



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Kokemuksia arvostiriidoista sosiaalialalla ja niiden yhteyksiä työn merkityksellisyyden kokemukseen

Helsingin yliopisto
Kasvatustieteiden maisteriohjelma
Yleinen ja aikuiskasvatustiede
Maisterintutkielma 30 op
Kasvatustiede
Kesäkuu 2024
Lotta Parkkola

Ohjaaja: Sami Paavola



Tiivistelmä

Tiedekunta: Kasvatustieteellinen tiedekunta

Koulutusohjelma: Kasvatustieteiden maisteriohjelma

Opintosuunta: Yleinen ja aikuiskasvatustiede

Tekijä: Lotta Parkkola

Työn nimi: Kokemuksia arvostiriidoista sosiaalialalla ja niiden yhteyksiä työn merkityksellisyyden kokemukseen

Työn laji: Maisterintutkielma

Kuukausi ja vuosi: Kesäkuu 2024

Sivumäärä: 65 s + 2 liites.

Avainsanat: sosiaaliala, arvostiriidat, työn merkityksellisyys, työelämä

Ohjaaja tai ohjaajat: Sami Paavola

Säilytyspaikka: Helsingin yliopiston kirjasto – Helda / E-Thesis (opinnäytteet).

Tiivistelmä:

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten sosiaalialalla työskentelevät henkilöt kokevat arvostiriitoja työssään. Sen lisäksi tavoitteena on tarkastella, mikä on sosiaalialan työntekijöiden kokemus arvostiriitojen yhteydestä työn merkityksellisyyden kokemukseen. Aiempien tutkimusten mukaan ihminen pyrkii toimimaan arvojensa mukaisesti ja jos ne eivät toteudu, syntyy eettistä stressiä ja arvostiriitainen tunne. Arvojen vastainen toiminta voi vähentää työhyvinvointia ja sen myötä työn merkityksellisyyden kokemusta. Työskennellessä haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten parissa sosiaalialalla arvot ja etiikka korostuvat entisestään ja samaan aikaan työntekijä voi kohdata kuormittavia, arvoja haastavia tilanteita monimutkaisissa palvelusysteemeissä. Sen vuoksi etenkin työntekijöiden omat kokemukset arvostiriidoista ovat keskeisessä roolissa tutkittaessa työtä sosiaalialalla.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen aineisto kerättiin kuuden teemahaastattelun pohjalta korkeakoulutetuilta (yliopisto tai ammattikorkeakoulu) henkilöiltä, jotka työskentelivät erilaisissa sosiaalialan työpaikoissa. Aineisto kerättiin loppusyksystä 2023 sekä keväällä 2024 ja aineisto analysoitiin temaattista analyysimenetelmää hyödyntäen.

Temaattisella analyysillä aineistoista muodostui seitsemän teemaa, joiden alle kokemukset arvostiriidoista asettuivat: 1) Palvelujärjestelmä ja byrokratia, 2) työyhteisön puutteet, 3) asiakkaiden itsemääräämisoikeus, 4) näkemyserot, 5) raha ja talous, 6) arvostiriitojen seuraukset ja 7) arvostiriitojen yhteydet työn merkityksellisyyden kokemukseen. Tulokset osoittivat, että useimmiten koetut arvostiriidat johtuivat ulkoisista tekijöistä, jotka rajoittivat työntekijää toimimaan asiakkaan edun mukaisesti. Esimerkiksi palvelujärjestelmän raskaus ja pitkät jonotusajat, byrokratia, taloudelliset säästöt ja riittämättömät resurssit rajoittivat työntekijän päätöksentekoa arvojen mukaisesti. Asiakkaan itsemääräämisoikeus, joka kuuluu sosiaalialan eettisiin ohjeisiin, aiheutti arvostiriitaisia tilanteita, sillä asiakas ei aina tehnyt päätöksiä omaksi hyväkseen. Tulosten mukaan näkemyserot asiakkaan hoidosta tai elämänvalinnoista asiakkaan, tämän läheisten tai omien työkavereiden kesken aiheuttivat arvostiriitaisia kokemuksia. Myös työyhteisön tuen vähäisyys aiheutti arvostiriitoja, sillä yhteisö koettiin tärkeäksi arvoksi. Suurin osa koki arvostiriitojen vähentävän työn merkityksellisyyden kokemusta ja arvostiriidat saattoivat pahimmillaan johtaa jopa työpaikan vaihtoon. Kuitenkin vastauksista kävi ilmi, että arvostiriidat saattoivat myös vahvistaa oman työn merkityksellisyyden kokemusta asiakkaan edun puolustajana.



Faculty: Faculty of Educational Sciences

Degree programme: Master's Programme in Education

Study track: General and Adult Education

Author: Lotta Parkkola

Title: Experiences of value conflicts in the social sector and their connections to the experience of meaningfulness of work.

Level: Master's thesis

Month and year: June 2024

Number of pages: 65 pp. + 2 appendices

Keywords: social sector, conflicts of values, meaningfulness of work, working life

Supervisor or supervisors: Sami Paavola

Where deposited: Helsinki University Library – Helda / E-Thesis (opinnäytteet)

Abstract:

The aim of this study is to find out how people working in the social sector experience value conflicts in their work. In addition, the aim is to investigate the experience of employees working in social sector regarding the connection between conflict of values and the experience of meaningfulness of work. Based on previous research, it has been found that people strive to act in accordance with their values. If values do not materialize, ethical stress and a sense of value conflict arise. Action contrary to values can reduce well-being at work and, with it, the experience of meaningful work. When working with people in a vulnerable position in the social sector, values and ethics are emphasized even more and at the same time, the employee can face value-challenging situations in complex service system. For this reason the experiences of employees in value conflicts play a central role in social work research.

The research method of this study was qualitative. The research data was collected from six semi structured interviews with people working in various workplaces in the social sector. All the interviewees had higher education (university or university of applied science). The data was collected in late autumn 2023 and spring 2024 and it was analysed using a thematic analysis method.

Seven themes were formed, using thematic analysis method and the experiences of value conflicts were placed under these themes: 1) Service system and bureaucracy, 2) the shortcomings of the work community, 3) self-determination of the clients, 4) the difference of opinions, 5) money and economy, 6) the consequences of value conflicts and 7) the connections of value conflicts to the experience of meaningfulness of work. The results revealed that the most often experienced value conflicts were caused by external factors that limited the employee from acting in the client's best interest. For example, the burden of service system, long waiting times for client and related bureaucracy, insufficient resources and financial savings led to decisions contrary to values. The client's right to self-determination which is part of the ethical guidelines of the social sector, caused conflicting situations, because the client did not always make decisions for his or her own good. Value conflicts were experienced in situations where the employee had significant differences of opinion regarding client's care or life choices between the client, close associates or his or her own colleagues. The lack of support from one's own work community also caused value conflicts because the support of the community was felt to be an important value. The majority of the interviewees thought that value conflicts reduced the perceived experience of meaningfulness of work. At worst, value conflicts led to a change of job. However, the study showed that value conflicts could also strengthen the experience of the meaningfulness of one's work as a defender for the client's interest.

Sisällys

1.	JOHDANTO.....	1
2.	ARVOT.....	3
2.1.	Yksilön arvot ja ammattietiikka.....	3
2.1.1.	Arvojen muodostuminen.....	5
2.2.	Sosiaalialan arvot.....	6
3.	ARVORISTIRIIDAT.....	11
3.1.	Arvoristiriidat työelämässä.....	11
3.2.	Arvoristiriidat sosiaalityössä.....	12
3.3.	Työn merkityksellisyyden kokemus ja arvoristiriidat.....	16
4.	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	21
5.	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	22
5.1.	Tutkimusmenetelmä.....	22
5.2.	Teemahaastattelu aineiston keruun menetelmänä.....	23
5.3.	Tutkimusaineistosta.....	26
5.4.	Analyysimenetelmänä temaattinen analyysi.....	28
6.	TUTKIMUSTULOKSET.....	31
6.1.	Palvelujärjestelmä ja byrokratia.....	31
6.1.1.	Ei ole tarjota palvelua.....	32
6.1.2.	Kirjaaminen.....	33
6.1.3.	Palvelujärjestelmä on raskas asiakkaille.....	34
6.2.	Työyhteisön puutteet.....	35
6.3.	Asiakkaiden itsemääräämisoikeus.....	37
6.4.	Näkemyserot.....	40
6.4.1.	Näkemyserot työntekijöiden kesken.....	40
6.4.2.	Näkemyserot asiakkaiden ja näiden läheisten kesken.....	42
6.5.	Raha ja talous.....	44
6.6.	Arvoristiriitojen seuraukset.....	45
6.7.	Arvoristiriitojen yhteydet työn merkityksellisyyden kokemukseen.....	47
6.7.1.	Työ koetaan merkitykselliseksi.....	47
6.7.2.	Arvoristiriidat eivät poista itse työn merkityksellisyyden kokemusta.....	48
6.7.3.	Arvoristiriidat vaikuttavat kielteisesti työn merkityksellisyyden kokemukseen.....	49
7.	LUOTETTAVUUS.....	51

8. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	54
LÄHTEET.....	61
LIITTEET.....	66

TAULUKOT

Taulukko 1: Schwartzin ydinarvojen tärkeysjärjestys yleismaallisesti ja Suomessa keskimääräisesti 2005 (Helkama, 2020, s. 315).	5
---	---

KUVIOT

Kuvio 1: Sosiaalialan periaatteet (Banks, 2001, s. 26–27).	9
Kuvio 2: Teema-alueet tutkimuskokonaisuudessa (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 67).	25
Kuvio 3: Temaattinen analyysi (Braun & Clarke, 2022).	30

1. Johdanto

Sosiaalityön maailmanjärjestö (IFSW) asetti Montrealissa vuonna 2000 sosiaalityön päämääräksi kansalaisten hyvinvoinnin lisäämisen, mistä muodostui sosiaalityön instituutioiden, politiikan ja palvelujen ammatillinen instrumentti (Niemi, 2011, s. 13). Sosiaalialalla työskentelevillä ihmisillä on siis eettisiä velvollisuuksia hyvinvointityötä tekevinä ammattilaisina (Sinkkonen ym., 2011, s. 96). Tämän lisäksi sosiaalialan työntekijää ohjaavat erilaiset lait ja velvollisuudet (Metteri & Hohtari, 2011, s. 69). Eettinen toiminta perustuu organisaation tai alan arvoihin ja niiden täyttämistä odotetaan työntekijöiltä. Sosiaalialan arvoja ovat esimerkiksi ihmisarvon kunnioitus, oikeudenmukaisuus, itsenäisyys, elämänhallinta, syrjinnän poistaminen, syrjinnän vastustaminen, väkivallan vastustaminen, asiakkaan yksityisyyden suojaaminen, osallisuus, itsemääräämisoikeus sekä henkilökohtainen vastuu (Sinkkonen ym., 2011, s. 96). Eettiset periaatteet eivät kuitenkaan aina kuvaa täysin sosiaalialan työn tekemistä ja työntekijät tulkitsevat ohjeita eri tavoin (Raunio, 2011, s. 122).

Aaltosen (2003) mukaan yksilön elämään ja työntekoon vaikuttavat myös henkilökohtaiset arvot, joiden mukaan omaa elämää eletään. Nämä arvot perustuvat usein opittuihin asioihin kuin myös yhteiskunnan tapoihin elää. Kotikasvatus ja varhaiset vuodet antavat usein suunnan ihmisen arvopohjalle. Monesti työpaikka ja harrastukset valitaan omien arvojen pohjalta, mutta toisaalta nämä myös muovaavat yksilön arvoja. (Aaltonen ym., 2003, s. 34.)

Omien ja yhteisten arvojen mukaiseen työhön liittyy myös työn merkitykselliseksi kokeminen. Kun työntekijä kokee työnsä merkitykselliseksi, jaksaa hän siinä todennäköisesti paremmin (Helkama, 2020, s. 272). Mitra ja Buzzanell (2016, s. 6) mainitsevat, että useat empiiriset tutkimukset ovat todenneet, että kokemus työn merkityksellisyydestä on positiivisesti yhteydessä työntekijän identiteettiin, työtyytyväisyyteen, työpaikkaan sitoutumiseen, psyykkiseen hyvinvointiin ja vastustuskykyyn uupumista vastaan.

Viime vuosina arvojen ja etiikan tutkiminen työssä on nostanut päätään. Jos yksilö joutuu työskentelemään omien tai työpaikan arvojen vastaisesti tai joutuu työssään valitsemaan vaihtoehtoja, jotka kaikki tuntuvat huonoilta, voi hän kokea arvojensa olevan ristiriidassa tilanteen kanssa (Metteri & Hohtari, 2011, s. 70). Sosiaalialalla, jossa työskennellään muiden ihmisten tukena, arvoriidat voivat johtaa emotionaaliseksi ja moraaliseksi kuormitukseksi, joka voi pitkään jatkuessa vaikuttaa jaksamiseen, työn merkityksellisyyden kokemukseen, työmotivaatioon ja sitä kautta asiakastyön laatuun (Metteri & Hohtari, 2011, s. 70–71; Mitra & Buzzanell, 2016, s. 6). Työssä voidaan kokea myös esteitä, jotka hankaloittavat arvojen mukaista toimintaa (Talentia, 2022, s. 11, 13, 26).

Halusin tutkimuksessani kartoittaa sosiaalialalla työskentelevien korkeakoulutettujen henkilöiden omia kokemuksia siitä, miten ja millaisia arvoriidat työssä koetaan. Työntekijät edustavat sosiaalialan eri toimialoja, jota kautta saa kattavan ja kartoittavan näkökulman siihen, miten arvoriidat näkyvät eri aloilla. Lisäksi halusin selvittää, onko näillä kokemuksilla yhteyksiä työn merkityksellisyyden kokemukseen. Arvojen nostaminen esille ihmisen työssä viihtymisen ja merkityksellisyyden kokemusten kannalta on tärkeä teema tämän päivän yhteiskunnassa ja työelämässä, jotta voimme tarjota asiakkaille parasta mahdollista palvelua ja työntekijöille työpaikan, jossa voi tehdä arvojen mukaista työtä. Motivaatio tutkittavaan aiheeseen lähti omasta kokemuksestani ja kiinnostuksestani sosiaalialaan ja toisaalta alan vahvasta arvopohjaisesta tekemisestä sekä viime aikoina uutisoiduista alan haasteista esimerkiksi vähäisten resurssien ja yhä vaikeammin voivien asiakkaiden vuoksi.

2. Arvot

Käsittelen tässä luvussa arvoja ja etiikkaa niin yksilön kuin sosiaalialan näkökulmasta. Aloitan kertomalla siitä, mitä arvot ovat ja miten ne muodostuvat. Sen jälkeen kerron arvoista ja etiikasta työpaikalla, sekä niistä arvoista ja eettisistä ohjeista, joita sosiaalialalla on määritelty.

2.1. Yksilön arvot ja ammattietiikka

Yksilön arvot koostuvat niistä tiedostetuista ja tiedostamattomista periaatteista, joiden varassa ihminen elää päivittäistä elämäänsä, ja ne auttavat yksilöä elämään itseään arvostavaa elämää ja tekemään päätöksiä, jotka kunnioittavat omaa persoonallisuutta (Carlsson & Järvinen, 2012, s. 76). Arvot ovat osa ihmisen minuutta ja ihminen kokee itsensä hyvinvoivemmaksi, mikäli hän kokee ympäristönsä yhteensopivaksi arvojensa kanssa (Helkama, 2020, s. 313). Arvot ohjaavat toimintaamme, vaikkamme tiedostaisi niitä (Carlsson & Järvinen, 2012, s. 76).

Ihmiset valitsevat usein myös ammattinsa arvojensa pohjalta. Humanistit ja sosiaalitieteilijät arvostavat usein universalismiarvoja, kun taas markkinointi- ja media-alan ihmiset arvostavat aiempia enemmän itseohjautuvuutta ja keskimääräistä vähemmän yhdenmukaisuutta ja turvallisuutta (Helkama, 2020, s. 312). Yksilön arvoja käsiteltäessä on hyvä huomioida, että tutkimusten mukaan arvojen painopiste on yhteisössä, sosiaalisessa kanssakäymisessä ja hyväksytyksi tulemisessa. Yhteisön vaikutus arvoihimme on myös haastavaa tutkimuksen kannalta, sillä kuulumme monenlaisiin yhteisöihin. (Aaltonen ym., 2003, s. 33.) Voidaan siis sanoa, että yksilöllisten arvojemme taustalla on niitä arvoja, jotka ovat muovautuneet yhteisöissä, joihin kuulumme. Arvojen yksi ideahan on se, että ne ovat yhteisiä ja jaettuja. Tämä johtaa siihen, että jokaisella on oma ainutlaatuinen, kokemuksien ja käsityksien myötä muotoutunut maailmankuva, josta muodostuu yksilön arvot. (Aaltonen ym., 2003, s. 35; Ojanen, 2015, s. 49.) Arvomme ovat siis sidoksissa yksilöön, yhteisöihin ja kulttuureihin, ja osa niistä, kuten oikeudenmukaisuus, ovat yhteisiä ja universaaleja periaatteita (Ojanen, 2015, s. 49–51).

Arvoihin liittyy myös etiikka sekä moraalii. Moraali tarkoittaa käsityksiä oikeasta ja väärästä ja moraaliiä tutkivaa tieteenalaa kutsutaan etiikaksi. Moraali on käytännöllisempää, oikeiden ja väärrien tekojen erottelua, kun etiikka taas on filosofisempaa pohdintaa hyvästä ja oikeasta. Etiikka on moraalifilosofiaa, joka tutkii ihmisten moraalista ajattelua. Se on osa ihmisten elämää ja siihen liittyy niin politiikka, lait ja historia. (Pietarinen & Poutanen, 2015, s. 12–13.) Arvot ovat moraalii ja etiikan rakennusaineita (Norrena, 2017, s. 61). Moraalissa kyse ei ole ensisijaisesti tekemisestä vaan olemisesta ja siitä, millaisia ihmisiä olemme (Heinimäki, 2018, s. 51). Kaikki moraalipohdinta ei ole tietoista, vaan arvojen tapaan ne antavat meille viestejä oikeasta ja väärästä oikeudentajuumme perustuen (Norrena, 2017, s. 62).

Filosofi David Humeen totesi jo 1700-luvulla, että arvot ja tosiasiat eivät ole sama asia. Hänen mukaansa siitä tosiasiasta, miten asiat ovat, ei voi päätellä, miten niiden pitäisi olla. (Ojanen, 2015, s. 44.) Humeen toteamus tuo esiin arvojen luonteen. Esimerkiksi sosiaalialan työntekijällä voi olla samaan aikaan kymmeniä asiakkaita eikä enempään ole resursseja. Siitä huolimatta tarvetta voi olla enemmän ja vaikka työntekijä haluaisi auttaa jokaista, ei se tosiasiasa ole mahdollista. Arvot ja tosiseikat kuitenkin sekoittuvat keskenään ja niin yksilön kuin päättäjienkin päätöksenteossa taustalla on yhteisön ja yksilön arvoja (Ojanen, 2015, s. 47). Työelämässä yksilö saattaa myös kokea syyllisyyttä siitä, että tosiasiat ja arvot ovat ristiriidassa (Metteri & Hohtari, 2011, s. 71). Esimerkiksi töitä saattaa olla liikaa, mikä johtaa siihen, että niitä ei voida hoitaa kunnolla.

Kun elää omien arvojen mukaisesti, tietää mikä on tärkeää ja merkittävää. Arvojen mukainen elämä voi olla haastavaa, mikäli esimerkiksi työpaikan arvot tai toimintatavat poikkeavat niistä. Arvojen samankaltaisuus on kuitenkin suuri syy, miksi ihminen hakeutuu tietynlaiseen työpaikkaan tai alalle. (Carlsson & Järvinen, 2012, s. 76.)

2.1.1. Arvojen muodostuminen

Arvojen muodostuminen liittyy paljon yhteisöön ja yhteiskuntaan, jossa elämme. Arvoja koskevassa keskustelussa puhutaan objektivismista ja subjektivismista. Objektivismin mukaan arvot ovat olemassa luonnollisina olemuksina, kun taas subjektivismin mukaan arvot ovat olemassa subjektiivisina tunteina. (Niemelä, 2011, s. 21.) Nykytutkimukset osoittavat, että pääpaino arvojen muodostumisessa on yhteisössä, sosiaalisessa kanssakäymisessä ja hyväksytyksi tulemisessä (Aaltonen ym., 2003, s. 33). Kaiken lisäksi kuulumme monenlaisiin yhteisöihin ja vertaisryhmiin samanaikaisesti, mikä johtaa siihen, että arvojamme muokkaavat niin ystävät, perhe kuin muut harrastusryhmät (Aaltonen ym., 2003, s. 33). Schwartzin mukaan on ympäröivästä kulttuurista riippuvaa, pidetäänkö arvojamme hyvinä vai pahoina (Norrena, 2017, s. 21).

Arvojen muodostuminen tapahtuu ympäröivässä kulttuurissa ja monet ihmisen noudattamat arvot liittyvät yhteisön normeihin. Schwartzin (1992) tutkimusohjelma osoitti, että voidaan löytää noin nelisenkymmentä arvoa, jotka eivät vaihtelee maasta toiseen. Näiden ydinarvojen tutkimuksissa mukana oli kolme kieltä, jotka olivat englantia, hepreaa ja suomea. Neljästäkymmenestä arvosta muodostettiin lopulta kymmenen ydinarvoa, joita on vertailtu seuraavana esitettyssä taulukossa yleismaallisesti sekä Suomessa. Hyväntahtoisuus on yleensä kaikilla yksisarvo. (Helkama, 2020, s. 315.)

Taulukko 1: Schwartzin ydinarvojen tärkeysjärjestys yleismaallisesti ja Suomessa keskimääräisesti 2005 (Helkama, 2020, s. 315).

Arvo	yleismaallisesti	Suomessa
Hyväntahtoisuus	1	1
Universalismi	2,5	3,5
Itseohjautuvuus	2,5	6
Turvallisuus	4	2
Yhdenmukaisuus	5	3,5
Suoriutuminen	6	7
Hedonismi	7	5
Virikkeisyys	8	8
Perinteet	9	9
Valta	10	10

Suuri merkitys henkilökohtaisten arvojen muodostumiselle on varhaisilla vuosilla ja kotikasvatuksella. Usein vedämme puoleemme samanarvoisia ihmisiä, mikä vahvistaa arvojamme entisestään. (Aaltonen ym., 2003, s. 34.) Arvot eivät kuitenkaan ole yleensä joko-tai-tyyppisiä, vaan ne painottuvat elämäntilanteisamme, kuten työpaikalla ja lapsiperheessä, eri tavoin (Norrena, 2017, s. 22).

Arvoja voidaan jakaa ja lajitella monilla tavoilla, joista yksi on jakaa ne päämääräarvoihin ja välinearvoihin. Päämääräarvot ovat niitä arvoja, joita ihmiset tavoittelevat, kuten oikeudenmukaisuus tai sosiaalialalla itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Välinearvot ovat niitä arvoja, joiden avulla päästään päämääräarvoihin. Esimerkiksi raha voi olla välinearvo, jonka avulla voi mahdollistaa arvokkaan elämän omille lapsille. (Juujärvi ym., 2007, 35–36.) Lisäksi arvoja voidaan jakaa esimerkiksi arkiarvoihin sekä eettisiin arvoihin, jotka sijaitsevat vastakkaisissa suunnissa. Arkiarvot ovat käytännöllisiä ja primitiivisiä arvoja, jotka vastaavat ihmisen perustarpeisiin, ovat helposti opittavia ja nopeasti vaihtuvia. Aiemmin mainitut välinearvot kuuluvat arkiarvoihin. Eettiset arvot ovat pysyvämpiä itseisarvoja ja niitä on vähemmän kuin arkiarvoja. Eettiset arvot liittyvät ihmisten yhteiseen etuun ja ne vastaavat kysymykseen ”mikä on oikein?”. (Aaltonen ja Junkkari, 2003, s. 65–58.)

