiskunnan tapahtumien ulkopuolelle.”

H6:”-Ei osallistuta enää mihinkään. Ei olla enää kiinnostuneita mistään. Viihdytään omissa oloissa ja tyydytään jo siihen pienimpäänkin tuloon, jotta saadaan olla rauhassa.”

Syrjäytymisen syinä nähtiin olevan alhainen koulutustaso, työttömyys, köyhyys, erilaiset sairaudet, alkoholismi ja asunto-ongelmat. Haastateltavat kuvasivat syrjäytymisen prosessina, johon vaikuttaa moni eri osa-alue. Osa pohti myös syrjäytymiseen liittyvää sukupolvien välistä vaikutusta. Vanhemmilta opittu elämänmalli nähdään periytyvän sukupolvelta toiselle. Tällaista ketjua nähtiin olevan vaikea katkaista. Alla olevassa lainauksessa haastateltava pohti myös sitä, kuinka sivukylille jääminen voi osaltaan aiheuttaa yksilön syrjäytymistä. Ne, jotka kykenevät, lähtevät pois sivukylistä ja turvaavat näin itselleen paremmat kehitysmahdollisuudet hyvään elämään, jonka edellytyksenä on hyvä kouluttautuminen ja erikoistuminen jollekin alalle.

H4:”Mielenterveysongelmat..sitte tämmöne ymmärtämättömyys, ei osaa rahaa käsitellä ja..eristäytyminen ja ennen kaikkea tuo alkoholismi..on on, on..aika paljo perinnöllistäki. Jos on kotonaki menny koko ajan.. niukka koulutus, tuota kouluttam- niukka koulupohja..ei oo käyny mitää ammattikoulua-”

Muutama haastateltava pohti huumeidenkäytön vaikutuksia nuorten syrjäytymiseen. Alla olevassa lainauksessa työntekijä pohti sitä, kuinka nuoren ihmisen maailmankuva supistuu huumeidenkäytön seurauksena. Nuori ei ole ikään kuin kiinnostunut ”normaaleista” nuoren henkilön kiinnostuksen kohteista. Elämä ikään kuin lipuu ohitse, nuori ei saa hankittua ammattia eikä tämän seurauksena työpaikkaa. Samainen työntekijä pohti myös, että kuinka saada nuori näkemään elämän realiteetit selkeästi. Nuorilla voi olla usein ajatuksena mennä töihin mahdollisimman nopeasti, eikä opiskelu juurikaan kiinnosta. Ongelmallista on, että ilman koulutusta ei työpaikkaa useinkaan saa. Nuorten kanssa työskenneltäessä on siis haasteena saada elämän realiteetit näkyviksi ja toimia siten, että nuori kokee tulevaisuutensa kuitenkin kunnioitetuksi. Niin kuin työntekijä alla kuvaa, on haastavaa työskennellä sellaisen nuoren kanssa, jolla ei ole mielenkiintoa omaan elämäänsä ja itsetuntokin on kateissa. Haasteena on saada nuoren sisäinen ”Tarzan” heräämään ja saada nuori ottamaan vastuu omasta elämästään.

H7: ”Mun mielestä syrjäytymiseen, niinku tällä alueella on hyvä esimerkki se, että kun täällä on sitä kotikasvatusta, huumeita, niin ne supistaa sen maailman niin pieneksi, sä et tarvi ku seuraavat höyryt. Niin..mielenkiinto niinku kaikkeen..nuori mies eikä oo edes ajokorttia, ei oo kiinnostunu auton hankinnasta, millään ei oo mitään väliä, se, se semmonen minä pärjään, semmonen miehuus, ei yhtään semmosta tartsania..”

Yksi haastateltavista toi esille selkeästi sen, että nuoriin asiakkaisiin panostetaan enemmän kuin iäkkäämpiin asiakkaisiin. Tämän perusteluna työntekijä kertoi sen, että nuoremmilla on usein enemmän potentiaalia nousta syrjäytymiskierteestä kuin vanhempien, jo pitkään syrjäytyneinä olleiden asiakkaiden. Nuorten kanssa on mahdollista saada enemmän tuloksia aikaan. Myös asiakkaan oma aktiivisuus on edellytys sille, että asiakkaan kanssa työskennellään paneutuvammin esimerkiksi työvoimahallinnon aktivointisuunnitelmien teossa. Asiakkaalle annettavan avun määrä ei kuitenkaan ole loputon, vaan mahdollisuuksia oman elämän parantamiseen on rajallinen määrä. Yksi haastateltava kuitenkin toi esiin, että vaikka työntekijänä on usein kiire, on hyvä joskus heittää asiakkaita koskevat ennakkoluulot nurkkaan ja tehtävä työtä uusin silmin.

Muutama haastateltavista koki, että he eivät tällä hetkellä pysty paneutumaan riittävästi syrjäytyneiden ihmisten parissa tehtävään työhön, jotta syrjäytymiskierre olisi mahdollista katkaista. Haastateltavat tiedostivat kyllä millaisia toimenpiteitä syrjäytyneet ihmiset vaatisivat elämänhallintansa parantamiseksi, mutta tällä hetkellä heillä ei ollut siihen riittävästi

resursseja. Haastateltavien mukaan syrjäytyneet ihmiset vaativat paneutuvaa työskentelyä, jota tehdään jalkautuvasti ja tarvittaessa työparityöskentelynä. Muutama haastateltava kertoikin, että tällä hetkellä kokee pystyvänsä paneutumaan riittävästi asiakkaiden tilanteisiin ja vaikeimmin syrjäytyneiden kanssa asioita selvitetään työparin kanssa. Työntekijän on kuitenkin tiedostettava omat rajalliset mahdollisuutensa työn tekemiseen, sillä muuten itsensä voi kuluttaa loppuun.

H3:”-Se vaatii työtä, se ei oo helppoa, mutta.. myöskin sitten se, että meidän mahdollisuudet on rajalliset, et eihän me voida ostaa ihmisille taloja ja autoja ja..”

H6:”Tämä työ vaatii itseltä tosi joustavuutta ja sitkeyttä ja mielikuvitusta. Valtaava asiakkaan motivointia ja kehumista.”

Sosiaalityöntekijän tulee työssään varautua siihen, että kaikki ei suju suunnitelmien mukaan. Pitkään syrjäytymiskierteessä olleiden yksilöiden elämänhallinnan palauttaminen ei tapahdu silmän räpäyksessä. Työntekijän on tehtävä työssään kompromisseja ja annettava asiakkaalle itselleen vastuuta. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus olla oman elämänsä asiantuntija ja tilaa ratkaista omin voimin ongelmiaan. Yksi haastateltava toi esille, että mikäli kaikki ei suju suunnitelmien mukaan ja asiakkaan tilanteeseen syntyy lisää ongelmia, niin työntekijän rooli on silloin olla ottamassa asiakasta ikään kuin kiinni, toimia turvaverkkona. Työntekijä kuitenkin toivoo, että asiakas ymmärtäisi pyytää apua työntekijältä ennen kuin tilanne on sen verran solmussa, että sen ratkaisemiseen tarvitaan taas paljon voimavaroja.

H6:”-Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuuksia yrittää ja ottaa vastuuta itse. Jos se ei toimi ja tuottaa lisää ongelmia, kyllä asiakaskin asian jossain vaiheessa ymmärtää. Toivottavasti ennen kuin kaikki asiat ovat tosi solmussa.”

