

# **Sosiaalialan työntekijöiden kokemukset epäkohtien raportointia hankaloittavista ja edistävästä tekijöistä**

Anssi Kumpula (5596)

Pro gradu –tutkielma

Kevät 2020

Sosiaalityö

Lapin yliopisto

## Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Sosiaalialan työntekijöiden kokemukset epäkohtien raportointia hankaloittavista ja edistävistä tekijöistä

Tekijä: Anssi Kumpula

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ\_X\_Sivulaudaturtyö\_\_Lisensiaatintyö\_\_

Sivumäärä: 70

Vuosi: 2020

Tiivistelmä:

Tarkastelen tutkielmassa sosiaalialan epäkohtia Suomessa sosiaalialan työntekijöiden kokemina. Tutkielmassa kysyn, että miten sosiaalialan työntekijät käyttävät harkintavaltaansa epäkohtien raportointia hankaloittavissa ja edistävissä tekijöissä ottamalla huomioon toimijuuden ja tietämisen merkitykset? Tutkielmassa pyrin tuottamaan tietoa miten sosiaalialan toimijoiden toimintamahdollisuudet ja rajoitteet rakentuvat epäkohtien raportoinnin prosessissa.

Tutkielmassa käytän diskurssianalyttistä tutkimusmetodia aineistoon, joka on kerätty sähköisenä lomaketutkimuskyselyä. Valitsin aineistosta kaksi avokysymystä ja yhden kuvailuvan pyynnön epäkohdan raportointikokemuksista. Teoreettis-metodologisesti paikansin aineistosta toimijuuteen ja tietoon liittyviä harkintavallan selontekoja, joiden analysoinnissa käytin rationaliteetteja ja tekniikoita sekä professionaalisen ja byrokraattisen harkintavallan käsitteitä selventääkseni miten toimintamahdollisuudet eri konteksteissa ilmenevät.

Tulkitsin aineistosta neljä harkintavaltaan liittyvää rationaliteettiä. Yksilöä vastuuttava rationaliteetti sekä tiedon kulun ja ajan vajeiden rationaliteetti. Nämä liittyvät epäkohtien raportointia hankaloittavat tekijöihin. Sovitteleva byrokraattinen rationaliteetti sekä taistelevan toimijuuden rationaliteetti puolestaan liittyvät epäkohtien raportointia edistäviin tekijöihin.

Hankaloittavien tekijöiden rationaliteetit osoittavat, että työntekijöiden toimintamahdollisuudet olevan yleensä lukkiutuneita ja byrokraattisten normien säätelemiä. Työntekijät kokevat kollektiivisten ongelmien henkilökohtaistamista ja vastuuttamista sekä tiedon kulun ja ajan merkitysten jähmettävän sosiaalialan kentällä toimijoiden mahdollisuuksia raportoida epäkohdista.

Epäkohtien raportointia edistävissä tekijöissä ilmeni työntekijöiden luottamus perinteisiin byrokraattisen harkintavallan resursseihin ja auktoriteettiuskollisuuteen esimiehiä kohtaan. Taistelevassa toimijuudessa oli eniten sekä byrokraattiseen että professionaaliseen harkintavaltaa liittyvää vastarintaa ja johtajuuden haastamista epäkohtien raportoinnin konteksteissa.

Avainsanat: harkintavalta, epäkohdat, sosiaaliala

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 SOSIAALIALAN EPÄKOHDAT JA HARKINTAVALLAN ILMENEMINEN HALLINTAVALTANA.....	5
2.1 Epäkohdat ja hiljaisuuden kulttuurin jatkumo.....	5
2.2 Lainsäädännöllinen ympäristö ja sosiaalialan ammattieettiset periaatteet .....	10
2.3 Harkintavalta sosiaalialalla.....	14
2.4 Rationaliteetit ja tekniikat hallintavaltana .....	17
3 TUTKIELMAN TOTEUTTAMINEN .....	23
3.1 Tutkielman tavoite ja tutkimuskysymykset.....	23
3.2 Tutkimusaineisto .....	24
3.3 Tutkielman eettisyys.....	25
3.4 Diskurssianalyttinen tutkimusmetodi .....	27
4 EPÄKOHTIEN RAPORTOINTIA HANKALOITTAVIEN JA EDISTÄVIEN TEKIJÖIDEN RATIONALITEETIT JA TEKNIIKAT.....	31
4.1 Yksilöä vastuuttava rationaliteetti .....	33
4.2 Tiedon kulun ja ajan vajeiden rationaliteetti .....	40
4.3 Sovitteleva byrokraattinen rationaliteetti.....	48
4.4 Taistelevan toimijuuden rationaliteetti .....	56
5 YHTEENVETO JA POHDINTA.....	62
LÄHTEET .....	67

## 1 JOHDANTO

Tutkielmassa tarkastelen sosiaalialan epäkohtia Suomessa sosiaalialan työntekijöiden kokemina. Tavoitteenani on tarkastella ilmiötä, joka on sensitiivinen ja ristiriitoja herättävä. Epäkohdista puhuminen ei ole sosiaalialalla helppoa ja niiden paljastaminen voi herättää äärimmillään joko erittäin voimakasta paheksuntaa ja sanktioita tai sitten ilmiöntaja voi saada positiivista palautetta (ks. esim. Tiitinen & Kauppi 2014; Tiitinen 2019; Skivenes & Trygstad 2010; Salminen & Heiskanen 2014).

Suomessa sosiaalialalla puhutaan eettisestä harkinnasta ja sen yhteydessä muun muassa siitä, kuinka ammattilaisen tulee saattaa epäkohdat työnantajansa ja tarvittaessa ohjauksesta vastaavien valvovien viranomaisten tietoon, mutta tilanne on ollut perinteisesti haastava. (ks. esim. Talentia 2017a, 7-8; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014) Suomessa tilanne on ollut sellainen, että eettistä harkintaa käyttävälle työntekijälle ei ole ollut riittävästi sisäisen raportoinnin keinoja, jolloin tämän on käytettävä ulkoisia raportointikanavia, kuten mediaa tai viranomaisia (Salminen & Heiskanen 2014, 40, ks. myös Tiitinen & Kauppi 2014, 127). Voidaan siis kysyä, että onko tällainen epävakaa ja selkiintymätön tilanne kenenkään etujen mukaista?

Huoltajasäätiö määritteli jo vuonna 1971 sosiaalityöntekijöiden ensimmäiseksi tehtäväksi muun muassa ilmoittaa epäkohdista, mikä osoittaa rakenteellisen sosiaalityön ja rakenteisiin vaikuttamisen tärkeyden (Pohjola 2016). Sosiaalisten epäkohtien havaitsemiseen ja niistä raportointiin esimerkiksi päättäjille voidaan kuitenkin paikantaa jo sosiaalityön alkuvaiheen toiminnan klassikoihin Jane Addamsiin ja Mary Richmondiin 1900-luvun alussa. Heidän toiminnassaan asiakastyö ja siitä ammentavan tiedon käyttäminen yhdistyi rakenteelliseen toimintaan vastavuoroisesti. (Pohjola 2011, 209.)

Tutkielman relevanssi liittyy sosiaalialan toimintamahdollisuuksiin niin työntekijöiden kuin asiakkaiden näkökulmasta katsottuna. On tärkeää tutkia Suomessa sosiaalialan epäkohtia ja arkipäivän käytännönkokemuksia niiden läsnäolosta, koska ne vaikuttavat ihmisten käsityksiin oikeudenmukaisuudesta ja eettisestä toiminnasta. Epäkohdat myös paljastavat sosiaalialan kirjoitettuja ja kirjoittamattomia sääntöjä, jotka määrittävät mikä on sallittua ja mikä ei tai mitkä asiat ja toimet ovat uhka yhteisön eheydelle. (vrt. Tiitinen 2019, 94.)

Tutkielmassa tarkastelen sosiaalialan työntekijöiden epäkohtiin liittyviä selontekoja harkintavallan näkökulmasta. Harkintavallan käsitettä tarkastellaan osana hallinnan analyttistä

teoreettista viitekehystä, jolloin on olennaista kiinnittää huomiota toimijuuden rakentumisen prosessissa rationaliteetteihin ja tekniikoihin. (Rose 2010; Aikio 2017). Prosessissa on hallintavallan näkökulmasta kyse siitä, miten toimijuuteen liittyy kyky käyttää hallintavaltaa ja olla myös samanaikaisesti hallintavallan kohteena. Jotta toimijuuden merkitykset ja mahdollisuudet hallintavallan kontekstissa tulisivat paremmin ymmärretyiksi, käytän myös byrokraattisen ja professionaalisen harkintavallan käsitteitä havainnollistamaan esimerkiksi erilaisten resurssien ja tilannekohtaisten taitojen käyttöä. (Kaisto & Pyykkönen 2010; Sirviö 2013; Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 231.)

Harkintavaltaa on sosiaalityössä tarkasteltu yleensä työntekijän vallankäyttönä ja järkeilynä esimerkiksi myönnettäessä sosiaalietuutta sekä asiakkaiden mahdollisuuksista osallisuuteen palvelujärjestelmässä (Lipsky 1980; Metteri 2012; Kalliomaa-Puha & Kotkas & Rajavaara 2014; Sirviö & Romakkaniemi & Lindh & Laitinen 2015; Sirviö 2013; Närhi & Kokkonen & Matthies 2014). Tässä tutkielmassa harkintavalta ei pelkästään kohdistu asiakkaan asemaan. Harkintavalta merkitsee sosiaalialalla toimivan henkilön valmiuksia käyttää harkintavaltaa epäkohdan tunnistamisessa ja sen raportoinnissa ottamalla huomioon riskit. Riskit voivat liittyä asiakkaan oikeuksiin ja oikeudenmukaiseen kohteluun palvelujärjestelmässä sekä työntekijän oman toimijuuden mahdolliseen toimintaedellytysten kapenemiseen ja jopa tukahduttamiseen. Kyse on pahimmillaan työntekijöihin kohdistuvasta vaientamisesta ja hiljaisuuden kulttuurin jatkumisesta. (ks. esim. Metteri 2012; Mänttari-van der Kuip 2015; Tiitinen 2019; Mutka 1998.)

Viime vuosina sosiaalialalla on korostunut asiakasparadigma, ja tutkimuksissa on kiinnitetty aiheellisesti huomiota esimerkiksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen ottamalla huomioon esimerkiksi valtasuhteet ja erilaiset ammatilliset roolit. (ks. esim. Juhila 2006; Aikio 2017; Sirviö, Romakkaniemi, Lindh & Laitinen 2015, Sirviö 2013.) Tutkielmassa pyritään ottamaan huomioon myös se, miten sosiaalialan ammattilaisten epäkohtia käsittelevissä selonteoissa asiakasparadigma näyttäytyy. Sosiaalihuoltolaissa erityisesti asiakaslähtöisyys ja asiakkaan oikeudet korostuvat sekä epäkohtiin liittyvissä pykälissä asiakasparadigma huomioidaan vahvana vaikuttimena käytännön työn kannalta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Sosiaalialan epäkohtien tarkastelussa on toimijuuden näkökulmasta implisiittisesti kirjoitettu oletus toimijuuden rajoittuneisuudesta. Vaikka tarkastelen sosiaalialan epäkohtia ja toi-

mijuuteen kohdistuvia rajoitteita, niin sosiaalityön kannalta on tärkeää myös paikantaa työntekijöiden toimijuutta edistäviä tekijöitä, jotka luovat pohjaa oikeudenmukaisemmalle muutokselle ja onnistumisten kokemuksille. (Mänttari-van der Kuip 2015; Sinkkonen 2011.) Muutos ei tarkoita ainoastaan työntekijän asemaan liittyviä tekijöitä, vaan laajemmin organisaatiokulttuurin avoimuutta ja kykyä toimia sosiaalialalla eettisemmin. Näin ollen sosiaalityön muutoksessa asiakasparadigma on mukana osana laajempaa sosiaalialan yhteiskunnallista kehitystä.

Uusi sosiaalihuoltolaki astui voimaan 1.4.2015, ja uudistuksessa velvoitettiin sosiaalialan yksiköiden laatia omavalvontasuunnitelmat 1.1.2016 mennessä. Omavalvontasuunnitelman hengen toteutumisessa on tärkeää, että huolehditaan henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden toteutumisesta ja jatkotoimenpiteiden onnistuneesta läpiviennistä. Epäkohta tai sen ilmeisen uhan poistaminen on tapahduttava asiakkaan sosiaalihuollon toteutumiseksi. Lain tarkoituksena on kiinnittää huomiota sosiaalihuollon laatuun liittyviin uhkiin varhaisessa vaiheessa. Uudistuksessa halutaan ennakoida ongelmia sen sijaan, että joudutaan turvautumaan jälkikäteiseen oikeusturvaan. (Porko & Uotinen 2015.)

Kuvaavaa uudessa sosiaalihuoltolain 48§ ja sen neljännessä momentissa on se, että siinä mainitaan seuraavaa: ”ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena” (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Vastatoimien kieltämisen mainitseminen laissa jo osaltaan kertoo siitä, että sosiaalialan kentällä on ollut organisatorisia ja moraaliseettisiä jännitteitä. Laki ei voi yksistään tehdä käännettä, vaan siihen tarvitaan muitakin tekijöitä mukaan mahdollistamaan muutosta.

Käyttämäni aineisto on Laura Tiitisen ja Marianne Silénin laatima lomaketutkimuskyselyaineisto, joka toteutettiin vuoden 2016 alkupuolella sähköisenä Webropol-kyselynä. Tutkimusaineiston avulla selvitettiin sosiaalialan työntekijöiden havaitsemia työn epäkohtia ja niiden raportointia Suomessa. Kyselytutkimus perustuu yhdysvaltalaiseen US Merit System Protection Board (MSPB) kyselylomakkeeseen, jonka avulla on selvitetty Yhdysvalloissa valtionhallinnon työntekijöiden kokemia epäkohtia ja niiden raportointia. Kyselytutkimuksessa on myös hyödynnetty norjalaisen Skivenes & Trygstadin 2010 epäkohtatutkimusta, jossa oli otettu mallia niin ikään yhdysvaltalaisesta (MSPB) tutkimuksesta. (Tiitinen & Silén 2016.)

Tutkielman päätavoitteena on selvittää miten sosiaalialan työntekijät Suomessa käyttävät harkintavaltaansa epäkohtien raportointia hankaloittavissa ja edistävissä tekijöissä ottamalla

huomioon toimijuuden ja tiedon merkitykset. Tutkielmassa pyritään antamaan tietoa sosiaalialan arkipäivän käytännöistä, joissa toimijat kohtaavat erilaisissa tilanteissa epäkohdiksi tunnistettavia ilmiöitä. Näiden epäkohtien maailmassa on tärkeää tunnistaa rajoitteiden lisäksi myös toimijuuteen ja tietämiseen liittyviä voimavaroja, jotka voivat aukaista mahdollisuuksia positiivisemmalle muutokselle.

## 2 SOSIAALIALAN EPÄKOHDAT JA HARKINTAVALLAN ILMENEMINEN HAL- LINTAVALTANA

### 2.1 Epäkohdat ja hiljaisuuden kulttuurin jatkumo

Tutkielmassa epäkohdan määrittelyn kannalta keskeisin teoreettinen lähtökohta on whistleblowing, jota voidaan kutsua pilliin puhaltamiseksi tai epäkohdan paljastamiseksi (Salmi-  
nen & Heiskanen 2013; Tiitinen 2019). Tutkielman kontekstin ymmärtämisen kannalta epä-  
kohdan paljastaminen tai siitä raportointi kuvaa paremmin kuin pillin puhaltaminen sosiaa-  
lihuoltolain mukaista velvoitetta ilmoittaa epäkohdasta organisaatiossa vastuussa olevalle  
henkilölle. Teoreettisessa keskustelussa englanninkielinen termi whistleblowing on suo-  
mennettu pilliin puhaltamiseksi. Suomalaisessa keskustelussa whistleblowing on ilmiönä ol-  
lut vielä melko jäsentymätön, mutta sitä on käytetty muun muassa julkisjohtamisen ja lain-  
säädännön kontekstissa. (Tiitinen 2019, 51–53.)

Pilliin puhaltamisen teoreettinen kontekstualisointi on tärkeää kahdesta syystä. Ensinnäkin  
tutkielmassa käyttämäni aineiston kysymyspatteristo on saanut vaikutteita pilliin puhaltami-  
sen teoreettisesta keskustelusta. Tutkimukseen osallistuneet ovat siten ohjautuneet vastaa-  
maan epäkohtia koskeviin kysymyksiin niin, että pilliin puhaltamisen eri prosessivaiheista  
on haluttu saada tietoa. Vastajaat ovat siten ikään kuin ohjattu ajattelemaan epäkohtien maa-  
ilmaa pilliin puhaltamisen teoreettisin silmälasein. Toiseksi pilliin puhaltamisen teoreettiset  
lähtökohdat avaavat ymmärtämään epäkohtiin liittyvää prosessia mahdollisine vastatoimi-  
neen ja seurauksineen. Lisäksi voidaan tämän tutkielman tutkimusongelma kannalta pitää  
tärkeänä sitä, miten epäkohtien paljastamiseen liittyvä vallankäyttö ilmenee sosiaalialan am-  
mattilaisten selontoissa (ks. myös Tiitinen 2019, 42.)

Tässä vaiheessa on kuitenkin syytä huomioida oma teoreettinen asemointini suhteessa epä-  
kohtiin. Vaikka epäkohta on tärkeä käsite, en ole suoranaisesti kiinnostunut mitä epäkohta  
on tai miten erilaiset epäkohtien kategoriat jakautuvat tutkimusaineistossa. Tutkielman em-  
piirisestä aineistosta on aiemmin tehty kaksi pro gradu –tutkielmaa, joissa on muun muassa  
eritelty millaisia epäkohtia sosiaalialan työntekijät ovat kohdanneet. (Törmänen 2018; Vuo-  
rinen 2019.) Kiinnostukseni liittyy pääasiallisesti siihen, miten harkintavaltaa käytetään toi-  
mijuuden ja tietämisen kannalta epäkohtapuhetta koskevissa selonteissa.

Pilliin puhaltamisen teoreettinen avaaminen auttaa paremmin ymmärtämään, miten epäkoh-  
tatutkimuksen teoreettiset kysymyksenasettelut ovat keskeiset läsnä tutkimusaineistossa.



Pilliin puhaltaminen voidaan määritellä kontekstina, jossa epäkohtaraportoinnissa työntekijä ilmoittaa toimimattomista, laittomista tai epäeettisistä käytännöistä tai politiikasta pyrkimyksenä lopettaa se. (Tiitinen & Silen 2016, Salminen & Heiskanen 2013.) Tällaista sosiaalialan hallinnan eetosta on toimeenpantu käytäntöön sisällyttämällä tavoitteet sosiaalihuoltolakiin. Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa (2017) sosiaali- ja terveysministeriö on määritellyt epäkohdan olevan esimerkiksi asiakasturvallisuuteen liittyviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia.

Epäkohta on oleellista määritellä, koska se liittyy organisaation kehittämiseen, työntekijöiden hyvinvointiin ja asiakkaiden sekä kansalaisten oikeuksiin. Samalla on kyse riskienhallinnasta, jotka liittyvät ihmisen ja ympäristön muodostamaan kokonaisuuteen turvallisuudesta, taloudellisista vahingoista ja muista vaaratekijöistä sekä mahdollisista epäkohtien peittelemisistä. Syy toimia tekemällä ilmianto on itsessään moraalis-eettinen kannanotto puuttua väärintekemiseen ja edistää avoimuutta. Lisäksi epäkohtien paljastamisen taustalla on syynä tarve kehittää organisaatiota ja estää epäeettisten toimintapojen ja riskien leviäminen paitsi organisaation sisällä myös sen ulkopuolelle esimerkiksi asiakkaisiin. (Salminen & Heiskanen 2013, 2-3, 11.)

Mistä asioista pilliin puhaltaminen koostuu? Ensimmäiseksi on oltava henkilö, joka ilmianton tekee ja sitten toiseksi on raportoitava epäkohdasta. Kolmanneksi on löydyttävä organisaatio tai henkilö tai ryhmä henkilöitä johon ilmianto kohdistuu ja neljänneksi on oltava olemassa taho jolle raportoidaan epäkohdasta. Prosessissa on tärkeää, että työyhteisössä epäkohta voidaan tuoda esille henkilöille tai organisaatioille, jotka kykenevät vaikuttamaan epäkohtaan ja sen poistamiseen. Epäkohta on lainvastaista, epäeettistä ja työyhteisön menettelytapojen vastaista toimintaan. (Salminen & Heiskanen 2013, 12; Near & Miceli 1985; Tiitinen 2019)

Pilliin puhaltamista ja sen seurauksia käsittelevissä tutkimuksissa on monesti päädytty siihen tulokseen, että epäkohdan paljastajien asema on hyvin riskialtis ja sisältää negatiivisia seurauksia heidän uralleen ja henkilökohtaiselle elämälleen. (Skivenes & Trygstad 2010.) Suomessa ei ole esimerkiksi pilliin puhaltajaa suojelevaa omaa lainsäädäntöä, vaan perinteisesti on luotettu avoimuuteen, läpinäkyvyyteen ja vastuuvollisuuteen. Suomessa järjestelmä on perustunut passiiviseen pilliin puhaltamiseen. Laki voi joissakin tapauksissa velvoittaa ilmoittamaan rikkeistä, mutta laki ei takaa heille suojelua, vaan voi rangaista mikäli ilmoitusta ei tehdä. Suomessa ei ole muodostunut pilliin puhaltamisen perinnettä. Epäkohdat on

perinteisesti pyritty hoitamaan organisaatiossa sisäisesti tai haettu rikkeen ilmetessä apua ammattiyhdistysliikkeistä. Epäkohdan paljastajan mahdollisiin negatiivisiin seuraamuksiin vaikuttaa muun muassa se, mitä lähempänä epäkohdan paljastaja epäkohtaa on, sitä suurempi riski hänelle muodostuu. Lisäksi mitä korkeammalla hierarkkisessa asemassa epäkohdan ylläpitäjä tai toteuttaja on, sitä suurempi todennäköisyys on negatiivisiin seuraamuksiin epäkohdan paljastajalle. (Salminen & Heiskanen 2013, 34; Tiitinen 2019, 53.)

Sinkkonen (2011, 63) lähestyy epäkohtiin liittyviä kysymyksiä sosiaalialan epäeettisten kysymysten kautta. Epäkohtien tutkimiseen liittyy vahvasti kysymykset sosiaalialan epäeettisistä ja jopa pahan merkityksistä. Hänen mukaansa alalla pitäisi puhua enemmän moraalilla hyvä-paha –akselilla sekä pyrkiä tunnistamaan ja ymmärtämään pahan olemusta sosiaalialan käytännöissä. Sosiaalialan kenttää herkästi lähestytään yksipuolisesti sen hyvän lisäämisen kontekstissa unohtaen pahan roolin ja sen merkitykset. Hyvän tai hyvyyden korostuminen ei pelkästään näyttäyty alan humanistista ihmiskäsitystä korostavan diskurssin vuoksi, sillä on myöskin mahdollista pahuuden verhoutuvan hyvän sisälle tai se on vaiennut näkymättömäksi. (Sinkkonen 2011, 64 sit. Matinlompola 2006, 19, 41.)

Sinkkonen (2011, 64) peräänkuuluttaa sosiaalialan eri organisaatioiden oman toimintansa jatkuvaa reflektointia. Mitkään organisaatiot eivät ole immuuneja epäkohdille, vallankäytön eri ilmenemismuodoille ja riskeille. Hän varoittaakin juuri sitä, että puhtaan julkisivun taakse kätkeytyy pikkuhiljaa epäkohdiksi luokiteltavia asioita, jotka ilman avointa käsittelyä voivat jäädä kasvamaan salakavalasti entistä pahemmiksi. Tästä esimerkkinä ovat työpaikkakiusaamiset, joita esiintyy verrattain paljon sosiaali- ja hoito sekä uskonnollisella alalla.

Metteri (2012, 206–207) tunnistaa monet kohtuuttomat tapaukset liittyvän järjestelmäkeskiseen näkökulmaan, jossa toimijat laittavat palvelu- ja etujärjestelmän tarkastelussa etusijalle järjestelmän tehokkuuden ja byrokraattis-teknisen intressin asiakkaan oman tiedon ja näkökulman kustannuksella. Hyvinvointipolitiikan muutoksessa 1990-luvulta alkaen on julkishallinnossa malliksi otettu liikkeenjohdon ja henkilöstöhallinnon opit. Tämä on tarkoittanut yritysmaailmasta tunnettujen termien omaksumista ja sitä kautta sosiaali- ja terveyshuollon sektoreiden hallinnoinnin näkemistä epäpoliittisina asioina. Tällaisella suuntauksella on ollut vaikutusta esimerkiksi palvelujen sisältöön ja saatavuuteen.

Kohtuuttomat tapaukset todentuvat näissä uuden julkisjohtamisen konteksteissa, joissa hyvinvointipalvelut määrittyvät talouden käsittein ja sosiaalisen marginalisoiden. Seurauksena on ollut muiden muassa se, että hyvinvointipalveluissa on alettu nähdä ihmiset kuluerinä,

mikä on koskettanut sekä asiakkaita että työntekijöitä. Asiakkailta on voitu evätä useita etuisuuksia ja palveluja peräkkäin, aiemmat auttamisen edellytykset ovat muuttuneet huonommiksi palvelujärjestelmässä ja erilaisten sopimusohjausmallit eivät perustu asiakkaiden tarpeille, vaan määrittyvät kunnan yhden vuoden talousarvion pohjalle. Työntekijöiden poissaolojen ajaksi ei välttämättä oteta sijaisia. Tällaiset resurssikysymykset puolestaan vaikuttavat heikentävästi asiakkaiden mahdollisuuksiin saada apua ja merkitsevät kohtuuttomien tilanteiden syntymistä. (Metteri 2012, 207.)

Metteri (2012, 15–16) on tutkinut suomalaisen hyvinvointivaltion lupausen pettämistä kohtuuttomiksi koettujen tilanteiden valossa. Hänen tutkimuksensa kohteena ovat hyvinvointivaltion palvelujärjestelmässä asioivien kansalaisten hankalat ja kohtuuttomat tilanteet, joissa esimerkiksi lait, sosiaalityön tavoitteet ja asiakkaita koskevat arvioinnit sekä harkinnat eivät ole kyenneet puolustamaan asiakkaan oikeudenmukaista kohtelua. Hänen tutkimuksessaan tarkastellaan hyvinvointipalvelujärjestelmän tavoitteiden ja tulosten välistä ristiriitaa, joka on ilmennyt kohtuuttomina tapauksina. Kohtuuttomia asiakastapauksia tarkastellaan hyvinvointivaltion lupausen kontekstissa, joka tarkentuu asiakkaan ja palvelujärjestelmän väliseen suhteeseen ja siinä esiintyviin jännitteisiin sekä tavoitteiden ja toteutuneiden toimintojen välisiin ristiriitoihin. Tutkimuksen mukaan 1990-luvun murroksessa nämä kohtuuttomat tilanteet ovat ainakin terveystieteiden puolella lisääntyneet. Kohtuuttomiin tapauksiin liittyvän tutkimuksen relevanssi on kasvamaan päin, sillä tapauksien määrä on ollut kasvussa, palvelujärjestelmä on sirpaleinen, yhteiskunnallinen polarisaation on voimistunut ja kansalaisten hyvä- ja huono-osaisuus on jyrkentynt entisestään (Metteri 2012, 18).

Jatkotutkimuksessa pitäisi ottaa enemmän huomioon miten eettisiä ongelmatilanteita on ratkaistu onnistuneesti ja miten eettisiä toimintaohjeita on sopeutettu muuttuviin olosuhteisiin (Sinkkonen 2011, 73–74). Sinkkoson argumentti eettisesti onnistuneiden tilanteiden ratkaisusta voidaan nähdä osana sosiaalialan harkintavaltaan liittyvää keskustelua. Nämä onnistuneet tilanneratkaisut voidaan kytkeä lipskyläisittäin esimerkiksi sosiaalityöntekijän kykyyn luoda toimijuuden kehittämistä edistäviä ”omia sääntöjä” siitäkin huolimatta, että yleisesti on katsottu uuden julkisjohtamisen tiukan kontrollin estävän tällaisten omakohtaisten ratkaisujen tekemistä. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 232.)