2.2. Sosiaalialan arvot

Sosiaaliala on ammatti, jonka juuret ovat yhteiskunnallisissa arvoissa ja sen myötä sopusoinnussa eettisten periaatteiden kanssa (O'Donnell ym., 2008, s. 30). Sosiaalialalla työskentelevän henkilön työ perustuu ihmisoikeuksien ja ihmisarvon kunnioittamiseen ja edistämiseen. Tämän arvon pohjalla on esimerkiksi YK:n asettama ihmisoikeuksien julistus, Suomen perustuslaki sekä Euroopan ihmisoikeussopimus. (Talentia, 2022, s. 11.) Sosiaalialalla työskentelevä ihminen noudattaa siis omien arvojensa ja sosiaalialan eettisten ohjeiden lisäksi myös lakeja, kuten perustuslaki, hallintolaki, julkisuuslaki ja eri ammattiryhmien omat lait, kuten lastensuojelulaki ja sosiaalihuoltolaki (Laitinen & Kemppainen, 2010, s. 152). Sosiaalityön uranuurtaja Mary Richmond korosti jo vuonna 1917, että sosiaalityön perustaan kuuluu ihmisten riippuvaisuus toisista, erilaisuuden

huomioiminen sosiaalityössä sekä ihmisten kykeneväisyys toimia omissa sekä yhteiskunnan asioissa. Tämä tarkoittaa sitä, että ihminen kasvaa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja sosiaalityön ydintä on se, että yksilölle voidaan turvata sosiaalinen vuorovaikutus sekä ihmisarvoinen elämä. (Niemelä, 2020, s. 234.)

Aiemmin mainituissa laeissa julistetaan esimerkiksi kaikkien ihmisten tasavertaisuutta riippumatta iästä, sukupuolesta tai etnisestä taustasta. Niiden mukaan kaikilla ihmisillä on oikeus vapauteen. Myös Suomen perustuslaissa ilmaistaan yksilön vapautta, koskemattomuutta ja perusoikeuksien toteutumista, jotka ovat yhteydessä sosiaaliseen oikeudenmukaisuuteen. (Talentia, 2022, s. 11.) Suomen perustuslain mukaan ihmisellä on oikeus välttämättömään toimeentuloon, mikäli hän ei itse kykene hankkimaan ihmisarvoista elämää. Nämä ovat erityisesti julkisen vallan tehtäviä. (Niemelä, 2020, s. 233.) Käytännössä tämä siis tarkoittaa sosiaalitukia ja muita palveluita niille, jotka eivät voi kustantaa omaa elämäänsä. Sosiaalityön arvoperustassa keskeistä on ihmisarvoisen kohtelun arvoperiaate, mikä merkitsee kaikenlaisen syrjinnän vastustamista ja erilaisuuden hyväksymistä. Sosiaalialalla on erilaisia ammattilaisia, mutta etenkin sosiaalityöntekijöiden vastuulla on se, että asiakkaan sosiaaliset oikeudet toteutuvat. (Niemelä, 2020, s. 232.)

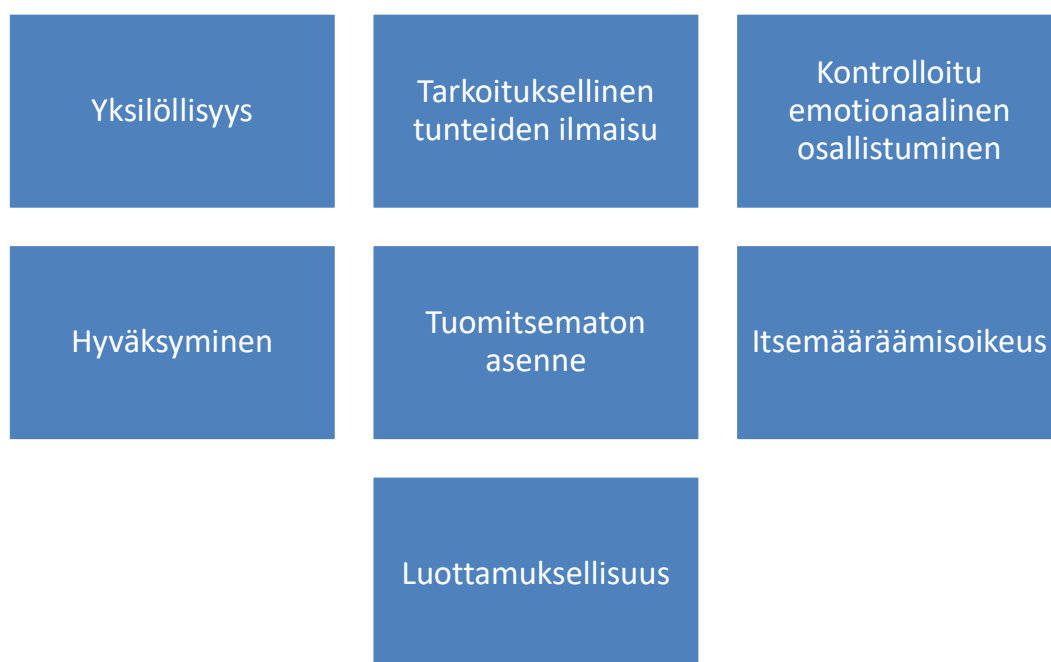
Sosiaalialalla työskennellään haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten kanssa ja heidän yksityisyyttänsä suojatakseen sekä luottamusta ansaitakseen alalla on oltava eettisiä ohjeistuksia (Banks, 2001, s. 21). Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattiliitto Talentia (2022) on koonnut oppaan, jossa käydään läpi sosiaalialan työntekijöiden arvoja ja eettisiä ohjeita. Suuri osa ohjeista perustuukin esimerkiksi sosiaalihuoltolakiin. (Talentia, 2022, s. 12.) Sosiaalialalla työskentelevän ihmisen on kunnioitettava yksilön itsemääräämisoikeutta. Se kuuluu meidän jokaisen perusoikeuksiin eli vaikka meille esiteltäisiin erilaisia vaihtoehtoja omaksi hyväksemme, on meillä aina oikeus kieltäytyä niistä. Joskus ihminen voi kuitenkin olla sellaisessa tilassa tai asemassa, että hän ei kykene tekemään päätöksiä itsensä hyväksi. Tällöin voidaan harkita itsemääräämisoikeuden kompetenssia, eli julkisen vallan käyttämistä ja toisen puolesta päättämistä. Nämä ovat kuitenkin viimesijaisia vaihtoehtoja. (Talentia, 2022, s. 12–13.)

Sosiaalialan arvoihin kuuluu lisäksi osallisuuden edistäminen. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja itseä koskevista asioista sekä vaikuttaa niihin. Asiakkaan täytyy siis aidosti kokea, että hän voi vaikuttaa omiin asioihinsa. (Talentia, 2022, s. 16.) Tähän liittyy vahvasti yksilön toimijuuden tunne ja toimijuus omassa elämässä. Turjan ja Vuorisalon mukaan toimijuus on yksilön mahdollisuus vaikuttaa toimintaympäristöönsä ja osallisuus on osa toimijuutta. Ne kummatkin painottavat yksilön autonomiaa ja vaikuttamismahdollisuuksia. (Turja & Vuorisalo, 2017, s. 39.) Osallisuuden edistämisen lisäksi sosiaalialan arvoihin kuuluu asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen sekä voimavarojen huomioiminen. Aiemmin mainittuihin liittyy asiakkaan koko elinympäristön huomioiminen. Lisäksi työntekijän tulee olla sosiaalisesti oikeudenmukainen eli tunnustaa asiakkaan erilaisuutta, välttää syrjintää, jakaa resursseja asiakkaiden kesken tasa-arvoisesti sekä vastustaa kaikenlaisia epäoikeudenmukaisia käytänteitä. (Talentia, 2022, s. 18–22.)

Sosiaalialan arvot, kuin minkä tahansa työpaikan ja työyhteisön arvot, ovat tulkinnanvaraisia, eikä niitä voi aina sokeasti seurata. Talentian eettisessä opissa mainitaan eettisestä harkinnasta, joka tarkoittaa sitä, että eettisiä ja arvojen mukaisia valintoja tehdessä, työntekijä saattaa joutua ristiriitatilanteisiin, joissa hänen on käytettävä eettistä harkintaa valitessaan paras vaihtoehto. Sosiaalialalla tarvittava eettinen harkinta näkyy esimerkiksi asiakastarpeiden priorisoinnissa, eri ammattiryhmien välisissä erimielisyyksissä asiakkaan edusta, asiakkaan edun ristiriitaisuudesta työntekijän arvojen kanssa, asiakkaan edun ristiriitaisuudesta työpaikan toimintatapojen kanssa, työn oloihin ja kuormitukseen liittyvissä asioissa tai asiakkaan edun ristiriitaisuudesta poliittisiin päätöksiin nähden. (Talentia, 2022, s. 26–27.) Yrityksen arvojen tai alan eettisten ohjeiden lisäksi on huomioitava, että ihmisten oletetaan tietävät ne vähimmäisarvot, mitä vaaditaan, jotta ollaan hyviä ihmisiä, kuten, että ei satuteta toista ihmistä (Norrena, 2017, s. 109). Eettistä harkintaa vaativissa tilanteissa olisi myös tärkeää saada tukea työyhteisöltä ja esihenkilöiltä (Talentia, 2022, s. 27). Esimerkiksi työolot, kuten kiire, johtavat siihen, että omia tai työyhteisön arvoja voi olla vaikea täysin noudattaa. Voi olla, että organisaation sivuilla esittämät arvot eivät ole niitä, joita käytännössä siis toteutetaan. Työyhteisöissä ilmeneekin näkyviä arvoja, kuten sosiaalialan eettiset ohjeet, sekä näkymättömiä arvoja, jotka

ovat piilossa pinnan alla, mutta vaikuttavat ihmisten toimintaan. (Carlsson & Järvinen, 2012, s. 83, 94–95.) Eettinen harkinta on kuitenkin myös yhteisön vastuuta, eikä sitä voi täysin kaataa yhden työntekijän niskaan (Talentia, 2022, s. 9).

Sosiaalialalla on yleistä tarkastella arvoja ja etiikkaa periaatteiden pohjalta, joita työntekijöiden tulisi seurata. Sarah Banks (2001) on tutkinut arvoja ja etiikkaa sosiaalityössä, ja hänen mukaansa sosiaalityön arvot perustuvat yleensä erilaisille periaatteille. Banks (2001, s. 26–27) jakaa periaatteet seitsemään kohtaan, jotka luovat perustan sosiaalityön arvoille. Olen jakanut nämä periaatteet alla olevaan kuvioon:



Kuvio 1: Sosiaalialan periaatteet (Banks, 2001, s. 26–27).

Banksin (2001, s. 27) mukaan pääpiirre sosiaalialan periaatteiden takana on Kantilaistakin teemaa seuraava periaate siitä, että sosiaalityössä tulisi kunnioittaa yksittäistä ihmistä itsemääräävänä olentona. Muut periaatteet perustuvat tälle pääteemalle. Yksilöllisyys tarkoittaa sitä, että jokaisella asiakkaalla on tilanne, jota tulee tarkastella yksilöllisesti. Tarkoituksellinen tunteiden ilmaisu viittaa siihen, että asiakkaalla on oikeus ilmaista tunteitaan, ovatpa ne myönteisiä tai kielteisiä. Kontrolloitu emotionaalinen osallistuminen tarkoittaa sitä, että sosiaa-

lialan työntekijä on herkkänä asiakkaan tunteille ja vastaa niihin kunnioittavasti. Hyväksyminen taas viittaa asiakkaan hyväksymiseen tilanteesta ja taustasta huolimatta. Tuomitsematon asenne viittaa siihen, että vaikka työntekijä kommentoisikin asiakkaan käytöstä, ei hän saa tuomita tai levittää syyllisyyttä asiakasta itseään. Itsemääräämisoikeus on tärkeä ja toisaalta paljon keskustelua aiheuttava periaate, jonka mukaan asiakkaalla on oikeus päättää omista asioistaan ja työntekijän tulee tukea tässä. Toki, asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittaa se, jos hän ei ole kykenevä tekemään päätöksiä. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät ohjeet saattavat joskus aiheuttaa työntekijöille arvostiriitoja. Viimeisenä, asiakkaan ja työntekijän välillä on luottamuksellisuus, joka sitoo työntekijää esimerkiksi vaitiolovelvollisuuteen. Myöskään tämä periaate ei ole absoluuttinen ja tietyt lait saattavat vaatia työntekijää raportoimaan asiakkaan asioita eteenpäin. (Banks, 2001, s. 26–28.) On siis selvää, että monetkaan aiemmista periaatteista eivät ole mustavalkoisia.

Banksin (2001) ohjeissa on paljon samaa kuin Talentian (2022) eettisissä ohjeissa. Sosiaalialan ammattilainen voi kuitenkin joutua eettisesti ja arvojen kannalta kestäättömiin tilanteisiin, joissa päätökset voivat olla lain vastaisia ja ammattihenkilöllä onkin vastuu ammattitaidoistaan, johon liittyy esimerkiksi eettinen harkinta ja päätöksenteko (Talentia, 2022, s. 7–8).

3. Arvoristiriidat

Tässä kappaleessa käsitellään arvoristiriitoja ja niiden esiintymistä työelämässä ja sosiaalialalla. Kappaleen lopussa käsitellään työn merkityksellisyyden kokemusta ja sen yhteyksiä arvoristiriitoihin.

3.1. Arvoristiriidat työelämässä

Arvoristiriitoja voi syntyä monenlaisissa tilanteissa. Eettinen ja arvojen vastainen ristiriita voi ilmetä tilanteessa, jossa työntekijän täytyy valita kahden sellaisen vaihtoehdon väliltä, jotka kummatkin tuntuvat vaikeilta tai huonoilta. Ihminen voi kokea eettistä stressiä ja arvoristiriitoja, jos hänen henkilökohtaiset ja työpaikan arvot ovat ristiriidassa haluttujen tulosten kanssa. Arvojen vastaisesta toiminnasta johtuva eettinen kuormitus voi johtaa työperäiseen tilaan, johon liittyy esimerkiksi uupumus, väsyminen ja sitä myöten työnteko kärsii. (Metteri & Hohtari, 2011, s. 70–71.) Jos omat arvot ovat syvässä ristiriidassa sen kanssa, millaiset arvot työpaikalla tai alalla on, voi työskentely olla vaikeaa (Aaltonen ym., 2003, s. 42–43). Jos työntekijä kokee tämän lisäksi olevansa yksin eettisesti vaikeissa tilanteissa asiakkaiden tai jonkin muun asian kanssa, aiheuttaa etenkin tämä kuormitusta (Metteri & Hohtari, 2011, s. 70).

Monilla aloilla ja organisaatiossa on julkilausutut arvot, jotka eivät kuitenkaan välttämättä toteudu käytännön tasolla. Organisaatiossa, joka ei toteuta julkilausuttuja arvoja, voi olla henkisesti hyvin vaikea työskennellä (Heinimäki, 2018, s. 36). Työntekijä voi kokea huonoa omatuntoa eettisestä kuormituksesta ja arvojen vastaisesta toiminnasta. Heinimäki (2018, s. 33–34) mainitsee, että huono omatunto tuntuu hankalana olona, sillä ihminen haluaa yleensä toimia mieluummin oikein kuin väärin. Omatunto on yhteydessä yksilön toteuttamiin arvoihin ja toteutuu näin myös työelämässä. Työntekijä pohtii, mikä on oikein ja väärin esimerkiksi asiakkaan kannalta ja miltä tuntuisi olla asiakkaan asemassa. Oikein toimimisesta tulee hyvä omatunto. Arvoihin pohjautuvat valinnat ohjaavat toimintaamme joka päivä. (Heinimäki, 2018, s. 35–36.)

Yhteisömme niin töissä kuin sen ulkopuolellakin nojaavat paljolti sääntöjen vaaraan. Ajatellaan, että säännöt pitävät ihmisen arvomaailmaa kasassa, mutta seurauksena voi olla se, että säännöstä itsestään tulee arvo. Tällöin arvot ja etiikka pohjautuvat vain sääntöjen tottelemiseen, ei niinkään arvoihin, jotka kumpuavat jokaisen ihmisen halusta noudattaa niitä. Toisinaan joudumme rikkomään sääntöjä, jotta toimisimme omien arvojemme mukaisesti. Kun taas joudumme tottelemaan sääntöjä, mutta toimimme arvojemme vastaisesti, syntyy arvoriitiriitoja. (Norrena, 2017, s. 111–112.) Aiemmin mainittu voi ilmetä esimerkiksi velvollisuudesta tehdä lastensuojeluilmoitus, joka voi kuitenkin heikentää perheiden ja avun tarjoajan välistä suhdetta ja vaikuttaa jopa haitallisesti avun hakijaan. Sosiaaliala on siis myös vallankäyttöä, joka perustuu kansalaisilta yhteisen hyvän nimissä saatuun valtakirjaan kuin myös ammattiin kuuluvaan velvollisuuteen ja lainsäädäntöön. (Hämäläinen, 2011, s. 50–53.)

Kuulumme monenlaisiin yhteisöihin arjessamme ja työpaikalla. Perhe ja työpaikka ovat erillisiä yhteisöjä, mutta myös työpaikalla yksilö saattaa kuulua erilaisiin työryhmiin, joilla on omanlaiset arvonsa. Sen lisäksi yrityksellä, työpaikalla tai alalla, kuten sosiaalialalla, voi olla yleisiä arvoja. Kun yhteisöjen toisistaan poikkeavat arvot törmäävät keskenään, voivat ne aiheuttaa arvoriitiriitoja. Törmäyksiä voi aiheutua esimerkiksi yksilön, työpaikan tai työkavereiden väliset eroavaisuudet arvoissa. Toisaalta arvoriitiriitaisista tapahtumista voi myös oppia ja ne voivat laajentaa yksilön maailmankuvaa. (Aaltonen ym. 2003, s. 35.) Jos yksilön arvot ovat suuressa ristiriidassa yhteisesti sovittujen tavoitearvojen kanssa, työyhteisössä on vaikea toimia (Aaltonen ym., 2003, s. 42). Tämä voi johtaa jopa sairauslomalle jäämiseen tai työpaikan vaihtamiseen (Metteri & Hoh-tari, 2011, s. 70–71).

3.2. Arvoriitiriidat sosiaalityössä

Sosiaalityön luonteeseen kuuluu työskentely eettisesti vastuullisella alueella. Jo koulutuksesta alkaen painotetaan arvoja ja periaatteita, jotka ohjaavat sosiaalialan toimintaa (Metteri & Hoh-tari, 2011, s. 69). Näitä ammattieettisiä velvollisuuksia on Suomessa säädetty lainsäädäntötasolla ammattihenkilölaissa (Talentia, 2022, s. 28–29). Esimerkiksi Banks (2001) mainitsee, että sosiaalialalla

ilmenee eettisiä kysymyksiä liittyen asiakkaaseen kohdistettuun tukeen, kontrolliin kuin myös vallan käyttöön (Banks, 2001, s. 10).

Sosiaalialan työntekijä on suhteessa asiakkaaseen asemassa, jossa hänellä on asiakasta enemmän päätösvaltaa tämän omista asioista eli suhde on aina hierarkkinen (Turtiainen, 2011, s. 143). Työntekijää ohjaa erilaiset lait ja eettiset ohjeet, joiden pohjalta asiakkaan asioihin liittyviä päätöksiä tehdään. Joskus lait saattavat tuntua työntekijästä ristiriitaisilta. Esimerkiksi sosiaalityöntekijä on sidottu luottamukselliseen suhteeseen asiakasta kohtaan, mutta hänellä on myös velvollisuus ilmoittaa eteenpäin, mikäli asiakas on vaarassa suunnitellessaan itsensä vahingoittamista. Sosiaalialan työntekijän päätöksestä aiheutuva moraalinen arvostelu niin asiakkaan kuin yhteiskunnankin puolelta voi olla positiivista tai negatiivista, riippuen siitä, mikä on työn tulos. (Banks, 2001, s. 14, 136.) Eri-laisissa yhteiskuntateorioissa on myös aikojen saatossa esitetty kysymyksiä julkisen vallan suhteesta yksilöiden ja perheiden asemaan ja siihen, millainen puuttuminen yksilön ja perheiden elämään on oikeutettua. Esimerkiksi perheiden osalta Suomessa voidaan puhua niin sanotusta yksityisen ja julkisen raja-alueiden uusjaosta, jossa perhe-elämän koskemattomuutta suojellaan, mutta samaan aikaan julkisen vallan kontrolli ulottuu perheiden sisälle. Esimerkiksi vanhempien päihdeongelmat voivat velvoittaa julkisen vallan puuttumista lapsen edun nimissä. Yleisesti ottaen ihmiset myös hyväksyvät julkisen vallan sosiaalialan puitteissa. (Hämäläinen, 2011, s. 48–51.)

Sosiaalialalla voi ilmetä kuormittavia tilanteita asiakkaiden vaikeiden tilanteiden parissa. Haastavat asiakastilanteet voivat aiheuttaa emotionaalista kuormitusta ja myötätunnosta aiheutuvaa stressiä, kun samaan aikaan muiden ihmisten tukeminen ja auttaminen on sosiaalialan työn suola (Fagerström ym., 2016, s. 63; Talentia, 2022, s. 50). Toisaalta juuri sen vuoksi, että työn tuloksena on muiden ihmisten elämän parantaminen, voi omaa työtä olla vaikea rajata. Sosiaalialan ammattilainen voi kokea ristiriitaa esimerkiksi apua tarvitsevien asiakkaiden määrän ja oman rajallisuutensa välillä. Taustalla voi lisäksi painaa työlle asetetut tiukat aikataulut ja vähäiset resurssit, mistä Suomessakin on viime aikoina uutisoitu. Paine voi johtaa siihen, että työntekijä kokee, ettei hän voi tavoittaa asiakkaita arvojensa mukaan. (Fagerström ym., 2016, s. 63.)

Sosiaalialan arvoista on puhuttu melko paljon ja ehkä juuri siksi, että niiden noudattaminen on tulkinnanvaraista. Karvinen (1993, s. 10) mainitsi 90-luvulla, että sosiaalityön ristiriitaisuus ja vaativuus pyrkimyksensä oikeudenmukaisuus, tasa-arvo ja ihmisarvoinen elämä, puhututti alan pioneereja jo vuosisadan alussa. Metteri ja Hohtari (2011, s. 70) mainitsevat lukuisia tutkimuksia (ks. Ulrich ym., 2017; Elswich & Jacobs, 2005; O'Donnell ym., 2008), joissa on todettu, että eettistä stressiä muodostuu etenkin silloin, kun työntekijä kokee hankalia asiakastilanteita yksin monimutkaisissa palvelusysteemeissä ilman tukea työyhteisöltä. Monimutkaiset palvelusysteemit voivat vaikuttaa eettiseen ristiriitaan ja siitä juontuvaan stressiin. (Metteri & Hohtari, 2011, s. 70.) Esimerkiksi Webster ja Baylis (2000) kertovat moraalisesta painolastista, joka kerääntyy niistä tilanteista, joissa olemme luopuneet omista periaatteista ja arvoistamme tai sallineet muiden painostaa meitä luopumaan niistä (Metteri & Hohtari, 2011, s. 70–71). Moraalinen painolasti ja moraalinen stressi – käsitteet ovat tulleet sosiaalialan tutkimukseen hoitotyön tutkimuksesta (O'Donnell ym., 2008, s. 34).