Syrjäytyneiden ihmisten elämäntilanne nähdään usein niin hankalana ja monimutkaisena, että sen selvittämiseksi ja eteenpäin viemiseksi tarvitaan uusia työkäytäntöjä. Yksi haastateltava kuvasi, että toimeentulotukityössä syrjäytyneiden yksilöiden elämään ei kyetä paneutumaan riittävästi, vaan se on enemmänkin kannattelevaa kuin korjaavaa työtä. Työn tekemiseen tarvittaisiin rakenteellisia muutoksia.

H6:” Välillä kyllä tuntuu, että tämä työ varsinkin toimeentulotukipuolella on tehokohengittämistä. Turvataan asiakkaan sen hetkinen ruoka ja asunto. Ylläpitävää sosiaalityötä.”

Yksi haastateltava kuvasi työskentelyä prosessiksi, jossa syrjäytyneen yksilön itsetuntoa pyritään parantamaan. Asiakkaan kanssa on tehtävä työtä askel askeleelta ja olennainen seikka työn onnistumiselle on itsetunnon kasvattaminen. Työtä on tehtävä maltillisesti eteenpäin, sillä kaikkea ei voi ratkaista kerralla. Asiakasta on pienin askelin vastuutettava oman elämänsä hoitamisesta, esimerkiksi aloittamalla vaikkapa vuokran maksamisesta itsenäisesti. Tämän onnistuessa on mahdollista mennä yksi askel taas eteenpäin.

H3: ”-että tavallaan jonku ongelman yrittää saada pois tai lieventää sillä tavalla että se asiakas itte niinku näkee tai sillä tavalla saa niinku sitä itsetuntoa lisää, että tavallaan askel askeleelta, ei me voida kaikkea yhdellä kertaa, ei yhdellä kertaa niinku poistaa, mutta pikku hiljaa-”

Alla olevassa lainauksessa haastateltava kertoo, kuinka hänen mielestään tekemällä kotikäyntejä työntekijä kykenisi näkemään ihmisen elämän, arjen tilanteen paljon selkeämmin. Työntekijällä olisi tämän jälkeen paremmat mahdollisuudet tehdä asiakkaan kanssa eteenpäin menevää yhteistyötä. Syrjäytyneet yksilöt tarvitsevat usein myös muiden ammattilaisten arviota ja apua oman elämänsä selvittämiseksi. Toisen ammattiryhmän edustaja voi nähdä asiakkaan tilanteen eri tavalla verrattuna sosiaalityöntekijään. Yhteisellä kotikäynnillä olisi myös mahdollista sopia asiakkaan kanssa käynneistä esimerkiksi psykiatrisen poliklinikan sairaanhoitajan vastaanotolla. Vaikeimmin syrjäytyneiden ihmisten kytkeminen takaisin yhteiskuntaan vaatii monien eri linkkien kuntoon saamista.

Minna: ”Asiakkaita liian paljon työntekijämäärään nähden.”

H1: ”Niin.”

Minna: ”ja sitte, että kuka tekee ja mitä”

H1: ”Niin, että aikuusosiaalityös pitää teherä paljo paljo enemmän esimerkiks kotikäyntejä, nehan avartaa sitä ihmisen elämää... niinku, niinkun paljo enemmän. Että niinkun jonkun diakoninkin kans mennä kotikäynnille, tai nyt meillä on muutama tehtykin täällä, Maija (nimi muutettu) on tehny. Tai sitte psyk.polin kans.”

Yhteiskunnallinen muutos ja rakenteiden monimutkaistuminen esiintyi haastateltavien pohdintoissa. Yksi haastateltavista pohti syrjäytyneiden parissa tehtävää työtä erityisesti siitä kannalta, että välttämättä asiakkaan monimutkaisiin tarpeisiin ei yksinkertaisesti kyetä löytämään eteenpäin vievää ratkaisua monista yhteistyötahoista tai vuosien yhteistyöstä huolimatta. Syrjäytyneen yksilön tarpeisiin ei ikään kuin ole olemassa sellaista kanavaa, joka yksilön tilannetta veisi eteenpäin merkittävästi. Haastateltava kuvasikin tilannetta ikään kuin pään seinään hakkaamiseksi, jonka joku asiakaskin on voinut työntekijälle todeta. Kaikkea mahdollista on asiakkaan kanssa yritetty, mutta mikään toimenpide ei ikään

kuin kanna hedelmää. Eräs haastateltava kertoi, että hänen kokemuksensa mukaan parhaiten pääsee auttamaan niitä, jotka ovat tilanteessaan yksin, ilman kaveriporukan vaikutusta. Erilaiset alakulttuurit vetävät yksilöitä puoleensa ja niistä eroon pääseminen voi olla todella hankalaa.

Nuorten syrjäytyminen herätti monessa haastateltavassa pohdintoja. Yksi haastateltava kuvasi hyvin nykypäivän nuorten tilanteen sellaiseksi, että nuorten on pysyttävä ikään kuin junan kyydissä mennäkseen koko ajan elämässä eteenpäin. Mikäli junan kyydistä tippuu esimerkiksi koulutuksen saamisessa, on junan kyytiin vaikea enää takaisin päästä. Yhteiskunnan rakenteet ovat niin monimutkaisia, että rakenteesta jollain tapaa tippuneen nuoren on vaikea enää löytää omaa väyläänsä esimerkiksi opiskeluiden pariin. Haastateltavan mukaan rakenteet ovat niin muuttuneet ja monimutkaistuneet, että näiden nuorten vanhemmatkaan eivät tiedä, mistä väylä eteenpäin nuorelle löytyisi. Tämä aiheuttaa tilanteen, jossa nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseen olisi kiinnitettävä yhä enemmän huomiota, mutta myös yhteiskunnan rakenteiden monimutkaistumista olisi pohdittava. Jos nuoretkaan eivät yhteiskunnan rakenneviidakossa selviä, niin kuinka käy vanhemmalle sukupolvelle?

H8:”-että ei oikeen saada enää mistään oikeen mitään niinku yhteiskunnas ja täällä on aika vaikea niinku luovia ja löytää niinku ittellensä sitä väylää jos sä sitte niinku siitä kuosista tiput mikä sua ohjaa, että tuosta menet seuraavaan kouluun ja opiskelet ja teet näin, jos sä siitä jostakin syystä vaikka psyykkisen terveyden takia tai fyysisen terveyden takia tai jostakin muusta syystä tiput se on tosi vaikea löytää sitä..”

10.2 Toimeentulotuen tiukat kriteerit

Toimeentulotuen myöntämistä säätelevät tiukat normit ja organisaatioiden sisäiset ohjeet. Ongelmallisia tilanteita haastateltavat kertoivat syntyvän silloin, kun yksilö tai perhe ei täytä näitä tiukkoja kriteerejä. Vaikka työntekijän toimintaa säätelevät tiukasti erilaiset säädökset, on työntekijällä kuitenkin aina mahdollisuus harkintaan (ennaltaehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki). Haasteena onkin siis toimia niin, että asiakas saisi tilanteeseensa parhaan mahdollisen avun, mutta myös niin, että asiakkaat olisivat toisiinsa nähden tasaveroisessa asemassa.

H1:”-sitten niinkun...kun on se harkinnanvaraisuus ja se, että..mä haluaasin sitä, että kaikilla olis niinkun tieräkkö tasavertaanen maharollisuus saara se, esimerkiksi se..no sanotaan ny vaikka pyykkikone tai joku. Että se on niinku mulle tärkeää.”