Sosiaalityötä hiljentäneiden perinteiden taakka on ollut vaikuttamassa hiljaisuuden kulttuuriin suomalaisessa sosiaalityössä 1990-luvulle ja vielä myöhemmällekin ajalle. Toisen maa-

ilmansodan jälkeen julkista vastuuta haluttiin vahvistaa yhtenäisen kansakunnan rakentamiseksi. Sodan jälkeen laitettiin täytäntöön joukko erilaisia sosiaalityösuhteita ja niille edellytettiin muun muassa myöntökriteerejä, standardeja, suosituksia, joiden tavoitteena oli kunnan kansalaisten kasvattaminen normaaliin elämään. Tässä asetelmassa kunnallisilla työntekijöillä, naistarkkaajilla, oli hankala asema talouden, hallinnon ja asiakkaan tarpeiden välissä. Asiakkaiden kuuleminen oli vähäistä, kunnan huoltotyöntekijä oli faktojen kerääjä ja teki säädettyjä toimenpiteitä kontrolloijan roolissa, mutta viime kädessä esimies ja lautakunta tekivät lopulliset päätökset monissa sosiaalihuoltoon liittyvissä keskeisissä asioissa. Tällainen sosiaalityöntekijän ammatillisesti haastava hallintoalaimaisen asema jatkui pitkälle 1980-luvulle saakka. (Metteri 2012, 30–31.)

Toinen sosiaalityön asemaan ja näkyvyyteen liittyvä asia koski kiistaa kunnallisen huoltotyön ja terveydenhuollon sosiaalityön ja koulutusten välillä erityisesti 1940- ja 1950-luvuilla. Tätä metodikiistaksi tunnetuksi tulleella ilmiöllä oli vaikutuksensa aina 1970-luvulle saakka. Kiistassa kunnallisen huoltotyön juridishallinnollisen toimintavan kehittäjät eivät hyväksyneet tapauskohtaista sosiaalityötä legitiiminä oppina. Kiista vaikutti osaltaan siihen, että sosiaalityön asema yhtenäisenä professiona hankaloitui ja syrjäytti sosiaalityön keskeisiltä yhteiskunnan vaikuttamisareenoilta. (Metteri 2012, 31.)

Satkan mukaan myös sukupuolien välinen työnjako ja hierarkiat oli yksi taustalla vaikuttaneista syistä. Nämä historialliset juonteet osaltaan havainnollistavat sosiaalityön professionaalisesti haastavaa asemaa, joka ei ole ollut omiaan avaamaan polkuja rakenteelliselle sosiaalityölle, jossa muutosorientoituneisuus julkisesta vaikuttamisesta puhumattakaan olisi ollut luontevaa. (Satka 1994, 318; Satka 1995, 170–188.) Sosiaalityön historialliset kehityskulut, yhteiskunnallinen asema ja kiistat ovat vaikuttaneet siihen, että sosiaalityötä hiljentäneiden perinteiden taakka on myös ylläpitänyt hiljaisuuden kulttuuria aina näihin päiviin saakka.

Suomessa oli toisaalta radikaalin rakenteellisen sosiaalityön aikakausi 1960-luvulta alkaen, jolloin sosiaalityöntekijä nähtiin muutostyön toimijana ja epäoikeudenmukaisuuksien lieventäjänä. Sosiaalityön käännteitä tutkinut Satka näkee jälleen, että hiljaisuuden kulttuuri on seurannut toinen toistaan käännteiden historiassa. Erityisesti kokemustiedon roolia on vähätelty ja se on jopa syrjäyttänyt naisia 1980-luvun sosiaalityön akatemisoitumisessa ja ammatin tieteellistymisprosessissa. (Satka 1994, 326–330; Satka 1995.) Mutka (1998) puolestaan

on nimittänyt 1990-luvun loppua sosiaalityön neljänneksi käännteeksi, josta myös Metteri (2012) on kiinnostunut omassa väitöstutkimuksessaan.

Sosiaalityö ja sosiaalityöntekijät ovat yhteiskunnassa keskeisellä näköalapaikalla ja heillä on käytännönläheinen suhde ajankohtaisiin poliittisiin linjauksiin ja politiikkojen toimeenpanijan roolissa. Sosiaalialan ammattilaiset ovat myös poliittiseen keskusteluun osallistujia ja tiedon tuottajia. Sosiaalityöntekijät saavat laaja-alaisesti tietoa ajankohtaisista sosiaalista ongelmista ja kansalaisten arkielämän haasteista. (Metteri 2012, 61.)

Tiitisen ja Kaupin mukaan (2014, 125) Suomessa sosiaalialalla työntekijöihin kohdistuu sananvapauden rajoittamista ja vaientamista, vaikka sosiaalityöntekijöiden eettinen velvoite on kehittää hyvinvointia vaikuttamalla yhteiskunnan ja palvelujärjestelmien rakenteisiin sekä poliittiseen päätöksentekoon. Ongelmaksi nousee se, että työntekijöillä on paljon kokemustietoa yhteiskunnassa vallitsevista epäkohdista ja kykyä antaa ratkaisuehdotuksia niihin, mutta työympäristö ei aina ole valmis ottamaan näitä vastaan. Tutkimuksen mukaan Suomessa kunnalliseen toimintaympäristöön sisältyy ristiriita, joka kilpistyy yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen velvoittavan ammattietiikan ja vaientamiseen pyrkivän kulttuurin välillä. Tätä problematiikkaa voidaan ymmärtää sananvapauden rajoittamisen ja vaientamisen näkökulmasta, joka nähdään institutionalisoituneena vallankäyttönä.

## 2.2 Lainsäädännöllinen ympäristö ja sosiaalialan ammattieettiset periaatteet

Lainsäädäntö ja sosiaalialan eettiset periaatteet ovat keskeisiä sosiaalialan kenttää ohjaavia tekijöitä, jotka ymmärretään tässä tutkielmassa kuuluvaksi hallintavallan tutkimuksen kontekstiin. Uusimmassa sosiaalihuoltolain uudistuksessa yksi iso muutostekijä on liittynyt toiminnan laatuun ja valvontaan. Hallituksen esityksessä sosiaalihuoltolaiksi todetaan, että sosiaalihuollon toiminnassa on ollut puutteita, jotka liittyvät esimerkiksi kunnan valvontavelvoitteisiin, asiakkaan asemaan ja sosiaalihuollon henkilöstön määrään ja kelpoisuuteen. (HE 354/2014 vp.) Yksi merkittävä velvoite on kunnille säädetty toimi omavalvonnan järjestämiseen ja sosiaalihuollon ammattihenkilöille velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista. Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan käsikirja, jonka avulla seurataan ja kehitetään sosiaalipalvelujen laatua toimintayksiköiden arjessa. Valviran mukaan omavalvonnan perusideana on, että ” toimintayksikölle on laadittu kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja

riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti”. (Valvira 2016.)

Hallinnan analytiikan viitekehyksessä omavalvontasuunnitelma on asiakirja, jonka avulla pyritään kunkin yksikön ja sen työntekijöiden suorittamaan systemaattista sosiaalipalveluiden laadun arvioimista. Tässä arvioinnissa tulee ottaa huomioon koko ajan palvelujen laadun varmistaminen asiakasturvallisesti. Jos esimerkiksi palvelun laatu muodostaa asiakasturvallisuudelle uhan, yksikössä pitää kertoa miten poikkeaman sattuessa toimitaan. Epäkohdat ja niiden käsitteleminen sosiaalihuoltolain kautta voidaan nähdä myös tavoitetilana eli miten asioiden tulisi olla. Sosiaalihuoltolakiin liittyvät kohdat omavalvontasuunnitelmasta ja epäkohdista liittyvät hallintaan ja siihen kytkeytyviin tekniikkoihin, joilla pyritään vaikuttamaan käsityksiin sosiaalialan eettisesti ja moraalisesti kestävästä toiminnasta. Omavalvontasuunnitelmasta on tarkoituksena rakentaa pysyvä hallinnan asiakirja, jonka avulla organisaatiot rakentavat ja päivittävät muun muassa toiminta-ajatustaan, asiakasprosesseja, toimintaan liittyviä riskejä ja muuta laatutyötä. Hallintaan liittyvät rationaalisuudet ovat käännettävissä eli käyttökelpoiset tekniikat voidaan siirtää yhteiskunnan hallinnan tilasta toiseen (Valvira 2016; Kaisto & Pyykkönen 2011, 16.)

Tutkimuksessa käytetty tutkimusaineisto kerättiin ajankohtana, jolloin uusi sosiaalihuoltolaki oli voimassa, mutta sen osalta omavalvontasuunnitelman omaksuminen hallinnan välineenä oli vasta aluillaan eri organisaatioissa. On kuitenkin täsmennettävä, että omavalvontasuunnitelmasta on säädetty jo aiemmin yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 6§:ssä ja vanhuspalvelulain (980/2012) 23§:ssä. Tämä tarkoittaa sitä, että valtakunnan tasolla on ollut selkeä tahtotila kääntää Valviran määräyksellä (1/2014) jo asteittain käyttöön otettu hallinnan rationaalisuudet kattamaan kaikki sosiaalihuoltolain 14§:ssä mukaiset palvelut. (Valvira 2014.)

Tiitisen ja Silénin (2016) sosiaalialan ammattilaisille suunnatussa kyselytutkimuksessa selvisi, että tietoisuus omavalvontasuunnitelman olemassaolosta ja siitä, miten epäkohdista raportoidaan, oli vielä melko vähäistä. Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman olemassaolosta oli tietoisia noin viidennes vastaajista ja tiedot epäkohtien raportoinnin menettelytavoista oli ajan tasalla hieman alle joka kolmannella vastaajista. Sosiaalialan ammattilaisille on tehty sittemmin kysely omavalvontasuunnitelmasta ja ylipäänsä työntekijöiden valmiuk-

sista tehdä lain mukaisesti epäkohtien raportointia. Tuoreemman kyselyn mukaan esimerkiksi omavalvontasuunnitelman olemassaolosta omassa organisaatiossa ja velvollisuudesta tehdä epäkohtailmoitus tiesi hieman yli 40 % vastaajista. (Talentia 2017b.)

Sosiaalihuoltolaki asettaa lakisääteisen ilmoitusvelvollisuuden työntekijälle tilanteessa, jossa hän huomaa omassa työtehtävässään epäkohdan tai saa tietoonsa epäkohdan tai mahdollisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Epäkohtailmoitus tulee tehdä ensisijaisesti yksikön vastaavalle, jonka vastuulla on epäkohdan tai sen riskin poistamiseen liittyvä toimet. Ilmoituksen tehneen henkilön tulee myös saada tieto, millaisiin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta on ryhdytty. Jos yksikössä ei aleta riittäviin toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi, niin asia tulee viedä aluehallintoviraston käsiteltäväksi. (Tiitinen 2019, 40; Talentia 2017b; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Sosiaalihuoltolain luvussa 5 käsitellään palvelun laadun varmistamiseen liittyviä asioita. Lain 47§ koskee omavalvontaa. Laki velvoittaa kaikkia sosiaalihuollon toimintayksiköitä tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavaa tahoa laatimaan omavalvontasuunnitelman sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Tämä asiakirja on tarkoitettu julkiseksi ja sen toteuttamista on seurattava. Asiakaskeskeisyys nousee keskeiseen asemaan, sillä toiminnan kehittäminen perustuu sekä asiakkailta että henkilöstöltä kerättävään palautteeseen. Asiakaskeskeisyys on ollut yksi keskeisimmistä paradigmaattisista muutoksista sosiaalityössä viimeisten vuosien aikana. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Omavalvontasuunnitelma kytkeytyy myös sosiaalialialan epäkohtiin niin, että organisaatioissa kyettäisiin puuttumaan mahdollisimman nopeasti ja systemaattisesti. Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa todetaan omavalvontasuunnitelman tavoitteesta tukea henkilöstöä muun muassa laadukkaiden ja turvallisten palvelujen toteuttamisessa, jolloin toimilla mahdollistetaan ”epäkohtiin puuttuminen aiemmin ja ehkäistä jälkikäteen oikeusturvan tarvetta (Soveltamisopas 2017, 138.) Lisäksi sosiaalihuollon soveltamisoppaassa korostetaan sekä organisaation henkilökunnan että asiakkaiden mahdollisuutta kertoa omat käsityksensä yksikön toiminnasta ja epäkohdista. Palautteen antaminen nähdään yksiköiden laadun kehittämisen välineenä, ja omavalvontasuunnitelma on työkalu, joka auttaa myös viranomaisvalvonnassa.

Omavalvontasuunnitelma voidaan ymmärtää riskien hallinnan projektina, joka niveltyy osaksi asiantuntijuuden muutosta. Esimerkiksi hallinnan analyttisessä koulukunnassa Miller & Rose (2010, 157–159) ovat käsitelleet tätä asiantuntijuuden problematiikkaa. Heidän

mukaansa eri ammatillisilta ryhmittymiltä, kuten sosiaalityöntekijöiltä, vaaditaan entistä enemmän panostamista riskien määrittelyyn ja arviointiin. Yhtäältä tällaiset hallinnan tekniikkaan liittyvät vaateet kohdistuvat paitsi työntekijöiden oman ammatillisen toiminnan riskien tunnistamiseen ja minimoimiseen myös siihen, miten asiakkaita tulee opastaa hallitsemaan itseään aktiivisina kansalaisina tiedostaen toimintansa riskit ja vaikutukset.

Lainsäädännön ohella sosiaalialan ammattilaisten toimintaa ohjaavat ammattieettiset periaatteet. Sosiaalialan taustalla ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus ovat keskeisiä eettisiä ammatillisia periaatteita, joiden avulla edistetään ihmisen hyvä elämän toteutumista. Eettisiä periaatteita voidaan edelleen jaotella konkreettisemmin muun muassa ihmisen oikeuteen ilmaista tunteitaan ja kielteisiä kokemuksia, itsemääräämisoikeuteen ja osallisuuteen, yhdenvertaisuuteen sekä epäoikeudenmukaisten toimintatapojen ja käytäntöjen vastustamiseen. (Talentia 2017a, 7.)

Sosiaalialalla toimivat henkilöt voivat joutua kohtaamaan työssään tilanteita, joissa on käytettävä harkintavaltaa ylläpitääkseen sosiaalialalla tärkeinä pidettäviä arvoja. Eettiset periaatteet ilmentävät arvoja, jotka muuttuvat tosiasiallisessa toiminnassa teoiksi. Koska lainsäädäntö ei välttämättä anna selkeitä vastauksia sosiaalialalla esiintyviin inhimillisiin ongelmiin, niin ammattietiikka lainsäädäntöä laajempaan käsitteenä ohjaa ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja erilaisine vaihtoehtoineen. Sosiaalialalla tavoitteena on ihmisten auttaminen ja puutteiden sekä inhimillisen kärsimyksen vähentäminen. Ajoittain auttamistyön käytännöissä ammattieettiset periaatteet kohtaavat haasteita, jotka kytkeytyvät yhteiskunnalliseen vallankäyttöön hyvinvointipolitiikan makrotasolla ja johtamiseen. Epäkohtiin liittyvät ongelmat voivat kytkeytyä mesotasolle, jossa kunnan asukkaiden hyvinvointiin ja sen vajeisiin haetaan ratkaisuja. Mesotasolla myös sosiaalialan toimijat voivat joutua kohtaamaan oman organisaationsa tiukasti ohjattuihin taloudellisiin rajoitteisiin tai jopa lainvastaisiin käytäntöihin. (Talentia 2017b; Niemelä 2011, 18.)

Sosiaalialalla esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden on nähty omaavan epäkohtien paljastajan roolin, jota on tulkittu esimerkiksi valtaannuttamisen yhdeksi muodoksi. Epäkohtien paljastaminen nähdään tärkeäksi osaksi eettistä työtettä. Eettinen jännite tulee nimenomaan siitä, että mikäli sosiaalityöntekijät eivät puutu epäkohtiin ja pyri estämään organisaatiossa tapahtuvaa haitallista toimintaa, niin he tulevat rikkoneeksi oman ammattikuntansa tavoitetta edistää asiakaskunnan turvallisuutta ja hyvinvointia. (Tiitinen 2019, 54 sit. Greene & Latting 2004.).



### 2.3 Harkintavalta sosiaalialalla

Tutkielmassa käytetään harkintavallan käsitettä niveltämällä se foucault'laisesti orientoituneeseen hallinnan analytiikan käsitteistöön, joka tarjoaa metodologisia välineitä toimijuuden sekä vallan ja tiedon muotojen hahmottamiseksi sosiaalialan kentällä (ks. esim. Perttula 2015 34; Sirviö & Romakkaniemi & Lindh & Laitinen 2015; Aikio 2017). Tässä luvussa esittelen harkintavaltaa byrokraattisesta ja professionaalista näkökulmasta. Harkintavallan typologisointi havainnollistaa ja taustoittaa myöhemmin käsiteltävää hallintavallan tutkimukseen liittyviä teoreettis-metodologisia kysymyksiä. Hallintavallan teoreettis-metodologiset lähtökohdat käsittelen seuraavassa luvussa.

Harkintavalta on liitetty perusteelliseen ja yksityiskohtaiseen päättelyyn yleensä viranomais-toiminnassa ja oikeuslaitoksessa. Sillä on ollut vahva yhteys perinteisiin vahvoihin profes-sioihin, joissa käytetään autonomista ja riippumatonta asiantuntijaharkintavaltaa perustuen professionaaliseen tietoon. Sosiaalityön asema on ollut professioiden kentässä kiistellympi ja sitä on kutsuttu semiprofessioksi, mikä ei kaikilta osin täytä vahvojen ammattikuntien kriteerejä. (Perttula 2015, 93; Banks 2001, 84–85.)

Anita Sipilän (2011) väitöstutkimuksessa tuodaan esiin, kuinka tieto, taito ja etiikka ovat sosiaalityön asiantuntijuuden keskiössä. Harkintavalta on puolestaan sosiaalityöntekijän asi-antuntijuuden keskeinen taito. Harkintavaltaan liittyy näin ollen kyky reflektoida tietämisen rajoja ja toiminnan seurauksia. Michael Lipsky on todennut, että sosiaalityöntekijät ovat ka-tutason byrokraatteja, jotka ovat politiikan toimeenpanijoita ja käyttävät varsin paljon itse-näistä harkintavaltaa suhteessa asiakkaisiin. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijät omaavat verrattain paljon autonomiaa paitsi asiakkaisiin myös heidän yläpuolellaan oleviin johtajiin nähden. Tämä sosiaalityöntekijöiden käyttämä valta huolestutti Lipskyä, ja Juhilan tulkinnan mukaan se tarkoitti, että harkintavalta tuottaisi huonoja käytäntöjä. (Lipsky 1980, 13–15; Juhila 2009, 301–302.)

Harkintavalta voidaan ymmärtää nykykontekstissa esimerkiksi niin, että asiakaslähtöisyys ja selontekovelvollisuus ovat sosiaalityön ammattietiikan mukaan kaiken lähtökohta (Juhila 2009, 302). Tämä sama jaetaan myös uudessa julkisjohtamisessa eli New Public Manage-mentissa (NPM), jolla viitataan yleisesti markkinoilta sovellettuihin johtamiskäytäntöihin. Nämä käytännöt on siirretty julkiselle sektorille, jossa on pyritty tehostamaan työtä ja uudis-tamaan organisatorisia rakenteita korostamalla asioiden mitattavuutta. (Mänttari-van der Kuip 2016, 7.) Juhilan mukaan näissä on erona se, että ammattieettinen asiakaslähtöisyys

pohjautuu tilannekohtaiseen harkintaan ja asiakkaan erityistarpeet huomioivaan käytäntöön. NPM:ssa puolestaan asiakaslähtöisyys määrittyy erilaisten vaikuttavuustutkimusten, standardointien ja asiakaspalautejärjestelmien kautta, joilla taattaisiin laadukkaat palvelut asiakkaille. (Juhila 2009, 302.)

Harkintavalta voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: sääntöihin (rules), arvoihin (value discretion) ja työtehtäviin (task discretion). Säännöt voidaan ymmärtää myös byrokraattisena näkökulmana, jossa harkintavalta liittyy rajoitteisiin ja lainsäädäntöön. Mitä enemmän organisaatiossa on sääntöjä, sitä vähemmän esimerkiksi sosiaalityöntekijällä on liikkumavaraa katutason byrokraattina toimimiselle. Työntekijän rooli rinnastuu portinvartijana toimimiseen. Sääntöjä joudutaan monesti myös soveltamaan, jolloin se tuo mukanaan lisää vastuuta ja harkintavallan käyttöä yksittäistapauksissa. Arvot puolestaan liittyvät työntekijän mahdollisuuksiin noudattaa ja toteuttaa oikeudenmukaisuutta ja ammattieettisiä arvoja. Tämä harkintavalta kytkeytyy mitä suuremmassa määrin henkilökohtaiseen autonomisuuteen professionaalisuutta koskevilla tiedollisilla ja eettisillä kysymyksillä. Työn raamit ovat kaventuneet, työntekeminen on yksilöllistynyt ja tehostunut. Nämä edellä mainitut asiat julkisjohtamisen logiikan rinnalla ovat kaventaneet harkintavaltaa asiakaslähtöisyyden toteuttamisessa. Työtehtäviin liittyvä harkintavalta liittyy siihen, että työntekijöillä on todelliset mahdollisuudet toteuttaa työtä olemassaolevia sääntöjä ja tavoitteita noudattaen. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 230–231.) Evansin (2010, 33) mukaan harkintavallan käsite liittyy vapautteen toimia oman ammattikunnan sisällä omassa työroolissa.

Seuraavassa esittelen kaksi harkintavallan tyypittelyä, joista ensimmäinen on byrokraattinen ja toinen on professionaalinen näkökulma. Kun tarkastellaan harkintavaltaa byrokratian näkökulmasta, niin silloin korostetaan sosiaalityön organisatorista ympäristöä ja toimintatapoja. Byrokraattisessa näkökulmassa korostuu lakien ja organisaation erilaisten sääntöjen tehokas ja yhdenvertainen soveltaminen. (Sirviö 2013, 6.) Byrokraattinen harkintavalta sisältää ajatuksen universaaliudesta, kuten esimerkiksi asiakkaiden yhdenvertaisuutta palveluissa, kun taas professionaalinen harkintavalta määrittelee sosiaalialan palvelutarpeita yksilöllisesti. Näin ollen ristiriita voi syntyä kun edellinen korostaa universaalista logiikkaa kuhunkin tapaukseen ja toinen tapauskohtaista harkintaa. Tutkimuksessa on havaittu, että byrokraattisen harkintavallan teknisrationaalinen eetos voi esimerkiksi liian jäykkänä sääntöjen soveltamisena johtaa asiakkaiden osallisuuden rajoittumiseen palvelujärjestelmässä. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 231.)

Professionaaliossa harkintavallassa korostuu ammattikunnan kollektiivisempi ymmärrys hyvästä sosiaalityöstä. Byrokraattiossa organisaatiossa liiallisten sääntöjen luominen voi johtaa sääntöjen rikkomiseen sekä työntekijän että asiakkaan taholta. Byrokraattiossa organisaatiossa tällainen ammattityöstä vieraantuva eetos voi myöskin vaikuttaa siihen, että työntekijät alkavat kehittää ja soveltaa omia sääntöjään. Tällaista vastarintaa muistuttavaa toimintaa voidaan lukea professionaaliossa harkintavallaltaan, koska siinä pyritään soveltaamaan harkintaa tilannekohtaisesti asiakkaiden etuja ajatellen. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 231.)

Professionaaliossa harkintavallassa on keskeisesti kyse tiedon ja vallan yhteenkietoutumisesta. Byrokraattiossa harkintavallassa korostuu enemmän asioiden hoitamisen teknisyys ja organisaatiokeskeinen ohjeistus, mutta professionaaliossa harkintavallalta kytkeytyy tiukemmin sosiaalialan arvoihin ja tietoon. Professionaaliossa harkintavallassa työntekijä kykenee huomioimaan senhetkisen prosessin esimerkiksi asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Verrattuna byrokraattiossa harkintavallaltaan professionaaliossa ulottuvuus ei ole sidottu niinkään etukäteisesti määrättyihin normeihin. (Sirviö 2013, 9.)

Perinteistä professiokeskeistä ongelmanratkaisu- ja asiantuntija-ajattelua haastaa myös postmodernin yhteiskunnallisen kehityksen muutos tietoon ja asiantuntijuuteen. Sosiaalityössä asiantuntemus ja siihen kytkeytyvä tieto ovat prosessinomaisia ja moniulotteisia. Postmodernissa ajattelussa tiedontuotanto ja professionaaliossa harkintavallalta nojautuvat kulloiseen käyttöyhteyteen ja asiantuntijuus on refleksiivistä ja avointa. Yhdistän professionaaliossa harkintavallaltaan tällaisen postmoderniin kontekstuaaliossa suuntautuvan sosiaalityön, jossa ongelmalähtöisen ajattelun sijaan tunnustetaan arvaamattomuus, muuttuvuus, epävarmuus ja monisärmäisyys. Yhdyn myös siihen postmoderniin käsitykseen, että kaikessa harkintavallassa on tärkeää nostaa esille sosiaalialan ja muunkin elämismailmaa määrittävät valtasuhteet ja niiden välillä esiintyvä jännitteet. (Fook 2016; Karvinen-Niinikoski 2010, 248, 266.)

Suomaliossa harkintavallaltaan liittyvässä keskustelussa on liitetty postmoderniin kriittis-reflektiiviossa sosiaalityöhön epäkohtien esiin nostaminen. Taustalla on kyse postmodernista tavasta ottaa etäisyyttä kysymällä miten vallanverkostoissa ylläpidetään ja ohjataan ajattelemaan itsestäänselvyyksien kautta toimijapositioneita ja niihin liitettäviä asioita. Kriittis-reflektiiviossa sosiaalityön näkökulma ja tulkinnat aktivoituivat sosiaalialan jännitteistä ja konflikteista, joissa sosiaalialan ammattieettiset periaatteet ovat ristiriidassa kentällä vaikuttavien

totuuksien kanssa. (Perttula 2015, 97.) Professionaalinen harkintavalta yhdistyy tällaiseen tilannekohtaiseen ja jännitteistä ammentavaan reflektioon, jossa pyritään hakemaan ammatteettisesti parempia ratkaisuja paitsi asiakkaiden elämäntilanteen parantamiseksi mutta myös oman toimijuuden edistämiseksi. Tällaiset ratkaisut eivät pelkästään nojautu byrokraattiselle harkintavallalle ominaisista säännöistä ja ohjeistuksista.

On kuitenkin harkintavallan ja sosiaalityön käytäntöjen näkökulmasta todettava, että byrokraattisessa harkintavallassa on myös mahdollisuus valintoihin mitä ja miten tekee. Korostamalla sääntöjä ja lakeja pyritään asiakkaiden oikeudenmukaiseen ja tasavertaiseen kohteluun. Sääntöjen tulkitseminen voi olla yhtä hyvin joustavaa tai jäykkää. Byrokraattisen harkintavallan käytössä on kuitenkin todettu mahdollisuus siihen, että säännöt menevät organisaation tavoitteiden edelle ja ne alkavat ohjata harkintavaltaa kaventavasti, jolloin tilannekohtaiselle professionaalinen harkintavallalle ei liiemmin jää tilaa. (Sirviö 2013, 7-8.)

#### 2.4 Rationaliteetit ja tekniikat hallintavaltana

Tutkielmassa lähdetään siitä, että vallankäytön analyysissä tulisi pyrkiä kuvaamaan erilaisen valtakäytäntöjen toimintatapoja yksityiskohtaisesti ja tulkitsemaan vallankäytön ilmenymiä yllättävistä paikoista. Foucault'in teoreettinen näkökulma avaa mahdollisuuden analysoida sosiaalityön käytännön arkea ja siihen liittyviä yksityiskohtia kuitenkin huomioiden ne institutionaaliset rakenteelliset puitteet joissa ne konkreettisesti tapahtuvat. (ks. esim. Kaisto & Pyykkönen 2010, 8-9; Chambon 1999, Perttula 2015, 40; Healy 2014, 210.)