O'Donnell ja kumppanit tutkivat (2008) sosiaalialan työntekijöiden kohtaamia eettisiä haasteita työssään. Tutkimusten mukaan niissä yksiköissä ja organisaatioissa, missä sai eettistä tukea työlleen, työntekijät voivat paremmin. Arvoristiriidat on helpompi ottaa työyhteisössä esille silloin, kun ilmapiiri on salliva ja työyhteisössä otetaan myönteisellä tavalla huomioon kyseiset tilanteet. Tutkimuksen mukaan nuoremmat työntekijät kokevat eettistä stressiä ja arvoristiriitoja enemmän, kuin vanhemmat. Eettinen kuormitus myös yhdistyi yleensä huonoon eettiseen ilmapiiriin, vähäisiin resursseihin ja pieniin tuloihin. (O'Donnell ym., 2008, s. 42, 45.) On siis tärkeää, että työntekijä pääsee keskustelemaan arvoristiriitoja aiheuttavista tilanteista muiden työntekijöiden kanssa. Olisi myös toivottavaa, että työntekijä voisi viedä niitä myös eteenpäin organisaatiossa, jolloin haasteisiin voidaan vaikuttaa laajemmin (Metteri & Hohtari, 2011, s. 88). Toisaalta ristiriitatilanteita saattaa myös syntyä, jos työntekijä kokee, että työtoverit käyttäytyvät epäeettisesti tai eivät kunnioita jaettuja arvoja (Fagerström, 2016, s. 63). Myös näistä tilanteista olisi hyvä saada keskustella työyhteisössä.

Banks (2001, s. 137) on soveltanut Downien ja Loudfootin listaa sosiaalialan työntekijän oikeuksista ja velvollisuuksista. Hän mainitsee velvollisuuksia ja oi-

keuksia, kuten työntekijän lainmukaiset velvollisuudet asiakkaita ja muita osallisia kohtaan, ammatilliset oikeudet ja velvollisuudet sosiaalialaa kohtaan sekä moraaliset velvollisuudet asiakkaiden henkilökohtaisten asioiden suhteen. Lisäksi velvollisuuksiin ja oikeuksiin kuuluvat proseduraaliset oikeudet ja velvollisuudet, jotka liittyvät työn tekemisen formaaleihin sääntöihin. Velvollisuuksiin ja oikeuksiin kuuluvat myös sosiaaliset velvollisuudet, joita sosiaalialalla työskentelevällä on normaalia kansalaista enemmän. Mainitut oikeudet ja velvollisuudet voivat kuitenkin törmätä toisiinsa ja aiheuttaa konflikteja ja arvoriitintoja. (Banks, 2001, s. 137–139.) Jos sosiaalialan ammatillisuus vaatii työntekijää kunnioittamaan kaikkia aiemmin mainittuja velvollisuuksia, mitä työntekijä voi tehdä, jos ne joutuvat ristiriitaan? Tilanteet vaativat joskus nopeakin eettistä harkintaa, jotta työntekijä pääsee parhaaseen kompromissiin hänen itsensä sekä asiakkaan kannalta (Banks, 2001, s. 139). Joskus suunnistaminen erilaisten velvollisuuksien keskellä voi johtaa väriin päätöksiin, mikä taas voi aiheuttaa työntekijälle syyllisyyden tunnetta ja ristiriitaa verrattuna omiin ja sosiaalialan arvoihin, kuin myös tuomitukseksi tulemista asiakkaiden ja yhteiskunnan puolelta (Metteri & Hohtari, 2011, s. 71). Laitinen ja Kemppainen puhuvat moraalisesta sensitiivisyydestä, jonka mukaan sosiaalityöntekijä joutuu aktiivisesti arvioida oman toimintansa sekä ammatillisten ratkaisujensa vaikutuksia asiakkaisiin, kollegoihin ja yhteistyökumppaneihin. Lisäksi sosiaalityöntekijän on tunnistettava subjektiivinen näkökulmansa ja arvonsa näissä tilanteissa, sillä myös asiakkaan tilanteet ja tunteet vaihtelevat. (Laitinen & Kemppainen, 2010, s. 145–146.)

Parrot (2009) kertoo kirjassaan, että sosiaalialan työntekijä voi kohdata arvoriitintoja ja eettisiä dilemmoja esimerkiksi tilanteissa, jossa hänen, tai ympäröivän kulttuurin arvot ovat ristiriidassa niiden arvojen kanssa, joita asiakas kokee oikeaksi. Nämä tilanteet liittyvät monesti kulttuurisiin piirteisiin, kuten asiakkaan uskoon. (Parrot, 2009, s. 33, 37.) Sosiaalialan eettisissä ohjeissa mainitaan, että työntekijän on kohdeltava kaikkia asiakkaita tasavertaisesti ja kunnioitettava näiden itsemääräämisoikeuksia, mutta haasteita voi tulla esimerkiksi tilanteissa, jossa asiakkaan uskonto tai kulttuuri eroavat työntekijän omasta (Talentia, 2022, s. 21). Tällaisissa tilanteissa voi tuntua, että mikä tahansa päätös aiheuttaa ristiriitaisen tilanteen. Esimerkiksi tyttöjen ympärileikkaus on yhä edelleen käytäntö joissain uskonnoissa, joten voiko sosiaalityöntekijä puuttua siihen,

jos hänen asiakkaansa on viemässä lastaan ympärileikattavaksi? (Parrot, 2009, s. 33, 37). Parrot (2009) mainitsee kirjassaan Parekhin (2000) neljästä periaatteesta kulttuuristen käytänteiden arviointiin. Näissä arvoristiriitoja sisältävissä tilanteissa voidaan eettisen harkinnan apuna käyttää ihmisoikeuksiin vetoamista, yhteiskunnan perusarvoja, avointa keskustelua asiakkaan kanssa sekä pohtia, vahingoittaako käytäntö jotakuta. (Parrot, 2009, s. 34.) Itsemääräämisoikeuden kanssa haasteita voi tulla myös eteen, jos asiakas ei halua ottaa vastaan. Asiakkaalla on oikeus päättää omista asioistaan ja myös kieltäytyä palveluista, ellei hän ole jollain tapaa estynyt (Parrot, 2009, s. 200). Itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteet ovat aina viimesijaisia vaihtoehtoja (Talentia, 2022, s. 13).

Eräs mainittava asia arvoristiriitoihin liittyen on sosiaali- ja terveysalojen markkinalisoituminen. Sosiaali- ja terveysala ovat vähitellen markkinalisoituneet ja erilaisia palveluntuottajia on paljon julkisesta puolesta yksityiseen sekä järjestötoimijoihin. Tämä voi johtaa rajapintojen lisääntymiseen ja palvelujen monimutkaistumiseen. Asiakkaan kannalta saumaton yhteistyö eri toimijoiden välillä on tärkeää ja jos yhteistyö on hajanaista, voi työntekijä kokea, että hän ei voi toimia eettisesti ja arvojen mukaan institutionaalisten esteiden vuoksi. Markkinalisoitumisen myötä sosiaali- ja terveysalalta on tapana myös säästää rahaa, joka voi johtaa lopulta toimialojen kilpailuun. Markkinoiden logiikalla tuotetut palvelut itessään eivät ole välttämättä eettisesti huono asia, mutta arvot ja etiikat yhdistettynä markkina- ja taloustoimintaan saattaa aiheuttaa haasteita, sillä niihin ei ole sisäänrakennettu sosiaalialan arvoja ja etiikkaa. (Metteri & Hotari, 2011, s. 68, 70.) Kustannustehokkuus voi näkyä palveluiden karsimisena, niiden puuttumisena tai asiakkaalta laskuttamisena (Banks, 2001, s. 156). Tämä voi taistella monen työntekijän arvoja vastaan.

3.3. Työn merkityksellisyyden kokemus ja arvoristiriidat

Merkityksellisyys ja merkityksellisyyden tunne ovat varsin inhimillisiä asioita ja esiintyvät niin hyvinvointivaltioissa kuin muuallakin maailmassa. Työn merkityksellisyyden kokemuksesta lisää etenkin se, että työntekijä tuntee olevansa hyödyksi muille ja osa suurempaa kokonaisuutta. Työn merkityksellisyyden kokemukseen

ja työmotivaatioon liittyy suuresti se, että työ on mielekästä. (Carlsson & Järvinen, 2012, s. 32.) Työn mielekkyyteen taas liittyy se, miksi ihminen tekee tiettyä työtä (Hakanen, 2011, s. 26). Työn mielekkyys on yhteydessä työtehtävien mielekkyyteen ja siihen, että ne sopivat yhteen työntekijän persoonallisuuden kanssa. Se, että työntekijä kokee työtehtävillä olevan laajempi merkitys esimerkiksi muiden ihmisten elämälle tai, että työssä voi toteuttaa jotain hahmotettavissa olevaa kokonaisuutta, ovat myönteisellä tavalla yhteydessä työntekijän voimavaroihin. (Hakanen, 2011, s. 54.)

Cheney ja kumppanit (2008) mainitsevat, että työn merkityksellisyyden kokemus ulottuu palkan ulkopuolelle ja siihen liittyy yksilön kokemus siitä, että kyseinen henkinen tai fyysinen työ tähtää johonkin tarkoitukseen (Mitra & Buzzanell, 2016, s. 4–5). Mitra ja Buzzanell (2016) mainitsevat, että useat empiiriset tutkimukset ovat todenneet, että työn merkityksellisyyden kokemus on positiivisesti yhteydessä työntekijän identiteettiin, työtyytyväisyyteen, työpaikkaan sitoutumiseen, psyykkiseen hyvinvointiin ja vastustuskykyyn uupumista vastaan (Mitra & Buzzanell, 2016, s. 6). Organisaatiotutkimuksessa on useasti pyritty erottamaan merkityksellinen työ ja työn merkitys. Se, että työ tuntuu tai se koetaan merkityksellisenä, liittyy työn myönteisiin sisäisiin tekijöihin, kun taas työn merkitys viittaa ulkoisiin tekijöihin ja motiiveihin, sekä siihen, mihin kyseistä työtä tarvitaan. (Rosso, 2010, s. 94–95.) Mitran ja Buzzanellin (2016, s. 26–27) tutkimuksessa käy ilmi, että työn merkityksellisyyden kokemukseen voi kuulua ulkoisemmat tavoitteet, kuten sopiva palkka ja etenemismahdollisuudet, mutta toisaalta myös sisäisesti suuntautuneet arvot, kuten se, että voi vaikuttaa yhteiskuntaan ja saa haasteita. Myös Hakanen (2011) puhuu kirjassaan työn sisäisesti ja ulkoisesti motivoivista tekijöistä sekä kolmannesta vaihtoehdosta, jolloin työtä tehdään ilman minkäänlaista motivaatiota. Työn ulkoinen motivaatio liittyy välineelliset päämäärät kuten jonkun miellyttäminen tai palkkion saavuttaminen ja sisäinen motivaatio liittyy tekemisen iloon ja onnistumisen kokemuksiin. Edvard Decin ja Richard Ryanin mukaan sisäinen motivaatio mahdollistuu, kun ihminen voi työllään tyydyttää itsenäisyyden, yhteenkuulumisen ja pärjäämisen universaaleja psykologisia perustarpeita. Kun nämä toteutuvat, työ koetaan yleensä mielekkäänä ja merkityksellisenä. (Hakanen, 2011, s. 30–31.)

Wrzesniewskin mukaan työelämätkimuksessa on jaoteltu ihmisten suhtautumistapoja työhön kolmelle tasolle. Näitä ovat työnäkökulma, uranäkökulma ja kutsumusnäkökulma. Kutsumusnäkökulman on todettu olevan yhteydessä suurempaan työhyvinvointiin ja näin myös merkityksellisyyden kokemuksiin. Ne, joilla on työnäkökulma, ovat kiinnostuneita lähinnä työn materiaalisesta puolesta, eivät niinkään muista ansioista. Näkökulman mukaan työ mahdollistaa työntekijöille ajan ja huvit työn ulkopuolella. Työ merkitsee tälle ryhmälle pääasiassa toimeentuloa. Ne, jotka tekevät työtä uranäkökulmalla, arvostavat saavutuksia, korkeaa yhteiskunnallista asemaa, ammatillista valtaa ja itsetunnon kehitystä. Edistyminen ei liity pelkästään rahaan ja toimeentuloon, vaan myös ammatilliseen edistymiseen, joka johtaa saavutuksiin, valtaan ja parempaan itseluottamukseen. Viimeisenä, kutsumusnäkökulma liittyy työntekijöihin, jotka kokevat työn tärkeäksi osaksi heidän elämäänsä. Työtä ei tehdä pelkän rahan tai ammatillisen etenemisen vuoksi vaan siihen liittyy täyttymyksen tunne, jonka työ tuo tekijälleen. (Wrzesniewski ym., 1997, s. 22–23; Hakanen, 2011, s. 26–27.)

Työelämätkimuksessa työn merkityksellisyys on alun perin yhdistetty läheisesti työn kutsumuksen tunteeseen, joka taas on sisältänyt jopa uskonnollisia piirteitä. Kutsumus -käsitettä kuulee kuitenkin yhä edelleen käytettävän. Perinteisesti kutsumustyö tarkoittaa työtä, jota tehtäisiin, vaikka palkka ei olisikaan hyvä. Seligmanin (2002) mukaan tällainen työ on kaikista tyydyttävintä, sillä työtä ei tehdä saadun rahan, vaan itse työstä saadun mielihyvän takia. (Carlsson & Järvinen, 2012, s. 32–33.) Toisaalta Wrzesniewski ja kumppanit (1997, s. 23) mainitsevat, että ihminen, jolla on menestyksekkäs ura kaupallisella alalla, ja menestys perustuu taloudellisiin elementteihin, voi tuntea aivan yhtä paljon työn merkityksellisyyttä.

Sosiaali- ja terveysalan töitä kutsutaan monesti kutsumusammateiksi ja ne ovatkin useimmiten matalapalkkaisia. Hoiva-, terveys- ja sosiaalialan merkityksellisyydestä kertoo Graeberin toteamus siitä, että yhteiskunta kärsisi suuresti, jos kyseiset ammattiryhmät katoaisivat yhtäkkiä kuin tuhka tuuleen (Graeber, 2013, s. 3). David Graeber (2018, s. 208–209) mainitsee, että sosiaalisesti arvokkaimmat ja merkitykselliset matalapalkkaiset työt, kuten hoiva- ja opetusalat voivat aiheuttaa työntekijöissä arvoristiriitaisia kokemuksia, koska oma arvostus

työhön ja toisaalta yhteiskunnan osoittama arvo ovat ristiriidassa. Sosiaalialan töiden palkinto uusliberaalisessa taloudellista tehokkuutta korostavassa toimintajärjestelmässä osoitetaan usein resurssien kasvun sijaan säästämisellä, mikä taas lisää aiemmin mainittua ristiriitaa (Metteri & Hotari, 2011, s. 72). Graeberin tutkimuksien mukaan osa sosiaali- ja kasvatustalouden työntekijöistä joutuu lopulta etsiä muita töitä, koska eivät aiemman työnsä palkalla pysty kustantamaan elämäänsä (Graeber, 2018, s. 208–209). Ristiriitatilanteet ovat siis niin suuria, että työn merkityksellisyyskokemus ei kompensoi sitä ja työntekijä saattaa vaihtaa työpaikkaa.

Lukuisissa tutkimuksissa on selvitetty arvojen ja työhyvinvoinnin vaikutusta ja yksi vahvimista selittävästä tekijöistä on ollut se, että ihmisen sosiaalinen ympäristö, kuten työpaikka, on hänen arvojensa mukainen, mikä voi vähentää stressioireita (Helkama, 2020, s. 314). Kuten aiemmin huomasimme, työhyvinvointi on yhteydessä työn merkityksellisyyskokemukseen (Rosso, 2010, s. 94–95). Tutkimuksien mukaan työssä koetut arvoriidat ja sitä myöten eettinen kuormitus voivat vaikuttaa merkittävästi työntekijän jaksamiseen ja työmotivaatioon. Tämä taas voi johtaa siihen, että asiakastyö ja asiakkaiden saamat palvelut kärsivät. (Metteri & Hohtari, 2011, s. 71.)

Työn merkityksellisyyskokemusta vähentävät esimerkiksi masentavat työolosuhteet, pieni palkka, epävarma työtilanne, vähäinen luovuuden käyttö kuin myös moraaliset ja arvoihin liittyvät ristiriidat (Mitra & Buzzanell, 2016, s. 4). Martelan ja Riekin (2018) mukaan työntekijät ympäri maailman hakevat työstään merkityksellisyyskokemuksia kuin myös arvojaan vastaavaa työtä. Työn mielekkyys ja merkityksellisyys ovat nousseet yhä tärkeämmäksi asiaksi työhön hakeutuessa ja se lisää myös työhön sitoutumista ja arvot ovat siihen yhteydessä. (Martela & Rieki, 2018, s. 2.) Työn merkityksellisyydestä kertovassa tutkimuksessa (Net Impact, 2012) käy ilmi, että tutkituista 1200:sta korkeakoulutusta amerikkalaisesta 34% on valmis saamaan 15% pienempää palkkaa, mikäli se mahdollistaisi heidän työskentelevän organisaatiossa, jonka arvot kohtaisivat heidän omansa. Toisessa tutkimuksessa (Hurst, 2016) selvisi, että 37% 26000:sta LinkedIn:n käyttäjästä, jotka olivat 40:stä maasta, arvostaa enemmän työn tarkoitusta kuin siitä saatavaa rahaa. Martelan ja Riekin oman tutkimuk-

sensa mukaan työn merkityksellisyyden kokemukseen liittyvät autonomian tunne, pätevyyden tunne, hyvät sosiaaliset työolot sekä tunne, että työllä on positiivinen panos. (Martela & Riekkilä, 2018, s. 1–2.)

Merkityksellisyyden tunteeseen liittyy myös se, että ihminen haluaa olla merkityksellinen muille tai yhteiselle tavoitteelle, kuten sosiaalialan eettiset ohjeet tai muut vastaavat tavoitteet. Joskus jatkuva merkityksellisenä oleminen, mikä on ominaista sosiaalialan työntekijöille, ja merkityksen hakeminen voivat johtaa työuupumukseen. Usein työuupumuksen taustalla onkin tunnustuksia hakeva ylisuorittaja. (Helkama, 2020, s. 272.) Sosiaalialan työntekijällä on yhteisiä tavoitteita saavutettavana sekä sääntöjä noudatettavana ja samaan aikaan tavoitellaan tuloksia ja vaikuttavuutta niin omia kuin yhteisiä arvoja noudattaen. Eettinen harkinta on suuressa roolissa päätöksiä tehdessä. Eettistä harkintaa tarvitaan sosiaalialalla erilaisissa konteksteissa ja mikäli tilanteissa ei ole aikaa arvioida omaa toimintaa tai saada tukea yhteisöllisesti, voi seurauksena olla kyynistymistä ja luovuttamista sosiaalialan eettisistä tavoitteista, mikä taas voi johtaa merkityksellisyyden tunteen vähenemiseen (Pehkonen & Väänänen-Fomin, 2011, s. 7-8).

4. Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tutkimustehtävänä on kuvata, analysoida ja tulkita sitä, millaisia kokemuksia arvostiriidoista korkeakoulutetut sosiaalialan työntekijät kertovat työssään. Lisäksi haluan analysoida sitä, miten nämä arvostiriidat vaikuttavat työntekijöiden kokemukseen työn merkityksellisyydestä.

Tutkimuskysymykset ovat:

Miten sosiaalialan työntekijät ovat työssään kokeneet arvostiriitoja?

Mikä on sosiaalialan työntekijöiden kokemus arvostiriitojen yhteydestä työn merkityksellisyyden kokemukseen?

5. Tutkimuksen toteutus

Tämän tutkimuksen tavoite on tutkia ja tarkastella, millaisia kokemuksia korkeakoulutetuilla sosiaalialan työntekijöillä on työssään kokemista arvostiriidoista. Lisäksi tarkastellaan, millainen yhteys arvostiriidoilla on työn merkityksellisyyden kokemukseen. Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen toteutusta, tutkimusprosessin etenemistä sekä perustellaan tutkimuksen metodologisia valintoja. Lisäksi esitellään tutkimusote sekä analyysimenetelmät.

5.1. Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen toteutusmenetelmät voidaan jakaa kvantitatiiviseen sekä kvalitatiiviseen tutkimukseen. Kvantitatiivinen tutkimus perustuu tutkittavan aiheen mallien ja teorioiden ohjaamaan käsitykseen. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään löydöksiin ilman tilastollisia menetelmiä, tai muita määrällisiä keinoja. (Kananen, 2017, s. 32–35.) Tämä tutkimus on tehty laadullista tutkimusmenetelmää hyödyntäen, sillä tutkimuksen aineistona on sosiaalialalla työskentelevien henkilöiden kokemukset ja tarkoituksena on tarkastella ja ymmärtää näitä kokemuksia. Tällaiseen tutkimusasetelmaan sopii parhaiten laadullinen menetelmä. Laadullisen tutkimuksen aineistosta ei voi tehdä tilastollisia yleistyksiä vaan ideana on tarkastella ilmiötä tutkimuksen kohteena olevien näkökulmasta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kiinnostus kohdistuu ajatuksiin, tunteisiin ja kokemuksiin sekä niistä muotoutuviin merkityksiin. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 27, 58.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa myöskään tutkittavien määrä ei ole yhtä olennainen asia kuin määrällisessä tutkimuksessa ja jo muutamaa henkilöä haastatteleamalla voidaan saada merkittävää tietoa aiheesta (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 58).

Kun laadullinen menetelmä on valittu, tutkimus lähtee liikkeelle aiheen rajaamisella ja tutkimusongelman muotoilulla. Tutkimusongelman voi jakaa lisäksi alakysymyksiksi, jotka auttavat tutkimusongelman selvittämisessä. (Kananen, 2017, s. 51, 56–58.) Tässä tutkimuksessa minua kiinnosti etenkin sosiaalialan korkeakoulutettujen työntekijöiden kokemukset tilanteista, joissa he ovat kokeneet arvostiriitoja sekä erilaiset ilmiöt kokemusten ympärillä. Toisena tutkimus-

kysymyksenä tarkastelin näiden kokemusten mahdollisia yhteyksiä työn merkityksellisyyden kokemuksiin, sillä etenkin sosiaalialalla asiakkaiden auttamisen ja tukemisen tuoma merkityksellisyyden kokemus on usein työhön motivoiva tekijä ja vähentää työn kuormitusta (Graham & Shier, 2014, s. 99). Halusin nähdä, onko arvostiriitojen kokemuksella jotain yhteyttä työn merkityksellisyyden kokemukseen. Pääteemana tutkimuksessa keskityin kuitenkin työntekijöiden kokemiin arvostiriitoihin ja toinen tutkimuskysymys on mukana täydentämässä sitä.

5.2. Teemahaastattelu aineiston keruun menetelmänä

Ennen haastattelujen aloittamista perehdyin tutkimukseni kannalta keskeiseen kirjallisuuteen, jotta ymmärsin aiempaa aiheeseen liittyvää tutkimusta sekä aiheetta syvällisemmin. Tämän jälkeen aloin hahmotella alustavia tutkimuskysymyksiä, jotka tarkentuivat tutkimuksen edetessä. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään tavoilla, joiden kautta voidaan ymmärtää ilmiötä (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 13, 27). Halusin tutkia sosiaalialan työntekijöiden kokemuksia ja pallottelin aluksi kyselytutkimuksen sekä haastattelun välillä. Kyselytutkimus olisi tuntunut helpommalta toteuttaa, mutta haastatteluissa aiheeseen voisi syventyä tarkemmin. Tutkimusmenetelmää valitessa tuleekin pohtia menetelmien sopivuutta tutkimukselle esimerkiksi tehokkuuden, taloudellisuuden, tarkkuuden ja luotettavuuden kannalta (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 34). Laadulliseen tutkimukseen sopiva kyselytutkimus olisi voitu jakaa suoraan usealle sosiaalialan työntekijälle, mutta koin, että tulokset olisivat saattaneet jäädä pinnalliseksi ja vastaukset lyhyiksi. Halusin keskittyä etenkin tutkittavien omiin kokemuksiin, mihin haastattelututkimus soveltuu hyvin. Haastattelututkimus on melko joustava menetelmä ja se soveltuu monenlaisiin tutkimuksiin. Koska tilanteessa ollaan kontaktissa tutkittavan kanssa, on tiedonhankinta vuorovaikutuksellisempaa. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 34.) Haastattelussa tutkittavia henkilöitä on myös helpompi motivoida vastaamaan kysymyksiin ja aiheiden järjestystä voi säädellä ja haastattelun avulla on helpompi saada kuvaavia esimerkkejä (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 36). Tarkoitukseni ja suunnitelmani oli saada kuvaavia esi-

merkkejä ja myös kartoittaa tutkimusongelmaa, joten päätin toteuttaa haastattelututkimuksen.