Yksi haastateltavista pohti, toimiiko työntekijänä kuitenkin aina tasapuolisesti toimeentulotukiasiakkaille. Toimeentulotuen tiukassa normituksessa on määritelty selkeästi ne menot, joita laskelmassa huomioidaan. Työntekijä pohti sitä, tuleeko loppujen lopuksi asiakkaille tasapuolisesti kerrottua, mitä menoja laskelmassa huomioidaan. Työntekijä voi myös luottaa siihen, että asiakas itse tietää ja muistaa, mitä menoja laskelmassa huomioidaan. Tämä edellyttää asiakkaalta toimeentulotukilain ja organisaation sisäisten ohjeiden tuntemusta. Haastateltava myös pohti, voiko työntekijänä ikään kuin johdatella asiakasta kertomaan menoistaan, jotta ne saataisiin huomioitua mahdollisimman hyvin laskelmassa vai luottaako vain asiakkaan omaan kertomaan? Asiassa voi syntyä ristiriitaa siinä, että periaatteessa työntekijän pitää neuvoa asiakasta toimeentulotuen hakemisessa ja kertoa millaisia menoja laskelmassa huomioidaan tai mihin toimeentulotukea on mahdollista saada. Toisaalta työntekijällä voi olla takaraivossaan organisaation taholta tulevat paineet, kuten esimerkiksi täydentävän toimeentulotuen säästöpainet.

H6:”Tuleeko jokaiselle asiakkaalle tasapuolisesti kerrottua tarkalleen ja joka kerta, millaisia menoja laskelman voidaan huomioida? Vai luottaako siihen, että asiakas osaa itse kertoa, mihin on rahaa mennyt tai mihin sitä tarvitsee? Johdattelua?”

Haastateltavat kuvasivat, että ongelmallisia tilanteita syntyy silloin, kun asiakkaalla on paljon niin sanottuja toimeentulotuen ulkopuolisia laskuja, joita ei toimeentulotukilaskelmassa oteta huomioon. Asiakkaan tilanne näyttää tuolloin toimeentulotukilaskelmassa ikään kuin vääristyneeltä, sillä kaikkia menoja ei ole laskelmassa otettu huomioon. Toimeentulotukihakemuksia käsittelevänä työntekijänä on kuitenkin ensisijaisesti perustettava tehdyt päätökset laskelman mukaiseen tilanteeseen. Osa haastateltavista selkeästi myös kritisoi toimeentulotuen tiukkaa kriteeriä, joka ei nykyisellään kykene vastaamaan ihmisten tarpeisiin. Yksilön on oltava toimeentulotukea saadakseen lähes täysin tuloton. Yksi haastateltavista toikin esille, että vaikka vuoden alussa toimeentulotuen perusosa nousi, niin ei se juurikaan toimeentulotukea saavan tilannetta ole parantanut.

H1: ”Mutta sitte on näitä joilla, joilla on tosi paljon tätä muuta ulkopuolista laskua. Niin ne on mun mielestä väliinputoajia. Et se ei välttämättä oo se toreellinen tilanne, ku siellä on niitä laskuja muita, joita ei hyväksytä.”

Minna: ”Että ne ei niinku mee siihen tiukkaan normitettuun muottiin.”

H1: ”Niin”

Minna: ”Hmm.”

H1: ” Sehän on niin tiukka, että sehän on niinku..että harva niinku ihminen enää saa toimeentulotukea jos et sä oo aivan niinku tuloton.”

H4: ”-rahan riittävyys tietysti, ihmisten tarpeet on monta kertaa isommat kun mitä niille myönnetään. on asiakas sanonu, että tuo toimeentulotuki on vähän niinku seksiä, että sitä saa vähän kerran kuukaudessa, mutta eihän se mihinkään riitä.”

Sosiaalityöntekijän on kyettävä toimimaan asiakkaan parhaaksi ja tilanteen selvittämiseksi, vaikka asiakas ei niin sanotusti toimeentulotuen kriteereitä täyttäisikään. Mikäli asiakas ei toimeentulotukeen ole oikeutettu, on työntekijän ohjattava hänet esimerkiksi velkaneuvojalle. Kaikki haastateltavat pohtivat jollain tasolla ylivelkaantumiseen liittyviä elämänhallinnan ongelmia ja sitä, että tällaiset asiakkaat jäävät usein toimeentulotuen keinoin auttamisen ulkopuolelle. Ylivelkaantumisen nähdään kuvastavan eräänlaista elämänhallinnan menettämistä. Ylivelkaantumisen syinä nähtiin ainakin elämäntapaan liittyvät valinnat, mutta myös ajautuminen taloudelliseen ahdinkoon sairauden tai vaikkapa avioeron myötä. Osa tilanteista on kuitenkin välivaiheita, kuten alla olevassa lainauksessa, jossa haastateltava kuvaa asiakkaan tilannetta. Kun asiakas ei täytä toimeentulotuen kriteereitä, on työntekijän ikään kuin kevennettävä omaa taakkaansa sillä, että asiakkaan tilanne on ohimenevä.

H2: ”Joo.. öö.. on tuota..vaikka nyt tällänen että on.. on niinkun..no tämmönen niinkun omistusasunto, joka on jääny kun on eronnu, sit siitä on, on paljon lainoja, on yrittäny myyrä, mutta ei oo saanu myytyä tai ei oo tullu myyryksi, en tiedä mikä on syy, sitte hakee niinku öljyä kanisterilla, ku ei saa tuhatta litraa kerralla, mutta ei oo oikeutta toimeentulotukeen, koska on kuitenkin palkkatulo ja siitä menee ulosottoon osa ja sitte tuota on kohtuuttoman suuret ne asuismenot, mikkä siinä asunnos on. En mä nyt sillä lailla sano, että tää ny olis sellanen väliinputoaja, sillä on vaan sellanen välivaihe..se selekiää..elämäntilanne on niinku sillä hetkellä vaikia, että se..”

Minna: ” Ei täytä niitä kriteerejä”

Toimeentulotukityö on vain osa aikuissosiaalityötä. Peruslaskelman tekeminen on tulonsiirtoa, kaikki muu on varsinaista sosiaalityötä. Sosiaalityön ja toimeentulotukityön suhdetta toisiinsa pohtivat muutama haastateltavista. Peruslaskelman tekeminen toimeentulotuessa nähdään rutiininomaisena toimintana, mutta mikäli tarvitaan harkinnanvaraisten etuuksien

myöntämistä, mennäänkin jo varsinaiselle sosiaalityön tehtäväalueelle. Yksi haasteltavista kuvaakin, että ohjeistusten noudattaminen ei ole varsinaista sosiaalityötä vaan sosiaalityö syntyy siitä, kun työntekijä pyrkii selvittämään asiakkaan tilannetta ja pyrkii löytämään tähän nimenomaiseen tilanteeseen sopivia ratkaisuvaihtoehtoja. Haasteena tässä kuitenkin haastateltava näkee sen, miten asiakas saadaan lähtemään mukaan tällaiseen työhön. Asiakas on voinut asennoitua työntekijän luokse tullessaan, että käsiteltävänä ovat ainoastaan taloudelliset asiat, jolloin syvempään työhön pääseminen voi vaatia enemmän työtä asiakkaan mukaan saamiseksi. Aikuissosiaalityön näkeminen ainoastaan toimeentulotukityönä ei ole ainoastaan työntekijöiden ongelma, siinä riittää haastetta asiakkaillekin.

H8:”-Ihmisten yhdenmukaisuus ja se kohtelu yhdenmukaisesti, mutta silti kun me puhutaan paljon ohjeistuksesta ja siitä, että on sellanen ja tällänen ohjeistus, sitä ja tätä täydentävästä toimeentulotuesta ja näin ja näin ja näin niin..sitä sosiaalityötä on se, että siinä on maharollisuus siihen harkintaan, se on se sosiaalityö. Ei se ohoje oo se sosiaalityö vaan se sosiaalityö on se, että niinku nähärähän se tai niinku pyritähän näkemähän se, mikä se asiakkaan tilanne on ja vastatahan siihen asiakkaan tilanteeseen eikä siihen ohojeeseen. Elikkä tuotaa..se on se iso haaste.”