Foucault'laisessa tavassa ymmärtää valtaa ei ole kyse niinkään siitä, kenellä valtaa on tai kuinka legitiimiä vallankäyttö on eikä myöskään vallankäytön motiivien selvittäminen ole analyysin keskiössä. Siinä ei myöskään nähdä valtaa hyödykkeenä tai nollasummapelinä eri ryhmien välisessä vuorovaikutuksessa, jossa on kyse esimerkiksi valtaantumisprosessista. Foucault'lle valta on biovaltaa, joka kohdistuu ihmisyksilöihin ja –populaatioihin. Biovalta pyrkii muun muassa muokkaamaan ja voimaperäistämään sekä ohjaamaan ihmisten kykyjä ja ominaisuuksia. (Helén 2010, 28.)

Foucault'laisessa valtakonseptiossa pyritään kiinnittämään huomiota siihen, miten valtaa harjoitetaan ja käytetään verkostossa tai tässä tutkielmassa sosiaalialan kentässä. Kun pohditaan sosiaalialan käytäntöjä ja niiden yhtymäkohtia muihin yhteiskunnan sektoreihin ja

monialaiseen yhteistyöhön, niin hierarkioiden ja valtasuhteiden roolia ei voi sivuuttaa. Foucault'laisessa valtakonseptiossa ymmärretään, ettei vallalla ole jotain ehdotonta perustaa, johon se voisi kiinnittyä. Tämä on yhteneväinen postmodernin käsityksen kanssa tiedosta ja tietämisestä sekä niiden kiinnittymisestä valtaan. (Fook 2016, 46, 58.)

Samuli Aikio (2017, 30) korostaa, että foucault'laisessa valtakäsityksessä ei kuitenkaan kiisteta vallanjakautumisen epätasaisuutta ja sitä, että yksilöiden kyky toimia ja vaikuttaa yhteiskunnassa riippuu paljolti siitä, että millaisia tietoja ja taitoja he omaavat kullakin hetkellä. Sosiaalialalla myös johtaminen ja johtajuus sekä vallitseva lainsäädäntö muiden muassa asettavat henkilöstön, asiakkaat ja muut yhteistyötahot erilaisiin vallanasetelmiin, joissa he pyrkivät toimimaan ja vaikuttamaan. Teesi siitä, että vallalla ei ole selkeää perustaa on siinä mielessä ymmärrettävää, että vallan harjoittamiseen ei välttämättä vaikuta esimerkiksi sosiaalityöntekijän asema itsessään. Vallan perustattomuus merkitsee myös sitä, että valtaan liittyvät erittelyt ovat miten-kysymyksiä. (Aikio 2017, 29.) Tarkastelussa on tärkeää seurata, miten valta operoi arjen käytännöissä, ja miten valta myöskin vaikuttaa eri ryhmien ja yksilöiden tapaan havainnoida ja kokea asioita eri tavoin. (Fook 2016, 63–76.) Vallan harjoittamiseen liittyy myös kyvykkyydet harjoittaa sosiaalityöntekijän ammattia ja muut kontingentit tekijät, jotka voivat esimerkiksi vaikuttaa organisaatiossa mahdollisuuksiin raportoida epäkohdista.

Yksi tällainen kontingentti tekijä sosiaalialalla voi olla henkilöstön ja erityisesti esimiesten vaihtuvuus. Esimiehen vaihtuminen organisaatiossa voi hallintavallan näkökulmasta muuttaa strategisia asetelmia toimia ja vaikuttaa epäkohtien poistamiseen liittyviin käytäntöihin. Toisin sanoen valta-asetelmien kannalta tilanne voi lukkiutua foucault'laisesti ylivallan tilaan tai sitten se voi päinvastoin kääntää asetelman strategisen pelin suuntaan, jolloin hallintavallan liittyy toimintamahdollisuuksien kasvamiseen. (Aikio 2017, 31; Niemi 2013, 47.)

Sosiaalialan kenttä voidaan hallintavallan näkökulmasta nähdä paikkana, kuten Rauna Perttula käsittelee valvonnan ja harkintavallan yhteenkietoutumisen tilaa. Valvontaa voidaan ylhäältä käsin ilmentää esimerkiksi managerilistinen valta, mutta toisaalta harkintavalta paikantuu foucault'laisesti alhaalta ylöspäin suuntautuville vaikuttamispyrkimyksille. Tällaista alhaalta ylöspäin suuntautuvaa vaikuttamista harkintavallan kontekstissa voidaan määrittellä mikrofysiikan alueeksi. Mikrofysiikan alueella on kyse sosiaalialan dynaamisesta verkostosta, johon epäkohtien kontekstissa kietoutuu niin työntekijät, asiakkaat kuin muutkin

toimijat. Mikrofysiikan kontekstissa hallintavalta ilmenee toimijuuden ja rakenteiden välisenä vuorovaikutuksellisuutena. (Perttula 2015, 40.) Ylhäältä käsin tuleva valta ja alhaalta nouseva toimijuuteen liittyvä harkintavalta eivät ole vastavoimia, vaan sekoittuvat keskenään epäkohtien raportoinnin konteksteissa.

Hallintavaltaan liittyvät tekniikat sijoittuvat siten valtasuhteiden pelissä välimaastoon, jossa osapuolet pyrkivät vaikuttamaan toistensa toimintaan. Aikion mukaan vallan tasossa voi olla kyse ylivallan tilasta tai strategisesta pelistä. Ensimmäinen viittaa valtasuhteiden lukkiintuneisiin ja epäsymmetrisiin tilanteisiin, joissa mahdollisuudet vastarintaan ovat hyvin rajoitetut. Ylivallan kontekstissa sosiaalialalla voi olla kyse organisaatiossa ilmenevästä pahasta vallasta, jolloin se pyrkii estämään sisällöllis-eettisten toimintapojen toteutumisen. (Niemi 2013, 47.) Jälkimmäisessä on kyse siitä, että valtasuhteet ovat liikkuvia ja käännettävissä olevia, jolloin mahdollisuudet muutokseen ja vastarintaan ovat hyvät. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, sosiaalialan työntekijät pystyvät käyttämään tekniikoita, joilla he voivat edistää epäkohtien raportointia. (Aikio 2015, 9.)

Tutkielmassani pyrin laajentamaan kuvaa sosiaalialan epäkohtiin liittyvissä konteksteissa niin, että epäonnistuneiden kokemusten rinnalla olen kiinnostunut myös onnistumisista. Vaikka tässä tutkielmassa aineiston lukutapaa ohjaa postmoderni orientaatio, niin yhtymäkohtia on myös rakenteelliseen sosiaalityön traditioon. Anneli Pohjola esimerkiksi nostaa esille, kuinka rakenteellisessa sosiaalityössä tietotyön tavoitteena on tiedon tuottamista ja välittämistä, epäkohtien osoittamista ja yhteiskunnan omatuntona toimimista. (Pohjola 2011, 219).

Vaikka työntekijä on mahdollisesti kokenut pahojakin epäonnistumisia, niin näissäkin tapauksissa on tärkeää kysyä, että miten toimijuuden rakentuminen ja siihen liittyvä asiantuntijuus on auttanut ”kääntämään” tilannetta paremmaksi. Mänttari –Van Der Kuip (2015, 15-16) on myös suomalaisten sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia koskevassa tutkimuksessa korostanut alalla vallitsevien negatiivisten ilmiöiden rinnalla positiivisten tekijöiden esille tunnistamista. Kun tutkimuksessa tarkastellaan työntekijöiden negatiivisia ja positiivisia kokemuksia selonteoissa, niin tällä voidaan katsoa olevan myös emansipatorisia intressejä.

Tässä tutkielmassa tunnustetaan monien tutkimusten esille nostamat faktat sosiaalityön kentän moniulotteisista epäkohdista, jotka ilmenevät sosiaalityön käytännöissä (Tiitinen 2019, Metteri 2012.) Samalla kuitenkin Mänttari-Van Der Kuip (2015, 15) on todennut, että niin

sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia kuin sosiaalityön asemaa yleensä koskevassa tutkimuskirjallisuudessa positiivisten tekijöiden rooli on jäänyt tutkimuksissa vähemmälle huomiolle.

Vaikka positiivisten tekijöiden identifioiminen voi olla hankalaa epäkohtien maailmassa, niin yhdyin myös Metterin (2012, 213–214) foucault’laiseen tulkintaan työntekijän toimijuuden mahdollisuuksista. Tällä Metteri tarkoittaa syy-seuraussuhteiden ymmärtämisen luonnetta harkintavallan kontekstissa. Hänen mukaansa ammatillisen harkinnan epäonnistumista harvoin voidaan pitää hyvinvointivaltion muutoksen, säästöpolitiikan tai hallinnointitavan väistämättömänä seurauksena. Vaikka epäkohtien maailmassa on varmasti vakavia ongelmia, niin vallanverkostoissa on tiloja, joissa työntekijällä on mahdollisuuksia löytää tilaa omakohtaiselle harkinnalle.

Postmodernissa näkökulmassa toimijuutta voidaan lähestyä dikotomioiden sijaan niin, että ne sisältävät hienovaraisiakin onnistumisia ja kriittisiä käytänteitä avatakseen tilaa muutokselle. (Fook 2016, 12–15.) Epäonnistumisten kokemusten sisällä voi olla yhtä hyvin onnistumisia ja toimijuutta vahvistavia elementtejä. Sama pätee, että onnistumisissa voi olla myös epäonnistumisen hetkiä ja toimijuutta rajaavia käytäntöjä. Sosiaalisesta todellisuudesta voidaan konstruoida siten nyansseja, jotka ylittävät dikotomioiden maailmaa ja avaavat mahdollisuuden uusille tulkinnoille sosiaalialan toimijoiden kokemuksellisuudesta epäkohtien maailmassa (Fook 2016, 97–99).

Hallintavalta liittyy foucault’laisesti orientoituneeseen hallinnan analytiikan suuntaukseen. Hallinnan analytiikkaa ovat kehittäneet erityisesti brittisosiolegit Peter Miller ja Nikolas Rose. Heidän mukaansa tutkimussuuntaus on kiinnostunut muun muassa seuraavista teemoista: ”hallinnaksi vakiintuneen vallankäytön keinoista ja välineistä, ihmisten käyttäytymiseen vaikuttamisen yhteiskunnallisista strategioista ja ohjelmista, ihmiselämään ulkopäin puuttumisen tietoperustasta, ihmisille tarjottujen ja heidän soveltamistaan itsensä ymmärtämisen tavoista sekä hallinnan kulloisista tavoitteista”. (Kaisto & Pyykkönen 2010, 7-8.)

Valta ja vallankäyttö ovat foucault’laisessa perspektiivissä alati muuttuvia, niitä muunnetaan ja organisoidaan ja se myös muuntelee sekä organisoi. Valta ei ole jotakin pysyvää tai rakenteellista sinänsä, vaan se ilmenee subjektien välisenä suhteena. Valta rakentaa ja muotoi-

lee subjekteja jatkuvasti, joten yksilöä, identiteettiä tai subjektiutta ei voida erottaa valtasuh-teista, joissa hän elää. Hallinta (gouvernement) on vallankäytön muoto, joka on levittäytynyt kaikkialle yhteiskunnassa. (Kaisto & Pyykkönen 2010, 10–11.)

Hallintavallan ytimessä on ajatus yksilölle ulkoisen vallankäytön ja yksilön itseensä kohdis-taman vallankäytön yhdistymisestä. Hallinnallisuus sijaitsee siten yksilön ulkoisen hallinnan ja itsehallinnan leikkauspisteessä. Vallan luonne ei ole pakottavaa, vaan hallintavalta perus-tuu hallintaan vapauden kautta. Vapaus ei kuitenkaan tarkoita mitä tahansa vapautta, vaan ihmisiä ohjataan olemaan vapaita erilaisilla käytännöillä. Tehokas hallinta on yksilöivää ja yksilöllistä, ja ihmiset on ohjattava ymmärtämään itsensä omien vastuidensa kautta esimer-kiksi kuluttajina tai kansalaisina. (Kaisto & Pyykkönen 2010, 11–12.)

Esimerkiksi voidaan kysyä, että miten sosiaalialalla toimivat määrittelevät itseään kun he nostavat epäkohtia esille ja raportoivat niistä eteenpäin. Miten he järkeilevät ja harkitsevat omaa toimijuuttaan ja asiantuntijuuttaan suhteessa työyhteisöön, asiakkaisiin ja muihin asi-anosaisiin? Lisäksi voidaan kysyä, että miten normeista poikkeavia subjekteja hallitaan, kun he eivät noudatakaan yhteisesti sovittuja käytäntöjä? (Kaisto & Pyykkönen 2010, 12.) Sa-maan hengenvetoon voidaan kysyä, että miten subjektit tällaisissa normeista poikkeavissa tilanteissa suhtautuvat hallintavaltaan? Millaisia toimintamahdollisuuksia heillä on? Hallin-nan tutkimuksessa ei ole tarkoituksena vapauttaa hallinnan kohteita hallinnan alaisuudesta, mutta hallinnan muotojen, seurausten ja vastarinnan ja muiden kamppailujen analyysi voi avata toisinajattelun mahdollisuuksien pohdinnalle. (Kaisto & Pyykkönen 2010, 14.)

Hannu Simolan (2004) mukaan hallinnan käsitteeseen sisältyy episteeminen (episteme), tek-ninen (techne) ja eetoksellinen (ethos) ulottuvuus. Episteemisyys viittaa totuuksien järjestel-mään, johon luen tässä poliittiset rationaalisuudet. Tekninen puolestaan viittaa vallan tekniikoihin, jotka ovat hallinnan työkaluja. Eetos kiteyttää kussakin ajassa ja paikassa olevaa ta-voitetta, joka on muutoksen kohteena. Sosiaalialan kentällä eetos voi ilmetä esimerkiksi toi-mijoiden identiteettiin ja siihen liittyviin pyrkimyksiin vaikuttaa epäkohdista raportoimisen prosesseihin. Metteri (2012, 42) viittaa Kantolan (2002, 80) määritelmään eetoksen käsit-teestä, jossa on kyse siitä, miten toimija mieltää itsensä ja oman asemansa sekä perustelee toimintansa legitimittein. Sosiaalityöntekijä katutasen byrokraattina ja harkintavaltaa käyt-tävänä työntekijänä on hyvinvointipolitiikan tulkitsija ja välittäjä. Hänellä on myös portin-vartijan rooli esimerkiksi päätettäessä harkinnanvaraisista etuuksista ja palveluista. (Metteri 2012, 40.)



Vallan ja subjektien ohella rationaalisuuksien kautta pyritään mahdollisimman selkeästi kiteyttämään kuinka asiat ovat ja kuinka niiden tulisi olla. Ne ovat järkeilyn tyylejä, jotka määrittelevät esimerkiksi sosiaalityölle systemaattisia ”kehyksiä” siitä, kuinka vaikkapa omavalvontasuunnitelmaan tulisi toimeenpanna eri yksiköissä. Näissä rationaalisuuksissa määritellään asioille tarkoituksia ja ne voivat perustua esimerkiksi tieteelliseen tiedon käyttämiseen. Hallinnan analytiikassa nämä rationaalisuudet ovat laajempia ajan kuluessa rakentuneita diskursseja. (Kaisto & Pyykkönen 2010, 15.)

Valtaprosessin hahmottamisessa on tärkeää kohdistaa huomio hallinnan järkeilyyn rationaaliteetteina ja tekniikkoina (Aikio 2017, 30). Rationaalisuuksilla on neljä piirrettä. Ensinnäkin ne omaavat moraalisen muodon. Yksilön, ryhmän tai instituution toisiin kohdistamia tai yksilön itseensä kohdistamia hallintakäytäntöjä ohjaavat moraaliperiaatteet. Tämä voi käytännössä tarkoittaa miten sosiaalityöntekijät perustelevat ammatti-eettisiä periaatteitaan epäkohtiin liittyvissä selonteoissa. Miten työntekijä perustelee omaa asiantuntijuuden eettisiä kysymyksiä suhteessa asiakkaaseen tai palvelujärjestelmän odotuksiin? Toiseksi rationaalisuus liittyy episteemisyyteen eli miten asiantuntijatieto tai tieteellinen tieto ohjaa käsityksiä siitä, kuinka tilat, muut henkilöt, ongelmat ja muut asiat ymmärretään. Kolmanneksi rationaalisuudet sisältävät omaa slangiaan, jotka muodostavat oman sanastonsa. Tällaisia voivat olla esimerkiksi metaforat ja retoriset käsitteet. Neljänneksi rationaalisuudet ovat käännettävissä olevaa järkeilyä, jota voidaan siirtää toimimaan erilaisissa konteksteissa ja ne voivat saada erilaisia teknisiä ilmenemismuotoja. (Rose & Miller 2010, 87–89; Rose 1999, 26–27, 47–49; Kaisto & Pyykkönen 2010, 15.)

Rationaalisuuksilla viitataan järkeilyn tapoihin, että miten ihmisiä ja asioita problematisoidaan. Millaisia tiedon, toimijuuden ja vallan erilaisia konteksteja voidaan eritellä. Rationaalisuudet ovat hallinnan järkeen liittyviä diskursseja, joissa muodostuu tietynlainen tapa jäsentää todellisuutta ja muokata sitä. Hallintavallan toinen puoli on tekniikat, jotka mahdollistavat rationaalisuuksien kiinnittymisen ja sitä kautta hallinnan mahdollisuuden. Hallinnan tekniikat ohjaavat ihmisiä toimimaan tiettyjen tavoitteiden mukaisesti. Tiedon keräämisellä, erilaisilla ohjelmilla ja suunnitelmilla, tilaan liittyvillä järjestelyillä voidaan ohjata ja tuottaa esimerkiksi työttömistä, oppilaista, maahanmuuttajista tai muista halutunkaltaisia yksilöitä. Näillä toimenpiteillä voidaan pyrkiä vaikuttamaan kohteen ajatteluun ja toimintamalleihin, mutta tekniikoilla voidaan myös vaalia sosiaalista eheyttä. (Kaisto & Pyykkönen 2010, 17–18.)

### 3 TUTKIELMAN TOTEUTTAMINEN

#### 3.1 Tutkielman tavoite ja tutkimuskysymykset

Tavoitteenani on tutkia sosiaalialan työntekijöiden antamia merkityksiä toimijuudesta sekä tiedosta ja tietämisestä epäkohtien raportointia edistävien ja hankaloittavien tekijöiden konteksteissa. Pysin laajentamaan kuvaa sosiaalialan kentällä ilmenevistä epäkohdista niin, että epäonnistuneiden kokemusten rinnalla olen kiinnostunut myös onnistumisista. Harkintavallan käsitteen kautta voidaan ymmärtää miten toimijuudessa konstruoidaan omaa asemaa vallanverkostoissa sekä mahdollisuuksista tietää ja toimia osana laajempaa yhteisöä. Harkintavallan käsite ymmärretään osana hallintavallan tutkimusta, jolloin kiinnitetään huomiota keskeisiin sosiaalialan rationaliteetteihin. Harkintavallan käsitteen yhteydessä myös olen kiinnostunut siitä, miten byrokraattinen ja professionaalinen ulottuvuudet ilmenevät epäkohtiin liittyvissä selonteoissa. Tämän typologisoinnin avulla harkintavallan merkitykset voidaan ymmärtää karkeasti siten, miten toimijuudessa nojaututaan yhtäältä formaalisiin organisatorisiin sääntöihin ja resursseihin sekä toisaalta tilannekohtaiseen aktiiviseen vastainta tavoittelevaan diskurssiin.

Rationaliteetit ovat sosiaalialan kentällä omaksuttuja hallinnan järjen vaatimuksia siitä, millaisia ihmisten ja toimintaympäristöjen pitäisi olla. Rationaalisuudet antavat vastauksia tapaan, joilla ihmisiä ja asioita problematisoidaan, millaisia toimintaa ohjaavia eettisiä periaatteita sekä auktoriteetti- ja subjektiasemia sosiaalialan kentällä muodostuu. Hallinnan rationaalisuuksissa on tärkeää myös niiden siirrettävyys erilaisiin konteksteihin. (Miller & Rose 2010, 87–89; Aikio 2017, 30.) Jotta rationaliteetit voivat järkeilyä toimia, niiden tulee kiinnittyä tekniikoihin, jotka konkretisoivat toimijuuteen liittyviä käytänteitä. Hallinnan tekniikat ilmentävät sellaista hallintaa, jossa toimijat pyrkivät hallitsemaan itseään ja toisiaan sosiaalialan kentän tavoitteiden erilaisissa konteksteissa. Tässä tutkielmassa se kohdistuu tarkemmin ottaen toimijoiden kokemuksellisuuteen epäkohdista. Pysin kuitenkin epäkohtien tunnistamisen sijaan pikemminkin kiinnittämään huomiota siihen, miten sosiaalialalla valitsevat hallinnan tekniikat ilmenevät erilaisina esittämisen tapoina, valvontana, sopimuksina, tiloina, organisaation hierarkioina ja linkkeinä esimiehiin. Tekniikat tuovat epäkohtiin liittyvät ilmiöt sosiaalialan kentällä tiedettäväksi asioiksi, joita voidaan arvioida osana tiedon ja vallan problematiikkaa. Kun harkintavalta ymmärretään osana hallintavaltaa, niin silloin kohdistetaan myös huomio keskeisten hallinnan tekniikoiden suhteeseen valtaan. Tekniikat

sijoittuvat välimaastoon, jossa toisella puolella on strategiset pelit ja toisella ylivalan tila. Ensin mainitussa kontekstissa toimijuus on aktiivista ja mahdollisuudet toimia on paremmat kun vastaavasti jälkimmäisessä tilanteessa ylivalta näkyy toimijuuden kannalta lukkiutuneina asetelmina.

Tutkielmani tehtävä on vastata kysymykseen: Miten sosiaalialan työntekijät käyttävät harkintavaltaansa epäkohtien raportointia edistävissä ja hankaloittavissa tekijöissä ottamalla huomioon toimijuuden ja tietämisen merkitykset?

### 3.2 Tutkimusaineisto

Tutkielmassa käytetään Laura Tiitisen ja Marianne Silénin laatimaa lomaketutkimuskyselyaineistoa, joka toteutettiin vuoden 2016 alkupuolella sähköisenä Webropol-kyselynä. Kyselyä markkinoitiin valtakunnallisesti muun muassa sosiaalisessa mediassa, Talentian ja sosiaalialan osaamiskeskuksen sivuilla. Lomakekyselyaineiston otsikkona oli sosiaalialan epäkohdat ja niiden raportointi ja lomakkeen alussa todetaan, että epäkohta voi olla lainsäädännön vastaista, epäeettistä tai muulla tavoin organisaation tavoitteiden vastaista toimintaan. Tiitisen ja Silénin (2016) kyselytutkimusta on analysoitu sekä kvantitatiivisesti että kvalitatiivisesti. Tutkielmassa rajaan analyysiin ulkopuolelle kvantitatiiviset kuvailevat menetelmät. Käytän ainoastaan esimerkiksi tiettyjä jakaumia havainnoillistaakseni tutkimusongelman kannalta tärkeitä taustatekijöitä.

Kyselyyn vastasi 183 henkilöä, joista naisia oli 94 %:a. Vastaajista selkeä enemmistö oli sosiaalialan korkeakoulutettuja ja heillä oli varsin pitkä työkokemus sosiaalialta ja myöskin epäkohtien havainnoinnista ja raportoinnista. Tutkimuksen tekijöiden mukaan tutkimuksen otannan pohjalta ei tuloksia voida yleistää koko sosiaalialan kenttää koskeviksi. (Tiitinen & Silén 2016, 4-6.) Vastaajista 88 % oli vuoden aikana havainnut epäkohtia ja heistä 56 % vastasi, ettei epäkohta poistunut siitä raportoimalla ja myöskin, että työpaikassa piilotellaan epäkohtia. Vastaajista 37 % kertoi kokeneensa rangaistuksia epäkohdan raportoinnin vuoksi, mikä kertoo osaltaan sosiaalialan epäkohtiin liittyvien haasteiden rakenteellisista vakavista ja piiloutuvista ongelmista.

Lomakekyselyssä on kaikkiaan 25 kysymystä, joissa halutaan tietoa epäkohtien tunnistamiseen ja raportointiin liittyvistä asioista, kuten esimerkiksi työyhteisön keskustelukulttuurista, raportointiin liittyvistä ohjeistuksista, millaisia epäkohtia on havainnut ja kuinka usein sekä millaisia seurauksia raportointi on aiheuttanut työntekijälle. Lomakekyselystä olen valinnut

kolmen avokysymyksen vastaukset analysoitavaksi. Kysymykset 19 ja 20 sekä epäkohtaa tai sen raportointia koskeva kuvaileva pyyntö kohdassa 25. Ensimmäiseen kysymykseen vastasi 115 henkilöä ja siinä kysytään: *Mitkä tekijät ovat edistäneet epäkohtien käsittelyä työyhteisössäsi?* Toiseen kysymykseen vastasi 140 henkilöä ja siinä kysytään: *Mitkä tekijät ovat hankaloittaneet epäkohtien käsittelyä työyhteisössäni?* Kolmanteen kuvailevaan kohtaan vastasi puolestaan 62 henkilöä. Tämä kuvaileva pyyntö määriteltiin seuraavasti: *Mikäli haluat kuvailla tarkemmin havaitsemaasi epäkohtaa tai sen raportointia, voit tehdä sen vapaasti tässä.*

### 3.3 Tutkielman eettisyys

Kriittisen sosiaalityön postmodernissa lähestymistavassa kiinnitetään huomiota makrorakenteiden analyysin sijaan enemmän paikallisiin käytäntöihin tiedoista, asiantuntijuudesta ja valtasuhteista. Näihin paikallisiin käytäntöihin kietoutuu myös laajemmat yhteiskunnalliset taloudelliset, poliittiset ja sosiaaliset suhteet. Postmodernin kriittisen teoreettis-metodologisen tutkimusotteen tarkoituksena on tehdä näkyväksi tiedon ja vallan tuottamia diskursiivisia muodostelmia. Sosiaalialan kentällä toimivien selonteot nähdään ainutlaatuisina ja paikallisesti rakentuvina, jolloin toisen tiedon rooli korostuu. (Juhila 2012, 144–146.) Tutkielmassa tuodaan esille sosiaalialan kentällä työskentelevien näkemyksiä mahdollisuuksista puuttua epäkohtiin.

Kun lähdin työstämään tutkielmaani epäkohdista, niin tiesin epäkohtia käsittelevän tutkimusraportin tuloksista (Tiitinen ja Silén 2016). Minulla oli myös tutkimusaineisto käytettävissä alusta lähtien. Olin tietoinen aineistosta nousevista sosiaalialan ongelmista, joiden sävy on kieltämättä negatiivinen. Yksi keskeinen haaste oli, että miten lähden kysymään aineistosta jotakin uutta ja myöskin positiivista. Voisiko aineistosta löytyä muutoksen ituja parempaan? Päädyin eettisesti siihen, että olen pyrkinyt asemoimaan itseni sensitiiviseen tutkimusongelmaan ymmärtämällä ja tulkitsemalla selonteosta vallan harjoittamisesta koetut negatiiviset ja positiiviset ilmentymät. Pyrin siihen, että analyysissä on hyvä pitää mielessä toimijuuteen liittyvät voimavarat ja erilaiset käytäntöihin liittyvät nyanssit. Nyanssien kohdalla on tärkeää pohtia hienojakoisiakin vallankäytön ilmentymiä sekä pyrkiä tunnistamaan

ja ylittämään toimijuuden rakentamisen prosesseissa esiintyvät dikotomiat. Dikotomiat voivat kertoa esimerkiksi, millaisia vastakkainasetteluja sosiaalialalla on. (ks. esim. Fook 2016, 13–14, 97–99.)