Haastattelu on myönteisten puoliensa lisäksi usein haastavampi toteuttaa, kuin kysely. Haastattelun toteuttamiset vievät aikaa ja tutkijan täytyy nähdä vaivaa kysymysten suunnittelussa sekä haastattelujen litteroinnissa, eli puhtaaksikirjoittamisessa. Lisäksi haastattelussa on kyselyä suurempi riski johdatella haastateltavaa henkilöä tai haastateltava saattaa itse vastata sosiaalisesti suotavilla tavoilla. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 37.) Päätin kuitenkin haastatella tutkittavia, sillä se sopi tutkimukseni tavoitteisiin. Haastattelu on toki myös aina haastattelijan kuva, sillä siinä näkyy tutkijan käsitys ihmismielestä, jonka mukaan tutkija suuntaa tiedonkeruunsa ja toisaalta poimii aineistosta tärkeät asiat (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 41).

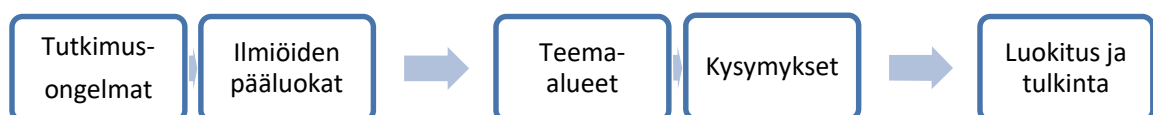
Tutkimushaastatteluja on olemassa erilaisia. Yleisesti erot jaetaan haastattelun strukturoinnin mukaan ja niitä voivat olla esimerkiksi strukturoitu-, strukturoimaton- ja puolistrukturoitu- tai teemahaastattelu. Strukturointi viittaa siihen, miten tiukasti haastattelu seuraa suunniteltua kaavaa. Strukturoitu tai lomakehaastattelu etenee valmiiden kysymysten myötä ja strukturoimaton haastattelu vastavuoroisesti ei seuraa tiettyä kaavaa ollessaan keskustelunomaisempi. Puolistrukturoitu teemahaastattelu asettuu jonnekin aiempien välimaastoon. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 47.)

Aineiston keruu on tässä tutkimuksessa toteutettu puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa kysymykset on suunniteltu etukäteen, mutta haastateltavat voivat vastata niihin omin sanoin. Haastattelija voi myös vaihdella kysymysten järjestystä ja sanamuotoja. Jotain on siis lyöty lukkoon, mutta ei kaikkea. Puolistrukturoidulle teemahaastattelulle on ominaista kohdentaa haastattelu tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan ja se ottaa huomioon ihmisten omat tulkinnat asioista ja tapahtumista. Se huomioi myös ihmisten luomat merkitykset heidän kertomilleen asioille ja sen, että monet asioista syntyvät vuorovaikutuksessa. Etuna on se, että teemahaastattelu ei sido haastattelua mihinkään tiettyyn leiriin, vaan haastattelu etenee joustavasti tiettyjen teemojen mukaan. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 47–48.) Tutkimukseni

tavoite on keskittyä sosiaalialan työntekijöiden kokemuksiin sekä kertomuksissa ilmeneviin merkityksiin ja ilmiöihin. Näistä syistä puolistrukturoitu teemahaastattelu sopi tutkimukseni tavoitteille parhaiten.

Teemahaastattelun kannalta tärkeää on suunnitella haastatteluteemat (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 66). Teemahaastattelun teemat saattavat muotoutua tutkimuksen peruskäsitteiden ympärille ja haastattelurunkoa suunnitellessa luodaan teemaluettelo. Teemat luovat rungon, josta keskustellaan ja niitä voidaan tarkentaa kysymyksillä. Lisäksi on hyvä miettiä, missä järjestyksessä eri teemat ovat. Esimerkiksi haastattelu on hyvä aloittaa helpohkoilla kysymyksillä. Haastattelurunkoa laadittaessa kysymyksiä lajitellaan usein teoriasta nousseiden teemojen alle. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 66, 103, 107.) Hyödynsin omaan teemaluettelooni aiempia tutkimuksia arvoriistiriidoista, joissa teemat oli jaettu esimerkiksi yksilön arvoihin, organisaation arvoihin ja työhyvinvointiin. Jaoin oman haastattelurunon teemat yksilön arvoihin, sosiaalialan ja työpaikan arvoihin, arvoriistiriitoihin sekä työn merkityksellisyyden kokemukseen (LIITE 1). Jokaisen teeman alla oli kysymyksiä. Haastattelurunon avulla sain ensin kuvan haastateltavien omista arvoista sekä työpaikan arvoista ja lopulta oli mahdollisuus hahmotella, ovatko nämä arvot linjassa henkilön työssä sosiaalialalla tai sosiaalialan arvojen kanssa. Keskustelua arvoriistiriidoista ja muista teemoista syntyi yleensä jo ennen viimeistä teemaa.

Alla on kuvattu Hirsjärven ja Hurmeen (2008, s. 67) kirjasta tutkimuksen kulkua suunnitteluvaiheesta analyysivaiheeseen.



Kuvio 2: Teema-alueet tutkimuskokonaisuudessa (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 67)

Haastattelijana on hyvä valmistautua myös siihen, että haastatteluprosessi riippuu haastateltavan tilanteesta ja maailmankuvasta. Jos haastattelijajoutuu selittää haastateltavalle kysymyksessä ilmenevää käsitettä, olisi selityksien hyvä

olla samankaltaisia kaikille haastateltaville (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 66–67). Varauduin etukäteen siihen, että haastateltavat saattaisivat kysyä minulta esimerkiksi sosiaalialan eettisistä ohjeista tai arvostiriidoista. Valmistauduin pintapuolisesti esittämään esimerkiksi sosiaalialan perusarvot ja muut käsitteet. Haastateltaville on selvennettävä myös itselleen tutkimusta koskevista eettisistä säännöksistä ja tutkijan vaitiolovelvollisuudesta (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 101). Esitin jo haastattelukutsussa hieman eettistä ohjeistusta ja ilmoittautuneille lähetin tietosuojaselvityksen sekä lyhyen suostumusilmoituksen (LIITE 2).

Tein ennen varsinaisia haastatteluja kaksi esihaastattelua, joiden aikana kokeilin haastattelurunkoa ja tein siihen pieniä viillauksia. Esihaastattelussa kokeilaan haastattelurunkoa johonkin ulkopuoliseen henkilöön testatakseen sanavalintoja, aihepiirien järjestystä ja kysymysten muotoilua (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 72–73). Toteutin lopulliset haastattelut yksilöhaastatteluina.

5.3. Tutkimusaineistosta

Henkilöitä valitaan haastateltaviksi, sillä he edustavat jotakin tiettyä ryhmää, jota on tarkoitus tutkia. Seuraavana vaiheena on pohtia, miten näitä henkilöitä tavoitetaan. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 83.) Tavoitteeni oli saada haastateltavaksi sosiaalialalla työskenteleviä henkilöitä. Rajasin haastateltavat korkeakoulutettuihin henkilöihin tarkentaakseni haastateltavaksi sopivaa joukkoa ja toisaalta helpottaakseni myös haastateltavien etsimistä. En rajannut mitään tiettyä sosiaalialan ammattia sillä minua kiinnosti myös, millaisia eroja ja yhtäläisyyksiä eri sosiaalialan ammattilaisilla ilmenisi.

Sosiaalialan korkeakoulutettuja henkilöitä ovat sekä ammattikorke- että yliopistotutkinnon käyneet henkilöt. Ammattikorkeakoulututkintoja ovat sosionomi, geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Sosiaalityöntekijä -nimikettä käyttävät työntekijät ovat käyneet yliopistotutkinnon, joka oikeuttaa käyttämään nimikettä, eli ovat käynyt sosiaalityö- maisteritutkinnon. (Talentia, 2022.) Sosiaalialalla työskentelee kuitenkin myös muita korkeakoulutettuja työntekijöitä, kuten yhteisöpedagogi, viittomakielentulkki tai toimintaterapeutti (Työmarkkinatori, 2022). So-

siaaialalla työskentelevä henkilö voi työskennellä esimerkiksi sosiaalitoimistossa, vanhustyössä, lastensuojelun palveluissa, kasvatuksen parissa, kehitysvammaisten parissa, päihdehuollossa, työtoiminnassa tai nuorisotyössä. Sosiaalialan työssä tehdään vastuullista ja vaativaa asiakas- ja asiantuntijatyötä, jota säätelevät monenlaiset lajit ja ohjeistukset, kuten aiemmin mainitut, ammatteettiset arvot. (Talentia, 2022.)

Lähestyin jo tutkimukseni alkuvaiheessa Ammattiliitto – Talentiaa, jonka kautta haastattelukutsuni lisättiin heidän uutiskirjeeseensä. Lisäksi lähetin haastattelukutsun Talentian työntekijän suositteliini Facebook-ryhmiin: Sosionomien uraverkosto sekä Sosiaalityön uraverkosto. Lisäksi julkaisin haastattelukutsun LinkedInissä. Haastateltavia voidaan Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (2008, s. 83) hankkia eri tavoin ja yksi näistä onkin yhteydenotto johonkin taustayhteisöön, kuten tässä tapauksessa Talentiaan, Facebookin ryhmiin tai LinkedIniin. Sain Facebook-ryhmien kautta haastateltaviksi 3 henkilöä, LinkedInin kautta 2 ja muiden kontaktien kautta yhden haastateltavan.

Haastattelin yhteensä 6 henkilöä. Haastattelukutsussa oli mainittu, että haastattelu on mahdollista toteuttaa etäyhteydellä tai fyysisesti pääkaupunkiseudulla. Kaikki haastateltavat halusivat suorittaa haastattelut etäyhteydellä Microsoft Teamsin kautta. Henkilöiden koulutukset vaihtelivat sosionomista laillistettuihin sosiaalityöntekijöihin. Lisäksi joukossa oli muita maisteritutkintoja omaavia henkilöitä. Haastateltavien ikähaarukka oli 26–54-vuotiaita ja he asuivat eri puolella Suomea. Haastateltavat työskentelivät erilaisten kohderyhmien kanssa. Työnimikkeitä olivat koulukuraattori, perhetyön ja tukihenkilötoiminnan palveluvastava, koordinaattori, terveysosiaalityöntekijä, perheohjaaja ja perhesosiaalityön sosiaaliohjaaja. Työnantajina toimi eri hyvinvointialueita, yksityinen yritys ja sosiaalialan järjestö. Haastateltavat puhuivat haastatteluissa tämänhetkisistä sekä aiemmista kokemuksistaan sosiaalialan työpaikoissa. Haastattelut nauhoitettiin tietoturvallisesti ja materiaalit siirrettiin muistitikulle. Tämän jälkeen litteroin aineiston huolellisesti ja aloitin sen pohjalta aineiston analyysin. Litteroitua aineistoa tuli yhteensä 134 sivua. Anonymiteetin suojaksi haastateltavien sitaattien tunnisteina käytetään H1-H6-koodeja.

5.4. Analyysimenetelmänä temaattinen analyysi

Analyysimenetelmää olisi hyvä pohtia jo ennen haastattelujen toteutusta, sillä se ohjaa myös haastattelua sekä sen purkamista. Monesti haastattelija analysoi aineistoa jo haastattelutilanteessakin tehden havaintoja vastauksista. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 135.) Kun haastattelu on suoritettu ja aineisto tallennettu, on seuraavana vaiheena aineiston purkaminen (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 138). Kvalitatiivisessa aineistossa tyypillistä on puhtaaksikirjoittaa eli litteroida aineisto, ja näin tein itsekin. Päätin käyttää tässä tutkimuksessa analyysimenetelmänä temaattista analyysia. Temaattinen analyysi on joustava analyysimenetelmä ja se tuo hyvin esiin haastateltujen henkilöiden kokemuksia ja sitä käytetään yleisesti ihmistieteissä, kuten kasvatustieteissä, psykologiassa ja sosiologiassa (Terry ym., 2017, s. 28). Temaattinen analyysi ei ole yksiselitteinen ja eri tutkijat ovat määritelleet sitä aavistuksen eri tavoin, mutta pohjaan omassa tutkimuksessani menetelmän lähelle sitä, mitä Braun ja Clarke (ks. 2006, 2017, 2022) ovat määritelleet niin sanotuksi reflektiiviseksi temaattiseksi analyysiksi (reflective TA).

Temaattinen analyysi voidaan tehdä teoria- tai sisältölähtöisesti eli induktiivisesti tai deduktiivisesti, joista induktiivinen viittaa aineistolähtöisyyteen ja deduktiivinen teorialähtöisyyteen. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkija etsii aineistosta kiinnostavia sisältöjä. Teorialähtöisessä analyysissä tutkijaa ohjaa jokin valmis teoria tai käsitteet, kuten aiemmassa tutkimuksessa muodostettu analyysirunko. (Terry ym., 2017, s. 5.) Suoritin oman analyysini aineistolähtöisesti, mutta en kuitenkaan ilman aiemman teorian luomia ennakoajatuksia. Braun ja Clarke (2022, s. 57) mainitsevatkin, että analyysi voi olla myös jotain induktiivisen ja deduktiivisen väliltä, vaikkakaan temaattisessa analyysissä ei puhuta samaan tapaan abduktiivisesta tai teoriaohjaavasta analyysistä kuin esimerkiksi sisällönanalyysissä (Braun & Clarke, 2022, s. 57). Analyysi jaetaan myös semanttiseen ja latenttiseen. Semanttisessa analyysissä keskitytään ainoastaan aineistoon ja latentissa analyysissä mennään pelkkää aineisoa syvemmälle ja paljastetaan merkityksiä niiden taustalla. Analyysin ei tarvitse olla yksinomaan semanttinen tai latenttinen, vaan myös tässä tapauksessa se voi olla jotain näi-

den väliltä. Usein etenkin aloittava tutkija keskittyy aineistoon enemmän semanttisemmin ja pinnallisemmin. (Terry ym., 2017, s. 10.)

Temaattinen analyysi mahdollistaa monenlaisen aineistonkeruun haastatteluista päiväkirjoihin, tarinoihin ja verkossa oleviin keskusteluihin. Analyysin aikana aineistosta etsitään ja muodostetaan koodeja ja lopulta toistuvia teemoja. (Terry ym., 2017, s. 7–9.) Temaattista analyysia kuvanneet Braun ja Clarke kertovat menetelmän kulkevan vaiheissa, jossa lähdetään liikkeelle aineiston tutustumisesta ja sen lukemisesta useampaan kertaan. Seuraavana luodaan alustavat koodit, edetään teemojen etsimiseen, arviointiin ja lopulta teemojen määrittämiseen sekä raportointiin. Oleellinen tieto löytyy tarkastelemalla teemoja ja niiden sisältöä. (Braun & Clarke, 2006, s. 87, 94–98; Braun & Clarke, 2022, s. 42–44; Terry ym., 2017, s. 5.) Temaattisessa analyysissä aineistosta tunnistetaan ensin perusajatukset ja kokonaisuudet, joiden ympärille muodostetaan niin sanotut teemat tai ”ajatuskartta”, jossa jokainen teema eroaa toisista. Teemojen alle voi muodostua myös alateemoja. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 142.)

Ensimmäisessä vaiheessa tutustutaan aineistoon. Se luetaan useampaan kertaan ennen koodaamista. Tässä vaiheessa aineistosta voidaan nostaa alustavia analyysielementtejä ja nimetä niitä yleisellä tasolla. Aineistoon myös usein palataan analyysin edetessä. (Braun & Clarke, 2022, s. 42–44, 46.) Aineiston tutustumisen jälkeen tutkija muodostaa alustavia koodeja muistiinpanoistaan, joiden alle analyysistä nostetut asiat asettuvat. Tutkimuskysymykset on hyvä pitää mielessä koodeja muodostettaessa. (Braun & Clarke, 2022, s. 57–58.) Kun olin litteroinut huolellisesti teemahaastattelujeni materiaalit, tulostin litteroidun aineiston ja luin materiaalia läpi useamman kerran. Jo tässä vaiheessa tein litteroiduista haastatteluista huomioita, jotka olivat mielenkiintoisia tutkimuskysymyksiini nähden. Kirjoitin huomioitani ylös aineiston joukkoon lyijykynällä. Tämän jälkeen aloitin koodaamisen.

Jo koodatessa aineistoa, tutkija voi hyödyntää visuaalisia välineitä kuten temaattisia ajatuskarttoja, joissa ilmenee teemat ja alateemat kuviona. Koodatessa aineistosta etsitään tutkimuskysymyksen kannalta mielenkiintoisia asioita, joille annetaan koodinimiä. (Braun & Clarke, 2022, s. 59–61.) Koodit asettuvat

lopulta laajempien teemojen alle, joihin voi käyttää myös hyväksi samaista ajatuskarttaa. Teemoja muodostaessa kannattaa pohtia, mistä ne kertovat, mikä kussakin teemassa on ainutlaatuista ja miten kukin teema sopii tutkimukseen ja analyysiin. Tämän jälkeen teemat nimetään informatiivisesti. (Braun & Clarke, 2022, s. 53–54, 59–60, 80, 85–86, 111.) Lopulta teemoja selkeytetään, arvioidaan ja tarvittaessa muutetaan tai jopa poistetaan (Terry ym., 2017, s. 21). Käytin itse koodaamisen apuna alleviivaustusseja, joilla merkitsin aineistosta kaikki mielenkiintoiset kohdat, jotka nimesin vihkoon koodeiksi. Pyrin nimeämään koodit napakasti, mutta informatiivisesti. Pidin mielessäni, että aineistoa tulee tulkita ja analysoida, ei ainoastaan tiivistää ja kuvata. Temaattinen analyysi mahdollistaakin aineiston syvällisemmän tulkinnan. (Braun & Clarke, 2022, s. 96.)

Aloitin alustavien teemojen muodostamisen jo ennen kaikkien haastattelujen lopullista koodaamista, mutta pidin mielessäni, että matkan varrella niitä oli mahdollista muuttaa ja jopa poistaa ja materiaaliin voi palata pitkin prosessia. Tässä vaiheessa teemoilla oli työnimet. Kun koko aineisto oli koodattu, korostin tutkimuskysymykseni kannalta mielenkiintoiset koodit, jonka jälkeen pelkistin niitä edelleen. Pelkistäessä yhdistelin myös samankaltaisia koodeja yhdeksi. Tämän jälkeen jaoin samankaltaiset, pelkistetyt koodit alustavien teemojen alle. Palasin vielä muutamia kertoja lukemaan aineistoja ja koodeja ennen lopullisten teemojen muotoutumista. Kun teemat olivat valmiina, nimesin ne. Osa teemoista oli laajempia kuin toiset, ja selkeyden vuoksi loin niille myös alateemoja. Teemoittelun myötä syntyneiksi pääteemoiksi muodostuivat: Palvelujärjestelmä ja byrokratia, työyhteisön puutteet, asiakkaiden itsemääräämisoikeus, näkemyserot, raha ja talous, arvoriitojen seuraukset ja arvoriitojen yhteydet työn merkityksellisyyden kokemukseen.



Kuvio 3: Temaattinen analyysi (Braun & Clarke, 2022).

6. Tutkimustulokset

Olen edellä esittänyt aineistoon liittyvää teoriaa, taustoittavia tekijöitä sekä aineiston analyysitapaa. Seuraavaksi esittelen tutkimuksen tuloksia. Tulososio jakautuu temaattisen analyysin myötä seitsemään eri teemaan, jotka esittelen tarkemmin kunkin osion aluksi. Osa pääteemoista on jaettu selkeyden vuoksi alateemoihin.

Teemat vastaavat tutkimuskysymyksiini erilaisten tarkastelutasojen ja näkökulmien kautta. Suurin osa teemoista muodostui sen mukaan, mikä laajempi kokonaisuus on koettujen arvostiriitojen taustalla. Haastateltujen kokemukset asetettiin näiden teemojen alle. Sosiaalialan työntekijät kuvasivat aineistossa myös kokeneensa joitain arvostiriitoja siten, että heidän oli tehtävä tiettyjä toimenpiteitä tilannetta helpottaakseen. Nämä tulokset vastaavat sikäli ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ja kokemuksia käsitellään kappaleessa 6.6. Viimeinen kappale 6.7. käsittelee haastateltavien kokemuksia arvostiriitojen yhteyksistä työn merkityksellisyyden kokemukseen ja tämä kappale vastaa toiseen tutkimuskysymykseen.

Tuloksissa esiintyvät sitaatit liittyvät niitä edeltävään tekstiin. Kolmoispiste tarkoittaa, että välistä on poistettu tekstiä. Sitaateissa ilmenevät sulkeet tarkoittavat, että niiden sisään on lisätty jotain ymmärtämisen helpottamiseksi.

6.1. Palvelujärjestelmä ja byrokratia

Moni haastateltava korosti, että arvostiriidat syntyvät oman vaikutusvallan ulkopuolisista asioista, yleensä palvelujärjestelmässä ilmenevien seikkojen vuoksi. Ensimmäinen teema käsittelee arvostiriitoja, jotka asettuvat ympäröivän palvelujärjestelmän ja toisaalta sen luoman byrokratian ja sääntöjen alle. Osa näistä säännöistä ja vastuista on osa sosiaalialalla työskentelevän henkilön jokapäiväistä elämää.

6.1.1. Ei ole tarjota palvelua

Yleisin palvelujärjestelmän alle sijoittuva arvostiriita haastateltavien vastauksissa liittyi siihen, että asiakkaalle ei ole tarjota oikeanlaista palvelua tai sellaista ei ole lainkaan olemassa. Näissä tilanteissa työntekijä joutui kamppailemaan sen kanssa, että vaikka hänellä olisi halua tukea asiakasta, hän ei yksinkertaisesti kyennyt tarjoamaan palvelua, josta asiakas hyötyisi.

”Mä koen, että ulkopuolelta tulevat arvostiriidat, mikä palvelujärjestelmän puolelta näkyy, on se, että esimerkiksi ei ole tarjota ratkaisuja, ei ole semmosta palvelua olemassa. Ja hyvinvointialueella on se, että paljon on karsittu ympäri-vuorokautisesta palveluasumisesta ja satsattu siihen, että ihmiset ois pitkään kotona. Että tässä nyt sitten odotellaan sitä, että käy jotain niin pahasti, että on pakko ottaa vuodeosastolle.” (H2)

”Arvostiriitoja on tullut esimerkiksi viranomaisasemassa, että sä näkisit, että joku palvelu auttaisi perhettä, mut sitä ei voi enää myöntää. Niissä olen kokenut hyvin vahvoja arvostiriitoja.” (H3)

Palvelun puuttumiseen liittyi useammassa vastauksissa myös se, että eri alueiden välillä ilmeni epätasa-arvoisuutta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että eri hyvinvointialueille tai kunnilla ei ollut tarjota palveluita tasavertaisesti tai joltain alueelta tietty palvelu saattoi puuttua kokonaan. Työntekijät kokivat arvostiriitaista tunnetta, sillä heistä tuntui, että tilanne sotii tasa-arvoa ja oikeudenmukaisuutta vastaan.