Minna:” Elikkä tavallaan ne on ne normit ja ohjeistukset mutta sitte kuitenkin pitäis muistaa se, että miten sitä työtä niinku teherään asiakkan hyväksi.”

H8:” Ja toki sitte se,että ..toimeentulotuen myöntämises minkälaasia haasteita kohorataan, no ihan se, että sen se on vaan osa, ollahan lähdetty puhumahan siihen, että se on vaan osa se toimeentulotuki sitä sosiaalityötä, kun siinä on yleensä aika paljon muutakin, että se muukin otetahan siihen..siihen mukahan ja käsittelyhyn ja se on se haaste, että saarahan asiakas siihen suostumahan.”

Asiakkaan taloudellinen ahdinko voidaan siis nähdä ohimeneväksi vaiheeksi. Osa haasteltavista pohti kuitenkin nykypäivän kulutustottumuksia, jotka johtavat ylivelkaantumiseen. Kulutustottumukset jäävät ikään kuin päälle, jolloin tulojen tipahtamisesta huolimatta halutaan pitää kiinni totutusta elintasosta. Vaikka myönnettävä toimeentulotuki täysimääräisenäkin on pieni, niin siitä on haastateltavan mukaan mahdollista säästää. Tämä riippuu yksilön kulutustottumuksista. Käytännössä voisi tulkita, että vaikka toimeentulotuen kriteerit ovat tiukat, silti yksilön oma vastuu omasta tilanteestaan korostuu. Yksilön on tehtävä valinta siitä, miten käytössä olevat varansa käyttää. Lähes kaikki haastateltavat pohtivatkin tematiikkaa omassa työssään: kuinka saada asiakas näkemään oman tilanteensa ja siihen vaikuttavan holtittoman talouden hoidon.

H4: "No se syntyy..syntyy pääasias siitä, että ei suostuta haluta pudottaa tätä elintasoja taikka tottumuksia. Pitäs down shiftata siinä vaiheessa kun tulot tipahtaa, muuttaa myös kulutusta. Se on monelle niin vaikiaa..näkee tämmösiä tuota näläkäteijijöitä, jotka pistää 150 euroa kuukaudessa ruokaan ja ovat ihan hyvinvoivan näköisiä, jostaki vielä 500-600 euron päivärahasta vielä tuota, jonku puolet pystyvät säästämään. Sitä on niin laidasta laitaan näitä kulu-tustottumuksia."

Eräs haastateltava pohti, kuinka yksittäiselle ihmiselle aiheutuu vaikeuksia saada tarvitsemaansa hoitoa, kun toimeentulotuessa ei yksityisiä fysioterapiamaksuja huomioida. Tästä seuraa asiakkaiden "luukuttamista" ja se on myös osoitus palvelujärjestelmässä olevista aukoista. Sosiaalityöntekijänä on hankalassa asemassa, sillä asiakkaiden tasapuolisuuden turvaamiseksi ei voida toimia toisten asiakkaiden kohdalla toisin kuin toisten.

H2: "-näitä niinku fysioterapia..maksuja tai näitä, että niin..niitä niinku katotaan, että julkisen terveydenhuollon kautta, mut jos ei niinku saa sieltä palvelua! että niinku me katotaan,että pitäis saada julkiselta terveydenhoito, mutta jos ei vaan saa. Niin sitte se on kans sellaanee, niinku puun ja kuoren välis oleva tilanne, että niinku tuola sanotaan terveystakeskukseks, että täs on yksityisen osote, mee sinne, me sanotaan, että ei huomioida yksityisiä maksuja..-"

Toisaalta yksi haastateltavista kertoi, että toimeentulotuen ei tulekaan kattaa hänen mielestään mitään muita menoja, kuin mitä se on tällä hetkellä tehty kattamaan eli peruselämistä. Asiakkaille, jotka eivät ole toimeentulotuen keinoin autettavissa, on löydyttävä jokin muu auttamiskeino. Kaksi haastateltavista toi myös esille sen, että toimeentulotuki voi myös toimia yksilöä liiaksikin auttavana tekijänä. Moni asiakas on oppinut pärjäämään hyvinkin pienillä tuloilla, jolloin he eivät koe tarvetta muutokseen. Työntekijän kannalta tilanne on hankala, sillä toimeentulotuen katsotaan olevan ainoastaan vain väliaikainen ratkaisu.

H7: "Mun mielestä toimeentulotuen ei kuulukaan niinku täyttää kaikkia tarpeita. Mun mielestä täs on hyvä logiikka, et täs on niinku asuminen, se et saa syödyksi ja terveydenhuolto, et musta tää on aivan riittävä ja tää on joissain tapauksissa jos puhutaan väliinpuotoajista niin mun mielestä on niitä, niitä jotka pumpuliin putoaa tässä elikkä tää liikaakin tuudittaa..mun mielestä toimeentulotukea päinvastoin..moni saa..oppii tuudittautumaan, oppii elämään pienellä - Mut tää passivoi. Mun mielestä toimeentulotuki passivoi osan asiakkaista."

Lähes kaikki haastateltavat pohtivat täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen roolia asiakkaiden auttamiseksi. Perustoimeentulotuki on usein monissa tilanteissa riittä-mätöntä, mutta kuukaudesta toiseen ei ole mahdollista myöntää ylimääräisiä etuisuuksia.

Muutama haastateltava kuvasi, kuinka jotkut asiakkaat pyrkivät kaikin keinoin saamaan lisäetuisuuksia esimerkiksi vaihtamalla työntekijältä toisella. Yksi haastateltavista toikin esille, että nykypäivän tietokoneohjelmien avulla on toimeentulotukilaskelmat helppo tehdä ja se turvaa myös asiakkaiden tasapuolista kohtelua lain ohella. Toisaalta tiukka normitus on johtanut ehkä liikaakin asiakkaiden ”tasapäistämiseen”, jolloin ”naamakertoimella” ei ole niinkään suurta merkitystä. Yksilöllisiä elämäntilanteita on siis yhä vaikeampi sovittaa toimeentulotuen tiukkaan muottiin. Tämä aiheuttaa osaltaan eettisiä haasteita ja johtaa vaikeisiin tilanteisiin käytännön työssä. Kumpi on sitten eettisesti hyväksyttävämpää; tiukka normien mukaan työskentely vai ”naamakertoimen” perusteella tehtävä työ?

H4:” ei kovin paljon toimeentulotuessa on semmosta, semmoset perinteiset, jotka yrittää luukuttaa kaikkia paikkoja enemmän ku laki sallii, et kyllä ku laki on meidän puolella niin..keskimäärin 80% toimeentulotukiasiakkaista tyytyy siihe, ku lakia vaan sovelletaan, ainaha vois käyttää täydentävää ja ehkäisevää tukea mutta tuota..(huokaus) ei siinäköö sitte asiakkaita voi oikein pitkälle opettaa että..joka kuukausi sitte aina hakemassa ylimäärästä ruokalappua tai..ennaltaehkäisevää.”

Minna:”Ja tulooko siinä sitte kans nää tasapuolisuuden, että ku kaikki pitää olla samas asemas.”