Valta ei ole foucault’laisesti ymmärrettynä yksistään repressiivistä, vaikka epäkohtien kokemusmaailmassa tukahduttavat aspektit korostuvatkin. Postmodernissa kriittisessä sosiaalityössä vallan harjoittaminen nähdään myös tuottavana. Valta on tällöin läsnä toimijoiden arjen kohtaamisissa ja valta voi saada erilaisia ilmentymiä kun sitä käytetään yhdessä ja erikseen esimerkiksi epäkohtien raportointiin liittyvissä konteksteissa. (Juhila 2012, 143–144.) Oma tutkijan positioni aineistoon on avoin ja kyselevä. Haluan tehdä sosiaalialan kentän erilaisia ääniä näkyväksi. En oleta postmodernin valtakäsityksen mukaisesti, että sosiaalialan kentän ääni olisi yhtenäinen, vaikka yhtäläisyyksiä löytyykin paljon. Tarkastelen miten selonteoissa pyritään toimimaan vaikeissakin olosuhteissa ja löytämään harkintavallan paikkoja, jotka avaavat myös mahdollisuuksia toimia professionaalisesti paremmin epäkohtien poistamiseksi. Postmoderniin ajatteluun myös kuuluu, että toimijat ja heidän identiteettinsä rakentuvat vuorovaikutuksessa ja toimijoiden käsitykset meistä ja toisista ovat kontekstisidonnaisia. Toimijuuteen liittyvä identiteetti ja asema eivät ole yhtenäisiä, vaan ne muotoutuvat vallanverkostoissa ja voivat saada erilaisia merkityksiä eri konteksteissa. (Healy 2014, 210–217; Fook 2016, 99–100.) Samalla myös tukeudun siihen postmoderniin lähtökohtaan, että sosiaalialan kenttään myös kuuluu sattumanvaraisuutta. Tilanteet voivat muuttua ja niillä voi olla myös arvaamattomia seuraamuksia epäkohtien raportoinnissa.

Sosiaalityön tutkimusta koskevissa eettisissä pohdintoissa lähdetään yleensä siitä, että tutkimuseettinen arviointi ja hyvät tutkimuskäytännöt pitäisi kohdistua tutkimusprosessin kaikkiin vaiheisiin. Tutkimusprosessin eettiset kysymykset eivät saisi kohdistua ainoastaan tietosuoja-kysymyksiin. (Rauhala & Virokannas 2011, 240.) Ihmistieteellisen tutkimuksen tutkimuseetikassa on kunnioitettava ihmisen itsemääräämisoikeudesta ja loukkaamattomuutta tutkimusprosessin kaikissa vaiheissa. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen liittyy tutkimuksen osallistumisen vapaaehtoisuuteen ja oikeuteen esimerkiksi keskeyttää tutkimukseen vastaaminen. (Rauhala & Virokannas 2011, 241.) Vastaajat ovat pääosin olleet kokeneita sosiaalialan työntekijöitä ja vastaaminen on tapahtunut sähköisesti. Vastaaja on pystynyt periaatteessa vastaamaan kysymyksiin milloin tahansa ja vastaamatta jättämisestä ei ole koitunut negatiivisia seuraamuksia.

Yksityisyyden ja tietosuojan osalta on tärkeää, että osallistujia ei tunnisteta tutkimustulosten yhteydessä. Tutkielmaa tehdessäni olen huolehtinut siitä, että sitaateista ei löydy henkilön identiteettiin paikantavia vihjeitä, kuten esimerkiksi paikkakuntaa tai sellaista muuta tietoa, joka voisi paljastaa henkilöllisyyden.

### 3.4 Diskurssianalyttinen tutkimusmetodi

Tutkielman metodinen suuntaus on diskurssianalyttinen, jossa on postmoderni käsitys kielestä ja sen tulkinnallisuudesta. Diskurssianalyysi on kielenkäyttöön ja merkitysvälitteisen toiminnan tutkimusta, jossa analysoidaan yksityiskohtaisesti miten sosiaalista todellisuutta rakennetaan erilaisissa sosiaalisissa konteksteissa. (Jokinen & Juhila & Suoninen 1993, 9-10). Merkitysvälitteisellä toiminnalla viitataan siihen, että ympäröivä todellisuus sisältää monenlaisia merkityksien lähteitä, jotka voidaan ymmärtää kielenkäyttönä. Esimerkiksi sanat ja teot ovat molemmat kielenkäyttöön liittyvää toimintaan, joilla rakennetaan ja ylläpidetään sosiaalista todellisuutta. Diskurssianalyysi on kiinnostunut kielenkäytöstä tekoina ja toimintana. (Suoninen 1999, 20.)

Sosiaalialalla muodostuu tietynlaisia jäsennostapoja puhua sosiaalialan työhyvinvoinnista, ongelmista, asiakkaista, lainsäädännöstä, kollegoista ja erityisesti tässä tutkimuksessa sosiaalialan epäkohdista. Jokinen & Juhila (2016, 76) viittaavat John Shotterin (1990, 157–160) näkemykseen diskursseista, jolloin kyse ei ole niinkään löytämisestä tai etsimisestä, vaan ennen kaikkea rakentamisesta. Tutkija on diskurssien rakentaja, joka ei löydä olemassaolevaa järjestystä, vaan tutkimus on aineiston ja tutkijan keskinäistä neuvottelua. Millaista puhetta vastaajien puhe on? Onko se viranomaisten institutionalisoitunutta kielenkäyttöä, jossa keskitytään enemmän valtasuhteisiin kuin vapaamuotoisempaan keskusteluun? (Jokinen & Juhila 2016, 78.) Toisaalta lomakekyselyn kontekstuaalisuus voi antaa tilaisuuden sosiaalialalla toimivien henkilöiden käyttää perinteisestä institutionalisoituneesta puheesta poikkeavaa kieltä, koska sensitiivisestä aiheesta voi ”puhua” tai kirjoittaa anonyymisti.

Sosiaalialan toimijoiden kielenkäyttöä epäkohdista voidaan diskurssianalyttisesti lähestyä selontekoina (engl. account). Selontekojen avulla ihmiset tekevät ymmärrettäväksi omaa itseään ja maailmaa. Selonteot eivät ole kuitenkaan irrallaan sosiaalisesta todellisuudesta, vaan ne pohjautuvat merkityksiin, joita selonteon antaja ammentaa maailmasta. Tämä voidaan ymmärtää kaksisuuntaisena prosessina selontekojen ja maailman välillä. Tässä prosessissa selonteot muokkautuvat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, joka puolestaan muotoilee

kohteena olevaa maailmaa erilaisten merkitysrepertuaarien kautta. Tämä tarkasteltavana oleva merkitysten maailma luo pohjaa selonteolle. Selonteot ja diskurssit muokkaavat sosiaalista todellisuutta ja sosiaalinen todellisuus puolestaan vaikuttaa toimijoiden käytettävissä oleviin kulttuurisesti ymmärrettäviin selontekoihin. (Suoninen 1999, 20–21.)

Selontekovelvollisuus ei sinänsä ole yksinomaan sosiaalialan erityisyys, vaan se on oleellinen osa ihmistyön arkea. Sosiaalityöntekijöiden, kuten monien muiden sosiaalialalla työskentelevien henkilöiden, on aina tarvittaessa annettava omaa toimintaansa koskevia perusteluja ja selvityksiä, koska toimintaympäristössä on toimijoita jotka tarkkailevat työn laatua. Ammatillinen selontekovelvollisuus sosiaalityössä nojaa voimakkaasti ammattietiikkaan ja lainsäädäntöön. (Juhila 2009, 297.) Uusimman sosiaalihuoltolain muutoksien myötä epäkohtien tunnistaminen ja raportointi ovat lisänneet sosiaalialan työntekijöiden selontekovelvollisuutta. Juhila (2009, 304) yhdistää kriittisen selontekovelvollisuuden postmoderniin sosiaalityön teoriaan, jossa haastetaan sosiaalialan toimijoita ottamaan kantaa asiakkaiden elämää tuottaviin ja hankaloittaviin epäkohtiin sekä tuomaan toimijuuden kannalta tärkeitä käytännön reunaehtoja. Juhila haluaa kriittisen selontekovelvollisuuden kautta laajentaa perspektiiviä organisaatiosolta laajempiin makrorakenteisiin.

Juhilan mukaan sosiaalityöntekijän on noudatettava ammattieettisiä periaatteita ja lakeja, jotka asettavat kehykset sosiaalityön käytännöille eri toimintaympäristöissä. Mikäli näitä yhteisiä pelisääntöjä ei noudateta tai on syytä epäillä, ettei niitä noudateta, syntyy selontekovelvollisuus. Sosiaalityössä selontekovelvollisuus ulottuu paitsi palveluja käyttäviin asiakkaisiin sekä kollegoihin ja työnantajaan mutta myös tätä laajemmin yhteiskunnallisella makrotasolla käytävään keskusteluun sosiaalityön roolista ja oikeutuksesta. Kun ottaa huomioon sosiaalityön selontekovelvollisuuden kannalta tärkeät viiteryhmät, niin läsnä on mahdollisuus siihen, että selontekovelvollisuuksien välillä nousee esiin ristiriitaisuuksia esimerkiksi asiakkaan etujen ja kunnassa vallitsevien normien välille. (Juhila 2009, 297–298.)

Diskurssianalyysin poststrukturalistisessa suuntauksessa on tarkoituksena paljastaa vallankäytön rakenteita analysoimalla vallan ja tiedon suhteita ja niiden ilmenemistä esimerkiksi erilaisissa instituutioissa tai luokitteluisissa. Sitoudun metodologisesti postmoderniin tutkimotteeseen ja sosiaalityön teoreettisessa keskustelussa erityisesti Jan Fookin käsityksiin postmodernista tiedekäsityksestä. Fookin jälkimodernissa kriittisessä sosiaalityössä nousee esille tieto ja tietäminen, valta, kielen merkitykset sosiaalisissa käytännöissä ja kysymykset identiteetistä ja erilaisuudesta. (Fook 2016, 12–24; Payne 2014, 343–347.)

Postmoderni teoria on erityisesti kiinnostunut tietämisestä ja tietämisen tavoista, jolloin sillä on vahva epistemologinen ulottuvuus sosiaaliseen todellisuuteen. Postmoderni näkökulma on vahva siinä, että se on moniulotteinen ja joustava sekä myös valtuttava. Tietämisen epistemologinen intressi mahdollistaa kysymisen ja tietämisen moninaisuuden, jolloin kyse on asioiden tai ilmiöiden näkemisestä uudella tavalla. Tieto ja tietäminen ovat postmodernissa ajattelussa aina kontekstisidonnaisia. Tämä kontekstisidonnaisuus merkitsee objektiivisen tiedon hylkäämistä ja kaikkien sellaisten teorioiden periaatteet, jotka pyrkivät kuvaamaan maailmaa yleispätevästi ja kaiken kattavasti. Postmoderni näkökulma myöskin suhtautuu kriittisesti moderniin tietokäsitykseen, jossa korostetaan tiedon hierarkkisuutta, sen selkeästi erotettavaa olemusta ja kontrolloitua luonnetta esimerkiksi kansallisvaltion tai profession sisällä. (Fook 2016, 12–17.)

Diskurssianalyttinen metodi jakaa foucaultlaisesti samoja tieteenfilosofisia käsityksiä hallinnan analytiikan kanssa. Nämä molemmat tulee nähdä vahvasti sidoksissa toisiinsa, kun tarkastellaan sosiaalialan epäkohtien konstruoinnin prosessia hallintavallan viitekehyyksessä. Hallinta ja vallankäyttö liittyvät sekä diskurssianalyysiin ja hallinnan analytiikkaan. Hallinnan tarkastelussa maailmaa jäsennetään kussakin kontekstissa tietyllä tavalla ja toimijoille rakennetaan erilaisia toiminnan ja vallankäytön mahdollisuuksia. (Kaisto & Pyykkönen 2010, 7-24.)

Kun tarkastellaan hallintaa, niin siihen liittyy vahvasti ongelmakeskeisiä tavoitteenasetteluja. Hallintaan liittyvän ongelmakeskeisyyden tavoitteena on tunnistaa ja korjata tilanteeseen liittyvä ongelma. Rose ja Miller (1992, 181) toteavat, että hallinnan ideaalit ovat kiinteästi yhteydessä ongelmiin ja epäkohtiin, joita hallinnan avulla pyritään korjaamaan. Tässä tutkielmassa hallinnan analyttinen puhe kohdistuu selontekoihin sosiaalialan epäkohdista, jolloin myös toimijuus ja siihen liittyvät käsitykset harkintavallasta paikantuvat tietyllä tapaa suppeammin sosiaalialan kokemuksellisuuteen. Tällä tarkoitan sitä, että epäkohtapuhe on usein kriisiytynyttä tai perinjuurin ongelmakeskeistä. Näin ollen sosiaalialan hallinnan koko puheavaruus on varmasti laajempaa, ja tutkielmassa konstruoitu epäkohtapuhe on hyvin rajattu mutta tärkeä osa-alue hallinnan analytiikan kannalta. Epäkohtien kokemuksellisuus vaihtelee selonteoissa hyvinkin henkilökohtaisista kriittisistä ja dramaattisista kokemuksista puheenvuoroihin, joissa epäkohdista puhutaan yleisellä tasolla ja vähin perusteluin.

Metteri (2012, 58–59) on käyttänyt puolestaan kriittisten tapahtumien analyysiä, jossa esimerkiksi keskitytään vaikeiden tilanteiden tutkimiseen. Kriittistä tapahtumien analyysissä



voidaan tehdä yhdessä asianosaisten kanssa ja pyytää heitä nimeämään ja kuvaamaan tapahtumia, joiden merkitys on ollut arvioitavan asian kannalta merkityksellinen. Metterin mukaan vastaajia pyydetään arvioimaan, miten tietyt tapahtumat ovat sekä edistäneet että hankaloittaneet eniten tavoitteiden saavuttamista. Omassa tutkielmassani on yhtymäkohtia metodisesti kriittisten tapahtumien analyysiin. Kyse on luottamukseen perustuvasta kontekstista, jossa pyritään saamaan hiljaista tietoa näkyväksi.

#### 4 EPÄKOHTIEN RAPORTOINTIA HANKALOITTAVIEN JA EDISTÄVIEN TEKIJÖIDEN RATIONALITEETIT JA TEKNIIKAT

Tässä luvussa analysoin miten sosiaalialan työntekijät määrittelevät harkintavaltaansa epäkohtien raportointia hankaloittavissa ja edistävissä selonteoissa. Miten epäkohtien raportoinnissa edistävät ja hankaloittavat tekijät koetaan toimijuuden ja tietämisen kannalta? Hankaloittavat ja edistävät tekijät olen jakanut molemmat kahteen alalukuun.

Aloitan analyysin hankaloittavista tekijöistä. Ensimmäisessä ja toisessa alaluvussa osoitan, kuinka harkintavallan näkökulmasta moraalisen hallintavallan vastakkainasettelun kohteena voidaan pitää johtamista ja siinä ilmeneviä puutteita. Epäkohtien raportointia hankaloittavissa tekijöissä nostan esille kaksi rationaliteettia. Nämä kaksi rationaliteettia kytkeytyvät olennaisesti siihen, millaiset mahdollisuudet toimijoilla on toteuttaa ammatillis-eettisesti kestävä työtä ratkaisemalla kussakin tilanteessa ilmeneviä sosiaalialan epäkohtia.

Ensimmäinen on yksilöä vastuuttava rationaliteetti, jossa korostuu toimijuus ja sen aseointi sosiaalialan kentällä. Ensimmäisessä alaluvussa analysoin, kuinka toimijuuden ja tietämisen kannalta yksinjäminen ja vaikuttamismahdollisuuksiin liittyvät epävarmuudet ilmenevät sosiaalialan kentällä epäkohtien raportointia hankaloittavina tekijöinä. Pyrin osoittamaan, kuinka hallinnan tekniikat tuottavat ajoittain jännitteisiä käsityksiä toimijoiden pyrkimässä edistämään sosiaalialalla oikeudenmukaista toimintaa. Tässä luvussa esiteltävät diskurssit kietoutuvat pääasiallisesti sosiaalialan kentällä organisaatioiden sisäisten valtasuhteiden ja mahdollisuusrakenteiden kontekstiin, mutta myös asiakkaiden asemaan kiinnitetään huomiota.

Toinen on tiedon kulun ja ajan vajeiden rationaliteetti, jossa tiedon kulkuun ja aikaan liittyvät teemat jäsentävät sosiaalialan kentän toimintaa. Kiinnostus kohdistuu siihen, miten tiedon kulkuun, tiedon muuttumiseen sekä tiedon ja aikaan liittyvät jännitteet ilmenevät sosiaalialan kentällä ottaen samalla myöskin huomioon johtamisesta aiheutuvat haasteet.

Seuraavaksi siirryn tarkastelemaan miten harkintavalta ilmenee epäkohtien raportointia edistävissä tekijöissä. Ensimmäisessä luvussa tulkitsem edistävien tekijöiden merkitykset sovittelevan byrokratian rationaliteettina. Keskeinen perinteistä byrokraattista harkintavaltaa kuvaava käsite on avoimuus, johon voidaan sisällyttää kollegiaalisuuden ja organisatorisen tuen. Viimeisessä luvussa rationaliteettina on taisteleva toimijuus, jossa on byrokraattisen

harkintavallan piirteitä, mutta joka lisää tilannekohtaista ja johtajuutta haastavaa professionaalista harkintavaltaa sosiaalialan kentällä.

Olen valinnut analysoitavaksi selontekoja paitsi hankaloittavista tekijöistä mutta myös vastauksista, joissa vastaajille annettiin mahdollisuus kuvailla epäkohtaa ja tai siihen liittyvää raportointia. Samoin hankaloittavien tekijöiden kohdalla suoranainen puhe asiakkaista jää yllättävän pieneksi. Ainoastaan kymmenessä selonteossa mainitaan asiakas. Selonteoissa ilmenevä epäkohtapuhe liittyy mitä suuremmissa määrin epäkohtien raportointia koskevien mahdollisuusrakenteiden puutteisiin. Keskustelu kohdistuu siten sosiaalialan työyhteisöjen sisäisiin valtarakenteisiin enemmän kuin puheeseen eksplisiittisesti asiakkaista ja heidän oikeusturvastaan.

Kun vastaajille annettiin mahdollisuus kuvata epäkohtaraportointiin liittyvää prosessia, niin hankaloittavat tekijät nousivat päärooliin ja epäkohtaraportointia edistävät tekijät eivät tulleet kuvatuiksi käytännöllisesti katsoen ollenkaan. Mielenkiintoista kuvailevissa vastauksissa on se, että asiakkaiden asema ja oikeudet nousevat selonteoissa enemmän esille kuin vastauksissa, joissa pyydettiin nimetä hankaloittavia tekijöitä. Tämä voi osittain johtua siitä, että epäkohtien tunnistamisessa ja niiden näkyväksi tekemisen prosessissa asiakkaan roolia ei mielletä osaksi epäkohtaa. Lisäksi kun pyydetään kuvailemaan epäkohtaa tai sen raportointia, niin silloin sosiaalialan toimintaympäristö ja siihen liittyvät toimijat tulevat paremmin näkyvimmiksi.

Asiakkaille annetut asemat ja merkitykset olen päättänyt analysoimaan kahdessa alaluvussa, koska tutkimusongelman kannalta asiakkaiden rooli tulee näkyväksi toimijuuden asemoinnin ja tiedon rakentumisen prosesseissa. Puhe asiakkuudesta tai asiakkaasta on yleisellä tasolla varsin positiivinen. Hyvin harvoin epäkohtiin liittyvissä selonteoissa asiakkaat näyttäytyvät negatiivisessa valossa. Yleensä ottaen asiakkaiden asemasta ollaan huolissaan ja mainitaan heihin kohdistuvista kaltoinkohteluista tai palvelujärjestelmän resurssiongelmista, jotka niin ikään heikentävät asiakkaiden oikeusturvaa. (Tiitinen & Silén 2016.) Asiakkaat ovat sosiaalialan ammattilaisten selonteoissa sekä asianajon että jonkinasteisen liittolaisen roolissa. Välttämättä tämä liittolaisuus ei rakennu vahvaksi, mutta se näyttäytyy selkeästi myönteisessä valossa kun toimijuutta rakennetaan vallan verkostoissa.

Kuvailevissa vastauksissa näkyy selkeämmin puhe asiakkaista. Oman toimijuuden rajoitteet liittyvät erilaisiin resurssiperustaisiin ongelmiin kun selonteoissa mainitaan asiakkaat. Nämä

toimijuuden vajeet asiakkaiden konteksteissa ovat hyvin useasti resurssiperustaista byrookraattiseen hallintaan ja johtamiseen liittyviä selontekoja. Myöskin asiakkaiden epäasialliseen kohteluun liittyvät ongelmat voivat ilmentyä monenlaisina toimijuuteen ja tietoon liittyvinä hallinnan ongelmina.

#### 4.1 Yksilöä vastuuttava rationaliteetti

Tässä luvussa analysoin ensiksi miten toimijuuteen liittyvät epävarmuudet luovat jännitteisiä tiloja omasta asemasta, jossa toimijuuteen liitetään vastuuttaminen ja yksinjäämisen kokemukset. Ensimmäinen rationaliteetti on yksilöä vastuuttava diskurssi, jossa toimijuus rakentuu yksinäisyyden, selviämisen ja suuren epävarmuuden vallitessa. Rationaliteetissa kiteytyy kollektiivisten ongelmien yksilöllistäminen, mikä voidaan tulkita moraalisen periaatteen sosiaalialan kentällä. Moraalisen periaatteen lisäksi se pyrkii ohjaamaan sosiaalialan kenttää sopeutumaan epäkohtien raportointimahdollisuuksiin vastuuttamalla yksilöitä ja siirtämällä näitä vastuita paikasta toiseen toimijuuden ja tietämisen kannalta keskeisiin konteksteihin. (Rose & Miller 2010, 87–89.)

Tutkimuksen aineiston selonteissa nousee esille vallan näkökulmasta se, että hankalaksi koetut epäkohtien raportointimahdollisuudet ilmenevät yleensä lukkiutuneina tilanteina sosiaalialan kentällä (ks. esim. Aikio 2017, 31). Harkintavallan näkökulmasta myös mahdollisuudet professionaaliseen harkintavallan käyttöön joko yrityksistä huolimatta lukkiutuu sosiaalialan vallan verkostoissa tai sitten sitä pyritään käyttämään kunnes raportointi epäkohdista on tavalla tai toisella tullut päätökseen. Epäkohtien maailmassa toimijuus ja käsitys itsestä on epävarmaa.

Sosiaalityö ja sosiaaliala ovat mitä enenevässä määrin monimutkaisten yksilön ja tätä ympäröivien ongelmien välisten suhteiden ratkaisemista eri toimijoiden kanssa. Epäkohtien maailmassa käsitykset itsestä kutistaa toimijuuden sitä ympäröivästä sosiaalisesta kontekstissa. Seuraavassa tekstikatkelmassa nousee esille hyvin se, kuinka toimijuuden ehdot rakentuvat epäkohtien kohdalla.

*Tunnen, etten itsekään ole enää varma, olenko nostanut esille todellisia epäkohtia. Mielestäni epäkohdat ovat syvällä organisaatiossa ja toimintatavoissa, ja kun niistä puhuu jollekin, ihmisten suhtautuminen on kyyninen: "aina on ollut näin." Kuitenkin esimerkiksi resursseja koskevat epäkohdat organisaatiossamme syrjäyttävät mieles-*

*täni asiakkaita tietyillä alueilla ja työpisteissä. Myöskin organisaatiossani on haastavaa raportoida epäkohdista, koska työskentelen matriisiorganisaatiossa ja myös omassa organisaatiossa on kahden eri ammatin edustajia, joista toinen - koulupsykologit - on ammatilliselta statukseltaan kenties vahvempi kuin oma ammattiryhmäni. Myös oma lähiesimieheni on koulupsykologi, mikä voi vaikuttaa hänen käsitykseensä tästä aiheesta. (Vastaus 1)*

Tekstikatkelmassa nousee eettinen jännite siitä, että epävarmuus itsestä laittaa epäilemään omaa ammattitaitoaan, vaikka toisaalta toimijuudessa nähdään epäkohtien rakenteelliset syyt. Lisäksi muutosvastaisuus rakentuu epäkohtien olemassaolon taustalla ja toimijuuteen omaksutaan organisaation kirjoittamattomia sääntöjä. Selonteossa heijastuu käsitykset organisaation kyynisyydestä, ja epäkohtien taustalla olevasta muuttumattomuuden vaateesta. Edellä mainitussa selonteossa epäkohtien vaikutukset nähdään suuntautuvan asiakkaisiin. Asiakkaat nähdään syrjäytyvän palvelujärjestelmän eri alueilla, mikä on tutkimuksissa tullut muun muassa kohtuuttomien tapausten kontekstissa (Metteri 2012). Selonteissa asiakkaiden asemaan vaikuttaa hyvin paljon byrokraattiseen hallintavaltaan liittyvät tekniikat erityisesti kun käsitellään resursseihin liittyviä epäkohtia. Tässä selonteossa kytkentä asiakkaisiin on selkeästi artikuloitu, mutta samalla rakentuu toimijuutta ja tietämistä rajoittavat tekijät sosiaalialan käytännöissä.

Itsen hallinnan ja kontrollin välinen jännite ilmenee yhtä aikaa oman toimijuuden kompetenssia epäilevänä ja samalla epäkohtien rakenteellisten juurisyiden paikantamisena. Vallitsevassa rakenteellisen hallinnan diskurssissa hallinnan kohde saadaan omaksumaan omassa toiminnassaan ja harkintavallan käytössään hallinnan harjoittajan tärkeinä pitämiä tavoitteita. (ks. Aikio 2017, 34.) Sosiaalialan kentällä tämä tarkoittaa itsen muovaamisen sisäistettyjä tekniikoita, joissa johtamisen ajattelutapa kaventaa omaa käsitystä toimijuudesta ja tietämisestä. Vaikka käsitykset omasta toimijuudesta rakentuvat rajoittuneilta ja kykyä epäkohtien tunnistamiseen ajoittain epäillään, samalla pyritään ylläpitämään käsitystä esimerkiksi epäkohtien rakenteellisista syistä, kuten resurssien vähäisyydestä ja siitä, että vallan verkostoissa on erilaisia käsityksiä epäkohtiin liittyvistä kysymyksistä.

*Toisaalta havaitut epäkohdat liittyvät usein johtamiseen, organisaation toimintaan jne. josta on vaikea esittää "faktasyytöstä" vaan kyse on ideologisista linjauksista jne.*

*jotka murentavat sosiaalityön etiikkaa. Lain mukaan kyllä toimitaan, mutta ammatillisen toiminnan eettisyys on eri asia. Etiikkaa murennetaan näennäisesti laillisilla ratkaisuilla ja "muka korjaamisella. (Vastaus 2)*

Toimijuuden asema ja epävarmuudet yhdistyvät myös epäkohtien hankaloittavien tekijöiden kohdalla tekniikkoihin, jotka kaventavat mahdollisuuksia toimia sosiaalialan eettisten moraalikoodien mukaisesti (Mänttari-van der Kuip 2015, 35.) Edellisessä selonteossa tunnustetaan epäkohtia, mutta niiden verhoiltu luonne hankaloittaa raportoimaan eteenpäin. Selonteossa käytetty termi epäkohtien ideologisuudesta haastaa toimijoiden käsityksiä harkintavalasta ja sen eettisyydestä. Organisaatioissa rakenteelliset tekniikat heijastavat lukkiutuneita valta-asetelmia, joissa liikkumavaraa on vähän.