”Voisi ajatella, että se (arvostiriita) kytkeytyy tuohon tasa-arvoon, että toisella alueella on eri tavalla järjestetty ne palvelut ja ikään kuin se kynnys, milloin mennään tiettyyn palveluun. Että oikeudenmukaisuus ei toteudu siinä, kun se henkilö on haavoittuvassa asemassa ja siellä hänet on asetettu hankalaan tilanteeseen, että hän ei pääse jonnekin (palveluun).” (H2)

”Esimerkiksi koulupsykologeista ja kouluterveydenhoitajista on iso pula niissä kunnissa, missä oon työskennellyt. Sekin on kuntakohtaista, et nähdään hyötykö nuori vaikka terapiasta. Mut sitten voi olla, että siinä kunnassa tai koulussa ei ole yhtäkään koululääkärinä. Sit se nuori joutuu jonottaa terveyskeskukseen tai odottaa, et sinne kouluun joskus tulee joku koululääkäri. Ne on sellasia isoimpia (arvostiriitoja).” (H4)

Arvostiriitainen tunne siitä, että asiakkaalle ei ole tarjota palvelua tai apua johti muutaman haastateltavan mukaan siihen, että sääntöjä kierrettiin. Haastateltavat kertoivat ottaneensa asiakkaaksi henkilöitä, jotka eivät välttämättä kuuluneet

heidän tarjoaman palvelun piiriin. Näin toimittiin, sillä asiakkaat olisivat jääneet todennäköisesti muutoin ilman apua ja tukea ja toisaalta arvostiriita olisi kasvanut vielä suuremmaksi.

”Mullakin on ohjeistuksia, millaisia asiakkaita kuraattori saa ottaa ja mielenterveysoireiset pitäisi ohjata psykologille... Mutta kyllä oon toiminut niin, että oon vaan ottanut mun luokse koska mä tiedän, että ne ei pääse minkään avun piiriin kuitenkaan... Mä en ole ainut, joka on pohtinut, että tossa tulee just arvostiriita.” (H1)

”Kiire ja resurssipula ajaa sen ohi, että arvot ei täysin toteudu ja rajapinta lastensuojelun ja perhesosiaalityön välillä muuttuu. Kyllä meillä on kriteerit siihen kuka on lastensuojelun asiakas ja kuka meidän, mut kokoajan enemmän joustetaan... Monesti käy niin, et jos lastensuojelu ei ota nii me jatketaan, vaikei se asiakas kuuluisi meille, koska ei voida jättää häntä ilman palvelua.” (H6)

6.1.2. Kirjaaminen

Useampi haastateltava nosti kirjaamisen aiheuttavan arvostiriitoja. Työntekijöillä on useassa sosiaalialan työpaikassa kirjausvelvollisuus, jonka myötä työntekijä kirjaa asiakastapahtumista olennaiset ja tärkeät asiat ylös sosiaalisektorin yhteisiin asiakasjärjestelmiin. Haastateltavat kertoivat, että asiakas voi halutesaan myös tilata kirjaukset itselleen täysi-ikäisenä. Kirjauksia tehdessä työntekijä joutuu käyttämään omaa eettistä harkintaa päättäessään siitä mitä kirjataan sekä mikä on olennaista ja relevanttia. Nämä tilanteet voivat haastateltavien mukaan aiheuttaa ristiriitaisia tilanteita ja omien arvojen pohtimista. Osa haastateltavista koki, että päätöksiä on tehtävä harkiten, sillä asiantuntijana auktoriteettiasemassa tiettyjen asioiden nostaminen kirjauksissa voivat vaikuttaa asiakkaaseen.

”Joo, arvostiriidat kirjaamiseen liittyen... Ylipäätään kirjaamisessa tehdään valintoja. Jos nostan sieltä jonkun asian, niin sehän on ollut jotenkin merkittävä... Et jos vaikka mun lapsiasiakkaista joku aikuisuuden kynnyksellä haluaa tilata omat asiakirjansa ja lukea mitä perhetyössä tehtiin. Sit se käy lukemassa, että ”se on kirjannu sen tolleen”. Vaikka oisin kirjannut ihan ohjeiden mukaisesti, nii miettiikö se asiakas seuraavalla kerralla että mitä uskaltaa sanoa?” (H4)

Osa haastateltavista nosti esiin osallistavan kirjaamisen, jonka pyrkimyksenä on kirjata tapaaminen ja siihen liittyvät olennaiset asiat yhdessä asiakkaan kanssa. Osallistavan kirjaamisen hyötynä nähdään prosessien läpinäkyvyys asiakasta

kohtaan, mutta toisaalta se aiheuttaa arvostiriitaisia tilanteita, sillä sen ei nähdä olevan aina asiakkaan edun mukaista.

”Ajatellaan, et on asiakkaan etu kirjata hänen kanssaan, mutta joskus nään, et se ei ole sen asiakkaan etu... Lapset vilisee ympärillä ja on melua ja hälyä nii se vaan kuormittaa asiakasta, että kaivan sieltä sen läppärin... Arvostiriitaa aiheuttaa se, että ei oo aina asiakkaan etu kirjata hänen kanssaan. Se voi olla vaan häntä haittaavaa.” (H6)

”Kirjaaminen aiheuttaa päivittäin arvopohdintaa. Ja siitä vuorovaikutuksesta kuolee osa, jos siinä on se tietokone mukana. En halua, että asiakkaalle tulee sellanen olo, että se puhuu ja mä vaan kirjaan... En nää itseäni siinä, että me kirjattaisiin yhdessä.” (H4)

6.1.3. Palvelujärjestelmä on raskas asiakkaille

Haastatelluista sosiaalialan työntekijöistä monet kokivat, että asiakas joutuu liian usein kulkemaan pitkän tien, ennen kuin saa tarvittavaa palvelua ja tukea. Resurssit ovat vähissä, ja se näkyi toisinaan asiakkaan pompotteluna palvelusta toiseen. Lisäksi asiakas joutui haastateltavien mukaan jonottamaan usein pitkään, ennen kun oikea palvelu aukesi hänelle. Aina asiakkaalle itsellekään ei ollut selkeää, minkä palvelun alla hän oli. Erilaiset byrokraattiset säännöt vaikeuttavat työntekijän ja sen myötä myös asiakkaan palvelupolkua. Nämä ovat tilanteita, joihin työntekijä ei voinut aina toiminnallaan vaikuttaa, ja haastatteluissa mainittiin, että se aiheuttaa epätoivoa ja arvostiriitaista tunnetta.

”Kun mietin tämmösiä arvostiriitoja meidän työssä niin se, että perheet käy pitkän koneiston läpi, ennen kun päätyvät meille... Kolmen kuukauden palvelutarpeen arviointi, sitten ne jää jonottamaan, minimissään kolmeksi kuukaudeksi... Sitten ne odottaa siirtoneuvottelua, kun ne siirretään perhesosiaalityöhön. Taas ne kertoo, miksi ovat siellä. Sit perhetyön ensimmäinen käynti ja taas ne aloittaa siitä, et nyt tämmöinen palvelu alkaisi. Et minkälaisen myllyn ne käy läpi, ennen kun palvelu oikeasti alkaa... Ja sit vaikka kahden käyntikerran jälkeen todetaan, että tää ei oo perhetyön asia ollenkaan. Se on epäreilua.” (H4)

”Joo kyllä tulee (arvostiriitaa) ja tuntuu siltä, että joutuu sivuuttamaan ihmisten huolia ja sanoa, että ”no ymmärrän, mutta”... Voisin olla täysin heidän puolellaan, mutta tiedän että se asia ei siitä etene ja on vaan järjestettävä hänelle asuinpaikka, vaikei se pitkän päälle ole järkevää. Mutta vuodeosastolle ei voi jäädä... Että kenen etua ajan? Sen ihmisen vai palvelujärjestelmän etua vai osaston etua?” (H2)

Useamman haastatellun työpaikassa oli määritelty määrä asiakaskontakteille, joita työntekijän tulisi hoitaa päivän tai tietyn ajanjakson aikana. Osassa työpai-

koista oli myös määritelty, minkä ajan kuluessa asiakaskontaktit tulisi saattaa loppuun. Haastateltavat kokivat, että palvelujärjestelmän säännöillä pyritään vastaamaan palveluntarpeeseen, mutta ei ole asiakkaan etu, että työntekijällä on hirveä kiire. Näitä kokemuksia havainnollistavat otteet alla.

”Ymmärrän tavallaan, että näin isossa kokonaisuudessa on pakko tehdä linjauksia, että saadaan homma toimimaan samanlaajuisesti. Mutta siitä tulee tosi juridista. Koen arvostiriitaa siinä kohtaa, kun ajatellaan, et on asiakkaan etu, että meillä on näin monta asiakaskontaktia päivässä. Helposti sitten suhataan hirveellä kiireellä paikasta toiseen, et saadaan ne kontaktit täyteen...” (H6)

”Meillä on puhuttu et pitäis vielä tehostaa et asiakasprosessit ei venyis niin pitkiksi... Kylhän se asiakkaille näkyy, jos työntekijällä on fiilis, et nyt saatava muutamassa kuukaudessa purkkiin... Kyllä varmasti aiheuttaisi arvostiriitaa, jos ois olo, että pystyisin auttaa perhettä, mut aika ja raha määrittäisi sen, että en voisi.” (H4)

Eräs haastateltavista kuvasi, että hänelle tärkeintä työssään on asiakkaan etu, joka ei toteudu, kun palvelut eivät ole läpinäkyviä. Myös tämä yhdistyy palvelujärjestelmään, joka oli haastateltavan mielestä joskus melko sekava.

”Mun arvo on se, että asiakas on keskiössä. Asiakkaalla on oikeus tietää, mitä hänen ympärillä tapahtuu. Liian usein tulee tilanteita, että asiakas ei tiedä yhtään mitä hoitokontakteja hänellä on. Psykiatrinen kontakti, vammaispalvelu, sosiaalityö... Et asiakas on keskiössä mutta toimijat vaan keskenään hoitaa asiakkaan asioita ja se asiakas unohdetaan ottaa mukaan... Näin kun toimitaan, asiakas on ihan hukassa, missä palveluissa on mukana.” (H6)

Kuudes haastateltava tarkensi palvelujärjestelmän sekavuuteen liittyen myös sitä, että sosiaali- ja terveystieteissä on erilliset asiakasjärjestelmät, joka sekoittaa pakkaa edelleen. Asiakkaan etu ei ole myöskään se, että erilaisten tietoteknisten ja byrokraattisten seikkojen vuoksi itse palvelu jää vaillinaiseksi.

”Sosiaalihuollon järjestelmä on täysin irrallinen terveydenhoidosta. Kun menen asiakkaan tietoihin, en edes näe, onko hänellä palveluita terveydenhuollon puolelta ja toisinpäin... Asiakas ei välttämättä ole itsekään perillä palveluista. Arvostiriitaa aiheuttaa, että tietotekniset ja byrokraattiset asiat menee asiakkaan edun edelle.” (H6)

6.2. Työyhteisön puutteet

Seuraavan teeman alle asettuvat ne vastaukset, joissa korostui yhteisön tai sen puutteen vaikutus arvostiriitoihin. Useamman haastateltavan vastauksista kävi

ilmi, että kuormittavista tai arvostiririitoja aiheuttavista tilanteista oli mahdollista keskustella omassa työyhteisössä työkavereiden tai esimiehen kanssa. Yhteisön tuki koettiin tärkeänä ja se jopa vähensi kuormitusta. Osa esimiehistä oli reagoinut arvostiririitoja aiheuttaviin tilanteisiin laittamalla asioita eteenpäin organisaatiossa. Lähiesimiehen tuki koettiin myös hyvän työyhteisön merkinä. Muutamasta haastattelusta kävi ilmi, että arvopohjainen keskustelu ylipäätään oli tärkeä osa työyhteisön keskustelukulttuuria.

”Jos joku asia turhauttaa tai tulee niitä ristiriitoja tai on joku palvelujärjestelmässä oleva juttu. Nii omat työkaverit on kyllä sellasia, joille voi puhua pitkin päivää. Sitten meillä on oma tiimi, missä palaveerataan ja voi tuoda esiin niitä asioita, joissa jokin on mennyt omasta mielestä huonosti. Ja meidän tiimivastaava on tosi ahkera siinä, että laittanut huolenaiheita eteenpäin.” (H2)

”Meillä on kyllä ihana tiimi, pystyy puhua työkavereille, että esimiehelle (arvostiririidoista). Just esimerkiksi näistä palvelupolun kuopista. Ja esimies vie epäkohtia eteenpäin. Että meillä on hyvä organisaatio sen puolesta.” (H4)

Jos yhteisöltä ei saatu tarvittavaa tukea kuormittavissa tilanteissa, ne päinvastoin lisäsivät arvostiririitaisia tuntemuksia. Osalle haastateltavista yhteisö ja yhteisöllisyys olivat tärkeitä arvoja, joten niiden puute oli jo itsessään arvostiririitainen asia. Toisaalta yhteisön puute aiheutti myös yksinäisyyttä ja epämiellyttäviä tunteita työpaikalla. Alla oleva lainaus toimii esimerkkinä tästä. Viides haastateltava taas mainitsi, että yleinen ilmapiiri työpaikalla ei ollut hyvä ja työyhteisössä riideltiin, mikä vaikutti suoraan jaksamiseen ja aiheutti arvostiririitaa.

”Negatiivista on se, että näissä töissä, se on aika yksinäistä ja sitten ei saa tavallaan tukea muilta. Vaikka pidän autonomiasta niin ois kiva päästä välillä reflektoimaan ja purkamaan... Sellanen arvostiririita, mikä tulee mieleen niin se, että mulle tärkeitä on perhearvot, jotka voi yhdistää työyhteisöön. Että ois tiivis yhteisö, ja se ei ole toteutunut tässä, se työyhteisö on jäänyt etäiselle tasolle. Se on ollut raskainta.” (H1)

”Asiakastyössä pystyn joo (toimimaan arvojen mukaisesti), mutta pienissä sosiaalialan järjestöissä se haaste on myös siinä, että kun tunne vie eteenpäin niin voidaan samalla toimia vähän huonosti... Esimerkiksi jotkut vahvat henkilöt riitelee keskenään, mitä ei haluaisi työpaikalle... Ja sellaset vaikuttaa jaksamiseen ja aiheuttaa stressiä. Ne on vakavia asioita... Joudut kestäämään sitä, että jollain muulla ei ole samat arvot toimia kun sulla.” (H5)

Aineistosta kävi ilmi, että suuremmissa tiimeissä yhteisöltä saatiin yleisimmin tukea, kuin pienemmissä. Jos työntekijä oli työtehtävässä, joka oli hyvin itsenäinen, kuten esimerkiksi koulukuraattorin tehtävä, tukea ei tuntunut olevan tarjolla

samaan tapaan tutkimuksen aineiston mukaan. Haastateltavien mukaan tämä saattoi johtua siitä, että oma työtehtävä oli erillinen muista eikä vertaistukea ollut saatavilla.

Sosiaalialan järjestöissä työyhteisössä on yleensä mukana vapaaehtoisia yhdistystoimijoita. Alla olevassa otteessa kuvataan, miten järjestötoiminnassa ei aina ymmärretä palkattuja työntekijöitä samaan tapaan kuin esimerkiksi julkisella puolella ja työntekijän pitäisi olla koko ajan kiitollinen siitä, että hänellä ylipäättään on töitä. Tämä aiheutti arvostiriitaisia tuntemuksia.

”Järjestöissä työntekijöitä ei ehkä ymmärretä aina ihan samalla lailla, kun julkisella puolella. Et etenkin järjestöissä pitäis olla tosi kiitollinen, että saa ylipäättään olla töissä. Julkisella puolella saat sen palkan ja monia etuja, ja ne on itsestäänselvyys. Järjestöissä voi myös olla, että toiminnanjohtaja on hallituksen puheenjohtajan paras kaveri. Et lähtökohta on erilainen, kun kunnilla ei ole niin paljon tämmöstä paraskaverisysteemiä... Ja kunnallisella esihenkilöltä vaaditaan joku pohjakoulutus johtamiseen, mitä järjestöissä ei välttämättä ole.” (H5)

6.3. Asiakkaiden itsemääräämisoikeus

Kolmantena teemana, asiakkaiden itsemääräämisoikeus liittyy keskeisesti sosiaali- ja terveystalveluiden sääntöihin ja toisaalta sosiaalialan eettisiin ohjeisiin. Useammassa haastattelussa nousi esiin arvostiriitoja, joiden taustalla oli asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen eri näkökulmista tarkasteltuna.

Ensinnäkin sosiaalialan työntekijän on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta, mutta silloin kun asiakkaan käytöksessä tai olemuksessa on vihjeitä siitä, että tämä ei ole täysivaltainen tai hän on vaaraksi itselleen, voi tilanne aiheuttaa työntekijässä arvostiriitaisia tuntemuksia ja epävarmuutta siitä, mikä on oikea päätös asiakkaan hyvinvoinnin takaamiseksi. Muutama haastateltava mainitsi, että he pyrkivät tekemään työnsä niin, että asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu, mutta samaan aikaan eteen saattoi tulla tilanteita, joissa asiakkaan oma tahto ei ollut hänen eduksensa tai jopa vahingoitti tätä. Tilanteet korostuivat etenkin niillä työntekijöillä, jotka työskentelivät iäkkäiden ihmisten tai nuorten parissa. Nuorten parissa työskentelevä haastateltava kertoi, että nuoren ilmaistessa esimerkiksi itsetuhoisia ajatuksia sosiaalialan ammattilaisella on

velvollisuus tehdä nuoresta ilmoitus. Toisinaan tilanteet voivat olla kuitenkin hieman lievempiä ja työntekijän vastuulle jää arvioida, mikä ylittää ilmoitusvelvollisuuden rajan. Työntekijä myös tiedosti, että jos hän paljastaa nuoren asioita eteenpäin, voi olla, että hän menettää tämän luottamuksen.

”Sitten on semmonen arvostiriritajuttu, mitä pitää pohtia, että jos se (nuori) alkaa kertomaan jostain vaikka itsetuhoisuudesta, niin mulla on kuitenkin ilmoitusvelvollisuus. Se on aikalailta itse pohdittava, että missä kohtaa se kynnys ylittyy, että kerron eteenpäin... Pitää katsoa mikä on hyödyllistä, koska jos ilmoitan, niin riskinä on se, että se oppilas ei enää tule näyttäytymään uudelleen.” (H1)

lökkäiden ihmisten parissa haasteet näkyivät etenkin silloin, jos ymmärryksen taso oli heikentynyt esimerkiksi muistisairauden vuoksi, asiakas ei välttämättä ollut tietoinen, mikä on hänelle hyväksi. Etenkin yksi haastateltava nosti nämä arvostiriritat esille.

”Jos heidän (asiakkaiden) ymmärryksen taso on heikentynyt tai on alhainen, ettei ei pysty huolehtimaan käytännön asioista. Niin kun aletaan asioita järjestelmään... onko se ok saada siltä vähän höperöltä vanhukselta puumerkki siihen laskuun, että voidaan sitten laittaa se pankkiin ja maksupalveluun? Pyöritään vähän siinä rajalla, että kunnioitetaanko sitä itsemääräämisoikeutta, jos hän ei ymmärrä... Siinä tulee itsellä ristiriitaa, että on fiilis että haluaa kunnioittaa itsemääräämisoikeutta, mut tietää, että se henkilö itse ei tekisi järkeviä päätöksiä.” (H2)

”Joskus se kyllä riipaisee, kun henkilö ei vaan jotain halua, hän ei ymmärrä sitä päätöstä, mitä ollaan tekemässä ja se on vaan pakko tehdä. Et hän on jo kerran sytyttänyt kämppänsä palamaan ja häntä ei vaan voi päästää sinne enää. Sitten hän itkee siellä käytävillä ja haluaa kotiin. Kyllä se tuntuu pahalta. Pitää muistuttaa itseä, että mikä se itsemääräämisoikeus hänen kohdallaan on? Missä määrin sitä pitää kunnioittaa tai ohittaa, että se turvallisuus toteutuu?” (H2)

Aiempien lainausten lisäksi haastateltava 2 mainitsi, että tilanne on kuitenkin usein niin, että asiakkaan itsemääräämisoikeutta on vain kunnioitettava omasta arvostiriritaisesta tuntemuksesta huolimatta ja luotettava siihen, että asiat järjestyvät johonkin suuntaan.

”Ja jos hän ei halua jotain palvelua kotiin, hän ei halua, että asiaa järjestellään, niin sitten pitää vaan antaa sen asian olla. Että sinne hän menee jäärapaisesti mökkiinsä, jossa ei ole vettä eikä lämpöä eikä valoja. Niin hän haluaa elää. Ja ollaan ihan rajalla, että kohta siellä jotain tapahtuu. Niin joskus tulee ristiriitaa sen itsemääräämisoikeuden kanssa.” (H2)

Asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyy se, että ihmistä ei voi pakottaa tietyn sosiaalipalvelun piiriin, jos hän ei itse halua. Haastateltavista osa mainitsi, että raja on kuitenkin häilyvä ja asiakkaat ovat toisinaan palveluiden piirissä, vaikka he eivät itse haluaisi. Häilyvä raja näkyi esimerkiksi nuorten sosiaalipalveluissa, joiden pariin vanhemmat olivat lähettäneet lapsensa, vaikka nämä eivät haluaisi.

”Nuorihan voi itse päättää, haluaako hän tulla mun luokse... Jos joku on silleen, että ei halua tulla, niin sen ei tarvitse tulla. Mut välillä jotkut opettajat eikä huoltajatkaan tajua tätä. He voi olla silleen, että ”no tää meidän Pertti hyötyisi kuraattorista, voisitko sä pliiis jutella hänen kanssaan?” Sitten nuori tulee mun luokse ja menee yleensä jokunen minuutti, niin mä tajuan, että nuori on pakotettuna tässä. Sitten kysyn ihan suoraan, että haluaako hän olla tässä ja yleensä vastaus on, että ei.” (H1)

Itsemääräämisoikeus on tärkeä osa ihmisen perusoikeuksia, mutta työntekijän voi olla mahdotonta puuttua haitalliseen käytökseen juuri itsemääräämisoikeuden vuoksi. Työntekijä voi kokea suurta arvostiriitaa, koska asiakas toimii itselleen vahingollisesti, eikä asialle voida tehdä mitään. Aineiston mukaan työntekijä ei voi näissä tilanteissa kuin seurata tilannetta sivusta. Eräs haastateltava kuvasi kokemustaan niin, että itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on mennyt lapsen suojaamisen edelle. Hän koki arvostiriitaisena sen, että nuori voi toimia itselleen vahingollisesti ja viettää aikaa väärin ihmisten seurassa, mutta työntekijällä ei ole valtaa puuttua asiaan.

”Itsemääräämisoikeus on välillä mennyt sen lapsen suojaamisen edelle. Toi itsemääräämisoikeus on tosi iso kysymys. Että lapsen itsemääräämisoikeus on vaikka se, että se saa pitää puhelinta ja olla siellä niiden aikuisten, viisikymppisten äijien kanssa. Ja se on ihan ok, koska hänellä on itsemääräämisoikeus. Hänellä on oikeus sitä puhelinta pitää... Että kyllä niitä arvostiriitoja tuli perhehoidon aikana, kun pitää vaan antaa mennä eikä voi oikein suojata sitä lasta kun ei ole siihen keinoja.” (H3)

Samainen haastateltava kuvasi, että itsemääräämisoikeutta on myös se, kun asiakas jää työelämän ulkopuolelle erilaisten syiden vuoksi ja saa täten yhteiskunnan tarjoamia tukia ja sosiaalietuuksia. Samaan aikaan se kuitenkin estää tai ainakin hankaloittaa ihmisen osallisuutta yhteiskunnassa. Tämä johtaa siihen, että tavallaan myös sosiaalialan arvot ja eettiset ohjeet, kuten osallisuuden tukeminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, ovat ristiriidassa toisten-

sa kanssa. Haastateltava pohti, ovatko sellaiset tuet relevantteja, jotka mahdollistavat asiakkaan jäävän yhteiskunnan ulkopuolelle. Aiemmat mietteet herättivät työntekijän pohtimaan, onko hän hyvä sosiaalialan työntekijä ajatellessaan kyseisellä tavalla.