H4:” Joo se siinä on juuri, että..vaikka jotkut pyytää useasti niin pitää vain sanoa, että ei käy, pitää tyytyä siihe laskelmaan. Sehän on hyvä tosiaan kun on tietokoneet ja laskimet, ennen annettii aika pitkälle vaan pärsäkertoimella, ei ollu ennen ohjelmia eikä ollu okein laskelmiakaan kymmenen kakskytä vuotta sitte.”

Yli puolet haastateltavista kertoi saavansa päättää itsenäisesti täydentävästä ja ennaltaehkäisevästä toimeentulotuesta. Työntekijällä on tuolloin omaan arvioonsa perustuen valta päättää täydentävästä tai ennaltaehkäisevästä toimeentulotuesta. Työntekijän oman arviotaan varaan jää tuolloin se, haluaako asiakkaan tapauksen viedä yhteiseen käsittelyyn esimerkiksi toimeentulotukipalaveriin. Muutama haastateltava kertoi seuraavansa ennaltaehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen budjettia, mutta käsittääkseni se oli heillä lähinnä vapaaehtoista. Kukaan haastateltavista ei suoraan kertonut, että täydentävän tai ennaltaehkäisevän toimeentulotuen myöntämiseen vaikuttaisi budjetin tilanne. Asiakkaan tarve kerrottiin olevan se tekijä, joka tuen myöntämisen ratkaisee. Muutama haastateltava kuitenkin toi esille, että harkinnanvaraisten etuisuuksien myöntämisen kriteerit ovat tiukentuneet ja niitä on pohdittava yhä tarkemmin. Työntekijällä on kuitenkin aina takaraivossaan tiedossa, että harkinnanvaraisia etuisuuksia ei voida myöntää määrättömästi.

10.3 Työntekijän käytössä olevat resurssit asiakkaiden auttamiseksi

Eräs haastateltavista kuvasi kokevansa eettisesti vaikeana tilanteet, joissa asiakkaan tarpeisiin ei kyetä vastaamaan esimerkiksi budjetin niukkuuden vuoksi. Vaikka sosiaalityöntekijä näkisi asiakkaan hyötyvän esimerkiksi päihdehoitoon lähettämisestä, niin silti kunnan taloudelliset resurssit voivat olla esteenä. Tämä aiheuttaa sosiaalityöntekijöille eettisesti vaikeita tilanteita, kun asiakkaan tarvitsemaa palvelua ei voida myöntää. Useat haastateltavat kokivat nykyisen palvelujärjestelmän jäykäksi ja jäljessä laahaavaksi, kykenemättömäksi vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Tämä aiheuttaa jatkuvasti eettisiä ristiriitoja käytännön työssä.

H1: ”Siis mä en oo, ensimmääsenä mulla tulee mieleen nää taloudelliset, siis että pitää johonaki budjettiin.. jos mä aattelen aikuissosiaalityötä, niin se on tää päihdeongelma tuloo ensimmääsenä mieleen, että siellä voi olla, että ei oo rahaa laittaa sua sinne, sä haluat minnesotaan, vaikka ei..”

Haastateltavat toivat myös esille käytössä olevan asiakaskohtaisen työajan rajallisuuden. Hieman alle puolet haastateltavista koki, että tällä hetkellä heidän käytössä oleva työaikansa ei riitä asiakkaan tilanteen selvittämiseksi, vaikka asiakkaan tilanne sitä vaatisi. Tällöin työtä tehdään lähinnä toimeentulotukihakemusten parissa ilman varsinaista sosiaalityön panosta. Toisaalta suurin osa haastateltavista kertoi, että käytössä oleva työaika vaihtelee suuresti. Työntekijät toivat esiin työn eräänlaisen periodiluonteeseen, jolloin työtä tehdään aika ajoin kiireemmällä aikataululla kun taas ajoittain on aikaa esimerkiksi kahden työntekijän tekemiin kotikäynteihin asiakkaan tilanteen sitä vaatiessa.

H4:”-tämä kevät on ollu kovin kiihkeää aikaa ja vielä näyttää jatkuvanki, on täs ollu semmosia lepposempiakin aikoja-”

Haastateltavat toivat esille kokevansa ainakin ajoittain huonoa omaatuntoa siitä, että eivät ehdi paneutumaan riittävästi asiakkaan tilanteeseen ja tekemään sosiaalityötä. Toisaalta tähän vaikuttaa myös työntekijän oma asennoituminen suhteessa työtehtäviinsä. Mikäli sosiaalityöntekijä tekee kiireempinä aikoina ainoastaan toimeentulotukipäätöksiä ilman varsinaista suunnitelmallista sosiaalityötä asiakkaiden kanssa, on tämä työntekijän kannalta helpompaa ja auttaa jaksamaan työssä. Työntekijät joutuvat ikään kuin mitoittamaan oman työnsä tilanteesta ja kiireestä riippuen. Työntekijän on tehtävä tietoinen valinta siinä,

että aina ei ole yksinkertaisesti mahdollista tehdä paneutuvaa sosiaalityötä vaan kiireimpiinä aikoina tehdään välttämättömin, eli toimeentulotukihakemusten käsittely.

Minna:”-mutta tosiaan sä puhuitkin jo siitä ajanpuutteesta ja siitä että tavallaan ei oo sitä aikaa vaan joutuu niinkun..kaikkiin tilanteisiin..”

H2:” Joo se on sellaanen..joutuu niinkun..niitä pitää niinku miettiä, että voiko jotain osia teherä niinku toisin, että jäis sitte aikaa johonki muuhun, niin voi mun mielestä tehrä sillä lailla, että jotakin asioita voi..voi jättää niin minimille kun voi, siiten niinku hoitaa niinku muutamien asiakkaitten asioita niinkun..selkeemmin.”

Minna:”Priorisoida”

H2:”Niin”

Yksi haastateltavista toi esille, että työskentely perusturvan ja työhallinnon rajapinnalla voi olla ajoittain haastavaa erilaisten normien ja odotusten vuoksi. Vaikka työntekijällä olisikin käytössään enemmän tietoa ja yhteistyökumppaneita asiakkaan tilanteen auttamiseksi, voivat näiden kahden erilaisen työympäristön välillä olevat käytännöt olla asiakkaan kannalta vaikeita. Asiakkaan ”asettuminen” näiden toimintatapojen keskelle on haasteellista ja se vaatii työntekijältä paljon. Haastateltava pohtikin sitä, että kykeneekö hän riittävästi tuomaan yhteistyötahoille tiedoksi asiakkaan tilannetta, jotta se voitaisiin ratkaista parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaan kannalta.

H6:” Oma työskentelyni perusturvan ja työhallinnon rajapinnalla tuottaa myös ajoittain melkoista taiteilua. Näiden kahden instituution lait, toiminta, periaatteet ja sanktiot ovat joskus melko suuressa ristiriidassa keskenään. Asiakkaan asemaan asettuminen voi olla vaikeaa kovan paineen alla. Tuleeko silloin yhteistyökuvioissa kerrottua kaikki tiedossa oleva tieto?”

Haastateltavat kokivat tärkeänä resurssina erilaiset yhteistyötahot. Olennaista työn tekemisen kannalta on yhteistyön sujuminen eri yhteistyötahojen kanssa. Eräs haastateltavista toikin esille, että tällä hetkellä hän kokee pystyvänsä tekemään paremmin työtään asiakkaiden hyväksi, sillä kaupungin asuntoja välittävä henkilö on vaihtunut. Työntekijä toi esille, että nyt asiakkaan kokonaistilanne otettiin paremmin huomioon ja yhteistyössä asiakkaan tilanne kyettiin käsittelemään. Työntekijät kokivat tärkeänä sen, että oli erilaisia yhteistyötahoja, joiden pariin asiakkaita oli mahdollista ohjata, mikäli omat resurssit eivät olleet riittävät. Asiakkaiden ongelmat voivat olla niin monitahoisia, että ilman yhteistyötahoja ei työn tekeminen olisi monenkaan mielestä mahdollista. Yhteistyötahojen avulla työntekijä pystyy myös keventämään omaa työtaakkaansa ja jakamaan vastuuta asiakkaan asioista.

H7: "Ei mun mielestä tarpeeksi, mitä sä kerkiät kolmenkymmenen minuutin aikana, että.. nyt on hienoa, että meillä on toi yksilövalmentaja niin se on hyvä apukäsi-"

H6 : "Moniammatillinen työ on tässä tärkeää, koska asiakkaiden ongelmat monesti melko laajoja ja monenkirjavia. Yksin ei pysty eikä jaksa tätä työtä tehdä."

Yksi haastateltavista kertoi, että työntekijämäärä suhteessa työhön ei ole riittävä. Yhteiskunnallinen tilanne on muuttunut, jolloin työntekijöiltäkin vaaditaan yhä enemmän ja erityisesti paneutuvaa työtä asiakkaiden tilanteen selvittämiseksi. Myös uusia työtapoja olisi otettava käyttöön, esimerkiksi jalkautuvaa työtä olisi tehtävä enemmän. Tämä vaatii kuitenkin lisää työntekijäresursseja ja työn uudelleen organisointia. Ongelmalliseksi työntekijän kannalta tilanteen tekee muutettavien asioiden tiedostaminen omassa työssä, mutta toisaalta sen tiedostaminen, että lisäresursseja ei ole mahdollista saada käyttöön. Taloudelliset säästöt näkyvät paitsi työntekijäresursseissa, mutta myös työntekijän käytössä olevissa työvälineissä, kuten esimerkiksi tietokoneohjelman hankkimisessa, johon ei ole mahdollisuutta työn helpottamiseksi.

H2: "-niinku vaikka lastensuojeluilmotukset, ne on niinku kasvanu näin, niin miten se näkyy siinä resursseis tai muus niin..ne menee niinku aivan eri taharis. Ja..ja tota..sitte on niinku nämä..no oikeestaan se on niinku yhteiskunnan muutosta kun tulee näitä.. että jokka tarttis niinku paljo enemmän ohjausta, tukea rinnallakulkijaa..niin ei meillä niinku täällä oo semmoseen, ei meillä oo niinku henkilöä joka menis vaikka on ny sitte koulupudokas, sit meil on tuo (työvalmentajan nimi poistettu) mut ei meil oo siinä..riittävästi työaika."

H2: "-no kyllä niinku toi on sanottu, että ei me lisää henkilökuntaa saara ja että..no sitte tämmönen yksinkertaset asiat että niinkun..niin..lastenvalvojan ohjelman hankkiminen, niin helepottaas toisaalta puolen työtä, mutta meil on nyt se vanha ohjelma."

Yksi haastateltavista kertoi, että edellisessä työpaikassa oli aina säännöllisin väliajoin annettu ikään kuin tilannetietoja budjetista. Haastateltavan mukaan tämän vaikutti ahdistavasti työn tekemiseen ja voi johtaa siihen, että tehdyt päätökset eivät ole enää puhtaasti asiakkaan edun mukaisia vaan budjettisidonnaisia.

H1: "-erellises työpaikas meillä oli aina vähän väliä niin, meille tuotiin, että kuinka paljo ootta käyttäny ennaltaehkääsevää ja kuinka paljo ootta käyttäny sitä ja hyvä hyvä ny tää käyrä on saatu laskemaan. Täällä ei oo niinku semmoosta."

11 JOHTOPÄÄTÖKSET

Näin lopuksi voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät pohtivat eettisiä kysymyksiä omassa työssään päivittäin. Eettiset kysymykset nousevat esiin asiakkaiden tilanteista ja sosiaalityöntekijöiden resursseista asiakkaiden auttamiseksi. Eettisten kysymysten ja haasteiden pohtiminen tapahtuu työn lomassa, eikä aina kovin tietoisesti. Haasteena tuntuikin olevan, kuinka nämä pohdinnat käsitteellistetään ja millaisia eettisiä ulottuvuuksia niistä on mahdollista löytää.

Sosiaalityöntekijöitä tuntui mietityttävän erityisesti, kuinka resurssit riittävät asiakkaiden tilanteen auttamiseksi ja miten käytössä olevat resurssit saataisiin parhaiten vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Itselleni tuli kuitenkin yllätyksenä, kuinka vähän loppujen lopuksi työntekijät kokevat taloudellisten resurssien vaikuttavan oman työn tekemiseen ja synnyttävän eettisiä ristiriitoja. Enemmän työntekijät kokivat haastetta siinä, kuinka työntekijämäärä, aikataulut ja yhteistyötahot saadaan palvelemaan asiakkaiden tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla. Aikuissosiaalityössä tuntuu olevan yksi haastavin asia se, miten asiakkaan kanssa saadaan muodostettua hyvä asiakassuhde, jonka kautta työntekijä voi asiakkaan tilannetta auttaa. Mikäli asiakassuhde koetaan jollain tapaa ongelmalliseksi, asiakkaan tilanne tai asiakas itsessään on vaikea, niin yhteistyötä on haastava rakentaa asiakkaan kanssa.

Työntekijälle on usein hankalaa pystyä hyväksymään asiakkaan elämäntapa ja arvot, jotka voivat olla hyvin paljon ristiriidassa työntekijän omien arvojen kanssa. Kuitenkin haastattelusta selkeästi nousi esiin työntekijöiden halu kohdata asiakas omana itsenään, eikä tuomitsevasti. Asiakkaan kunnioittaminen ja ikään kuin ”kasvojen säilyttäminen” koettiin tärkeänä yhteistyön kannalta. Tärkeänä periaatteena tuntui haastateltavilla olevan, että asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa mahdollisimman pitkälle, mutta kuitenkin työntekijän on ammattilaisena kyettävä arvioimaan, missä tilanteessa asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen olisi asiakkaan edun mukaista. (kts. Reid ym. 2010.)

Taloudelliset seikat nousivat olennaisena osana esiin haastateltavien puheesta, sillä tutkimuspaikkakunnillani toimeentulotuki ja taloudellisten asioiden käsittely kuuluu erottamattomana osana aikuissosiaalityön kenttään. Toimeentulotukityön ei kuitenkaan koettu ole-

van varsinaista sosiaalityötä vaan se oli tulonsiirtoa. Toimeentulotukityö nähtiin kuitenkin eräänlaisena työvälteenä, jonka kautta asiakkaan tilanteeseen työntekijän oli mahdollista päästä kiinni. (kts. Raunio 2009, 51.)

Vaikka haastateltavat toivat esiin puheissaan erilaisia keinoja asiakkaiden auttamiseksi ja kuvasivat oman työnsä sisältöä ja toimintaperiaatteita, niin pohjalla oli kuitenkin aina löydettävissä ajatus asiakkaan vastuusta omasta elämästään ja ratkaisuista. Täysivaltainen asiakas on vastuussa omista valinnoistaan ja niiden seurauksista (Talentia 2005). Tällainen ajattelu ikään kuin vapauttaa työntekijän viimesijaisesta vastuusta, joka mielestäni voidaan tulkita työntekijän kannalta vapauttavaksi ja eräänlaiseksi välttämättömyydeksikin työssä jaksamisen kannalta. Useat haastateltavat toivatkin puheissaan esille sitä, että työntekijän on jossain tilanteessa ikään kuin vihjellettävä peli poikki ja tehtävä ratkaisu siitä, jatketaanko asiakkaan kanssa työskentelyä vai ei. Vaikka asiakkaiden vastuun ottamista on käsitelty teoriakirjallisuudessa aiemminkin, niin silti yllätyin, kuinka vahvasti sosiaalityöntekijät puheissaan toivat esiin asiakkaan vastuun ottamisen omasta elämästään.

Sain mielestäni loppujen lopuksi kattavan aineiston, jonka kautta olen löytänyt vastaukset tutkimuskysymyksiini, vaikka haastateltavat kokivatkin kysymyksiäni suhteellisen vaikeiksi pohtia. Osaltaan haastateltavien erilaiseen valmiuteen pohtia esittämiäni kysymyksiä vaikutti varmasti heidän oma työtilanteensa ja sitä kautta valmistautumismahdollisuudet haastattelun teemojen pohtimiseen. Aineistossa toistuivat selkeät teemat ja suhteellisen pian haastatteluiden aikana huomasin, että haastateltavat pohtivat eettisiä kysymyksiä hyvin pitkälle samoista aikuissosiaalityön teemoista. Näin jälkikäteen voi kuitenkin miettiä, olisiko tutkimuksen aineiston voinut kerätä jollain muulla menetelmällä, kuten esimerkiksi fokusryhmähaastattelulla tai kehyskertomuksen avulla. Olisiko ollut hyvä hyödyntää diskurssi-analyysin periaatteita?

Olen kuitenkin nyt jälkikäteen tyytyväinen tutkimukseni aiheeseen ja siihen, että sain heräteltä äinakin osan sosiaalityöntekijöistä pohtimaan omassa työssä kohdattavia eettisiä kysymyksiä. Tästä osoituksena voi pitää vaikka sitä, että sain yhdeltä haastateltavalta sähköpostitse vielä jälkikäteen mietteitä eettisistä haasteista. Tärkein kommentti minulle oli tuossa vaiheessa häneltä se, että haastatteluun osallistumisen myötä hän oli kokenut eräänlaisen eettisen herätyksen. Olin siis onnistunut tekemään omalla tavallani eettisen intervention! Haastattelun toimiminen herätyksenä eettiseen ajatteluun toi mieleeni välit-

tömästi yhden ajatuksen. Olisiko haastattelut ollut hyvä tehdä kahdessa osassa? Millaisia jatkopohdintoja haastateltavilta olisi mahdollisesti tullut esiin, kun ensimmäisen ”herättelevän” haastattelun jälkeen olisi seurannut vielä toinen haastattelukerta, jossa mahdollisesti olisi päästy vielä enemmän pintaa syvemmälle.

Olen mielestäni saanut hyvin toteutettua omaan mielenkiintoni ensisijaisesti pohjautuvan tutkimusaiheen. Vaikka aikuissosiaalityön eettisiä kysymyksiä onkin pohdittu monista eri näkökulmista viime vuosina, niin olen saanut tutkimuksessani tuotua esiin pohdintoja tämänhetkisistä aikuissosiaalityön kysymyksistä Etelä-Pohjanmaalla. Tässä tutkimuksessa painotus kohdistui käytännön työhön ja erityisesti siihen, millaiset raamit toimeentulotukityö aikuissosiaalityölle asettaa ja millaisia eettisiä haasteita sosiaalityöntekijät kohtaavat. Mielestäni koskaan ei tuoda liian paljon esiin sosiaalityöntekijöiden mielipiteitä, erityisesti koskien eettisiä kysymyksiä.

LÄHTEET

Aadland, Einar (1993) Sosiaali- ja terveydenhoitoalan etiikka. Otava.

Aho, Päivi (1993) Mihin me yllämme? Teoksessa Synnöve Karvinen (toim.) Sosiaalityön eettiset jännitteet. Sosiaalityöntekijäin liitto, 157-159, 163-164.

Ammattieettiset ohjeet (2005) Talentia.

http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf Viitattu 15.1.2012.

Arnkil, Tom Erik (2005) Peräkammari ja huolen vyöhykkeet: metaforat, dialogisuus ja yhteinen kielialue. Yhteiskuntapolitiikka vol 70 (2), 156.

Banks, Sarah (2001) Ethics and Values in Social Work. Basingstoke: Palgrave.

Banks, Sarah (2006) Ethics and values in social work. Basingstoke: Palgrave.

Banks, Sarah (2008) Critical Commentary: Social Work Ethics. British Journal of Social Work (2008) 38, 1238–1249. <http://www.socialworker.com/jswve/content/view/17/34/> Viitattu:18.1.2012.

Blombergh, Helena, Kallio, Johanna & Kroll, Christian (2010) Sosiaalityöntekijöiden mielipiteet köyhyyden syistä Pohjoismaissa. Yhteiskuntapolitiikka vol 75 (2010):6, 594-595, 597.

Comartin, Erin & González-Prendes Antonio (2011) Dissonance Between Personal and Professional Values: Resolution of an Ethical Dilemma. Journal of Social Work Values and Ethics. Vol. 8 (2), 5-14.

Dahl, Robert E. (1982) Dilemmas of Pluralistic Democracy. New Haven & London: Yale university press.

DeRoos, Yosikazu (1990) The Development of Practice Wisdom through Human Problem-solving Processes. Social Service Review 64 (2), 282.

Fook, Jan (2002) Social work. Critical theory and practice. Sage.

Fook, Jan & Morley, Christine (2005) Empowerment: A contextual perspective. Teoksessa Hick, Steven & Fook, Jan & Pozzuto, Richard (toim.) Social work: A critical turn. Thompson educational publishing, 67-85.

Fook, Jan & Askeland, Gurig Aga (2006) The `critical` in critical reflection. Teoksessa White, Sue & Fook, Jan & Gardner, Fiona (toim.) Critical reflection on health and social care. Open university press, 40-53.

Gallina, Nancy (2010) Conflict Between Professional Ethics and Practice Demands: Social Workers' Perceptions. Journal of Social Work Values and Ethics. Vol. 7 (2), 1-9.

Granfelt, Riitta (2005) Vapautuvien vankien tuettu asuminen. Teoksessa Hynynen Raija (toim.) Asuntoja ja tukea asunnottomille. Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista. Helsinki. Ympäristöministeriö, 119-158.

Helkama, Klaus (2009) Moraalipsykologia –hyvän ja pahan tällä puolen. Helsinki:Edita.

Helne, Tuula (2002) Syrjäytymisen yhteiskunta. Stakes:Tutkimuksia 123.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2003) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka. & Hurme, H. (2001) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Houston, Stan (2009) Communication, Recognition and Social Work: Aligning the Ethical Theories of Habermas and Honneth. British Journal of Social Work (2009) 39, 1274–1290

<http://helios.uta.fi:2755/eAccess/viewFulltext.do?articleID=41535635> Viitattu 18.1.2012.

Holstein, James & Gubrium, Jaber (2004) The active interview. Teoksessa Silverman David (toim.) Qualitative research. Theory, method and practice. Second edition. London: Sage. 140-143.

http://books.google.fi/books?id=v6X7SolqXVUC&printsec=frontcover&dq=qualitative+research+silverman&hl=fi&ei=OWpFTaeFMMzKswa-ta22Dg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CCsQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false Viitattu 30.1.2012.

Hämäläinen, Juha & Niemelä, Pauli (1993) Sosiaalialan etiikka. WSOY.

Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko (2007) Tarve harkinnassa. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Stakes. 169-171.

Ife, Jim (2005) Human rights and critical social work. Teoksessa Hick, Steven & Fook, Jan & Pozzuto, Richard (toim.) Social work: a critical turn. Thompson educational publishing. 55-66.

Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana (2007) Sosiaalityön käsikirja. Tietosanomaa.

Koistinen, Pertti (2008) Taloudelliset riskit ja sosiaalipolitiikan haasteet. Janus vol 16 (1), 47-57.

Kulmala, Anna (2004) Toiset identiteettiä rakentamassa. Yhteiskuntapolitiikka vol 69 (3), 235.

Mattison, Marian (2000) Ethical decision making: The person in the process. Social Work. Vol. 45 (3), 201-212.

McAuliffe, Donna (2005) I'm Still Standing: Impacts & Consequences of Ethical Dilemmas for Social Workers in Direct Practice. *Journal of Social Work Values & Ethics*. Vol 2 <http://www.socialworker.com/jswve/content/view/17/34/> Viitattu 11.1.2012

Metteri, Anna & Hotari, Kaisa-Elina (2011) Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa Pehkonen Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Ps-kustannus, 69-74, 85-88.

Määttä, Anne (2010) Toimeentulotuen väliinputoajat. *Janus* vol 8 (1), 20-34.

Niemelä, Pauli (2004) Etiikka ja hyvinvointivaltion palvelut. *Yhteiskuntapolitiikka* vol 69 (3), 300.

Niemelä, Pauli (2011) Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Pehkonen Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Ps-kustannus, 13, 15.

Niiranen, Vuokko (1993) Tulosjohtaminen sosiaalitoimen johtamismenetelmänä – utopioita, piilotavoitteita ja mahdollisuuksia. Teoksessa Synnöve Karvinen (toim.) *Sosiaalityön eettiset jännitteet*. Sosiaalityöntekijäin liitto, 75,78.

Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (2011) Arvojen ja etiikan dilemma sosiaalityössä. Teoksessa Pehkonen Aini & Väänänen-Fomin Marja (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Ps-kustannus, 7.

Piironen, Hannu (2006) 1990-luku sosiaalityöntekijöiden silmin. *Yhteiskuntapolitiikka* vol 71 (3), 321-324.

Rajavaara, Marketta (1993) Markkinaohjautuvuus sosiaalityön haasteena. Teoksessa Synnöve Karvinen (toim.) *Sosiaalityön eettiset jännitteet*. Helsinki: Sosiaalityöntekijäin liitto, 66.

Raunio, Kyösti (2006) Syrjäytyminen, sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Raunio, Kyösti (2009) *Olellainen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Reamer, F. (1983). The concept of paternalism in social work. *Social Service Review*. Vol. 57 (2), 254.

Reid, Caroline & Kamper, Floyd & Bryan, Valerie (2010) Social Work, Morally Relevant Properties, and Paternalism: Why Social Workers Need to Know Moral Theory. *Journal of Social Work Values and Ethics*. Vol. 7 (2), 1-16.

Reisman, Amanda (2009) Moral Philosophy and Social Work Policy. *Journal of Social Work Values and Ethics*, Volume 6, Number 3.

<http://www.socialworker.com/jswve/content/view/136/69/> Viitattu 11.1.2012.

Räikkä, Juha (2002) Ammattietiikan merkitys. Teoksessa Karjalainen, Sakari & Launis, Veikko & Pelkonen, Risto & Pietarinen Juhani (toim.) Tutkijan eettiset valinnat. Gaudeamus, 82-91.

Saarnio, Pekka (1993) Noviisista ekspertiksi. Sosiaalityön taitojen yksilöllinen kehittyminen. Janus vol 1(1), 89-98.

Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (toim.) (2007) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Helsinki: Sosiaali – ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14.

Satka, Mirja (1993) Hyvinvointivaltion sosiaalityöstä kansalaisten sosiaalityöksi. Teoksessa Synnöve Karvinen (toim.) Sosiaalityön eettiset jännitteet. Helsinki: Sosiaalityöntekijäin liitto, 53-54.

Silverman, David (1993) Interpreting qualitative data. Methods for analysing Talk, Text and Interaction. Sage.

Silverman, David (2005) Doing qualitative research. Second edition. London: Sage. http://books.google.fi/books?id=NAShGVj35hQC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false Viitattu 28.1.2012.

Silverman, David (2010) Doing qualitative research. Third edition. London: Sage.

Sipilä, Jorma (1985) Sosiaalipolitiikan tulevaisuus. Tammi.

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet (2005). Arki, arvot, elämä, etiikka. Talentia. http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf Viitattu 31.1.2012.

Sosiaalityön eettiset säännöt, sosiaalityön ammattieettiset periaatteet. IFSW. http://www.talentia.fi/files/5781_EtiikkaFI09.pdf. Viitattu 15.2.2012

Spano, Rick (2010) Private Viewpoints and Professional Duties. Journal of Social Work Values and Ethics, vol 7(1).

Starrin, Bengt&Jönsson, Leif R. (2000) Socialtjänsten och klienterna. Teoksessa Anna Meeuwisse, Sune Sunesson & Hans Swärd (toim.) Socialt arbete. En grundbok. Stockholm: Natur och Kultur, 201-216.

Suomen säädöskokoelma:

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista [22.9.2000/811](#)

Laki toimeentulotuesta [30.12.1997/1412](#)

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.

Ylinen, Satu (2008) Eettiset ongelmat gerontologisen sosiaalityön ”välitiloissa”. Janus vol 16 (2), 112-126.

1 SOSIAALITYÖN EETTISET ONGELMAT JA DILEMMAT

- Millaisissa tilanteissa olet joutunut toimimaan vastoin ammattikunnan eettisiä periaatteita?
- Millaisia eettisiä ongelmia ja dilemmoja kohtaat käytännön työssäsi?
- Kuinka ratkaiset eettisiä ongelmia ja dilemmoja?
- Miten koet yksilön itsemääräämisoikeuden rajoittamisen, missä tilanteissa se on sallittavaa?
- Mitä mieltä olet asiakkaiden valikoinnista? Onko sitä työpaikallasi?
- Mitä tarkoitetaan mielestäsi ns.vaikealla asiakkaalla? Mitä tarkoitetaan ns.hellolla asiakkaalla?
- Millä perusteella valitset asiakkaat, joiden kanssa työskentelet paneutuvammin?

2 EETTISTEN KYSYMYSTEN VAIKUTUS TYÖSSÄ JAKSAMISEEN

- Onko työpaikallasi järjestetty työnohjausta tai jotain muuta keinoa eettisten kysymysten purkamiseksi?
- Koetko saavasi riittävästi tukea työorganisaatiolta ja työyhteisöltä eettisten kysymysten käsittelemiseen?
- Keskustellaanko työyhteisössäsi avoimesti eettisistä kysymyksistä?
- Miten eettiset ristiriidat vaikuttavat omaan työntekoosi?
- Koetko olevasi eettisesti kuormittunut?

3 YHTEISKUNNALLISET HAASTEET AIKUISSOSIAALITYÖN ETIIKALLE

- Millaisia haasteita kohdataan toimeentulotuen myöntämisessä?
- Onko sinulla mahdollisuus päättää täydentävästä tai ennaltaehkäisevästä toimeentulotuesta?
- Millaisissa tilanteissa syntyy toimeentulotuen väliinputoajia?
- Miten talouden säästöpainee näkyvät omassa työssäsi?
- Mitä sinun mielestäsi on syrjäytyminen? Millaiset tekijät aiheuttavat yksilön syrjäytymisen?
- Kykenetkö työssäsi paneutumaan syrjäytyneiden elämänhallinnan parantamiseen, syrjäytymisprosessin keskeyttämiseksi?