

VUOROVAIKUTUKSELLISUUS JA RETORISUUS EHKÄISEVÄN  
TOIMEENTULOTUEN PÄÄTÖSTEN PERUSTELUISSA

MARIA PESOLA-GALLONE  
Tampereen yliopisto  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö,  
Porin yksikkö  
Sosiaalityön pro gradu-tutkielma  
Toukokuu 2015

Tampereen yliopisto  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Porin yksikkö

PESOLA-GALLONE, MARIA: Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus ehkäisevän toimeentulotuen päätösten perusteluissa

Pro gradu -tutkielma, 68 s.  
Sosiaalityö  
Ohjaaja: Tuija Eronen  
Toukokuu 2015

---

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää, miten vuorovaikutuksellisuus ilmenee sosiaalityöntekijöiden tekemien ehkäisevän toimeentulotuen päätösten perusteluissa, ja miten asiakas on osallisena vuorovaikutuksessa. Tämän lisäksi selvitän, minkälaisia retorisia keinoja sosiaalityöntekijät käyttävät perustellessaan ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä. Tutkimukseni teoreettinen viitekehys rakentuu vuorovaikutuksen ja retoriikan tutkimuksen teorioiden ympärille. Tarkastelen vuorovaikutuksellisuutta Bakhtinin (1981) dialogisuuden näkökulmasta. Retorisuuden analysointi pohjautuu Perelmanin (1996) uuteen retoriikkaan.

Tutkimukseni aineistona on 100 ehkäisevän toimeentulotuen päätöstä, jotka ovat Turun kaupungin hyvinvointitoimialan avohuollon sosiaalityöntekijöiden tekemiä keväällä ja kesällä 2014. Päätöksistä 50 on myönteistä ja 50 kielteistä. Tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen. Aineiston analyysi koostuu dialogisuuden ja retoriikan analyyseistä. Tarkastelen päätösten vuorovaikutuksellisuutta dialogisuuteen liittyvän äänen käsitteen avulla.

Aineiston analyysi osoittaa, että päätöksissä on havaittavissa vuorovaikutuksellisuutta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän sekä muiden toimijoiden välillä. Päätökset ovat lähes poikkeuksetta moniäänisiä, ja niissä on pyritty tuomaan esille myös asiakkaan ääni. Vuorovaikutus ei ole kuitenkaan hierarkkisesti tasa-arvoista. Päätöstä kirjoittavan sosiaalityöntekijän sekä muiden viranomaisten äänet ovat autoritaarisia asiakkaan ääneen verrattuna. Aineistoni päätöksissä on nähtävissä useita erilaisia retorisia keinoja, joilla sosiaalityöntekijät perustelevat päätöksiä. Keskeisempiä retorisia keinoja päätöksissä ovat yksityiskohtainen kuvailu, lakiin ja normeihin vetoaminen, kategorisointi, ääri-ilmaisujen käyttäminen, kolmen listalla vakuuttaminen, numeerinen määrällistäminen sekä sosiaalityöntekijän liittoutumisasteen säätely. Voidaan havaita, että kielteisten ja myönteisten päätösten välillä on varsin paljon eroavaisuuksia. Kielteiset päätökset ovat pääsääntöisesti pidempiä kuin myönteiset päätökset ja sisältävät enemmän perusteluja. Lisäksi myönteisten päätösten perusteluissa sosiaalityöntekijä on selvästi usein liittoutunut asiakkaan sanoman kanssa. Tämä ilmenee siten, että sosiaalityöntekijä esittää asiakkaan puheen omanaan. Kielteisissä päätöksissä sosiaalityöntekijä tekee selvän eron asiakkaan äänen ja oman äänensä välille toimiessaan vain asiakkaan sanoman raportijana sitoutumatta siihen.

Ehkäisevän toimeentulotuen päätösten perustelujen tarkastelu tekee sosiaalityön työ- ja dokumentointikäytäntöjä näkyväksi ja kiinnittää huomiota sosiaalityön dokumentoinnin kehittämisen ja yhtenäistämisen tärkeyteen. Etenkin asiakaslähtöisyyteen tulisi kiinnittää huomiota.

Asiasanat: sosiaalityö, toimeentulotuki, dokumentointi, vuorovaikutus, retoriikka

University of Tampere  
School of Social Sciences and Humanities, Pori

PESOLA-GALLONE, MARIA: Interaction and rhetoric in the argumentation of decisions on preventive social assistance

Master's Thesis, 68 pages.  
Social Work  
Supervisor: Tuija Eronen  
May 2015

---

The objective of this thesis is to evaluate how interaction is present in the argumentation of the decisions on preventive social assistance made by social workers, and how the client is involved in the interaction. The object is also to study what kind of rhetoric devices social workers use to justify decisions on preventive social assistance. The study is located in the field of interaction and rhetoric research. The model used for analysis of interaction is based on the idea of dialogism by Bakhtin (1981). The rhetoric analysis is based on the new rhetoric by Perelman (1996).

The data consists of 100 decisions on preventive social assistance made by social workers in the Welfare Division of the City of Turku during the spring and summer of 2014. In 50 of the decisions assistance was granted, while in the other 50 the assistance was denied.

The findings indicate that interaction between social worker and client and other agents is present in the decisions. Almost all of the decisions reveal polyphony, and the client's voice is present. However, interaction is not hierarchically equal. The voice of the social worker who makes the decision and the voices of other authorities are more authoritarian compared to the voice of the client. An examination of the rhetorical devices shows that social workers use various different rhetorical devices in order to persuade argumentation in the decisions. Primary rhetorical devices used in decisions are detailed description, appealing to the law and norms, categorization, extrematization, three-part lists, quantification and different footing positions of the social worker. Differences are observed between favorable and negative decisions. Negative decisions are generally longer than favorable decisions and contain more arguments. In decisions where preventive social assistance is granted, the social worker is more likely committed to the words of the client. Social worker writes the client's utterance as her own. In negative decisions social worker makes a clear difference between client's voice and social worker's voice by merely reporting client's utterance without being allied with it.

Research on the decisions on preventive social assistance makes visible the ways of documentation in social work. The importance of improving and unifying documentation is underlined. Attention should be paid especially to the client-oriented point of view.

Keywords: social work, social assistance, documentation, interaction, rhetoric

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	AIKAISEMPAA TUTKIMUSTA.....	4
3	KÄSITTEELLISET LÄHTÖKOHDAT.....	6
	3.1 Ehkäisevä toimeentulotuki osana toimeentulotukijärjestelmää.....	6
	3.2 Sosiaalityön asiakirjat ja dokumentointi.....	7
	3.3 Sosiaalityöntekijän harkintavalta.....	9
4	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT.....	12
	4.1 Dialoginen näkökulma kieleen.....	12
	4.2 Kirjallinen vuorovaikutus institutionaalisesta näkökulmasta.....	14
	4.3 Uusi retoriikka.....	17
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	22
	5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	22
	5.2 Tutkimusmenetelmä.....	22
	5.3 Aineisto.....	23
	5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	25
6	PÄÄTÖSTEN VUOROVAIKUTUKSELLISUUS.....	28
	6.1 Sosiaalityöntekijän ääni.....	28
	6.2 Muiden asiantuntijoiden ja viranomaisten äänet.....	34
	6.3 Asiakkaan ääni.....	36
7	PÄÄTÖSTEN PERUSTELUIDEN RETORISET KEINOT.....	40
	7.1 Päätösten perusteluiden rakenne.....	40
	7.2 Yksityiskohtainen kuvailu.....	42
	7.2.1 Asiakkaiden tilanteiden kuvaukset.....	43
	7.2.2 Asiakastyötä koskevat kuvaukset.....	45
	7.3 Lakiin ja normeihin vetoaminen.....	47
	7.4 Kategorisointi.....	49
	7.5 Ääri-ilmaisujen käyttäminen.....	52
	7.6 Kolmen listalla vakuuttaminen.....	54
	7.7 Numeerinen ja ei-numeerinen määrällistäminen.....	55
	7.8 Muusta aineistosta poikkeavat päätökset.....	56
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	58
	LÄHDELUETTELO.....	62

## Taulukot

Taulukko 1. Sosiaalityön asiakirjakirjoittamisen kontekstuaalisia ulottuvuuksia	s. 15
Taulukko 2. Puhujakategorioihin jaettu päätösteksti	s. 29
Taulukko 3. Puhujakategorioihin jaettu päätösteksti	s. 34
Taulukko 4. Puhujakategorioihin jaettu päätösteksti	s. 38

## 1 JOHDANTO

Sosiaalityössä kirjoittaminen on tärkeä osa jokapäiväistä työtä. Tekstit eivät ole kuitenkaan työn varsinainen tulos, vaan ne toimivat työnteon välineenä. Sosiaalityössä laadituilla teksteillä on merkitystä asiakkaiden elämään ja niihin on tallennettu kuvaukset asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisistä kohtaamisista. Kirjoitetut dokumentit ovat pysyviä ja niitä voidaan lukea yhä uudestaan vuosienkin päästä. Dokumentit voivat päätyä eri tahoille erilaisiin konteksteihin luettaviksi ja tulkittaviksi. Yksittäisen asiakirjan tai päätöksen lukijana on yleensä asiakas tai muut sosiaalityöntekijät, mutta ne voivat päätyä tuomioistuimienkin tarkasteltaviksi.

Tekstit ovat harvoin varsinaisena tutkimuskohteena yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa (Kääriäinen 2003, 174). Miksi sitten tutkia sosiaalityön tekstejä? Sosiaalityössä kirjoittamisen ajatellaan usein olevan itsestään selvä osa työtä. Kirjoittaminen on kuitenkin valintojen tekemistä ja työn tekemistä näkyväksi. Sosiaalityössä tapahtuu jatkuvaa neuvottelua asiakkaiden tilanteesta sekä asiakkaan ja työntekijän välillä että ammattilaisten kesken. Retorisuus ja vuorovaikutus liittyvät läheisesti ihmisten väliseen kanssakäymiseen. Tiedon muodostus alkaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisesta, ja tieto päättyy lopulta sosiaalityöntekijän valintojen kautta kirjatuiksi merkinnöiksi asiakirjoihin. Toimeentulotuki-instituutiossa tapahtuvaa kanssakäymistä työntekijän ja asiakkaan välillä voi kuvata tekstivälitteiseksi vuorovaikutukseksi, jossa rakennetaan sosiaalista todellisuutta.

Pro gradu-tutkielmani aiheena ovat vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus ehkäisevän toimeentulotuen päätösten perusteluissa. Tutkimukseni tavoitteena on tarkastella päätösten vuorovaikutuksellisuutta ja sitä, miten asiakkaan ääni on kuuluvissa toimeentulotukipäätöksissä. Yksi tutkielmani lähtökohdista on se, että toimeentulotukipäätökset ovat vuorovaikutusta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Vuorovaikutus on luonteeltaan institutionaalista, koska päätökset ovat viranomaisen kirjoittamia sosiaalityön asiakirjoja. Vuorovaikutuksellisuuden esiin tuomisella tarkoitetaan sitä, että asiakas nähdään osallisena eikä vain toimenpiteen kohteena (Jokinen, Suoninen & Wahlström 2000, 17).

Vuorovaikutuksellisuuden lisäksi tarkastelen päätösten retorisuutta. Haluan selvittää, millaisia retorisia keinoja sosiaalityöntekijät käyttävät ehkäisevän toimeentulotuen päätösten perusteluissa, ja minua kiinnostavat erityisesti perusteluiden argumentaatiotekniikat. Hallintolaki (434/2003, 9 ja 45 §) velvoittaa viranomaiset käyttämään ”asiallista, ymmärrettävää ja selkeää kieltä”. Tämän lisäksi viranomaisen tulee perustella mitkä tekijät ovat vaikuttaneet päätöksen ratkaisuun. Kun sosiaalityöntekijä argumentoi hyvin toimeentulotukipäätöksen, tekee se viranomaisen työn

oikeutetuksi. Kääriäinen (2003) on havainnut, että sosiaalityössä tehtävä dokumentointi ei vastaa laadullisesti sille asetettuihin edellytyksiin. Ehkäisevän toimeentulotuen päätökset perustuvat sosiaalityöntekijän harkintaan, joten sen vuoksi on erittäin tärkeää tarkastella päätösten perusteluita ja sitä, miten sosiaalityöntekijä perustelee harkintaansa. Asiakkaan oikeusturvan kannalta selkeä argumentointi on tärkeää, koska silloin sosiaalityöntekijän tekemät ratkaisut ovat näkyvissä.

Professionaalisisessa auttamistyössä ammattilainen ja asiakas kohtaavat ja käyvät neuvottelua asiakkaan tilanteesta. Sosiaalityöntekijä arvioi ammattitaitoaan hyödyntäen, onko asiakkaalla oikeus ehkäisevään toimeentulotukeen. Omassa työssäni sosiaalityöntekijänä olen usein huomannut, että sen lisäksi, että sosiaalityöntekijä kuulee asiakasta, liittyy ehkäisevän toimeentulotuen harkintaprosessiin muiden sosiaalityöntekijöiden kanssa keskustelu asiakkaan tilanteesta, ja tarvittaessa lausuntojen tai lisätietojen pyytäminen muilta asiakkaan kanssa työskenteleviltä ammattilaisilta. Päätösten perusteluissa voi nähdä, miten sosiaalityöntekijät kirjaavat asiakkaiden tilanteita eri näkökulmista. Haluankin tutkia, kenen ääni pääsee kuuluviin päätösten perusteluissa ja miten asiakas pääsee osalliseksi vuorovaikutukseen.

Kiinnostukseni ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä kohtaan on noussut omasta työstäni. Sosiaalityöntekijänä olen itse kirjoittanut päätöksiä sekä lukenut muiden sosiaalityöntekijöiden tekemiä päätöksiä. Huomioni on kiinnittynyt siihen, miten eri tavalla työntekijät kirjoittavat ja perustelevat päätöksiä. Päätösten perustelut voivat olla usean kappaleen mittaisia, ja niissä asiakkaan tilannetta on kuvattu hyvin yksityiskohtaisesti. On myös päätöksiä, joissa ainoana perusteluna toimii lainpykälä ehkäisevästä toimeentulotuesta. Koska päätösten perustelut ja kirjoittamistavat ovat hyvin vaihtelevia, olen jäänyt pohtimaan sitä, miten hyvin asiakkaiden oikeusturva toteutuu. Ehkäisevän toimeentulotuen lainsäädäntö jättää kunnille ja yksittäisille sosiaalityöntekijöille runsaasti harkintavaltaa. Päätösten perustelut ovat mielenkiintoinen tutkimuskohde juuri lain tulkinnallisuudesta ja sosiaalityöntekijän harkintavallasta johtuen.

Pro gradu-tutkielmani on kvalitatiivinen tutkimus ehkäisevän toimeentulotuen päätösten perusteluista. Tutkimusaineistoni koostuu sadasta ehkäisevän toimeentulotuen päätöksestä, joista puolet on myönteisiä ja puolet kielteisiä. Päätökset on tehty Turun kaupungin hyvinvointitoimialalla keväällä ja kesällä 2014. Olen rajannut aineistostani pois sijaishuollon sosiaalityössä tehdyt päätökset. Tutkielmani teoreettinen viitekehys pohjautuu Bakhtinin (1981) dialogisuuden ja Perelmanin (1996) uuden retoriikan ympärille. Aineiston analyysi koostuu

dialogisuuden ja retoriikan analyyseistä, jotka eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan ne täydentävät toisiaan.

Aluksi esittelen tutkimusaiheeseeni liittyvää aikaisempaa tutkimusta. Luvussa kolme tarkastelen tutkimukseni kannalta tärkeitä käsitteitä, jotka ovat ehkäisevä toimeentulotuki, sosiaalityön asiakirjat ja dokumentointi sekä sosiaalityöntekijän harkintavalta. Tämän jälkeen luvussa neljä jäsennän tutkimukseni teoreettista viitekehystä. Luvussa viisi esittelen tutkimuskysymykset, tutkimusmenetelmät ja aineiston sekä tarkastelen tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Luvussa kuusi analysoin aineistoni päätösten vuorovaikutuksellisuutta ja luvussa seitsemän analysoin päätösten perusteluissa käytettäviä retorisia keinoja. Luvussa kahdeksan esittelen tulosten yhteenvedon sekä pohdintaa.



## 2 AIKAISEMPAA TUTKIMUSTA

Kääriäisen (2003) väitöstutkimus oli ensimmäisiä laajoja sosiaalityön asiakirjoja koskevia tutkimuksia. Tätä aikaisemmin sosiaalityön asiakirjoja ei ollut Suomessa juurikaan tutkittu, ja yleensäkin virkatekstejä oli tutkittu vähän yhteiskuntatieteellisestä näkökulmasta. (Kääriäinen 2003, 3, 174.) Kääriäinen tutkii laajasti sosiaalityön dokumentointia väitöskirjassaan *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka*. Kääriäinen tarkastelee diskurssianalyysin menetelmin miten lastensuojelun asiakirjoja kirjoitetaan, mitä niihin kirjoitetaan ja miksi asiakirjoja kirjoitetaan niin kuin niitä kirjoitetaan. Asiakirjojen kirjoittamiseen vaikuttaa aina niiden sosiokulttuurinen konteksti, ja asiakirjat ovat luonteeltaan intertekstuaalisia. Dokumentointi on tärkeä osa sosiaalityön tiedonmuodostusta, eikä sitä pidä nähdä vain tietojen tallettamisena. Kääriäinen pyrki tutkimuksellaan kiinnittämään entistä enemmän huomiota sosiaalityön dokumentointiin. (mt. 165-166, 171, 182.)

Kirjallista institutionaalista vuorovaikutusta sosiaalityössä ovat tutkineet Raitakari ja Günther. Raitakari (2006) on tarkastellut väitöskirjassaan, miten instituutiossa kohdataan tukiasumisyksikössä asuvaa nuorta, miten nuoresta puhutaan ja miten nuori on osallisena häntä koskevissa keskusteluissa. Raitakari käyttää termiä *institutionaalinen minuuus* kuvaamaan ammattilaisten tapoja puhua asiakkaista. Institutionaalisten minuuksien kautta asiakkaille tulee käsitys siitä, millaisina ammattilaiset heitä pitävät. (mt. 20, 34-35.) Asiakkaita kategorisoidaan instituution näkökulmasta esimerkiksi ”arkeaan hallitsemattomaksi” tai ”motivoituneeksi”. Kategorisointien lisäksi ammattilaiset käyttävät muita erilaisia retorisia keinoja, kuten asiantuntijan mielipiteeseen vetoamista, tehdäkseen näkemyksistään vakuuttavia. (mt. 249.) Günther (2012) on tutkinut mielenterveyskuntoutuksen asiakassuunnitelmia ja sitä, minkälaisen kuvan suunnitelmat tuottavat tehdystä työstä. Günther havainnoi asiakassuunnitelmia käyttämällä kehysten käsitettä. Kehys nähdään kulttuurisina tapoina, joilla ihmiset ymmärtävät ja havainnoivat ympäristöään. Günther paikantaa asiakassuunnitelmista kolme erilaista ammatillista kehystä: sairaanhoidollisen, arvioinnin ja kontrollisen sekä tuen ja avun kehukset. Jokaiseen kehykseen liittyy omanlainen kielenkäyttö, ja ne kuvaavat asiakasta eri näkökulmista. Mielenterveyskuntoutuksen asiakassuunnitelmissa kuuluu asiakkaiden ääni, mutta suunnitelmien funktio on pikemminkin tuoda näkyväksi tehtyä työtä ja asiakkaiden osallisuus on rajoittunutta. (mt. 15, 26, 28.)

Huuskonen (2014) tutkii informaatiotutkimuksen väitöskirjassaan dokumentointia ja asiakastietojärjestelmän käyttöä lastensuojelussa. Hän havaitsi, että asiakastietojärjestelmä, tieto

ja sosiaalityöntekijä muodostavat kiinteän kolmiyhteyden. Dokumentointi tulee nähdä prosessina, joka muodostuu asiakkaan kohtaamisesta, asiakirjojen kirjoittamisesta ja lukemisesta. Tietojärjestelmästä asiakkaiden tiedot eivät ole helposti luettavissa, ja yksittäisen tiedon löytäminen saattaa olla monimutkaista (mt. 54). Haastatteluissa käy ilmi, että sosiaalityöntekijät toivoisivat asiakastietojärjestelmän olevan yksinkertainen ja että se tukisi käytännön asiakastyötä.(mt. 56).

Toimeentulotukijärjestelmästä ei ole tehty laajasti tutkimuksia (Kuivalainen 2013, 215). Kuivalaisen 2013 toimittama tutkimusraportti *Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä* on ajantasaisin toimeentulotukea koskeva tutkimus. Sosiaali- ja terveysministeriön tutkimushankkeen tarkoituksena on tarkastella kokonaisvaltaisesti toimeentulotukijärjestelmää 2010-luvulla ja tuoda siten uutta tietoa jo olemassa olevaan tutkimustietoon. Tutkimuksen mukaan toimeentulotuesta on tullut monille asiakkaille säännöllinen tulonlähde. Suurin osa toimeentulotuen saajista on saanut toimeentulotukea myös aikaisempina vuosina. Toimeentulotuen rooli tilapäisenä tukena on muuttunut, ja on todennäköistä, että uusistakin asiakkaista suuri osa tulee saamaan toimeentulotukea jatkossa. Vaikka toimeentulotukityö on siirtynyt monissa kunnissa pois sosiaalityöntekijöitä etuuskäsittelijöiden tehtäväksi, toimeentulotuki nähdään yhä merkittävänä sosiaalityön välineenä. Harkinnanvaraisessa toimeentulotuessa näyttäytyy tärkeänä asiakkaiden asumisen tukeminen. Sosiaalityöntekijät ilmoittavat myöntävänsä eniten ehkäisevää toimeentulotukea asumisen turvaamiseksi. (mt. 215-218.)

Sirviö on tehnyt pro gradu-tutkielmansa vuonna 2013 sosiaalityöntekijän harkintavallan käytöstä ehkäisevän toimeentulotuen kontekstissa. Sirviö tarkastelee harkintavaltaa byrokraattisesta ja professionaalista näkökulmasta. Tutkielman tulosten mukaan sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaa voi luonnehtia käytännöllismoraaliseksi ja teknisrationaaliseksi toiminnaksi, joka tapahtuu sosiaalisessa suhteessa. Työntekijät pyrkivät toimimaan asiakkaan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla, ja harkinnassa korostuu huolenpidon etiikka. (Sirviö 2013, 58, 62.)

### 3 KÄSITTEELLISET LÄHTÖKOHDAT

Tutkimukseni kannalta tärkeitä käsitteitä ovat ehkäisevä toimeentulotuki, sosiaalityön asiakirjat ja dokumentointi sekä sosiaalityöntekijän harkintavalta. Nämä käsitteet toimivat puitteina ja kontekstina siinä todellisuudessa, jossa sosiaalityöntekijä arvio asiakkaan oikeutta ehkäisevään toimeentulotukeen ja kirjaa sen jälkeen päätöksen perustelut asiakkaalle.