”...mitä sitten joskus miettii, että kun on vaikka puhuttu siitä, että miten kaikki tuet vähenee, niin sitten välillä miettii, että eihän tää meidän yhteiskunta kestä sitä, jos on tämmöiset (korkeat) tuet. Ja sitten on miettinyt hetken, että olenko nyt jotenkin huono sosiaalialan ihminen, kun mä ajattelen näin. Mutta sitten mietin taas, että annetaan kauhean isoja tukia kokoajan eikä odoteta siltä ihmiseltä mitään, niin sitten se on taas ristiriidassa niinku osallisuuden ja toimijuuden kanssa. Että kun eihän ne ole kaikki sosiaalitarvotkaan ihan synkässä keskenään... ..kun tällä hetkellä ne tuet on semmosia, että voi jäädä tekemättä yhtään mitään. Se on sitten tavallaan sitä itsemääräämisoikeutta, mutta sitten jää yhteiskunnan ulkopuolelle ja tulee sitä syrjäyttömyyttä ja se toimijuus ei usein toteudu.” (H3)

6.4. Näkemyserot

Useamman haastatellun vastauksissa ilmeni, että arvoriiriitojen taustalla oli näkemyseroja asiakkaan asioista. Näkemyseroja esiintyi niiden ihmisten kesken, jotka olivat jollain tavoin osallisina asiakkaan elämässä tai hoitopolussa. Näitä ihmisiä olivat esimerkiksi asiakkaan läheiset, työkaverit, johtohenkilöt tai muut tahot, jotka työskentelivät asiakkaan parissa. Haastatteluista ilmeni, että myös eri ammattikuntien työntekijöillä ilmeni moniammatillisissa työyhteisöissä näkemyseroja. Sosiaalialan työntekijä joutui näissä tilanteissa pohtimaan, kenen puolelle hän asettuisi, jotta tukisi asiakasta, mutta ei toisaalta aiheuttaisi lisää hankaluuksia tai hermostuttaisi muita osapuolia. Tämän teeman alle on kerätty näkemyseroista johtuvia arvoriiriitoja.

6.4.1. Näkemyserot työntekijöiden kesken

Näkemyseroja esiintyi aineiston mukaan työntekijöiden sekä heidän työkaveriensä kesken. Jos esimerkiksi työparilla oli hyvin erilainen näkemys asiakkaan tilanteesta ja mahdollisista jatkotoimista, työntekijä joutui pohtimaan arvojansa ja sitä, mikä olisi oikea tapa toimia. Arvoriiriitaisessa tilanteessa mietitytti etenkin se, kenen mielipiteen mukaan eteneminen ei ainakaan pahentaisi asiakkaan elämää entisestään.

”Työntekijöillä saattaa olla keskinäisiä semmoista erimielisyyttä, miten tätä juttua lähetään purkamaan. Et otetaanko siinä työskentelyssä fokukseseen se yksi lapsi selkeästi enemmän vai tuottaako se lisää ristiriitaa siellä perheessä? Että pahennetaanko me omalla toiminnallamme sitä tilannetta sitten niin, että ristiriidat perheessä lisääntyvät? Niin ehkä se on semmoinen, missä joutuu miettimään niitä omia arvoja, että miten tässä pitäisi toimia...Niin tää sotii jotain sellasta systeemistä perhekäsitystä vastaan... Ja se on aika iso haaste, että jos on työ-kaveri joka ajattelee asioista tosi eri lailla niin se voikin olla tosi raskasta.” (H4)

Kollegoiden lisäksi moniammatillisissa työporukoissa eri ammattikuntien edustajilla saattoi olla toiminnassaan erilaiset näkemykset asiakkaan tilanteeseen liittyen. Aineistosta kävi ilmi, että sosiaalialan työntekijöiden näkökulma oli sosiaalinen ja useamman haastatellun mielestä kokonaisvaltaisemmin ihmisen tilannetta katsova, kuin joidenkin muiden ammattiryhmien mielestä, jotka katsoivat tilannetta esimerkiksi kliinisesti tai pedagogisesti. Nämä tilanteet aiheuttivat arvoristiriitaisia tilanteita, sillä haastatellut kokivat, että asiakkaan tilannetta ei tulisi katsoa liian yksipuolisesti.

”Joo ehdottomasti eri ammattiryhmillä erilaisia näkökulmia ja arvoja toiminnassa, että tota varsinkin tulee tää ammattiryhmien välinen näkökulmaero ja se korostuu ehkä eniten siinä, että opettajat painottaa enemmän sitä pedagogista kulmaa ja arvosanoja. Että jos on joku huoli, niin ne sanoo, että nyt on ollut nelosia. Ja mua se ei kiinnosta vaan se, että tän ihmisen hyvinvointi on kokonaisuus. Me ollaan eri ammattikunnista ja katotaan eri tavoin oppilasta ja meille on eri asiat tärkeitä.” (H1)

”No joskus tulee arvoristiriitaa siitä, että voi olla hankala ymmärtää toisen... Vaikka hoitohenkilökunnan näkemys on se, että henkilö pärjää hyvin ja heitä saattaa turhauttaa se, että se henkilö on edelleen siellä sairaalassa, he sanoo monesti, että ”sosiaalisista syistä” johtuen. Esimerkiksi koti on sellaisessa kunnossa, että sinne ei voi kotiutua. He niinku kokee, että se henkilö on turhaan siellä osastolla... Että minusta tuntuu, että henkilö pitäisi saada palveluasumiseen ja osaston näkökulma on, että hän pärjää kotona.” (H2)

Sosiaalialan järjestöissä työskentelee eri koulutustaustaisia henkilöitä, ja johtotehtävissä työskentelevät henkilöt eivät välttämättä omaa johtajakoulutusta. Sosiaalialan järjestössä työskennellyt haastateltava koki, että yhdistystoimijoilla, kuten järjestön hallituksen jäsenillä on usein suuri tunneside järjestön ajamaan asiaan ja se voi näyttäytyä tunteellisena ja järjenvastaisena suhtautumisena päätettäviin asioihin. Tunteellisuus ja syvä kutsumus aiheeseen aiheutti huonoa kohtelua työntekijöitä kohtaan, mikä taas aiheutti arvoristiriitaista tunnetta työntekijässä.

”Kyllä mä sanoisin, että sosiaalialan pienissä järjestöissä suurimmat arvostirriidat liittyvät johtamiseen ja kun se ei välttämättä ollut kauhean ammattimaista. Sä joudut sietää sitä, että jollain (työyhteisössä) ei ole samat arvot ja ne toimii jopa sun arvojen vastaisesti... Johtokunnissa voi olla hyvin iäkkäitä ihmisiä ja näkemykset vähän vanhakantaisia. Ja tuntuu, että he ovat aika tunteellisia siitä, mikä on parasta niille asiakkaille... Suurimpia arvostirriitoja on myös se, että joku on tunteellisesti jotain mieltä ja sitten oikeuttaa sillä tunteellisuudella huonon käytöksen. Kun se tunne saa vallan niin ihmiset ei toimi järkevästi.” (H5)

6.4.2. Näkemuserot asiakkaiden ja näiden läheisten kesken

Arvostirriitoja syntyi tilanteissa, joissa näkemuseroja ilmeni työntekijän ja asiakkaan läheisen kesken. Aineistosta nousivat etenkin tilanteet, joissa esimerkiksi lapsen huoltaja tai vanhuksen läheinen katsoivat tilannetta hyvin eri näkökulmasta kuin työntekijä. Asiakkaan läheisistä johtuvia arvostirriitoja esiintyi useammalla haastateltavalla. Eräs haastateltava mainitsi, että vanhemmat saattoivat puhua lapsen tai nuoren ohi, jolloin nuoren näkökulma jäi taka-alalle. Hän ei aina tiennyt, kenen puolella kyseisissä tilanteissa kannattaisi asettua, jottei suututa asiakkaan läheisiä eikä omia työkavereita.

”Aikuiset puhuu, niinku huoltajat ja opettajat ja sitten se nuori siinä silleen keskellä, et mikä olisi tälle lapselle parasta ja pahimmillaan vielä kinastellaan... Mä oon kokenut kyllä tärkeäksi sen tavallaan, että sen nuoren näkökulma tulisi kuulluksi... et nyt se nuori jää itse syrjinnän kohteeksi siinä asiassa... Ja tietysti ois kiva, että ite ei myöskään suututtais koulun väkeä nii siinä on se arvostirriita, et täytyy vähän kattoo etten mee ihan opettajaa vastaan, koska se voi sit hankaloittaa sitä työskentelyä jatkossa.” (H1)

Arvostirriitaiset tilanteet ja näkemuserot asiakkaan läheisen kanssa liittyivät myös perheen elämäntilanteeseen, uskuntoon tai vastaaviin arvopohjaisiin valintoihin elämässä, jotka rajoittivat asiakasta tai poikkesivat vahvasti meidän yhteiskuntamme arvoista. Näissä tilanteissa haastateltujen mukaan joutui pohtimaan, mitkä tilanteet poikkeavat niin voimakkaasti työntekijän tai kulttuurimme arvoista, että niihin joutuu puuttumaan, kuten alla oleva esimerkki havainnollistaa.

”Joskus on tullut tilanteita, et nuori pohtii omaa sukupuolta tai seksuaalisuutta ja vanhempi ei hyväksy sitä... Arvostirriitoja voi tulla kans, jos on joku uskonto tai joku, minkä perusteella vanhemmat kasvattaa lastaan. Tai joissain kulttuureissa lapsen kurittaminen on hyväksyttävää... Kerran oli perhe, jossa oli 15-vuotias tyttö, jonka meikkaamisen vanhemmat kielsivät uskonnon vuoksi.” (H6)

Arvoristiriitoja aiheutti myös tilanteet, joissa yksi perheenjäsenistä, yleensä juuri asiakas, muodostui ongelman juureksi. Etenkin, jos tämä asiakas oli lapsi, kokivat työntekijät arvoristiriitaa, sillä lasten ei koettu tahallaan olevan vaikeita. Lisäksi yhden henkilön maalittaminen vaikeaksi soti systeemistä ajattelua vastaan, jonka mukaan huomio pitäisi olla kokonaisuudessa. Moni haastateltava koki systeemisen ajattelun tärkeänä osana sosiaalialaa.

”On semmosia tilanteita, jos ajattelen jokaisen ihmisen merkityksellisyyden arvoa, että perheessä yks perheenjäsen leimataan pahan aluksi ja juureksi. Koska yhden oireilu näkyy selkeämpänä, niin se yks on selkeesti eri tilanteessa kun muut... Se soti systeemistä ajattelua vastaan, mä en usko, että koskaan oikeasti on niin, että ne perheen ongelmat olisivat vain yhden ihmisen syytä ja yleensä se syntipukki on aina se lapsi... Ja vanhemmat näkee vaan, että se lapsi on hankala tai ei käy koulua ja se syy voi olla vaikka perheen sisäisessä vuorovaikutuksessa tai koulussa. Kyl se joo aiheuttaa arvoristiriitoja.” (H4)

Toinen haastateltava mainitsi, että perheenjäsenet saavat toisinaan osakseen erilaista kohtelua, ja se aiheutti työntekijälle hetkellisen ristiriidan omien arvojen kanssa.

”Tai sitten perheessä saattaa tulla arvoristiriita, jos perheen lapsia esimerkiksi kohdellaan keskenään eriarvoisesti. Jos siellä suositaan selvästi yhtä lasta ja joku jää sitten taas aivan täysin vaille.” (H3)

Arvoristiriitaisia tilanteita voi tulla tietysti myös itse asiakkaan kanssa, jos tämän arvomaailma poikkeaa kovasti työntekijän arvoista. Aineistosta nousi esiin nuorison ihannoima rikollinen elämäntyyli, joka kuuluu tähän vuosikymmeneen. Haastateltava kutsui tätä roadman-ilmiöksi.

”Nuorten kanssa mun arvot on joskus koetuksella. On yleistynyt sellanen ”roadman” -ilmiö, et ihannoidaan rikollista elämää ja siihen liittyvää kulttuuria. Joidenkin nuorten kanssa käydään siitä keskustelua... Jos on tilanteita, joissa nuori kivenkovaa väittää, et on täysin hyväksyttävää ja ei oo väärin, et hän käyttää valtaa nuorempia kohtaan, ryöstää tavaroita tai vaatteita, vaan et näin se menee, nii tulee arvoristiriitainen olo.” (H6)

Sosiaalialan työntekijä voi myös kokea, että asiakkaan ja työntekijän näkemyseroista johtuvat arvoristiriidat kuuluvat sosiaalialan työn luonteeseen. Eräs haastateltavista kuvasi, että sosiaalityötä ei tarvittaisi, jos asiakkaat olisivat aina

kaikesta samaa mieltä esimerkiksi työntekijöiden kanssa. Tämä oli mielenkiintoinen huomio.

”...kyllä niistä on aina päästy luovimalla, ja yhteisymmärrys löydetty ja dialogin kautta löydetty se yhteinen suunta, niin siinä ei ole ainakaan isoja arvoristiitoja tullut, mutta ehkä siinä pieniä voi tulla... Jos siellä taustalla ei ois mitään, niin eihän me tässä oltas, ei meitä tarvittas.” (H3)

6.5. Raha ja talous

Raha ja talous liittyvät sinänsä sosiaalialalla ilmenevään palvelujärjestelmään, että ne sanelevat pitkälti sen, mitä voidaan tehdä ja kuinka paljon ihmisiä palkata töihin. Toisaalta kääntöpuolella näkyy myös se, että yksityisten palveluntuottajien toiminnassa voi korostua tuoton ja voiton tekeminen, mikä taas näyttäytyy työntekijöille arvojen vastaisena toimintana. Monet haastateltavat nostivat arvoristiiriitonsa taustalta syitä, jotka johtuivat taloudesta, rahasta ja resurssien puutteesta ja niitä esitellään tämän teeman alla.

Osa haastateltavista mainitsi, että heidän organisaationsa arvoissa mainitaan taloudellisesti kestävä tai kustannustehokas toiminta. Osa haastateltavista koki, että toteutuessaan kustannustehokkuus aiheutti ristiriitaa omien arvojen kanssa, sillä sen ei koettu varmistavan laadukasta palvelua. Lisäksi koettiin, että taloudellisesti kestävä ei aina toteutunut omassa organisaatiossa.

”Se hyvinvointialueen arvo oli jotenkin, että kustannustehokkaasti toimitaan. Sen koen olevan ristiriidassa omien arvojeni kanssa. Koska just mun työssä nään, että sitä tarvetta on niin paljon ja en oikein näe, että miten tää niinku ratkeaa sillä, että ei käytettäisi enempää rahaa... Ja selkeästi pitäisi olla enemmän henkilökuntaa.” (H1)

”Ekologisesti ja taloudellisesti kestävästi... Se ei kyllä ole toteutunut, koska meidän talous on aika kestävä. Ollaan jotakin miljoonia miinuksella ja meitäkin on selkeesti liian vähän töissä ja jonot on pitkät. Ja nyt on puhuttu, että pitäisi tehostaa lisää.” (H4)

Useampi haastateltavista vierasti ajatusta siitä, että sosiaalialan asiakkaita rahastetaan heidän hädällään. Tämä ilmiö näkyi etenkin yksityisellä puolella, missä korostui omistajien ja sijoittajien halu ansaita toiminnalla mahdollisimman paljon rahaa.

”Mun kaikki arvostiriidat, ne ei niinkään liity siihen työhön vaan ympäröiviin struktuureihin ja niistä myös nimenomaan rahaan... Isoissa ketjuissa näkee, mikä se tavoite on ja kyllähän se valuu asiakkaisiin tosi voimakkaasti. Se on valtava arvostiriita. Et jossain on tuhansia sijottajia ja niille tehdään rahaa sillä työllä, se ei istu sosiaalialan arvoihin... Ja eihän se työ ole huonoa, työntekijät hoitaa sen hyvin, mutta niille maksetaan pientä palkkaa ja sitten kuitenkin halutaan isot liikevoitot, iso myyntihinta. Ja tätä tapahtuu paljon... Tai semmonen ihmisen hädällä rahastaminen, sitä en ole voinut sietää.” (H3)

Toinen haastateltava viittasi samaan ilmiöön asiakkaille suunnatussa tapahtumassa, jossa ulkopuolinen luennoitsija tarjosi kaupallisia palveluita. Sosiaalipalveluiden kaupallisuus yhdistettiin myös ristiriitaan tasa-arvon kanssa, sillä kaikilla ihmisillä ei ole varallisuutta, jolla ostaa kalliita palveluita.

”Arvostiriita tuli siitä, että sinne tuli henkilö luennoimaan, joka kaupallisesti maksusta auttaisi ihmisiä. Se pelkkä luento ei riittänyt, vaan jos kaipasi lisätukea, se oli maksullista. Ja kaikilla ei ole rahaa. Se ei ole tasa-arvoista.” (H5)

Yksityisten palveluiden rahanhimo ei näkynyt myönteisesti työntekijöiden palkoissa. Haastateltavien mukaan sosiaalipalveluita pyöritettiin mahdollisimman halvalla, etenkin yksityisellä puolella.

”Kun olin isolla yksityisellä ja piti tehdä mahdollisimman halvalla ja kauhean tehokkaasti niin niissä olen kokenut hyvin vahvoja arvostiriitoja. Että työntekijöidenkin pitäisi pystyä ihan mahdottomiin... Et kun isoissa ketjuissa näkee et palvelu muuttuu, kun joku iso ketju sen ostaa, niin ne on isoja arvostiriitoja itselleni. Kuntapuolelle kun vaihdoin töihin, niin oli ihan eri meininki.” (H3)

6.6. Arvostiriitojen seuraukset

Kysyttäessä haastateltavien henkilöiden omista arvoista, olivat ne hyvin samankaltaisia. Haastateltujen ydinarvoina olivat esimerkiksi oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, terveys, työnteko, empaattisuus, perhearvot, autonomia, itsemääräämisoikeus, hyvántahtoisuus, avuliaisuus, vastavuoroisuus ja kielteisyys rahan ja vallan hamuamiseen. Usea haastateltavista mainitsi työhön liittyen tärkeiksi arvoiksi asiakkaan edun mukaisen toiminnan sekä palveluiden läpinäkyvyyden. Kaikki haastateltavat olivat myös sitä mieltä, että omat arvot ovat hyvin tärkeitä. Suurin osa oli myös sitä mieltä, että sosiaalialan arvot ja eettiset ohjeet ovat työn perusta, ja niiden vuoksi alalle on myös haettu. Haastateltavat kokivat, että

jos työtä joutui tekemään omien arvojen vastaisesti, ei se ollut pitkän päälle kestävä ja tällöin tilanteelle oli tehtävä jotain. Tämän teeman alle asettuivat ne kokemukset arvoriitidoista, joissa korostuivat toimenpiteet tilanteen helpottamiseksi eli arvoriititojen seuraukset.

Useamman haastateltavan kohdalla nousi ilmoille konkreettisia keinoja ja toimia, joihin arvoriitidat olivat johtaneet. Osa haastateltavista oli ottanut kantaa asioihin, jotka aiheuttavat arvoriititoja ja niitä oli viety eteenpäin organisaatiossa.

”Olen pyrkinyt muuttamaan arvoriititaisia asioita, joista puhuimme. Työkaverien kanssa ollaan suoraan sanottu esihenkilölle näistä meidän tarpeista ja se on niin kun hyvin tiedossa... Tehtiin ihan kirjallinen kooste et mitkä on olleet toimivia asioita ja mitkä semmosia kehittämisasioita.” (H1)

Moni kuitenkin koki, että esimerkiksi hyvinvointialueiden tasolla tai suuressa yksityisessä organisaatiossa yhden rivityöntekijän oli hankala vaikuttaa asioihin. Syy tähän oli se, että monet arvoriititoja aiheuttavat ongelmat tai haasteet ilmenivät suuremmissa kokonaisuuksissa, kuten palvelujärjestelmässä, jonka aiheuttamia arvoriititoja avattiin jo aiemmin tulososiossa. Nämä haasteet ilmenivät niin laajoissa kokonaisuuksissa, että yksittäisen työntekijän on vaikea vaikuttaa niihin.

”Ei isoihin arvoriititoihin pysty vaikuttamaan, kun ne tulee niin vahvasti lainsäädännöstä, niin eihän niille työntekijät pysty mitään tekemään. Kyllähän lastensuojelussakin ollaan tekemässä lain kokonaisuutoksia, mutta ei niihin ihan yksittäisenä työntekijänä sitten kauheasti kuitenkaan voi vaikuttaa.” (H3)

Myönteistä oli kuitenkin se, että joihinkin asioihin ja arvoriititoihin saattoi olla-kin mahdollisuuksia vaikuttaa tai ainakin tuoda niitä esiin omalle esimiehelle tai työkavereille.

”Kyllä ehdottomasti mulla on aina se mahdollisuus esimerkiksi jos musta tuntuu, että tää ei mene nyt oikein nii mulla on mahdollisuus kysyä hoitohenkilökunnan jäseniä ja kyseenalaistaa sinne päin. Tai kysyä esimieheltä tai kollegalta. Ei ole sellaista tapahtunut, mut tiedän et jos tapahtuu nii mulla ois mahdollisuus just omalle esimiehelle tai potilasasiamiehelle.” (H2)

Omien arvojen vastainen työ tai se, että yhteisiä arvoja ei kunnioiteta, voi olla työntekijälle henkisesti hyvin raskasta. Henkinen raskaus korostui aineiston mukaan etenkin silloin, jos tilanne jatkui pitkään eikä siihen voinut vaikuttaa tai tilanteeseen ei saanut tukea työyhteisöltä. Useampi haastateltava mainitsi, että he eivät olleet kyenneet tekemään pitkiä aikoja arvojen vastaista työtä ja se oli johtanut lopulta työpaikan vaihtamiseen.

”Ja mä oon niiden arvoristiriitojen takia vaihtanut sieltä pois, koska mä en ihan oikeasti pystynyt. Se oli jotain ihan hirveätä, että työntekijöiden olisi pitänyt pystyä mahdottomiin ja kunnollista palkkaa ei saatu... ..että sitten oli pakko lähteä kuntahommiin ja se olin tosi hyvä, koska sitten näki mitä se työ on, kun raha ei sanele kaikkea.” (H3)

”Ja kun on ollut sellaisessa työssä, missä joutuu päivittäin toimimaan oikeastaan täysin omien arvojen vastaisesti... ..Niin se oli kyl sellanen et tuntu, et miks mä edes opiskelen tällasia asioita... Ja oli kyllä yks syy, miksi siitä maailmasta lähdin, enkä sinne toivottavasti enää palaa.” (H4)

”Mä oisin ollut siellä varmaan paljon pidempää, jos en ois huonosta kohtelusta saanut osaani. Se arvoristiriita on kasvanut niin suureksi, ettei halua sitoutua sellaiseen toimintaan. Se tuntuu niin rankalta.” (H5)

6.7. Arvoristiriitojen yhteydet työn merkityksellisyyden kokemukseen

Tässä teemakappaleessa käsitellään haastateltujen kokemuksia siitä, miten arvoristiriidat ovat yhteydessä työn merkityksellisyyden kokemukseen ja se vastaa toiseen tutkimuskysymykseen. Teemakappale on jaettu alateemoihin. Ensimmäisessä alateemassa kuvataan kokemuksia työn merkityksellisyydestä sekä kokemusten yhteyksiä arvoihin yleisellä tasolla. Se toimii johdattelevana kokonaisuutena arvoristiriitojen ja työn merkityksellisyyden kokemusten yhteydestä. Toisessa alateemassa kuvataan niitä vastauksia, joissa painottui se, että arvoristiriidat eivät vähennä työn merkityksellisyyden kokemusta, vaan voivat jopa lisätä sitä. Viimeisessä alateemassa nostetaan kokemuksia, joiden mukaan arvoristiriidoilla on kielteinen yhteys työn merkityksellisyyden kokemukseen.