Yksinjääminen ja eristäminen ovat toimijuuden kannalta hankalia positioita, joissa rakenteellisen diskurssin hallinnan tekniikkana on kollektiivisten ongelmien yksilöllistäminen ja toimijuuteen liittyvä sanktioiminen tai ainakin mahdollisuus tulla sanktoiduksi. Ongelmien siirtäminen rakenteellisesta viitekehyksestä henkilökohtaiseksi ongelmaksi voidaan nähdä seuraavalla tavalla:

*Olen kokenut, että kun epäkohtia tuo esille, se käännetään minun ongelmakseni: henkilökohtaiseksi heikkoudekseni, jaksamattomuudekseni, herkkyydekseni, nuoruuden idealismiksi tai jopa vedotaan mielenterveyteeni. (Vastaus 1)*

*Tietämättömyys omista oikeuksista ja velvoitteista, työnkuvan ja vastuualueiden epä-määräisyys, työprosessien kuvausten puute esim. kriisisuunnitelmat jne. (Vastaus 3)*

*Epäkohdat hankalia määritellä. Työntekijöihin kohdistuvissa epäkohdissa ei selkeää käytäntöä mihin raportoidaan ja mitä. (Vastaus 4)*

Epäkohtien raportointia hankaloittavissa selonteoissa toimijuus koetaan hyvin henkilökohtaisena episodina, johon ei kuulu kollegiaalisuutta, avoimuutta ja kykyä yhteisöllisyyteen. Ensimmäisessä aineiston esimerkissä henkilökohtainen episodi rakentuu prosessina, jossa yksilö joutuu yksin taistelemaan omasta toimijuuden rakentamisesta työyhteisössä. Esimerkissä vastuutetaan ja käännetään sosiaaliset tilanteet henkilökohtaisiksi ongelmiksi. Tiitisen (2019, 96) mukaan epäkohtien yksilöllistäminen voi ilmetä vihjeenä lopettaa epäkohdasta pohtiminen kokonaan. Toisaalta tutkimusaineistossa nousee esille myös hienovaraisemmat kääntämisen tekniikat, joissa toimijat ovat pikemminkin välitilassa mitä tulee epäkohtien tunnistamiseen ja niistä raportoimiseen. Tällä tarkoitan sitä, että toimijoiden kompetenssi

toimia ei suoranaisesti ole halvaantunut mutta tarvittavien tekniikoiden rajallisuus vaikeuttaa epäkohtien raportoimista aktiivisesti.

Toisessa ja kolmannessa esimerkissä toimijuuden vajeet ja vastuut myöskin voivat heijastua epävarmuuksina, jotka hankaloittavat paitsi oman paikan löytämistä myös ymmärrystä epäkohtien luonteesta. Yksilöä vastuttavan rationaliteetin sisällä toimijat kokevat epävarmuutta omista asemistaan sosiaalialan kentällä, mikä vaikuttaa siihen, että kyvyt toimia kollegiaalisesti ovat heikentyneet. Toimijoiden positiot ovat etäällä toisistaan ja organisaatioiden raportointirakenteet eivät mahdollista tarvittavien tekniikoiden ottamista käyttöön epäkohtien poistamiseksi. Rosea (2010, 26) mukaillen toimijoiden moraalinen käsitys sisältää epävarmuuksia omasta asemasta ja organisaation auktoriteetista määritellä miten epäkohtien kanssa tulisi toimia. Episteeminen ulottuvuus vahvistaa ristiriitaa siitä, että miten tällaisessa kontekstissa tuotettu tieto ja totuus vaikuttavat toimijoiden toimintamahdollisuuksiin epäkohtien raportoinnissa.

Kun työntekijän kokemassa selonteossa epäkohta ei varsinaisesti liity asiakasturvallisuuteen, niin oman toimijuuden rakentumisessa tai sen rajoittumisessa voidaan paikallistaa työntekijän ja esimiesten väliseen negatiivisuuden kierteeseen. Tällainen henkilökohtainen kamppailu voidaan nähdä seuraavasti:

*Toinen iso tekijä on julkisen puolen hierarkkinen organisaatiokulttuuri, jossa työntekijä on varsin yksin ja epäkohtiin puuttuminen ei johda muuhun kuin oman työnteon ja aseman hankaloitumiseen. (Vastaus 5)*

*Esimiesten asenne työntekijöitä kohtaan, ei haluta kuulla työntekijöiden mielipidettä eikä viedä asioita eteenpäin. Työntekijöiden motivaation puute, et saa tukea muilta ja jääät asioiden kanssa yksin. Kiire. (Vastaus 6)*

*Yksin työskentely sosiaalipäivystyksessä, melko epäeettistä mielestäni. Myös päätösten teko yksin (esim. kiireellinen sijoitus). Työtehtävien kasautuminen ja monien työtehtävien päällekkäisyys heikentää asiakaslähtöisyys ja saattaa joskus jopa vaarantaa asiakkaan. Myös työturvallisuusriski liittyen yksin työskentelyyn, mikäli esim. kotikäynnit ei saa poliisin virka-apua. Puhumattakaan kollektiivisen reflektointimahdollisuuden puuttumisesta. (Vastaus 7)*

Sosiaalityön kansainvälisen keskustelussa on 2000-luvulle tultaessa huomioitu muiden muassa vastuun ja vallan polarisoitumista. Tällaisessa polarisaatiokehityksessä valtaa on keskittymässä entistä enemmän sekä ylöspäin keskushallinnolle että alaspäin yksittäisille työntekijöille. Polarisaatiokehitys merkitsee yksittäisille työntekijöille vastuun henkilökohtaistumista sekä työsuhteiden että työn tuloksellisuuden kannalta. (ks. esim. Karvinen-Niinikoski & Meltti 2003, 43–44.) Individualismissa yksilöiden omakohtainen toiminta ja valinnat korostuvat sosiaalisen ja yhteisöllisyyden kustannuksella. Lisäksi individualismin ohella markkinaehtoisessa ajattelussa riskit yksilöllistetään mieluummin kuin kollektiivisesti jakaen. (Juhila 2006, 66–67.)

Edellä mainitussa esimerkissä rakentuu tällainen konteksti, jossa yksilöt joutuvat ammatteettisesti hankaliin asetelmiin kokiessaan yksinjäämistä ja vastuuttamista. Mänttari- van der Kuip (2015, 35) on tutkimuksessaan todennut, että sosiaalialan toimijoiden käsitykset moraalisen stressin ja toimintakyvyn heikentymisestä eivät perustu pelkästään siihen, että työmäärä on suuri. Stressin muuttuminen pitkäkestoisemmaksi moraaliseksi ahdingoksi ilmenee silloin, kun työolosuhteiden kuormitus ja muut tekijät vaikuttavat negatiivisesti myös oman työn laatuun ja sen eettisyyteen.

Toimijuuden näkökulmasta sosiaalialan kenttä näyttäytyy epäkohtien raportointia hankaloitavissa tekijöissä useiden kasautuvien tekniikoiden yhdistelmänä. Silloin nämä tekniikat koetaan heikentävän työyhteisössä toimimisen kompetenssia ja vaarantaen asiakkaiden oikeusturvaa. Yksinjäämisen kokemuksissa rakentuu yhteisöllisyyden vajeet, jossa ei ole mahdollisuuksia kollegiaalisuuteen ja tilaa reflektoida koettuja epäkohtia muiden kanssa. Nämä tekniikat yleisesti ottaen koetaan joko suoranaisena painostuksena tai sitten ne häilyvämmiin konkretisoituvat toimijuutta rajaavina käytäntöinä sisältäen useampien tekniikoiden ryp-päitä.

Selonteoissa nousee esille myös huoli kollegiaalisuuden puutteesta. Kollegoihin suuntautuva kritiikkiä ei esiintynyt paljon, mutta se voidaan nähdä osana sosiaalialan epäkohtien raportointiin liittyviä vajeita. Kollegoilta ei tunnu saavan riittävästi tukea omalle toimijuudelle ja epäkohtien raportoinnille.

*Vanhat tottumukset ja tavat myös saattavat kielteisesti "jäähdyttää". On turvallisempaa vain "käydä töissä" ja saada se palkka ja rajoittaa epäkohtakeskustelu kahvihuoneeseen. (Vastaus 2)*



*Se, ettei asioita haluta selvittää, eikä toimia työyhteisönä, vaan epäkohtia kyllä jaksetaan päivitellä, mutta niille ei olla valmiita tekemään mitään edes silloin, kun sille tarjoutuisi tilaisuus. (Vastaus 8)*

*Huono työilmapiiri, vaihtuva henkilökunta -> työyhteisön tuki raportoinnille puuttuu. (Vastaus 9)*

*Kaikki eivät koe tehtäväkseen nostaa epäkohtia esiin. (Vastaus 10)*

*Erilaiset henkilökohtaiset arvomaailmat, loukkaantuminen. (Vastaus 11)*

Yllä olevissa aineistositaateista nousee esille toimijuuden haasteet, joissa kaivataan enemmän yhteisöllisyyttä ja yhdessä tekemistä. Näissä selonteoissa johtaminen ei kytkeydy suoraan epäkohtien raportointia hankaloittavana tekijänä. Esimerkeissä nousee mielenkiintoisella tavalla se, että yhteisöllisyyden vastakohtana on toimijuuteen liitettävät henkilökohtaisiksi luokiteltavat asiat tai asioiden käsittely omalla taholla ilman yhteisöllisyyttä. Kun hyvään toimijuuteen liitetään kyky toimia yhteisönä, niin ongelman juurisyinä pidetään yksilöllisempää ajattelua, mikä on esteenä kollektiivina toimimiselle. Epäkohtien raportointia hankaloittavissa tekijöissä rakentuu myös muissa konteksteissa tapa jäsentää hankalaksi koetut tilanteet yhteisöllisyyden vastakohtien kautta. Lisäksi problematisoidaan tilaa, jossa epäkohtia otetaan puheeksi ja myöskin henkilökunnan vaihtuvuus, mikä osaltaan heijastaa sattumanvaraisuutta epäkohtien maailmassa. Vaihtuvuus sinänsä voi merkitä epäkohtien raportoinnissa käännettä joko huonompaan tai sitten parempaan.

Viimeiseksi tässä luvussa kiinnitän huomiota siihen miten johtamiselle ja esimiehille rakentuu asema erityisesti epäkohtien raportointia hankaloittavissa tekijöissä. Olen määritellyt sen yhteistyön ja kollektiivisen toiminnan vastakohtaksi. Rosen (2010, 50–51) mukaan kääntämisen prosessilla voi olla myöskin ei-tarkoitettuja seurauksia. Tämä tulkintani mukaan liittyy siihen, että kollektiivisten ongelmien yksilöllistämisestä tulee organisaatioissa kaksisuuntainen mekanismi. Tällainen mekanismi voi tuottaa organisaatioissa ikään kuin noidankehän, jossa aletaan jakaa puolin ja toisin epäkohtien maailmassa individualistista tulkintaa sosiaalisten ongelmien luonteesta. (vrt. Aikio 2017, 34.)

Joissakin selonteoissa toisaalta ymmärretään hierarkkisuuteen liittyvät rakenteelliset haasteet, mutta yleisesti ottaen hankaloittavissa tekijöissä johtaminen rakentuu yksilöllisempänä ongelmana ja kyvyttömyytenä rakentavaan toimijuuteen.

*Siis meitä, jotka arjen homman tekevät ja ovat tehneet pitkään, ei kuulla oikeasti eikä ajatuksia huomioida. Ne, jotka katsovat "norsunluu-tornista", eivät tiedä työstämme juurikaan mitään eikä heillä ole kokemusta sosiaalityöstä eikä paljoa johtamisesta-kaan! Johtaminen on autoritääristä ja keskiajan johtamiselta näyttävää. (Vastaus 12)*

*Esimies on epäkohtien takana. (Vastaus 13)*

*Esimiehen huonot johtamistaidot (vaikea muistamattomuus, asioiden mitätöinti, organisoimattomuus, asioiden hoitamattomuus). (Vastaus 3)*

*Esimies ei näe epäkohtia ja ammattitaidoton. Esimiehellä selvät suosikit ja kuppikunta senkun kasvaa. (Vastaus 14)*

*Lähiesimiesten heikot taidot. "Vanhanaikainen asenne", johtaja on oikeassa eikä hänen tarvitse muuttua. Näinpä kaikki alaiset on vaihtuneet useaan otteeseen viimeisten vuosien aikana, vain uusia työntekijöitä talossa. (Vastaus 15)*

*Esimiehen piittaamattomuus, esimiehen puolueellisuus. Esimies on epäkohtien toteuttajien puolella ja osoittaa sen avoimesti. (Vastaus 16)*

Samalla tavalla kun sosiaalialan ammattilaiset kokevat, että johtamisessa kollektiiviset ja rakenteelliset kysymykset henkilökohtaistetaan ja vastuullistetaan, niin käsitykset johtamisesta ja esimiehestä rakentuvat tiukemmiksi. Yllä olevat kuusi aineistosta nousevaa esimerkiksi osoittavat, kuinka epäkohdat redusoidaan herkemmin yksittäiseen johtajaan tai yksittäisiin johtajiin. Johtajille muodostuu positio, jossa he ovat epäkohtien tuottajia tai ainakin vallan verkostoissa tulppana raportoida epäkohdista. Esimiesten asema rakentuu erilaisten kompetenssin puutteiden ja toimintaympäristöön liittyvien vajeiden kautta. Selonteoissa tuotetaan melko lailla ehdottomia merkityksiä sosiaalialan ilmiöistä ja niiden taustalla olevista epäkohdista. Samalla epäkohtiin liittyvät asiat herkästi henkilöityvät ja syy-seuraussuhteet voidaan myös nähdä pelkistetympin. Valta ilmenee lukkiutuneina tilanteina vallanverkostoista suhteessa esimiehiin ja johtoon. Hallinnan järkeilyssä toimijoiden asemat jäykistyvät ja etäännyvät toisistaan.

Aulikki Kananen (2016, 13) on pohtinut miten sosiaalialalla ja sosiaalityön näkökulmasta ammattilaisten tulisi suhtautua sosiaalityön tarpeiden ja tavoitteiden ristiriidan kasvaessa. Hänen mukaansa olisi yksioikoista lähteä etsimään syytä yhdestä paikkaa, kuten kunnasta, uusliberalismista tai valtiosta. Hän esittää yhdeksi ratkaisuksi esimerkiksi ryhmien ja yhtei-

söjen hyödyntämisen asiakastyössä sosiaalityön kentällä. Vaikka Kanasen sosiaalisen esimerkki kohdistuu enemmän asiakastyöhön, niin tutkimusaineiston esimerkkien osalta asia voitaisiin laajentaa koskemaan työyhteisöjen ja niiden kehittämisen sosiaalisen merkitysten pohtimista. Yksilöiden vastuuttamisen rationaliteetti heijastuu selonteoissa sosiaalisen ulottuvuuden ohuutena.

Vaikka johtamisen ja esimiehen roolia nostetaan voimakkaasti esille sosiaalialan epäkohtia käsittelevissä aineistossa, niin johtamisen ääni ja johtamisen subjektiasemat saavat yllättävän pienen roolin. Johtaminen nähdään lähes yksinomaan objektina. Johtamista koskeva toimijuus jää epäkohdissa ohueksi, jolloin se ei edes pyri vastaamaan johtamista ja esimiestyöskentelyä kohtaan esitettyyn kritiikkiin. Johtamisen äänen heikkous on itse asiassa mielenkiintoinen asia, koska olisi voinut otaksua, että esimiesasemissa olevat henkilöt olisivat tuoneet selontekojen kautta johtamista ja sen käytäntöihin koskevaa asemointia esille. Eero Suoninen (1999, 30) toteaa, että sosiaaliset statukset voidaan nähdä tilanteina, joissa hierarkkisesti ylemmän toimijan ei tarvitse selitellä tekemisiään samalla tavalla kuin hierarkiassa alemman. Erityisesti siellä missä epäkohtien kokemukset korostuvat, niin selontekovelvollisuus voidaan otaksua olevan heikompaa kuin siellä missä esimiehet kokevat haluavansa vaikuttaa positiivisesti epäkohtien poistamiseen. Tällaiset lukkiutuneet ylivallan tilanteet voidaan nähdä myös eräänlaisena itsetarkkailun tilana, josta Foucault käytti termiä panopticon. Työntekijät alkavat sisäistää toiminnan säännöt niin tehokkaasti, että sääntelevät omaa toimintaansa varoen rikkomasta työyhteisössä vallitsevia käytänteitä. (Tiitinen 2019, 93.)

#### 4.2 Tiedon kulun ja ajan vajeiden rationaliteetti

Toinen keskeinen rationaliteetti liittyy tiedon kulkuun ja sen muuttumisen haasteisiin, joihin kytkeytyy myös aikaan liittyviä merkityksiä. Seuraavaksi kiinnitän huomiota siihen, kuinka tietoon liittyvät hallinnan tekniikat ilmenevät sosiaalialan kentällä epäkohtien raportointia hankaloittavissa selonteoissa. Nämä tekniikat myöskin kytkeytyvät toimijuuteen ja tietämiseen sekä kykyyn noudattaa sosiaalialan ammattieettisiä periaatteita. Erityisesti kuvailevissa vastauksissa tuodaan esille näitä tiedon ja vallan yhteenkietoutuneita lukkiutuneita asetelmia. Tuon myös esille selonteoista tekniikoita, joita niin sanotut rivityöntekijät ovat pyrkineet käyttämään toimiakseen hankalaksi koetuissa tilanteissa. Näiden tekniikoiden käyttö hankalissa tilanteissa ovat eräänlaisia vastarinnan muotoja epäkohtien raportointiraken-teissa.

Ensimmäiseksi otan esille yleisiä huomioita mahdollisuuksista viedä tietoa eteenpäin ja sen jälkeen käsittelen tiedon muuttumista ja tiedon raportoinnin hierarkkista luonnetta. Seuraavaksi siirryn tarkastelemaan miten tietoon liittyy jännitteitä, kun mukaan tulevat aikaan liittyvät haasteet. Byrokraattisessa valtaotteessa aikaan liitetään johdon taholta tulevia tapoja jähmettää epäkohtien raportointia. Tässä yhteydessä pyrin myös analysoimaan miten selonteoissa toimijat pyrkivät vaikuttamaan ja vastaamaan tietoa koskeviin haasteisiin hankaloitavissa tilanteissa.

Epäkohtien raportointia hankaloittavissa selonteoissa on havaittavissa toimijuuden kannalta myös se, että toimijuus rakentuu kapeaksi. Jos toimijuutta esiintyy, niin se rakentuu kykenemättömyyden ja lukkiutuneiden valta- ja johtajuuskäsitysten kontekstissa. Käsitys omasta toimijuudesta kytkeytyy hiljaisuuden kulttuurin jatkumoon. Kun työyhteisön rakenteet eivät tue raportointia ja esimiestyöskentely sekä sen muodostama vallanverkosto on ahdas, niin työntekijöiden professionaaliset voimavarat ovat pimennossa. Vaikka sosiaalialan työntekijöiden käsitykset omista professionaalista ja eettisistä kyvyistä voivat olla varsin vahvat, niin epäkohtien poistamista hankaloittavissa selonteoissa tilanne muodostuu toimijuuden kannalta haastavaksi.

Selonteoissa ilmenee vallan epäsymmetrioita, joissa rivityöntekijöiden ja esimiesten välillä nousee erilaisia toimijuutta heikentäviä tekniikoita. Epäkohtien olemassaolosta voidaan olla hyvinkin tietoisia, mutta raportointirakenteet eivät toimi ja tiedon kulku nähdään ongelmallisena. Toisaalta epäkohtien tunnistaminen voidaan kokea haasteellisena, joka rakentaa vallanverkostoissa toimijuutta rajaavia käytänteitä.

*Epäkohtia tulee esiin jatkuvasti sosiaalityötä tekevien arjessa. Sen tiedon saattaminen eteenpäin on mahdoton tehtävä, eikä siihen kukaan kannusta. (Vastaus 17)*

*Johtaja korostaa kaikissa yhteisissä tilaisuuksissa, että asiat on käsiteltävä linjaorganisaatiomallin mukaisesti. Syy tähän on, että hän ei halua epäkohtien menevän esimiesten korviin tai ylemmäksi. Työntekijöiden vaihtuvuus tästä välillisestä syystä on valtava. (Vastaus 18)*

*Olemattomat viestintäkanavat ylempiin johtoportaisiin, lähiesimiehen haluttomuus puuttua epäkohtiin. Vaikenemisen kulttuuri, kokemus ettei asioille voi mitään. (Vastaus 19)*

Tiedon merkityksissä korostuu byrokraattisen hallinnan tekniikat. Yleisesti ottaen epäkohtien olemassaolo tunnustetaan, mutta se voi pysähtyä jo lähiesimieheen. Epäkohtiin liittyvä tieto rakentuu hankalasti eteenpäin vietävänä prosessina. Tätä prosessia voidaan tarkastella parrhesian käyttönä, jolla viitataan kykyyn puhua totta ja tuoda esimerkiksi epäkohta julkisesti esille. Vandekerckhoven & Langenbergin (2012) mukaan foucault’lainen käsitys parrhesiasta organisaation kontekstissa on vuorovaikutuksellinen ja siinä korostetaan parrhesian käyttäjän omakohtaista rohkeutta kertoa oman näkemyksensä asiasta. Silloin on ymmärrettävä, kuinka myös parrhesian kuulijalla täytyy olla valmiutta ja rohkeutta vastaanottaa käsityksen totuudesta. Epäkohtien raportointia koskevissa selonteoissa on kyse siitä, että rohkeus ei ole vain raportoiljalta vaadittava ominaisuus vaan voi laajentua sosiaalialan kentällä vallanverkostoissa kollegoille ja esimiehille. Kuten pilliin puhaltaja kohdalla, myös parrhesian käyttäjä kertoo epäkohtien raportoinnissa sen mitä pitää henkilökohtaisesti totuutena ja pyrkii samaan muutosta tietyssä kontekstissa pidettyyn totuuteen nähden. (Weiskopf & Tobias-Miersch, 2016, 1626.)

*Työntekijät eivät voi raportoida epäkohdista suoraan ylemmälle tasolle, sillä raportoinnin tulisi tapahtua lähiesimiesten kautta, jolloin viestin sisältö muuttuu. Esimies voi myös halutessaan olla lähettämättä viestiä eteenpäin. (Vastaus 20)*

*Esimiehet ovat kuulleet, mutta harvoin heillä on ollut valtaa suoraan parantaa tilannetta. Minulle on annettu ymmärtää, että heidän tehtävä on viedä asiaa ylemmälle johdolle, jonne viesti kuitenkin välillä ei ole tuntunut välittyvän/ylempi johto ei ole ottanut esimiesten sanomisia tarpeeksi vakavasti. Usein ongelmat ovat johtuneet siitä, että työntekijöitä on aivan liian vähän suhteutettuna työmäärään. (Vastaus 21)*

Tiedon kulun haasteiden lisäksi tiedon muuntumisessa ja sen vastaanottamisessa on haasteita. Hankaloittavissa tekijöissä työntekijät kokevat, kuinka tieto muuttuu vallan verkostoissa ja kyky parrhesiaan on vuorovaikutuksen näkökulmasta haastavaa. Epäkohtiin liittyvät totuudet ikään kuin hukkuvat vallan verkostoihin. Lisäksi tietoon liittyvä tekniikka on myös sellainen, jossa tiedon eteenpäin vieminen on kontrolloitua hierarkkisessa ketjussa ylöspäin. Tietoon liittyvät tekniikat operoivat monilla eri tavoilla, joista osa on suurempaa ja osa hienovaraisempaa hallintavaltaa.

Tietoon liittyvät tekniikat voidaan nähdä sellaisina vajeina, joissa tieto hierarkkisessa vallanverkostossa muuttuu tavalla tai toisella toimijuutta rajaavaksi käytännöiksi. Tiedon kulku ja sen muuntuminen sekä tiedon vastaanottamiseen liittyvät riskit nousevat keskeisesti esille.

Tiedon kulkuun liittyy myös institutionaalinen aika ja sen jähmeys. Tämä tarkoittaa sitä, että toimijuuteen tulee vajeita, koska sosiaalialan hierarkkisuuudessa epäkohtien raportointi jähmettyy ja sillä ikään kuin pelataan aikaa. Tämä tarkoittaa muun muassa epävarmuutta tiedon eteenpäin viemisessä ja valtapositioiden etääntymisessä toisistaan.

Kun raportointiprosessissa tarkastellaan tekniikoita ottamalla huomioon paitsi kyky parrhesian käyttöön myös sen vastaanottamiseen, niin tietoon liittyvät prosessit saavat eräänlaisia etääntymisen, hidastamisen ja rajoittamisen piirteitä. Tiedon panttaaminen voi yhdistyä paradoksaalisesti organisaation kehittämiseen ja kykyyn raportoida epäkohdista. Samalla nousee parrhesian merkitys esille, sillä kuuleminen vallanverkostoissa ei toimi. Seuraavassa esimerkissä nämä asiat esitetään seuraavasti:

*Se, ettei asioita haluta selvittää, eikä toimita työyhteisönä, vaan epäkohtia kyllä jaksetaan päivitellä, mutta niille ei olla valmiita tekemään mitään edes silloin, kun sille tarjoutuisi tilaisuus. Lisäksi korkein johto "kehittää" työtä ilman meitä työntekijöitä, kuulematta meitä lainkaan ja tietämättä mitä työmme käytännössä sisältää. Tämä vaikeuttaa epäkohtien käsittelyä, koska ns. "käskevä" taho ei koskaan tule kertomaan "kehitettävistä" asioista. Tämä taas aiheuttaa ns. seisovassa vedessä työskentelyä, eli oikeasti kehitystä ei tapahdu vaan junnataan paikallaan. (Vastaus 8)*

*Koulututustaso (tutkinto voi olla olemassa, työn tekemisen taso tai tietotaso ei vastaa tutkintoa edellyttävällä tasolla), työntekijät pelkäävät puuttumista epäkohtiin joka aiheuttaa auttamatta leiman "hankalana työntekijänä", varsinkin jos et anna asian unohtua vaan ajat määrätietoisesti asian käsittelyä ja vaadit ratkaisua ja toimintasuunnitelmaa asian ratkaisun suhteen. Kriittisyys ja epäkohtiin rakentava puuttuminen tulkitaan muutosvastarinnan leimalla vaikka perustelut asialle olisivat selkeät ja realistiset. Jatkuvan kehittämisen ja innovoinnin tavoitteet vievät työyhteisön huomion pois asiakkaan perustarpeista kun paine uusien toimintamallien ja -tapojen läpiviennistä on jatkuvaa eli jakseta enää edes puuttua epäkohtiin koska asiat muuttuvat jo seuraavassa hetkessä. (Vastaus 22)*

Ensimmäisessä esimerkissä yhteisöllisyyden vajeet tulevat hyvin esille kykenemättömyytenä raportoida epäkohdista. Samalla rakentuu käsitys esimiestasosta, joka käyttää tekniikkoina etääntymistä paikallistason arjesta sekä hidastaa ja rajoittaa omalla toiminnallaan epäkohtien raportointia. Tiitinen (2016, 96) on tutkimuksessaan yhdistänyt tällaisen johdon taholta tulevan viivyttelyn organisaation epäkohtiaraportoinnissa vaientamistekniikaksi.

Tällaiset johdon käyttämät tekniikat ovat tehokkaita kääntämisessä, sillä rivityöntekijöillä on haasteena jäädä odottamaan ja käyttää aikaa epäkohdista toistamiseen ja muistuttamiseen.

Johdon taholta kehittämishankkeet rakentuvat tekniikaksi, jotka vievät huomiota pois sosiaalialan perustyöstä ja sitä kautta mahdollisuuksista puuttua epäkohtiin. Suomessa on myös havaittu sosiaalialaa koskevassa tutkimuksessa, kuinka organisatorinen tilivelvollisuus merkitsee muun muassa työhön kohdistuvaa kasvavaa arviointia, valvontaa ja kontrollia. Tämä puolestaan johtaa herkästi siihen, että työntekijät kokevat mahdollisuuksien heikentyneen tehdä ammattieettisesti hyvää työtä. (Mänttari-van der Kuip 2016, 8.)

Toisessa esimerkissä ilmenee keskeinen ristiriita sosiaalialan epäkohtien diskursseissa. Vaikka sosiaalialan professionaaliset kompetenssit nähdään yleisesti ottaen vahvoina, niin epäkohtiin puuttumisen hankaluudet voidaan paikallista myös työntekijöiden kompetenssin puutteisiin. Muodollinen tutkinto ei auta, mikäli osaamisen pääoman käännettävyys ei onnistu sosiaalialan käytännöissä ja tiedolliset valmiudet eivät ole riittävät. Tässä yhteydessä myös hyvin yleinen käsitys leimautumisesta tulee esille ja toimijuutta kutistavat tekijät, jotka ovat tärkeitä puolestaan taistelevan toimijuuden kontekstissa. Rivityöntekijöiden pyrkimys toistaa epäkohtien olemassaolosta ja löytää ratkaisuja niiden poistamiseen leimaavat ja hankaloittavat toimijuuden asemaa ja kykyä toimia aktiivisesti.

Aineistossa on tulkittavissa se, että rakenteellisella tasolla mielletään uudet hallinnan mallit ja kehittämistyön vievän huomiota epäkohtien poistamiselta. Myöskin asiakkaiden asema nähdään haastava, koska rakenteellisella tasolla on hallinnollisia projekteja, jotka vievät huomioita pois sosiaalialan perustyöstä asiakkaiden kanssa. Kehittämistyö ja siihen liittyvä työn rationalisointi voivat vaikeuttaa sosiaalialan perustyön tekemistä. Vaikka tavoitteet voivat olla hyviä, niin aikaan ja erityisesti sen niukkuuteen liittyvät tekniikat koetaan hankaliksi sosiaalialan epäkohtien poistamisen kannalta. Rivityöntekijän selonteoissa aikaan viittaavia hallinnan tekniikoita, kuten asioista muistuttaminen toistojen kautta ja kyvyttömyys seurata ja paneutua kiireen keskellä perustyöhön koetaan ongelmallisiksi.

Kiire on yksi myös ajalliseen ulottuvuuteen liittyvä tekijä, joka voi kytkeytyä arjessa tärkeinä pidettyihin tekniikoihin sosiaalialan toimivuudesta. Erässä selonteossa tämä kuvataan seuraavasti:

*Puhelinaikoja perutaan tai puhelimeen/viesteihin ei vastata –osittain syynä kiire ja resurssit. Raportointiin ei kannusteta tai siitä ei ainakaan keskustella. Sille ei jää aikaa. Työ on vain selviytymistä. (Vastaus 23)*

*Kiire ja kova työpaine. Työn eettisiä ulottuvuuksia ei ehditä pohtimaan. (Vastaus 24)*

Byrokraattinen hallinnan tapa ja sen ilmenemismuodot voidaan nähdä byrokraattisina ratkaisuuina, joissa yksittäiset työntekijät näkevät olosuhteensa hyvin vaikeiksi. Näissä selonteoissa laajemmat hallinnan muodot voivat olla jopa lainvastaisia tai ainakin eettisesti hankalia määräyksiä toimia sosiaaliolla. Monesti nämä epäkohdat liittyvät resurssikysymyksiin. Laura Tiitinen (2019, 92) on epäkohtia käsittelevässä tutkimuksessa nostanut esille resurssivallan, jossa viestintään kohdistuu joko suoraan tai välillistä estämistä. Resurssien vähyys ja kieltojen asettaminen aiheuttavat työntekijöiden keskuudessa itsesensuuria. Kyse voi olla siitä, että palveluista ei tiedoteta, koska pelätään työtaakan kasvua.

Tämän luvun viimeisenä teeman tarkastelen tiedon kulkuun ja aikaan liittyviä tekniikoita. Kun byrokraattinen ote on tiukka, niin muutoksia tehdään vain pakon edessä ja muutokset ovat monesti yksittäisiä. Korjataan vain yhtä tapausta ja sitten jätetään voimaan vallitsevat epäkohtia tuottavat käytännöt. Byrokraattinen hallinta voidaan nähdä laajempialaisena valtaotteena, joka koetaan hyvin henkilökohtaisella tasolla. Yksi tällainen esimerkki, jossa muun muassa asiakkaisiin liittyvistä epäkohdista on viety eteenpäin esimiehille. Vastaajan mukaan:

*Asiaa on viety eteenpäin lähiesimiehille, joka on aluksi vähätelty ja mitätöinyt asioita. Vaikkakin kyseessä ollut useasti tapahtuneita asioita, ei vain yksittäistapauksia. Kun työntekijät eivät ole perääntyneet ja/tai asiakkaat ovat tehneet valituksia, on yksittäisten asiakkaiden tilanteita/päätöksiä korjattu mutta yleisiä ohjeistuksia ja ohjeistusten ongelmallista tekotapaa ei ole muutettu. Asioista on raportoitu tapauksesta riippuen joko lähiesimiehelle tai organisaation johdolle mutta epäselväksi on jäänyt onko asioihin puututtu ollenkaan yleisemmällä tasolla. Yksittäistapauksissa valitukset käsittelee yleensä ohjeistuksen tehnyt henkilön itse. Näin ollen yksittäiset päätökset saattavat muuttua mutta eivät itse isommat ohjeistukset. Esimiestasolta asioihin ei ole näytetty puuttuvan kuin ns. pakon edessä, jos asiasta olisi tehty virallinen valitus. Työntekijälle jäänyt enemmänkin haavoittuva olo kuin asioita on tuotu esille. (Vastaus 25)*



Yllä olevassa selonteossa rakentuu byrokraattinen hallinnan ote, joka koetaan sosiaalialan toimijoiden keskuudessa jos ei lainvastaiselta niin ainakin vahvasti epäeettiseltä johtamiselta. Selonteko osoittaa tietynlaisten organisatoristen käytäntöjen muuttumattomuutta ja jäykkyyttä, joilla on suora yhteys asiakkaisiin ja heidän oikeuksiinsa saada asianmukaisia palveluja. Johtamisen kautta tulkittu hallinta näyttäytyy ajalla pelaamisen ja osittaisten korjausten tekniikkoina, joilla luodaan sosiaalialan kentälle lukkiutuneita ja epäsymmetrisiä valta-asetelmia. Hallinnassa korostuvat byrokraattiset ohjeistukset ja niistä kiinnipitäminen asettavat epäkohtien raportoinnin hankalaan asemaan. Yllä olevassa esimerkissä voidaan paikallistaa myös mobilisoitumista ja vastarintaa, mikä osoittaa mahdollisuutta strategisiin peleihin (Aikio 2017, 31). Vastarinnan tekniikkoina rakentuvat epäkohtien olemassaolosta toistaminen ja myös liittolaisuus asiakkaiden kanssa, mutta voimakkaasti lukkiutuneissa valanverkostoissa kääntämisen mahdollisuudet epäkohtien poistamiselle ovat rajoitetut. (Kaisto 2010.) Edellä mainitussa aineistositaatissa toimijat pyrkivät mahdollisuuksien mukaan hakemaan liikkumavaraa avatakseen lukkiutuneita ja epäsymmetrisiä valta-asetelmia. Hankaloittavissa tekijöissä on vastarinnan muotona myös kokeneempien työntekijöiden kautta rakentunut tieto ja pyrkimys vaikuttaa epäkohtien raportointiin.

*Pitkääaikaiset ns. vanhat työntekijät tuovat säännöllisesti epäkohta-asioita esille, mutta valitettavaa on, että muutosta ei vain tapahdu tai vain ihan hienosäätöä, että näyttäisi siltä, että epäkohtiin reagoidaan. Uudet työntekijät/määräaikaiset eivät helposti puutu epäkohtiin, koska "pelkäävät" työn jatkumista tai jotain muuta (esim. vaikean työntekijän mainetta). (Vastaus 26)*

*Osa muista, erityisesti nuoremmista, työntekijöistä, koki selvästi tilanteen epämiellyttävänä ja vaikeana, ja puhui välillä asiasta keskenään. Keskustelu käytiin esimiehen ja vanhempien työntekijöiden ollessa muualla; käsittääkseni ne nuoremmat työntekijät, jotka kiinnittivät asiaan huomiota, kokivat asemansa epävarmaksi eivätkä uskaltaneet puuttua siihen. Näin kävi omalla kohdallani. (Vastaus 27)*

Edellä olevat kaksi aineistosta nousevaa esimerkkiä liittyvät siihen, että mobilisoimisen suorittamisessa toimijuus rakentuu myös kokeneiden työntekijöiden kautta. Kokeneet työntekijät omaavat mahdollisesti parempia voimavaroja ja tekniikoita muuttamaan organisatorisia käytäntöjä. Kokeneemmat työntekijät pyrkivät myös muistuttamaan epäkohdista ja reagoimaan mahdollisimman nopeasti niihin. Muutos parempaan on hankalaa ja hienovaraista sekä hankalista asioista keskustelu on myös tilallisesti rajoittuneempaa. Nuoremmat työntekijät

jäävät taka-alalle, mikä heijastaa sosiaalialan kentän valta-asetelmia ja epävarmuuden läsnäoloa. Tämä tilaan liittyvä hallinnan tekniikka liittyy olennaisella tavalla epäkohtien raportointia hankaloittavien tekijöiden rationaliteetteihin, joissa yksilöiden asemaa ja puheoikeutta rajoitetaan. Tekninen ulottuvuus osoittaa hallintaan liittyvät rajat, jonka puitteissa kullekin yksilölle muodostuu käsitys mitä tämä voi tehdä ja mitä ei. (Kaisto & Pyykkönen 2010, 16.)

Tiitinen on tulkinnut ranskalais sosiologi Bourdieuta huomioimalla epävarmuuden roolin sosiaalialan kentällä. Epävarmuus voidaan tulkita sellaisena hallinnan muotona, jossa sen tuottamisella pyritään ehkäisemään toimijuuteen liittyvän liikkumavaran syntymistä ja hankaloittamalla järjestykseen perustuvaa ennakoitua. Tällaisessa turvattomuuden tilassa käytetään tietoa hallinnan välineenä. (Tiitinen 2019, 110.) Tulkitseen tällaisen epävarmuuteen perustuvien tekniikoiden soveltuvan tässä luvussa esitettyihin tiedon kulun haasteisiin ja kykyyn käyttää puheoikeutta vallanverkostossa ottamalla huomioon toimijan positio ja kokemus organisaatiossa. Eräässä selonteossa tämä kääntämisen haasteen problematiikka ilmaistiin seuraavasti:

*Ei ole ollut halukkuutta eikä uskallusta käsitellä suoraan. Kun esim. virallisen valituksen jälkeen asioita on käsitelty, taitava esimies on saanut käännettyä asiat, hiljennettyä työntekijät ja viranomaiset uskomaan itseään. (Vastaus 28)*

Aikaa koskevassa kontekstissa rivityöntekijät kokevat epäkohtia tuottavat rakenteet ajalla pelaamisen kautta. Yhtäältä asioita korjataan vain osittain ja toisaalta sosiaalialan toimijuutta hankaloitetaan pelaamalla myös aikaa epäkohtien korjaamiseksi ja eettisesti kestävämmän toiminnan aikaansaamiseksi. Tällainen vallankäyttö, joka ei suoranaisesti ole lainvastaista eikä siihen ole rivityöntekijöidenkään helppo tarttua, voidaan jälkimodernissa maailmassa ymmärtää hienovaraiseksi hallinnan käytöksi. Niemi toteaa, että Suomen kaltaisessa jälkimodernissa yhteiskunnassa valta ilmenee enenevässä määrin hienovaraisilla tavoilla, joita ei ole helppo havaita eikä tiedostaa. (Niemi 2013, 31)

Epäkohtien raportointiin liittyvissä aikaa koskevissa tekniikoissa on jännite siinä, että sosiaalialan kentällä on kiire eikä professionaaliseen harkintavaltaa jää liiaksi tilaa. Rivityöntekijälle aika on dynaaminen ja asioihin pitäisi pystyä vastaamaan nopeammin, mutta epäkohtien raportointiin liittyvissä konteksteissa esimiesten harjoittama organisatorinen aikakäsitys ei ole dynaaminen. Aika muodostuu tiedon ja tiedon kulun ohella tekijäksi, joka jähmettää

rivityöntekijöiden kykyä toimia paitsi byrokraattisesti myös professionaalisesti mahdollisimman hyvin. Ajallisesti jähmeä tapa hallita epäkohtien raportointia altistaa toimijoiden pahimmillaan haavoittuvaan asemaa ja vähintäänkin selonteoissa nousee esille kyvyttömyys tehdä epäkohdille juuri mitään. Parrhesian käyttö jumittuu tai katoaa sosiaalialan vallan verkostoissa.

Sosiaalialan kentällä ammatillinen harkintavalta ja siihen liittyvä professionaalisuus vaihtelevat hyvin paljon, kun tarkastellaan organisaatiokulttuuria ja niiden ilmapiiriä. Jäykkyyden kulttuuriin liittyy päätöksenteon keskittyminen ja byrokraattiset työn ohjeistukset. (Metteri 2012, 216 siteeraa Rostila 2011.) Selonteot epäkohdista kiinnittyvät pääosin sosiaalialan järjestelmän sisäisiin valtasuhteisiin, joissa työntekijät pyrkivät käyttämään harkintavaltaansa ottamalla huomioon erityisesti oman alan byrokraattisiin säännöt. Näissä tapauksissa sosiaalialan työntekijät joutuvat määrittelemään omaa asemaansa ja autonomiaansa enemmän järjestelmän ja organisaatioiden ehdoilla. Epäkohtapuheessa on vahva järjestelmäkeskeinen sävy, jossa yksittäinen työntekijän joutuu punnitsemaan omia henkilökohtaisia ominaisuuksia ja kyvykkyyksiä järjestelmän asettamien rajojen kanssa.

#### 4.3 Sovitteleva byrokraattinen rationaliteetti

Sovitteleva byrokraattinen rationaliteetti toimii keskeisesti epäkohtien raportointia edistävien tekijöiden kontekstissa toimijuuden ja tiedon kannalta. Monet tekniikat voidaan lukea byrokraattiseen harkintavaltaan. Ensimmäiseksi on tärkeää hahmottaa mitkä harkintavallan kannalta tärkeät käsitteet edistävät epäkohtien käsittelyä työyhteisöissä. Vastauksista nousee keskeisimmäksi käsitteeksi avoimuus, johon liittyy kollegiaalisuutta ja organisatorista tukea hallinnan tekniikkoina. Avoimuus toimii sovittelevana moraalikäsitteenä, joka tarjoaa yhteisen kehyksen ymmärtää rationaliteetia järjeilemisen tapana (Aikio 2017, 30). Avoimuuden ohella on otettava huomioon myös johtaminen ja esimiestyöskentely, jotka ovat avoimuuden ohella keskeisiä käsitteitä epäkohtien raportoinnin erilaisissa konteksteissa. Tässä luvussa käsiteltävät byrokraattisen hallinnan tekniikat voidaan nähdä perinteisiksi ja sovitteleviksi tekniikoiksi. Byrokraattisen harkintavallan tekniikat kytkeytyvät myös osaksi laajempaa taistelevan toimijuuden diskurssia, jonka käsittelen seuraavassa luvussa.

Epäkohtien raportointia edistäneiden tekijöiden selonteissa maininta asiakkaisiin pysyy ohuena. Ainoastaan 11 vastauksessa viitataan suoranaisesti asiakkaisiin. Selonteissa toimintaympäristö rakentuu enemmän työntekijän ja työyhteisön sisäisiin valtasuhteisiin. Epäkohtien käsittelyssä positiiviset ratkaisumallit koetaan enemmän työyhteisön mahdollisuus-rakenteiden viitekehyksessä, jossa asiakkaan rooli ei näyttäyty vahvana.

Edistävien tekijöiden selonteot ovat yleensä ottaen melko lyhyitä, ja kuvailevissa vastauksissa ei edistäviä tekijöitä juuri mainita ollenkaan. Edistävien tekijöiden vastauksien niukkasuuteen on vaikuttanut mahdollisesti se, että kysymyksessä pyydetään kertomaan tekijöistä, jotka ovat edistäneet epäkohtien käsittelyä eikä esimerkiksi kuvailemaan edistäviä tapahtumia. Kun vastaukset ovat melko lyhyitä, niin aineistosta nousevat keskeiset toimijuutta ja tietämistä koskevat käsitteet voidaan melko nopeasti tunnistaa. Toinen mielenkiintoinen asia on se, ettei aina voi päätellä onko jokin epäkohtien käsittelyä edistävä tekijä tosiasiallisesti olemassa vai onko se tavoitetilä.

Sovitteleva byrokraattinen rationaliteetti koostuu tekniikoista, jotka voidaan ymmärtää byrokraattisen harkintavallan kontekstissa. Nämä tekniikat ovat toimijuutta ja tietämistä edistäviä tekijöitä epäkohtien raportoinnissa. Tulkitseen byrokraattisen harkintavaltaan kuuluvan rationaliteetin sovittelevan moraalikoodin mukaan, jossa hallintavalta näyttäytyy sääntöihin ja organisaation suomiin perinteisiin keinoihin nojautuviksi käytänteiksi. (Rose 2010, 26.) Näiden käytänteiden ohella nousee johtajuus keskeiseen asemaan. Odotukset johtajaan ja johtajuuteen rakentuvat esimiehen henkilökohtaisten ominaisuuksien ja työhön liitettävien ideaalien kautta, jolloin myös johtajuudelta odotetaan paljon epäkohtien poistamisessa. Toimijuus rakentuu johtajuuteen hyvin pitkälle auktoriteettiuskollisuuden kautta, joka moraalikoodina vahvistaa sovittelevaa rationaalisuutta ja sen sisällä käytettäviä tekniikoita.

Sosiaalialan henkilöstö nosti avoimuuden erilaiset muodot yhdeksi tärkeimmäksi teemaksi epäkohtien käsittelyssä. Alkuperäisilmauksissa avoimuuteen liittyviä sanoja (esim. avoimuus, avoin, avoimesti, avoimen jne.) esiintyi 39 kertaa. Avoimuuteen liittyvät asiat on tunnistettu yleensäkin työhyvinvoinnin kannalta tärkeäksi asiaksi, ja epäkohtien kohdalla vastaajat kokevat tämän vähintäänkin haastavana tekijänä työyhteisössä. Avoimuuteen liittyvä puhe heijastaa selkeimmin ongelmaa, joka liittyy siihen, onko asia kunkin vastaajan kohdalla ollut avointa vai pitäisikö sen olla avointa, jotta epäkohtiin voidaan puuttua rakentavasti kaikki osapuolet huomioiden. Mänttari-Van der Kuip on omassa sosiaalityöntekijöiden hy-

vinvointia ja toimintamahdollisuuksia tarkastelevassa tutkimuksessa erotellut toiminnan kyvykkyyden toteutuneen mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhön ja teoreettiseen mahdollisuuteen. (Mänttari-van der Kuip 2015, 28.) Tulkitsen Mänttari-van der Kuipin tavoin aineistosta nousevat selonteot toteutuneina tekoina, jollei aineiston sitaatissa selkeästi asiaa toisin sanota.

Puhe avoimuudesta yhdistetään eniten keskusteluun. Esimerkiksi aineistosta nousee seuraavallaisia kokemuksia: ”Avoin keskustelukulttuuri”, ”Asioista avoin keskustelu”, Työyhteisössä keskustellaan avoimesti epäkohdista”, ”Työkavereille pystyy puhumaan melko avoimesti”, ”Avoin keskusteluyhteys esimiehen kanssa ja alaisten välillä” ja ”Avoimuus ja luottamus, yhdessä keskustelu ja asioiden ratkaiseminen yhdessä”. Hieman pitemmässä vastauksessa todetaan edellisiin lisäten, että ”Yritys luoda avoin ja keskusteleva ilmapiiri, jossa uskalletaan tuoda kehitystarpeet/epäkohdat”. Tässä sitaatissa näkyy selkeämmin se, kuinka epäkohtiin liittyvää avointa ilmapiiriä yritetään luoda ja vielä uskalletaan ottaa epäkohtia esille. Tähän sitaattiin rakentuu hierarkkisuuksiin ja pelkoon liittyvät ulottuvuudet, mutta jossa samanaikaisesti pyritään antamaan kuvaa mahdollisuuksista vaikuttaa, vaikka käytännössä se onkin hankalaa.

Joissakin tapauksissa avoimuus ja luottamus on aikaan sidottu siten, että luottamuksen pääoma ja avoimuus voidaan menettää esimiehen vaihduttua työpaikalla. Eräs vastaajista toteaa tästä seuraavasti: ”Avoin ja luottamuksellinen suhde aiempaan esimieheeni ja silloiseen organisaation vastaavaan johtavaan viranhaltijaan. Näiden vaihtuessa alkoivat pulmat”.

Toinen ajallisuuteen liittyvä juonne liittyy siihen, kun puhutaan avoimuudesta ja reagointinopeudesta. Yhdessä vastauksessa tämä ilmaistiin niin, että ”avoimuus ja kritiikki rakentavasti, mutta heti”. Avoimuus ja kritiikki eli keskusteleva ilmapiiri pohjautuvat rakentavaan yhteistyöhön. Tällainen dialogimaisuus nousee esille, mutta asioihin on kuitenkin tartuttava heti eikä lykätä asioita tuonemmaksi. Myös toisessa vastauksessa korostuu ajallinen ulottuvuus nopean reagointikyvyn kontekstissa. Vastaaja toteaa, että ”asioista avoin keskustelu. Esiin tulleet epäkohdat otetaan heti keskusteltavaksi yhteispalaverissa”. Tämä aikaan liittyvä teema koetaan edistävissä tekijöissä dynaamisena toisin kuin hankaloittavissa tekijöissä, jossa epäkohtiin puuttuminen ja tietoon liittyvät kysymykset rakentuivat jähmettyneessä aikakäsityksessä. Tämä ajallinen ulottuvuus on selkeästi asia, mikä vaikuttaa toimijoiden kykyyn käyttää harkintavaltaa omassa työssään paitsi asiakkaan eduksi myös omien toimintamahdollisuuksien edistäjänä.

Subjektiiiviset kokemukset avoimuudesta ovat yleensä pelkistettyjä kuvauksia siitä, että avoimuus on tärkeä itseisarvo. Se liittyy keskustelun lisäksi työyhteisöön ja sen ilmapiiriin, esimiehiin ja muihin kollegoihin, luottamukseen ja yleensä mahdollisuuteen vaikuttaa ja ottaa asioita pöydälle keskusteltavaksi sekä ratkaistavaksi. Avoimuus on ikään kuin hallintavallan näkökulmasta keskeinen moraalinen koodi, jonka kautta peilataan mahdollisuuksia vaikuttaa epäkohtiin liittyvissä konteksteissa.

Seuraavaksi käsittelemme kollegiaalisuuden ja organisatorisen tuen teemat, jotka liittyvät tiiviisti avoimuuteen. Kollegiaalisuus liittyy siihen, miten työkavereiden tuki näyttäytyy organisaatioiden arjessa. Tässä teemassa ei ole niinkään johtamiseen liittyviä asioita. Kollegiaalisuus on avoimuuden tavoin melko suppeaa kerrontaa, mutta sen merkitys liittyy taustatekijöihin, jotka mahdollistavat työntekijöille hyvän ja eettisesti kestävä tavan työskennellä.

Kollegiaalisuus ilmenee aineistossa esimerkiksi seuraavasti: ”työkollegoiden antama tuki ja ymmärrys”, ”luottamuksen syveneminen työntekijöiden välillä”, ”kaikista asioista voi puhua avoimesti”, ”tiivis yhteistyö”, ”uudet ihmiset”, ”työssä jaksaminen” ja ”työssä viihtyminen”. Kollegiaalisuudesta puhuttaessa sen kytkentä voidaan myös nähdä yleisenä taustatekijänä, jolla on merkitystä epäkohtiin puuttumisen kannalta. Yhdessä vastauksessa se esitettiin niin, että ”Hyvä, tiivis työyhteisö, jossa epäkohtia otetaan esiin, jotta niihin voitaisiin puuttua”. Toisessa vastauksessa puolestaan todettiin: ”Joidenkin kollegoiden yhteinen tuki ja ajatus että epäkohtiin tulisi puuttua”.

Mitä integroituneempi ja parempi me-henki työyhteisössä on sitä paremmat edellytykset epäkohtiin on puuttua. Tässä kontekstissa voidaan ymmärtää ensin mainitun selonteon kohdalla, että se käsittää myös esimiestyöskentelyn. Jälkimmäisessä ”joidenkin kollegoiden yhteinen tuki” viittaa enemmän rivityöntekijöihin varovaiseen pragmaattisuuteen, mikä voi ilmentää sosiaalisen ja luottamuksellisuuden ohuutta työyhteisössä. Sellaista ohuutta, joka ei tue tarpeeksi, mutta johon kuitenkin halutaan uskoa, kunhan sitä olisi olemassa edes jonkin verran sosiaalialan epäkohtien kontekstissa. Tämä sosiaalinen liima punoutuu henkilöiden välisiin suhteisiin työyhteisöissä ja kollegiaalisuuskin liittyy moniin muihin teemoihin, kuten esimerkiksi avoimuuteen, organisatorisiin käytäntöihin ja johtamiseen.

*Yhdessä toteaminen, että ei haukuta/kannella työntekijää vaikka nimen toisikin ilmi, vaan että pyritään mahdollisimman hyvään ja joustavaan työhön, mikä edesauttaa myös asiakkaita. Joku ei välttämättä tiedä toimivansa väärin jos siitä ei hänelle kerro.*

(Vastaus 29)

Toisin kuin epäkohtien raportointia hankaloittavissa tekijöissä, yllä olevassa selonteossa korostetaan sosiaalista ulottuvuutta ja sitä, että yksilöt eivät jää ongelmien kanssa yksin. Tämä vahvistaa näkemystä, jossa vastuun kantaminen ei tarkoita vastuuttamista ilman kollegiaalista tukea. Tässä selonteossa toimijuutta rakennetaan ymmärtävällä tavalla, jolloin siinä myös luodaan reilun pelin sääntöjä. Jos joku tekee väärin, niin siitä ei rangaista, vaan pyritään kertomaan miten tulee oikeasti toimia. Yllä olevassa esimerkissä pyritään tekniikan avulla luomaan me-henkisyyttä, jota voidaan hallinnan analyttisesti ymmärtää sosiaalisen koheesion rakentamisena (Kaisto & Pyykkönen 2010, 16). Selonteossa korostuu tilannekohtainen harkinta, jossa on pyrkimys käyttää professionaalista harkintavaltaa.

Organisatorinen tuki liittyy yleensä siihen, millaisia institutionalisoituneita käytäntöjä organisaatiossa on tarjolla. Nämä institutionalisoituneet käytännöt ovat hyvin formaalisia ja rakenteistuneita tiloja, jotka ohjaavat organisaation toimintaa ei pelkästään epäkohtien käsittelyssä, vaan laajemminkin yhteisten tavoitteiden toteuttamisessa. Organisatoriseen tuen tekniikoina nousivat aineistossa esimerkiksi koulutukset, työsuojelu, raportointikäytännöt, sähköinen lomake työkalupakkina, työnohjaus, säännölliset työpaikkakokoukset, selkeät toimintaohjeet, lainsäädäntö, laki on erittäin hyvä ja velvoittava työkalu, kehityskeskustelut, tiedonkulku, hyvä tiedotus ja työsuhteiden kesto. Monet näistä ovat perinteisiä vaikuttamisen keinoja, kuten sisäiset käytänteet organisaatiossa (palaverit, työnohjaus) ja ulkoiset esimerkiksi ammattiliiton suuntaan tai lakimieheen. Jälkimmäiseen voidaan myös sisällyttää rakenteelliseen sosiaalityöhön liittyviä vaikuttamiskeinoja, kuten linkit mediaan tai poliittisiin päättäjiin (ks. esim. Tiitinen 2019, 43).

Byrokraattisessa harkintavallassa korostuvat institutionaaliset asemat ja byrokraattiset ohjeistukset. Seuraavissa esimerkeissä sovittelevan moraalikoodin mukaisesti rakentuu kauttaaltaan organisaatioiden viralliset asemoinnit seuraavasti:

*Koulutukset, erityisesti työsuojelun koulutukset. Olen työpaikkani työsuojeluvaltuutettu ja saanut osallistua moniin koulutuksiin, joissa on käsitelty erilaisiin epäkohtiin puuttumista sekä asiakkaiden että työntekijöiden kohtaamiin. (Vastaus 30)*

*Lainsäädäntö, etenkin sen tarkentaminen nyt. Laki on erittäin hyvä ja velvoittava työkalu. (Vastaus 31)*

Organisatoriseen tukeen liittyvät tuen muodot ovat monesti kirjallisia ja organisaatioissa verraten tunnettuja käytänteitä. Koulutukseen, työpaikan luottamustehtäviin, tiedonkulkuun ja

erityisesti myös lainsäädäntöön liittyvät tekijät mahdollistavat myös harkintavallalle enemmän tilaa. Organisatorisessa tuessa on konkreettisia byrokraattista harkintavaltaa tukevia elementtejä ja foorumeita, jotka voivat lisätä luottamusta ja sosiaalista pääomaa epäkohtiin liittyvissä raportoinneissa tai sitten ne voivat myös pysähtyä esimiestasolle. Ensimmäisessä esimerkissä vastaajan institutionaalinen asema työsuojeluvaltuutettuna sekä erilaiset koulutukselliset tekniikat rakentavat vahvaa toimijuutta. Selonteossa mainitaan kyvyt puuttua epäkohtiin ja ottaa huomioon myös asiakkaan asema.

Edistävien tekijöiden kriittisissä puheenvuoroissa aika monesti kiinnitettiin huomiota juuri asioiden jumiutumiseen esimiestasolle. Organisatorisessa tuessa näiden jumiutumisten aukaisijoina toimivat esimerkiksi yllä mainittu työsuojelun henkilö ja joskus myös terveydenhuollon ammattilaiset. Esimerkiksi terveydenhuollon tekemästä interventioista todettiin seuraavasti:

*Työterveyden työyhteisön riskikartoitus, jonka seurauksena edes pieniä positiivisia muutosaloitteita on tullut. Esimiehetkin ottavat vakavammin jaksamistilanteen. (Vastaus 32)*

Lisäksi toisessa vastauksessa kiinnitettiin huomiota samankaltaiseen tilanteeseen, joka liittyi sosiaalialan alimitoitettuihin resursseihin. Vastaaja totesi, että ”Työterveyshuolto otti myös hyvin kiinni epäkohtaan joka koski työssäjaksamista alimitoitetuilla työntekijäresursseilla.” Epäkohtana ovat alimitoitettut resurssit ja sitä kautta jaksaminen työelämässä. Tämä havainto tukee moraalisen ahdingon käsitettä, jossa sosiaalialalla toimimisen edellytykset ovat voineet heikentyä pitemmän aikaa vaarantaen oman asiakastyön laadun ja eettiset velvoitteet (Mänttari-van der Kuip 2015).

Selonteot heijastavat tutkimuksen ajankohdan murrosta, sillä niissä nousee esille uudistetun sosiaalihuoltolain korostama asiakkaan asema ja epäkohtiin puuttumisen tärkeys. Eräs vastaaja totesi uudistettuun sosiaalihuoltolakiin vedoten, että ”lakimuutoksen myötä asiasta on kollegoiden kanssa alettu enemmän keskustella ja jakaa ajatuksia”. Epäkohtien raportointiin liittyviä asioita oli aloitettu pohtimaan entistä enemmän, sillä sosiaalihuoltolaissa siitä oli tullut velvoite sosiaalialalla työskenteleville. Edellä olevissa esimerkeissä rakentuu toimijuus, jossa byrokraattisen harkintavallan tekijät ovat vahvoja. Vahva toimijuus rakentuu institutionaalisesti sosiaalialan asemien kautta, mutta ei niinkään professionaalisen ja ei-virallisen organisaation diskursseissa.



Esimiehet ja johtaminen ovat avoimuuden ohella toinen erittäin merkittävä aineistosta nouseva teema. Esimies-sanat erilaiset variaatiot esiintyvät alkuperäisilmauksissa 49 kertaa, ja johtajaan, johtavaan, lähijohtoon tai johtoon liittyviä termejä on alkuperäisilmauksissa kuusi kappaletta. Esimiehen ja johtajuuden rooleilla voidaan diskursiivisesti ottaa olevan heimonen asema sosiaalialan henkilöstön subjektiivisissa kokemuksissa. Se jäsentää ja kehystää puhetta, mutta sillä on myös kytköksiä muihin teemoihin. Johtajuuteen liittyvien tekijöiden kohdalla konstruoidaan hyvän työelämän periaatteita ja ideaaleja. Toisaalta niissä on paljon odotuksia ja uskoa auktoriteettiin, joka mahdollistaa epäkohtien raportoinnin sosiaalialan kentällä. Johtaminen myös rakentuu jännitteisesti, sillä samalla kun ladataan odotuksia johtajuuteen, niin se nähdään myös ainakin osittain valta-asetelmia ja tietämistä jähmettävinä tiloina.

Aluksi käyn läpi miten esimiehestä ja johtajuudesta konkreettisemmin puhutaan ja sen jälkeen esittelen johtajuuden kytköksiä muihin teemoihin. Ainoastaan muutamissa vastauksissa heijastuu selkeästi johtajan subjektipositio, joka toisaalta vaikeuttaa myös johtajanäkökulman ymmärtämistä epäkohtiin liittyvissä prosesseissa. Esimiesten ja johtajuuden viitekehys rakentuu hyvin pitkälle siten, että alaiset odottavat johtajilta hyviä esimiestaitoja, asiantuntemusta sekä luottamusta. Johtajuus kehystetään jännitteisesti, sillä siihen kohdistuu sekä hyvin paljon kritiikkiä ja epätoivoa mutta myös odotuksia ja toiveita vahvasta johtajasta, joka osa johtaa työyhteisöä ja puuttua epäkohtiin riittävin toimenpitein.

Hyvin monesti edistävissä tekijöissä johtajuutta lähestytään siten, että kuvaillaan hyvän johtajan ominaisuuksia. Näissä vastauksissa johtajan kytkös epäkohtiin tuodaan esille hyvin yleisellä tasolla. Esimerkiksi ”Hyvä esimies”, ”Hyvä lähiesimies”, ”Ammattitaitoinen ja kokenut lähiesimies” ja ”Luotettava esimies”. Johtajuutta voidaan perustella hieman laajemmin: ”Valistunut ja pätevä, joka luo hyvän työilmapiirin ja kannustaa keskustelemaan työyhteisöön” tai ”Hyvä esimies, joka kuuntelee kehitysideoita ja pyrkii edistämään epäkohtien poistamista”. Joissakin selonteoissa johtajuus on koettu edellä mainittuja laatumääreitä mukailleen, kuten esimerkiksi, että ”Lähiesimies on ollut molemmissa työpaikoissa sellainen, jolle on voinut epäkohdistaa sanoa”. Esimiehen aktiivinen rooli epäkohtien ratkaisujen tukena saattoi kytkeytyä myös organisaatioon tullessaan uuteen johtajaan eli henkilöstövaihdokset tuovat aina muutoselementin organisaation johtamiseen ja epäkohtien käsittelyyn.

Kuten aiemmin avoimuuden teeman kohdalla, niin esimiesten vaihtuminen voi olla yksi syy siihen, että johtajuus ja epäkohtiin puuttuminen muuttuu huonompaan suuntaan. Tästä yksi

vastaajista totesi, että ”Avoin ja luottamuksellinen suhde esimieheen. Näiden [esimiesten] vaihtuminen aiheutti pulmia”. Yksi harvoista esimiehen esittämistä selonteoista liittyy johtajuuden määrittelyyn edistävien tekijöiden kontekstissa. Tämä esimieheen liittyvä subjektipositio voidaan nähdä jonkinlaisena vastapuheena tämän tutkimuksen kriittiselle tulkin-  
nalle epäkohtien heikosta hoidosta työyhteisöissä. Yksi tällainen vastaus kuvailtiin seuraavasti: ”Esimiehenä en ratkaise asiaa yksin vaan otan työntekijät mukaan hoitamaan asiaa mahdollisuuksien mukaan”. Tässä esimiehen ottamassa positiossa johtajuus nähdään perustuvan mahdollisuuksien mukaan yhteistyöhön työntekijöiden kanssa. Johtajuus ei siten tarkoita yksinpäätämistä, vaan kollegiaalista toimintaa yhteisten asioiden hoitamisessa.

Tällaista työyhteisön aktivointia ja kannustavaa johtamista perusteltiin myös niin, että ”ylemmältä tasolta tuleva tuki ja viesti, että ottakaa puheeksi tiimikokouksissa ja välittäkää viesti eteenpäin.” Tällainen viesti voidaan nähdä kannustavana ja perinteiseen hierarkkiseen näkemykseen perustuvana kehyksenä. Tässä kontekstissa annetaan tukea omaa tiimiä ylemmältä tasolta, millä viitataan mahdollisuuteen vaikuttaa asioihin. Perinteinen hierarkkinen näkemys kuitenkin muistuttaa, että marssijärjestys on otettava huomioon viestin viemisessä oman tiimin kautta ylemmälle tasolle.

Epäkohtien vieminen eteenpäin tai pikemminkin sen juuttuminen lähiesimiestasolle kuitenkin näkyi muutamissa kriittisissä selonteoissa, jotka tuotiin esille epäkohtien käsittelyä edistävien tekijöiden kontekstissa. Eräässä tapauksessa tällainen kriittinen selonteko kuvailtiin seuraavasti:

*Alin esimiestaso (johtavat sosiaalityöntekijät) on palkattu täyteen ihmisiä, jotka eivät kykene toimimaan sillä tavoin, kuin lähiesimiesten pitäisi hankalasta välikäsiemas-  
taan huolimatta. Asioiden eteenpäin vieminen tyssää lähiesimiehiin, jotka eivät halua viedä negatiivisia asioita eteenpäin. (Vastaus 33)*

Tämä kuvastaa hyvin sitä jännitettä, jossa lähiesimiehen pitäisi reagoida ja viedä eteenpäin viestiä epäkohtien poistamiseksi. Rivityöntekijätkin kuitenkin näkevät, kuinka hankalassa ”välikädessä” lähijohtajat voivat olla. Uuden sosiaalihuoltolain hengessä voidaan kysyä, että miten rivityöntekijöiden velvollisuus ilmoittaa epäkohdista lähiesimiehelle onnistuu, mikäli tietynlaista pelkoa tai arkuutta esiintyy väliesimiestasollakin.

#### 4.4 Taistelevan toimijuuden rationaliteetti

Seuraava keskeinen rationaliteetti on taisteleva toimijuus, jonka kontekstissa on pyrkimys lisätä edelliseen rationaliteettiin aktiivista ja jopa vastarintaa tavoittelevaa toimijuutta. Tässä rationaliteetissa ja siihen liittyvissä tekniikoissa on professionaalista harkintavaltaa, joka voi nojata myös byrokraattiseen harkintavaltaan ja sille ominaisiin tekniikkoihin. Taistelevassa toimijuudessa haastetaan ajoittain voimakkaasti lukkiutuneita valta-asetelmia. Tulkitsen taistelevan toimijuuden tekniikoiden onnistuvan ajoittain jopa kääntämään esimiesasemassa olevien intressejä niin, että ne hyödyttävät heidän omia tavoitteitaan. (Rose 2010, 49–51; Aikio 2017, 34.) Näissä taistelevan toimijuuden selonteoissa toimijuus ja käsitykset tiedosta ja tietämisestä pyrkivät olemaan reflektioivia.

Taistelevan toimijuuden rationaliteetti voidaan kontekstualisoida julkisen niukkuuden aika-kauteen, jossa monista eettisistä ja taloudellisista tehokkuuspaineista huolimatta on usko hyvän työn tekemiseen ja työn palkitsevuuteen. Sosiaalialalla toimijat ovat ottaneet entistä aktiivisemmän roolin myös julkisuudessa nostaakseen epäkohtia esille ja haluaan tehdä työtään hyvin. (Mänttari-Van der Kuip 2016; Tiitinen 2019.)

Taistelevan toimijuuden rationaliteettiin olen tulkinnut aineistosta selontekoja, joissa toimijuuteen liittyy intentionaalisuutta ja mahdollisimman paljon vaikuttamista vallitsevan tilanteen muuttamiseksi. Tässä rationaliteetissa pyritään löytämään ratkaisuja myös muualta kuin byrokraattisen harkintavallan tekniikoista. Työntekijät pyrkivät löytämään yhteisiä ratkaisuja sosiaalialan epäkohtiin liittyvissä prosesseissa. Selkeästi vahvan toimijuuden tunnusmerkistön täyttävät varsinkin ne selonteot, joissa ilmenee jopa vastarintaa ja joissa haastetaan johtajuuteen liittyviä käytänteitä. Näitä hyvin vahvoja taistelevan toimijuuden esimerkkejä ei kuitenkaan ole paljon, mikä voi johtua esimerkiksi siitä, että organisaation kulttuuriset tekijät eivät ole omiaan antamaan tilaa erilaisille toimijuuksille. Epäkohtien käsittelylle ei ole myöskään olemassa riittävän avoimia ja strukturoituneita käytäntöjä. Edistävien tekijöiden selonteoissa nousevat tekniikat eivät kohdistu niinkään seikkaperäisesti epäkohtatapauksiin, joten niiden kytkös sosiaalialan arkeen jää hieman etäiseksi. Tutkimusongelman kannalta taistelevaa toimijuutta kuvaavat aineistoesimerkit edistävistä tekijöistä tuovat kuitenkin valaistusta sosiaalialan kentän ymmärtämiseen sen toimintamahdollisuuksien kautta.

Kun kyselyssä haluttiin tietää, että oletko raportoinut epäkohdasta kenellekään seuraavista tahoista, niin lähiesimiehille oli raportoitu eniten, mutta lähestulkoon saman määrän sai työ-

toverit (Tiitinen & Silén 2016). Tämä on mielenkiintoinen asia, että epäkohdasta raportoidaan lähestulkoon yhtä paljon kollegalle kuin lähiesimiehelle. Voidaan kysyä, että jos epäkohtaraportointiin liittyvät asiat menisivät uuden sosiaalihuoltolain hengen mukaisesti, niin vähentäisikö raportointi työtovereille huomattavasti vai ei? Halutaanko työtoverille raportoinnilla saada omalle toimijuudelle ikään kuin henkistä taustatukea? Onko kollegalle raportointi yksi mobilisoimista edesauttava tekijä, joka voi näkyä liittoutumisena ja jopa vallitsevien käytänteiden haastamisen välineenä?

Aloitan taistelevan toimijuuden esittelemisen niin, että nostan esille tutkimusaineistosta vahvimmat toimijuutta koskevat selonteot. Seuraavassa esimerkkejä tekijöistä, jotka ovat edistäneet epäkohtien käsittelyä taistelevan toimijuuden kehyksestä katsoen:

*Avoin ilmapiiri, asioista puhutaan. Eikä pelkästään valiteta ongelmista, vaan myös mietitään ja etsitään aktiivisesti parempia vaihtoehtoja. Tai suurin osa etsii uusia ratkaisuja, osa kyllä ainoastaan huomioi ongelmat.* (Vastaus 34)

Ensimmäisessä sitaatissa nousee esille taisteleva toimijuus, josta ei voida tietää onko se riivytöntekijän vai esimiehen näkemys. Siinä ei kiinnitetä huomiota siihen, mitä esimiehet tekevät tai jättävät tekemättä, vaan mitä kuka tahansa voi tehdä omassa työssään ja organisaatiossaan. Harkintavallan professionaalinen ulottuvuus korostuu ja se ei ole sidottu välttämättä esimerkiksi byrokraattiseen harkintavaltaan kuten lainsäädäntöön tai muihin kirjoitetuihin sääntöihin. Tässä tapauksessa ei kuitenkaan yksilöidä konkreettisemmin millaisissa asioissa aktiivinen toimijuus on tullut esille ja miten epäkohdat on loppujen lopuksi saatu ratkaistua. Selonteko heijastelee enemmän hallinnan analyttisesti toimijuuteen liittyvää asennetta kuin konkreettisesti artikuloitua toiminnan kontekstia. Tällainen taistelevan toimijuuden diskurssissa tuotettu puhe on kriittinen siinä mielessä, että sen kriittinen asenne kohdistuu samassa tilanteessa oleviin kollegoihin. Ongelmien tai epäkohtien identifioiminen ei riitä, vaan tarvitaan harkintavallan käytön kannalta tärkeitä työkaluja epäkohtien ratkaisemiseksi.

*Työryhmäni muodostuu pysyvästä, pitkäaikaisesta henkilöstöstä, jolla on perspektiiviä tarkastella muutoksia suhteessa nykytilanteessa esiintyviin ilmiöihin, asioihin jne.* (Vastaus 35)

Toisessa sitaatissa korostuu pitkä kokemus ja pysyvyys. Pitkä työuran kautta hankittu kokemus on yksi keskeinen argumentti, joka esiintyy paitsi taistelevan toimijuuden rakentamisessa, mutta myös muissa selonteoissa, joissa epäkohdista on pyritty raportoimaan. Pitkän

työuran kautta hioutunut professionaalisuus rakentuu aktiivisen ja taistelevan toimijuuden positiivisena tekijänä. Kokemuksen rooli kuitenkin rakentuu muiden edistävien tekijöiden rinnalla, joten se ei yksistään esiinny hallinnan tekniikkana epäkohtien ratkaisupyrkimyksissä. Vankan kokemuksen omaavat henkilöt toimivat organisaatioissa ”äänitorvina”, jollaisia tarvitaan, ettei epäkohtia lakaistaisi maton alle liian helposti. Tällaisesta toiminnasta eräs vastaaja totesi, että ”asioiden esille tuominen ja niiden toistaminen vaikkei esimies kuuntele eikä johda mihinkään”. Tämä sitaatti osoittaa harkintavallan käytössä enemmän strategista peliä, jossa toimijuudelle haetaan mahdollisesta esimiehen vastustuksesta ja hiljentämisen kulttuurista huolimatta uutta pelitilaa toimia.

Taistelevassa toimijuudessa on pyrkimys pois sellaisesta hiljaisuuden kulttuurista, jossa sosiaalialan henkilöstö pidättäytyisi sosiaalialan kokemusten ja tiedon jakamisesta eteenpäin ja ennen kaikkea sellaisen professionaalisen sekä monialaisen tiedon hallinnasta, joka edesauttaa epäkohtien raportointia. Tällöin ei ole kyse niinkään sosiaalityöntekijän yksilöllisestä kyvyttömyydestä aktivoitua, vaan laajemmista yhteiskunnallisista prosesseista, joissa määritellään tiedon legitimiteettiä ja arvoa sosiaalialalla. (ks. esim. Mutka 1998) Edistävien tekijöiden kohdalla kamppailu tiedon legitimiteetistä ja tietämisen oikeutuksesta nousevat vahvasti esille. Myöskin kyky hankkia ja käyttää tietoa hyväksi epäkohtien raportoinnissa ilmentävät foucault’laisesti tiedon ja vallan kytköstä vallanverkostoissa.

*Samanmieliset (työtehtäviinsä orientoituneet ihmiset) työntekijät helpottavat asioiden läpiviemistä jos esimiestähot eivät käsittele perusteellisesti asiaa ja vie muutosta eteenpäin. (Vastaus 36)*

Sitaatissa puolestaan samanmielisyys kytkeytyy työpaikalla liittoutumiseen. Samalla tavalla ajattelevat ja taistelevat henkilöt pyrkivät edistämään epäkohtiin liittyviä prosesseja. Tällaista toimintaa tapahtuu tarvittaessa, vaikka esimiehet eivät antaisi sille tukea. Samanmielisten liittoutumista voidaan tarkastella tekniikoiden kääntämisen avulla. Kyse on siitä, miten toimijat pyrkivät määrittelemään tavoitteitaan ja muuttamaan tilanteita niin, että epäkohtiin voidaan puuttua mahdollisimman hyvin. Kääntämisen prosessissa on kyse siitä, kuinka toimija pyrkii epäkohtien raportoinnissa pääsemään asemaan, josta käsin se mahdollistaa ikään kuin ”puhua” kollektiivisen verkoston nimissä. (Law 1992, 5-6.)

Tällaiseen taistelevaan toimijuuteen liittyvät selonteot rakentavat sosiaalialan toimintaympäristössä epävirallisen organisaation käytänteitä. Epäviralliselle organisaation käytänteille

on tilausta, kun (byrokraattinen) organisaatio ei toimi kuten siinä toimivat henkilöt haluaisivat. Harisalon mukaan epävirallinen organisaatio pyrkii kompensoimaan virallisessa organisaatiossa ilmeneviä puutteita ja vajaavaisuuksia. Epävirallisten ryhmien logiikka myöskin haastaa käytäntöjä, joissa korostuvat esimerkiksi auktoriteetin hierarkia, yleiset säännöt ja ennustettavuus. Epävirallisten ryhmien toiminnan logiikka osaltaan heijastelee dynaamisuutta ja vaikuttavaa valtaryhmittymää, jolla on kyky haastaa organisaation senhetkiset pyrkimykset. (Harisalo 2010, 116.)

Tässä kontekstissa on huomattava myös seikat, jotka myös hankaloittavat tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi on tärkeää tietää, mitkä resurssit auttavat vahvan toimijuuden kontekstissa ja miten. Tästä saadaan lisävalaistusta kun kiinnitetään huomiota seuraavan sitaatin sisältöön.

*Edellisessä työpaikassani oma aktiivisuuteni ja tiedonhankintani sai muutkin aktivoitumaan ja osallistumaan raportointiin => koko organisaation uusi esimies otti asian tutkintaan ja asiat saatiin kuntoon. Nykyisessä työpaikassani esimiehen toiminta tuli julkisuuteen ja hänen "sallittiin erota". Sen jälkeen esimiehet ovat vaihtuneet tiheään, mutta ovat olleet asiallisia. Nyt meillä on uutta, tuoreen koulutuksen saanutta henkilökuntaa, joka tuntee lait ja asetukset ja uskaltaa puuttua epäkohtiin. (Vastaus 37)*

*Työntekijöiden yhteishenki, sillä yhdessä on helpompi viedä eteenpäin hankalia asioita. Myös lähiesimiehen asenne ratkaisee paljon, jos lähiesimies on työntekijöiden puolella, on helpompi puhua asioista eteenpäin. Myös luottamusmiehen, ammattiliiton tai muun ulkopuolisemman tahon tuki auttaa. Ylipäätään työpaikan ilmapiirillä on paljon merkitystä, sekä sillä kokevatko työntekijät heillä olevan mahdollisuuksia vaikuttaa työpaikan asioihin ylipäätään. (Vastaus 38)*

Ensimmäisessä sitaatissa vahva toimijuus kytkeytyy johtamiseen ja kollegiaalisuuteen hyvin selkeästi. Tässä sitaatissa oman aktiivisuuden ja sen mobilisoiminen muihin kollegoihin tapahtuu onnistuneesti yhteistyössä uuden ja oikeudenmukaisemman esimiehen kanssa. Tässä vastaajan kontekstissa toistuu sama logiikka kuin eräissä muissa vastauksissa, jossa esimiehet vaihtuminen voi mahdollistaa muutospotentiaalin parempaan. Tämä muutospotentiaali johtajaan liittyy siihen, kuinka oikeudenmukaiseksi ja aktiiviseksi hänen toimintansa organisaatiossa koetaan. Sitaatista ilmenee, kuinka professionaalinen ja byrokraattinen harkintavalta yhdistyvät epäkohtaraportoinnin edistävässä kontekstissa. Aloite on lähtenyt professionaalista harkintavaltaa käyttäen ja muut on saatu kollegiaalisesti mukaan raportointiin

niin, että myös johtaja aktivoituu epäkohtien poistamisessa. Byrokraattista harkintavaltaa korostavat esimerkiksi lakien ja asetusten tunteminen.

Jälkimmäisessä esimerkissä toistuu aiemmin todettu liittolaisuus esimiesten kanssa ja byrokraattista harkintavaltaa edustavat institutionaaliset toimijat, kuten ammattiliiton apu. Tässä esimerkissä ei niinkään käsitellä epäkohtia erityisesti, vaan hankalien asioiden prosessointia organisaatiossa. Yhtä kaikki oma-aloitteisuus ja tiedonhankinta sekä liittoutuminen nähdään keskeisinä tekniikkoina epäkohtien poistamiseksi.

Edistävien tekijöiden vastauksista voidaan päätellä, että positiivisen muutoksen edellytykset mahdollistuvat mikäli sekä työntekijöillä että esimiehillä on yhteinen käsitys epäkohtien käsittelystä. Voidaankin kysyä, että riittävätkö työntekijöiden monesti esille tuomat avoimuus ja keskustelevuus sekä luottamus hyvään johtajaan, mikäli työntekijät eivät pysty toimimaan yhdessä aktiivisesti käyttäen erilaisia resursseja kussakin tilanteessa. Toisaalta kulloisenkin johtajuuden ja muiden hierarkkisten tasojen haluttomuus tai kyvyttömyys hoitaa ja viedä asioita eteenpäin lamaannuttaa työntekijöiden pyrkimykset edistää epäkohtien selvittelyä.

Epäkohtien raportointia edistävien selontekojen osalta voidaan havaita, että johtaminen nähdään selkeästi positiivisempänä asiana kuin epäkohtien raportointia hankaloittavien tekijöiden kontekstissa. Sinkkosen et al. (2011, 98–102) tutkimuksessa on puhuttu eettisestä johtamisesta ja monelta osin edistävissä tekijöissä toimijat näkevät myös johtajan ja johtamisen positiivisemmassa valossa. Silloin toimijuuteen ja tietämiseen liittyy enemmän reflektointia kuin tilanteessa, jossa toimijat ymmärtävät johtajuuden negatiivisesti tuhoavan johtamisen näkökulmasta. Tulkintani mukaan tällainen eettisen johtamisen ja reflektoinnin tila avaa uusia toimintamahdollisuuksia sekä ehkäisee tulkintaa kollektiivisten ongelmien individualistisesta luonteesta, mikä ilmeni hankaloittavien tekijöiden aineistoesimerkissä noidankehänä ja kaksisuuntaisena mekanismina rivityöntekijöiden ja esimiesten välillä.

Seuraavassa sitaatissa korostuu avoimuuteen ja tiedon kulkuun liittyvät tekniikat, jotka luovat tilaa positiivisemmalle muutokselle ja mahdollisuuteen reflektoida käytäntöjä seuraavasti:

*Onnistumisia epäkohdissa ovat olleet sellaiset, että jokin työikäntö muuttuu. Esimerkiksi jokin tapa toimia on estänyt sujuvan tiedonkulun, sitä kautta vaarantanut osaltaan asiakkaan turvallisuutta (perheväkivalta). Se on huomattu ja otettu vakavasti, puhuttu ja ruvettu toimimaan paremmin. Aika paljonkin on tällaisia kokemuksia oman*

*työn ja työyhteisön itsereflektiokyvystä. Asiakkaat toki auttavat kertomalla oman mielipiteen ja kysymme joka tapaamisella palautetta, lisäksi strukturoidummin vuosittain.*

(Vastaus 39)

Yllä oleva esimerkki on edistävien tekijöiden kohdalla poikkeuksellinen, sillä siinä konkreettisesti tuotiin esille sosiaalialan käytäntöjen kautta miten asiakasturvallisuuteen liittyvässä epäkohtaprosessissa on onnistuttu muuttamaan tilannetta paremmaksi. Kuvailevissa vastauksissa ei oikeastaan muita edistäviä tekijöitä juuri mainittu. Esimerkissä on professionaalisen harkintavallan elementtejä, jossa pystytään reflektoimaan ja muuttamaan tilannekohtaisesti asiakkaan kannalta paremmaksi. Lisäksi byrokraattinen harkintavalta ja siihen kytkeytyvät asiakaspalautteet tekniikkoina tukevat sekä työntekijöiden että asiakkaiden yhteisiä tavoitteita.

Selonteissa nousee esille voimakkaasti avoimuus ja luottamus, kollegiaalinen ja organisaatorinen tuki sekä suhde esimieheen ja johtajuuteen. Esimieheltä odotetaan hyviä johtajan ominaisuuksia, avoimuutta sekä luottamusta viedä asioita eteenpäin ilman, että ne jumiutuisivat paikalleen tai että epäkohdille tehtäisiin vain hienosäätöä. Esimiehen ja johtajuuden rooli nousee merkittäväksi ja jännitteiseksi teemaksi edistävien tekijöiden kohdalla. Mielenkiintoinen teema ja jopa vastadiskurssi on aineistosta konstruoima taisteleva toimijuus. Taisteleva toimijuus edellyttää paitsi edellä mainittuja ”perinteisiä” resursseja mutta myös voimakasta oma-aloitteellisuutta, rohkeutta, jopa johtajuuden haastamista, epäkohta-asioiden toistamista sekä muiden työntekijöiden innostamista ja liittolaisten hakemista. Taistelevan toimijuuden kontekstissa oli myös havaittavissa mahdollisia elementtejä kritisoida omia kollegoitaan siitä, että ongelmiin ei haeta oma-aloitteisesti ratkaisuja. Ongelmia nähdään, mutta niille ei juuri tehdä mitään.



## 5 YHTEENVETO JA POHDINTA

Päätavoitteenani tutkielmassa oli selvittää miten sosiaalialan työntekijät käyttävät Suomessa harkintavaltaansa epäkohtien raportointia hankaloittavissa ja edistävissä tekijöissä ottamalla huomioon toimijuuden ja tiedon merkitykset. Tutkimusaineisto perustui vuoden 2016 alussa kerättyyn epäkohtakyselyyn, ja pyrkimyksenä oli tehdä näkyväksi sosiaalialan toimijoiden toimintamahdollisuuksia ja rajoitteita epäkohtien raportoinnissa. Pidän eettisesti tärkeänä alusta alkaen sitä, että vaikka sosiaalialan epäkohdat ovat aiheena sensitiivinen ja ristiriitoja herättävä, niin negatiivisten ja tukahduttavien kokemusten rinnalla on pyrittävä tunnistamaan myös positiivisia ja voimaannuttavia käytäntöjä. Tutkimusaineistossa nousi vahvasti esille negatiiviset kokemukset vaikuttaa epäkohtien raportointiin ja yleensä tehdä eettisesti kestävä työtä. Aineistosta oli tulkittavissa myös asiakkaiden ja työntekijöiden toimintamahdollisuuksia edistäviä konteksteja, joiden kautta voi avautua uudenlaisia kriittisiä käytäntöjä resurssiniukkuuden aikakaudella. (vrt. Mänttari-van der Kuip 2015.)

Tutkimusongelman rajauksessa pyrin siihen, että en lähde tutkimaan niinkään mitä epäkohdat ovat, vaan miten epäkohtien käsittelyä hankaloittavissa ja edistävissä tekijöissä toimijuus ja tieto rakentuvat toimintamahdollisuuksien kannalta. Toimijuuden ja tiedon merkitykset kietoutuvat vallan erilaisissa asetelmissa yhteen. Tutkielmassa nousi epäkohtien käsittelyssä ja raportoinnissa kaksi keskeistä aluetta, jossa harkintavaltaa eri muodoissaan ilmenee. Ensimmäinen vahva harkintavallan alue liittyi siihen, miten sosiaalialan toimijat asemoivat omia toimintamahdollisuuksiaan organisaation ja johtamisen jännitteisissä konteksteissa. Harkintavallan käyttäminen epäkohtien maailmassa kohdistui vahvasti systeemin sisäisiin toimintamahdollisuuksien pohtimiseen erityisesti lukkiutuneiden valtakäsitysten konteksteissa. Toinen keskeinen harkintavallan alue liittyi siihen, miten asiakkaat otettiin huomioon epäkohtiaraportointiin liittyvissä selonteissa. Asiakkaiden huomioimista tapahtui erityisesti kuvailevissa vastauksissa, mutta epäkohtien käsittelyä hankaloittavissa ja edistävissä tekijöissä asiakkaiden rooli oli vähäinen. Suhde asiakkaisiin oli pääasiallisesti myönteinen, ja asiakas toimi epäkohtien raportoinnissa jonkinlaisen liittolaisen roolissa.

Epäkohtien raportointia hankaloittavien tekijöiden tulokset voidaan tarkastella toimijuuden ja tiedon erilaisissa konteksteissa. Ensimmäinen oli yksilöä vastuuttava rationaliteetti, joka tarkoittaa kollektiivisten haasteiden yksilöllistämistä sosiaalialan kentällä. Tällainen individualistinen käsitys hallinnan tekniikkana vastuuttaa yksilöä, ja voi myös saada toimijan omaksumaan jännitteisen aseman sosiaalialan kentällä. Tämä näkyy siinä, että toimijuuteen

liittyy epäkohtien raportoinnissa tunnistamisen, tietämättömyyden ja yksinjäämisen ongelmia, mutta toisaalta tiedostetaan ongelmien rakenteelliset, yhteisölliset ja vallankäyttöön liittyvät rajoitteet. Jännitteiset hallintavallan tekniikat ilmenevät myös siten, että sosiaalialan kentällä rakentuu polarisaatiota epäkohtiin liittyvissä diskursseissa. Yksin vastuuttamisen tekniikat rakentuvat molemminpuoliseksi problematisoinnin koodiksi, jossa epäkohtiaraportointiin liittyvät haasteet herkästi henkilökohtaistetaan ja vastuullistetaan. Epäkohtien raportointia hankaloittavissa tekijöissä tekniikat rakentuvat yhteisöllisyyden vastakohtien kautta. Tutkimusaineistossa nousi selkeästi tämä vastakkainasettelu. Kun rivityöntekijät kokivat esimiesten taholta tulevat toiminnan rajoitteet mahdollisine sanktioineen hyvin henkilökohtaisella tasolla, niin myös rivityöntekijöiden selonteissa epäkohtien raportointiongelmat rakentuivat yksittäisten johtajien kompetenssien puutteista johtuvina syinä.

Toinen oli tiedon kulun ja ajan vajeisiin liittyvä rationaliteetti, jolla on kytkentä toimijuuteen ja erityisesti tiedon kulkemiseen sekä organisaatiokeskeisiin byrokraattiseen hallintavaltaan liittyviin sääntöihin. Tiedon kulun ja ajan merkitykset rakentuvat toimintamahdollisuuksien rajoitteiden kontekstissa. Samassa kontekstissa aika ja sen merkitykset jähmettävät myös kykyä hyödyntää tietoa epäkohtien raportoinnissa. Tietoon liittyvissä merkityksissä byrokraattiset säännöt korostuvat joko hienovaraisesti tai sitten vaientamista tapahtuu suoraan. Tiedon organisaatiokeskeisyys rakentuu haastavaksi, sillä tiedon eteneminen on yleisesti hankalaa johtuen hierarkkisista säännöistä. Tiedon kulkuun liittyy kyvyttömyydet tulla kuuluksi, mikä vallanverkostoissa voidaan ymmärtää parrhesian käsitteen avulla. Silloin huomio kohdistuu tiedon vastaanottajan valmiuksiin kohdata käsitys epäkohtien raportoinnista.

Epäkohtaan liittyvän tiedon pitää edetä oikealla tavalla hierarkkisessa verkostossa, ja tieto voi myöskin muuttua tai kadota, mikä vaikuttaa epäkohtien poistamiseen ja toimijuuden toimintamahdollisuuksiin. Tieto ja sen kulku myöskin kytkeytyvät aikaan liittyviin tekniikkoihin. Aikaan liittyvissä merkityksissä keskeisin asia on se, että selonteissa nousee useampia tekniikoita, jotka hidastavat ja etäännyttävät tiedon roolia epäkohtien raportoinnissa. Jopa kehittämishankkeet ja muut projektit sekä epäkohtien osittainen korjaaminen voivat vaikuttaa negatiivisesti ja jämähdyttää epäkohtien poistamista. Tiedon kulku ei ole dynaaminen rivityöntekijöiden kannalta ja se vaikeuttaa kykyä toimia. Tiedon ja vallan kytkeytyminen vaikuttavat toimijoiden kykyyn käyttää varsinkaan professionaalista harkintavaltaa, koska byrokraattiset ja organisaatiokeskeiset säännöt korostuvat. Tiedon kulkuun liittyvät vastarinnan mahdollisuudet ovat melko lailla pienet, mutta joitakin tekniikoita selonteista oli

havaittavissa. Epäkohdista pyritään muistuttamaan ja varsinkin kokeneemmat työntekijät ottavat sosiaalialan kentällä paikan, jossa pyritään ylläpitämään käsityksiä oikeudenmukaisesta ja eettisestä työskentelystä.

Epäkohtien raportointia edistävien tekijöiden kohdalla aineistosta nousi sovitteluva byrokraattinen rationaliteetti ja taistelevan toimijuuden rationaliteetti. Sovitteluva byrokraattisessa rationaliteetissa korostuu byrokraattisen harkintavallan käyttö, jonka yhteydessä käytettävät tekniikat edistävät toimijuutta ja tietämistä. Byrokraattiseen harkintavaltaan perustuva rationaliteetti nojautuu perinteisiin organisaation sääntöihin ja resurssivalikoimiin. Sosiaalialan kentällä nojataan voimakkaasti esimerkiksi lakeihin, sääntöihin, luottamusmieheen ja työterveyteen. Tällaiset institutionaaliset asemat ja niissä käytettävät tekniikat ilmentävät sovitteluva ja auktoriteettiuskollista moraalikoodia. Johtamiselta ja johtajalta odotetaan paljon epäkohtien raportoinnissa ja epäkohtien poistamisessa. Johtaminen kuitenkin rakentuu sovitteluva moraalikoodista huolimatta jännitteisenä, sillä aiemmissa luvuissa käsitellyt haasteet näyttäytyvät myös edistävien tekijöiden kohdalla. Johtamisen tekniikat korostavat työelämä ideoita ja henkilökohtaisia kompetensseja. Byrokraattisen sovitteluva moraalikoodin avainkäsitteenä on avoimuus, johon liittyy kollegiaalisuutta ja organisatorista tukea.

Taistelevan toimijuuden rationaliteetissa on byrokraattisen harkintavallan lisäksi selkeästi havaittavissa pyrkimystä professionaalisen harkintavallan käyttöön. Tutkimusaineistossa ei löytynyt kovinkaan paljon organisaation muodolliset säännöt ohittavaa ja tilannekohtaista harkintaa korostavia selontekoja. Taistelevassa toimijuudessa on tunnusmerkkeinä aikomus käyttää vastarintaa ja haastaa johtajuuteen liittyviä epäkohtia ylläpitäviä tekniikoita. Taistelevassa toimijuudessa myöskin korostuu voimakkaammin kollegiaalisuus ja yksittäisten toimijoiden aloitekyvykyys, joiden avulla pyritään liittoutumaan joko erikseen tai yhdessä esimiehen kanssa. Taistelevassa toimijuudessa pyritään aukaisemaan ylivaltaan liittyviä lukkiintuneita valtakäsityksiä ja reflektoimaan toimijuuden sekä tietämisen kannalta tärkeitä harkintavaltaan liittyviä tekijöitä.

Saamani tutkimustulokset yhtäältä vahvistivat aiempien tutkimusten väitteitä sosiaalialan haasteista raportoida epäkohdista ja tehdä eettisesti kestävää työtä asiakkaiden kanssa. (ks. esim. Tiitinen 2019; Mänttari van der Kuip 2015; Tiitinen & Silen 2016; Metteri 2012). Toisaalta onnistuin postmodernia näkökulmaa käyttäen saamaan sosiaalialan epäkohdista

moniulotteisen käsityksen ottamalla huomioon vallan käyttöön liittyvät sattumanvaraisuuden, epävarmuuden, ei-tarjotut seuraukset ja sosiaalialan kentän intressien moninaisuuden. (Fook 2016; Healy 2014; Aikio 2017.) Pysin myös tietoisesti tulkitsemaan toimijuuteen ja tietoon liittyviä voimavaraistavia ja positiivisia tapoja toimia sosiaalialan kentällä. Tämä edellytti avoimuutta ja uuden näkemisen mahdollisuutta mistä tahansa aineistosta nousevasta selonteosta. Vastarinnan ja voimaantumisen merkityksiä löysin myös epäkohtien raportointia hankaloittavista tekijöistä. Toisaalta postmoderniin tulkintaan liittyy myöskin se, että epäkohtien maailmasta on kyettävä tekemään näkyväksi toimijuuteen ja tietämiseen liittyvät hienovaraisetkin vallan ilmentymät. Monesti aineistossa nämä valtaan liittyvät ilmentyvät koettiin hyvin negatiivisesti, mutta niiden käytäntöjen esille nostaminen on tärkeää. Ei riitä, että kerrotaan mitä epäkohdat ovat, vaan miten valta ja siihen liittyvät tekniikat operoivat sosiaaliryöön arjessa.

Tutkimuksessa kiinnitin kauttaaltaan huomiota hallintavallan mikrofysiikan alueeseen, jossa rationaalisuudet ilmentävät hallinnan järjen tapaa problematisoida asioita (Perttula 2015). Tekniikat puolestaan konkretisoivat ja antavat selkeämmän kuvan miten toimijoihin ja tietämiseen pyritään vaikuttamaan sosiaalialan kentällä. Karkeasti voidaan todeta niin, että mitä enemmän toimijoilla oli mahdollisuuksia vaikuttaa sosiaalialan kentällä organisaatioissa, sitä paremmin tämä näkyi mahdollisuutena käyttää ja kääntää tekniikoita omaksi ja kollegoiden eduksi epäkohtien raportoinnissa. Tähän kokonaisasetelmaan liittyi vielä byrokraattinen ja professionaalinen harkintavalta, joiden avulla tein tulkintoja miten toimijat pystyvät kussakin tilanteessa käyttämään esimerkiksi erilaisia perinteisiä byrokraattisia resursseja tai aktivoimaan tilannekohtaista liittoutumista eri tilanteissa. Tämä sinänsä laava typologisointi auttoi ymmärtämään sen, että epäkohtia hankaloittavissa tekijöissä toimijoiden kyvyt käyttää kumpaakaan harkintavaltaa olivat hyvin rajoitetut. Mitä enemmän epäkohtien raportointia kyettiin edistämään ja näkemään yhteisöllisyyden mahdollisuudet positiivisemmin, sitä enemmän byrokraattinen mutta varsinkin professionaalinen harkintavalta korostui.

Harkintavaltaan liittyvä teoreettinen näkökulma ja postmoderni tutkimusote antavat erityisesti epistemologisesti hyviä työkaluja tutkia sosiaalialan epäkohtia paneutumalla vallanverkostoissa tapahtuviin ilmiöihin. Mikään ei myöskään ole esteenä tehdä näkyväksi toimijuutta ja sen rakentamisen prosessia tiedon ja vallan konteksteissa, vaikka postmoderni kriittinen tutkimusote on nähty tietoon ja tietämiseen keskittyvänä teoriana (ks. esim. Fook 2016). Yhtenä haasteena havaitsin, että kun valta-asetelmat ovat hyvin lukkiutuneita ja vallankäyttö on tukahduttavaa, niin hallintavallan näkökulmasta voi olla hankalaa saada otetta aineistosta

nouseville havainnoille. Toinen haaste on se, että hallintavaltaan kuuluvat rationaliteetit ja tekniikat antavat vihjeitä tulkintojen tekemisille, mutta eivät sinänsä ole kovinkaan helposti ”käännettävissä” empiiriseen todellisuuteen. Omia tulkintoja ohjasi miten-kysymykset toimijuuteen ja tietämiseen. Lisäksi analyysissä korostin sosiaalityön arjesta nousevia selontekoja aineistolähtöisesti ja kytkin ne rationaliteettien ja tekniikoiden ympärille konkretisoimaan epäkohtiin liittyviä tilanteita.

Käyttämäni tutkimusaineisto antoi hyvän pohjan sosiaalialan toimintamahdollisuuksien tarkastelulle epäkohtien kontekstissa. Tutkimustulosten pohjalta olen samaa mieltä siitä, että epäkohtiin liittyvässä tutkimuksessa tulisi kiinnittää enemmän huomiota onnistumisten kokemuksille ja hyvälle käytännölle sosiaalialan arjessa. (ks. esim. Mänttari van der Kuip 2015; Sinkkonen 2011.) Tähän tarvittaisiin myöskin yksilöidympää tietoa esimerkiksi haastatteluaineistoa käyttämällä siitä, miten sosiaalityön arjessa ratkaistaan konkreettisemmin epäkohtia eri sosiaalialan yksiköissä. Nähdäkseni sosiaalialan epäkohtia voitaisiin tutkia joko yleisellä tasolla ilman varsinaista sosiaalihuoltolain mukaista epäkohtailmoitusta tai siten tarkastella tapauksia, joissa asia on viety toiminnasta vastaavalle henkilölle, joka puolestaan vie sen eteenpäin sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Samalla olisi tärkeää tutkia, miten asiakkaiden rooli on mahdollisesti muuttunut epäkohtien raportoinnissa. Toiseksi huomasin selkeästi aineistosta tehtävien tulkintojen perusteella, että johtamisen ja esimiesten ääntä pitäisi saada kuuluviin enemmän sosiaalialan epäkohtia koskevassa tutkimuksessa. Johtamisen omakohtainen ääni jäi tässä tutkielmassa turhan vaisuksi, mikä vaikeuttaa esimerkiksi lukkiintuneiden valta-asetelmien kokonaisvaltaista ymmärtämistä. Johtajuudesta varmasti voitaisiin saada moniulotteisempi kuva kuin tämän tutkimuksen aineisto antaa siihen myöten.

## LÄHTEET

- Aikio, Samuli 2015: Valta rajoittamisena ja valta hallintana. Kaksi näkökulmaa sosiaalityöntekijän vallankäyttöön. Pro gradu –tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Aikio, Samuli 2017: Viisi näkökulmaa valtaan: sosiaalityön taustalla olevien valtakäsitysten teoreettista pohdintaa. Acta Universitatis Lapponiensis. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi.
- Banks, Sarah. 2001: Ethics and Values in Social Work. Palgrave. Malaysia.
- Chambon, Adrienne S. 1999: Foucault's Approach. Making the Familiar Visible. Teoksessa Chambon, Adrienne S. & Irving, Allan & Epstein Laura (toim.) Reading Foucault for Social Work. Columbia University Press. New York. 51–81.
- Evans, Tony 2010: Professional Discretion in Welfare Services. Beyond Street-Level Bureaucracy. Ashgate Publishing Group. Farnham.
- Fook, Jan 2016: Social Work. A Critical Approach to Practice. Third edition. Sage Publication. London.
- Greene, Annette & Latting, Jean 2004: Whistle-Blowing as a Form of Advocacy: Guidelines for the Practitioner and Organization. Social work 49 (2), 219–230.
- HE 354/2014 vp: Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta annetun lain muuttamisesta. <https://www.edilex.fi/he/20140354> Viitattu 17.1.2020.
- Healy, Karen 2014: Social Work Theories in Context. Creating Frameworks For Practice. Palgrave Macmillan. Basingstoke.
- Hedin, Ulla-Carin & Månsson, Sven-Axel 2012: Whistleblowing processes in Swedish public organisations—complaints and consequences. European Journal of Social Work. Volume 15 (2). 151–167.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 2016: Valtasuhteiden analysoiminen. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero. Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi 2009: Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, Janus 17 (4), 296–312.
- Kaisto, Jani & Pyykkönen, Miikka 2010: Johdanto. Hallinnan analytiikan suuntaviivoja. Teoksessa Kaisto, Jani & Pyykkönen Miikka (toim.) Hallintavalta. Sosiaalisen, politiikan ja talouden kysymyksiä. Gaudeamus.Helsinki.
- Kaisto, Jani 2010: Kääntämisen sosiologia hallinnan analytiikan työkaluna. Teoksessa Kaisto, Jani & Pyykkönen Miikka (toim.) Hallintavalta. Sosiaalisen, politiikan ja talouden kysymyksiä. Gaudeamus.Helsinki
- Kalliomaa-Puha, Laura & Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (toim.) 2014: Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. Kelan tutkimusosasto. Helsinki.

- Kananen, Aulikki 2016: Sosiaalityön kuormittumisen taloudellisista ja kulttuurisista yhteyksistä. Kannasoja, Sirpa & Kuronen, Marjo & Poikolainen, Tytti (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön aika. Talentia-lehti. Sosiaalityön tutkimuksen seura.
- Kantola, Anu 2002: Markkinakuri ja managerivalta. Poliittinen hallinta Suomen 1990-luvun talouskriisissä. Loki-kirjat.Helsinki.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Meltti, Tero 2003: Muutosprosesseissa ristiriitaistuva sosiaalityö. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Sophi. Jyväskylä.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2010: Ongelmanratkaisuperinne ja kriittinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki.
- Law, John 1992: Notes on the Theory of the Actor Network. Ordering, Strategy, and Heterogeneity. Lancaster: Lancaster University. <https://www.lancaster.ac.uk/fass/resources/sociology-online-papers/papers/law-notes-on-ant.pdf> . Viitattu 6.1.2020.
- Lipsky, Michael 1980: Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. Russel Sage Foundation. New York.
- Matinlompola, Unto 2002: Pahan keskellä. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Ps-kustannus. Jyväskylä.
- Metteri, Anna 2014: Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Acta Universitatis Tamperensis. Tampereen University Press. Tampere.
- Miller, Peter & Rose, Nikolas 2010: Miten meitä hallitaan. Tampere. Vastapaino.
- Mutka, Ulla 1998: Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Sophi. Jyväskylä.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2015: Work-Related Well-Being among Finnish Frontline Social Workers in an Age of Austerity. Jyväskylä studies in Education, psychology and social research 524. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2016: Julkinen sosiaalityö pysyvän niukkuuden aikakaudella. Kannasoja, Sirpa & Kuronen, Marjo & Poikolainen, Tytti (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Talentia ry/Talentia-lehti & Sosiaalityön tutkimuksen seura.
- Near, Janet P. & Marcia P. Miceli 1985: Organizational dissidence: The case of whistleblowing. Journal of Business Ethics 4 (1), 1–16.
- Niemi, Petteri 2013: Hyvä, paha valta. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere. 31–54.
- Nikolas, Rose 1999: Powers of Freedom. Reframing Political Thought. Cambridge University Press. Cambridge.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomas & Matthies, Aila-Leena 2014: Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti. Janus 22 (3). 227–244.
- Payne, Malcolm 2014: Modern Social Work Theory. Palgrave Macmillan. Basingstoke.

- Perttula, Rauno 2015: Syrjäytymispuhe hallinnan strategiana opiskelijahuollon sosiaalityössä. *Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä studies in Education, psychology and social research* 517. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Pohjola, Anneli 2011: Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa Pohjola, Anneli & Särkelä, Riitta (toim.) *Sosiaalisesti kestävä kehitys. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.* Helsinki. 207–224.
- Pohjola, Anneli 2016: Rakenteellisen sosiaalityön tarkoitus ja muodot. *Sosiaalialan foorumi. Sociopolis.* Luento 13.10.2016. Lapin yliopisto.
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina 2011: Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka.* PS-kustannus. Jyväskylä. 235–255.
- Salminen, Ari & Heiskanen, Lauri 2013: Whistleblowing. Pilliin puhaltaminen ja organisaatioiden kehittäminen: katsaus tutkimuskirjallisuuteen. *Vaasan yliopiston julkaisuja, selvityksiä ja raportteja* 192. Vaasa.
- Satka, Mirja 1994: Sosiaalinen työ peräänkatsojamiehestä hoivayrittäjäksi. Teoksessa Jaakkola, Jouko & Pulma, Panu & Satka, Mirja & Urponen, Kyösti. *Armeliaisuus, yhteisöapu, sosiaaliturva. Suomalaisen sosiaaliturvan historia.* Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki. 261–339.
- Satka, Mirja 1995: *Making Social Citizenship. Conceptual practices from the Finnish poor law to professional social work.* Jyväskylä.
- Shotter, John 1990: Social individuality versus possessive individualism: the sounds of silence. Teoksessa Parker, Ian & Shotter, John. (toim.) *Deconstructing Social Psychology.* Routledge. London. 155–169.
- Sinkkonen, Merja & Kauppila, Tarja & Laulainen, Sanna 2011: Hyvä, paha johtaja – Sosiaalityön eettinen johtaminen. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka.* PS-kustannus. Jyväskylä.
- Sinkkonen, Merja 2011: Pahimmat epäeettisen toiminnan muodot sosiaalialalla. *Sosiaalialan johtajien näkemyksiä. Kunnallistieteellinen aikakauskirja.* 1/11. 63–76.
- Sipilä, Anita 2011: *Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet: tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä.* Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio.
- Sirviö, Heidi & Romakkaniemi, Marjo & Lindh, Jari & Laitinen, Merja 2015: Sosiaalityöntekijän harkintavallan käyttö ehkäisevän toimeentulotuen päätöksenteossa. *Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti.* Janus 23 (3). 247–264.
- Sirviö, Heidi 2013: *Sosiaalityöntekijän harkintavallan käyttö ehkäisevän toimeentulotuen kontekstissa.* Pro gradu –tutkielma. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi.
- Skivenes, Marit & Trygstad, Sissel C. 2010: When Whistleblowing Works: The Norwegian Case. *Human Relations* 63 (7) 1071–1097.
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017: Sosiaali- ja terveysministeriö.* Julkaisuja 2017/5. Helsinki.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014



- Suoninen, Eero 1999: Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) Diskurssianalyysi liikkeessä. Vastapaino. Tampere.
- Talentia 2017a: Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Helsinki.
- Talentia 2017b: Sosiaalihuollon omavalvonta ja epäkohdista ilmoittaminen. Talentia-lehti. <https://www.talentia-lehti.fi/sosiaalihuollon-omavalvonta-ja-epakohdista-ilmoittaminen/>
- Tiitinen, Laura & Kauppi, Arto 2014: Viisi vaientamisen tapaa –Sosiaalialan työntekijöiden julkiseen viestintään kohdistuvat sananvapauden rajoittamisen ja vaientamisen käytännöt. Oikeus, 43, . Oikeuspoliittinen yhdistys Demla ry ja Oikeus- ja yhteiskuntatieteellinen yhdistys ry. 125–146.
- Tiitinen, Laura & Lähteinen, Sanna 2014: Julkisen viestinnän keinoilla toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet. Teoksessa: Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli & Seppälä, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen seura. 191–212.
- Tiitinen, Laura & Silén, Marianne 2016: Sosiaalialan epäkohdat ja niiden käsittely. Kyselyraportti. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Törmänen, Susanna 2018: Vaikka virkavastuu velvoittaisi muuhun: sosiaalihuollon laatua heikentävät epäkohdat sosiaalialan työntekijöiden kuvaamina. Pro gradu –tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- U.S. Merit Systems Protection Board 2011: Blowing the Whistle: Barriers to Federal Employees Making Disclosures. U.S. Merit Systems Protection Board. Washington.
- Uotinen Sami & Porko Maria 2015: Uusi sosiaalihuoltolaki sekä lastensuojelulain ja muiden lakien muutokset. Yleiskirje 9/2015. Osoitteessa: <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/yleiskirjeet/2015/Sivut/Yleiskirje-9-2015.aspx> Viitattu 17.1.2020.
- Valvira 2014: Määräys 1/2014 - Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmasta. Osoitteessa: <https://www.valvira.fi/-/maarays-1-2014-yksityisten-sosiaalipalvelujen-ja-julkisten-vanhuspalveluiden-omavalvontasuunnitelmasta> Viitattu 17.1.2020.
- Valvira 2016: Omavalvonta sosiaalihuollossa. Omavalvontaseminaari 21.9.2016. Marjut Eskelinen, Lapin aluehallintovirasto.
- Vandekerckhove, Wim & Langenberg, Suzan 2012: Can we organize courage? Implications of Foucault's parrhesia. Electronic Journal of Business Ethics and Organizational Studies. Vol 17. No 2. 35–41.
- Vuorinen, Mari 2019: Epäkohtien raportointi. Vastuut ja sen esteet. Pro gradu –tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Weiskopf, Richard & Tobias-Miersch, Yvonne 2016: Whistleblowing, Parrhesia and the Contestation of Truth in the Workplace. Organization Studies. Volume 37. Issue 11. 1621–1640.