#### 3.1 Ehkäisevä toimeentulotuki osana toimeentulotukijärjestelmää

”Toimeentulotuen avulla turvataan vähintään perustuslaissa tarkoitettu välttämätön toimeentulo sekä edistetään henkilön ja perheen itsenäistä selviytymistä. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta.” (STM 2013, 3)

Toimeentulotukijärjestelmä on luonteeltaan viimesijainen tukimuoto. Siihen kuuluvat perus- ja täydentävä toimeentulotuki sekä ehkäisevä toimeentulotuki. Perus- ja täydentävän toimeentulotuen myöntöperusteet perustuvat lakiin, kun taas ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä päättävät kunnat. Sosiaali- ja terveysministeriön suosituksen mukaan kuntien tulisi käyttää vähintään 3,3 prosenttia perus- ja täydentävän toimeentulotuen menoista ehkäisevän toimeentulotuen myöntämiseen (Valvira.) Vuonna 2010 Turussa ehkäisevän toimeentulotuen osuus oli 3,7 % myönnetyn toimeentulotuen määrästä. Kaikkien kuusikkokaupunkien (Helsinki, Vantaa, Espoo, Oulu, Tampere ja Turku) keskimääräinen ehkäisevän toimeentulotuen prosenttiosuus oli samana vuonna 2,8 %. (Turun kaupungin Peruspalvelulautakunta 11.1.2012 § 24.)

Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi asumisen turvaamiseksi, velkaantumisen ehkäisemiseksi tai asiakkaan omatoimisen suoriutumisen edistämiseksi. Toimeentulotuen viimesijaisuudesta johtuen tulee ennen toimeentulotuen myöntämistä selvittää, onko henkilön mahdollista turvata toimeentulonsa omista tuloistaan tai varoistaan tai muista ensisijaisista tulonlähteistä. Ensisijaisia tukimuotoja ovat esimerkiksi Kelan etuudet, eläkkeet ja tapaturmavakuutuset. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan kuitenkin myöntää myös sellaisissa tilanteissa, joissa henkilöllä ei ole oikeutta perustoimeentulotukeen. (STM 2013, 20, 125.)

Viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana toimeentulotuen myöntämiskäytännöissä on tapahtunut paljon muutoksia. Suurimpana muutoksena voidaan nähdä toimeentulotuen ja sosiaalityön erottaminen toisistaan siirtämällä toimeentulotuen käsittelyä muille ammattiryhmille, kuten etuuskäsittelijöille ja sosiaaliohjaajille. (Kuivalainen 2013, 25.) Itse näen erityisesti harkinnanvaraisen toimeentulotuen myös sosiaalityön välineenä, jonka avulla sosiaalityöntekijä voi sosiaalityön keinoin edistää asiakkaan omaehtoista suoriutumista. Sipilän (1989) ja Raunion (2000) mukaan toimeentulotukityö ei ole vain taloudellisen tuen antamista, vaan sen tarkoituksena on myös vahvistaa asiakkaiden omatoimista selviytymistä. Myös Jyrki Kataisen Hallitusohjelmassa 2011-2015 on mainittu harkinnanvarainen toimeentulotuki ennaltaehkäisevän sosiaalityön välineenä (Kuivalainen 2013, 24).

### **3.2 Sosiaalityön asiakirjat ja dokumentointi**

Sosiaalityössä laaditaan ja luetaan päivittäin erilaisia asiakirjoja. Sosiaalihuollon asiakirja tarkoittaa ”viranomaisen ja yksityisen järjestämään sosiaalihuoltoon liittyvää asiakirjaa, joka sisältää asiakasta tai muuta henkilöä koskevia tietoja” (Asiakaslaki § 3). Sosiaalihuollossa on käytössä yhteensä 16 erilaista yleistä asiakirjatyyppeä, joita ovat muun muassa asiakaskertomus, päätös, selvitys, suunnitelma ja arvio (Laaksonen ym. 2011, 46). Tutkimukseni kohteena olevat toimeentulotukipäätökset ovat sosiaalityön asiakirjoja. Sosiaalihuollon asiakirjojen kirjoittamista ohjaavat erilaiset lait<sup>1</sup>, ja niiden kirjoittaminen onkin tärkeä osa sosiaalityön tiedonmuodostusta. Asiakirjojen kirjoittamisessa työtä tehdään yleensä asiakastietojärjestelmän ehdoilla sekä virastojen ohjeistuksen mukaisesti. Loppujen lopuksi yksittäinen työntekijä päättää mitä ja miten hän kirjoittaa sosiaalityön asiakirjoja. Dokumentointi voi joskus tuntua itse sosiaalityöstä irrallisena ja aikaa vievänä työnä. Se on kuitenkin asiakkaista ja asiakastyöstä kirjoittamista, joten se muodostaa olennaisen osan sosiaalityötä. (mt. 6-7.)

Asiakirjat nähdään myös sosiaalityön välineenä. Niihin kuvataan asiakastyön vaiheet ja se, miten sosiaalityöntekijät työskentelevät sosiaalityössä asetettujen päämäärien ja organisaationsa tavoitteiden mukaisesti. Asiakirjoihin kirjatut asiat eivät kuvaa kattavasti koko asiakastyötä, vaan sosiaalityöntekijät kirjaavat niihin työnsä kannalta oleellisina ja merkityksellisinä pidetyt asiat.

---

<sup>1</sup> Hallintolaki 434/2003, Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999, Henkilötietolaki 523/1999, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 ja Lastensuojelulaki 417/2007.

(Parton, Thorpe & Wattam 1997, 78.) Sosiaalityössä dokumentoinnilla on eri tehtäviä. Asiakirjoihin kirjattu informaatio toimii usein päätöksenteon perustana, ja sen avulla voidaan kartoittaa asiakkaan palveluntarvetta ja kuvata palveluprosessia. (Kääriäinen 2003, 23.)

Sosiaalityön dokumentoinnista ei ole olemassa tarkkaa yleispätevää ohjeistusta tai lakia (Kääriäinen 2003, 24). Eri lait kuitenkin ohjaavat kirjoittamista. Velvoittavimpana on hallintolain 9 §:n kohta, jonka mukaan viranomaisen velvollisuutena on käyttää ”asiallista, ymmärrettävää ja selkeää kieltä”. Kun viranomainen käyttää selkeää kieltä, täyttyy myös perustuslain 21 §:n vaatimus hyvän hallinnon toteutumisesta. Päätösten kirjoittamista velvoittaa myös hallintolain 45 § koskien päätösten perustelovelvoitetta. Sen mukaan ”asianosaisen on saatava tietää, mitkä seikat ovat johtaneet häntä koskevan ratkaisun tekemiseen”. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti *Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen* sisältää runsaasti käytännön neuvoja koskien eri sosiaalihuollon asiakirjojen kirjoittamista. Hallitus on esittänyt (HE 345/2014) säädettäväksi erityistä lakia sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Lain pääasiallisena tarkoituksena on parantaa asiakastietojen käsittelyä ja niiden käyttöä sosiaalihuollossa, ja se on myös edellytyksenä tulevalle sähköiselle kansalliselle asiakirjojen tietojärjestelmälle ja arkistolle (Kansa).

Dokumentoinnin kautta sosiaalityöntekijä tuo näkyväksi muodostamansa tulkinnan asiakkaan tilanteesta. Työntekijä pukee sanoiksi asiakastyötä ja siirtää tulkintansa kirjalliseen muotoon sosiaalityön asiakirjaan. Asiakirjatekstit ovat pysyviä merkintöjä, joten niiden huolellinen kirjoittaminen on tärkeää. Kirjoittaminen on valintojen tekemistä, koska kaikkia havaintoja ei ole mahdollista kirjoittaa sanatakkasti asiakirjoihin. On tärkeää, että työntekijä tiedostaa miten tulkinnat syntyvät ja miten hän kuvaa omia havaintojaan. Asiakkaan ja työntekijän oikeusturvan näkökulmasta on tärkeää, että asiakastyö kuvataan totuudenmukaisesti ja mahdollisimman konkreettisesti. Sosiaalityöntekijän on hyvä tiedostaa, että erilaiset asiakkaiden kategorisoinnit voivat tuntua asiakkaista loukkaavilta. Sen sijaan, että työntekijä kirjoittaa asiakkaan olevan alkoholisti, hän voi käyttää kuvailevampaa ilmaisutapaa ”asiakas kertoo juovansa kymmenen olutta päivässä”. Sosiaalityöntekijän tulisi kirjoittaessaan tiedostaa sosiaalityön eettiset periaatteet ja vallankäytön mahdollisuus. Valintojen tekeminen tarkoittaa sitä, että kirjoittaja valitsee mitä asioita hän tuo esille, kuka saa äänensä kuuluviin ja mitkä havainnot rajataan asiakirjan ulkopuolelle. Näillä valinnoilla voi olla asiakkaan kannalta merkittäviä vaikutuksia. (Laaksonen ym. 2011, 11-12, 38, 41-42.) Huuskonen (2014, 57) kuvaa valintojen tekemistä tiedon suodattamisen prosessina. Tiedon valikointi alkaa jo asiakkaan ja sosiaalityöntekijän

kohtaamisessa ja siirtyy sen jälkeen muistiinpanojen kautta kirjauksiksi asiakirjoihin. Tietojen tavallista yksityiskohtaisempi kirjaaminen voidaan nähdä merkinä siitä, että asiakkaan tilanne näyttäytyy sosiaalityöntekijälle huolestuttavana (mt. 64).

Jotta teksti olisi riittävän ymmärrettävää ja selkeää, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen oppaassa ohjeistetaan kirjoittajaa ajattelemaan niin, että hän kirjoittaa asiakkaalle. Kielenkäyttö on selkeää ja ymmärrettävää, kun työntekijä orientoituu kirjoittamaan tekstinsä asiakkaalle. Kirjoittaessa työntekijän on hyvä pitää mielessä, että asiakirjan lukija on useimmiten asiakas eikä sosiaalialan ammattilainen. Kirjoittamisessa olisi hyvä välttää liian runsaita ja toisaalta liian vähäisiä kuvauksia. Lyhyet ja niukkasanaisesti kirjoitetut asiakirjat eivät välttämättä kuvaa tehtyä työtä riittävästi. Runsaat ja yksityiskohtaiset kuvaukset voivat taas aiheuttaa erilaisia tulkintoja, jolloin tekstin lukija tulkitsee tekstin eri tavalla kuin kirjoittaja. On suositeltavaa välttää lyhenteiden käyttöä, koska ne lisäävät väärinymmärryksen riskiä. Päätösteksteissä on hyvä käyttää asiallista ja kohteliasta tyyliä. Eduskunnan oikeusasiamies on ottanut kantaa siihen, että asiakasta ei tule kutsua pelkällä etunimellä toimeentulotukipäätöksessä. (Laaksonen ym. 2011, 39-40.)

Eri virastoilla on käytössä asiakastietojärjestelmiä, jotka ohjaavat asiakirjojen kirjoittamista. Kirjoittamisen helpottamiseksi ja nopeuttamiseksi tietojärjestelmiin on tallennettu eri asiakirjoihin liittyvä valmiita fraasitekstejä, joissa on otettu huomioon lainsäädännön vaatimukset. Toisaalta valmiiden fraasitekstien käyttö yhdenmukaistaa päätöksentekoprosessia, mutta se voi myös hankaloittaa yksittäisen asiakkaan tilanteen kuvaamista. Pelkkiä fraasitekstejä ei tulisikaan käyttää ainoana päätöksen perusteluna. (Laaksonen ym. 2011, 40.) Fraasitekstit ovat yleensä jonkun muun ammattiryhmän kuin sosiaalityöntekijöiden itse kirjoittamia. Tiililän tutkimuksessa (2007, 37-40) päätösten valmiit fraasitekstit oli laadittu kaupungin tietojenhallinto- ja lakimiesyksiköissä. Ne ymmärretäänkin usein myös ohjeiksi ja tekniseksi tueksi, jotta yksittäinen työntekijä osaa laatia päätöksen oikein.

### **3.3 Sosiaalityöntekijän harkintavalta**

Viranomaisten harkintavallan olemassaoloa voi perustella sillä, että lainsäädännössä ei ole mahdollista ennakoida kaikkia niitä erilaisia tapauksia, joista viranomaisten täytyy tehdä ratkaisuja ja päätöksiä (Kotkas 2014, 42). Lainsäädäntö luo siten puitteet viranomaisen harkintavallan käyttöön. Sosiaalityössä työntekijän harkinta perustuu lainsäädännön lisäksi alalla vallitsevaan

tietoperustaan sekä ammattietiikkaan. Sen lisäksi, että sosiaalityöntekijän harkinta vaikuttaa suoraan asiakkaiden elämään, sillä on vaikutusta myös siihen, miten ja mihin tarkoituksiin sosiaalimenoja käytetään. Erilaisten sosiaalipalveluiden ja -etuuksien päätösten seurauksia ja vaikutuksia asiakkaiden elämään ei ole juurikaan tutkittu. (Rajavaara 2014, 136-138.) Tutkimustiedon puuttuessa päätösten ratkaisuperustelut eivät useinkaan perustu tieteelliseen tutkimusnäyttöön, vaan ne perustuvat yleensä kokemuksesta saatuun tietoon sekä alan vakiintuneisiin käytäntöihin (mt. 147).

Sosiaalityössä harkinta pohjautuu työntekijöiden ja asiakkaiden väliseen vuorovaikutukseen (Rajavaara 2014, 144). Kuten aikaisemmassa luvussa todettiin, sosiaalityöntekijä saa paljon erilaista tietoa asiakkaasta vuorovaikutuksen kautta. Sosiaalityöntekijän tulee kuitenkin käyttää ammatillista harkintaa käsitellessään asiakkaita koskevaa tietoa. Työntekijän täytyy osata arvioida mitkä tiedot ovat välttämättömiä työn tekemisen kannalta. Päätöstä tehdessä työntekijän tulee tietää mitä asiakastietoja hän voi käyttää perustellessaan päätöstä ja mitkä tiedot eivät voi vaikuttaa päätöksen tekoon. (Laaksonen ym. 2011, 11.) Jos asiakas esimerkiksi kertoo käyttävän rahansa alkoholiin, tieto ei saa vaikuttaa asiakkaan perustoimeentulotuen päätöksen myöntöperusteisiin, koska tuen käyttötarkoitus ei ole kyseisen päätöksen kannalta merkittävä tieto.

Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki antavat sosiaalityöntekijälle mahdollisuuden käyttää harkintavaltaa ja tukea siten asiakkaita yksilöllisesti heidän erilaisissa elämäntilanteissaan. Työntekijän on mahdollista arvioida, mitä palveluita asiakas tarvitsee ja mihin etuuksiin asiakkaalla on oikeus. Harkinta antaa siten työntekijälle mahdollisuuden huomioida asiakkaiden erityiset tarpeet ja olosuhteet. (Kuivalainen 2013, 16.) Monet sosiaalietuudet myönnetään kuitenkin ennalta päätettyjen ehtojen perusteella, jolloin niiden myöntämisessä ei välttämättä tule huomioiduksi ihmisten erilaisia olosuhteita ja elämäntilanteita. Esimerkiksi toimeentulotuen perusosan määrä on standardi, jolla henkilön katsotaan selviytyvän omasta ja perheenjäseniensä elatuksesta. Se voi kuitenkin olla ihmisten elämäntilanteiden kanssa ristiriidassa. Jos kaikkia tuen hakijoita kohdellaan automaattisesti samalla tavalla, siitä voi aiheutua rakenteellista syrjintää. (Pylkkänen 2014, 32-34.)

Sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaa tarkasteltaessa on tärkeää ottaa huomioon sosiaalityöntekijän kaksi roolia. Työntekijä on viranomainen, jonka tulee noudattaa lainsäädäntöä ja myös oman organisaation tavoitteita. Toisaalta työntekijän rooli on tukea ja auttaa asiakasta ja ajaa tämän etuja. Sosiaalityöntekijöiden odotetaan tekevän myös rakenteellista sosiaalityötä ja

ajavan asiakkaiden etujen toteutumista laajemmin yhteiskunnassa. Viranomaisena sosiaalityöntekijän tulee työskennellä lain asettamien rajojen mukaan ja toteuttaa vallitsevaa yhteiskuntapolitiikkaa. Sosiaalityöntekijä joutuukin usein eettisten kysymysten ja toisaalta instituutioiden asettamien vaatimusten ristiriitatilanteeseen. (Jokinen 2008, 110). Miten auttaa ja tukea parhaiten asiakasta tämän elämäntilanteessa ja samalla toteuttaa lain määrittelemää kontrollia? Erityisesti toimeentulotukeen liittyvät läheisesti asiakkaiden aktivointitoimenpiteet, joihin asiakkaita voidaan joutua lähettämään heidän tahdostaan riippumatta. Kun asiakas kieltäytyy aktivointitoimenpiteistä, sosiaalityöntekijä joutuu lain edellyttämänä tekemään heikennyksiä asiakkaan toimeentulotuen määrään. (Blomberg, Kallio & Kroll 2013, 186.)



## 4 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Tarkastelen tutkimuksessani ehkäisevän toimeentulotuen päätösten perustelujen vuorovaikutuksellisuutta ja retorisia keinoja. Teoreettinen viitekehys rakentuu vuorovaikutuksen ja retoriikan tutkimuksen teorioiden ympärille. Tarkastelen vuorovaikutuksellisuutta Bakhtinin (1981) dialogisuuden näkökulmasta. Retorisuuden analysointi pohjautuu Perelmanin (1996) uuteen retoriikkaan. Tutkimukseni teoreettinen viitekehys paikantuu yhteiskuntatieteiden ja tekstintutkimuksen välille.

Vuorovaikutuksen tutkimuksessa sosiaalityössä on kyse kielellisen mikromaailman tarkastelusta. Vuorovaikutuksen mikromaailma nähdään sosiaalityön olennaisena osana, koska käytännön sosiaalityö muodostuu ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Sosiaalityön käytännön työlle on tyypillistä jatkuva neuvottelu, jota Parton (2000; ref. Juhila 2004, 24) kuvaa informaaliksi neuvotteluksi. Ihmisten tilanteet ovat erilaisia, ja sosiaalityössä ei ole olemassa valmiita ratkaisuja asiakkaiden tilanteisiin. Ratkaisut syntyvät neuvotteluja käyden, ja näitä informaaleja neuvotteluja ei voida analysoida ilman niihin liittyvän vuorovaikutuksen tarkastelua. (Juhila 2004, 23-24.) Vuorovaikutuksen lopputulokseen vaikuttavat siten aina siihen osallistuneet osapuolet. Vuorovaikutus ei ole kuitenkaan tasa-arvoista, koska siinä voi nousta esille erilaisia valta-asemia, ja institutionaalinen konteksti asettaa sille ehtoja. (Jokinen, Suoninen & Wahlström 2000, 17.)

### 4.1 Dialoginen näkökulma kieleen

Kielen dialogisuudelle on ominaista puheen, toiminnan ja ajattelun vuorovaikutuksellisuus. Dialogisuudessa puhe tai teksti nähdään aina toiselle suuntautuneena, ja ne liittyvät esittämiskontekstinsa lisäksi myös laajempaan sosiokulttuuriseen kontekstiin. (Linell 1998, 67, 86, 103.) Vološinov (1990, 106) toteaaakin, että ”Sana on kaksipuolinen akti. Sitä määrää yhtä paljon se kenelle se on, kuin se kenen se on.” Tarkasteltaessa tekstien vuorovaikutuksellisuutta, tärkeässä roolissa on kirjoittajan ja lukijan välinen suhde, ja miten se näyttäytyy tekstissä. Cameronin (1990, 55; ref. Nieminen 1999, 14) mukaan tärkeimpänä käsitteenä kielen ja yhteisön suhdetta tarkasteltaessa on dialogisuus. Dialogisuudella ei tarkoiteta tässä yhteydessä dialogia, vaan ”lausuman sisäisiä suhteita” (Vološinov 1990, 116). Kirjoittaminen ei ole vain mekaanista viestin välittämistä vastaanottajalle, vaan sanat nähdään kirjoittajan ja lukijan yhteisenä toimintana. Sanat ovat puhujan ja kuulijan tai kirjoittajan ja lukijan välisen suhteen tuote. (mt.

115.) Sanan syntyyn vaikuttaa siten menneen ja tulevan dialogi. Kaikissa kirjoituksissa ja keskusteluissa käytetään sanoja, joita on käytetty jo aikaisemmin, esimerkiksi puhujan omissa puheissa, puhekumppanin puheessa, viranomaisten teksteissä tai vaikka televisio-ohjelmissä. Kieli liittyy kuitenkin suoraan sen käyttötilanteeseen, ja tarkatkin lainaukset aikaisemmista puheista saavat oman erityisen merkityksensä niiden kulloisenkin esittämiskontekstin mukaan. Koska sanat ovat esiintyneet jo menneissä keskusteluissa, ei pelkän monologin tai yksinäisyyden olemassaolo ole mahdollista. (Bakhtin 1981, 293, 338.)

Vuorovaikutukseen liittyy läheisesti äänen käsite. Äänen käsitteellä tarkoitetaan sitä, miten kirjoittaja valitsee tekstiinsä lainauksia toisten ihmisten tai kirjoittajan omista aikaisemmista puheista tai teksteistä (Bakhtin 1984, 6-7). Kielellisessä vuorovaikutuksessa voidaan havaita useita erilaisia ääniä, joista toiset voivat olla hallitsevampia. Vuorovaikutus voidaankin nähdä eräänlaisena kamppailuna siitä, kuka saa äänensä kuuluviin. Teksteissä on usein nähtävissä jälkiä muita äänistä, jotka ovat vaikuttaneet tekstin syntyyn. Toiset äänet ovat selkeästi näkyvissä, ja toisia voi olla vaikea havaita, jos ne on esitetty kirjoittajan omina. (Maybin 2001, 64-65, 69). Bakhtin on jakanut erilaiset äänet sisäisesti vakuuttaviksi ja autoritaarisiksi ääniksi sekä ääniksi ilman merkitystä yksilölle. Sisäisesti vakuuttavissa äänissä kuuluu eniten puhujan ääni, ja puhuja selittää asiaansa omilla sanoillaan. Lausuma on siltikin vain puoliksi puhujan tai kirjoittajan omaa. Autoritaarisille äänille on tyypillistä dialogin puuttuminen, ja niitä pidetään usein muita hyväksyttävimpänä. Tieteelliset tosiseikat ja muut viralliset kannanotot katsotaan myös autoritaarisiksi ääniksi. (Bakhtin 1981, 344-345.)

Vološinov nimeää tekstissä näkyvää toiselta lainattua puhetta *vieraaksi puheeksi*. Kirjoittaja muokkaa vierasta puhetta omaan tyyliinsä sopivaksi, mutta usein siinä on kuitenkin nähtävissä jälkiä alkuperäisestä sisällöstä, jolloin se on mahdollista tunnistaa. (Vološinov 1990, 138-139.) Tämän tutkimukseni aineiston toimeentulotukipäätöksissä sosiaalityöntekijät lainaavat asiakkaan, asiantuntijoiden ja muiden sosiaalityöntekijöiden ääniä perustellessaan päätöksiä. Kirjoittaja tekee siten tietoisesti tai tiedostamatta valintoja siitä, kenen ääni pääsee kuuluviin.

Merkittävää on tutkia vieraan puheen ja tekijän puheen välistä dynamiikkaa. Tarkasteltaessa tekstien dialogisuutta, tärkeää on se, tunnistetaanko vieras puhe tekstistä. Kirjoittajalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten hän kirjaa vieraan puheen. Kun kirjoittaja merkitsee selvästi vieraan puheen lähteen, lukijalle ei jää epäselväksi mikä on eri osapuolten lausumaa. Jos vieras

puhe sisällytetään omaan tekstiin ja häivytetään sen alkuperä, sen lähteen tunnistaminen on ongelmallista. (Vološinov 1990, 142-144.)

#### 4.2 Kirjallinen vuorovaikutus institutionaalisesta näkökulmasta

Termillä *instituutio* tarkoitetaan tässä yhteydessä julkisia palveluja ja toimintoja. Käsite *vuorovaikutus* sisältää kasvokkain ja tekstien välityksellä tapahtuvan kommunikaation. Institutionaalisella vuorovaikutuksella viitataan institutionaalisissa tilanteissa käytävään vuoropuheluun, ja sen vastakohtana nähdään yleensä arkinen vuorovaikutus. Yleisimmin vuorovaikutustilanteessa ovat läsnä ammattilaisen ja asiakkaan roolit, mutta siinä voi olla myös pelkästään ammattilaisia. (Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001, 11-13.) Institutionaaliselle vuorovaikutukselle on ominaista instituutioiden määrittämät erilaiset toimintamallit ja roolit (mt. 13). Instituutioiden tehtävät ovat riippuvaisia yhteiskunnan niille antamista valtuuksista. Instituutio tarkastelee ihmistä oman tehtävänsä näkökulmasta. (Raitakari 2006, 39.) Esimerkiksi toimeentulotuki-instituution tehtävänä on turvata henkilön välttämätön toimeentulo ja edistää henkilön itsenäistä selviytymistä.

Toimeentulotukipäätös on osa kirjallista vuorovaikutusta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Asiakas hakee etuutta yleensä kirjallisella hakemuksella, ja etuuspäätös on sosiaalityöntekijän vastaus asiakkaan hakemukseen. Toimeentulotukipäätöksillä on siten myös vuorovaikutuksellinen tehtävä. Päätöksillä on kirjoittajat ja lukijat, ja näin ollen tekstejä voi tarkastella dialogisuuden näkökulmasta (Tiililä 2007, 21). Vuorovaikutuksen tutkimuksessa on yleensä keskitytty kasvokkaisen vuorovaikutuksen tutkimukseen, mutta kirjallista vuorovaikutusta erityisesti institutionaalisesta näkökulmasta, on tutkittu vähän (mt. 20). Institutionaalista kasvokkaista vuorovaikutusta on tutkinut muun muassa Rostila (1997) sosiaalityön väitöstutkimuksessaan *Keskustelu sosiaaliluukulla. Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulotukikeskusteluissa*. Kielitieteellisestä näkökulmasta institutionaalista vuorovaikutusta on tutkittu kattavasti Sorjosen ja Raevaaran (2006) toimittamassa teoksessa *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*.

Vuorovaikutus nähdään usein itsestään selvänä ja vähämerkityksisenä asiana. Sanat saavat kuitenkin merkityksensä vuorovaikutuksessa. (Suoninen 1999, 101-102.) Erityisesti argumentaatiota tarkastellessa tulee argumentit nähdä osana vuorovaikutusta. Argumenttien merkitys syntyy niiden esittämiskontekstien mukaan. (Summa 1989, 94.) Ihmisten välistä vuorovaikutusta tarkasteltaessa tuleekin huomioida ympäristön eli kontekstin vaikutus. Erityisesti

kirjallisessa institutionaalisessa vuorovaikutuksessa järjestelmän vaikutus kielenkäyttöön ja kommunikointiin voi olla erittäin hallitseva. (Tiililä 2007, 20-21.) Fairclough (1997, 85) määrittelee vuorovaikutuksen analyysissä kolme eri kontekstiulottuvuutta: *tilannekonteksti*, *institutionaalisten käytäntöjen konteksti* ja *sosiokulttuurinen konteksti*. Kääriäinen (2003, 130-131) on määritellyt Faircloughin kontekstuaalisten ulottuvuuksien pohjalta niitä eri tekijöitä, jotka vaikuttavat ja ovat läsnä kirjoittaessa sosiaalityön asiakirjoja. Kontekstuaaliset valinnat eivät ole pysyviä, vaan ne vaihtelevat jatkuvasti eri ihmisten ja eri tilanteiden mukaan. Tekstillä kirjoittaja pyrkii välittämään merkityksiä lukijalle. Kirjoittaja rakentaa tekstin valitsemalla sanoja ja rakenteita. Näiden valitseminen ei välttämättä ole tietoista, vaan se riippuu kielenkäyttötilanteiden vakiintuneista käytännöistä. Tekstien analysoiminen on kirjoittajan valintojen tulkintaa. (Heikkinen 2002, 20.)

Taulukko 1. Sosiaalityön asiakirjakirjoittamisen kontekstuaalisia ulottuvuuksia

TILANNEKONTEKSTI	INSTITUTIONAALISTEN KÄYTÄNTEIDEN KONTEKSTI	SOSIOKULTTUURINEN KONTEKSTI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- kirjoittamisen ympäristö</li> <li>- kirjoittamisen välineet</li> <li>- kirjoittamisen tavoite</li> <li>- kirjoittajan kielelliset valmiudet</li> <li>- asiakassuhde</li> <li>- kiire/kiireettömyys</li> <li>- kirjoittamisaiheen luonne</li> <li>- kirjoittajan mielentila</li> <li>- työorientaatio</li> <li>- saatavilla oleva työnohjaus ja tuki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lainsäädäntö</li> <li>- kirjoittamisesta annetut ohjeet</li> <li>- työkulttuurin sisäiset opitut kirjoittamisen tavat</li> <li>- työn yleiset eettiset ohjeet ja normit</li> <li>- ammatillinen koulutus</li> <li>- ammatilliset työkäytännöt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- yhteiskunnassa vallitsevat yleiset arvot</li> <li>- julkisen talouden tilanne ja palveluiden rahoitus</li> <li>- työllisyystilanne</li> <li>- I asten ja perheiden yhteiskunnallinen asema</li> <li>- ammatillinen arvostus</li> <li>- ajassa liikkuvat keskustelut</li> </ul>

Lähde: Kääriäinen 2003, 131.

Heikkinen (2002, 16) luonnehtii institutionaalista vuorovaikutusta asiantuntijakeskeiseksi. Sosiaalityöntekijä, joka kirjoittaa päätöksiä on viranomaisen roolissa, ja häntä velvoittavat lait ja säädökset sekä työpaikan sisäiset ohjeet. Kirjalliset tekstit voidaan nähdä osana tietyn ammattiryhmän toimintakulttuuria, jossa on vakiintuneet käytännöt. (Tiililä 2007, 20-21.) Virallisille teksteille on ominaista se, että niissä on oletuksia, joiden ajatellaan olevan sekä kirjoittajan ja vastaanottajan tiedossa (Heikkinen 2000, 204). Tekstin kirjoittajalle monet lain pykälät voivat olla itsestään selviä, mutta asiakas ei voi tietää mikä on laissa säädettyä ja mikä on sosiaalityöntekijän harkintaa, jos sitä ei tiedoteta päätöksessä. Esimerkiksi toimeentulotukipäätöksessä voidaan hylätä toimeentulotuki johonkin asiakkaan hakemaan menoon perustelemalla, että kyseinen meno ei ole toimeentulotuessa huomioitava meno. Sosiaalityöntekijälle toimeentulotukilaki näyttäytyy tutuna ja itsestään selvänä asiana, mutta asiakkaalle päätöksen perustelu ei välttämättä tule selväksi. Perustuuko se lakiin, sosiaalitoimiston ohjeisiin vai sosiaalityöntekijän harkintaan? Kirjoittaessaan päätöstä sosiaalityöntekijän täytyykin muun muassa pohtia sitä, mitkä asiat ovat lukijalle ennestään tuttuja, ja mitä asioita tulee selittää tarkemmin. (Julkunen 2002, 111.) Virallisia tekstejä kuvaillaan usein epäselviksi, ja niiden epäselvyys johtuu yleensä juuri siitä, että kirjoittaja ei ole selittänyt tarkemmin niitä taustaoletuksia, joita hän olettaa lukijan ymmärtävän (Hiidenmaa 2000, 32).

Kirjallista institutionaalista vuorovaikutusta kuvataan persoonattomaksi. Tekstien dialogisuutta eli interpersonaalisia suhteita analysoitaessa kiinnitetään huomioita siihen, minkälaisia valintoja kirjoittaja on tehnyt viitatessaan itseensä eli kirjoittajaan ja tekstin vastaanottajaan. Erilaisilla kielellisillä keinoilla loitonnetaan tekstin kirjoittaja ja sen lukija. Heikkinen nimeää sen ”yksilöllisen minän katoamiseksi” (2000, 203). Tekstin vastaanottajaa ei yleensä puhutella *sinä*-muodossa, vaan häneen viitataan yksikön kolmannessa persoonassa, kuten käyttämällä termejä *asiakas* tai *hakija*. Vastaanottaja saatetaan myös kategorisoida hänen sosiaalisen statuksensa perusteella, esimerkiksi *työtön* tai *yksinhuoltaja*. (mt. 113.) Myöskään tekstin kirjoittaja ei esiinny yleensä yksikön 1. persoonassa eli *minä*-muodossa, vaan sen sijaan käytetään passiivia. Yksittäisen tekstin kirjoittajaa voi joskus olla vaikea paikantaa, jos kirjeen lähettäjänä on vaikka Kansaneläkelaitos, joka viittaa instituutioon eikä yksittäiseen henkilöön. (Tiililä 2007, 141.) Fairclough (1994; ref. Tiililä mt.) pitää lukijan puhuttelua sekä persoonamuotoisten ilmaisujen käyttöä tekstissä merkinä siitä, että virallisten tekstien byrokraattisuus on vähenemässä.

Seuraavana kuvitteellinen esimerkki kielellisistä valinnoista, joilla viitataan vastaanottajaan:

*Teidän* tulee ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi.

*Hakijan* tulee ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi.

Ensimmäisessä esimerkissä päätöksen vastaanottajaa on puhuteltu käyttämällä persoonamuotoista ilmaisua *te*. Sen sijaan toisesta esimerkistä puuttuu avoin dialogisuus, koska vastaanottajaa ei puhutella, vaan hänestä käytetään yksikön kolmannen eli *hän*-muodon mukaista termiä *hakija*. Jälkimmäistä tapaa voidaan pitää muodollisempana ja byrokraattiselle kielenkäytölle ominaisempana. Ensimmäinen esimerkki luo keskustelevuutta tekstin vastaanottajan kanssa. Puhuttelemalla vastaanottajaa tekstin kirjoittaja tekee virallisesta tekstistä yksilöllisemmän. (Tiililä 2007, 95, 141-142.)

Yhtenä ongelmana institutionaalisessa vuorovaikutuksessa voidaan nähdä asiakkaan ja työntekijän erilaiset käsitykset siitä, mitä asioita on sopiva tuoda esille ja millä tavalla. Tiililän (2007, 229) mukaan vammaispalvelupäätöksissä hakijoiden eli asiakkaiden ääni usein sivuutetaan. Sellaisia asioita, joita asiakas on kirjoittanut hakemukseen, ei sosiaalityöntekijä tuokaan esille päätöksessä. Myös asiakkaan käyttämä kieli voidaan nähdä päätöksiin sopimattomana. (mt. 230.) Hiidenmaa (2000, 39) toteaa, että ”virasto ei vastaa kysyjälle samalla kielellä, jota kysyjä käyttää, vaan vastaus mukautuu instituution yleiseen esitystapaan”. Asiakas ei välttämättä ole tietoinen sosiaalityön toimintakulttuurissa vallitsevista kirjoittamattomista normeista ja käytännöistä, eikä saa ääntään kuuluviin.

### **4.3 Uusi retoriikka**

Retoriikka on kaiken kielenkäytön ominainen piirre. Jokapäiväiset arkikeskustelut voivat olla erittäin retorisia: niissä on erilaisia väitteitä, jotka puolustavat, oikeuttavat tai vastustavat jotakin mielipidettä. (Antaki 1994, 139; ref. Jokinen 1999, 47.) 1950-luvulla syntyneen uuden retoriikan yhtenä tärkeimpänä teoreetikkona on pidetty Chaïm Perelmania (Summa 1996, 51). Aikaisemmin retoriikassa keskityttiin vain kaunopuheisuuden tarkasteluun (mt. 64). Uudella retoriikalla tarkoitetaan argumentaatioteoriaa, joka sisältää kaikenlaiset vakuuttamiseen tai suostutteluun pyrkivät lausumat riippumatta siitä, mikä on niiden yleisö tai mitkä ovat niissä käsitellyt asiat. Uudessa retoriikassa tarkastelun kohteena ovat ne tavat, joilla väitteitä tehdään uskottaviksi ja saadaan yleisö sitoutumaan väitteisiin. (Perelman 1996, 11-12.)

Argumentointi on aina vuorovaikutteista ja jollekin suunnattua (Summa 1989, 94). Argumentaatiossa puhujan ja yleisön välinen suhde onkin erittäin tärkeä. Argumentaatiossa tavoitteena on saada tai vahvistaa yleisön kannatusta lausutuille väitteille. (Perelman 1996, 16.) Argumentoinnin lähtökohtiin vaikuttaa olennaisesti puhujan ja yleisön suhde. Puhujan tavoitteena on saada yleisö sitoutumaan esitettyihin argumentteihin erilaisten vakuuttavien ja suostuttelevien retoristen keinojen avulla. Yleisö päättää loppujen lopuksi sen, onko jokin argumentti vakuuttava. (Jokinen 1999, 128.) Perelman (1996, 21) katsoo yleisön koostuvan kaikista niistä henkilöistä, joihin puhuja haluaa vaikuttaa argumentaation kautta. Termillä *universaaliyleisö* Perelman tarkoittaa kaikkia niitä ihmisiä, jotka pystyvät ymmärtämään puhujaa. Tämän vastakohtana voidaan nähdä *erityisyleisö*, jonka puhuja tuntee etukäteen. Jotta puhuja pystyy saamaan yleisön puolelleen, hänen tulee sovittaa argumentointi yleisönsä mukaan. (mt. 21, 24, 28.) Esisopimukset ovat argumentoinnin lähtökohtia, joita ei sanota ääneen. Esisopimuksilla tarkoitetaan sellaisia asioita, jotka yleisö hyväksyy ennen varsinaista argumentointia, eli asioita, joista puhujalla ja yleisöllä on jo ennakolta yhteisymmärrys. Esisopimukset ovat kulttuurisidonnaisia ja ne vaihtelevat kunkin yleisön mukaan. Puhujan tuleekin ennen argumentointia arvioida yleisönsä normeja, arvoja ja tapoja ja sovittaa argumentointinsa niiden mukaan. (Kuusisto 1996, 277.)

Tutkimuksessani tarkastelen toimeentulotukipäätösten perusteluja ja niissä käytettyä kieltä. Perelmanin (1996, 50) mukaan argumentit tulee esittää sellaisella kielellä, jonka yleisö ymmärtää. Kielenkäytölle on ominaista monitulkintaisuus, ja kielen selkeys riippuu aina kuulijasta tai lukijasta (mt. 51-52). Perelmanin argumentaatioteoriassa puheen muoto ja sisältö nähdään toisiinsa liittyvinä päättelyn ja vakuuttamisen keinoina. Esimerkiksi asioiden esittämisjärjestys tai kielikuvien käyttö ovat merkittävä osa argumentaatiota, eikä niitä voi nähdä vain kielenulkoisina elementteinä. (Summa 1996, 65.)

Käytän aineistoni retorisen analyysin pohjana Jokisen (1999, 132-155) esittämiä vakuuttavan ja suostuttelevan retoriikan keinoja. Periaatteessa retoristen keinojen kirjo on lukematon. Perelmanin mukaan argumentaatiossa voidaan käyttää kaikkia mahdollisia todistamisen keinoja paitsi sellaisia, jotka liittyvät matematiikkaan ja formaalin logiikkaan. Kaikki lausumat, joilla ei pyritä yleispätevyyteen kuuluvat retoriikan alaan. (Perelman 1996, 181.) Jokinen (1999, 131-132) painottaa, että retoristen keinojen analyysissä tärkeää on tarkastella mitä retorisilla keinoilla tehdään ja mitä niillä saadaan aikaan erilaisissa tilanteissa. Tutkijan ei tule päätellä, onko kirjoittaja käyttänyt niitä tietoisesti tai tiedostamatta.

Esittelen seuraavaksi Jokisen (mt.) esiin tuomia retorisen vaikuttamisen keinoja, jotka ovat omien intressien etäännyttäminen, puhujakategorioilla oikeuttaminen, liittoutumisasteen säätely, konsensuksella tai asiantuntijalausunnolla vahvistaminen, tosiasiapuhe, kategorioiden käyttö, yksityiskohdilla ja narratiiveilla vakuuttaminen, numeerinen ja ei-numeerinen määrällistäminen, metaforien käyttö, ääri-ilmaisujen käyttö sekä kolmen listalla vakuuttaminen.

### **Omien intressien etäännyttäminen**

Yleisön vakuuttaminen on vaikeaa, jos puhujan luullaan ajavan omaa etuaan. Kun puhuja etäännyttää omat intressinsä tai tarkoitusperänsä lausutusta väitteestä, argumentointi on vakuuttavampaa. (Jokinen 1999, 133.)

### **Puhujakategorioilla oikeuttaminen**

Argumentoinnista voidaan saada vakuuttavampaa, kun puhuja esittää sen jostain toisesta kategoriasta käsin. Erityisesti arvostetusta kategoriasta, kuten lääkärin tai professorin kategoriasta lausuttua väitettä pidetään usein vakuuttavampana kuin vähemmän arvostetusta kategoriasta esitettyä väitettä. Tietyille asiantuntijakategorioille voidaan antaa jo valmiiksi enemmän painoarvoa huolimatta lausutun väitteen sisällöstä. Samoin jostain kulttuurisesti vähemmän arvostetusta, kuten vaikka mielenterveysongelmaisen tai työttömän kategoriasta esitettyä väitettä ei helposti oteta vakavasti. (Jokinen 1999, 135.)

### **Liittoutumisasteen säätely**

Argumentoinnin vakuuttavuutta tarkastellessa on tärkeää analysoida, mikä on puhujan liittoutumisen aste esitettyyn väitteeseen. Jos puhuja ei puhu omista nimissään, vaan välittää vain argumentin yleisölle, ei puhuja osoita silloin vahvaa sitoutumista väitteeseen. Voidaan ajatella, että puhuja ei ota vastuuta väitteen todenperäisyydestä ja toimii vain sen raportoijana. Jos sosiaalityöntekijä kirjoittaa, että ”asiakkaalla ei ole alkoholiongelmaa” tai ”asiakas kertoo, että hänellä ei ole alkoholiongelmaa”, hän sitoutuu eri tavalla esittämiin väitteisiin. Ensimmäisessä esimerkissä sosiaalityöntekijä on sitoutunut väitteeseen, koska esittää sen omista nimissään. Toisessa esimerkissä taas työntekijän liittoutumisaste on neutraali, koska hän vain raportoi, mitä asiakas on kertonut. (Jokinen 1999, 136-137.)



### **Konsensuksella tai asiantuntijalausunnolla vahvistaminen**

Kun väite esitetään useiden eri tahojen hyväksymänä, siitä tulee vakuuttavampi, koska silloin väite ei ole vain puhujan oma mielipide. Vetoaminen erityisesti johonkin asiantuntijatahoon tekee argumentista vakuuttavan. Puhuja voi luoda vahvaa konsensusta vetoamalla yleisesti hyväksytyihin sosiaalisiin normeihin tai näkemyksiin, joiden katsotaan olevan kaikkien pitämiä itsestäänselvyyksiä. (Jokinen 1999, 138-139.)

### **Tosiasiapuhe**

Tosiasiapuheen avulla argumentointi häivyttää toimijoiden roolia ja vastuuta, ja asiat saadaan näyttämään todelta riippumatta siitä kuka on väitteen esittäjä. Toimijan voi häivyttää käyttämällä passiivimuotoa, jolloin varsinaista aktiivista tekijää ei ole lainkaan. Silloin tosiasiat ikään kuin puhuvat puolestaan. (Jokinen 1999, 140-141.)

### **Kategorioiden käyttö vakuuttamisen keinona**

Puhujan kategorisoinnin lisäksi eri kategorioita voidaan käyttää yleisesti argumentoinnin vakuuttamisen keinona. Erityisesti sosiaalityössä kategorisoinnilla on tärkeä merkitys. Asiakas usein kategorisoidaan johonkin ryhmään kuuluvaksi, esimerkiksi päihdeongelmaiseksi tai työttömäksi. Näillä kategorioilla on seurauksia, ja ei ole yhdentekevää miten asiakkaan ongelmaa on kategorisoitu. Asiakkaaseen kohdistuvat toimenpiteet riippuvat usein siitä, mihin ryhmään asiakas kuuluu, koska kategoriointi luo silloin oikeutuksen toiminnalle tai interventiolle. (Jokinen 1999, 142-144.)

### **Yksityiskohdilla ja narratiiveilla vakuuttaminen**

Asioiden yksityiskohtaisilla kuvauksilla ja kerronnan narratiivisella rakenteella saadaan tapahtumat vaikuttamaan todenmukaisilta. Lukija seuraa tapahtuman kulkua, ja kuten kaunokirjallisuudessa usein käy, lukija alkaa odottaa joitain asioita tapahtuvaksi seuraavaksi. Lukijasta itsestään tulee siten tapahtumien todistaja ja tulkitsija ilman, että kirjoittaja sanoo asiaa suoraan. Kun lukija tekee itse tulkinnan, ei puhuja ole enää vastuussa väitteen totuudenmukaisuudesta. Esimerkiksi sosiaalityöntekijän on hyvä pitäytyä tosiasioissa, eikä ole vakuuttavaa luonnehtia asiakasta vaikka huonoksi vanhemmaksi. Argumentoinnista tulee vakuuttavampaa, jos sosiaalityöntekijä sen sijaan kuvailee tilannetta yksityiskohtaisesti ja antaa kuulijan tai lukijan itse tehdä kategorisoinnin. (Jokinen 1999, 144-145.)

## **Numeerinen ja ei-numeerinen määrällistäminen**

Yleinen vakuuttamisen tapa on määrällistää asioita. Määrällistäminen voi olla numeerista tai sanallista. Kun asiat esitetään numeerisessa muodossa, tulee silloin usein mielikuva siitä, että esitetty tieto on yksiselitteistä faktatietoa. Sanallinen määrällistäminen voi olla numeerisia ilmauksia tehokkaampaa, ja erityisesti ääri-ilmaisut, kuten ”ei yksikään” tai ”kaikki” ovat vakuuttavia. (Jokinen 1999, 146-147.)

### **Metaforien käyttö**

Metaforalla tarkoitetaan sitä, että jokin asia kuvataan sellaisilla käsitteillä, joita ei yleensä liitetä kyseiseen sanaan, esimerkiksi ”talousnäkymät ovat ruusuiset”. Metafora on siten vertauskuva ilman *kuin*-sanaa. Metaforien käyttö lisää väitteen vakuuttavuutta, koska ne voivat luoda helposti haluttuja konnotaatioita kuulijassa ilman monimutkaista argumentaatiota. (Jokinen 1999, 148-149.)

### **Ääri-ilmaisujen käyttö**

Määrällistämisen lisäksi on olemassa muita erilaisia ääri-ilmaisuja, joilla pyritään korostamaan jotain asiaa. Esimerkkejä ääri-ilmaisuista ovat ”täysin”, ”joka kerta”, ”ei koskaan”. Ääri-ilmaisuja käyttämällä voidaan luoda kuvausta jonkun toiminnan säännönmukaisuudesta sekä oikeuttaa puhujan omaa toimintaa. (Jokinen 1999, 150-151.)

### **”Kolmen listalla” vakuuttaminen**

Kolmiportaisella listalla tai luettelolla argumentointi vakuuttaa kuulijan useiden syiden perusteella, jolloin asiasta ilmenee riittävä näyttö. Esimerkiksi lauseen ”hakija on työtön, asunnoton ja rahaton” voidaan ajatella antavan tarpeeksi näyttöä esitetyle argumentille. Kolmen listaa käyttämällä voidaan vahvistaa myös halutun väitteen säännönmukaisuutta. (Jokinen 1999, 152-153.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tarkoitukseni on analysoida ehkäisevän toimeentulotuen päätösten perusteluja ja tarkastella niiden vuorovaikutuksellisuutta ja retorisia keinoja.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Miten vuorovaikutuksellisuus näkyy päätösten perusteluissa? Tarkastelen päätösten vuorovaikutuksellisuutta dialogisuuden näkökulmasta. Tarkentavina tutkimuskysymyksinä ovat, miten asiakas on osallisena päätösteksteissä ja kenen ääniä päätöksissä on havaittavissa.
2. Minkälaisia retorisia keinoja sosiaalityöntekijät käyttävät perustellessaan ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä?

### 5.2 Tutkimusmenetelmä

Analysoin aineistoani kvalitatiivisin menetelmin. On mahdollista lukea ja analysoida tekstejä useilla eri tavoilla, ja erilaiset luku- ja analyysitavat tuovat teksteistä esille uusia näkökulmia ja tulkintoja. Samojen tekstien erilaiset analyttiset näkökulmat parantavat siten analyysin kattavuutta. Analyysini suuntautuu ehkäisevän toimeentulotuen päätöstekstien tarkasteluun dialogisuuden ja retoriikan näkökulmista.

Ensimmäisessä vaiheessa analysoin päätösten perusteluja soveltamalla Aron (2009) käyttämää dialogista analyysia, jossa analysoidaan tekstin sisältöä, tekstissä esiintyviä ääniä ja eri puhujien toimijuutta. Keskityn omassa analyysissäni äänien tarkasteluun. Äänen käsitteellä tarkoitetaan siis kielessä vallitsevaa dialogisuutta. Etsin päätösteksteistä implisiittisesti ja eksplisiittisesti esiintyviä sosiaalityöntekijöiden omia sekä toisten ääniä eli heidän tapojaan puhua. Eri äänet ovat usein erotettavissa sekä puheen sisällön perusteella että tekstin muotoilussa, lauseiden subjekteissa ja viittaustavoissa. Äänen käsitettä käyttämällä voidaan vastata kysymykseen siitä, kuka tekstissä

puhuu ja kenen äänellä. (Aro 2009, 63.) Etenin analyysin teossa siten, että ensimmäisillä lukukerroilla tein havaintoja ja muistiinpanoja päätösten perusteluista. Tämän jälkeen jaoin tekstiä puhujakategorioihin sen mukaan, kenen ääni on tekstissä kuuluvissa.

Toisessa vaiheessa analysoin päätösten perustelujen argumentaatiota retoriikan näkökulmasta. Tarkastelin perustelujen retorisuutta ja niiden vaikutuskeinoja. Käytin aikaisemmassa luvussa kuvattuja retorisia keinoja aineiston analyysini apuna. Ne selkeyttivät ja jäsensivät oman aineistoni lukemista sekä analyysin tekoa. Jaottelin päätöksistä löytyvät retoriset keinot erillisiin taulukkoihin. Luin aineistoni useita kertoja, mutta silti voi olla mahdollista, että joitain retorisia keinoja jäi huomaamatta. Toisaalta retoristen keinojen määrä on periaatteessa ääretön, joten ihan kaikkia on aineistosta mahdotonta löytää.

Olen ottanut tarkasteluni kohteeksi aineistossa sekä usein että harvemmin esiintyviä ilmiöitä. Jonkin ilmiön toistuvuus tarkoittaa yleensä sitä, että se on osa yleistä toimintamallia ja on siksi tärkeä ilmiö. Harvemmin esiintyvät ilmiöt voivat olla tärkeitä juuri niiden poikkeuksellisen esiintyvyyden vuoksi. (Tiililä 2007, 23.)

Alun perin tarkoitukseni oli tarkastella myönteisiä ja kielteisiä ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä kokonaisuudessaan samaan etuuslajiin kuuluvina päätöksinä. Huomasin kuitenkin, että niiden välillä oli suuria eroja etenkin perustelun määrän ja pituuden suhteen. Näin ollen retoristen keinojen analyysia varten jaoin päätökset eri ryhmiin sen mukaan, ovatko ne myönteisiä vai kielteisiä.

### **5.3 Aineisto**

Tutkimusaineistoni muodostuu valmiiksi olemassa olevista asiakirjoista. Aineisto koostuu sadasta ehkäisevän toimeentulotuen päätöksestä, joista viisikymmentä on myönteisiä päätöksiä ja viisikymmentä kielteisiä päätöksiä. Olen rajannut aineiston ulkopuolelle sijaishuollon sosiaalityössä tehdyt päätökset. Aineistoni toimeentulotukipäätökset on tehty Turun kaupungin hyvinvointitoimialan useassa alueellisessa avohuollon sosiaalityön sosiaalitoimistossa.

Olen valinnut aineistooni sellaiset ehkäisevän toimeentulotuen päätökset, jotka on tehty 1.3.2014 alkaen. Hain Effica-järjestelmästä 50 myönteistä ehkäisevän toimeentulotuen päätöstä ja 50

hylkäävää ehkäisevän toimeentulotuen päätöstä ja/tai harkinnanvarainen hylky-päätöstä 1.3.2014 alkaen, kunnes tarvittava määrä päätöksiä tuli täyteen. Turussa on kahdenlaista käytäntöä kielteisille harkinnanvaraisille päätöksille. Sosiaalityöntekijät käyttävät päätöspohjana joko *hylätään hakemus ehkäisevästä toimeentulotuesta* tai *harkinnanvarainen hylky-* päätöspohjaa. Ensimmäistä vaihtoehtoa käytetään selvästi vähemmän kuin jälkimmäistä, vaikka päätösten syyt saattavat olla samanlaisia. Esimerkiksi asiakkaan hakemus rästivuokrasta voidaan hylätä kumpaa tahansa päätöspohjaa käyttäen. Uskoisin, että ensimmäistä vaihtoehtoa käytetään erityisesti silloin, kun asiakas itse hakee nimenomaan ehkäisevää toimeentulotukea. Usein asiakkaat hakevat tukea johonkin yksilöityyn menoon, mutta he eivät itse erittele hakevatko he nimenomaan ehkäisevää vai täydentävää toimeentulotukea, vaan se jää sosiaalityöntekijän päätettäväksi. Myös sosiaalitoimiston toimeentulotukiohjeet vaikuttavat siihen, mihin toimeentulotukilajiin asiakkaan hakema meno katsotaan kuuluvaksi.

Käytännössä aineistoni päätökset ajoittuvat keväälle ja kesälle 2014. Olen valinnut päätösten ajanjakson alkupäiväksi 1.3.2014, koska alkuvuonna tammi-helmikuussa ehkäisevän toimeentulotuen päätöksissä saattaa olla mukana jonkin verran muista ajankohdista poikkeavia päätöksiä. Tämä johtuu siitä, että Kelan lääkekaton kertymä alkaa vuoden alusta, joten tammikuussa saattaa olla enemmän lääkkeisiin myönnettyjä ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä kuin muina kuukausina. Halusin tällä valinnalla saada aineistooni mahdollisimman monipuolisia ja erilaisia päätöksiä.

Aineiston toimeentulotukipäätökset koostuvat valmiiksi määritellyistä osioista, jotka ovat *hakemus, päätös* ja *perustelut*. Hakemus-osioon sosiaalityöntekijät voivat vapaasti kirjoittaa hakemuksen kannalta olennaisia tietoja. Aineistoni päätöksissä nämä tiedot olivat yleensä hakemuksen saapumispäivä sekä maininta siitä, mihin asiakas hakee toimeentulotukea. Päätösosion tekstin sosiaalityöntekijä valitsee sen sijaan Effica-tietojärjestelmän tarjoamista valmiista fraasivaihtoehtoista. Aineistossani käytettiin kolmea erilaista fraasitekstivaihtoehtoa. Kielteisissä päätöksissä sosiaalityöntekijät käyttivät vaihtoehtoisesti jompaakumpaa seuraavasta fraasitekstivaihtoehtoista:

*Hylätään hakemuksenne Teidän ja/tai perheenne erityistarpeet ja olosuhteet huomioiden. Saatujen selvitysten perusteella kyseessä ei ole toimeentulotuen turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi harkittu meno (toimeentulotukilain 7 §)*

*Hylätään hakemuksenne, koska saatujen tietojen ja selvitysten perusteella Teidän tai perheenne tilanne ei täytä alla mainittuja edellytyksiä ehkäisevän toimeentulotuen myöntämiseksi: ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön tai perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta (toimeentulotuesta annetun lain 1 § 2 momentti).*

*Toimeentulotuesta annetun lain 13 § 2 momentin perusteella ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää kunnan päättämien perusteiden mukaan muun muassa tuen saajan aktivoimista tukeviin toimenpiteisiin asumisen turvaamiseksi, ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi sekä muihin tuen saajan omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin.*

Myönteisessä päätöksessä käytettiin seuraavaa valmista fraasitekstiä:

*Myönnetään ehkäisevää toimeentulotukea toimeentulotukilain 1 § 2 momentin ja 13 §:n perusteella (maininta mitä myönnetään)*

Perustelut-osiossa sosiaalityöntekijä päättää, mitä hän kirjoittaa ja mitkä seikat ovat olennaisia päätöksen perustelun kannalta. Vaikka perustelu-osio on sosiaalityöntekijän itse kirjoittamaa, se sisälsi usein suoria lainauksia toimeentulotukilaista tai sosiaalitoimiston toimeentulotukiohjeista.

#### **5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus**

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009, 4) on luokitellut ihmistieteisiin kuuluvien alojen eettiset periaatteet kolmeen osa-alueeseen, jotka ovat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuojat. Oma tutkimusaineistoni on luvanvarainen aineisto, johon olen saanut tutkimusluvan Turun kaupungilta 2.3.2015. Omassa tutkimuksessani korostuu erityisesti tutkittavien yksityisyys ja tietosuojat. Tutkimuseettinen neuvottelukunta jakaa yksityisyyden ja tietosuojaan periaatteen edelleen kolmeen osa-alueeseen, joita ovat aineiston suojaaminen ja luottamuksellisuus, tutkimusaineiston säilyttäminen tai hävittäminen sekä tutkimusjulkaisut (mt. 9).

Noudatan tutkimuksessa hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Koska toimeentulotukipäätökset ovat salassa pidettäviä asiakirjoja, huomioin anonymisoinnin vaatimukset kaikissa tutkimusenteon vaiheissa. Käsittelin tutkimusaineistoa luottamuksellisesti, ja noudatan vaitiolovelvollisuuden periaatetta. Saatuani tutkimusluvan sovin

järjestelmäkoordinaattorin kanssa aineiston hankinnasta. Keräsin aineiston Efficatietojärjestelmästä ilman asiakkaiden henkilötunnistetietoja. Käytännössä tämä tarkoittaa, että olen tallentanut Efficatietojärjestelmästä omaksi word-tiedostoksi asiakkaiden toimeentulotukipäätöksestä vain perusteluosion. Numeroin päätökset juoksevin numeroin, jotta pystyin palaamaan samaan päätökseen myöhemmin. Useissa päätösten perusteluosioissa oli näkyvissä asiakkaiden tunnistetietoja, jotka poistin kokonaan tai muutin. Jos aineistosta on poistettu tunnistettavuuden kannalta merkittäviä tietoja, olen merkinnyt ne joko X tai Y-merkeillä. Poistettuja tietoja olivat esimerkiksi myönnettyjen toimeentulotukien tarkat euromäärät ja sijaintiin tai asuinpaikkaan liittyvät tiedot. Tämän lisäksi olen muuttanut joitain esimerkkioitteiden tietoja, kuten sairauksien nimiä, maiden tai paikkakuntien nimiä, sukulaissuhteisiin viittaavia termejä, jotta asiakkaat eivät ole tunnistettavissa esimerkkien kautta. Koen, että myös suurehkon kaupungin toimeentulotukipäätösten tutkiminen antaa suojaa tutkimuksen kohteena oleville henkilöille. Turussa ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä tehdään vuodessa noin 3000 kappaletta. Tutkimuksen suorittaminen pienellä paikkakunnalla olisi ollut vaikeaa asiakkaiden anonymiteetin suojelemisen kannalta.

Tämän tutkimuksen tekijänä olen kaksoisroolissa. Työskentelen sosiaalityöntekijänä siinä organisaatiossa, jonka tekstejä tutkin. Ammatillinen ymmärrykseni ja käytännön työn kokemus ovat siten jatkuvasti läsnä tutkimusta tehdessäni. Koen, että erityisesti toimeentulotuen lainsäädännön ja ohjeistuksen tuntemus auttoi retoristen keinojen analyysiä tehdessä sekä päätösten moniäänisyyden havaitsemisessa. Toisaalta tein tätä tutkimusta myös tutkijana, joten olen pyrkinyt välttämään ylitulkintojen tekemistä ja nojautumista liikaa omaan ammatilliseen ymmärrykseen. Erityisesti retoristen keinojen analyysissä tutkijan ei tule asennoitua tekstin vastaanottajan asemaan, vaan hänen tulisi tarkastella tekstiä objektiivisesti ulkopuolisen roolista, ja ottaa etäisyyttä tekstiin (Summa 1989, 99). Erityistä pohdintaa tuotti se, että olen myös itse kirjoittanut ja perustellut ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä kyseisenä aikana, jolta keräsin aineistoni päätökset. Päädyin jättämään omat päätökseni tutkimusaineiston ulkopuolelle, koska olisin voinut analysoida niiden perusteluja liikaa myös päätöksen ulkopuolisten tietojen perusteella.

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole pyrkiä löytämään aineistosta tilastollisia yleistyksiä. Sen sijaan laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä ja ymmärtämään sen toimintaa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 85.) Koen, että tutkimusaineistoni on riittävän edustava. Aineistoni muodostuu yhteensä sadasta toimeentulotukipäätöksestä, joten se ei edusta vain

muutamien yksittäisten sosiaalityöntekijöiden tekemiä päätöksiä. Toisaalta olen valinnut aineistokseni yhden kaupungin eri sosiaalitoimistoissa tehdyt toimeentulotukipäätökset, joten tutkimukseni edustaa ensisijaisesti Turun kaupungin sosiaalitoimistojen ehkäisevän toimeentulotukipäätösten perustelu- ja kirjauskäytäntöjä.

Tutkin asiakirja-aineistoa, jota ei ole alun perin tehty tutkimuskäyttöä varten. Asiakirjoja voidaan pitää tärkeinä lähteinä tutkimustyössä, koska ne kuvaavat erilaisia sosiaalisia käytäntöjä. Asiakirjojen avulla on mahdollista saada kuva tapahtumien kulusta ja niihin johtaneista syistä. (May 1999, 176.) Toisaalta asiakirjojen antamaan kuvaan todellisuudesta tulisi suhtautua kriittisesti, koska niiden voidaan katsoa vain heijastavan todellisuutta (mt. 182). Asiakirjat eivät kuvaa yksityiskohtaisesti kaikkea tapahtunutta, vaan sosiaalityöntekijät kirjaavat niihin työnsä kannalta merkittävät asiat (Parton, Thorpe & Wattam 1997, 78). Asiakirjoja tutkittaessa tuleekin ottaa huomioon niiden laajempi konteksti (May 1999, 191). Aineistoni toimeentulotukipäätösten kirjoittamiseen vaikuttavat muun muassa yksittäisen työntekijän valinnat, hänen kokemuksensa, työympäristönsä sekä laajempi yhteiskunnallinen toimintaympäristö (ks. Kääriäinen 2003, 131).



## 6 PÄÄTÖSTEN VUOROVAIKUTUKSELLISUUS

Tarkastelen päätösten vuorovaikutuksellisuutta dialogisuuden näkökulmasta (Bakhtin 1981). Dialogisuudessa teksti nähdään aina toiselle suuntautuneena (Linell 1998, 103). Aineistoni ehkäisevän toimeentulotuen päätökset ovat ensisijaisesti suunnattu toimeentulotuen hakijoille eli asiakkaille. Päätöksissä näkyy myös intertekstuaalisia eli tekstien välisiä yhteyksiä, kun esimerkiksi sosiaalityöntekijä viittaa eri asiantuntijoihin tai asiakkaan aikaisempiin toimeentulotukipäätöksiin. Tarkastelen päätösten vuorovaikutuksellisuutta äänen käsitteen avulla. Päätösten vuorovaikutuksellisuuden analyysiosio on jaettu alalukuihin päätöksissä esiintyneiden puhujakategorioiden mukaan.

### 6.1 Sosiaalityöntekijän ääni

Päätöstä kirjoittaneen sosiaalityöntekijän ääni ei ollut aina helposti paikannettavissa, koska päätöksissä käytetään lähes yksinomaan passiivimuotoja. Passiivista käyttämällä yksittäisen työntekijän persoona häviää, ja tilalle tulee kollektiivinen instituution *me-ääni*. Normeihin ja erilaisiin ohjeistuksiin perustuvia ääniä on vaikea havaita, koska sosiaalityöntekijä esittää ne usein omina ajatuksinaan. Kutsun tällaisia sosiaalityöntekijän käyttämiä ääniä instituution ääniksi, koska ne pohjautuvat ammattiryhmän käyttämiin ja omaksumiin normeihin, ohjeistuksiin ja käsityksiin. Passiivin käyttäminen voi olla asiakkaan kannalta ongelmallista, koska se luo mielikuvan, että päätös perustuu instituution tekemään arvioon ja se häivyttää yksittäisen sosiaalityöntekijän vastuuta. Kun viranomainen käyttää itsestään passiivista, voi asiakas kokea sen jopa vastuunpakoiluna (Laaksonen ym. 2011, 40).

Esitän seuraavaksi esimerkin päätöksen perusteluosiosta, joka on jaettu eri puhujakategorioiden mukaan kenen ääni on kulloinkin kuuluvissa. Esimerkissä sosiaalityöntekijä, asiakas ja muut asiantuntijat ja viranomaiset käyvät vuoropuhelua asiakkaan vuokratilasiassa. Sosiaalityöntekijä kirjoittaa oman äänensä passiivimuotoon kuten *hakijaa kehotettu* sekä hän viittaa itseensä myös kolmannessa persoonassa *sosiaalityöntekijä saanut tiedoksi*. Eri puhujakategorioksi jaettu päätösteksti havainnollistaa tekstin dialogisuutta.

Taulukko 2. Puhujakategorioiksi jaettu päätösteksti.

<b>Asiakkaan ääni sosiaalityöntekijän tulkitsemana</b>	<b>Sosiaalityöntekijän ääni</b>	<b>Muiden asiantuntijoiden tai viranomaisten äänet sosiaalityöntekijän tulkitsemana</b>
	Hakija käynyt X.X. kriisiajalla vuokratästä takia.	
Kertoo, että rästit syntyneet, koska elämänhallinta oli hetkellisesti vaikeutunut ja elämässä oli tapahtunut vastoinkäymisiä.		
	Hakijaa kehoitettu hakemaan ja selvittämään oikeus takautuvaan toimeentulotukeen etuuskäsittelystä X.X. alkaen. (...)Hakijalla ollut haaste käräjäoikeudessa vireillä X.X. alkaen.	
		Haastehakemuksen mukaan hädän perusteluna maksamattomat vuokrat ja häiriöt asunnossa. Mukana haastehakemuksen liitteenä isännöitsijän lausunto asukkaan aiheuttamasta metelistä asunnossa.
Hakija selvittänyt ajalla, että käräjäoikeus tehnyt päätöksen koskien häätöään X.X.		
	Kehotettu hakijaa ilmoittamaan käräjäoikeuden pätös tiedoksi sosiaalityöntekijälle, jotta rästejä voidaan harkita. Hakija ei ole tietoja toimittanut.	
		Vuokranantaja selvittänyt, ettei hakijan asuminen jatkuisi vaikka rästit maksettaisiin.
	Sosiaalityöntekijä saanut tiedoksi ulosottoviraston ilmoituksen X.X. hädän täytäntöönpanosta. (...) Hakija on saanut hädän asunnostaan, joten hänen vuokratästejään ei ole enää	

	tarkoituksenmukaista ehkäisevänä toimeentulotukena tukea, koska hakijan asuminen ei tule jatkumaan.	
--	---	--

Useissa aineistoni toimeentulotukipäätöksissä oli sosiaalityöntekijän kirjoittamaa suoraa ohjeistusta ja neuvonantoa asiakkaalle. Ohjeistuksen ja neuvonannon tavoissa oli kuitenkin eroja. Neuvonantotapojen katsotaan olevan yhtä tärkeitä kuin itse neuvon sisällön (Juhila 2000, 125). Kasvokkaisessa keskustelussa suurimpana ongelmana neuvonannossa on havaittu se, että neuvottava henkilö voi menettää ”kasvonsa”, jos hänen tietämyksensä katsotaan olevan vähemmän merkittävää kuin ammattilaisen tieto. Tämän vuoksi neuvonnan tapojen tulisi olla varovaisia ja hienovaraisia, jotta vältytään tyrkyttämästä neuvoa asiakkaalle (Goffman 1955; ref. Suoninen 2000, 84-85.) Mielestäni samaa varovaisuuden ja hienovaraisuuden periaatetta voidaan käyttää myös kirjallisessa vuorovaikutuksessa.

Seuraavassa otteessa sosiaalityöntekijä ohjeistaa hakijaa, että tämän tulisi jatkossa maksaa ensisijaisesti vuokra ennen muita menoja.

*Hakija on myös omaehtoisesti laittanut tulonsa muihin kuluihin ja hänen tulisi laittaa tulonsa ensisijaisesti omaan asumiseen ja elämiseen, jotta säilyttäisi vuokra-asuntonsa. (nro 76)*

Sosiaalityöntekijä ei kuitenkaan esitä kehotusta suoraan omissa nimissään, vaan esittää sen instituution äänellä. Sosiaalityöntekijän ohjeistus on vahvasti moraalinen kannanotto koskien asiakkaan rahankäyttöä. Sosiaalityöntekijä tekee eron hyväksyttävän ja ei-hyväksyttävän toiminnan välille ja ohjeistaa asiakasta toimimaan jatkossa hyväksyttävän toiminnan mukaisesti maksamalla ensiksi vuokransa ja vasta sen jälkeen muita menoja. Sanan *omaehtoinen* käyttäminen korostaa tässä yhteydessä asiakkaan omaa vastuuta toiminnastaan. Asiakas on siten aikaisemmin itse toiminut vastoin hyväksyttävää toimintatapaa.

Seuraavassa esimerkissä sosiaalityöntekijä tekee johtopäätöksen, että asiakas pystyisi tulojensa perusteella ostamaan lääkkeensä, joten ehkäisevää toimeentulotukea ei myönnetä lääkkeisiin.

*(..) yhteisten tulojen perusteella hakijan pitäisi pystyä ostamaan lääkkeensä itse.  
(nro 91)*

Sosiaalityöntekijä esittää näkemyksensä siitä, mitä asiakkaan pitäisi tehdä. Instituution ääni näkyy tässä vahvasti kantaa ottavana, asiakasta ohjeistavana ja jopa velvoittavana.

Alla olevassa otteessa sosiaalityöntekijä ohjeistaa asiakasta, miten tämän tulisi menetellä jatkossa lääkkeiden ostamisen ja toimeentulotuen hakemisen suhteen.

*Kehotettu hakijaa lääkemaksusitoumusta tarvitessaan jatkossa hakemaan toimeentulotukea etuuskäsittelystä ja pyytää saisiko apteekista tositteeksi hakemukseen eräpäivällisen laskun ostetuista/arvion ostettavista lääkkeistä. Hakija voisi myös maksaa lääkkeitä ylijäämänsä verran itse ja toimittaa maksukuitit ja reseptit etuuskäsittelyyn, jonka jälkeen voisi mahdollisesti saada maksusitoumuksen apteekkiin, mikäli toimeentulotukioikeus syntyy. (nro 29)*

Vaikka sosiaalityöntekijä käyttää vahvasti ohjeistavaa ilmausta *kehotettu hakijaa*, esimerkin neuvonanto on sävyltään erilainen kuin kaksi aikaisempaa esimerkkiä. Runsas konditionaalinen käyttö luo tekstiin kohteliaisuuden sävyjä, kuten *saisiko, hakija voisi*.

Seuraavasta esimerkistä voisi ensilukemalla päätellä, että sosiaalityöntekijä esittää asiat omista nimissään.

*Ellei näkö ole muuttunut oleellisesti, silmälasit voidaan myöntää enintään kolmen vuoden välein. (nro 5)*

Asiaa tarkemmin selvittämällä käy ilmi, että silmälasien ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntöperusteet on kirjattu työntekijöille tarkoitettuun ohjeistukseen. Sosiaalityöntekijä lainaa näin vierasta puhetta ja sisällyttää sen huomaamattomasti omaan tekstiinsä. Asiakkaan kannalta tämän kaltainen perustelu voi näyttäytyä ongelmallisena, koska asiakas ei tiedä, perustuuko esitetty väittämä sosiaalityöntekijän omaan arvioon, ohjeistukseen tai lakiin.

Aineistossani oli myös muutamia esimerkkejä, joissa äänen alkuperä tai asian ratkaisija ei käynyt selville. Seuraavasta esimerkistä voi päätellä, että asiakkaan tilaa on arvioitu, mutta epäselväksi jää kuka on lopulta tehnyt ratkaisun katkaisuhoidon aloittamisesta.

*Hjan terveydellinen tilanne edellyttää katkaisuhoidoa. Hja kaatunut päihtyneenä ja viety TYKS:in. Päädytty siihen, että hjan hoitoa jatketaan katkaisuhoidoasemalla.*  
(nro 47)

Esimerkistä ei voi myöskään päätellä, ovatko kaikki toimijat olleet asiassa yhteisymmärryksessä vai ovatko katkaisuhoidon aloittamisesta päättäneet ensisijaisesti viranomaiset. Laaksosen ym. (2011, 39) mukaan eri henkilöiden näkökulmat tulisi kirjoittaa näkyviin eikä sosiaalityöntekijän pitäisi kuvata vain muiden osallisten puhetta. Jos ratkaisun tekijää ei selvästi esitetä, voi myöhemmin tulla ongelmia siitä, kuka päätöksen on tehnyt ja ovatko kaikki olleet siitä yksimielisiä.

Sen lisäksi, että sosiaalityöntekijän ääni esiintyi lähes poikkeuksetta passiivimuodossa, havaitsin että toimeentulotukipäätöksissä sosiaalityöntekijän ääni näyttäytyi vahvasti autoritaarisena asiakkaan ääneen nähden johtuen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan rooleista. Sosiaalityöntekijällä on virkansa puolesta oikeus ja velvollisuus tehdä päätös asiakkaalle myönnettävästä toimeentulotuesta ja tarvittaessa pyytää asiakkaalta lisää selvityksiä asiasta. Alla olevassa otteessa korostuu sosiaalityöntekijän valta-asema asiakkaaseen nähden.

*Hakija on perustellut muuttotarvettaan terveydellisillä syillä. Hakijaa on pyydetty toimittamaan hakemuksen liitteenä lääkärintodistus. Hakija ei ole toimittanut lääkärintodistusta.* (nro 4)

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän äänet käyvät vuoropuhelua. Ensinnäkin asiakas on tuonut esille, että hänen tulisi muuttaa toiseen asuntoon terveydellisistä syistä. Sosiaalityöntekijä on vastannut tähän, että asiakkaan tulee toimittaa asiasta lääkärintodistus. Päätöstä kirjoittaessa sosiaalityöntekijä toteaa, että asiakas ei ole toimittanut lääkärintodistusta. Päätöksessä sosiaalityöntekijä puhuu siten asiakkaalle auktoriteettiasemastaan käsin.

Aineistossani sosiaalityöntekijä käytti itsestään jotain muuta kuin passiivia tai 3. persoonaa vain kolmessa päätöksessä. Näissä päätöksissä sosiaalityöntekijä viittaa itseensä esiintymällä yksikön ensimmäisessä persoonassa *tuen, myönnän ja hylkään*.

*Tuen XX:n sitoutumista mm. hoitoon myöntämällä bussikortin lataamisen XX euroa.*  
(nro 32)

*Myönnän maksusitoumuksen lääkkeisiin. Maksusitoumus faksataan X-apteekkiin.*  
(nro 69)

*Hylkään hakijan toimeentulotukihakemuksen lasten tapaamismenoihin tulojen perusteella.* (nro 16)

Toisen esimerkin toisessa lauseessa sosiaalityöntekijä viittaa tekijään kuitenkin passiivimuodolla *faksataan*, eikä lukijalle selviä kuka maksusitoumuksen tosiasiallisesti faksaa apteekkiin. Persoonamuotoinen viittaaminen puhujaan luo tekstiin keskusteleavuutta (Tiililä 2007, 141), ja toisaalta silloin lukijalle ei jää epäselväksi kuka päätöksen on tehnyt. Näen, että persoonamuotojen käyttö tuo tekstiin myös henkilökohtaisen sävyn, koska päätöksen tehnyt yksittäinen sosiaalityöntekijä tulee selvästi esiin eikä katoa instituution äänen taakse.

Seuraava esimerkki oli poikkeuksellinen aineistossani. Sosiaalityöntekijä on kirjannut päätöksen perusteluosioon muille ammattilaisille, tässä tapauksessa etuuskäsittelijöille suunnatun ohjeistuksen toimeentulotuen jatkokäsittelyä varten.

*Jatkossa on myös tarpeellista seurata asiakkaan vuokranmaksua tiiviimmin toimeentulotukea käsiteltäessä.* (nro 81)

Näen tämän sosiaalityöntekijän muille viranomaisille suuntaamana puheena, jota yleensä ei näy itse päätösteksteissä. Päätöstekstit ovat ensisijaisesti kirjoitettu asiakasta, ei muita viranomaisia varten.

## 6.2 Muiden asiantuntijoiden ja viranomaisten äänet

Sosiaalityöntekijöiden lisäksi päätöksissä oli läsnä muiden asiantuntijoiden ja viranomaisten ääniä. Aineistoni myönteisten päätösten perusteluissa näkyi selvästi erilaisten asiantuntijoiden, kuten poliisin, muiden sosiaalityöntekijöiden, hoitokodin työntekijöiden ja perhetyöntekijän äänet. Kielteisissä päätöksissä korostui erityisesti lääketieteen asiantuntijoiden merkitys. Jos lääkäri tai muu asiantuntija ei ole todennut jotain välttämättömäksi, sosiaalityöntekijä tukeutuu siihen, ja asiakkaan ääni ei saa painoarvoa. Katson lakeihin viittaamisen myös asiantuntijan ääniin kuuluvaksi. Kutsun lainsäädännön ääneksi sellaista päätöksen perusteluissa olevaa tekstiä, joka perustuu johonkin lakiin.

Esitän seuraavaksi esimerkin puhujakategorioiksi jaetusta päätöksen perustelusta. Esimerkki on aineistossani varsin poikkeuksellinen, koska asiakkaan puhujakategoria jää tyhjäksi eikä hänen ääntään ole lainkaan kuuluvissa. Sosiaalityöntekijä käy vuoropuhelua toisen asiantuntijan ja viranomaisen, tässä tapauksessa sairaalan sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakkaan oman äänen näkymättömyys voi tässä esimerkissä selittyä sillä, että asiakas on sairaalahoidossa, jolloin sairaalan sosiaalityöntekijä hoitaa asioita hänen puolestaan.

Taulukko 3. Puhujakategorioiksi jaettu päätösteksti.

<b>Asiakkaan ääni sosiaalityöntekijän tulkitsemana</b>	<b>Sosiaalityöntekijän ääni</b>	<b>Muiden asiantuntijoiden tai viranomaisten äänet sosiaalityöntekijän tulkitsemana</b>
	Hakijalle on tehty hylkäävä toimeentulotukipäätös tulojen perusteella. Hän ei ole hakenut vielä toimeentulotukea huhtikuulle.	
	Sairaalan sosiaalityöntekijä on soittanut (...)	
		(...) ja pyytänyt asiakkaalle maksusitoumusta lääkkeeseen, mikä maksaa XXX e ja minkä hän tarvitsee kerran kuussa.
	Asiakkaan tulona sairaspäiväraha, ei muita tuloja. Hän ei ole oikeutettu Suomen etuuksiin (...)	
		(...) sosiaalityöntekijän mukaan asiakkaan on tarkoitus palata X maahan

		parin kuukauden kuluessa. Asiakas käy sairaalassa päivittäin (...)
	Myönnän maksusitoumuksen lääkkeisiin. Maksusitoumus faksataan X apteekkiin.	

Poliisin asiantuntijaääni tuntui saavan paljon painoa, ja se on myös tärkeimpänä perusteena sille, että asiakkaalle on myönnetty ehkäisevää toimeentulotukea nimenmuutoksesta aiheutuviin kuluihin. Sosiaalityöntekijä näyttäytyy tässä otteessa vahvan vieraan puheen kirjaajana.

*Poliisi on ohjeistanut asiakasta hakemaan nimenmuutosta maistraatin kautta (...). Myönnetään ehkäisevää toimeentulotukea nimenmuutoshakemusmaksuun, koska sitä on viranomaistaholta asioiden hoitamisen selvyiden vuoksi edellytetty. (nro 65)*

Aineistoni perusteella sosiaalityöntekijät tukeutuivat usein lääkärin auktoriteettiin arvioidessaan sitä, onko asiakkaan tilanteessa perusteltua myöntää ehkäisevää toimeentulotukea. Alla olevassa esimerkissä asiakkaiden toimeentulotuki on hylätty, koska he eivät ole toimittaneet pyydettyjä lääkärinlausuntoja liikuntarannekkeiden tarpeellisuudesta.

*Sosiaalityöntekijä on pyytänyt, että hakijat toimittavat liikuntarannekkeen tarpeellisuudesta todisteeksi lääkärinlausunnon, jonka mukaan hakijat tarvitsevat liikuntarannekettä fyysikaaliseen kuntoutukseen. XX.X. saapuneessa hakemuksessa hakijat ovat perustelleet liikuntarannekkeiden tarvetta sillä, että he saisivat ”elämään jotain muuta kuin viina ja päihteet”. Hakijat eivät ole kuitenkaan toimittaneet lääkärinlausuntoja. (nro 1)*

Asiakkaiden oma ääni on tuotu päätöksessä esiin, mutta ne sivuutetaan ja lääketieteen ääni saa painoarvon. Huomionarvoista on se, että asiakkaita voidaan pitää kuitenkin usein oman elämänsä asiantuntijoina. Tässä esimerkkitapauksessa asiakkaiden tilannetta ei ole lähdetty arvioimaan sosiaalisin perustein tai asiakaslähtöisesti, vaan päätöksen ratkaisuun ovat vaikuttaneet pelkästään lääketieteelliset seikat.

Seuraavassa esimerkissä hakija on toimittanut sosiaalityöntekijälle lääkärinlausunnon tukemaan omaa näkemystään siitä, että hän tarvitsee tyynyä sairauden hoidossa.



*Hakijan toimittamissa lääkärinlausunnossa tai tautikuvauksessa ei mainita tyynyn hankintaa tarpeellisena toimenpiteenä reuman hoidossa. (nro 21)*

Lausunnosta puuttuu kuitenkin lääkärin kannanotto siitä, onko tyyny välttämätön reuman hoidossa, joten hakemus on hylätty. Asiakkaan ääni sivuutetaan, ja suuren painoarvon saa lääketieteen edustajan näkemys.

Toimeentulotuki-instituutioon läheisesti liittyvä lainsäädännön ääni näkyi selvästi joissain päätösten perusteluissa. Seuraavassa kahdessa otteessa lainsäädännön ääni on helposti nähtävissä, koska sosiaalityöntekijä on käyttänyt kielellisiä keinoja *mukaisesti* ja *perusteella*. Niistä käy ilmi, että sosiaalityöntekijä ei esitä asiaa omanaan, vaan lakiin perustuvana.

*Lain toimeentulotuesta 14 §:n mukaisesti toimeentulotuen myöntää hakemuksesta sen kunnan toimielin, jonka alueella henkilö tai perhe vakinaisesti oleskelee. (nro 20)*

*Toimeentulotuesta annetun lain 13 § 1 momentin perusteella kunta myöntää ehkäisevää toimeentulotukea päättämiensä perusteiden mukaan. (nro 87)*

Asiantuntijoiden äänillä oli aineistossani myös selvä retorinen merkitys. Useissa päätöksissä käytettiin perusteluina mainintaa siitä, että tarvittavaa lääkärintodistusta ei ole toimitettu, ja päätös oli sen vuoksi hylätty. Myös myönteisissä päätöksissä toisen asiantuntijan lausunto tai arvio saattoi olla päätöksen myöntämisen perusteena.

### **6.3 Asiakkaan ääni**

Aineistoni toimeentulotukipäätöksissä asiakkaiden äännet olivat läsnä välillisesti sosiaalityöntekijöiden valikoimina ja referoimina. Päätösten perustelut sisälsivät usein tarkkoja kuvauksia asiakkaan kanssa käydyistä keskusteluista. Etenkin kielteisissä päätöksissä asiakasprosessi on kirjattu yksityiskohtaisesti.

*Hakija kertoo käyttäneensä yksityistä hammashoitoa, koska kunnallisessa hammashoidossa hampaan paikkaaminen aiheutti viereisen hampaan katkeamisen. Hakijan mukaan julkisessa terveydenhuollossa annettiin vaihtoehdoksi katkenneen hampaan poistaminen. (nro 17)*

*Hakija selvittänyt ajalla, että käräjäoikeus tehnyt päätöksen koskien häätöään. (nro 80)*

*Hakija ilmoittaa sairaspäivärahan menneen suurimmaksi osaksi velkojen maksuun ystäville ja tuttaville, jotka ovat auttaneet häntä kevään aikana. (nro 85)*

Sosiaalityöntekijä tekee erilaisia kielellisiä valintoja tuodessaan asiakkaan äänen esille päätöksessä. Yleisiä päätöksissä esiintyviä tapoja olivat *hakijan mukaan, hakija kertoo, hakija ilmoittaa ja hakija selvittää*. Kun työntekijä käyttää ilmausta ”hakija kertoo, että...”, ilmaisee työntekijä olevansa myös kuulijan roolissa (Laaksonen 2011, 40). Sen sijaan ilmoittaa-verbillä kuvataan usein yksisuuntaista prosessia, eikä se luo keskusteleavuutta (Tiililä 2007, 170).

Sosiaalityöntekijän tavoista kirjata asiakkaan ääntä voidaan tarkastella sitä, onko sosiaalityöntekijä itse sitoutunut asiakkaan esittämään väitteeseen. Jokinen kuvaa tätä liittoutumisasteen säätelyksi, ja se toimii myös retorisenä keinona (Jokinen 1999, 136). Huomionarvoista oli se, että omassa aineistossani sosiaalityöntekijät olivat sitoutuneita asiakkaan väitteeseen myönteisissä toimeentulotukipäätöksissä. Sen sijaan kielteisissä päätöksissä sosiaalityöntekijä usein vain raportoiti asiakkaan sanoman eikä sitoutunut siihen. Seuraavat esimerkit kuvastavat hyvin sosiaalityöntekijän liittoutumisastetta.

*Hakija kuvailee taloudellisen tilanteensa tiukaksi. (nro 3)*

*Hakijalla on taloudellisesti tiukka tilanne. (nro 54)*

Ensimmäinen esimerkki on aineistoni kielteisestä päätöksestä. Sosiaalityöntekijä ei itse sitoudu väitteeseen, että asiakkaan taloudellinen tilanne on tiukka, vaan esittää sen asiakkaan kertomana *hakija kuvailee*. Jälkimmäinen esimerkki on myönteisestä toimeentulotukipäätöksestä. Sosiaalityöntekijä on selvästi liittoutunut asiakkaan lausuman kanssa ilmaistessaan *hakijalla on*, ja näin hän osoittaa myös itse olevansa samaa mieltä asiakkaan kanssa. Näiden esimerkkien seuraukset voivat olla hyvinkin erilaisia. Esimerkiksi retorisenä keinona jälkimmäinen esimerkki on ensimmäistä vakuuttavampi, koska sosiaalityöntekijä sisällyttää siihen myös oman arvionsa asiakkaan tilanteesta. Ensimmäisessä esimerkissä sosiaalityöntekijä ei sen sijaan ota itse kantaa asiakkaan tilanteeseen.

Alla olevassa puhujakategorioihin jaetussa esimerkissä sosiaalityöntekijä on vahvasti sitoutunut asiakkaan sanomaan. Asiakkaan ääntä ei ole helppo tunnistaa, koska sosiaalityöntekijä ei tuo

kielellisillä keinoilla esille sitä mitä asiakas on sanonut, vaan työntekijä esittää sen omana puheenaan.

Taulukko 4. Puhujakategorioiksi jaettu päätösteksti.

<b>Asiakkaan ääni sosiaalityöntekijän tulkitsemana</b>	<b>Sosiaalityöntekijän ääni</b>	<b>Muiden asiantuntijoiden tai viranomaisten äänet sosiaalityöntekijän tulkitsemana</b>
Hja käy hoitokodin lähellä uimahallissa uimassa. Siellä ei käy kaupungin ranneke. Uiminen maksaa X e/kerta.		
		Uimista puolletaan myös hoitokodin puolelta koska ennen sitä hakija enimmäkseen makasi sängyssään.
Hakija on pienissä varoissa koska rahat tippuneet taskusta.		
	Tuetaan neljän viikon uimiset.	

Muutamaa päätöstä lukuun ottamatta asiakkaan ääni oli kirjoitettu välillisesti sosiaalityöntekijän kautta edellä mainittuja kielellisiä keinoja käyttäen. Sosiaalityöntekijät olivat kirjoittaneet otteita asiakkaiden puheista tai kirjallisista hakemuksista. Kolmessa päätöksessä, jotka poikkesivat aineistoni muista päätöksistä, asiakkaan ääntä on lainattu suoraan asiakkaan omia sanoja käyttäen.

*(...) hakemuksessa hakijat ovat perustelleet liikuntarannekkeiden tarvetta sillä, että he saisivat ”elämään jotain muuta kuin viina ja päihteet”. (nro 1)*

*Hakija on kirjoittanut hakemukseen myös, että hakee tukea ”uudestaan sähkölaskuun”. (nro 2)*

*(...) Hakija on myös esittänyt muuton syyksi sen, ettei tule toimeen ”kämpäkavereidensa” kanssa. (nro 4)*

Työntekijä on merkinnyt suorat lainaukset lainausmerkeillä, jolloin ne erottuvat muusta tekstistä. Koen, että tällainen kirjaustyylä vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja lisää asiakaslähtöisyyttä.

Asiakkaan ääni on tuotu silloin esiin sellaisena kuin hän on sen alun perin esittänyt. Toisaalta motiivina asiakkaan äänen suoraan lainaamiseen voi olla myös asiakkaan käyttämä arkinen kieli, jota sosiaalityöntekijä ei halua esittää omanaan. Asiakkaiden käyttämä kieli voidaan nähdä viralliseen päätökseen sopimattomana. Sosiaalityöntekijä olisi voinut kuvata asiakkaan sanomaa myös sosiaalityössä ja toimeentulotuessa tyypillisemmin käytetyillä sanoilla, kuten alkoholi viinan sijaan tai yhteistaloudessa asuvia henkilöitä kämppekavereiden sijaan.

## **7 PÄÄTÖSTEN PERUSTELUIDEN RETORISET KEINOT**

Retoristen keinojen analyysiosio on jaettu alalukuihin aineistoni päätöksissä esiintyneiden retoristen keinojen mukaan. Aineistossani esiintyi eniten Jokisen esittämistä retorisista keinoista yksityiskohtaista kuvailua, asiantuntijalausunnolla vahvistamista, kategorisointia, ääri-ilmaisujen käyttämistä, liittoutumisasteen säätelyä, kolmen listalla vakuuttamista ja numeerista määrällistämistä. Näiden lisäksi omasta aineistostani nousi vahvasti esille lakiin ja normeihin vetoaminen argumentin vakuuttamisen keinona, jonka olen ottanut mukaan analyysiosioon omana luokkanaan.

Asiantuntijalausunnolla vahvistamista ja liittoutumisasteen säätelyä olen käsitellyt aikaisemmassa luvussa, jossa tarkastelin päätösten moniäänisyyttä, joten en tuo niitä esille uudestaan tässä luvussa.

Esitän edellä mainituista retorisista keinoista kustakin havainnollistavia aineisto-otteita. Esimerkkien avulla pyrin tuomaan esille niitä retorisia keinoja, joilla päätöksissä toistuvasti käytettiin. Esimerkkiotteissa saattaa olla samanaikaisesti erilaisia retorisia keinoja, jotka pyrin selittämään. Ennen varsinaisten retoristen keinojen analyysia tarkastelen ensiksi päätösten perusteluiden rakennetta. Koen tärkeäksi tarkastella perusteluiden rakennetta, koska vaikka kaikissa aineistoni päätösten perusteluissa ei ollut yhtenäistä rakennetta, oli niissä selkeästi havaittavissa erilaisia yhdenmukaisia jaksoja. Lopuksi tarkastelen lyhyesti muista päätöksistä poikkeavia päätöksiä.

### **7.1 Päätösten perusteluiden rakenne**

Ehkäisevän toimeentulotuen päätökset tehdään asiakkaan antamien ja muilta viranomaisilta saatujen selvitysten pohjalta. Päätöksentekoprosessiin voi liittyä myös asiakkaan tilanteesta neuvottelu muiden viranomaisten kanssa. Etenkin aineistoni kielteisissä päätöksissä päätöksentekoprosessia on kuvattu yksityiskohtaisesti päätöksen perustelut-osiossa. Tiililä (2007, 87) on eritellyt kuljetuspalvelupäätöksistä mm. seuraavat jaksot: tietolähteet, tilannetiedot, arviointi ja päätelmät, päätöksen ratkaisu ja sisältö sekä päätöksen perustelut. Eri jaksot jaksottavat argumentaatiota ja voivat toisinaan toimia sellaisenaan päätöksen perusteluna. Tietolähteet ja tilannetiedot toimivat ikään kuin asiakkaan tilanteen tiivistelmäosiona, jossa referoidaan

kerronnallisesti asiakkaan toimittamia asiakirjoja sekä asiakkaan kanssa aikaisemmin työskentelyä. Tässä esimerkissä, joka aloittaa kyseisen päätöksen perusteluosion, tiivistetään asiakkaan tämän hetkistä tilannetta.

*Hakija on 20-vuotias työtön nuori, jolla ei ole ammatillista koulutusta eikä täten oikeutta työttömyysetuuteen. Hakijalla ei ole tuloja. Hakija on asunut äitinsä luona XX.X. saakka. Hakija on tehnyt vuokrasopimuksen yksiostå X.X. alkaen, joka sijaitsee osoitteessa XX. Asunnon vuokra on XXX e/kk + vesimaksu XX e/kk. (nro 7)*

Tässä kuvataan tiivistetysti asiakastyötä, jota asiakkaan kanssa on tehty:

*Asiakas kertoo tapaamisella vuokranmaksua varten tarkoitettujen rahojen menneen pelaamiseen. Asiakasta kehoitettu tapaamisella hakemaan apua peliriippuvuuteensa. Asiakkaalle on tehty takautuvat toimeentulotukilaskelmat joului-, tammi-, helmi- ja maaliskuulle. (nro 82)*

Tilannetietojen jälkeen seuraa yleensä arvioinnin ja päätelmien jakso, joka sijaitsee päätöksen loppupuolella ennen varsinaista ratkaisua. Seuraavassa otteessa sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan tilannetta ja ilmoittaa sen jälkeen ratkaisun, että asiakkaalle ei tulla myöntämään ehkäisevää toimeentulotukea.

*Hakijalle ei laskelman ylijäämäisyyden vuoksi synny toimeentulotukiasiakkuutta. Hakija on myös omaehtoisesti laittanut tuloja muihin kuluihin ja hänen tulisi laittaa tuloja ensisijaisesti omaan asumiseen ja elämiseen, jotta säilyttäisi vuokra-asuntonsa. Edellä mainituin perustein hakijan vuokratästeihin ei voida ehkäisevää toimeentulotukea myöntää. (nro 76)*

Tiilikän (2007, 108) mukaan päätöksestä ei ole aina helppoa löytää varsinaista perusteluosiota, koska päätöksen tilannetietoja sekä arvioinnin ja päätelmien jaksoja voidaan sellaisenaan esittää perusteluina. Tein saman havainnon omasta aineistostani. Vaikka aineistoni ehkäisevissä toimeentulotukipäätöksissä oli merkittynä erikseen perustelut-osio, ei varsinaisten perusteluiden tunnistaminen ollut välttämättä yksinkertaista. Seuraava esimerkki on ainoana kirjattuna perusteluna kyseisessä myönteisessä päätöksessä.

*Hakijalla Parkinsonin tauti, joihin hakijalla säännöllinen lääkitys. Myönnetään ehkäisevää toimeentulotukea maksusitoumuksena. (nro 27)*

Siitä voi havaita tilannetietona toimivan ensimmäisen lauseen sekä sitä seuraavan varsinaisen ratkaisun esittämisen. Varsinaista perustelua päätöksessä ei ole kuitenkaan esitetty, vaan tilannetieto-osio toimii päätöksen perusteluna.

## 7.2 Yksityiskohtainen kuvailu

Kielteiset päätökset sisälsivät lähes poikkeuksetta yksityiskohtaista kuvailua. Myös monissa aineistoni myönteisissä päätöksissä oli tarkkaa yksityiskohtaista kuvailua. Sitä voidaan pitää tehokkaana argumentoinnin vakuuttamisen keinona ja tapana raportoida tehtyä työtä. Kun sosiaalityöntekijä kirjaa tapahtumat mahdollisimman tarkasti, se parantaa asiakkaiden sekä myös työntekijöiden oikeusturvaa. Tarkka kuvailu ja perustelu mahdollistavat sen, että ulkopuoliset saavat mahdollisimman totuudenmukaisen kuvan tapahtuneesta. Yksityiskohtaista kuvailua on myös jälkeensä vaikeaa todistaa vääräksi. Perelmanin (1996, 42) mukaan erilaisten lähtökohtien ja valintojen esiintuominen terävöittää kriittisyyttä sekä auttaa selvemmin erottamaan subjektiivisen ja objektiivisen näkökulman. Toisaalta argumenttien määrää lisäämällä ei kuitenkaan aina saavuteta toivottuja lopputuloksia. Liian pitkä argumentointi voi kertoa siitä, että väitteen esittäjäkään ei välttämättä itse ole väitteen takana. (mt. 156.) Tarkat yksityiskohtaiset kuvaukset voivat johtaa siihen, että väitteen esittäjälle tulee vaikeuksia, jos yksityiskohdat eivät tuekaan esitettyjä argumentteja. Silloin niukempi kuvailu voi toimia paremmin. (Jokinen 1999, 145.)

Lain mukaan viranomaisen tulee perustella mitkä tekijät ovat vaikuttaneet päätöksen ratkaisuun, ja asiakas voi halutessaan hakea sosiaalityöntekijän päätökseen muutosta. Mahdolliset päätösten oikaisuvaatimukset voivat olla yhtenä syynä siihen, että aineistossani kielteisiä päätöksiä on perusteltu tarkemmin kuin myönteisiä. Kielteiset päätökset sisälsivät hyvinkin tarkkaa kuvailua asiakkaista sekä heidän kanssaan tehdystä työstä.

Aineistoni päätöksissä sosiaalityöntekijät yleensä aloittivat päätöksen perusteluosion yksityiskohtaisella kuvailulla.

### 7.2.1 Asiakkaiden tilanteiden kuvaukset

Aineistossani yksityiskohtainen kuvailu keskittyi usein asiakkaiden tilanteiden kuvauksiin sosiaalityöntekijän näkökulmasta ja asiakkaiden itse tuottamiin tilannekuvauksiin.

Alla olevassa otteessa sosiaalityöntekijä kuvailee yksityiskohtaisesti asiakkaan tilannetta.

*Hakija esittänyt ulosottoviraston maksukehotuksen vuokratästeistä. Hakija selvittänyt hakemuksessaan, että laittanut rästeihin eläketuloista kaiken mahdollisen ja ei voi saada halvempaa asuntoa rästien takia. Liittänyt myös vapaamuotoisen selvityksen, joka kattaa tyttärensä sairauteen liittyviä tapahtumia ja selvitystä hakijan taloudellisesta tuesta tyttarelleen, joiden seurauksena vuokratästit aiheutuneet.*

*Hakijan mukaan vuokrien maksamatta jättämisen syynä ovat edelleen tyttären terveydelliseen tilanteeseen liittyneet kulut, mm. terveydenhuollon menot ja tyttären väliaikainen asuminen luonaan. Tytär asuu Tanskassa ja muuttanut väliaikaisesti Suomeen asumaan, koska ei hakijan selvityksen mukaan saa asianmukaista hoitoa Tanskassa. Tytär sai Suomesta myöhemmin myös asunnon ja on jälleen muuttamassa Tanskaan. (...) Hakija ei ole elatusvelvollinen täysi-ikäistä tyttärtään kohtaan, joten tyttären elättäminen ei ole peruste myöntää hakijan vuokratästeihin ehkäisevää toimeentulotukea. (nro 76)*

Otteesta voi päätellä, että sosiaalityöntekijä perustaa oman kuvailunsa asiakkaan antamiin tietoihin. Asiakkaalle on syntynyt vuokratästä, koska hän on avustanut tyttärtään taloudellisesti tämän sairauteen liittyvissä menoissa. Asiakas on esittänyt aluksi väittämän, että hän ei ole pystynyt maksamaan vuokraansa. Sen jälkeen asiakas tuo esiin perusteluja, joilla hän tukee esitettyä väittämää. Asiakas vetoaa tyttärensä sairauteen ja siitä aiheutuviin kuluihin sekä tyttären väliaikaiseen asumiseen asiakkaan luona. Lopuksi asiakas kuvailee vielä, että tyttären ei ollut mahdollista saada tarvittavaa hoitoa ulkomailta. Otteen lause *Tytär sai Suomesta myöhemmin myös asunnon ja on jälleen muuttamassa Tanskaan* on merkityksellinen päätöksen perusteluiden kannalta. Se luo kuvan siitä, että asiakkaan toiminta tai vastaavasti asiakkaan esittämät argumentit eivät ole johdonmukaisia. Päätöstä lukeva jää pohtimaan, miksi tytär ei jäänyt Suomeen, josta sai asunnon, vaan lähti uudelleen Tanskaan, vaikka ei voi saada tarvitsemaansa hoitoa sieltä.

Seuraava esimerkki sisältää yksityiskohtaista kuvailua asiakkaiden nykyisestä ja tulevasta tilanteesta.



*Hakijat ilmoittavat vapaamuotoisessa hakemuksessaan, että ovat muuttaneet toiseen opiskelija-asuntoon ja tarvitsisivat takuuvuokraan toimeentulotukea, koska nykyisen asunnon takuuvuokra palautuu heille vasta touko-kesäkuussa. Hakemuksen liitteenä on tiedot uudesta asunnosta sekä vakuuslasku.*

*Hakijoiden vuokraama uusi asunto on vuokraltaan kalliimpi kuin heidän nykyinen asuntonsa. Hakijat perustelevat muuttoaan sillä, etteivät he kumpikaan viihdy nykyisessä asunnossa ja uusi asunto on lähempänä yliopistoa sekä keskustaa ja helpottaa opiskelua sekä työssäkäyntiä. (nro 9)*

Sosiaalityöntekijä ei ole tyytynyt kuvaamaan tilannetta vain omasta tai instituutionsa näkökulmasta, vaan on liittänyt päätökseen myös asiakkaiden näkemyksen tilanteestaan. Sosiaalityöntekijä tuo esiin toimeentulotuen kannalta merkittävän tiedon, että uuden asunnon vuokra on kalliimpi kuin asiakkaiden nykyisen asunnon vuokra. Sen jälkeen hän kuvailee asiakkaiden omaa näkemystä siitä, miksi heidän tulisi muuttaa uuteen asuntoon.

Seuraava ote on kielteisestä toimeentulotukipäätöksestä, jossa sosiaalityöntekijä hylkää hakemuksen rästivuokrasta.

*Hakija on toimittanut passistaan kopion, josta käy ilmi, että hakija on ollut Indonesiassa tammikuussa. Lisäksi hakijan toimittamista tiliotteista näkyy tilitapahtumia ulkomailta ja hakija itse kertoo olleensa ulkomailla talvella. (nro 11)*

Perusteluosio sisältää tarkkaa kuvausta asiakkaan tilanteesta, ja perusteluiden loppuosassa sosiaalityöntekijä kirjoittaa asiakkaan olleen ulkomailla. Ensilukemalla tulee ajatelleeksi, miksi sosiaalityöntekijä on päättänyt kirjata päätökseen maininnan asiakkaan matkasta, joka on tapahtunut muutamaa kuukautta aikaisemmin. Tieto ulkomaanmatkasta on kuitenkin yksi tärkeimmistä päätöksen perusteluista, vaikka sosiaalityöntekijä ei sitä suoraan ilmaise. Lukija voi itse tehdä päätelmän, että asiakkaalla on täytynyt ollut rahaa, koska hän on pystynyt matkustamaan ulkomaille. Asiakas on siis mahdollisesti käyttänyt rahansa ensisijaisesti matkustamiseen ja jättänyt vuokran maksamatta, minkä vuoksi ei ole perusteltua myöntää tukea vuokratähtiin.

Seuraava ote yksityiskohtaisesta kuvailusta on aineistoni myönteisestä päätöksestä.

*Hakija on työkyvyttömyyseläkkeellä. Hakija on vailla vakinaista asuntoa. Muuttanut sairaalasta hoitokotiin XX.X. Asiakas kertoo olevansa rahaton, koska päätyntä sairaalahoitoon pitkällisen alkoholinkäytön seurauksena ja eläkepäivä on vasta X.X. Asiakkaalla vaikeahoitoinen diabetes ja tarvitsee hoitotarvikkeita siihen liittyen sekä muun reseptilääkityksensä. (nro 30)*

Sosiaalityöntekijä kuvailee asiakkaan sosiaalista ja taloudellista tilannetta sekä terveydentilaa. Kaikki nämä esitetyt kuvaukset toimivat argumenttina sille, että sosiaalityöntekijä päätyy myöntämään asiakkaalle ehkäisevää toimeentulotukea. Sosiaalityöntekijä käyttää hyvin kuvailevia ilmauksia *rahaton*, *pitkällinen* ja *vaikeahoitoinen*, jotka kaikki yhdessä luovat kuvaa siitä, että asiakkaan tilanne on erittäin vaikea. Sosiaalityöntekijä paikantaa asiakkaan osaksi palvelujärjestelmää mainitsemalla, että asiakkaalla ei ole asuntoa ja että tämä on muuttanut sairaalasta hoitokotiin. Eri instituutioihin ja hoitopaikkoihin liitetään automaattisesti olettamuksia siitä, minkälaisia asiakkaita niissä tyypillisesti on. Maininta asiakkaan asunnottomuudesta ja hoitopaikasta ovat siten vahvoja kategorisointeja, jotka myös toimivat päätöksessä vakuuttamisen keinoina.

### 7.2.2 Asiakastyötä koskevat kuvaukset

Asiakkaiden tilanteiden lisäksi monissa päätöksissä oli seikkaperäistä kuvailua työstä, jota asiakkaan kanssa tai hänen asiansa hyväksi on tehty. Sen lisäksi, että tehdyn työn kuvaus toimii perusteluna esitetylle argumentille, osoittaa se myös, että sosiaalityöntekijä on tehnyt työtä asianmukaisesti. Useissa kielteisissä päätöksissä mainittiin tarkasti asiakkaalle aikaisemmin myönnetyn ehkäisevän toimeentulotuen määrät ja ajankohdat. Kuvailu aiemmin myönnetystä tuesta toimi pohjustuksena myöhemmin esitettäville argumenteille siitä, miksi hakemus hylätään.

Alla olevassa esimerkissä sosiaalityöntekijä kuvaa tarkasti kaikki ne kerrat, jolloin asiakkaalle on jo myönnetty aikaisemmin ehkäisevää toimeentulotukea.

*Hakijalle on myönnetty aikaisemmin ehkäisevää toimeentulotukea rästivuokriin ja/tai vuokranmaksun viivästymisestä aiheutuviin perintäkuluihin vuosina 2003, 2004, 2005, 2006 (kaksi kertaa), 2007 ja 2008 (kaksi kertaa). Hakija ei ole kuitenkaan pystynyt pitämään asuntoaan ehkäisevästä toimeentulotuesta huolimatta ja sai hädän asunnostaan, missä asui XXXX-XXXX välisenä aikana. Vuokratästejä oli tuolloin kertynyt yli XXXX e. (nro 15)*

Yksityiskohtainen kuvailu toimii tässä argumenttina sille, että ei ole uudestaan perusteltua myöntää ehkäisevää toimeentulotukea, koska se ei ole aikaisemminkaan tuottanut toivottua lopputulosta. Asiakkaalle aikaisemmin myönnettyjen päätösten maininta on myös sosiaalityöntekijälle tapa luoda kuvaa asiakkaan ongelmallisesta rahankäytöstä ja asumisesta.

Asiakkaalle on myönnetty useasti ehkäisevää toimeentulotukea, mutta siitä huolimatta hän ei ole pystynyt selviytymään vuokranmaksusta ja on saanut hädän.

Seuraava esimerkki sisältää yksityiskohtaista narratiivisesti etenevää kuvausta asiakkaan kanssa työskentelystä. Narratiivirakenne saa lukijan itsensä asemoitumaan tapahtumien todistajaksi ja tekemään tarpeelliset tulkinnat.

*Hakija, opetuksen ohjaaja sekä vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä on tavattu sosiaalitoimistossa verkostopalaverissa XX.XX, jossa keskusteltiin hakijan tilanteesta. Saadun selvityksen mukaan hakijalla on maksamatta vuokra- ja palvelumaksuja yht. XXXX e. (...) Tapaamisella hakijalle annettiin seurakunnan diakonien yhteystiedot ja pyydetty olemaan sinne yhteydessä. Pyydetty ilmoittamaan sosiaalityöntekijälle diakonin nimi, jolle hakijalle on varattuna aika, jotta rästivuokrien suhteen voitaisiin tehdä yhteistyötä.*

*YY.YY verkostopalaverissa todetaan, ettei hakija ole ollut halukas ottamaan yhteyttä diakoniin. Hakija on myös ilmoittanut jatko-opetuksen työntekijöille, että haluaa hoitaa asiansa itse. Hakija lupaa kuitenkin palaverin lopussa palata talvilomaviikon jälkeen kouluun ja lupaa ottaa yhteyttä myös seurakunnan diakoniin ohjaajan avustuksella. Sovittu, että koulu ilmoittaa edunvalvontaan, mikäli hakija ei palaa kouluun.*

*Jatko-opetuksen ohjaajalta X.X. saadun tiedon mukaan hakija ei ole palannut talviloman jälkeen kouluun ja koulu on päätetty virallisesti hakijan kohdalta.  
(nro 79)*

Esimerkistä ilmenee, että asiakkaalle on annettu vaihtoehtoinen tapa toimia vuokratien maksamiseksi. Ensimmäisessä verkostotapaamisessa asiakasta on pyydetty ottamaan yhteyttä seurakunnan diakonityöntekijään, jotta sosiaalityöntekijä voisi yhteistyössä diakonin kanssa pohtia mahdollista avustusta vuokratien maksamiseen. Asiakas ilmoittaa myöhemmin seuraavalla tapaamisella, että ei olekaan halukas olemaan yhteydessä diakoniin, mutta hänet saadaan suostuteltua kuitenkin ottamaan sinne yhteyttä. Tapaamisella on jo enteiltä sitä mahdollisuutta, että asiakas ei palaisikaan kouluun, koska siitä on pyydetty ilmoittamaan sosiaalityöntekijälle. Myöhemmin sosiaalityöntekijä saa tiedon, että hakija on erotettu koulusta. Sosiaalityöntekijän yksityiskohtainen kuvailu asiakkaan kanssa tehdystä työstä ja tieto koulusta erottamisesta toimivat lopullisen argumentin vakuuttamisen keinona, eikä asiakkaalle myönnetä tukea rästivuokriin.

### 7.3 Lakiin ja normeihin vetoaminen

Lakiin ja normeihin vetoaminen oli hyvin yleistä aineistoni päätösten perusteluissa. Huomioitavaa on, että varsinainen päätösosio sisältää jo aina lainkohdan, miksi tukea myönnetään. Etenkin kielteisissä toimeentulotukipäätöksissä perusteluina toimi usein vetoaminen toimeentulotukilakiin tai sosiaalitoimiston käytössä oleviin normeihin ja ohjeistuksiin. Laki ja normit edustavat aineetonta auktoriteettia. Päätöksiä tekevät sosiaalityöntekijät voidaan luokitella myös auktoriteeteiksi, koska he voivat virkansa puolesta tulkita normeja ja lakia.

Lakiin ja normeihin vetoamisen voi nähdä myös eräänlaisena faktuaalistavana argumentaationa (ks. Jokinen 1999, 140). Lain pykälistä ja normeista tulee itsestään selviä tosiasioita, jolloin ne luovat kuvan vain yhdenlaisesta mahdollisesta vaihtoehdosta. Tosiasioiden argumentoinnille on ominaista niiden toimijuuden häviäminen esimerkiksi passiivimuotoa käyttäen. Tällöin asiat vain esitetään sellaisina kuin ne ovat, ilman että vastuullisia toimijoita tuotaisiin esiin. (mt. 140-141.)

Havaitsin aineistossani kahdenlaista tapaa vedota lakiin ja normeihin. Ensimmäisessä, joka oli selvästi harvinaisempi tapa, tuotiin selkeästi esille mihin lakiin tai normiin sosiaalityöntekijän esittämä väite perustuu. Toinen tapa, joka oli huomattavasti yleisempi, oli sellainen, jossa sosiaalityöntekijä vain esitti väitteensä ikään kuin tosiasiana ilman viittausta mihin se perustuu. Koin, että analyysia tehdessäni omasta työkokemuksestani sosiaalityöntekijänä oli hyötyä näiden jälkimmäisten väitteiden havaitsemisessa.

Tämä esimerkki on aineistoni kielteisistä päätöksistä, jossa sosiaalityöntekijä hylkää hakemuksen astianpesukoneen hankintaan.

*Toimeentulotuki on viimesijainen tukimuoto välttämättömien perushyödykkeiden hankinnan turvaamiseksi, eikä astianpesukonetta pääsääntöisesti katsota tällaiseksi. (nro 3)*

Sosiaalityöntekijä perustelee päätöstään sillä, että toimeentulotuki on viimesijainen tukimuoto, jolla on tarkoitus turvata vain välttämättömien perushyödykkeiden hankinta ja että astianpesukoneen ei yleensä katsota olevan sellainen. Näistä sosiaalityöntekijän esittämistä perusteluista ensimmäinen kohta *toimeentulotuki on viimesijainen tukimuoto* tulee toimeentulotukilaista. Laissa ei sen sijaan mainita suoraan, että toimeentulotuella tuetaan vain välttämättömien perushyödykkeiden hankinta tai että astianpesukonetta ei pääsääntöisesti katsota sellaiseksi. Kunnilla on oikeus kuitenkin päättää, mihin tarkoituksiin ehkäisevää toimeentulotukea

myönnetään. Tässä esimerkissä maininta siitä, että astianpesukonetta ei katsota välttämättömäksi, perustuu kunnan ohjeistukseen.

Seuraavassa esimerkissä sosiaalityöntekijä kirjoittaa ensin omin sanoin, että vaatteisiin ei myönnetä toimeentulotukea, ja sen perään hän laittaa suoran lainauksen toimeentulotukilaista.

*Vaatteisiin ei myönnetä erikseen harkinnanvaraista toimeentulotukea, sillä ne kuuluvat perustoimeentulotuella katettaviin menoihin.*

*Toimeentulotukilaki 7 a § (1218/2005): Perusosalla katettaviin menoihin kuuluvat ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot sekä henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, paikallisliikenteen käytöstä, sanomalehden tilauksesta, televisioluvasta, puhelimen käytöstä ja harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot sekä vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot. (nro 2)*

Näen tämänlaisen ratkaisun informatiivisena, koska se antaa asiakkaalle tarkemmin tietoa siitä, mihin päätös perustuu ja mitkä menot kuuluvat toimeentulotuen perusosaan. Näin asiakkaalle ei jää epäselväksi, että kyseessä ei ole sosiaalityöntekijän näkemys, vaan työntekijä perustaa päätöksensä toimeentulotukilakiin.

Monissa aineistoni kielteisissä päätöksissä käytettiin yhtenä hylkäämisen perusteluna seuraavaa mainintaa:

*Ehkäisevä toimeentulotuki on kertaluontoinen avustus. (nro 82)*

Perustelusta ei käy ilmi, mihin sosiaalityöntekijä argumentin perustaa. Kuten aineistoni toimeentulotukipäätöksistä voi havaita, ehkäisevää toimeentulotukea on kuitenkin voitu myöntää samalle henkilölle useitakin kertoja. Turun kaupungin peruspalvelulautakunnan ehkäisevää toimeentulotukea koskevassa ohjeistuksessa ei ole suoraa mainintaa siitä, että ehkäisevä toimeentulotuki on kertaluontoinen avustus. Ehkäisevän toimeentulotuen määritelmässä sitä luonnehditaan kuitenkin tueksi, jonka tarkoituksena on edistää henkilön omatoimista suoriutumista ja ehkäistä pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Tästä voi päätellä, että ehkäisevää toimeentulotukea ei ole tarkoituksenmukaista myöntää säännöllisesti tai jatkuvasti, koska silloin sen alkuperäinen periaate asiakkaan omatoimisen suoriutumisen edistämisestä ei toteudu.

Seuraava ote on päätöksestä, jossa sosiaalityöntekijä hylkää hakemuksen polkupyörän ostoon.

*Polkupyörä ei ole sellainen välttämätön hankinta, joka aikuisella on oltava tai joka erityisesti ehkäisisi asiakkaan syrjäytymistä. (nro 93)*

Sosiaalityöntekijä perustelee päätöstä väitteellä, että polkupyörä ei ole aikuiselle henkilölle välttämätön hankinta. Lisäperusteluna työntekijä mainitsee, että polkupyörä ei myöskään ehkäise asiakkaan syrjäytymistä. Päätöksen perusteluista ei pysty näkemään, mihin sosiaalityöntekijän esittämät perustelut perustuvat, vaan ne on esitetty ikään kuin tosiasioina. Näen, että tässä tapauksessa sosiaalityöntekijä käyttää harkintansa pohjana sosiaalitoimiston toimeentulotukiohjeistusta. Sen mukaan aikuiselle voidaan myöntää tukea polkupyörän hankintaan vain erityisen perustelluista syistä, joiksi ohjeissa mainitaan juuri syrjäytymisen ehkäiseminen. Tässä tapauksessa sosiaalityöntekijä on arvioinut, että kyseessä olevan asiakkaan tapauksessa ei polkupyörällä ole syrjäytymistä ehkäisevää vaikutusta eikä sitä nähdä välttämättömänä hankintana.

#### **7.4 Kategorisointi**

Ihmisillä on luonnostaan tarve jakaa asioita erilaisiin ryhmiin tiettyjen ominaispiirteiden mukaan, koska se helpottaa kokonaisuuksien hahmottamista. Ihmisiä luokitellaan esimerkiksi naisiksi tai miehiksi ja työssäkäyviksi tai työttömiksi. (Jokinen, Juhila & Suoninen 2012, 18-19.) Sosiaalityössä työntekijät kategorisoivat asiakkaita saadakseen ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja hänen ongelmistaan sekä mahdollisista ratkaisuista (Jokinen 2012, 230). Kategoriat eivät aina näy ulospäin selvästi, vaan ne voivat näkyä tekstissä tai puheessa hienovaraisina vihjauksina (Hall ym. 2006, 28; ref. Jokinen 2012, 235). Kategorisoinnin avulla voidaan määritellä asioita normaaleiksi ja hyväksyttäviksi tai poikkeaviksi ja tuomittaviksi, ja sitä voidaan käyttää vakuuttamisen keinona (Kääriäinen 2003, 73).

Aineistossani oli näkyvissä selkeitä asiakkaiden kategorisointia erityisesti heidän työmarkkina- asemansa tai taloudellisen asemansa mukaan. Asiakkaan kategorisointi johonkin ryhmään kuuluvaksi oli yleinen tapa aloittaa päätöksen perustelut. Seuraavassa esimerkissä sosiaalityöntekijä kategorisoi asiakkaan työttömäksi nuoreksi.

*Hakija on 20-vuotias työtön nuori, jolla ei ole ammatillista koulutusta eikä täten oikeutta työttömyysetuuteen. Hakijalla ei ole tuloja. (nro 7)*

Sen sijaan, että sosiaalityöntekijä kirjoittaisi, että asiakas on nuori, jolla ei ole työtä, sosiaalityöntekijä määrittää työttömyyden asiakkaan ominaisuudeksi kirjoittamalla *hakija on 20-vuotias työtön nuori*. Työttömän nuoren kategoriaan liitetään myös se tieto, että nuorella ei ole koulutusta eikä siten oikeutta työttömyysetuuteen. Sosiaalityöntekijä arvioi asiakasta työvoimahallinnon kielenkäytössä ominaisilla käsitteillä *ei ammatillista koulutusta ja ei oikeutta työttömyysetuuteen*.

Kategoriat voivat vaikuttaa neutraaleilta tavoilta kuvailla kohdetta. Ne valitaan kuitenkin useista erilaisista vaihtoehdoista, jotka rakentavat erityyppisen kuvauksen kohteesta. (Suoninen 2012, 108.) Tässä päätöksessä sosiaalityöntekijä on tehnyt valinnan kategorisoida asiakasta äidiksi. Hän olisi yhtä hyvin voinut valita jonkin toisen asiakasta kuvaavan kategorian.

*Äiti ilmoittanut puhelimitse, että rahat loppu. Seuraava raha tulossa viikon päästä maanantaina. (nro 31)*

Koen, että tässä esimerkissä asiakkaan kategorisointi äidiksi on tehokkaampaa argumentointia kuin se, että asiakas olisi kuvattu hakijaksi, kuten yleensä toimeentulotukipäätöksissä tehdään. Kun asiakas nähdään äitinä eikä vaikka työttömänä, nostaa se esille kulttuurissamme vallitsevan moraalisen näkemyksen, jonka mukaan vanhemman eli tässä tapauksessa äidin tulee huolehtia lapsestaan. (ks. Jokinen 2012, 234). Myös lukijalle muodostuu kuva kestävästä tilanteesta, jossa äidillä ei ole rahaa eikä hän tule sitä saamaan ainakaan viikkoon. Nämä argumentit toimivat sosiaalityöntekijän päätöksen vakuuttamisen keinoina, kun hän tekee päätöksen myöntää perheelle ehkäisevää toimeentulotukea ruokaan.

Sosiaalityöntekijä ottaa vahvasti kantaa asiakkaan rahankäyttöön ja siihen, mikä on järkevää rahankäyttöä työttömälle ja erityisesti toimeentulotuen hakijalle.

*Vippien maksaminen uusilla vippiveloilla on kestävätilanne, etenkin toimeentulotuen hakijalle koska maksujen määrä kasvaa jatkuvasti. (...) Hakijalla työttömänä mahdollisuus Kimmoke-rannekkeeseen, joka maksaa 39e / 6kk eli yli kymmenen kertaa vähemmän kuin kuntosalin jäsenyys. (nro 81)*

Sosiaalityöntekijän kirjoittama teksti luo kuvaa siitä, mikä on hyväksyttävää ja mikä ei ole hyväksyttävää. Työttömän ja toimeentulotuen hakijan kategorioihin liitetään sellaiset määreet, kuten järkevä ja säästeliäs rahankäyttö, jotka sosiaalityöntekijä näkee tässä tapauksessa asiakkaan tilanteen kannalta toivottuina lopputuloksina. Päätökseen sisältyy sosiaalityöntekijän moraalinen kannanotto. Työttömän ja toimeentulotuen hakijan kategorioihin ei sovi runsas vippivelkojen ottaminen ja kalliiden kuntosalien jäsenenä oleminen, koska vähäisillä tuloilla kyseisistä menoista selviytyminen ei ole todennäköistä. Hakijan tapa käyttää rahaa ja runsas vippivelkojen määrä toimivat tässä yhtenä argumenttina sille, että ehkäisevää toimeentulotukea ei myönnetä.

Myös seuraavassa otteessa sosiaalityöntekijä tuo ilmi, minkälainen taloudellinen toimita on hyväksyttävää ja odotettavaa toimeentulotuen hakijalta. Jos asiakas toimii näiden odotusten vastaisesti, ei sosiaalityöntekijä voi tukea asiakasta taloudellisesti.

*XX kertoo heidän rahojensa menevän aina ensisijaisesti hoitoihin yksityisklinikalle. Vuokria he ovat pyrkineet maksamaan, mikäli rahaa on jäänyt. Hoidot ovat hakijoiden ensisijainen prioriteetti ja sen vuoksi he ovat olleet valmiita laiminlyömään vuokranmaksunsa. XX:n mukaan hoidot tulevat jatkumaan (...). Tämän vuoksi hakijoilla on suuri riski laiminlyödä vuokranmaksua myös jatkossa. Toimeentulotuessa asiakkaan oletetaan käyttävän julkisia terveydenhuoltopalveluja. (nro 97)*

Toimeentulotuen hakijan kategoriaan liitetään oletus julkisen terveydenhuollon palveluiden käytöstä. Sosiaalityöntekijä jättää moraalisen tulkinnan myös lukijalle eikä kategorisoi asiakasta suoraan esimerkiksi vastuuttomaksi.

Institutionaalisille käytännöille on ominaista, että sosiaalista ongelmaa aletaan nähdä yksilöllisenä ongelmana. Työttömän kategoriaan kuuluva henkilö muuttuu helposti toimenpiteiden kohteeksi, ja hänelle tarjotaan ratkaisuksi erilaisia aktivointitoimenpiteitä. Jos asiakas kieltäytyy toimenpiteistä, nähdään se usein yksilön vikana ja hänet nähdään ongelmallisena asiakkaana. (Jokinen 2012, 251.) Seuraava esimerkki kuvaa hyvin toimeentulotuki-instituution sosiaalityöntekijälle asettamaa kontrollin roolia.

*Hakijan kanssa on X.X. tehty Te-toimiston aktivointisuunnitelma, jossa yhteisesti sovittiin, että hakija hakeutuu aikuiskoulutuksen koulutuksiin ja hankkii Iltalukiosta erotodistuksen ja lähettää sen työvoimaviranomaiselle. Hakija ei ole toiminut suunnitelman mukaisesti eikä saapunut aktivointisuunnitelman tarkistukseen X.X. eikä X.X. Hakijan työnhaku oli katki X.X.-X.X Hakija on laittanut työnhaun voimaan*



*X.X, mutta on työvoiman ulkopuolella oleva työnhakija, joten hänelle ei voida tarjota työvoimapolitiittisia toimenpiteitä. Toimeentulotuen perusosaa on alennettu touko-, kesä- ja heinäkuussa 2014.*

*(...) Asiakas- ja aktivointisuunnitelman tarkistusaika on varattu X.X. Hakija on puhelimitse ilmoittanut, ettei aio saapua ajalle, mikäli rästivuokraa ei makseta. Mikäli hakija ei ota osaa aktivointisuunnitelman tarkistukseen tai kieltäytyy toimenpiteistä, toimeentulotuen perusosaa voidaan alentaa toistuvan kieltäytymisen perusteella 40 %. (nro 90)*

Jos työtön asiakas laiminlyö osallistumisensa aktivointisuunnitelman tekoon, hänen toimeentulotuen perusosaansa voidaan alentaa. Mielenkiintoista esimerkkipäätöksessä on se, miten asiakas on reagoinut hänelle asetettuihin velvoitteisiin. Jos sosiaalityöntekijä ei myönnä ehkäisevää toimeentulotukea asiakkaan rästivuokraan, asiakas ilmoittaa, että ei aio osallistua aktivointitoimenpiteeseen. Sosiaalityöntekijä käy vuoropuhelua asiakkaan kanssa ja toteaa lopuksi päätöksessä, että hän tulee alentamaan perusosaa enemmän (40 %), jos asiakas kieltäytyy toimenpiteistä.

## **7.5 Ääri-ilmaisujen käyttäminen**

Ääri-ilmaisuja käyttämällä voidaan korostaa niitä asioita, joita halutaan liittää kuvauksen kohteeseen. Ääri-ilmaisut joko maksimoivat tai minimoivat kuvailtavaa kohdetta. (Jokinen 1999, 151.) Aineistoni toimeentulotukipäätöksissä esiintyi erilaisia ääri-ilmaisuja. Havaitsin, että myönteisissä päätöksissä käytetyt ääri-ilmaisut poikkesivat kielteisissä päätöksissä käytetyistä. Kielteisissä päätöksissä käytettiin muun muassa seuraavia ääri-ilmaisuja: *ylikällis, kohtuuttoman kallis, kohtuuttoman suuri tai kohtuuttoman paljon ja ei mitään*. Myönteisille päätöksille oli tyypillistä sen sijaan seuraavien ääri-ilmaisujen käyttö: *poikkeuksellisesti, pikaisesti, akuutisti, ei edes ja kriisitilanne*.

Myönteisissä päätöksissä näen ääri-ilmaisujen käyttämisen esitettyjen argumenttien tehostamisena sekä myös sosiaalityöntekijän oman toiminnan oikeuttamisena. Ne myönteiset päätökset, joissa ääri-ilmaisuja oli käytetty argumentin vakuuttamisen keinoina, koskivat usein lääkkeitä ja ruokaa. Lääkkeiden ja ruuan puute ovat jo sinällään akuutteja ja äärimmäisiä tilanteita, joten ääri-ilmaisut tuntuvat luontevilta ratkaisuilta tällaisissa päätöksissä.

Seuraavassa esimerkissä ääri-ilmaisu *pikaisesti* korostaa sitä, että asiakkaan lääkkeet ovat sillä hetkellä kokonaan loppu, ja hän tarvitsee niitä mahdollisimman pian.

*Asiakkaalla ei ole lääkkeitä, joita tarvitsee pikaisesti. (nro 34)*

Myös seuraavassa otteessa sosiaalityöntekijä tehostaa asiakkaan tilanteen kuvaamista käyttämällä ääri-ilmaisuja *ei edes* ja *kriisitilanne*.

*Kerrottu, että päätös tulee parin päivän sisällä, mutta hakijan mukaan heillä ei ole ruokaa tai maidonkorviketta edes yhdeksi päiväksi. Myönnetään XX euroa maksusitoumuksena kriisitilanteen perusteella, koska mahdollisen toimeentulotuen siirtyminen hakijan tilille kestää joka tapauksessa ainakin pari päivää, vaikka päätös tulisikin pian. (nro 42)*

Asiakkaan tilanteen on katsottu olevan niin vaikea, koska hänellä ei ole ruokaa eikä maidonkorviketta lapselle, joten työntekijä luonnehtii sitä kriisitilanteeksi. Kriisitilanteeksi luokittelu toimii sekä myönteisen päätöksen argumenttina että myös sosiaalityöntekijän oman toiminnan oikeuttamisessa.

Kielteisissä toimeentulotukipäätöksissä ääri-ilmaisuja käytettiin korostamaan erilaisia asioita kuin aineistoni myönteisissä päätöksissä. Kun myönteisissä päätöksissä ääri-ilmaiset liittyivät lähinnä vaikean ja akuutin tilanteen kuvaamiseen, ne liittyivät kielteisissä päätöksissä usein jonkun asian määrän korostamiseen. Yleisin aineistossa esiintyvä ääri-ilmaus oli *ylikällis*. Monissa päätöksissä yhtenä perusteluna hakemuksen hylkäämiselle toimi maininta siitä, että asiakkaan asunto on ylikallis. Seuraavassa esimerkissä tuodaan esille, että asiakasta on tiedotettu aikaisemmin siitä, että hänen asuntonsa vuokra on liian suuri eikä sitä sen vuoksi voida huomioida kokonaan toimeentulotukilaskelmassa. Liian kalliin vuokran vuoksi ei ole perusteltua myöntää ehkäisevää toimeentulotukea rästivuokraan.

*XX on ollut tietoinen jo useamman vuoden, että hänen asuntonsa on ylikallis eikä sitä tulla huomioimaan laskelmassa kokonaisuudessaan. (nro 7)*

Tässä esimerkissä ääri-ilmaisuilla korostetaan myös suuruutta.

*Lisäksi asiakkaan velan määrä on kohtuuttoman suuri ja mikäli asiakas jatkossa aikoo taistella vippien maksujen kanssa, on todennäköistä että vuokratulot tulevat jatkossakin. (nro 81)*

Ääri-ilmaisua *kohtuuttoman suuri* käyttämällä sosiaalityöntekijä havainnollistaa, että asiakkaalla on todella paljon velkaa. Verbiä *taistella* voi tässä asiayhteydessä pitää myös ääri-ilmaisuna tai metaforana. Käyttämällä ilmaisua *taistella maksujen kanssa* korostaa sosiaalityöntekijä asiakkaan erittäin vaikeaa taloudellista tilannetta. Sen voidaan katsoa toimivan tehokkaammin kuin sen, että työntekijä olisi vain maininnut asiakkaan velkojen olevan suuri.

Alla olevassa esimerkissä sosiaalityöntekijä käyttää ääri-ilmaisua *ei mitään*, jolla hän luo vaikutelman, että kyseessä on kiistämätön tosiasia.

*Hakijoiden tilanteessa ei ole mitään sellaisia erityisiä syitä, joiden perusteella avopuolison tulot voitaisiin jättää huomioimatta toimeentulotukilaskelmassa. (nro 91)*

Asiakkaat ovat esittäneet erilaisia syitä, joihin he vetoavat, jotta heille voitaisiin myöntää ehkäisevää toimeentulotukea avopuolison tuloista huolimatta. Sosiaalityöntekijä toteaa, että yksikään esitetyistä syistä ei puolla toimeentulotuen myöntämistä.

## **7.6 Kolmen listalla vakuuttaminen**

Sekä aineistoni kielteisissä että myönteisissä päätöksissä esiintyi argumenttien vakuuttamisen keinona kolmiportaisen listan käyttöä. Kun yksityiskohtainen kuvailu sijoittui usein perusteluiden alkupäähän, kolmen listalla vakuuttaminen sijoittui yleensä aivan perusteluiden loppuosaan. Kolmen lista päätösten perusteluiden loppuosassa vahvistaa sosiaalityöntekijän argumenttia ja luo vaikutelman, että sosiaalityöntekijä antaa asiassa riittävän näytön esittämällä monta perustelua peräkkäin.

Seuraavassa esimerkissä sosiaalityöntekijä hylkää hakemuksen vuokravakuuteen esittämällä kolme perustelua: aikaisemmat asumismenot olleet kohtuulliset, asiakas ei ole saanut häätöä eikä vuokranantaja ole irtisanonut asiakkaan vuokrasopimusta.

*Hakijan aiemman asunnon asumismenot ovat olleet kohtuulliset. Hakija ei ole myöskään saanut häätöä eikä hänen vuokrasopimustaan ole irtisanottu vuokranantajan toimesta. Hakijalla ei ole välitöntä asunnottomuuden uhkaa. (nro 4)*

Loppupäätelmä on, että asiakkaalla ei ole asunnottomuuden uhkaa, joten ei ole perusteita myöntää tukea uuden asunnon vuokravakuuteen.

Seuraavassa otteessa sosiaalityöntekijä myöntää asiakkaalle ehkäisevää toimeentulotukea terveydenhuoltomeneihin esittämällä kolmiportaisen listan perusteluista.

*Hakijalla on runsaasti sairauksien hoitoon liittyviä käyntejä terveydenhuollon yksiköissä. Hakijan terveydentila on heikentynyt, jonka johdosta huhtikuun aikana hakijan tulee käydä useaan otteeseen kontrollikäynneillä diabeteksen hoitoon liittyen. Lisäksi useita käyntejä TYKS:ssa vatsavaivojen vuoksi sekä hammaslääkärikäyntejä. (nro 39)*

Ensiksi sosiaalityöntekijä toteaa, että asiakkaalla on paljon sairauden hoitoon liittyviä käyntejä terveydenhuollon yksiköissä, koska että asiakkaan terveydentila on heikentynyt. Sen jälkeen sosiaalityöntekijä esittää kolmen listalla tarkemmat perustelut: asiakkaalla on diabeteksen kontrollikäyntejä, käyntejä TYKS:ssa vatsavaivojen vuoksi sekä hammaslääkärikäyntejä. Kolmen listan tehostamiseksi sosiaalityöntekijä käyttää useista kuvailevia ilmauksia, kuten *runsaasti*, *heikentynyt*, *useaan otteeseen* ja *lisäksi useita*. Nämä vahvistavat edelleen kuvaa asiakkaan tilanteen säännönmukaisuudesta, tässä tapauksessa lääkäri- ja tutkimuskäyntien toistuvuudesta.

### **7.7 Numeerinen ja ei-numeerinen määrällistäminen**

Monissa aineistoni päätöksissä esiintyi retorisenä keinona numeerista määrällistämistä. Erityisesti kielteisissä päätöksissä numeerisella määrällistämällä tuotiin esille se, että asiakkaalle on jo myönnetty aikaisemmin ehkäisevää toimeentulotukea, joten sitä ei ole perusteltua myöntää enää uudestaan.

Tässä esimerkissä sosiaalityöntekijä hylkää asiakkaan hakemuksen ehkäisevästä toimeentulotuesta esittämällä aikaisemmin myönnetyn tuen numeerisessa muodossa.

*Hakijalle on myönnetty ehkäisevää toimeentulotukea v. 2009 muuttokuluihin, v. 2012 elämiseen XX euroa, v. 2013 terveydenhuollon menoihin n. XX euroa, v. 2013 maksamattomiin vuokran omavastuuosuuksiin ja Turku Energian maksamattomaan laskuun yhteensä XXX,XX euroa ja jälleen v. 2014 maksamattomiin vuokran asumistuen jälkeisiin osuuksiin n. XXX euroa. Hakijaa on päätöksissä kehoitettu hakemaan perustoimeentulotukea tarvittaessa etuuskäsittelystä ja painotettu, että ehkäisevä toimeentulotuki on kertaluonteinen avustus. (nro 92)*

Vetoaminen lukuihin antaa mielikuvan ristiriidattomasta seikasta, joka on mitattavissa oleva. Sosiaalityöntekijän esittämiä summia on mahdotonta todistaa vääräksi.

Joissakin tapauksessa ei-numeerinen määrällistäminen voi toimia numeroita tehokkaammin. Seuraavassa esimerkissä sosiaalityöntekijä myöntää ehkäisevää toimeentulotukea asiakkaan lääkkeisiin perustelemalla, että asiakkaan eläke on pieni ja lääkemenot ovat suuret. Sosiaalityöntekijä tuo esille selkeän kontrastin asiakkaan tulojen ja menojen välille.

*Eläke pieni. Hakijalla useita sairauksia suuret sairaskulut. (nro 61)*

### **7.8 Muusta aineistosta poikkeavat päätökset**

Muutamissa aineistoni myönteisissä päätöksissä perusteluosio oli poikkeuksellisen lyhyt. Perusteluna oli vain yksi tai muutama lause. Vaikka hallintolaki velvoittaa viranomaisen perustelemaan päätöksen, ei myönteisiä päätöksiä perustella välttämättä yhtä perusteellisesti kuin kielteisiä päätöksiä. Saman on havainnut myös Huttunen (2012, 48) vammaispalvelupäätöksiä koskevassa pro gradu-tutkielmassaan sekä Laurila (2008, 29) perus- ja täydentävän toimeentulotuen päätösten perusteluita tarkastelevassa pro gradu-tutkielmassa.

Alla olevat kaksi esimerkkiä ovat ainoat perustelut myönteisille päätöksille.

*Äiti ilmoittanut puhelimitse, että rahat loppu. Seuraava raha tulossa viikon päästä maanantaina. (nro 31)*

*Perheen taloudellisesti tiukka tilanne. (nro 58)*

Minulla ei ollut tutkittavana päätösten lisäksi asiakkaiden muita asiakirjoja, kuten asiakassuunnitelmia. Uskon, että esimerkiksi asiakassuunnitelmia tai sosiaalityöntekijän muistiinpanoja tarkastelemalla löytyisivät tarkemmat syyt sille, miksi sosiaalityöntekijä on päättänyt myöntämään ehkäisevää toimeentulotukea. Luokittelen nämä ns. äänettömäksi argumentoinniksi, jossa luotetaan siihen, että kirjoittaja ja lukija jakavat yhteisen tiedon (ks. Tiililä 2007, 198). Sosiaalityöntekijä voi jättää oman näkemyksensä kirjaamatta myös siksi, että hänellä on se jo tiedossa itsellään ( Kääriäinen 2003, 166).

Lyhyet perustelut ovatkin ongelmallisia silloin, kun päätöstä lukee joku muu kuin sen kirjoittaja tai sen alkuperäinen vastaanottaja. Jos kyseisiä päätöksiä tarkasteltaisiin sellaisenaan vaikka oikeudessa tai asiakasta tuntemattoman sosiaalityöntekijän toimesta, voisi syntyä epäselvyyttä. Molemmissa esimerkkipäätöksissä sosiaalityöntekijä myöntää asiakkaalle ehkäisevää toimeentulotukea sen vuoksi, että perheen taloudellinen tilanne on huono. Sosiaalityöntekijä ei

kuitenkaan selvänä, mitä esimerkiksi tiukalla taloudellisella tilanteella tarkoitetaan ja mistä se johtuu tai miksi ensimmäisen esimerkin äidillä on rahat loppu.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimukseni tehtävänä oli selvittää, miten vuorovaikutuksellisuus näkyy päätösten perusteluissa sekä minkälaisia retorisia keinoja sosiaalityöntekijät käyttävät perustellessaan ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä. Olen tarkastellut edellä ehkäisevän toimeentulotuen päätösten perustelujen vuorovaikutuksellisuutta ja retorisuutta. Aineistoni perusteella voidaan todeta, että päätöksissä on havaittavissa vuorovaikutuksellisuutta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän sekä muiden toimijoiden välillä. Päätökset ovat lähes poikkeuksetta moniäänisiä, ja niissä on pyritty tuomaan esille myös asiakkaan ääni. Päätösten perustelut ovat ensisijaisesti asiakkaille suunnattuja, mutta niissä on nähtävissä merkkejä myös toisille ammattilaisille suunnatusta puheesta.

Päätösasiakirjat ovat luonnollisesti yksiaänisempiä kuin esimerkiksi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliset tapaamiset, koska toimeentulotukipäätöksen kirjoittaa sosiaalityöntekijä ja siihen päätyvä tieto on valikoitunutta. Aineistoni toimeentulotukipäätöksissä on kuitenkin läsnä useita ääniä sosiaalityöntekijöiden kirjaamina. Sosiaalityöntekijöiden lisäksi päätöksissä on havaittavissa asiakkaiden sekä muiden ammattilaisten ja viranomaisten ääniä. Sosiaalityöntekijän oma ääni ei aina ole helposti nähtävissä, koska päätöksissä käytetään lähes yksinomaan passiivimuotoja, jolloin sosiaalityöntekijä puhuu kollektiivisen instituution äänen kautta. Näen päätöstekstien persoonattomuuden ongelmalliseksi erityisesti silloin, kun toimijoita on useita tai kun sosiaalityöntekijä ohjeistaa asiakasta. Jos useiden tahojen äänet kirjataan passiivimuotoon, asiakkaan tai muun päätöstä lukevan on mahdotonta tietää kuka on tosiasiallisesti tehnyt päätöksen.

Sosiaalityöntekijän lisäksi päätöksissä kuuluu eniten asiakkaiden ääni. Asiakkaan näkökulman ottaminen mukaan päätökseen korostaa asiakaslähtöisyyttä. Sosiaalityöntekijä ottaa siten huomioon asiakkaan ja näyttää, että myös asiakkaan ääntä on kuultu. Sosiaalityöntekijä tuo päätöksissä esille asiakkaan näkökulman eri tavoin. Hän joko raportoi asiakkaan ilmaiseman vieraan puheen (Vološinov 1990) asiakkaan kertomana sitoutumatta itse siihen tai hän sitoutuu asiakkaan puheeseen ja esittää sen omissa nimissään. Asiakkaan puheen esittämistavoilla on merkitystä erityisesti tekstin retorisen vakuuttamisen kannalta. Kun sosiaalityöntekijä yhtyy asiakkaan väitteeseen ja ilmaisee sen omissa nimissään, hän tulee samalla tarvittaessa selontekovelvolliseksi asiasta. Huomionarvoinen havainto on se, että myönteisten päätösten perusteluissa sosiaalityöntekijä on selvästi liittoutunut asiakkaan kanssa. Tämä ilmenee siten, että sosiaalityöntekijä esittää asiakkaan äänen omana äänenään. Kielteisissä päätöksissä

sosiaalityöntekijä tekee selkeästi eron asiakkaan äänen ja oman äänensä välille toimiessaan vain asiakkaan sanoman raporttoijana sitoutumatta siihen.

Aineistoni päätöksistä käy ilmi, että vuorovaikutus asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä ei ole hierarkkisesti tasa-arvoista. Päätöksen kirjoittava sosiaalityöntekijä tekee tietoisesti tai tiedostamatta valintoja siitä, kenen ääni pääsee kuuluviin. Vaikka asiakas näyttäytyy usein tekstissä aktiivisena toimijana, sosiaalityöntekijän ääni on luonteeltaan autoritaarinen johtuen hänen asiantuntija-asemastaan sekä toimeentulotuki-instituution asettamista tehtävistä. Etenkin aineistoni kielteisissä päätöksissä sosiaalityöntekijät tuovat esille myös erilaisia moraalisia kannanottoja asiakkaiden toiminnasta. Aina sosiaalityöntekijä ei tuo sitä suoraan esille, vaan jättää moraalisen tulkinnan lukijan tehtäväksi. Joissain päätöksissä on kuitenkin vahvasti tuotu esille neuvoja ja kehotuksia asiakkaalle, joista voidaan päätellä, minkälainen toiminta määrittyy hyväksyttäväksi ja mikä vastustettavaksi. Tällöin asiakkaasta tulee passiivinen toiminnan kohde, ja hänen tehtäväkseen jää sosiaalityöntekijän määrittämien neuvojen ja kehotusten vastaanottajan rooli.

Vuorovaikutuksen erilaiset valta-asemat näkyvät myös siinä, miten sosiaalityöntekijät antavat painoarvoa muille asiantuntijoille tai viranomaisille, kuten lääkäreille. Päätöksistä ilmenee, että asiakkaat joutuvat välillä kamppailemaan sanomansa vakuuttavuudesta erityisesti asiantuntijalausuntojen kanssa. Sosiaalityöntekijät nojautuvat usein muiden asiantuntijoiden näkemykseen, jolloin asiakkaan oma ääni jää taka-alalle. Asiakaslähtöisyyden kannalta olisi kuitenkin tärkeää tarkastella sitä, ovatko asiantuntijoiden näkemykset tarkoituksenmukaisia ja välttämättömiä asiakkaan kannalta (ks. Günther ym. 201, 100). Mielenkiintoista on tarkastella sitä, mikä on sosiaalityöntekijän asema verrattuna muihin asiantuntijoihin. Monissa päätöksissä sosiaalityöntekijä näyttäytyy työnsä hallitsevana itsenäisenä toimijana, kun taas joissain päätöksissä sosiaalityöntekijä tukeutuu vahvasti muihin asiantuntijoihin ja toimii lähinnä vain vieraan puheen kirjaajana. Sosiaalityöntekijän tulisi uskaltaa olla vahva oman ammattialansa asiantuntija eikä jättäytyä vahvemman profession taakse.

Aineistoni päätöksissä on nähtävissä paljon erilaisia retorisia keinoja, joilla sosiaalityöntekijät vakuuttavat esittämiään argumentteja. Keskeisempiä retorisia keinoja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksissä ovat yksityiskohtainen kuvailu, lakiin ja normeihin vetoaminen, kategorisointi, ääri-ilmaisujen käyttäminen, kolmen listalla vakuuttaminen sekä numeerinen määrällistäminen. Näiden lisäksi myös vuorovaikutuksellisuuden yhteydessä tarkasteltua asiantuntijalausuntojen



merkitystä sekä sosiaalityöntekijän liittoutumisasteen säätelyä esiintyy päätöksissä retorisisina vakuuttamiskeinoina.

Päätöksissä esiintyy eniten yksityiskohtaista kuvailua sekä lakiin ja normeihin vetoamista vakuuttamisen keinoina. Päätösten perusteluissa sosiaalityöntekijät kuvaavat hyvinkin yksityiskohtaisesti ja eri näkökulmista asiakkaan tilannetta ja tehtyä asiakastyötä. Yksityiskohtaisen dokumentoinnin voidaan katsoa parantavan sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän oikeusturvaa, ja se tekee tehtyä työtä näkyväksi. Tarkkaan kuvattua tapahtumaa tai tilannetta on vaikea osoittaa jälkikäteen vääräksi. Sosiaalityöntekijöiden päätöksentekoa ohjaa selvästi lainsäädäntö sekä erilaiset normit ja ohjeistukset, jotka toimivat useissa päätöksissä perusteluina. Päätöksissä on nähtävissä yhtäläisyyksiä käytettyjen käsitteiden ja sanaston suhteen. Sosiaalityöntekijät tuottavat siten käyttämillään käsitteillään omaa työ- ja toimintakulttuuriaan. Sosiaalityöntekijöiden olisi hyvä kuitenkin pitää mielessä, että päätökset kirjoitetaan ensisijaisesti asiakkaille, ja heille sosiaalityöntekijöiden työkuultuuri ei näyttäytyä tuttuna asiana.

Aineistoni päätöksistä voidaan havaita, että päätösten perusteluissa on myös varsin paljon eroavaisuuksia. Kielteiset päätökset ovat pääsääntöisesti pidempiä kuin myönteiset päätökset ja sisältävät enemmän perusteluita. Erityisesti kielteisten päätösten perustelujen pituus myönteisiin päätöksiin verrattuna herättää kysymyksen siitä, kenellä päätökset on suunnattu. Perustelujen yksityiskohtaisista kuvailuista muodostuu vaikutelma, että päätöstä kirjoittaessa on jo ajateltu niiden päätyvän muutoksenhakua käsittelevien viranomaisten luettaviksi.

Tutkimukseni tuo esille ajankohtaisen aiheen, sosiaalityön asiakirjat ja dokumentoinnin (ks. HE 345/2014). Ehkäisevän toimeentulotuen päätösten perustelujen tarkastelu osoittaa, että sosiaalityön dokumentointikäytäntöjä tulisi kehittää ja yhtenäistää. Dokumentoinnille tulisi varata riittävästi aikaa ja se tulisi nähdä tärkeänä sosiaalityön osana, joka huomioitaisiin jo sosiaalityön koulutuksessa. Sosiaalityöntekijät tekevät päätöksiä, joilla on seurauksia asiakkaiden elämään. Tästä syystä erityisesti päätösten perustelut tulisi kirjata selkeästi ja huolellisesti, jotta ne tulevat näkyväksi myös muille kuin päätöstä kirjoittavalle sosiaalityöntekijälle. Myös asiakaslähtöisyyteen tulisi kiinnittää huomiota.

Tämän tutkimuksen aikana olen herkistynyt uudella tavalla tarkastelemaan sosiaalityön asiakirjoja sekä kirjoittajana että lukijana. Olen reflektoinut omia dokumentointitapojani sekä pohtinut

päätösten perustelujen merkitystä ja tarkoitusta. Koen, että monitieteellisyys on ollut tutkimuksessani rikastuttava tekijä, koska se on antanut minulle uusia näköaloja.

Vuorovaikutus tapahtuu aina jossain kontekstissa, ja myös tekstejä tarkasteltaessa tulee huomioida niiden konteksti. Ehkäisevän toimeentulotuen päätökset kirjoitetaan useissa työyhteisöissä, joissa on erilaisia kirjoittamisen tapoja. Jokaisella työntekijällä on oma yksilöllinen tapansa kirjoittaa. Kirjoittamistilanne, työntekijän kokemus, työympäristö sekä laajempi yhteiskunnallinen konteksti vaikuttavat kirjoittamiseen ja työn tekemiseen. Tutkimukseni on ennen kaikkea kuvaus yhden kaupungin sosiaalitoimistojen ehkäisevän toimeentulotuen päätösten perusteluista. Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia, miten muissa kunnissa kirjoitetaan ja perustellaan toimeentulotukipäätöksiä ja onko kuntien välillä eroja.

## LÄHDELUETTELO

Antaki, Charles 1994. Explaining and arguing. The social organization of accounts. London: Sage.

Aro, Mari 2009. Speakers and doers: polyphony and agency in children's beliefs about language learning. Jyväskylä Studies in Humanities 116. Jyväskylän yliopisto.

Bakhtin, Mihail 1981. The Dialogic Imagination. Austin: University of Texas Press. (Kääntänyt Caryl Emerson & Michael Holquist)

Bakhtin, Mihail 1984. Problems of Dostoevsky's Poetics. Minneapolis: University of Minnesota Press. (Kääntänyt Caryl Emerson)

Blomberg, Helena & Kallio, Johanna & Kroll, Christian 2014. Regulaatiivista vai liberaatiivista? Kuntien sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaan liittyvät asenteet Suomessa ja Ruotsissa. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha & Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.) Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 182–203.

Cameron, Deborah 1997. Demythologizing Sociolinguistics. Teoksessa Nikolas Coupland & Adam Jaworski (toim.) Sociolinguistics: A Reader and Coursebook. Basingstoke: Macmillan, 55–67.

Fairclough, Norman 1994. Conversationalization of public discourse and the authority of the consumer. Teoksessa Russel Keat & Nigel Whiteley & Nicholas Abercombie (toim.) The Authority of the Consumer. London: Routledge, 253–268.

Fairclough, Norman 1997. Critical discourse analysis. The critical study of language. Language in social life series. New York: Longman Group Limited.

Goffman, Erving 1955. On Face Work. Psychiatry, 18, 213–231.

Günther, Kirsi 2012. Kirjatut ammatilliset kehukset. Mielenterveyskuntoutus asiakassuunnitelmien kuvaamana. Janus 20 (1) 2012, 15–31.

Günther, Kirsi, Raitakari, Suvi, Juhila, Kirsi, Saario, Sirpa, Kaartamo, Riina & Kulmala, Anna 2013. Asiakaslähtöisyys. Vakavaa mielen sairautta sairastavien nuorten aikuisten

kuntoutuskurssilla. Etnometodologinen tapaustutkimus. Tampere: Muotialan asuin- ja toimintakeskus ry.

Hall, Christopher & Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant 2006. Language Practices in Social Work: Categorisation and Accountability in Child Welfare. London; Routledge.

Hallintolaki 434/2003.

HE 345/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 10 ja 14 §:n muuttamisesta.

Henkilötietolaki 523/1999.

Heikkinen, Vesa 2000. Teksteihin tunkeutuvat todellisuudet. Teoksessa Heikkinen, Vesa & Hiidenmaa Pirjo & Tiililä, Ulla 2000. Teksti työnä, virka kielenä. Helsinki: Gaudeamus, 116–214.

Heikkinen, Vesa 2002. Virkakieli lumoo ja pelottaa. Teoksessa Vesa Heikkinen (toim.) Virkapukuinen kieli. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Hiidenmaa, Pirjo 2000. Poimintoja virkakielen rekisteristä. Teoksessa Vesa Heikkinen & Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä. Teksti työnä, virka kielenä. Helsinki: Gaudeamus. 35–62.

Huttunen, Piritta 2012. Miten sosiaalityöntekijät rakentavat vaikeavammaisuutta?

Diskurssianalyysi sosiaalityöntekijöiden vammaispäätöksistä. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.

Huuskonen, Saila 2014. Recording and use of information in a client information system in child protection work. Acta Universitatis Tamperensis 1904. Tampereen yliopisto.

Jokinen, Arja 1999. Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen. Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 126–159.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 1999. Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen, Eero. Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere:

Vastapaino, 54–97.

Jokinen, Arja & Suoninen, Eero & Wahlström, Jarl 2000. Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 15–33.

Jokinen, Arja 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 110–145.

Jokinen, Arja 2012. Kategoriat, instituutiot ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen. Kategoriat, kulttuuri & moraalit. Tampere: Vastapaino, 227–266.

Juhila, Kirsi 2000. Neuvot ja pulmat lastensuojelukeskusteluissa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 105–129.

Juhila, Kirsi 2004. Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. *Janus* 12 (2) 2004, 155–183.

Juhila, Kirsi & Jokinen, Arja & Suoninen, Eero 2012. Kategoria-analyysin juuret. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen. Kategoriat, kulttuuri & moraalit. Tampere: Vastapaino, 17–44.

Julkunen, Verna 2002. Ystävällisesti Kansaneläkelaitos. Teoksessa Vesa Heikkinen (toim.) Virkapukuinen kieli. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Kotkas, Toomas 2014. Viranomaisharkinnan oikeudelliset rajat. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha & Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.) Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 40–61.

Kuivalainen, Susan 2013. Toimeentulotuen muuttunut asema. Teoksessa Susan Kuivalainen (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 15–36.

Kuusisto, Riikka 1996. Sodan retoriikasta. Persianlahden ja Bosnian konfliktit läntisten suurvaltajohtajien lausunnoissa. Teoksessa Kari Palonen & Hilka Summa (toim.) Pelkkää retoriikkaa. Tampere: Vastapaino, 267–291.

Kääriäinen, Aino 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsingin yliopisto.

Laaksonen, Maarit, Kääriäinen, Aino, Penttilä, Marja, Tapola-Haapala, Maria, Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008.

Lastensuojelulaki 417/2007.

Laurila, Emilia 2008. Perustelut toimeentulotukipäätöksissä. Argumenttiosoittimet ja niiden yhteydessä esiintyvät argumentaatiotekniikat toimeentulotukipäätösten perusteluissa. Nykysuomen pro gradu-tutkielma. Vaasan yliopisto.

Linell, Per 1998. Approaching dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives. Amsterdam: John Benjamins.

May, Tim 2011. Social Research. Issues, Methods and Process. Berkshire: Open University Press.

Maybin, Janet 2001. Language, struggle and voice: The Bakhtin/Volosinov writings. Teoksessa Margaret Wetherell & Stephanie Taylor & Simeon J. Yates (toim.) Discourse Theory and Practice: A Reader. London: Sage, 64–71.

Nieminen, Tommi 1999. Kieli ja vaihtelu sosiolingvistiikassa. Teoksessa Urho Määttä & Pekka Pälli & Matti K. Suojanen (toim.) Kirjoituksia sosiolingvistiikasta. Tampereen yliopiston suomen kielen ja yleisen kielitieteen laitos. Folia Fennistica & Linguistica 22. [http://www.academia.edu/643467/Kieli\\_ja\\_vaihtelu\\_sosiolingvistiikassa](http://www.academia.edu/643467/Kieli_ja_vaihtelu_sosiolingvistiikassa) Viitattu 10.3.2015.

Parton, Nigel & Thorpe, David & Wattam, Corinne 1997. Child protection. Risk and the moral order. London: Mac Millan Press Ltd.

- Parton, Nigel 2000. Some Thoughts on the Relationship between Theory and Practice in and for Social Work. *British Journal of Social Work* 30 (4), 449–463.
- Perelman, Chaïm 1996. Retoriikan valtakunta. Tampere: Vastapaino (alkuteos: *L'empire rhétorique*. *Rhétorique et argumentation* 1977, suomentanut Leevi Lehto).
- Pylkkänen, Anu 2014. Yhdenvertaisuus ja sosiaaliturva – harkinnan muuttuneet rajat. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha & Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.) *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 20–39.
- Pöytäkirja. Turun kaupungin Peruspalvelulautakunta 11.1.2012 § 24. <http://ah.turku.fi/perla/2012/0111001x/2663854.htm> Viitattu 10.4.2015.
- Raevaara, Liisa & Ruusuvuori, Johanna & Haakana, Markku 2001. Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 11–38.
- Raitakari, Suvi 2006. Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palavereissa ja tukisuunnitelmissa. *Acta Universitatis Tamperensis* 1183. Tampereen yliopisto.
- Rajavaara, Marketta 2014. Ammattilaisten harkintavalta sosiaaliturvan edellytyksenä ja riskinä. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha & Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.) *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 136–155.
- Raunio, Kyösti 2000. *Sosiaalityö murroksessa*. Helsinki: Gaudeamus.
- Rostila, Ilmari 1997. Keskustelua sosiaaliluukulla. *Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulokeskusteluissa*. *Acta Universitatis Tamperensis* 547. Tampereen yliopisto.
- Sipilä, Jorma 1989. *Sosiaalityön jäljillä*. Helsinki: Tammi.
- Sirviö, Heidi 2013. Sosiaalityöntekijän harkintavallan käyttö ehkäisevän toimeentulotuen kontekstissa. *Pro gradu-tutkielma*. Lapin yliopisto.

Sorjonen, Marja-Liisa & Raevaara, Liisa (toim.) 2006. Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Suoninen, Eero 1999. Vuorovaikutuksen mikromaiseman analysoiminen. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero 1999. Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 101–125.

Suoninen, Eero 2000. ”Tanssilajit ja –tyylit” asiakkaan kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 67–104.

Suoninen, Eero 2012. Identiteettien rakentuminen. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen. Kategoriat, kulttuuri & moraalit. Tampere: Vastapaino, 89–130.

Summa, Hilikka 1989. Hyvinvointipolitiikka ja suunnitteluretoriikka: tapaus asuntopolitiikka. Espoo: Yhdyskuntasuunnittelun täydennyskoulutuskeskuksen julkaisu A 17.

Summa, Hilikka 1996. Kolme näkökulmaa uuteen retoriikkaan. Burke, Perelman, Toulmin ja retoriikan kunnianpalautus. Teoksessa Kari Palonen & Hilikka Summa (toim.) Pelkkää retoriikkaa. Tampere: Vastapaino, 51–83.

Tiililä, Ulla 2007. Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 118.

Valvira Toimeentulotuen määrääjät ja ehkäisevä toimeentulotuki. Esitteet 5:2012. Valvira. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. <http://www.valvira.fi/files/esitteet/Toimeentulotuki.pdf>  
Viitattu 8.3.2015.

STM Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2013:4.

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



Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf> Viitattu 10.4.2015.

Vološinov, Valentin 1990. Kielen dialogisuus. Marxismi ja kielifilosofia. Tampere: Vastapaino. (alkuteos: Marksizm i filosofija jazyka 1929, suomentanut Tapani Laine).