6.7.1. Työ koetaan merkitykselliseksi

Arvojen toteutuminen ja työn merkityksellisyyden kokemus ovat kytköksissä toi-

siinsa. Eräs haastateltava toi yhteyden esiin puhuessaan kokemuksistaan työn vaikuttavuudesta ja merkityksellisyydestä:

”Usein oon tehnyt hyvää työtä, vaikka asiakas haistattelisi lähtiessään... Loppujen lopuksi se, mistä tiedän, että työ on vaikuttavaa ja merkityksellistä on se, tuleeko aito tunne siitä, että mä oon toiminut eettisesti ja näitten arvojen mukaisesti.” (H2)

Kaikki kuusi haastateltavaa kokivat työnsä merkitykselliseksi ja tärkeäksi. Työn merkityksellisyyden kokemuksiin liittyi useimmiten se, että työ koettiin vaikuttavaksi ja sillä sai helpotettua, tuettua ja autettua asiakkaiden tilanteita ja elämönhallintaa.

”Joo, kyllä koen merkitykselliseksi. Tähän perustelut, että miksi, niin mä saan vaikutettua asioihin ja tunnistan sen siitä, että jotkut oppilaat on suoraan sanonut, että on hyötynyt käynneistä ja, että heidän asiat on edistynyt.” (H1)

”Koen merkitykselliseksi... ..merkityksellisintä on se, kun jollain tavalla pystyy huomaamaan sen, että niille ihmisille tuli helpotusta ja luottamusta siihen tilanteeseen...” (H2)

”Itse se työ oli tosi merkityksellistä ja antoisaa. Oli ihana nähdä, kun ihmiset voimaantuu ja saivat toisistaan vertaistukea ja sanoivat, et jaksavat nyt paremmin.” (H5)

Moni pohti haastatteluissa, että juuri omien arvojen samankaltaisuus sosiaalialan arvoihin ja eettisiin ohjeisiin oli saanut heidät hakeutumaan sosiaalialalle. Omien arvojen toteuttaminen työssä tuntui merkitykselliseltä.

”Se on nimenomaan mennyt niin päin, että oon ajautunut sosiaalialalle niiden arvojen vuoksi.” (H3)

”Koen kyllä, että omat arvot on ohjannut sosiaalialalle... Olisin mä voinut mennä vaikka koodariksi, mutta... Jos ne olisivat vaan alan arvoja ja ne ei olisi mulle merkityksellisiä, niinkun aiemmin sanoin, niistä saan sitä merkityksellisyyden tuntua ja se ikään kuin auttaa nukkumaan paremmin yöllä.” (H2)

6.7.2. Arvoristiriidat eivät poista itse työn merkityksellisyyden kokemusta

Arvoristiriitojen kohdalla oli kahdenlaisia kokemuksia. Ensimmäisten mielestä arvoristiriidat jopa lisäsivät työn merkityksellisyyden kokemusta. Nämä kokemukset olivat aineiston vähemmistössä, mutta tärkeitä nostaa esille.

”Arvoristiriidat vaikuttaa enemmänkin niin päin, että silloin kun niitä tulee, kokee itsensä vielä merkityksellisemmäksi. Tietää, että on jotenkin sen nuoren tai lapsen puolella siten niitä muita aikuisia vastaan. Ja vaikka olen aiemmin joutunut tekemään työtä arvojeni vastaisesti, se ei ollut niin, että olisin kokenut työni merkityksettömäksi. Ei suinkaan, mä oon tärkeä siinä työssä ja se työ on merkityksellistä.” (H3)

Ensimmäisen alateeman ale kuuluvat myös ne vastaukset, joissa ajateltiin arvoristiriitaisten tilanteiden enemmänkin ärsyttävän tai harmittavan, mutta yhteyttä työn merkityksellisyyden kokemukseen ei varsinaisesti ilmennyt.

”No, mutta en sanoisi että kokisin sen (arvoristiriitojen vaikutuksen) ei merkityksellisenä, kyllä mä osaan asennoitua niin, että se ei ole minusta kiinni vaan, että se ei ollut tässä kohtaan sopiva juttu. En mä yhdistäisi sitä merkityksettömyyden kokemukseen” (H1)

Mielenkiintoista oli myös se, että vaikka ulkoapäin tulevat arvoristiriitaiset tilanteet saattoivat vaikuttaa merkityksellisyyden kokemukseen kielteisesti, itse asiakastyöhön se ei suurimmalla osalla vaikuttanut. Osa haastateltavista mainitsi, että asiakastyö auttoi jopa jaksamaan työssä.

”No ei ne (arvoristiriidat) vaikuta siihen itse kohtaamiseen nuoren kanssa, kyl mä koen ne tosi merkitykselliseksi, vaikka kaikki muu olisi ihan surkeeta ympärillä. Et ei silleen vaikuta.” (H1)

6.7.3. Arvoristiriidat vaikuttavat kielteisesti työn merkityksellisyyden kokemukseen

Jos arvoristiriidat ovat hyvin voimakkaita tai niitä kasaantuu, voivat ne vaikuttaa osiltaan työn merkityksellisyyden kokemukseen vähentäen sitä. Työntekijä voi kokea hyvin raskaaksi sen, että joutuu toimimaan arvojensa vastaisesti. Suurin osa haastateltavista koki, että arvoristiriidat olivat kielteisesti yhteydessä työn merkityksellisyyden kokemukseen, ainakin hetkittäin.

”Edellisessä työssä, ehdottomasti (arvoristiriidat vähensivät työn merkityksellisyyttä)... Kun aloin opiskella sosionomiksi ja ymmärsin, mitä kaikkea sen varhaiskasvatuksenkin pitäisi sisältää. Se oli kyllä sellanen, että mietin, että miksi opiskelen tällaisia asioita, kun en voi tehdä muuta kun päivästä toiseen säilöä näitä lapsia täällä.” (H4)

”Se on jännä, kun mä koen sen työn merkityksellisenä. Mut sit jos tulee huonoa kohtelua, niin se vaikuttaa niin että alkaa miettiä, et mä en ole korvaamaton...”

Niin ei halua sitoutua, ehkä se arvoriiriita on kasvanut niin suureksi, ettei halua sitoutua sellaiseen toimintaan.” (H5)

Moni haastateltava mainitsi, että omien ja työpaikan arvojen noudattaminen on tärkeä osa työtä. Jos työntekijä yritti parhaansa mukaan auttaa ja tukea asiakasta, mutta tämän etu ei toteutunut ulkoisten syiden kuten muiden työntekijöiden, kiireen tai byrokratian takia, työn merkityksellisyyden kokemus väheni.

”Ja se kun on vaativa keissi... ja sit kun tietää sen realiteetin, että hän ei tuu saamaan apua, niin onhan se surkea juttu, et kun huomaa, et ite tehnyt hyvin asioita ja se menee huonompaan suuntaan oman työskentelyn jälkeen niin se vaikuttaa (työn merkityksellisyyden kokemukseen).” (H1)

”Kyllä arvoriiriidat vaikuttaa työn merkityksellisyyteen. Puhuin siitä asiakaskontaktien määrästä päivässä, ja se sotii omaa arvoa vastaan, koska haluan kohdata jokaisen asiakkaan. Niin kyllä se syö sitä työn merkityksellisyyttä, jos kerkiin antaa vaan pintaraapaisun.” (H6)

Muutama haastateltava mainitsi, että omasta työstä oltiin pääasiassa ylpeitä. Arvoriiriidat, jotka vähensivät työn merkityksellisyyden kokemusta, ilmenivät yleensä suuremmissa kokonaisuuksissa ja palvelujärjestelmästä, joista taas ei aina voinut tuntea ylpeyttä. Näitä kokemuksia kuvasi yksi haastateltavista.

”No kyllä. Kyllä ne vaikuttaa (arvoriiriidat työn merkityksellisyyden kokemukseen). Voin tukeutua omassa työssäni siihen, että tein parhaani siinä rajassa missä mä teen työtä ja se auttaa jaksamaan... Mutta joskus jää tunne, että se palvelu, jossa olin itse osana, että siitä en voi ehkä ollakaan niin ylpeä.” (H2)

7. Luotettavuus

Luotettavuuden avulla arvioidaan koko tutkimuksen toteutusprosessia, eli sitä, onko kaikki vaiheet tehty oikein. Hirsjärven ja Hurmeen (2008) mukaan tieteellisen tutkimuksen luotettavuutta on perinteisesti mitattu validiteetin ja reliabiliteetin käsitteillä. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa sitä, että tutkittaessa samaa henkilöä kahdella eri kerralla, saadaan sama tulos. Validius taas viittaa siihen, että mittaus- ja tutkimusmenetelmä mittaavat juuri sitä asiaa, mitä tutkimuksessa on tarkoitus mitata. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 186–187.) Nämä käsitteet ovat kuitenkin peräisin kvantitatiivisen tutkimuksen maailmassa ja näkyvät kvalitatiivisessa tutkimuksessa hieman eri tavalla. Hirsjärvi ja Hurme pohtivat kirjassaan, että perinteisen reliabeliuden ja validiuden tilalla voisi puhua rakennevalidiudesta sekä aineiston laadusta (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 187).

Hirsjärven ja Hurmeen (2008) mukaan rakennevaliditeetti viittaa siihen, että tutkimus heijastaa juuri tutkittavaa ilmiötä. Tutkijan on dokumentoitava, miten hän on päätenyt kuvaamaan tutkittavien maailmaa tietyllä tavalla ja aineistonanalyysillä on tärkeä osa tässä prosessissa. Kuitenkin toinen tutkija voi päätyä erilaiseen tulokseen ilman, että tutkimus olisi heikko. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 187–189.) Olen tutkimuksessani perustellut selkeästi tutkimuksen tavoitteet sekä sitä varten valitun tutkimusmenetelmän, eli kvalitatiivisen menetelmän. Olen kuvannut tarkasti menetelmäkirjallisuutta hyödyntäen myös valitun analyysimenetelmän, temaattisen analyysin, joka tuki tutkimuskysymyksiin vastaamista sekä sen myötä muodostuneiden tuloksien jäsentymisen. Koen, että temaattinen analyysimenetelmä auttoi syventymään haastateltujen vastauksiin ja onnistuinin avulla hahmottelemaan syvempiä merkityksiä vastausten taustalla. Menetelmä oli toimiva tutkimuksessani.

Kananen (2017, s. 174–176) mainitsee, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimus pohjautuu yksilön kokemuksiin sekä vallitseviin olosuhteisiin. Objektiiivinen luotettavuus ei voi siis olla ikinä täysin varma, sillä se ei perustu tilastoihin, kuten kvantitatiivinen tutkimus. Lisäksi ihminen elää ajassaan ja erilaiset kokemukset voivat muuttaa vastauksia toisella tutkimuskerralla (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 186). Aineiston laatu viittaa siihen, että tutkija ottaa analysoidessaan

kaiken aineiston huomioon ja litteroi sen oikein. Tulosten olisi kuvattava mahdollisimman hyvin juuri tutkittavien ajatusmaailmaa. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 188–189.)

Eskola ja Suoranta (1998) puhuvat kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden kohdalla uskottavuudesta ja siirrettävyydestä. Uskottavuus viittaa siihen, vastaavatko tutkijan käsitykset ja tulkinnat tutkittavien käsityksiä. Siirrettävyydellä arvioidaan sitä, voitaisiinko tutkimustulokset siirtää toiseen kontekstiin. Lisäksi on tärkeää arvioida tutkimuksen varmuus eli ottaa huomioon tutkijan omat ennakkokäsitykset ja muut ennustamattomat tekijät sekä tutkimuksen vahvistuvuus eli tukevatko aiemmat tutkimukset tuloksista tehtyjä tulkintoja. (Eskola & Suoranta, 1998, s. 212–213.)

Tämä tutkimus on toteutettu laadullisin menetelmin. Laadullisen tutkielman tuloksia ei voida täysin yleistää, eikä se ole ollut tarkoitukseen. Haastattelujen tulokset ovat haastateltujen näköisiä. Tuloksista nousi kuitenkin ilmi samankaltaisuuksia aiempiin tutkimuksiin verrattuna, mikä lisää vahvistuvuutta. Toki tulosten yleistettävyyden kannalta haastateltavia olisi voinut olla enemmänkin, mutta koin saaneeni tutkimuksen kannalta tarpeeksi vastauksia kuudelta henkilöltä. Tutkijan on arvioitava myös puolueettomuutta, joka viittaa siihen, pyrkiikö tutkija kuuntelemaan ja ymmärtämään tutkittavia vai vaikuttavatko tutkijan omat lähtökohdat tapaan katsoa ilmiötä (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 134–135). Tutkielman varmuuden ja puolueettomuuden lisäämiseksi olen pyrkinyt siihen, että omat ennako-oletukseni aiheesta eivät ole vaikuttaneet tutkimukseen. Minulla on aiempaa kokemusta sosiaalialan kentästä, mutta pyrin kohtaamaan jokaisen haastatellun henkilön puolueettomasti ja ilman ennako-oletuksia. On myös huomattava, että rooli tutkimuksen tekijänä on tehdä analyysin edetessä tulkintoja haastateltavien vastauksista, joten siinä mielessä tulosten muodostuksessa taustalla vaikuttivat omat näkemykseni.

Luotettavuuden lisäämiseksi olen pyrkinyt kuvaamaan tarkasti myös prosessin haastateltavien valintaan liittyen sekä paikat, mistä haastateltavia hain. Suurin osa haastateltavista oli minulle täysin tuntemattomia, mutta haastattelin paria henkilöä, jotka olivat minulle jokseenkin tuttuja. En kuitenkaan ottanut tutkitta-

vaksi esimerkiksi läheisimpiä ystäviäni tai työkavereita, jotta se ei vaikuttaisi haastattelutilanteeseen.

Tutkimuksen laatuun liittyy myös sen eettisyys. Tutkimuksen eettisyyden varmistamiseksi olen kertonut tässä tutkimuksessa, miten haastateltavien anonymiteetti on varmistettu prosessissa sekä miten haastattelut on tallennettu tietoturvaselvästi. Kävin haastateltavien kanssa läpi, millaisia tietoja työssäni mainitaan, ja osan niistäkin jätin lopulta pois anonymiteetin varmistamiseksi. Kävin osallistujien kanssa läpi tutkimuksen tarkoituksen sekä tietosuojaselosteen ja painotin, että osallistuminen on vapaaehtoista. Tutkimuksen eettisyyteen liittyykin huolellisuus ja rehellisyys koskien tutkimustyötä, tulosten tallentamista ja niiden esittämistä kohtaan sekä ihmisoikeudet, joihin liittyy esimerkiksi se, että haastateltavat tietävät mistä tutkimuksessa on kyse ja mihin he ovat suostumassa (Tuomi & Sarajarvi, 2009, s. 131–132). Haastateltavien nimiä ei tutkimuksessa ilmoitettu ja sen ulkopuolelle jätettiin varmuuden vuoksi myös kaupungit, maakunnat ja tutkittavien tarkat koulutukset. Tutkittavien työnimikkeet olivat tutkimuksen kannalta mielenkiintoisia ja oleellisia, minkä vuoksi ne ilmaistaan tutkimuksessa. Yksittäistä työntekijää ei kuitenkaan voi päätellä pelkän työnimikkeen perusteella.

8. Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset tietoperustaan pohjaten ja vastaten tutkimuskysymyksiini. Lisäksi pohdin jatkotutkimusehdotuksia.

Sosiaalialalla ilmenneitä arvoja, etiikkaa ja niiden toteutumista on tutkittu ennenkin. Tutkimuksissa aihetta on käsitelty esimerkiksi etiikan ja sen ongelmien sekä yksittäisten työyhteisöjen näkökulmasta. Tutkimuksissa painottuu arvojen ja etiikan merkitys ja tärkeys sosiaalialalla. Arvoristiriitoja ja eettisiä ongelmia on myös tutkittu aiemmin, etenkin juuri tietyn sosiaalialan suuntauksen, kuten nuorisoi- tai monikulttuurisen työn näkökulmasta. Tutkielmassani tavoitteenani oli selvittää, miten sosiaalialalla työskentelevät korkeakoulutetut henkilöt ovat kokeneet arvoristiriitoja työssään. Toisena tavoitteenani oli selvittää, mikä on näiden työntekijöiden kokemus arvoristiriitojen yhteydestä työn merkityksellisyyden kokemukseen. Tulokset painottuivat kokemukseen arvoristiriidoista ja yhteys työn merkityksellisyyden kokemukseen täydensi päätavoitetta. Tutkimustulokset perustuivat kuuden teemahaastattelun pohjalta kerättyyn materiaaliin, jotka analysoitiin temaattista analyysia hyödyntäen.

Sosiaalialan työntekijät kokivat työssään monenlaisia arvoristiriitoja ja selkein tapa jaotella ne oli pohtia laajempaa syytä arvoristiriitojen taustalla. Lisäksi kokemuksissa korostui arvoristiriitojen aiheuttamia seurauksia sosiaalialan työntekijöiden työssä. Tutkimuksen teemat syntyivät näiden ajatuksen pohjalta. Tutkimuksen mukaan kokemukset arvoristiriidoista liittyivät sosiaalialan palvelujärjestelmään ja byrokraatiaan, kuten palveluiden puutteeseen, kirjaamiseen tai palvelujärjestelmän raskauteen asiakkaalle. Arvoristiriidat liittyivät myös kokemukseen työyhteisön puutteista, asiakkaiden itsemääräämisoikeudesta, rahasta ja taloudesta, kuten vähäisistä resursseista ja asiakkaan hädällä rahastamisesta tai näkemyseroista asiakkaan, tämän läheisen, työkavereiden tai muiden ammattiryhmien kesken. Näkemyseroissa korostui muiden ihmisten arvojen poikkeavuus omiin verrattuna. Aineiston kokemuksien mukaan pitkään jatkuneet arvoristiriitaiset tilanteet johtivat erilaisiin kannanottoihin tai työpaikan vaihtamiseen. Yhteys arvoristiriitojen ja työn merkityksellisyyden kokemuksen välillä koettiin joko niin, että työn merkityksellisyyden kokemus väheni arvoristiriitojen ta-

kia tai sitten se sai työntekijän kokemaan itsensä entistä merkityksellisemmäksi asiakkaan edun puolustajana. Osa koki, että arvostiriidat ärsyttävät, mutta eivät vaikuta erityisesti työn merkityksellisyyden kokemukseen. Kaikki haastatellavat kokivat itse työnsä merkitykselliseksi. Osa teemoista jaettiin selkeyden vuoksi alateemoihin.

Tuloksista kävi ilmi, että useimmiten arvostiriitojen taustalla oli työntekijästä riippumattomat, ulkopuoliset tekijät, kuten palvelujärjestelmä, byrokratia, erilaiset säännöt ja taloudelliset syyt. Suurimpana teemana aineistosta nousi juuri ympäröivä palvelujärjestelmä ja sen taustalla vaikuttava byrokratia. Palvelujärjestelmästä johtuvat arvostiriidat aiheuttivat tilanteita, joihin yhdellä rivityöntekijällä ei ollut juurikaan valtaa vaikuttaa, mutta ne koettiin usein rajoittavina tekijöinä itse työnteossa. Metteri ja Hohtari (2011, s. 70) ovat maininneet aiemmissä tutkimuksissaan näiden tilanteiden aiheuttavan eettistä stressiä, joka voi ilmetä työntekijän seikkaillessa monimutkaisessa palvelujärjestelmässä ilman yhteisön tukea. Aineistosta kävi ilmi, että kun työntekijällä olisi halua ja tahtoa auttaa asiakasta, mutta palvelujärjestelmästä ei esimerkiksi löytynyt tarvittavaa palvelua tai muut pakolliset byrokratiasta johtuvat tehtävät veivät aikaa itse asiakkaan kohtaamiselta, tilanne tuntui hyvin ristiriitaiselta. Tällöin pienistä puroista, tässä tapauksessa palvelujärjestelmän joustamattomuudesta, kasvaa isompi joki ja työntekijä kokee eettistä kuormitusta ja arvostiriitaisia tuntemuksia.

Aiemmin mainittu ilmiö näkyi useamman sosiaalialan työntekijän kokemissa arvostiriidoissa. Ilmiössä tiivistyi ajatus siitä, että pienet epäkohdat ja ristiriitaiset tilanteet kasvoivat yhdessä suuriksi, vaikuttaen myös asiakkaaseen kielteisesti, ja aiheuttaen työntekijässä arvostiriitaisia tuntemuksia. Kun työntekijä ei voi esimerkiksi ottaa sääntöjen vuoksi asiakkaakseen mielenterveydellisesti oirehtivaa nuorta, joka ei saa apua muualta, nuori jää ilman apua. Tai kun iäkkäämmän asiakkaan joutuu lähettämään kotiin, koska osastolla ei ole tilaa, tapahtuu samoin. Asiakkaan kärsimys ja avun puute taas aiheuttaa arvostiriitaisen tunteen työntekijässä, joka ei auttamisenhalustaan huolimatta voi tukea tätä. Arvostiriidan kokeminen on näiden tulosten valossa jatkumo, joka alkaa siitä, että asiakkaalle ei voida tarjota tämän edun mukaista tukea.

Talentian (2022) nostamissa sosiaalialan eettisissä ohjeissa mainitaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioitus. Itsemääräämisoikeus on siis itsessään tärkeä ohje ja arvo sosiaalialalla, mutta kun sitä on kunnioitettava niin hyvässä kuin pahassa, asiakkaan tilanne voi tutkimuksen tuloksien mukaan jopa pahentua. Tilanteen paheneminen ilmeni esimerkiksi lastensuojelussa, jossa työntekijä ei voinut estää nuorta viettämästä aikaa itselleen haitallisessa seurassa itsemääräämisoikeuden vuoksi. Nämä tilanteet aiheuttavatkin kysymyksiä siitä, onko itsemääräämisoikeus oikeastaan mennyt jo asiakkaan edun suojaamisen edelle? Mihin pisteeseen asti itsemääräämisoikeutta tulisi kunnioittaa, jos siitä on asiakkaalle itselleen haittaa? Kysymykseen ei varmasti ole helppoa vastaus-ta ja se vaatii ammattilaisilta eettistä pohdintaa säännöllisesti. On ymmärrettävää, että asiakas on työntekijää heikommassa asemassa ja tämän tahtoa on suojeltava, mutta esimerkiksi väärin ihmisten kanssa liikkuvien nuorien tilanteessa voisimme välttyä monilta vaaratilanteilta, jos työntekijöillä olisi enemmän oikeuksia puuttua tilanteisiin. Kysymykset eivät ole tietenkään eettisesti helppoja, sillä meistä jokaisella pitäisi kuitenkin olla oikeus käyttää esimerkiksi puhelin-tamme ilman jatkuvaa valvontaa.

Sosiaalialan työntekijöiden mukaan ympäröivällä yhteisöllä oli yhteys arvostirri-tojen kokemukseen. Aiempi tutkimus tukee tätä huomiota, kuten O'Donnell:n ja kumppanien (2008, s. 42, 45) tutkimus, jonka mukaan sallivassa työyhteisössä on helpompi puhua myös arvostirriitaisista tilanteista, mikä taas edistää työhy-vinvointia. Sosiaalialan työntekijöiden vastauksista oli pääteltävissä, että kun taustalla on hyvä työyhteisö, missä voi jakaa kokemuksiaan, arvostirriitaisista tilanteista on helpompi päästä yli ja kuormitus vähenee. Kun yhteisön tukea ei ole tai se on vähäistä, työntekijä kokee olevansa yksin tunteidensa kanssa ja ne tuntuvat suuremmilta. Työyhteisön tuen puute oli arvostirriita jo itsessäänkin ja se rinnastettiin yhteisöllisyyden arvoon. Eräs haastateltava mainitsi, että työyhteisö on tavallaan työpaikalla oleva perhe. Jos tätä perhettä ei ole, jää töidensä kanssa yksin. Tämä aiheutti arvostirriitaa. Työyhteisöt ilmenivät kuitenkin sosi-aalialan eri sektoreilla hieman eri tavoin ja esimerkiksi hyvin itsenäisessä työ-tehtävässä oli vaikeampi saada yhteisön tukea, kun isommissa tiimeissä. Sama ilmiö näkyi myös sosiaalialan järjestöissä, missä piirit saattoivat olla melko pie-net, ja mikäli niiden sisään ei päässyt ujuttautumaan, jäi ulkopuoliseksi. Ulko-

puolisuus ja yksinäisyys näkyivät ilman muuta arvostiriitoja aiheuttavina tekijöinä ja ylipäätään työn arvoa vähentävinä tuntemuksina.

Aineiston mukaan arvostiriitoja aiheuttivat myös näkemuserot työntekijän ja eri ihmisten välillä asiakkaan asioihin liittyen. Näkemuseroja ilmeni niin asiakkaiden, näiden läheisten kuin työyhteisön jäsenten kesken. Näkemuseroissa asiakkaiden ja näiden läheisten kanssa korostuivat etenkin kulttuurista tai uskonnosta johtuvat erimielisyydet. Koen, että tämänkaltaiset haasteet voivat korostua tulevaisuudessa lisää monikulttuurisuuden lisääntymisen myötä ja sosiaalialan työntekijöiden olisi hyvä saada koulutusta siihen, miten kohdata asiakas, jonka kulttuuriset arvot ovat kovin erilaiset meidän yhteiskunnassamme ilmenevien arvojen kanssa. Työntekijät voivat olla vaikeiden paikkojen edessä, mikäli kunnioittaessaan eri kulttuurien tasa-arvoa, kohtaavat he samaan aikaan käytäntöjä, jotka sotivat heidän omia arvojaan vastaan. Nämä ristiriitaiset tilanteet voivat tämän tutkimuksen aineiston mukaan liittyä esimerkiksi uskontoon, seksuaalivähemmistöihin tai asiakkaan muihin elämäntapoihin. Nuorten keskuudesta nouseva roadman-ilmiö eli rikollisuuden ihannoiti aiheutti myös ihmetystä ja toteutuessaan oli työntekijöiden arvojen vastaista toimintaa.

Asiakkaiden ja näiden läheisten lisäksi erimielisyyksiä esiintyi muiden työntekijöiden ja ammattikuntien kesken. Näkemuserot asiakkaan asioista aiheuttivat arvostiriitoja useimmiten siksi, että tilanne uhkasi asiakkaan etua. Asiakkaan edun ei nähty toteutuvan, mikäli eri tahot väittelivät tämän asioista ilman asiakkaan osallistumista. Esimerkiksi nuorten kanssa työskentelevillä sosiaalialan työntekijöillä oli toisinaan tunne, että he pyrkivät tukemaan nuoren omaa mielipidettä samaan aikaan, kun vanhemmat ja muiden ammattikuntien edustajat tuottivat omaa näkemystään. Näissä tilanteissa oli haastateltavien mukaan riski, että eripura työntekijöiden ja läheisten kesken voisi pahentaa asiakkaan tilannetta. Työntekijä joutui pohtimaan omia arvojaan ja sitä, kenen arvojen mukaisesti tilanteessa kannattaa toimia, jotta se ei pahenisi entisestään.

Tuloksista oli vahvasti tulkittavissa, että arvojen mukainen työ oli sosiaalialan työntekijöille tärkeää ja moni koki sosiaalialan eettiset ohjeet tärkeinä ohjenuorina työilleen. On siis olennaista ymmärtää, että suurin osa sosiaalialan työnteki-

jöistä totisesti tavoittelee asiakkaan etua ja alalle myös päädytään siksi, että omat ja sosiaalialan arvot ovat lähellä toisiaan. Jos omat arvot tai yhteisesti jaetut eettiset ohjeet eivät toteudu töissä, aiheuttavat ne arvoristiriitaisia tilanteita ja tunteita. Jos tilanteet ovat hyvin yksittäisiä ja ohimeneviä, eivät ne välttämättä aiheuta arvoristiriitaa vaan enemmän ärsytyksen tunnetta, mutta mikäli ne jatkuvat ja toistuvat, tilanne on toinen. Pitkään jatkuessaan arvoristiriidat voivat johtaa työntekijöiden tekemiin kannanottoihin tai jopa työpaikan vaihtamiseen. Tällöin arvoristiriidoista johtuva eettinen stressi, josta Metteri & Hohtarikin (2011, s. 70–71) mainitsevat, on niin suuri, että työntekijä ei kykene jatkamaan tekemäänsä työtä. Keskeinen tulos tässä tutkimuksessa on siis se, että sosiaalialan työntekijät haluavat työskennellä arvojensa mukaisesti ja jatkuvat arvoristiriidat voivat johtaa hyvien työntekijöiden lähtemiseen toisaalle. Etenkin sosiaalialan resurssien tai hyvien työntekijöiden puutteesta puhuttaessa tämä on keskeinen tulos ja sosiaalialan arvoista olisi tärkeää puhua enemmän työpaikoilla kuin myös ylempänä päättäjien keskuudessa.

Tämän tutkimuksen kohderyhmänä oli tarkoituksella eri aloilla työskentelevät, korkeakoulutetut sosiaalialan työntekijät. Sen myötä mielenkiintoinen huomio olikin, että arvoristiriidoissa oli samankaltaisuuksia riippumatta siitä, mikä oli työntekijän asiakasryhmä. Esimerkiksi itsemääräämisoikeuteen liittyvät arvoristiriidat ilmenivät työntekijöillä erikoistumisalaa katsomatta. Yhdistävänä tekijänä itsemääräämisoikeuteen liittyvissä arvoristiriidoissa korostui ahdinko omien vaikutusmahdollisuuksien puuttuessa, kun asiakas toimi omien etujensa vastaisesti, eikä näihin voitu vaikuttaa. Samoin ylempää tulevat rajoitukset liittyen palvelujärjestelmään tai rahaan aiheuttivat arvoristiriitoja riippumatta työntekijän asiakasryhmästä. Ilmiöt saattoivat näyttäytyä eri sektoreilla hieman eri tavoin, mutta ne johtivat lopulta arvoristiriitaiseen tunteeseen, jossa asiakasta ei aina voitu auttaa halutulla tavalla.

Aiempien tutkimusten valossa on todettu, että työn merkityksellisyyden kokemus vaikuttaa myönteisesti esimerkiksi työntekijän työhön sitoutumiseen, psyykkiseen hyvinvointiin, työtyytyväisyyteen ja moneen muuhun työhyvinvointia lisäävään tekijään (Mitra & Buzzanell, 2016, s. 6). Suuri osa työntekijöistä motivoituu ulkoisten tekijöiden ohella siitä, että voi toimia työpaikalla omien ar-

vojen mukaisesti ja vaikuttaa asioihin (Mitra & Buzzanell, 2016, s. 26–27). Tutkimuksessani pääteeman, eli arvostiriitaisten kokemusten lisäksi, halusin tarkastella arvostiriitojen yhteyttä työn merkityksellisyyden kokemuksiin. Tutkimuksessani ilmeni, että pääosalla etenkin toistuvat arvostiriitaiset tilanteet ovat yhteydessä työn merkityksellisyyden kokemukseen kielteisesti. Eräs haastateltava kiteyttikin tämän yhteyden kertomalla, että kun itse tekee työnsä hyvin ja asiakkaan etua ajatellen, mutta ulkoisten syiden takia tilanne menee huonompaan suuntaan, vaikuttaa se kielteisesti työn merkityksellisyyden kokemukseen. Toisaalta tutkimuksessa kävi ilmi, että osa sosiaalialan työntekijöistä koki arvostiriitaisissa tilanteissa oman roolin jopa vielä merkityksellisemmäksi kuin aiemmin. Tällöin oma rooli nähtiin tavallaan asiakkaan edun puolustajana. Joka tapauksessa, useampi haastatelluista koki arvostiriitojen vaikuttavan kielteisesti työn merkityksellisyyden kokemukseen, ja useimmin taustalla oli palvelujärjestelmään liittyvät syyt. Ehkä olisikin syytä pohtia, onko kaikki byrokratia tosiaan tarpeellista, jos se vaikeuttaa työntekoa.

Sosiaalialan työntekijät puhuivat haastatteluissa työn merkityksellisyydestä viittaten sekä ulkoisiin, että sisäisiin tekijöihin. Esimerkiksi Rosso (2010, s. 94–95) mainitsi erosta sen välillä, onko työ merkityksellistä vai tuntuuko se merkitykselliseltä. Kokemus työn merkityksellisyydestä kumpuaa työntekijän sisältä, kun taas työn merkityksellisyys viittaa Rosson mukaan ulkoisiin motiiveihin. Muutama haastateltava puhui esimerkiksi työn vaikuttavuudesta, joka liittyy ulkoisiin tekijöihin. Koen kuitenkin, että tutkittaessa työntekijöiden kokemuksia, on vaikea määrittellä eroa aiemmin mainittujen välille, sillä tunne merkityksellisyydestä on lähtöisin työntekijästä itsestään ja sitä on ulkopuolisena vaikea arvostella.

Kun tuloksia summaa yhteen, eräs keskeinen johtopäätös on se, että sosiaalialan juridiikka ja säännöt ovat työntekijöiden mielestä jokseenkin ohittaneet asiakkaan edun, ja tämä haastaa säännöllisesti työntekijöiden arvojen toteutumista. Sääntöjen taustalla on varmasti ajatus isojen kokonaisuuksien hallinnasta, mutta kun niitä on paljon, ne vievät aikaa ja hidastavat avun ja tuen antamista asiakkaalle. Suurin osa sosiaalialan työntekijöistä on alalla halustaan auttaa asiakasta, ja kun se ei sääntöjen vuoksi toteudu, tilanne tuntuu haastavalta. Myös sosiaalialan markkinalisoitumisen haasteet näkyivät tutkimuksessa. Asi-

akkaan hädällä rahastaminen tai toiminnan muuttaminen taloudelliseksi hyödyksi sisältää jo valmiiksi eettistä ristiriitaa. Se miten tämä käytännössä näkyy esimerkiksi niukkoina resursseina tai halvalla tekemisenä, aiheuttaa työntekijöissä arvoriitaisia tunteita. On totta, että ilman rahaa ei tässä yhteiskunnassa voi palvelua tuottaa, mutta jos toimintajärjestelmässä ei huomioida työntekijöiden pyyteetöntä halua auttaa asiakasta, tilanne voi olla arvoriitainen.

Kokemukset arvoriitidoista sosiaalialalla ja toisaalta niiden yhteys työn merkityksellisyyden kokemukseen vahvistavat käsitystä siitä, että aiheen tutkimusta olisi hyvä jatkaa. Kun erilaisia arvoriitaisia kokonaisuuksia on nostettu tässä tutkimuksessa esiin, olisi niitä otollista tutkia myös määrällisesti ja tutkia, miten yleisiä ilmiöt ovat. Toisaalta tutkimuksessa nousseita aiheita voitaisiin tutkia myös yksitellen: Esimerkiksi kirjaamiseen tai muihin byrokratian ilmiöihin liittyvät arvoriitaiset kokemukset olisivat mielenkiintoinen teema paneutua syvemmällä tasolla. Tämä tutkimus on myös vahvistanut käsitystä siitä, että sosiaalialalla tehdään työtä omien ja alan arvojen mukaisesti. Sen myötä koen, että aiheesta on tärkeä tuottaa lisää tutkimustietoa tai esimerkiksi arvoihin keskittyviä kehittämishankkeita. Sen lisäksi aihetta tulisi käsitellä ja etenkin tiedostaa sosiaalialan sektorilla sekä päättäjien tasolla.

Lähteet

Aaltonen, T., Heiskanen, E. & Innanen, P. (2003). *Arvot yksilön ja työyhteisön kehittäjänä*. Porvoo: Wsoy.

Aaltonen, T. & Junkkari, L. (1999). *Yrityksen arvot ja etiikka*. Helsinki: Sanomapro Oy.

Banks, S. (2001). *Ethics and Values in Social work*. Basingstoke: Palgrave.

Braun, V. & Clarke, V. (2022). *Thematic Analysis. A practical guide*. Lontoo: SAGE Publications.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. Luettu: 2.12.2023. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Carlsson, M. & Järvinen, K. (2012). *Mielekäs työ – uuden ajan uraopas*. Helsinki: Sanomapro Oy.

Eskola, J. & Suoranta, J. (1999). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Fagerström, V., Koivikko, A., Rauramo, P. & työryhmä. (2016). *Sosiaalialan työsuojelu ja –hyvinvointi*. Työturvallisuuskeskus TTK. Luettu: 10.10.2023. <https://ttk.fi/julkaisu/sosiaalialan-tyosuojelu-ja-hyvinvointi/>

Graeber, D. (2018). *Bullshit jobs*. New York: Simon & Schuster.

Graeber, D. (2013). On the Phenomenon of Bullshit Jobs: A Work rant. Luettu: 8.11. <https://davidgraeber.org/wp-content/uploads/2013-On-the-phenomenon-of-bullshit-jobs-A-work-rant.pdf>

Graham, J. R. & Shier, M. L. (2014). Profession and Workplace Expectations of Social Workers: Implications for Social Worker Subjective Well-Being. *Journal of Social Work Practice*, 28(1), 95–110. Luettu: 29.10.2023. <http://dx.doi.org/10.1080/02650533.2013.810613>

Hakanen, J. (2011). *Työn imu*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Heinimäki, J. (2018). *Arvon porukka, etiikka ja työyhteisö*. Helsinki: Kauppakamari.

Helkama, K. (2020). *Johdatus sosiaalipsykologiaan*. Helsinki: Edita publishing Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hämäläinen, J. (2011). Perheintervention oikeutus lastensuojelussa. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.), *Sosiaalityön arvot ja etiikka* (s. 47-66). Jyväskylä: PS-Kustannus.

Julkunen, R. (2008). *Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista*. Tampere: Vastapaino.

Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa, K. (2007). *Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa*, Helsinki: Tammi.

Kananen, J. (2017). *Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karvinen, A. & Synnöve, P. (toim.) (1993). *Sosiaalityön eettiset jännitteet. Sosiaalityön vuosikirja 1993*. Helsinki: Painatuskeskus.

Laitinen, M. & Kemppainen, T. (2010). *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.

Martela, F. & Riekkilä, T.J.J. (2018). Autonomy, Competence, Relatedness and Beneficence: A multicultural Comparison of the Four Pathways to Meaningful Work. *Frontiers in Psychology*, 1157(9), 1-14. Luettu: 1.11.2023. doi: 10.3389/fpsyg.2018.01157

Metteri, A. & Hotari, K. (2011). Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.), *Sosiaalityön arvot ja etiikka* (s. 67-92). PS-kustannus: Jyväskylä.

Mitra, R., & Buzzanell, P.M. (2016). Communicative tensions of meaningful work: The case of sustainability practitioners. *Human Relations*, 70(5), 594-616. Luettu: 1.11.2023. doi:10.1177/0018726716663288

Niemelä, P. (2011). Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.), *Sosiaalityön arvot ja etiikka* (s. 13-43). Jyväskylä: PS-kustannus.

Niemelä, P. (2020). Sosiaalityön arvoperusta ja vastuullisuus asiakassuhteissa. Teoksessa Suoninen-Erhiö, L. (toim.), Pohjola, A. (toim.), Satka, M. (toim.) & Simola, J. (toim.), *Sosiaaliala uudistuu – Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä* (s. 231-248). Helsinki: Huoltaja-säätiön julkaisuja. Luettu: 15.10.2023. <https://www.huoltaja-saatio.fi/wp-content/uploads/2020/12/SU-ia.pdf> s. 231-248

Norrena, J. (2017). *Arvojen varjot*. Liettua: Bazar.

O'Donnell, P., Farrar, A., Brintzenhofe, S., Conrad, A., Danis, M., Grady, C., Taylor, C. & Ulrich, C. (2008). Predictors of ethical stress, moral action and job satisfaction in health care social workers. *Social Work in Health Care*, 46(3), 29-51. Luettu: 15.11.2023. DOI: [10.1300/J010v46n03_02](https://doi.org/10.1300/J010v46n03_02)

Ojanen, E. (2015). *Hyvä päätös? :filosofia näkökulmia päätöksentekoon*. Helsinki: KAKS.

Parrot, L. (2009). *Values and Ethics in Social Work Practice*. Southernhay East: LearningMatters.

Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (2011). *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. PS Kustannus: Jyväskylä.

Pietarinen, J. & Poutanen, S. (2015). *Etiikan teorioita*. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, K. (2011). Sosiaalityön etiikka näyttöön perustuvan käytännön haasteena. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.), *Sosiaalityön arvot ja etiikka* (s. 117-188). Jyväskylä: PS-kustannus.

Rosso, B.D., Dekas, K.H., & Wrzesniewski, A. (2010). On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in Organizational Behavior*, 30(5), 91-127. Luettu: 29.10.2023. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2010.09.001>

Sinkkonen, M., Kauppila, T. & Kaulainen, S. (2011). Hyvä, paha johtaja – Sosiaalityön eettinen johtaminen. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.), *Sosiaalityön arvot ja etiikka* (s. 93-114). Jyväskylä: PS-kustannus.

Sydänmaalakka, P. (2022). *Johtajan kokonaiskuntoisuus: haasteena jatkuva uudistuminen*. Helsinki: Kauppakamari.

Talentia (2022). Sosiaalialan koulutus ja ammattietiikka. Luettu: 11.11.2023. <https://www.talentia.fi/jasenyyys/opiskelijalle-ja-pian-valmistuvalle/sosiaalialan-opinnot/sosiaalialan-korkeakoulutus-ja-ammattietiikka/>

Talentia (2022). Talentiaisten yleisimmät ammatit ja tutkinnot. Luettu: 11.11.2023. <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/amatit-ja-patevyudet/amatit-ja-tutkinnot/>

Terry, G., Hayfield, N., Clarke, V. & Braun, V. (2017). Thematic Analysis. Teoksessa Willig, C. & Rogers, W., *The SAGE of Handbook of Qualitative Re-*

search in Psychology (s. 1-32). London: SAGE Publications Ltd. Luettu: 3.12.
<https://dx.doi.org/10.4135/9781526405555>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Turja, L. & Vuorisalo, M. (2017). Lasten oikeudet, toimijuus ja osallisuus oppimisessa. Teoksessa *Valloittava varhaiskasvatus : oppimista, osallisuutta ja hyvinvointia* (s. 36-55). Tampere: Vastapaino.

Turtiainen, K. (2011). Riippuvuus pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.), *Sosiaalityön arvot ja etiikka* (s. 139-162). Jyväskylä: PS-Kustannus.

Työmarkkinatori. (2022). Sosiaalialan työ. Luettu: 11.11.2023.
<https://tyomarkkinatori.fi/ammattialat/sosiaalipalvelut/sosiaalialan-tyo>

Wrzesniewski, A., McCauley, C. R., Rozin, P., & Schwartz, B. (1997). Jobs, careers, and callings: People's relations to their work. *Journal of Research in Personality*, 31(1), 21-33. Luettu: 38.10.2023.
<https://pages.stern.nyu.edu/~nw248/files/2162a.pdf>

Liitteet

LIITE 1

Haastattelurunko

Tausta:

1. Ikä (ei tule tarkkaa ikää vaan skaala).
2. Mikä on koulutustaustasi (amk, yliopisto)?
3. Missä työskentelet ja mikä on työnimikkeesi?
4. Kauanko olet työskennellyt tässä työroolissa?
5. Kerro työstäsi ja työtehtävistäsi lyhyesti – pidätkö työstäsi?

Teema 1: Henkilökohtaiset arvot

1. Mitkä asiat ovat sinulle itsellesi tärkeitä tai mitkä nimeäisit ydinarvoiksi?
2. Miten pystyt toteuttamaan näitä arvoja työssäsi (esimerkiksi asiakkaiden kanssa)?
3. Millaisissa tilanteissa koet henkilökohtaiset arvosi erityisen tärkeänä työssä?
4. Miten helppoa sinun on toimia näiden ydinarvojesi mukaisesti haastavissa tilanteissa töissä?
5. Millaisissa tilanteissa omia arvojasi on vaikea toteuttaa?

Teema 2: Sosiaalialan ja työpaikan arvot

6. Ovatko sosiaalialan arvot tai eettiset ohjeet sinulle tuttuja?
7. Onko työpaikallasi jotain muita yhteisiä arvoja?
8. Miten sosiaalialan eettiset ohjeet toteutuvat työssäsi? Entä muut yhteiset arvot?
9. Mikä merkitys sillä on, että voit toimia työssäsi eettisesti ja yhteisten arvojen mukaisesti?
10. Miten työpaikallasi varmistetaan, että työntekijät voivat toimia yhteisten arvojen mukaisesti?
11. Miten omat arvosi vaikuttavat työhösi sosiaalialalla? Toimitko ensisijaisesti omien arvojesi vai sosiaalialan eettisten ohjeiden mukaisesti?

Teema 3: Arvoristiriidat ja merkityksellisyyden kokemukset

12. Millaisissa tilanteissa olet kokenut arvoristiriitoja työssäsi?
13. Osaatko sanoa, mistä nämä tilanteet johtuvat? Ovatko ne toistuvia?
14. Oletko pyrkinyt muuttamaan näitä tilanteita ja miten?
15. Miten olet saanut tukea näille tilanteille työyhteisöltä tai esihenkilöiltä?
16. Koetko työsi merkitykselliseksi? Millä tavoin? Minkä koet siinä erityisesti merkitykselliseksi?
17. Onko jotain, joka vähentää työn merkityksellisyyden kokemusta?
18. Miten arvoristiriidat ovat vaikuttaneet kokemukseesi työsi merkityksellisyydestä vai vaikuttavatko ne?

LIITE2

Suostumuslomake

Minua on pyydetty osallistumaan maisterintutkielmaan, jossa käsitellään sosiaalialalla työskentelevien henkilöiden kokemuksia arvostiridoista sekä niiden yhteyttä työn merkityksellisyyden kokemuksiin. Tutkimus toteutetaan Helsingin Yliopistossa.

Olen perehtynyt tutkimusta koskevaan tiedotteeseen (tietosuojailmoitus) ja saanut riittävästi tietoa tutkimuksesta ja sen toteuttamisesta. Tutkimuksen sisältö on kerrottu minulle ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini. Selvityksen antoi Lotta Parkkola. Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita tutkimukseen osallistumista.

Ymmärrän, että tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Minulla on oikeus, milloin tahansa tutkimuksen aikana ja syytä ilmoittamatta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen tai peruuttaa suostumukseni tutkimukseen.

Olen tutustunut tietosuojailoituksessa kerrottuihin rekisteröidyn oikeuksiin ja rajoituksiin. Allekirjoittamalla suostumuslomakkeen hyväksyn tietojeni käytön tietosuojailoituksessa kuvattuun tutkimukseen.

Päivämäärä ja allekirjoitus: