MORAALISET DILEMMAT ETSIVÄSSÄ TYÖSSÄ

Pro-tukipisteen työntekijöiden kohtaamien moraalisten dilemmojen tarkastelua etsivän työn kontekstissa

Tanja Tuori

2008

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 3

1.1 Johdatus tutkimukseen 3
1.2 Tutkimusongelma 6
1.3 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite 6

2 PRO-TUKIPISTE TUTKIMUKSEN TAUSTAORGANISAATIONA 7

2.1 Pro-tukipisteen toiminta 7
2.2 Pro-tukipiste matalan kynnyksen palvelujen tuottajana 7
2.2.1 Matala kynnys osana haittojen vähentämisen konseptia 8
2.3 Pro-tukipisteen asiakkaiden riskitekijät ja niiden vähentäminen 9
2.4 Pro-tukipisteen työn kohderyhmän eli prostituution käsitteellinen määrittäminen 11
2.4.1 Prostituutio Suomessa 12
2.4.2 Suomen prostituutiolainsäädäntö 13

3 ETSIVÄ TYÖ TUTKIMUKSEN KONTEKSTINA 14

3.1 Etsivän työn historiaa 14
3.2 Etsivän työn perusajatukset 14
3.3 Etsivän työn arvopohja 15
3.4 Etsivän työn tekijän epätavallinen rooli 16
3.5 Etsivä työ Pro-tukipisteellä 18
3.6 Etsivään työhön liittyvät tutkimukset 19

4 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT 20

4.1 Moraalin määrittely 20
4.2 Moraalitutkimus ja sen kehitys 21
4.3 Arvojen ja moraaliarvojen määrittely 23
4.4 Oikeudenmukaisuuden etiikka ja huolenpidon etiikka 25
4.5 Dilemman määrittely 26
4.5.1 Ideologiset dilemmat 27
4.5.2 Moraaliset dilemmat 29
4.6 Arkielämän moraaliset dilemmat 30
4.7 Aikaisemmat tutkimukset 32
4.7.1 Arkielämän moraaliset dilemmat ja sosiokognitiivisen konfliktin aste 32
4.7.2 Huolenpidon etiikka ja sen kehitys 34

5 TUTKIMUSAINEISTO JA MENETELMÄVALINNAT 36

5.1 Tutkimusaineiston keruu 36
5.1.1 Haastattelut ja haastateltavat 36

5.2 Tutkimusaineiston analyysi 39
5.2.1 Teoriasidonnainen laadullinen sisällönanalyysi 39
5.2.2 Aineiston analyysin kulku 41
5.2.3 Haastattelulainaukset 43

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET 44

6.1 Suhde 44
6.1.1 Ammatillinen suhde ja ihmissuhde 44
6.1.2 Luottamus ammatillisessa suhteessa ja ihmissuhteessa 47
6.1.3 Kysymys luottamuksen pettämisestä 49
6.1.4 Työroolin vaatimukset suhteessa työntekijän omiin arvoihin 53
6.1.5 Rehellisyys ja aitous 62
6.1.6 Suhde ympäröivään yhteiskuntaan sekä leimaaminen ja kategorioiminen 67
6.2 Asiantuntemus 70
6.2.1 Työn perustana oleva asiantuntemus 70
6.2.2 Ammatillisen roolin rajat matalan kynnyksen työssä 76
6.3 Vastuu 79
6.3.1 Heitteillejätön ja kontrollin dilemmat 79
6.3.2 Oikeudenmukaisuuden taju ja auttamisen vastuun rajat 81
6.3.3 Vastuun jakaminen 88

7 POHDINTA 90

7.1 Työyhteisön kollektiiviset arvot 90
7.1.1 Luottamuksellisuus 90
7.1.2 Tasa-arvo 95
7.2 Työntekijöiden omat arvot 97
7.3 Aineistossa esiintyneet moraaliset dilemmat 99
7.4 Warkin ja Krebsin typologian soveltamisen ongelmat tässä tutkimuksessa 100
7.5 Tunteet 105
7.5.1 Tunteen ja todellisen toiminnan erot heitteillejätön ja kontrollin dilemman kautta tarkasteltuna 106

LÄHTEET 110

LIITTEET 114

Liite 1: Haastattelurunko 114

1 JOHDANTO

1.1 Johdatus tutkimukseen

Esittelen tutkimukseni keskeiset käsitteet[1] ja valaisen tutkimukseni taustaa tarinalla, jonka satuin kuulemaan bussissa ollessani keskellä graduprosessiani. Takanani istuva nainen kertoi ystävälleen tarinan, joka sisälsi kaikki ne elementit, jotka ovat tärkeitä tutkimuksessani. Nainen kertoi, että hän oli kävellyt kadulla kahden maassa makaavan ”pultsarin” ohi. Hän oli jatkanut matkaansa, mutta oli kuitenkin jäänyt miettimään pitäisikö hänen mennä takaisin ja tarkistaa, että kaikki oli kunnossa, koska näissä ”pultsareissa” oli nopealla vilkaisulla ollut jotain outoa. Hetken mietittyään hän oli palannut takaisin ja selvisi, että maassa makasi mies, joka oli siististi pukeutunut ja hänen päänsä lepäsi maassa istuvan ”pultsarin” sylissä. Nainen kysyi, tarvitsevatko miehet apua. ”Pultsari”, joka piteli siististi pukeutuneen miehen päätä sylissään sanoi, että tämä mies tarvitsee apua ja että mies oli yhtäkkiä kaatunut kadulla ja saanut mahdollisesti sairaskohtauksen. Nainen totesi tarinan loputtua ystävälleen: ”Ajattele, se pultsari auttoi sitä miestä.”

Tämä tarina pysähdytti minut miettimään, kuka auttaa sitä ”pultsaria” silloin, kun hän tarvitsee apua. Olisiko nainen sanonut ihaillen: ”Ajattele se mies auttoi sitä pultsaria”, jos auttajan ja autettavan roolit olisivat olleet toisinpäin. Olisiko tarina ylipäätänsä voinut mennä niin, että siististi pukeutunut mies olisi istunut maassa ”pultsarin” päätä pidellen odottamassa apua. Jotenkin tällainen asetelma tuntui minusta vieraalta, kunnes muistin oman tutkimukseni kautta, että on olemassa ihmisiä, jotka auttavat työkseen niitä henkilöitä, joita monet eivät halua auttaa. Miksi heitä ei haluta auttaa? Syinä voi olla pelko tai ajatus siitä, että nämä ihmiset eivät ole ansainneet apua tai, että apu ei kuitenkaan muuta perustavanlaatuisesti näiden ihmisten käyttäytymistä. Tällaisia työk-

1 Tutkimukseni keskeiset käsitteet, kuten prostituutio, etsivä työ, moraaliset dilemmat, arvot ja huolenpitoon ja oikeudenmukaisuuteen liittyvät etiikat avataan tarkemmin seuraavissa luvuissa.

seen *marginaaliryhmiä*[2] auttavia ovat mm. *etsivää työtä* tekevät ihmiset, jotka ovat antaneet myös äänensä tälle tutkimukselle.

Tarina sisältää oman tutkimukseni kannalta erittäin oleellisen pohdinnan ” pitäisikö mennä takaisin ja tarkistaa, että kaikki oli kunnossa. ” Pohdinta on oleellinen sen takia, että se kuvaa *moraalista dilemmaa.* Punnitsemista kahden vaihtoehdon välillä: pitäisikö palata auttamaan vai pitäisikö vain jatkaa matkaa. Tutkimukseni tutkittava ilmiö, moraalinen dilemma, esiintyy siis myös tarinassa.

Toinen oleellinen asia oman tutkimukseni kannalta oli tarinan tapahtumapaikka eli *katu*, jossa myös etsivä työ suurimmaksi osaksi tapahtuu. Tarinan kautta voidaan esitellä kaikki keskeiset tutkimuksessani esiintyvät käsitteet. Katu symboloi etsivää työtä. Tutkimuksessani *Pro-tukipisteen* etsivää työtä, joka toimii tutkimukseni kontekstina. Auttaja symboloi etsivän työn tekijää ja autettava etsivän työn asiakasta. Marginaaliryhmän edustaja eli ”pultsari” symboloi marginaaliryhmää, jonka parissa etsivän työn tekijät työskentelevät eli tutkimuksessani marginaaliryhmä symboloi prostituoituja ja muita seksityössä työskenteleviä, jotka ovat Pro-tukipisteen etsivän työn kohderyhmä. Auttamiseen liittyvä moraalinen dilemma taas symboloi tutkimuksessani tutkittavaa ilmiötä eli moraalisia dilemmoja. Näiden lisäksi tutkimuksessani käsiteltäviä *arvoja ja etiikkaa* symboloi tarinassa esiintyneen ”pultsarin” ja naisen toiminta.

Mielestäni tarinan hieno symboliikka piilee juuri siinä, että henkilöiden roolit ovat sekoittuneet verrattaessa sitä tutkimukseni. Tarinan auttaja onkin tutkimuksessani autettava. Tutkimukseni koskee siis Pro-tukipisteen etsivän työn tekijöiden moraalisia dilemmoja ja niiden taustalla olevia arvoja.

Kiinnostukseni etsivän työn moraalisiin dilemmoihin ja etsivän työn taustalla oleviin arvoihin on lähtenyt mm. keskusteluista etsivän työn tekijöiden kanssa. Keskusteluiden kautta minulle on hahmottunut työn monimuotoisuus ja se, että työ sisältää paljon risti-

[2] Tarkoitan tässä marginaaliryhmällä ihmisjoukkoa, jotka ovat sellaisessa yhteiskunnallisessa asemassa, että heiltä puuttuu valinnan vapautta, toimintamahdollisuuksia ja heidän ihmisarvoansa kyseenalaistetaan. Näiden lisäksi heillä on objekti asema ja ei-toivottu elämäntapa. Marginaalistatukseen liittyy myös toiseuden ja tabun piirteitä sekä leimatuksi tulemista. (Raitakari, 2002, 45.)

riitoja. Ristiriidat ilmenevät työntekijöiden itsensä kokemina, mutta etsivä työ herättää myös muissa ihmisissä ristiriitoja.

Työ, joka liittyy auttamiseen, sävyttyy usein erilaisista arvoista ja *normeista*[3] tulevilla moraalisilla dilemmoilla. Auttaminen nähdään monien alojen kautta kunnioitettuna työnä, mutta marginaaliryhmien parissa työskentelevien työ auttajana voi saada myös kyseenalaisia piirteitä. Vaatimukset, joita auttaja kokee syntyvät omien arvojen, läheisten vaatimusten, työroolin ja asiakkaiden vaatimusten sekä muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden ja ulkopuolisen yhteiskunnan taholta.

Hätääkärsivien näkeminen jokapäiväisessä työssä herättää usein myös kysymyksen siitä, kuka on se, jota minulla on oikeus ja velvollisuus auttaa ja millä keinoin voin auttaa tätä ihmistä? Kysymykset siitä keitä autetaan ja millä keinoilla, eivät ole koskaan arvovapaita. Niihin sekoittuvat auttajan omat arvot, työrooliin perustuvat arvot ja yhteiskunnassa yleisesti hyväksytyt arvot. Etsivän työn tekijät ovat kaikkien näiden arvovaatimusten välissä. Kiinnostukseni kohdistuukin siihen, millaisia moraalisia dilemmoja työntekijät kokevat työssään ja miten työssä sekoittuvat työntekijöiden oma halu ja tarve auttaa sekä työntekijöiden työroolin määrittelemät rajat auttamiselle.

Valitsin juuri Pro-tukipisteen etsivän työn tutkimukseni kontekstiksi sen takia, että Protukipisteen etsivän työn kohderyhmä eli prostituoidut herättävät jo itsessään monenlaisia kysymyksiä moraalista ja arvoista. Prostituutio onkin aihekenttänä varsin monitahoinen ja moraalisesti poikkeuksellisen latautunut (Kontula, 2005, 3). Tutkimukseni ei kuitenkaan keskity prostituutioon ilmiönä vaikka se sivuaakin sitä kenttää välillisesti, koska tutkimukseeni osallistuneet työntekijät työskentelevät sen ilmiön parissa.

[3] Normit ovat keinoja, joilla arvojen edellyttämiä valintoja aikaansaadaan. Sosiaaliseen elämään liittyy se, että ihmiset asettavat sääntöjä ja normeja, joiden noudattamista valvotaan. Normi on siis käyttäytymissääntö, jota tuetaan pakottein. (Allardt, 1995, 58.)

1.2 Tutkimusongelma

Tutkimukseni tutkimusongelma liittyy seuraaviin kysymyksiin:

- Millaisia moraalisia dilemmoja Pro-tukipisteen etsivän työn tekijät kohtaavat työssään?
- Mistä nämä moraaliset dilemmat syntyvät ja mitä niiden taustalla on?
- Millaiset etiikat ja arvot ohjaavat etsivän työn tekijöiden työtä?

1.3 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää Pro-tukipisteen etsivän työn tekijöiden näkökulmasta niitä moraalisia dilemmoja, joita he työssään kohtaavat ja kuvata sitä tapaa, joilla he perustelevat dilemmojen ratkaisuja. Tämän lisäksi olen kiinnostunut näiden moraalisten dilemmojen taustalla olevista tekijöistä, kuten työroolin taustalla olevista arvoista ja niiden määrittelemistä toimintanormeista sekä työntekijän omista arvoista ja niiden suhteesta työroolin vaatimiin arvoihin. Kiinnostukseni suuntautuu myös huolenpidon moraalisen etiikan ja oikeudenmukaisuuden moraalisen etiikan esiintymiseen työtä ohjaavina tekijöinä.

Keräsin ja analysoin aineistoni kvalitatiivisen tutkimusotteen mukaisesti. Aineisto koostui kahdesta ryhmähaastattelusta, joissa molemmissa oli kuusi työntekijää. Aineiston otanta kattoi koko Pro-tukipisteen etsivän työn tekijät, koska haastatteluihin osallistuivat kaikki ne Pro-tukipisteen työntekijät, jotka tekevät tai ovat aiemmin tehneet etsivää työtä. Aineiston analyysimenetelmänä käytin laadullista teoriasidonnaista sisällönanalyysiä. Teoriasidonnaisen analyysin mukaisesti käytin aineistosta esiin nousseiden löytöjen tulkintojen apuna Warkin ja Krebsin (1996) typologiaa arkielämän moraalisista dilemmoista sekä Kohlbergin (1984) oikeudenmukaisuuden etiikan käsitettä ja Gilliganin (1982) huolenpidon etiikan käsitettä.

Tutkimukseni tavoite on tuoda näkyväksi etsivän työn työroolin taustalla olevia arvoja ja toimintanormeja ja näiden suhdetta työntekijän omiin arvoihin sekä etsivässä työssä

esiintyviä moraalisia dilemmoja. Etsivää työtä ei ole aiemmin tutkittu tästä näkökulmasta.

2 PRO-TUKIPISTE TUTKIMUKSEN TAUSTAORGANISAATIONA

2.1 Pro-tukipisteen toiminta

Pro-tukipiste on yhdistys, jonka toiminnan kohderyhmänä ovat prostituoidut tai muunlaisessa seksityössä mukana olevat tai olleet henkilöt. Pro-tukipsteen toiminta voidaan jakaa yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen ja ihmisoikeudelliseen työhön, sekä matalan kynnyksen palvelujen tuottamiseen. Yhteiskunnallisena vaikuttajana Pro-tukipiste seuraa kansallista ja kansainvälistä prostituutiopolitiikkaa, sekä ottaa kantaa ja antaa lausuntoja seksityöntekijöiden asemaan ja hyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä. Yhteiskunnallisen vaikuttamisen lähtökohta on ihmisoikeudellinen. Ihmisoikeudellinen näkökulma tarkoittaa käytännössä sitä, että Pro-tukipiste seuraa, saavatko prostituutiossa tai muunlaisessa seksityössä mukana olevat ihmiset tasavertaisen kohtelun perus-, kansalais- ja ihmisoikeuskysymyksissä. Pro-tukipiste ottaa lisäksi kantaa laki- ym. yhteiskunnallisiin muutoksiin siten, että niissä huomioidaan myös prostituoitujen perus-, kansalais- ja ihmisoikeudet. (Pro-tukipisteen toimintakertomus, 2006.)

2.2 Pro-tukipiste matalan kynnyksen palvelujen tuottajana

Pro-tukipisteen palvelut on määritelty matalan kynnyksen palveluiksi sillä perusteella, että asiakas voi asioida niissä nimettömästi ja ne ovat maksuttomia. Tämän lisäksi palvelut on tarkoitettu kaikille prostituutiobisneksessä oleville riippumatta kansalaisuudesta tai sukupuolesta. Näiden lisäksi palvelujen määrittämiseen matalan kynnyksen palveluiksi vaikuttaa keskeisesti palvelujen saavutettavuus. Palvelut ovat myös niiden seksityössä mukana olevien ihmisten saavutettavissa, joita muut palvelut eivät tavoita. (Pro-tukipisteen toimintakertomus, 2008, 2.)

Saavutettavuuden lisäksi palvelujen tuottamista ohjaavat voimaannuttaminen ja vastuuttaminen. Voimaannuttamisella tarkoitetaan ihmisen oikeutta saada tietoa omista oikeuksistaan niin ymmärrettävästi, että hän kykenee myös käytännössä toteuttamaan näitä oikeuksiaan. Kykenevyys tarkoittaa myös sitä, että ihmisellä on oikeus saada tarvittaessa tukea näiden oikeuksien käytännön toteuttamiseen. Jokaisella ihmisellä tulee olla myös oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja voimaannuttamistyön tavoite on sekä ylläpitää että lisätä yksilöllisiä ja rakenteellisia valinnanmahdollisuuksia. Vastuuttamisella tarkoitetaan asiakkaan omaa sitoutumista oman muutosprosessinsa suunnitteluun ja toteuttamiseen, sekä vastuun ottamista omista valinnoistaan. (Protukipisteen toimintakertomus, 2008, 2.)

2.1.1 Matala kynnys osana haittojen vähentämisen konseptia

Matalan kynnyksen työote kuuluu *haittojen vähentämisen (Harm Reduction)* konseptiin. Haittojen vähentämiseen perustuva työ merkitsee toimimista mahdollisimman matalalla kynnyksellä. Haittojen vähentämisen juuret sijoittuvat Englantiin, Hollantiin ja Pohjois-Amerikkaan, (Riley & O' Hare, 1998, 8.) jolloin haittojen vähentäminen tuli näissä maissa julkisen terveydenhuollon kentälle 1980-luvun puolivälissä. Monia maita uhkasi tuolloin kontrolloimaton HIV-infektion leviäminen huumeiden käyttäjien keskuudessa ja sitä kautta myös leviäminen valtaväestöön. (Wodak, 1999, 169).

Tuukka Tammi (2007) on tuonut väitöskirjassaan (*Medicalising Prohibition -Harm Reduction in Finnish and International Drug Policy)* esille vaikeuden löytää termille "haittojen vähentäminen" yleistä määritelmää. Tammen väitöskirja on keskittynyt huumeiden käyttöön liittyvien haittojen vähentämiseen, josta haittojen vähentämisen konsepti on myös lähtöisin, mutta hänen ajatuksensa on sovellettavissa yhtälailla prostituutioon liittyvään haittojen vähentämiseen. Huumeiden käyttö ja prostituutio kulkevat myös ilmiöinä joissain tapauksissa käsi kädessä. (Katso s. 10)

Tammi (2007) on esitellyt enemmän tai vähemmän yhteisesti jaetut haittojen vähentämisen liittyviä piirteet vertaamalla niitä samalla piirteisiin, jotka eivät ulotu haittojen vähentämisen piiriin: 1) arvojen neutraalisuus verrattuna moralistiseen asennoitumiseen.

2) Huumeiden käyttäjän (tämän tutkimuksen näkökulmasta prostituoitu) näkeminen normaalina kansalaisena vastuineen ja oikeuksineen verrattuna huumeiden käyttäjän näkemiseen poikkeavana ja uhrina. 3) Pragmatismi[4] verrattuna ideologioihin ja uskomuksiin. 3) Ihmisoikeudet ja ihmisarvo verrattuna ihmisoikeuksien vahingoittamiseen taistelussa huumeita vastaan. 4) Yhteiskunnallisen terveyden priorisointi verrattuna kriminalisoinnin näkökulmaan. (Tammi, 2007, 384 - 385.)

Konkreettisena toimintana haittojen vähentäminen liittyy mm. huumeiden käyttäjien kohdalla puhtaiden injektiovälineiden ja kondomien jakamiseen sekä terveysneuvonnan antamiseen. Pääkaupunkiseudulle tällaista haittojen vähentämistyötä tekee mm. A-klinikkasäätiön Helsingin, Espoon ja Vantaan terveysneuvontapiste Vinkit. (Pääkaupunkiseudun Vinkki, 2008.) Prostituutioon liittyvä haittojen vähentäminen liittyy myös terveysneuvonnan antamiseen ja kondomien jakamiseen (Pro-tukipiste, 2008).

2.3 Pro-tukipisteen asiakkaiden riskitekijät ja niiden vähentäminen

Prostituutioon liittyviä riskitekijöitä, joita haittojen vähentämisen avulla yritetään ehkäistä, selvitettiin vuonna 2000 tehdyssä Pro-tukipisteen asiakaskartoituksessa. Riskitekijät vähentävät prostituoitujen kykyjä ja mahdollisuuksia määrätä asiakassuhteen sisällöstä ja rajojen asettamista. Kartoitus toteutettiin puolistrukturoidulla haastattelulomakkeella. Kartoituksessa haastateltiin 40 prostituoitua ja haastattelut tehtiin kadulla. (Peruskartoitus pääkaupunkiseudun prostituutiotilanteesta…, 2000.)

Riskitekijöitä kartoitus tapahtui kysymällä haastateltavilta heidän päihteiden käytöstään, väkivaltatilanteista ja kondomin käytöstä asiakastilanteissa. Mielenterveydellisiä ongelmia kartoitettiin kysymyksellä psyykelääkkeiden käytöstä sekä avohuollollisten tai laitoshoitoon liittyvien mielenterveyspalvelujen käytöstä. Mielenterveydellisiä ongelmien ajateltiin rajoittavan itsemääräämisoikeutta tai ainakin vähentävän sitä. (Peruskartoitus pääkaupunkiseudun prostituutiotilanteesta…, 2000.)

[4] Pragmatismi tarkoittaa: 1) Pragmaattista lähestymistä ongelmiin. 2) Filosofista teoriaa, jossa väittämän arvoja tai totuutta voidaan arvioida ottamalla huomioon sen käytännölliset seuraukset. (Oxford Universal Dictionary, 1981.)

Kartoituksesta kävi ilmi, että yli viidennes vastaajista käytti huumeita suonensisäisesti. Alkoholia käytti reilu kolmannes vastaajista ja heistä valtaosa ilmoitti käyttävänsä alkoholia kohtuullisesti. Vajaa puolet vastaajista oli kokenut jonkin asteista väkivaltaa joko asiakassuhteissa tai prostituutiotilanteissa muuten, joko jonkun ulkopuolisen taholta tai parittajien taholta. Kaikkiaan neljännes vastaajista oli kokenut fyysistä väkivaltaa, johon yli puolet oli hakenut ensiapua. Yli neljänneksellä vastanneista oli todettuja tai hoidettuja seksiteitse tarttuvia tauteja. Hälyttävää oli, että vajaa kolmannes myi seksiä myös ilman kondomia tilanteissa, joissa on olemassa tartuntariski. Kymmenen prosenttia vastaajista myi kaikkea, mitä asiakkaat haluavat, asettamatta itse minkäänlaista rajaa myytäville palveluille. (Peruskartoitus pääkaupunkiseudun prostituutiotilanteesta…, 2000.)

Vastaajista vajaa kolmannes oli käyttänyt päihdehuollon avopalveluita ja 43 prosenttia vastaajista oli käyttänyt mielenterveyspalveluita. Vastaajista 40 prosenttia ilmoitti, etteivät he ole käyttäneet tai tarvinneet mitään yhteiskunnan tarjoamia avohuollon tukipalveluja. Vastaajista 38 prosenttia on ollut hoidossa jossakin lastensuojelu- tai päihdehuoltolaitoksessa tai psykiatrisessa sairaalahoidossa. Useilla vastaajista oli monia eripituisia laitoshoitojaksoja. (Peruskartoitus pääkaupunkiseudun prostituutiotilanteesta…, 2000.)

Kartoituksen pohjalta erityiseksi haasteeksi nähtiin päihteiden, erityisesti huumeiden käyttäjät. Seksiteitse tarttuvien tautien yleisyys ja väkivalta korreloituvat kartoituksen mukaan päihdehistoriaan. Prostituoidut, jotka eivät käyttäneet päihteitä, näyttivät osaavan suojautua ja vaatia suojautumista sekä asettaa rajat ja käydä säännöllisesti myös testeissä. Tämän ryhmän parissa terveyden edistäminen ja tarttuvien tautien leviämisen ehkäisy oli asiallisen, ajankohtaisen ja oikean informaation jakamista ja vastuullisen käyttäytymisen vahvistamista. Prostituutiossa mukana olevat huumeidenkäyttäjät näyttävät muodostavan ryhmän, jossa sosiaalinen ja terveydellinen syrjäytyminen kasautuu. Ongelmien laaja-alaisuus ja syvyys vaikuttavat elämänhallinnan kykyyn ja pelkkä informaation jakaminen ei riitä riskialttiin käyttäytymisen muuttamiseen. (Peruskartoitus pääkaupunkiseudun prostituutiotilanteesta…, 2000.)

2.4 Pro-tukipisteen työn kohderyhmän eli prostituution käsitteellinen määrittäminen

Tutkimukseni kannalta on oleellista myös prostituution käsitteellinen määrittäminen, jotta ymmärretään, minkä ilmiön parissa Pro-tukipisteen työntekijät toimivat. Ilmiön käsitteellinen määritteleminen ei ole aivan yksinkertaista, eikä prostituutiotutkimuksissa ole onnistuttu luomaan yleisesti hyväksyttyä koko ilmiötä kattavaa määritelmää (Turunen, 1996, 9).

Prostituution määritelmät jakautuvat yksilötason poikkeavaan käyttäytymiseen sekä ilmiön yhteiskunnalliseen luonteeseen. Yksilötason määritelmissä ongelmaksi nousevat niiden yksipuolisuus sekä yksilöä leimaava sävy. Yhteiskunnallisen tason määritelmät taas jäävät usein hyvin yleisiksi ja ilmiön sisältöä tavoittamattomiksi. Yhteisen määrittelyperustan puuttumisen johdosta prostituutio on muodostunut eräänlaiseksi varjokäsitteeksi, jolla on viitattu hyvin heterogeenisiin rakenteisiin ja toimintamekanismeihin. (Turunen, 1996, 9.)

Prostituutio on sukupuolittunut ilmiö. Suurin osa seksityöntekijöistä on naisia ja valtaosa heidän asiakkaistaan miehiä. Silti myös miesprostituoituja ja naisasiakkaita löytyy, ja on viitteitä siitä, että tämä prostituution muoto olisi kasvussa. (Skaffari & Urponen 2004, 58.) Prostituution määritelmätkin lähtevät yleisemmin seksipalveluja myyvästä naisesta käsin. Näissä määritelmissä yritetään löytää niitä tekijöitä, jotka erottavat prostituoidun naisen muista naisista ja prostituutiosuhteet muista seksi- ja ihmissuhteista. Asiakkaasta tai prostituutiopalveluiden kysynnästä lähtevä määrittely on harvinaista. Jotkut määritelmät pitävät kuitenkin sisällään kummatkin välittömät osapuolet, sekä ostajan että myyjän. (Turunen, 1996, 9.) Välittömien osapuolien perusteella prostituutio voidaan jakaa neljään eri tyyppiin: 1) heteroseksuaalinen prostituutio, jossa nainen myy ja mies ostaa seksipalveluja, 2) heteroseksuaalinen prostituutio, jossa mies myy ja nainen ostaa seksipalveluja, 3) homoseksuaalinen prostituutio miesten välillä, 4) homoseksuaalinen prostituutio naisten välillä (Kauppinen 1991, 115).

Petersen (1994) määrittelee sukupuolikaupan, jonka yksi osa prostituutio on, sekä toiminta- että ilmenemismuodoltaan heterogeeniseksi ilmiöksi. Sukupuolikauppa liittyy sukupuoleen, rahaan ja valtaan sekä erilaisiin yhteiskunnallisiin ja oikeudellisiin järjestelmiin ja seksuaalisuuden erilaisiin ilmenemismuotoihin. Ilmiön hahmottamisen ja toimenpiteiden suunnittelemisen tekevät vaikeiksi ilmiön monikulttuurisuus sekä seksuaalinen, oikeudellinen ja poliittinen pluralismi. Koska kaupallinen seksi liittyy niin monin eri elämänalueisiin, on vaikeaa erottaa yleispätevästi, mikä on normaalia ja mikä ei ole normaalia sekä päättää mikä on hyvää ja mikä pahaa. (Petersen, 1994.)

Sosiologisissa ja sosiaalipsykologisissa tutkimuksissa prostituutioilmiötä analysoidaan prostituution sosiaalisten, ekonomisten ja taloudellisten syiden kautta, mutta myös naisten prostituutiouran, sukupuolikaupan sosiaalisten suhteiden ja prostituution psykososiaalisten vaikutusten kautta. Sosiologisten ja kriminologisten prostituutiotutkimuksien sisällä on erotettavissa kolme eri teoreettista perspektiiviä, joiden kautta ilmiötä selitetään: funktionaalinen perspektiivi, feministinen perspektiivi sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen perspektiivi.(Järvinen, 1990, 10.)

Funktionaalisen perspektiivin kautta prostituutio nähdään ns. ”naisen vanhimpana ammattina”, joka luonnollinen ja väistämätön yhteiskuntailmiö. Feministisen prostituutionäkökulman kautta ajatellaan, että prostituutio liittyy naisten ja miesten yhteiskunnalliseen epätasa-arvoon. Sosiaalisen vuorovaikutusperspektiivin mukaan prostituutioilmiö on sosiaalinen rakenne, jossa ilmenee vaihtelua eri aikoina ja eri yhteiskunnissa. (Järvinen, 1990, 11- 23.)

2.4.1 Prostituutio Suomessa

Prostituution on laajentunut Suomessa selvästi 1990-luvulta lähtien ja saanut myös suurta huomiota osakseen. Julkisuudessa alettiin keskustella kaupallisesta seksistä vilkkaasti 1990-luvun alkuvuosina. Taustalla oli uusien kaupallisen seksin muotojen tuleminen enemmän näkyviin. Prostituution ja pornografian rinnalle nousi uusia muotoja kaupallisesta seksistä. Näitä olivat seksiravintolat ja eroottiset puhelinpalvelut. Uusia ilmiöitä on selitetty mm. Neuvostoliiton hajoamisesta seuranneen seksialojen työnteki-

jöiden tarjonnan lisääntymisellä. Yhtenä tekijänä ajateltiin myös olevan tuolloin vallinnut taloudellinen lama, joka sai yrittäjät keksimään uusia toimintamuotoja. Lisäksi asennekehityksen muuttuminen Suomessa aikaisempaa sallivammaksi suhteessa alastomuuteen ja seksuaalisuuteen, katsottiin yhdeksi selitykseksi. (Oikeusministerin puheita, 2003.)

Vaikka prostituutiokenttä muuttuu koko ajan nopeasti, sen sisällä on myös erilaista kausivaihtelua, jotka ovat riippuvaisia ajasta ja ajankohdista. Esimerkiksi tietyt palvelut ovat sidoksissa vuorokaudenaikaan ja vuodenaikaan, kuten ravintolaprostituutio ja katuprostituutio. (Kontula, 2005, 27.)

2.4.2 Suomen prostituutiolainsäädäntö

Suomessa prostituutiolainsäädäntö perustuu ajatteluun, jossa seksipalvelujen myyminen ja ostaminen ovat sallittuja, mutta toisen prostituutiosta hyötyminen on kriminalisoitu. Prostituutioon liittyvä lainsäädäntö kattaa järjestyslain, parituksen, alaikäiset, ulkomaalaislain, (Kontula, 2005, 22–26.) sekä vuonna 2006 voimaan tulleen lain asiakkuuden kriminalisoinnista, jossa seksin ostaminen on kielletty ihmiskaupan uhreilta ja parituksen kohteena olevilta henkilöiltä (Oikeusministeriö, 2008).

Järjestyslaki (2003) kieltää yleisellä paikalla tapahtuvan seksipalveluiden ostamisen ja myymisen. Yleisillä paikoilla tarkoitetaan katua tai yleisölle avointa liikehuoneistoa. Parituksen osalta rikoslain säännöksiä laajennettiin vuoden 2004 elokuussa. Lakiin lisättiin myös törkeä paritus. Muutos johtui viime vuosien paritustoiminnan laajentumisesta sekä järjestäytymisestä ja kansainvälistymisestä. Parituksella tarkoitetaan bordelleja ja kaikkea seksipalveluiden markkinointia ja organisointia, josta hyötyy taloudellisesti useampi kuin yksi henkilö. (Kontula, 2005, 22–24.)

Suomessa pitkään voimassa olevan rikoslain mukaan seksin ostaminen alaikäisiltä eli alle 18-vuotiailta on rikos. Enemmistö prostituoiduista on Suomessa kuitenkin täysi-ikäisiä. Ulkomaalaislaki (1999) oikeuttaa henkilön kartoituksen Suomesta, mikäli hänen

perustelluista syistä epäillään myyneen tai aikoneen myydä seksuaalipalveluja. (Kontula, 2005, 24–25.)

3 ETSIVÄ TYÖ TUTKIMUKSEN KONTEKSTINA

3.1 Etsivän työn historiaa

Etsivällä työllä on pitkä historia monilla aloilla. Esimerkiksi lähetystyössä ja sananjulistuksessa etsivä työ on merkinnyt ihmisten ”kalastelua”. Kaupankäynnissä on pitänyt etsiä ostajia ja myyjiä, kun taas siirtomaavaltauksessa tuli kaupata ideoita ja hankkia raaka-aineita sekä työvoimaa. Etsivään työhön perustuu myös lääketieteellinen, sosiaalinen tai kasvatuksellinen kehitysapu. Niin ikään poliittisessa toiminnassakin käytetään etsivää työtä. (Hjort, 1995, 19.)

Varhaisimmat merkinnät sosiaali- ja terveysalan etsivästä työstä löytyvät Englannin pelastusarmeijan historiasta 1800-luvun alkupuolelta. Pelastusarmeijan työntekijät etsivät vähävaraisia ihmisiä ja perheitä, jotka tarvitsivat apua ja neuvoja. Avuntarve perustui englannin luokkayhteiskunnan syvään jakautumiseen sekä siihen, että köyhien auttamista ei pidetty kovinkaan tärkeänä. Olosuhteet, joissa pelastusarmeijan työntekijät tuolloin toimivat, olivat heille vieraita ja joskus jopa pelottaviakin. Tämän päivän sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät etsivän työntekijät kohtaavat samalla tavalla vieraan ja joskus pelottavankin maailman. (Mikkonen ym., 2007, 12.)

3.2 Etsivän työn perusajatukset

Jos etsivää työtä tulisi kuvailla yhdellä termillä, olisi se haittojen vähentäminen. Haittojen vähentäminen on konseptina sateenvarjo, jonka alle mahtuu monta tasoa, filosofisesta tasosta käytännön tasoon. Haittojen vähentämisen filosofisena ajatuksena on, että jonkin haittoja aiheuttavan toiminnan vaurioiden vähentämisestä on suurempaa hyötyä yhteiselle hyvälle kuin sillä, että yrittää vain yksinkertaisesti kieltää toimintaa. (Outreach Work Among Drug Users in Europe, 1999, 39.)

Etsivä työ perustuu matalan kynnyksen työotteelle. Etsivän työn perusajatuksena on lisätä kontaktia marginalisoituneiden ryhmien kanssa ja tarjota heille tarkoituksenmukaista tukea. (Mikkonen ym., 2007, 12.) Etsivässä työssä lähdetään myös siitä, että etsinnän kohteet tarvitsevat apua jossain muodossa, vaikka he eivät itse kokisikaan näin olevan. He eivät usein tiedä, mistä heidän tulisi hakea apua ja mitä heidän tulisi vaatia. Heidät on saatettu myös pettää ja näin ollen he ovat lakanneet hakemasta apua. (Hjort, 1995, 19.)

Etsivän työn tarkoituksena on kuroa ero asiakkaan subjektiivisesti kokeman avuntarpeen ja ammatillisen ”objektiivisen” tarvearvion välillä. Subjektiivisuuden ja objektiivisuuden ero ei ole yksinkertainen ja ammattilaisen on otettava tämä huomioon etsivässä työssä. Ammattilaisen on mietittävä, mikä on välttämätöntä etsintää ja mikä taas toisen elämään tunkeutumista. Objektiivisen etsinnän on oltava jatkuva ja avoin prosessi, jossa ammattilaisen ja asiakkaan välisessä vuorovaikutusprosessissa molempien tulkinta asiakkaan ongelmasta voi muuttua. Asiakas voi tajuta avuntarpeensa, kun hän saa kontaktin johonkin ammattihenkilöön tai ryhmään. Ajatus objektiivisesta avuntarpeesta laajentaa ammattilaisten eettistä vastuuta. (Hjort, 1995, 19–22.)

3.3 Etsivän työn arvopohja

Etsivä työ nähdään ensisijaisesti asenteena ja vasta tämän jälkeen metodina. Tästä johtuen on tärkeää, että ihmiset ja organisaatiot, jotka tekevät etsivää työtä ovat tietoisia omista eettisistä periaatteistaan ja uskomuksistaan. (Mikkonen ym., 2007, 17.)

Etsivässä työssä on keskeisellä sijalla asiakkaan itsemääräämisoikeus. Asiakkaan itsemääräämisoikeus tarkoittaa sitä, että työntekijän tulisi kunnioittaa ja edistää ihmisten oikeutta tehdä omat valintansa ja ratkaisunsa, riippumatta työntekijän omista arvoista ja elämänkatsomuksesta. Tarjoamalla asiakkaalle tämän mahdollisuuden työntekijä ei uhkaa asiakkaan oikeuksia. Täysivaltainen asiakas on vastuussa omista valinnoistaan ja niiden seurauksista. (Mikkonen ym., 2007, 17; ref. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet, 2005.)

Etsivän työn arvopohjaa voidaan peilata Schwartzin (1992) arvoteorian universalismiarvoihin. Schwarzin arvoteoriaan liittyviin universalismiarvoihin ja moraaliarvoihin palataan tarkemmin tämän tutkimuksen luvussa *4 Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat.*

Universalismiarvoihin, jotka tähtäävät erityisesti ulkoryhmän hyvinvointiin, kuuluvat: 1) tasa-arvo, joka merkitsee yhtäläisiä oikeuksia kaikille, 2) sosiaalinen oikeudenmukaisuus, joka tarkoittaa epäoikeudenmukaisuuden korjaamista ja heikoista huolehtimista, 3) laajakatseisuus, joka on erilaisten ajatuksien ja uskomuksien suvaitsemista 4) ja maailmanrauha, joka tarkoittaa sitä, että ei ole sotia tai ristiriitoja (Schwartz, 2005, 219).

Schwartzin (2005) universalismiarvot vastaavat etsivän työn arvopohjan arvoja. Etsivän työn arvopohjaan kuuluu ihmisoikeuksien ja ihmisarvon kunnioittaminen työtä ohjaavana perustana. Näiden kautta jokainen ihminen nähdään yhtä arvokkaana ja jokaisella on oikeus tulla kohdelluksi kunnioitettavasti moraalisella ja arvostavalla tavalla. Ihmisarvojen kunnioittamisen kautta, etsivää työtä tulee ohjata asiakkaan itsemääräämisoikeus ja itsenäisyys. Etsivän työn tulee myös ohjautua tuen tarpeesta, eikä sosiaalisesta tai laillisesta statuksesta, käytöksestä, etnisestä alkuperästä, sukupuolesta tai seksuaalisesta suuntautumisesta. (Mikkonen ym., 2007, 17.) Näistä etsivän työn arvoista voidaan löytää Schwartzin (1992) arvoteoria universalismiarvoihin kuuluvia arvoja, kuten tasa-arvo, joka merkitsee kaikille yhtäläisiä oikeuksia sekä sosiaalinen oikeus, joka tarkoittaa epäoikeudenmukaisuuden korjaamista ja heikoista huolehtimista. Näiden lisäksi etsivän työn arvot viittaavat myös laajakatseisuuteen arvona, joka tarkoittaa erilaisten ajatuksien ja uskomuksien suvaitsemista.

3.4 Etsivän työn tekijän epätavallinen rooli

Etsivässä työssä ammatinharjoittajat ovat asiakkaan alueella tai yleisellä alueella. Asiakas voi valita kontaktin työntekijään ja työntekijällä on vähemmän valtaa keskusteluissa kuin perinteisessä laitos- tai avohoito kontaktissa. Etsivässä työssä esiinnytään varovasti ja tahdikkaasti asiakkaan ehdoilla. Etualalla etsivässä työssä on yksilö eikä yhteiskunnalliset normit. (Hjort, 1995, 26–27.)

Etsivä työ on menetelmänä vaativa työmuoto. Se vaatii tekijältään sosiaali- tai terveystyön ammattitaidon lisäksi myös persoonaan liittyviä ominaisuuksia. Työntekijällä tulee olla kykyä havaita tarpeita ja vastata akuutisti esille tuleviin tarpeisiin. Tämän lisäksi työntekijältä vaaditaan stressinsietokykyä, kärsivällisyyttä, avoimuutta ja herkkyyttä. (Pro-tukipiste, 2008.)

Yksi etsivän työn vaikeus on työntekijän ammatillisen otteen säilyttäminen olemalla samalla avoin ja vilpitön suhteessa asiakkaaseen. Työntekijän on taiteiltava kahden ääripään välissä, jotka ovat liika samaistuminen asiakasryhmään, sekä liian tiukka työntekijällinen ote. Jos työntekijä samaistuu liikaa asiakasryhmään, vaarana on ammatillisten arvojen menettäminen. Toiseen ääripäähän eli liian tiukkaan työntekijälliseen otteeseen meneminen taas estää avoimuuden kohdata asiakas ja luoda häneen vilpitön suhde. (Hjort, 1995, 20.) Ammatillisten arvojen menettäminen ja liian tiukka työntekijällinen ote liittyvät Billigin ym. (1998) dilemmaan tasa-arvosta ja asiantuntemuksesta. Tätä dilemmaa tarkastellaan lähemmin sekä luvussa 4 että luvussa 7.

Etsivä työ vaatii ammatillista kypsyyttä, jonka perustana on työntekijän tietoisuus omien arvojensa perusteista. Kun työntekijä tarkastelee työtään yhteiskunnallisessa tai poliittisessa yhteydessä, hänen tulee tiedostaa, ettei yhteiskunta-analyysi ole itsestään selvää, vaan se valitaan. Hänen arvionsa asiakkaan objektiivisesta tarpeesta ei koskaan yllä hänen oman subjektiivisuutensa yläpuolelle. Paradoksaalia on kuitenkin se, että mitä selkeämmin työntekijä tiedostaa oman subjektiivisuutensa, sitä objektiivisempi tai harkitsevampi hänen on mahdollista olla. (Hjort, 1995, 21.)

Etsivän työn tekijät joutuvat perustelemaan itselleen toiminnan arvoperusteita. Miksi he tekevät aloitteita ihmisille, jotka eivät tule heidän luokseen? Syyt ovat usein moraalisia. Halua auttaa ihmisiä, jotka saavat vähän yhteiskunnalta sekä sosiaali- ja terveyspalveluilta. Vakiintuneet sosiaali- ja terveyspalvelut saavat helpommin kontaktin etuoikeutettuihin ryhmiin. Palvelut ovat usein myös taipuvaisia sysäämään vastuun motivaatiosta asiakkaille. Jos asiakas ei avaudu, syynä on hänen huono motivaationsa eikä niin, että palvelussa olisi jotain vikaa. Etsivä työ lähtee siitä, että asiakas on aina oikeassa. Huo-

nosta kontaktista syytetään yhteistyötä, jossa vastuu on ammatti-ihmisellä. (Hjort, 1995, 21.)

Etsivän työn tarkoitusperät ovat kovin erilaiset riippuen siitä, millä alalla etsivää työtä tehdään. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät ajattelevat varmasti, että heidän tarkoitusperänsä ovat jalommat kuin esimerkiksi siirtomaaherroilla. Etsivässä työssä etsijä säilyttää toisen kannettavaksi tarpeen, vaatii häneltä vastuullisuutta ja omien tavoitteiden tarkastelua. Tätä kautta kysymykseksi muodostuu, onko toiminnalla vapauttava vai tukahduttava vaikutus. Etsivään työhön liittyy myös sosiaali- ja terveydenhuollon alalla moraalisia ja eettisiä kysymyksiä, joita työntekijöiden on kysyttävä itseltään. Näitä kysymyksiä ovat: Onko minulla oikeutta tehdä asiakas tunteenomaisesti riippuvaksi itsestäni, jotta voin vaikuttaa häneen? Ovatko asiakkaan elämäntavat niin tuhoisia, että minun vaihtoehtojen pitää korvata ne? Painostanko asiakasta sen sijaan, että hän oppisi valitsemaan itse? (Hjort, 1995, 20.)

3.5 Etsivä työ Pro-tukipisteellä

Etsivä työ on merkittävä työn muoto Pro-tukipisteellä. Etsivässä työssä tehdään työtä siinä ympäristössä, jossa asiakkaat elävät arkeaan, kuten katualueilla Helsingissä, pääkaupunkiseudun baareissa ja hieromalaitoksissa sekä internetissä ja chat-linjoilla. Näiden lisäksi etsivän työn yksiköllä on Helsingissä lähellä katuprostituutioaluetta käytössään tila, jossa terveyspalveluja voidaan järjestää kenttäoloissa. (Pro-tukipiste, 2008.)

Etsivän työn avulla tavoitetaan sellaisia ihmisiä, joita ei muuten tavoitettaisi, koska nämä etsivän työn kautta tavoitetut ihmiset eivät käytä Pro-tukipisteen palveluja tai muitakaan palveluja. Kaikki eivät koe näitä palveluja tarvitsevansakaan, mutta joukossa on myös niitä, joilla on erilaisia vaikeuksia hakea apua ongelmiinsa. Pro-tukipisteen etsivän työn tekijän rooli on kuulla ja ymmärtää avun tarve, sekä löytää yhdessä asiakkaan kanssa ne palvelut, joita asiakas haluaa tai pystyy käyttämään. (Pro-tukipiste, 2008.)

Pro-tukipisteen etsivän työn yleisenä tavoitteena on kartoittaa seksityössä mukana olevien ihmisten tilannetta ja avun tarpeita. Konkreettisena toimintana etsivä työ sisältää

informoimista, motivointia, muutoksen mahdollisuuden ja vaihtoehtojen tarjoamista, terveyden edistämistä ja haittojen minimointia sekä palveluohjausta. (Pro-tukipiste, 2008.)

Pro-tukipisteellä tehdään kadulla tapahtuvaa etsivää työtä säännöllisesti kerran viikossa iltaisin. Tämän lisäksi joka vuosi toteutetaan kahdesti ns. tehoviikot, jolloin kentällä käydään neljänä iltana viikossa. Pro-tukipisteen vuoden 2006 toimintakertomuksen mukaan katutyötä tehtiin yhteensä 56 iltana toimintavuoden aikana ja kenttäkäynneillä kontaktien lukumäärä oli yhteensä 437. (Pro-tukipisteen toimintakertomus, 2006.)

Katutyössä yleisiä keskustelujen aiheita ovat yleinen terveys ja sosiaalinen hyvinvointi sekä seksityö ja turvaseksi. Etsivän työn tekijät avustavat asiakkaita myös yleisissä asioissa, sekä sosiaalityöhön liittyvissä asioissa, kuten asumisasioissa ja toimeentuloasioissa. Näiden lisäksi kadulla tulee esille juridiset asiat. Myös päihteet ja väkivalta nousevat katutyössä esille omina erityisteemoinaan. (Pro-tukipisteen toimintakertomus, 2006.) Pro-tukipisteen etsivän työn yksikköön kuuluu projekteja, jotka noudattavat etsivän työn ideologiaa ja menetelmiä. Tällaisia projekteja ovat Asumis-projekti ja miesseksityöhön erikoistunut URHO-projekti. Pro-tukipisteen etsivän työn yksikkö on myös jäsenenä valtakunnallisessa etsivän työn verkostossa ja tämän lisäksi se toimii aktiivisesti eurooppalaisessa Correlation-verkoston etsivään työhön keskittyvässä työryhmässä. (Pro-tukipiste, 2008.)

3.6 Etsivään työhön liittyvät tutkimukset

Etsivä työ on saanut vaikutteita useista eri akateemisista tieteenaloista ja sitä on tutkittu sosiaalityön ja nuorisotyön kentillä sekä mikrotasolla eli psykologisella tasolla että makrotasolla eli sosiologisella ja kulttuuriantropologisella tasolla. Etsivä työ tuli akateemisen kiinnostuksen kohteeksi 1950-luvulla sosiologiassa toisen maailmansodan jälkeen vallinneen funktionalistisen ihmiskäsityksen kautta. Tuolloin julkaistiin Amerikassa ensimmäinen tutkimus, joka kohdistui nuorten parissa tehtävään etsivään työhön. Tutkimus liittyi funktionalistisen paradigman näkökulman omaavien sosiologien kiin-

nostuksen kohdistumiseen nuorten poikkeavaan käyttäytymiseen ja suunnitelmaan, kuinka sitä voisi korjata. (Outreach Work Among Drug Users in Europe, 1999, 23.)

Tieteellinen intressi laajeni 1960-luvulta lähtien osittain funktionalismin kritiikin vaikutuksesta. Sosiaalitieteet kukoistivat Euroopassa 1960-luvulla ja poikkeavan käyttäytymisen funktionalististen mallien tilalle etsittiin vaihtoehdoiksi erilaisia malleja. Eri tieteenalat kiinnostuivat etsivästä työstä. Mallit ja metodit, joita sovellettiin, muuttuivat entistä kirjavimmiksi ja uusia etsivän työn kohderyhmiä määriteltiin. Samaan aikaan tiedonjako oli suurta ja ideat liikkuivat Euroopan ja Amerikan välillä. (Outreach Work Among Drug Users in Europe, 1999, 24.)

Etsivään työhön liittyvien tutkimuksien kiinnostuksen kohteena ovat olleet 1980-luvun puolivälistä alkaen mm. etsivän työn vaikutukset HIV-infektioiden leviämisen määrään huumeiden käyttäjien parissa. Tähän aihealueeseen liittyviä tutkimusohjelmia on kehitelty mm. yhdysvaltalaisen kansallisen huumetutkimuskeskuksen, National Institute on Drug Abuse (NIDA), toimesta. (Coyle ym., 1998.)

Etsivä työ on aina ollut paikalliseen ympäristöön sidottu, millä on ollut vaikutuksia tutkimuskulttuuriin. Useat tutkimukset, joita etsivästä työstä on tehty, ovat liittyneet paikallisten projektien yhteydessä tehtyihin tutkimuksiin, joiden ongelmana on niiden ympäristösidonnaisuus. Jokin tietty malli soveltuu johonkin tiettyyn ympäristöön. (Outreach Work Among Drug Users in Europe, 1999.)

4 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

4.1 Moraalin määrittely

Tarkastelen tässä luvussa tutkimuksessani tutkittavaa ilmiötä eli moraalisia etiikoita ja moraalisia dilemmoja sekä arvoja. Luku alkaa moraalin määritelmästä, historiallisesta katsauksesta moraalin tutkimiseen, arvojen määrittelemisestä sekä moraalisten arvojen

ja kahden moraalisen etiikan kuvailusta. Näistä siirrytään dilemman määrittelyyn, jonka jälkeen dilemmoja pohditaan myös Billigin ym.(1988) ideologisten dilemmojen kautta. Dilemmojen tarkastelusta siirrytään moraalisten dilemmojen määrittelyyn sekä tarkastellaan tässä tutkimuksessa teoreettisen tulkinnan apuna käytettyä Warkin ja Krebsin (1996) typologiaa arkielämän moraalisista dilemmoista (Real-life moral dilemmas). Lopuksi tarkastelun kohteena ovat tämän tutkimukseni kannalta relevantit aikaisemmat tutkimukset.

Pohtiessani moraalin käsitteen määrittelyä huomasin, että moraalia on määritelty lukuisista lähestymistavoista käsin. Eri aikakausina ja eri kulttuureissa moraalifilosofeilla ja tutkijoilla on ollut erilaisia määritelmiä moraalista (Vainio, 2005, 145). Lukuisista teoreettisista näkökulmista tarkasteltuna, moraalin kattava määritteleminen voi tuntua vaikealta, koska eri teoreettiset lähestymistavat keskittyvät vain tiettyihin moraalin puoliin, jättäen moraalin toiset puolet huomiotta (Rest, 1984, 25).

Tukeudun moraalin mahdollisimman yksinkertaisessa määrittelemisessä Batsonin ym. (2004) määritelmään moraalisuudesta. He ovat lainannet sanakirjan määritelmää, jonka mukaan moraalisuus tarkoittaa kiinnostuneisuutta oikeanlaisen käyttäytymisen periaatteista ja olemista samaa mieltä sellaisten periaatteiden kanssa. Tyypillisesti moraaliset periaatteet ovat universaaleja ja puolueettomia, kuten esimerkiksi oikeudenmukaisuuden ja rehellisyyden periaatteet. (Batson ym., 2004, 375.)

4.2 Moraalitutkimus ja sen kehitys

Soile Juujärvi ja Liisa Myyry (2005) kuvaavat artikkelissaan moraalitutkimuksen kehitystä Kohlbergin teoria pohjalta. Heidän mukaansa Kohlbergilainen lähestymistapa oli vallitseva moraalisten dilemmojen tutkimuksessa aina 1950 luvulta 1980 luvulle, jolloin tämä lähestymistapa alkoi saada kritiikkiä osakseen. Kritiikki kohdistui mm. moraaliarvioinnin vaiheiden yhteyksiin käyttäytymisessä, joka useista asiaa käsittelevistä tutkimuksista huolimatta näytti olevan ainoastaan kohtalainen, vaikka olikin tilastollisesti merkitsevä. Juujärvi ja Myyry viittaavat mm. Augusto Blasin (1980) ja James Restin (1986) useisiin empiirisiin tutkimuksiin, joissa moraalisen päättelyn kehittyneisyys se-

litti vain noin yhden prosentin moraalisen toiminnan vaihtelusta. (Juujärvi & Myyry, 2005, 70–71.)

Juujärvi ja Myyry (2005) viittaavat myös tutkimuksissa (esim. Walker ym. 1986; Krebs ym. 1991) esiin tulleisiin, Kohlbergin haastatteluissa käytettyjen, hypoteesien riittämättömyyteen kattamaan inhimillisten moraalisten ongelmien kenttää. Kun tutkimuksissa alettiin selvittää ihmisten kohtaamia moraalisia ongelmatilanteita ja sitä millaisia ongelmia ihmiset määrittelevät moraalisiksi, kävi ilmi, että vain osa tutkittavien itse raportoimista moraalisista dilemmoista oli filosofisia eli Kohlbergin alkuperäisten dilemmojen kaltaisia moraaliongelmia. (Juujärvi & Myyry, 2005, 71.)

Warkin ja Krebsin (1996) tutkimuksessa arkielämän moraalisista dilemmoista filosofiset ongelmat koskivat sellaisia ongelmia, joita tutkittavat eivät olleet itse kokeneet, mutta joista he olivat keskustelleet muiden ihmisten kanssa. Näitä olivat esimerkiksi eutanasia, kuolemantuomio ja kysymykset sosiaalisesta epäoikeudenmukaisuudesta. (Wark & Krebs, 1996.)

Juujärvi ja Myyry (2005) esittelevät artikkelissaan Krebsin ym. (1991) määritelmää siitä, miten kohlbergilaiset dilemmat eroavat arkielämän moraalisista dilemmoista. Kohlbergilaiset dilemmat ovat hypoteettisia dilemmoja, joissa toimija on hypoteettinen henkilö ja päätöksenteon seuraukset ovat kuviteltuja. Arkielämän dilemmoissa toimija on yleensä yksilö itse ja päätöksenteon seuraukset ovat todellisia. (Juujärvi & Myyry, 2005, 72.)

Juujärvi ja Myyry (2005, 72) mainitsevat lisäksi Carol Gilliganin (1982) moraaliteorian kehittymisen vastavetona Kohlbergin moraaliteorialle. Gilligan kritisoi Kohlbergin teoriaa oikeudenmukaisuuden kehittymisestä sillä, että se syrji naisia ja oli kapea-alainen ja pelkästään miehiin keskittynyt moraalikäsitys. Kohlbergin teoriassa oli tutkittu 84 nuorta poikaa ja yhtään tyttöä tai naista ei ollut mukana tutkittavien joukossa. Kuitenkin Kohlberg oli yleistänyt tulokset koskemaan sekä miehiä että naisia. (Juujärvi, 2003, 19.)

Nykyään Gilliganin väite siitä, että Kohlbergin teoria syrjii naisia, on kumottu. Walkerin (1991) suorittaman tutkimuksen mukaan, jossa käytettiin Kohlbergin kehittämää moraaliarviointi haastattelua (Moral Judgement Interview), merkittäviä sukupuolieroja ei löytynyt. (Juujärvi, 2003, 19.)

4.3 Arvojen ja moraaliarvojen määrittely

Ennen moraaliarvojen määrittelyä on syytä määritellä arvot. Arvot ovat Milton Rokeachin (1973) mukaan melko pysyviä käsityksiä toivottavista asioista, joita yksilö pystyy laittamaan tärkeysjärjestykseen. Erik Allardt (1995) haluaa taas tehdä eron sosiaalisten arvojen ja muiden arvojen välille. Hänen mukaansa sosiaaliset arvot ovat ympäristöstä opittuja, yleisiä, pysyviä ja tavoitteita koskevia valintataipumuksia. (Allardt, 1995, 51.)

Moraaliarvojen määrittelyssä on hyvä aluksi tehdä ero kulttuurisidonnaisten sääntöjen ja universaalien eli yleismaailmallisten moraaliarvojen välille. Tällaisia universaaleja, kaikista kulttuureista löytyviä moraaliarvoja ovat esimerkiksi ihmisarvon kunnioittaminen, tasavertaisuus ja oikeudenmukaisuus. (Anttonen, 1998.)

Shalom Schwartz (2005) on pohtinut ja selvittänyt empiirisen tutkimuksen avulla, millaisia arvoja ihmiset pitävät moraaliarvoina. Hän viittaa Kurtinesin & Gewirtzin (1984) toteamukseen, että ihmiset jakavat yleisesti käsityksen siitä, että moraali ilmenee toiminnassa, joka vaikuttaa suorasti tai epäsuorasti muiden ihmisten hyvinvointiin. Tätä kautta Schwartz näkee moraaliarvoiksi avuliaisuuden, ympäristön suojelun, oikeuden takaamisen heikommin toimeentuleville ja vääryyden estämisen. (Schwartz, 2005, 218.)

Schwarzin (2005) empiiriseen tutkimukseen moraaliarvojen selvittämiseksi osallistui sata israelilaista aikuista, joilta kysyttiin Schwartzin arvokyselyn (Schwartz 1992) pohjalta, mitä osiota vastaaja piti moraaliarvoina. Tuloksena oli, että kaikki viisi vastaajien moraalisina pitämää perusarvoa koskivat pyrkimystä edistää tai ylläpitää positiivisia suhteita muihin ihmisiin. Ne viisi arvoa, joita vastaajat eivät pitäneet moraalisina, koskivat oman edun ajamista joko muista välittämättä tai heidän kanssaan kilpaillen. (Mts, 218–219.)

Schwartz (2005) erottaa moraaliarvot koskemaan laajaa tai suppeaa moraaliuniversumia. Hän on arvioinut 58 yhteiskunnan sijoittumista moraalisen laajuuden ulottuvuudelle. Schwartz viittaa omaan arvoteoriaansa (1992), jonka mukaan on olemassa hyväntahtoisuus- ja universalismiarvoja, jotka molemmat ilmenevät pyrkimyksenä edistää muiden ihmisten hyvinvointia. Nämä arvot eroavat toisistaan niiden suuntautumisen kohteiden kautta. Hyväntahtoisuusarvot kohdistuvat läheisiin ihmisiin, joiden kanssa vuorovaikutus on tiivistä ja joihin voidaan samaistua. Universalismiarvot taas kohdistuvat koko ihmiskuntaan ja luontoon. (Mts, 226–228.)

Universalismiarvoja ovat tasa-arvo eli yhtäläiset oikeudet kaikille, sosiaalinen oikeudenmukaisuus eli epäoikeudenmukaisuuksien korjaaminen ja huolehtiminen heikommista, laajakatseisuus eli erilaisten ajatusten ja uskomuksien suvaitseminen sekä maailmanrauha eli maailma ilman sotia ja ristiriitoja. Laajan moraaliuniversumin omaavat kokevat näiden arvojen koskettavan sisäryhmänsä lisäksi myös ulkoryhmiä, kun taas suppean moraaliuniversumin omaavat saattavat ajatella näiden neljän universalismiarvon koskevan vain sisäryhmän jäseniä. Suppean moraaliuniversumin omaavat ihmiset saattavat kyllä arvostaa tasa-arvoa ja oikeudenmukaisuutta, mutta he kohdistavat ne läheisiin ihmisiin, jolloin näiden arvojen merkityssisältö lähenee selkeästi hyväntahtoisuusarvoja. (Schwartz, 2005, 218.)

Klaus Helkama (2008) pohtii Bardin ja Schwartzin (2003) tutkimuksen pohjalta arvojen ja toiminnan yhteyttä. Schwartzin teoria korostaa arvojen määritelmässä sitä, että arvot motivoivat ja ohjaavat toimintaa. Helkaman mukaan arvojen ja käyttäytymisen yhteys Bardin ja Schwartzin tutkimuksen pohjalta viittaa kuitenkin siihen, että kaikkien arvojen ja käyttäytymisen yhteydet eivät ole vahvoja. Helkama viittaakin Lönnqvistin (2006) tutkimukseen, jossa erotetaan normiohjautunut ja arvo-ohjautunut toiminta. Normiohjautunut toiminta viittaa perinnäistapojen ja normien noudattamiseen eli yhdenmukaisuusarvon arvostamiseen, jolloin hyväntahtoisuus ja universalismi eivät olleet yhteydessä auttamiseen. Arvo-ohjautuneessa toiminnassa taas arvostettiin yhdenmukaisuutta vähemmän ja tällöin hyväntahtoisuus ja universalismi ennustivat auttavaisuutta selvästi. (Helkama, 2008.)

4.4 Oikeudenmukaisuuden etiikka ja huolenpidon etiikka

Tämän tutkimuksen kiinnostus suuntautuu tarkastelemaan moraalia oikeudenmukaisuuden etiikan ja huolenpidon etiikan näkökulmista. Oikeudenmukaisuuden etiikan käsitettä tarkastellaan Kohlbergin (1984) oikeudenmukaisuuden etiikan näkökulmasta ja huolenpidon etiikan käsitettä tarkastellaan taas Gilliganin (1982) huolenpidon etiikan näkökulmasta.

Kohlbergin teoria moraaliarvioinnin kehityksestä edustaa moraalisen arvostelukyvyn ja oikeudenmukaisuuden tajun kehitystä. Kohlberg aloitti teoriansa kehittelyn jo väitöstutkimuksessaan 1950-luvun loppupuolella, ja jatkoi sen parissa kuolemaansa asti. Tämän tutkimuksen kiinnostuksen näkökulma ei ole moraaliarvioinnin kehityksessä, mutta mielestäni on kuitenkin syytä esitellä lyhyesti Kohlbergin oikeudenmukaisuuden tajun kehityksen vaiheet. Moraaliarvioinnin tasot voidaan jakaa kolmeen eri kehitykselliseen vaiheeseen, jotka ovat: 1) Esikonventionaalinen taso, johon kuuluvat a) heteronominen moraali eli tottelu ja oma etu sekä b) oman edun sekä reilun vaihdon moraali. 2) Konventionaalinen taso, johon kuuluvat c) hyvien ihmissuhteiden ja hyvän ihmisen moraali eli maineen säilyttäminen ja sääntöjen noudattaminen sekä d) sosiaalisen järjestelmän ja omatunnon moraali eli yhteiskunnan huomiointi. 3) Postkonventionaalinen taso, johon kuuluu e) yleisten jakamattomien periaatteiden ja ihmisoikeuksien sekä demokratian kunnioitus. (Kohlberg, 1984.)

Oikeudenmukaisuuden etiikan näkökulmasta moraaliset ongelmat nousevat ihmisten välisistä oikeuksista ja velvollisuuksista ja moraalinen rikkomus tarkoittaa sitä, että vahingoitetaan tai puututaan toisen ihmisen oikeuksiin. Moraalisten konfliktien ratkaisut tapahtuvat oikeudenmukaisuuteen perustuvassa arvioinnissa käyttämällä oikeuksien ja sääntöjen hierarkiaa punnitsemalla kiistellyt yksittäiset vaatimukset ja arvioimalla, mikä vaatimus on painavin. (Kohlberg, 1984.)

Huolenpidon etiikka on liitetty voimakkaasti 1980-luvulta lähtien Carol Gilliganin työhön. Gilligan kolmeen tutkimukseen perustuvan teoksen *In a Different Voice* (1982) keskeisenä ajatuksena oli kaksi erilaista lähestymistapaa moraaliin, joista toinen on huo-

lenpidon etiikka ja toinen on oikeudenmukaisuuden etiikka. Teos oli osoitettu kritiikiksi moraalipsykologiaa hallitsevalle Kohlbergilaiselle oikeudenmukaisuuden etiikkaa painottavalle lähestymistavalle. (Juujärvi, 2003, 13.)

Huolenpidon etiikan näkökulmasta ihmissuhteiden jatkuminen on tärkeää ja moraalisiksi ongelmiksi katsotaan suhteissa olevat jännitteet ja repeytymät. Huolenpidon etiikassa on keskeistä vastata toisten ihmisen tarpeisiin ja moraalinen rikkomus tarkoittaakin huolenpidon näkökulmasta sitä, että ei vastata toisen ihmisen tarpeisiin. Huolenpito tarkoittaa vastuuta nähdä ja lievittää todellisia ja havaittuja ongelmia maailmassa. (Gilligan, 1982.)

Huolenpidon etiikan tutkimus on laajentanut moraaliongelman ymmärtämistä. Sitä on sovellettu myös eri ihmissuhdeammattien etiikoihin, joissa on tärkeää toisten ihmisten auttaminen ja hoivaaminen sekä toisista huolehtiminen. (Juujärvi & Myyry, 2005, 88.)

4.5 Dilemman määrittely

Moraalin sekä moraaliarvojen ja kahden moraalisen etiikan tarkastelusta siirrytään ensiksi dilemmojen määritelmään, jonka jälkeen tarkastellaan ideologisia dilemmoja sekä lopuksi siirrytään moraalisen dilemman määrittelyyn.

Gummeruksen tietosanakirjan (1987) mukaan dilemma tarkoittaa pulmaa, ahdinkoa, vaikeaa, epätietoisuutta aiheuttavaa valintaa. Tämä määritelmä kertoo, että jo dilemma itsessään merkitsee vaikeaa valintatilannetta. Dilemma on pulma, jossa molemmat vaihtoehdot ovat jossain suhteessa väärin. Kuten esimerkiksi Kohlbergin tunnetussa Heinzin dilemmassa, jossa Heinz joutuu päättämään, varastaako hän apteekista lääkkeen pelastaakseen sairaan vaimonsa hengen (esim. Liebert, 1984, 181).

Billig ym. (1988) viittaavat dilemman määrittelyssä myös sanakirjan määritelmään kirjassaan *Ideological Dilemmas*. He siteeraavat *Oxford English Dictionary* sanakirjaa, jonka mukaan dilemma sisältää valinnan kahden tai useamman yhtä epätoivotun vaihtoehdon välillä.

4.5.1 Ideologiset dilemmat

Billig ym. käsittelevät kirjassaan *Ideological Dilemmas* (1988) ihmisten ajatteluun liittyviä sosiaalisen elämän dilemmoja. Heidän mukaansa dilemmoja esiintyy kaikissa kulttuureissa ja yhteiskunnissa, mutta dilemmojen muodot vaihtelevat yhteiskunnasta ja aikakaudesta toiseen. Tämä johtuu siitä, että dilemmojen muodot riippuvat kulttuurisista normeista, uskomuksista ja arvoista. Billig ym. korostavat, että sosiaalisen elämän dilemmoissa on aina kysymys sosiaalisesti jaettujen käsityksien ja arvojen konfliktista. (Mt.)

Billig ym. (1988) antavat kirjassaan ideologioille kaksi merkitystä, joista toinen tarkoittaa elettyä ideologiaa ja on arkiymmärrykseen kuuluva (lived ideology). Toinen taas merkitsee intellektuellia ideologiaa (intellectual ideology), joka on järjestelmä poliittista, uskonnollista ja filosofista ajattelua. Dilemmaattisessa lähestymistavassa ideologioilla oletetaan olevan vastakkaisia teemoja, eivätkä ne edusta mitään sisäistä yhtenäisyyttä. Ideologia voi tuottaa ei-ajattelevaa, tottelevaisuuteen liittyvää käyttäytymistä, mutta se voi myös tuottaa dilemman elementtejä. (Mt.)

Billig ym. (1988) tutustuttavat kirjassaan lukijan jokapäiväisen elämän dilemmaattisiin aspekteihin. Kirja esittelee uuden näkökulman jokapäiväisen ajattelun tutkimiseen. Billigin ym. mukaan sekä ideologiassa että arkipäiväisessä ajattelussa on ristiriitaisia linjoja. Vastakohtana moniin teoreetikoihin, he näkevät ideologiset dilemmat mahdollisuuksina ennemminkin kuin rajoittavina tekijöinä. He näkevät dilemmat sellaisina, jotka auttavat ihmisiä ajattelemaan merkityksellisesti sekä itsestään että ympäröivästä maailmasta. Kirjassa tarkastellaan ideologisia dilemmoja ja niiden vaikutuksia ajatteluun analysoimalla ihmisten sanomisia sellaisissa tilanteissa, jotka liittyvät koulutukseen, terveydenhuoltoon, rotuun ja sukupuoleen. Billig ym. analysoivat ihmisten puheissa esiintyviä ideologisia teemoja, joita ovat tasa-arvo ja auktoriteetti, vapaus ja tarve sekä yksilöllisyys ja kollektiivisuus. He myös korostavat jännitteitä ja ristiriitaisuuksia teemojen välillä, jotka nousevat esiin vastaajien argumentoinnista. (Mt.)

Kirjassa tarkasteltu tasa-arvon ja asiantuntemukseen liittyvän auktoriteetin välinen dilemma on mielenkiintoinen myös tämän tutkimuksen kannalta. Billig ym. keskustelevat tasa-arvoon ja auktoriteettiin liittyvässä dilemmassa kahden ryhmän eli asiantuntijoiden ja ei-asiantuntijoiden välisestä suhteesta. Tätä suhdetta ei voida ymmärtää perinteisenä sosiaalipsykologisena sisäryhmä- ja ulkoryhmätyyppisenä ilmiönä. Kyse on liberaalin asiantuntijan ideologisesta dilemmasta, jossa samanaikaisesti asiantuntija sekä hyväksyy että torjuu omaan asiantuntemukseen liittyvän auktoriteetin. Asiantuntija voi yrittää palvella ei-asiantuntijan intressejä, mutta joutuu kohtaamaan tällöin dilemman siitä, että ei-asiantuntijalla ei ole rajattomasti oikeutta epäpätevyyteen, mutta toisaalta asiantuntijalla ei ole myöskään rajattomasti oikeutta olla huomioimatta ei-asiantuntijan näkemystä, riippumatta siitä, kuinka epäpätevä se on. (Billig ym., 1988, 80–81.)

Billig ym. (1988) kuvaavat tasa-arvon ja asiantuntemukseen liittyvän auktoriteetin dilemmaa mm. erään lasten kehittämiskeskuksen sosiaalityöntekijän puheen kautta. Sosiaalityöntekijä sanoo, että heidän tehtävänään on muodostaa liittolaisuutta työtiimin ja lapsen perheen välille. Billigin ym. mukaan tässä kommentissa on käytetty rationaalisen tasa-arvoisuuden retoriikkaa, koska molemmat osapuolet työskentelevät saavuttaakseen yhteisen päämäärän. Liittoutuma ei kuitenkaan voi olla tasa-arvoinen, koska asiantuntijan näkökulman täytyy jollain tavalla määritellä liittoutumaa. Työntekijä sanokin, että heidän täytyy saada vanhemmat puolelleen, jotta pystyttäisiin ylipäätänsä tekemään mitään hyödyllistä. Vanhempien piti tulla siis asiantuntijoiden puolelle, eli liittoutumaa ei voida nähdä sellaisena, joka syntyisi asiantuntijoiden ja vanhempien välissä olevalla alueella. Vanhemmat tulevat tavallaan asiantuntijoiden alueelle ja asetelma on siinä mielessä epätasa-arvoinen. (Mts., 81)

Tilanteet, joissa asiantuntijan auktoriteetti aiheuttaa painetta ei-asiantuntijalle, on tunnistettu ja niitä on yritetty demokratisoida esimerkiksi kutsumalla niitä terapeuttiseksi väliintuloksi tai antamalla vanhemmille valtaa heidän kontaktissaan ammattilaisen kanssa. Ammattilaiset kohtaavat tässä dilemman siitä, että mitä enemmän asiakkaille sallitaan oikeuksia, sitä suurempi vaara on, että asiantuntija antaa samalla auktoriteettinsa pois. (Billig ym., 1988, 81.)

Billig (1996) on kuvannut myös dilemmoihin liittyvää ajattelun argumentatiivisuutta kirjassaan *Arguing and Thinking.* Hänen mukaansa ajattelu on kuin hiljainen sisäinen argumentointi, jossa ihminen ajattelee dialogin kautta. Billig jakaa ajattelun kahteen osaan: Ensimmäinen on kategorisointi, joka tarkoittaa yleistävää luokittelua. Kategorisoinnille on tyypillistä, että siinä kiinnitetään suurta huomiota niihin piirteisiin, jotka yhdistävät samaan kategoriaan kuuluvat, mutta yhtälailla annetaan myös suuri merkitys niille ominaisuuksille, jotka erottavat eri kategoriaan kuuluvat. Toinen ajattelun osa on partikularisointi, jossa esitetään poikkeuksia luokille. (Mt.)

4.5.2 Moraaliset dilemmat

Kuten moraalin määrittelyssäkin, on myös moraalisten dilemmojen määrittelyssä omat ongelmansa. Moraalisten dilemmojen määrittelyssä törmätään ongelmaan siitä, että moraalisista dilemmoista kirjoittaneet henkilöt ole aina samaa mieltä siitä, mitkä tilanteet ovat todella moraalisia dilemmoja (Sinnott-Armstrong, 1988, 3).

Moraalisten dilemmojen määrittelylle on olemassa kuitenkin niin sanottu standardimääritelmä, jonka mukaan moraalisiksi dilemmoiksi voidaan luokitella kaikki ne tilanteet, mutta myös ainoastaan ne tilanteet, joissa toimija on kahden vaihtoehdon välissä ja hänen pitäisi valita kummatkin vaihtoehdot. Toisin sanoen tilanteet, joissa toimijalla on moraaliset syyt valita kummatkin vaihtoehdot erikseen, mutta joissa hän ei voi valita kumpaakin yhdessä. (Sinnott-Armstrong, 1988, 5.)

.

Moraalinen dilemma syntyy siis tilanteissa, joissa jokin moraalinen vaatimus on konfliktissa toisen moraalisen vaatimuksen kanssa (Sinnott-Armstrong, 1988, 15). Moraaliset dilemmat on syytä erottaa muista dilemmoista, jotka ovat tilanteita, joissa toimijan pitää valita vaihtoehto syistä, jotka eivät ole moraalisia. (Mts. 7).

4.6 Arkielämän moraaliset dilemmat

Warkin ja Krebsin (1996) typologia arkielämän moraalisista dilemmoista erottelee dilemmat viiteen eri tyyppiin. Heidän typologiansa sisältää antisosiaaliset dilemmat, sosiaalisen paineen dilemmat ja prososiaaliset dilemmat. Antisosiaalisiin dilemmoihin kuuluvat sellaiset dilemmat, joissa henkilön tulee reagoida rikkomukseen tai houkutukseen. Sosiaalisen paineen dilemmoihin kuuluvat ne dilemmat, joissa henkilö kokee sosiaalista painetta toimia tavalla, joka vahingoittaa henkilön omia arvoja tai identiteettiä. Prososiaalisiin dilemmoihin kuuluu kaksi erilaista dilemmaa. Toinen siihen kuuluvista dilemmoista on lojaalisuuden dilemma, jossa henkilön tulisi reagoida ristiriitaisiin vaatimuksiin. Toinen prososiaalinen dilemma koskee tilannetta, jossa henkilön tulisi reagoida toisten tarpeisiin eli kyseessä on toisin sanoen auttamisen moraalinen dilemma. Näiden lisäksi Warkin ja Krebsin luokittelu kattaa myös filosofiset dilemmat, joilla tarkoitetaan dilemmoja, jotka eivät suoraan kosketa henkilöä tai hänen ystäviään, mutta joista henkilö on keskustellut tai väitellyt muiden ihmisten kanssa. Tällaisia olivat esimerkiksi eutanasia, kuolemantuomio ja kysymykset sosiaalisesta epäoikeudenmukaisuudesta. (Mt.)

Warkin ja Krebsin edellä mainittu typologia syntyi tutkimuksessa, jossa he selvittivät sukupuoli- ja dilemmaeroja arkielämän moraalisessa arvioinnissa. Tutkimukseen osallistui 110 yliopisto-opiskelijaa, joista puolet oli miehiä ja puolet naisia. Wark ja Krebs olivat Kohlbergin (esim.1984) luoman testin, ja sukupuolirooleja eli maskuliinisia ja feminiinisiä ominaisuuksia mittaavan testin lisäksi pyytäneet tutkittavia muistelemaan ja kuvailemaan kahta merkittävää arkielämän konfliktia. Toisen tutkittavien kuvaileman konfliktin piti liittyä suoraan itse tutkittaviin ja johonkin toiseen ihmiseen tai joihinkin toisiin ihmisiin, joiden kanssa tutkittavilla oli erityinen suhde. Toinen konflikti, joka tutkittavien pyydettiin kuvailemaan, oli konflikti, joka ei suoraan koskettanut itse tutkittavia. Tämän jälkeen tutkittavilta kysyttiin mm. seuraavanlaisia kysymyksiä: Mikä teki siitä moraalisen konfliktin? mitä vaihtoehtoja harkitsit? Ajatteletko tehneesi oikein? Entä ihmiset, jotka olivat mukana? (Wark & Krebs, 1996, 221–222.)

Arkielämän moraalisia dilemmoja yritettiin sovittaa aluksi muiden tutkijoiden luomiin kategorioihin, mutta tämä prosessi ei tuonut esille dilemmojen välisiä tärkeitä eroja.

Wark ja Krebs tutkivat monia eri tapoja luokitella dilemmoja ja päätyivät lopulliseen jaotteluun, joka erotteli jo edellä esitetyt filosofiset dilemmat, antisosiaaliset dilemmat, sosiaalisen paineen dilemmat ja prososiaaliset dilemmat. (Wark & Krebs, 1996, 223.)

Tutkimus, josta typologia syntyi, lähti kiinnostuksesta siihen, kuinka ihmiset tekevät moraalisia päätöksiä jokapäiväisessä elämässään. Tästä oli olemassa vain vähän tietoa. Toinen kiinnostuksen kohde oli sukupuolierot tai sukupuoliroolien erot moraalisessa arvioinnissa tai moraalisessa suhtautumisessa arkielämän moraalisiin dilemmoihin. Tutkimuksen ensimmäinen tavoite olikin määritellä herättävätkö erityyppiset moraaliset dilemmat erilaisen moraalisen arvion. Tutkimuksen toinen tavoite koski toista kiinnostuksen kohdetta eli sukupulieroja. Tavoitteena oli määritellä kallistuivatko naiset ja ihmiset, joilla on feminiininen sukupuolirooli-identiteetti tekemään erilaisia moraaliarviointeja kuin miehet ja ihmiset, joilla on maskuliininen sukupuolirooli-identiteetti. Ja jos näin on, niin voidaanko näitä sukupuoleen liittyviä eroja selittää arkielämän moraalisissa dilemmoissa sukupuoleen liittyvillä eroilla. (Wark & Krebs, 1996, 221.)

Tutkimuksen tulokset eivät tukeneet Gilliganin (1982) väitettä sukupuoli ja sukupuoliroolien eroista moraalisessa kypsyydessä. Naiset ja feminiiniset henkilöt eivät saaneet alhaisemman tason pistemääriä Kohlbergin (1984) testillä mitattuna. Ainoa sukupuolieroihin viittaava huomio oli Warkin ja Krebsin mukaan se, että tutkittavien itseään koskevat arkielämän moraaliset dilemmat suosivat naisia. Siitä huolimatta, että naiset tekivät enemmän huolenpitoon perustuvia moraaliarvioita kuin miehet, olivat sukupuolierot kuitenkin hyvin pieniä. Wark ja Krebs olettavat, että perimmäinen syy sille, miksi naiset tekevät enemmän huolenpitoon perustuvia moraaliarvioita, johtuu siitä, että naiset valitsevat keskustella enemmän huolenpitoon perustuvista moraalisista dilemmoista kuin miehet. (Wark & Krebs, 1996, 227–228.)

4.7 Aikaisemmat tutkimukset

4.7.1 Arkielämän moraaliset dilemmat ja sosiokognitiivisen konfliktin aste

Tämä tutkimuksen kannalta relevantteihin aiempiin tutkimuksiin lukeutuvat Liisa Myyryn ja Klaus Helkaman (2007) tutkimus eri moraalisten dilemmatyyppien sosiokognitiivisen konfliktin vahvuudesta, joka perustuu Helkaman (2004) Warkin ja Krebsin (1996) typologian uudelleen luokitteluun, Juujärven (2003) väitöskirjatutkimuksen tulosten pohjalta.

Tutkimukseni kannalta mielenkiintoisen lisän Warkin ja Krebsin (1996) luokitteluun tuo uudelleen luokitellun typologian esille tuoma näkökulman, muiden ihmisten roolista passiivisina tai aktiivisina toiminnan kohteina.

Sosiokognitiivinen konflikti tarkoittaa henkilölle sellaista tilannetta, jossa eri henkilöt esittävät eri näkökulmia tavalla, joka tekee henkilölle vaikeaksi vain mukautua toisten mielipiteisiin. Ihmisen vastaus vaatimukseen on johdettavissa hänen suhteestaan näiden henkilöiden kanssa. (Myyry & Helkama, 2007, 247; ref. Doise & Mugny, 1984.)

Myyry & Helkama (2007) ovat kehitelleet Helkaman (2004) teoreettista ja empiiristä argumenttia yksityiskohtaisemmin. He luokittelevat sosiokognitiivisen konfliktin asteen kautta Warkin ja Krebsin (1996) dilemmatyypit uudelleen. Heikkoon sosiokognitiiviseen konfliktiin (low socio-cognitive conflict) kuuluvat houkutukseen reagoimisen dilemmat (esim. Juujärvi 2003, 2005). Näissä dilemmoissa päätöksentekijä kohtaa houkutuksen toteuttaa omat tarpeensa tai edistää omaa etuaan käyttäytymällä epärehellisesti. Houkutukseen reagoimisen dilemmoihin liittyy esimerkiksi puolison pettäminen. Houkutukseen perustuvissa dilemmoissa ihmisen velvollisuus on selkeä ja annettu ja moraalisen teon oikeus ja vääryys on jo ennalta toimijan tiedossa. (Myyry & Helkama, 2007, 248.)

Kohtuulliseen sosiokognitiiviseen konfliktiin (moderate socio-cognitive conflict) kuuluvat sekä reagoiminen rikkomukseen että reagoiminen toisen tarpeeseen. Warkin ja

Krebsin (1996) luokittelun mukaan rikkomuksiin reagoimisen dilemmat kuuluvat antisosiaalisiin dilemmoihin yhdessä houkutuksen dilemmojen kanssa ja auttamista koskevat dilemmat kuuluvat taas prososiaalisiin dilemmoihin, yhdessä lojaalisuutta koskevien dilemmojen kanssa. Auttamisen dilemmat ja lojaalisuuden dilemma eivät kuitenkaan edusta samaa sosiokognitiivisen konfliktin astetta, vaikka molemmat ovatkin prososiaalisia dilemmoja. Sosiokognitiivisen asteen mukaan auttamisen dilemmat on sijoitettu samaa luokkaan rikkomuksiin liittyvien dilemmojen kanssa. Tämä liittyy mm. siihen, että termin sosiokognitiivinen konflikti mukaan, auttamiseen liittyvät dilemmat muistuttavat rikkomuksiin liittyviä dilemmoja siinä mielessä, että molemmat niistä koskevat ihmisen velvollisuuksien rajoja. Verrattaessa houkutuksen moraalisiin dilemmoihin, joissa moraalisen teon oikeus ja vääryys on jo ennalta toimijan tiedossa, jättävät rikkomus- ja auttamisdilemmat enemmän varaa harkinnalle. (Myyry & Helkama, 2007, 248).

Voimakkaat sosiokognitiiviset konfliktit (high socio-cognitive conflict) kattavat dilemmat, joissa henkilö on ristiriitaisten vaatimusten välissä eli lojaalisuuden dilemmat sekä dilemmat, joissa henkilö kokee sosiaalista painetta. Lojaalisuuden dilemmassa kaksi tai useampi henkilö asettaa päätöksentekijälle vaatimuksia ja häneen täytyy päättää, kenen odotukset täyttää. Sosiaalisen paineen dilemmassa henkilö tuntee painetta toimia omia arvojaan ja identiteettiään vastaan. Toisilla ihmisillä on tärkeä rooli voimakkaissa sosiokognitiivisissa dilemmoissa, kun taas rikkomuksia ja auttamista koskevissa dilemmoissa, muut ihmiset edustaa enemmän tai vähemmän potentiaalisen toiminnan passiivisia kohteita. Toisen osapuolen liittyminen dilemmaattiseen tilanteeseen ei saa aikaan tiettyä moraalista vaikutusta. Empiiriset perustelut pistää lojaalisuuden dilemmat ja sosiaalisen paineen dilemmat yhdessä voimakkaan sosiokognitiivisen konfliktin kategoriaan ja erottaa lojaalisuuden dilemma auttamisen dilemmoista. Tämä tulee kuitenkin esille ainoastaan Juujärven (2003, 2005) suomalaisessa tutkimuksessa. (Myyry & Helkama, 2007, 248.)

Myyry & Helkama (2007) kuvaavat artikkelissaan kahta tutkimusta, jotka he suorittivat todentaakseen edellä esitetyn jaottelun validiutta ja tukeakseen dilemmojen luokittelua kolmeen tasoon niiden sosiokognitiivisen konfliktin asteen mukaisesti. Ensimmäisessä

tutkimuksessa 35 tutkittavaa arvioi sosiokognitiivisen konfliktin asteen mukaisesti luokiteltua kuutta arkielämän dilemmatyyppiä. Dilemmat oli otettu suurimmaksi osaksi Warkilta ja Krebsiltä (1996) sekä Juujärveltä (2003).

Toisessa tutkimuksessa tutkittavina oli 191 nuorta naista. Tutkimuksessa mitattiin sosiaalista näkökulman ottoa ja emotionaalista empatiaa sekä arkielämän moraalisia dilemmoja ja tutkittavien tunteita dilemmojen ratkaisuista. Dilemmat oli luokiteltu kolmen sosiokognitiivisen konfliktin asteen tasoihin sekä sen mukaan liittyivätkö ne suoraan itse tutkittaviin ja johonkin toiseen ihmiseen (personal dilemma) vai liittyivätkö ne tilanteisiin ja ihmisiin, joihin tutkittavalla ei ollut suoraan kosketusta (impersonal dilemma).(Myyry & Helkama, 2007.)

Ensimmäisen tutkimuksen tulokset tukivat dilemmojen luokittelua kolmen sosiokognitiivisen konfliktin asteen mukaiseen tasoon. Toisen tutkimuksen tulokset viittasivat siihen, että sosiokognitiivisen konflikti oli heikointa houkutusdilemmoissa ja voimakkainta lojaalisuusdilemmoissa. Sympatian kokeminen liittyi voimakkaisiin sosiokognitiivisiin konflikteihin. (Myyry & Helkama, 2007.)

4.7.2 Huolenpidon etiikka ja sen kehitys

Toinen tämän tutkimuksen kannalta relevantti aiempi tutkimus koskee Soile Juujärven (2003) väitöskirjaa, jonka tutkimustuloksiin myös Helkaman (2004) tekemä uudelleen luokitus Warkin ja Krebsin (1996) typologiasta nojautuu. Juujärven tutkimuksen lähtökohtana on Carol Gilliganin (1982) esittämä kritiikki Lawrence Kohlbergin moraalikehitysteoriaa kohtaan. Tutkimuksen päätavoitteena oli selvittää muodostavatko Gilliganin esittämät huolenpidon tasot kehitykselliset vaiheet. Juujärvi tutki huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden ajattelun kehitystasoja lähihoitaja- ja sosionomiopiskelijoiden sekä poliisiopiskelijoiden keskuudessa koulutuksen alussa ja kaksi vuotta myöhemmin. Juujärven tutkimusmenetelmä perustui moraaliongelmien eli dilemmojen ratkomisiin. Huolenpidon ajattelun mittaamisessa hän käytti apuna Eeva Skoen kehittämää menetelmää *The Ethic of Care Interview (ECI)*, ja oikeudenmukaisuuden ajattelua Juujärvi mittasi Colbyn, Kohlbergin et al. kehittämän *Moral Judgement Interview* (MJI) mene-

telmän avulla. Näiden lisäksi Juujärvi tutki myös sukupuoliroolien, emotionaalisen empatian, roolinoton ja minäkäsityksen yhteyttä moraaliseen ajatteluun. Hän analysoi myös tutkittavien oman elämän moraalikonfliktit huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden etiikan näkökulmia käyttäen. (Juujärvi, 2003.)

Juujärven (2003) tutkimustulokset tukivat hänen lähtöolettamustaan siitä, että huolenpidon ajattelu sisältää kehityksellisen jatkumon, joka alkaa itsestä huolehtimisesta ja selviytymisestä ja jatkuu toisista huolehtimiseen ja uhrautumiseen, jonka jälkeen kehitys kulkee tasapainoiseen huolenpitoon itsestä ja toisista. Juujärven tutkimukseen osallistuneista 34 prosenttia kehittyi huolenpidon ajattelussa ja 48 prosenttia kehittyi oikeudenmukaisuuden ajattelussa. Kaikki ryhmät kehittyivät oikeudenmukaisuuden ajattelussa, kun taas huolenpidon ajattelussa kehittyivät lähihoitaja- ja sosionomiopiskelijat. Huomioitavaa oli myös, että oikeudenmukaisuusajattelussa korkeimmalle kehittyneet edustivat myös kehittynyttä huolenpidon ajattelua. Huolenpidon ajattelu sisälsi toisten ihmisten hyvinvoinnin edistämiseen suuntautuneita arvoja ja eettisiä periaatteita. (Mt.)

Tutkimustulokset, jotka koskivat oman elämän moraalikonflikteja, viittasivat siihen, että dilemmatyypit ennustivat käyttivätkö osallistujat ennemminkin huolenpidon vai oikeudenmukaisuuden orientaatiota. Dilemmat, jotka olivat huolenpito-orientoituneita, suuntautuivat toisten ihmisten tarpeisiin ja hyvinvointiin (prososiaaliset dilemmat). Oikeudenmukaisuusorientoituneita olivat taas sellaiset dilemmat, jotka sisälsivät rikkomuksia ja kiusauksia (antisosiaaliset dilemmat). (Juujärvi, 2003.)

5 TUTKIMUAINEISTO JA MENETELMÄVALINNAT

5.1 Tutkimusaineiston keruu

5.1.1 Haastattelut ja haastateltavat

Tutkimusaineistoni kerääminen ja analysointi tapahtui laadullisia menetelmiä käyttäen. Tutkimusaineistoni koostuu kahdesta ryhmähaastattelusta. Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi ryhmähaastattelut sen takia, että tutkimukseni tarkoituksena oli kerätä tietoa ilmiöstä (moraalisista dilemmoista ja niiden taustalla olevista arvoista) sellaisessa kontekstissa (etsivän työn kontekstissa), joka oli minulle henkilökohtaisesti vieras. Henkilökohtaisesti vieraalla tarkoitan sitä kokemustietoa, joka syntyy vain työn tekemisen kautta. Etsivä työ itsessään sisältää niin paljon sellaista kokemustietoa, että pelkästään etsivästä työstä kertovan kirjallisuuden kautta ei voida tavoittaa sitä todellisuutta, jossa työntekijät tekevät työtä asiakkaiden kanssa. Kirjallisuuden kautta tavoitetaan vain pintakuori siitä monikerroksisuudesta, jonka etsivä työ käytännössä ja työntekijöiden kokemuksissa kattaa.

Ryhmähaastattelujen avulla ajattelin tavoittavani paremmin tätä etsivän työn monimuotoisuutta, kuin yksilöhaastattelujen kautta. Syynä tähän oli se, että ryhmähaastattelun kautta haastateltavat punnitsevat asioita monelta näkökannalta ja keskustelu tuottaa näin erilaisia diskursseja, joiden puitteissa ihmiset käsittelevät asiaa (Alasuutari, 2001, 155). Tätä kautta ryhmähaastattelun voidaan ajatella tuottavan enemmän tietoa, kun osallistujat voivat yhdessä muistella, herättää muistikuvia, tukea ja rohkaista toisiaan (Eskola & Suoranta, 2000, 94).

Koska etsivään työhön liittyvät moraaliset dilemmat kytkeytyvät myös Pro-tukipisteen arvoihin ja toimintanormeihin ajattelin, että ryhmähaastattelujen kautta saisin paremmin esille näitä arvoja ja toimintanormeja kuin yksilöhaastatteluissa. Tämä johtuu siitä, että silloin, kun haastateltavia yhdistää jonkin ryhmän jäsenyys, tulevat ryhmän arvot ja

normit helpommin esille, vaikka niitä ei varta vasten edes kysyttäisikään (Sulkunen, 1990, 265).

Haastateltavia oli yhteensä kaksitoista niin, että molemmissa ryhmissä oli kuusi haastateltavaa. Kahdestatoista haastateltavasta yksi on mies ja loput yksitoista ovat naisia. Haastateltavien jako ryhmiin tapahtui sen mukaan, kumpi ajankohta oli haastateltaville sopivampi, tavoitteena oli kuitenkin, että ryhmät ovat samankokoisia. Haastateltavien lukumäärä vastaa tällä hetkellä Pro-tukipisteellä sitä määrää työntekijöitä, jotka tekevät tai ovat joskus tehneet etsivää työtä.

Ensimmäisessä haastatteluryhmässä oli työntekijöitä, joiden työkokemus Pro-tukipisteeltä oli alle vuodesta lähemmäs kymmeneen vuoteen. Osalla haastateltavista oli aiempaa kokemusta etsivästä työstä jo ennen Pro-tukipisteelle tuloa. Ryhmässä oli yksi johtavassa asemassa työskentelevä, neljä tekee etsivää työtä kaduilla, internetissä ja baareissa sekä Pro-tukipisteen päivystyksen aulatiloissa. Yksi toimii terveydenhoitajana Pro-tukipisteellä ja hänellä on pitkä aiempi kokemus etsivästä työstä.

Toinen haastatteluryhmä koostui työntekijöistä, joiden työkokemukset Pro-tukipisteeltä vaihtelevat alle vuodesta yli kymmeneen vuoteen. Haastateltavista kaksi on johtavassa asemassa Pro-tukipisteellä. Lopuista neljästä haastateltavasta kolme työskentelee etsivän työn yksikön projekteissa ja yksi haastateltava työskentelee tällä hetkellä sosiaalityöntekijänä toimipisteessä. Ne haastateltavista, jotka eivät tutkimushetkellä tehneet konkreettisesti etsivää työtä esim. kadulla tai baareissa, ovat kuitenkin jossain vaiheessa työuransa aikana tehneet etsivää työtä.

Molemmat haastattelut kestivät noin kaksi tuntia, ensimmäinen haastattelu kesti muutamia minuutteja alle kaksi tuntia ja toinen haastattelu kesti viisi minuuttia yli kaksi tuntia. Molemmissa haastatteluissa haastattelupaikkana oli Pro-tukipisteen toimiston kahvihuone. Nauhoitin haastattelut ja kysyin luvan haastattelujen nauhoittamiseen haastattelujen alussa. Ensimmäisessä haastattelussa nauhuri ei ollut nauhoittanut ensimmäistä kahtakymmentä minuuttia, joten tästä haastattelusta jäivät pois nauhalta haastateltavien esittäytymiskierros sekä kysymys siitä, mitkä arvot ohjaavat Pro-tukipisteen etsivää

työtä ja osa tähän kysymykseen annetuista vastauksista. Olin kuitenkin kirjoittanut mahdollisia jatkokysymyksiä varten haastateltavien mainitsemia arvoja ylös ja kun nauhuri saatiin kuntoon, pystyimme palaamaan ainakin osaan haastateltavien jo mainitsemista arvoista. Tämän lisäksi arvot, joita aluksi kysyttiin, tulivat esille useassa kohdassa haastattelun aikana. Esittäytymiskierrokselta menettämäni informaation sain jälkeenpäin etsivän työn johtajalta.

Molemmissa ryhmissä haastateltavat puhuivat paljon ja kommentoivat toistensa puheenvuoroja sekä keskustelivat aiheista keskenään. Haastatteluissa syntyi selkeästi keskustelua niin, että jonkun aloittamasta aiheesta siirryttiin myös muihin aiheisiin, joita osallistujat kommentoivat. Usein puheenvuorot myös sivusivat aiheita, joita minulla oli tarkoitus myöhemmässä vaiheessa kysyä. Ryhmähaastattelun voidaankin ajatella tuottavan tässä mielessä erilaista tutkimusaineistoa kuin yksilöhaastatteluiden. Erityisesti luonnollisissa ryhmissä osallistujat soveltavat siihen tuttua arkielämän vuorovaikutustilanteen kehystä. Tutkija jää tällöin ajoittain sivuun kysymystensä kanssa ja ryhmän jäsenet alkavat kysellä asioita toisiltaan tai pohtia ryhmälle ominaista suuntautumista asioihin. Tutkijalla on mahdollisuus nähdä ja kuulla ryhmän hahmottamistapoja asioista sekä termejä ja käsitteitä joiden puitteissa ryhmä toimii.(Alasuutari, 2001, 152.)

Alasuutarin (2001) mukaan tutkijan on eriteltävä muodollisen organisaation sisällä järjestettyä ryhmähaastattelua myös siltä kannalta, millainen hierarkia ja vuorovaikutustilanne ryhmässä vallitsee. Tähän liittyvät kysymykset siitä, kuka vastaa kysymyksiin ensimmäisenä, kuka tai ketkä voivat keskeyttää muiden puheen, missä määrin tulkinnoista keskustellaan tai ollaan erimieltä. Oma kokemukseni haastattelutilanteista oli, että haastateltavien välinen vuorovaikutus oli varsin tasa-arvoista. Tämä johtui luultavasti siitä, että haastateltavia yhdisti etsivän työn asiantuntemus ja jokainen kertoi etsivästä työstä omasta näkökulmastaan. Toinen tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen vaikuttava tekijä voisi liittyä siihen, että tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus ovat arvostettuja arvoja Pro-tukipisteen etsivän työn työntekijöiden keskuudessa, ja että niiden vaikutus näkyi siksi myös haastattelutilanteessa.

Haastattelutilanteessa oli huomattavissa, että jotkut puhuivat enemmän kuin toiset, mutta kaiken kaikkiaan puheenvuorojen jakautuminen oli melko tasapuolista ja kaikki sanoivat jotain. Se, että joku puhui enemmän kun toinen, saattaa johtua myös temperamenttieroista ennemminkin kuin hierarkiasta. Oma vaikutelmani oli joka tapauksessa se, että haastattelemani työryhmän jäsenet olivat kaikki tottuneet puhumaan avoimesti ja tasa-arvoisesti työryhmässään.

Litteroin haastatteluaineiston mahdollisimman tarkasti sana sanalta. Jätin kuitenkin litteroinnista pois haastateltavien pitämät tauot ja äännähdykset, lukuun ottamatta naurahduksia ja sellaisia äännähdyksiä, jotka liittyivät puheen sisältöön. Haastattelunauhojen litterointi oli varsin helppoa, koska haastateltavien ääni kuului nauhoilla selvästi ja osasin aika nopeasti hahmottaa äänen perusteella, kuka milloinkin puhui. Tämän lisäksi haastateltavat eivät puhuneet toistensa päälle, mikä helpotti huomattavasti nauhojen litterointia.

5.2 Tutkimusaineiston analyysi

5.2.1 Teoriasidonnainen laadullinen sisällönanalyysi

Tutkimusaineistoni analyysi perustuu laadulliseen analysointiin. Laadullisen analysoinnin tarkoituksena on luoda aineistoon selkeyttä, jotta tutkittavasta asiasta voidaan tuottaa uutta tietoa. Analysointi tähtää aineiston tiivistämiseen ilman, että kadotetaan aineiston informaatiota. (Eskola & Suoranta, 2003.) Laadullinen analyysi koostuu kahdesta käytännössä toisiinsa kietoutuneesta vaiheesta, jotka ovat havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen (Alasuutari 2001,39).

Tutkimusaineistoni analyysin päättelyn logiikka perustuu teoriasidonnaiseen lähestymistapaan. Teoriasidonnaisessa tutkimuksessa analyysi lähtee tietyistä teoreettisista kytkennöistä, mutta analyysi ei kuitenkaan pohjaudu suoraan teoriaan. Teoriaa käytetään apuna analyysin etenemisessä niin, että se toimii aineistosta tehtyjen löytöjen tulkintojen tukena. Aikaisempi tieto vaikuttaa analyysiin uusia ajatusuria aukovasti, mutta teoriaa ei kuitenkaan testata. Teoriasidonnaisen analyysin päättelyn logiikka on abduk-

tiivista, joka tarkoittaa sitä, että tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit, joiden tehtävä on ikään kuin avata uusia uria analyysille. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98 – 100.)

Määrittelen tutkimukseni aineiston analyysin päättelyn logiikan teoriasidonnaiseksi sen mukaan, että tutkimuksessa on käytetty teoriaa analyysistä löydettyjen tulkintojen tukena. Olen käyttänyt Warkin ja Krebsin (1996) typologiaa arkielämän moraalisista dilemmoista luokitellakseni aineistosta esiin nousseita moraalisia dilemmoja. Tämän lisäksi olen käyttänyt Gilliganin (1982) huolenpidon etiikkaa ja Kohlbergin (1984) oikeudenmukaisuuden etiikkaa selittäessäni aineistosta löytyneitä moraaliin ja moraalisiin dilemmoihin sekä näiden taustalla oleviin arvoihin liittyviä elementtejä.

Teoriasidonnaisen aineistojen analyysin päättelyn logiikan lisäksi on olemassa kaksi muuta metodologista lähestymistapaa, joiden välimaastoon teoriasidonnainen lähestymistapa sijoittuu (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 98). Nämä lähestymistavat ovat aineistolähtöinen eli induktiivinen lähestymistapa ja teorialähtöinen eli deduktiivinen lähestymistapa. Teorialähtöisessä lähestymistavassa teoria ohjaa tutkijaa uuden tiedon etsimisessä sekä jäsentää ja systematisoi samalla kerättyä tietoa. Puhtaasti aineistolähtöisessä lähestymistavassa taas pyritään teorian rakentamiseen empiirisestä aineistosta käsin. (Eskola & Suoranta, 2003.)

Analyysimenetelmänä olen käyttänyt laadullista sisällönanalyysiä. Analyysin päättelyn logiikkaa on aineiston koodausvaiheessa ohjannut aineistolähtöisyys, joka on siivittänyt analyysin toteuttamista suuntaamalla analyysivaiheessa huomion aineistosta esiin nousseisiin asioihin niiden teoriakytkennöistä riippumatta. Puhdas induktiivinen eli aineistolähtöinen päättely ei kuitenkaan ole mahdollista, koska se perustuu pelkkään havaintojen kuvaamiseen ilman minkäänlaisia ennakkokäsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Puhdasta aineistolähtöistä tutkimusta on ylipäätänsä vaikea toteuttaa jo siksi, että havainnot eivät ole objektiivisia. Käytetyt käsitteet ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat näin tulokseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98.)

Myös tässä tutkimuksessa aineiston aineistolähtöiseen tarkasteluun on varmasti vaikuttanut ennalta lukemani kirjallisuus tutkittavasta ilmiöstä sekä ennalta määrittelemäni ajatus siitä, että haluan löytää aineistosta juuri moraalisia dilemmoja ja niiden taustalla olevia arvoja. Aineistolähtöisyys toteutui ehkä parhaiten sen kautta, että minulla ei ollut tutkijana ennakkokäsityksiä siitä, millaisia nämä moraaliset dilemmat olivat, mitä niiden taustalla oli ja millaisissa tilanteissa ne syntyivät. Annoin näiden kuvausten nousta itse aineistosta.

Laadullinen sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 105). Sisällönanalyysi on menettelytapa, jolla dokumentteja voidaan analysoida objektiivisesti ja systemaattisesti (Kyngäs & Vanhanen, 1999, 4-5). Sisällönanalyysin avulla saadaan aineisto kuitenkin vain järjestetyksi johtopäätösten tekoa varten. Sisällönanalyysin vaarana onkin, että tutkija ei kykene tekemään tutkimuksessaan mielekkäistä johtopäätöksiä vaan esittelee järjestetyn aineiston ikää kuin tuloksina. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 105.)

Sisällönanalyysi on komivaiheinen prosessi, jossa aineisto ensin redusoidaan eli pelkistetään. Tämän jälkeen aineisto klusteroidaan eli ryhmitellään, jossa samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi, joka nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Kolmannessa vaiheessa aineisto abstrahoidaan eli käsitteellistetään, jossa yhdistellään edellisessä vaiheessa syntyneitä luokkia niin kauan kuin se on aineiston sisällön näkökulmasta mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 105.)

5.2.2 Aineiston analyysin kulku

Lähdin etenemään aineiston analyysin ensimmäisessä vaiheessa aineistosta käsin. Tarkastelin kahta ryhmähaastatteluaineistoani yhtenä kokonaisuutena ja tarkoitan puhuessani haastatteluaineistosta molempia ryhmähaastatteluaineistoja. Aloitin aineiston analyysin lukemalla litteroituja haastatteluja läpi sekä kuuntelemalla haastattelunauhoja. Lukemisen ja nauhojen kuuntelun kautta haastatteluaineistosta alkoi nousta teemoja, joita keräsin haastateltavien puheenvuoroista. Valitsin siis analyysiyksiköksi puheenvuoron ja tarkastelin niissä esiin tulleita teemoja, joita kirjoitin ylös ja luokittelin eri

koodein. Luokitteluyksiköitä olivat sanat, lauseet ja lauseen osat. Koodien nimet määräytyivät luokitteluyksikön sisällön merkityksen mukaan. Koodien nimiä olivat mm. luottamus, asiakkaan itsemääräämisoikeus, sietäminen, epäoikeudenmukaisuus, leimaaminen, asiakkaan valinnat, työntekijä tarpeet, kontrolli, heitteillejättö jne. Yhden puheenvuoron sisällöllinen merkitys saattoi koostua monista eri koodeista. Haastateltava puhui esimerkiksi luottamuksesta, asiakkaan itsemääräämisoikeudesta, ennakkoluulosta ja työntekijöiden omista tarpeista samassa puheenvuorossa. Alla on esitetty tapa, jolla pelkistin aineistoa koodaamalla puheenvuoroissa esiintyneitä teemoja analyysin ensimmäisessä vaiheessa. Esimerkkinä on käytetty puheenvuoroa, johon palaan vielä myöhemminkin tässä tutkimuksessa.

H1: Niin tästä **luottamuksesta**. Joskus on aika hankala tietää sitä, että esimerkiksi erilaisten yhteistyötahojen keskuudessa asiakkaat saattaa tai nyt tämä yks asiakas, jota mä mietin niin ei halua kertoa sitä, että on tekemisissä Pro-tukipisteen kanssa, koska hän (asiakas pelkää sitä, että nämä mahdolliset yhteistyötahot reagoisi siihen tietoon jotenkin negatiivisesti.) Eli sitten tulee aika *tällaisia ongelmallisia tilanteita,* kun yrittää selostaa selostaa, että kuka (työntekijä) on, jos on tukemassa asiakasta. Kuitenkin asiakkaan ääntä pitää kuunnella, **etkä sä voi sitä luottamusta rikkoa** ja sitten toisaalta myöskin tietää sen, että asiakas saattaa olla ihan oikeassa, että (jos joku toinen taho saa tietää, että tukihenkilö on Pro-tukipisteeltä, niin sitten se voi vaikuttaa tän asiakkaan kannalta negatiivisesti. *Että se liittyy tällaisiin arvoihin, ei välttämättä meidän työyhteisön arvoihin vaan muitten työyhteisön arvoihin.*)

Poimin ja koodasin puheenvuorosta kaikki ne sanat, lauseet tai lauseiden osat, jotka olivat mielestäni puheenvuoron kokonaisuuden kannalta sisällöllisesti merkittäviä. Luottamukseen liittyvät koodattavat yksiköt ovat tekstissä tummennetulla. Asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyvät kohdat ovat tekstissä alleviivattuina. Työntekijöiden omiin tarpeisiin liittyvät koodit ovat merkattu tekstiin kursiivilla. Sulkujen sisällä ovat ennakkoluuloihin liittyvät koodit. Kuten esimerkistä on huomattavissa, useat lauseet tai lauseiden osat oli mahdollista koodata useamman kuin yhden koodin mukaan.

Analyysin toisessa vaiheessa kirjoitin auki sitä, mitä eri koodit merkitsivät työntekijöiden puheessa ja miten eri koodit kietoutuivat puheenvuorossa toisiinsa. Edellistä puheenvuoroa esimerkkinä käyttäen kirjoitin seuraavasti: ” (Koodi luottamus) Luottamus menee työntekijän omien tarpeiden edelle ja työntekijä ei voi rikkoa luottamusta vain sen takia, että ei itse joutuisi kiusalliseen tilanteeseen. Luottamuksen säilyttäminen to-

teutuu asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen kautta. (Koodi asiakkaan itsemääräämisoikeus) Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen merkitsee asiakkaan valinnan kunnioittamista. Asiakas on tehnyt valinnan, että hän ei halua paljastaa asiakkuuttaan muille yhteistyötahoille. (Koodi ennakkoluulot) Tämä johtuu asiakkaan pelosta, että hänet leimattaisiin tai häntä kohdeltaisiin ennakkoluuloisesti. Ja tämä taas johtuu asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta katsottuna yhteistyötahojen arvoista. (Koodi työntekijän omat tarpeet) Tilanne ei ole kuitenkaan työntekijälle täysin yksiselitteisesti ratkaistavissa, koska hän kokee olevansa vaikeassa tilanteessa."

Analysoinnin kolmannessa vaiheessa tarkastelin auki kirjoitettuja koodeja ja pohdin niitä osina laajempaa kontekstia ja ryhmittelin toisiinsa sopivat koodit samaan ryhmään. Tätä kautta esimerkiksi luottamukseen liittyvät koodit oli mahdollista yhdistää asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen.

Lopuksi tarkastelin sijoittamiani auki kirjoitettuja koodeja ja yhdistin niitä edelleen suurempien otsikoiden alle. Lopulta pääluokiksi muodostuivat *Suhde, Asiantuntemus ja Vastuu*, joiden alle kaikki auki kirjoittamani koodit sopivat.

5.2.3 Haastattelulainaukset

Olen käyttänyt tutkimukseni tulosten kuvauksessa katkelmia haastatteluista. Lainaukset ovat alkuperäisessä muodossaan, mutta olen jättänyt pois haastateltavien nimet ja korvannut ne antamalla jokaiselle haastateltavalle nimen sijaan koodin. Kahdentoista haastateltavani koodit muodostuvat kirjaimesta H sekä numerosta yhden ja kahdentoista välillä, esimerkiksi H1, H2, H3 jne. Koodauksen avulla olen yrittänyt minimoida haastateltavien tunnistettavuutta. Jossain kohdassa olen lainannut myös esittämääni kysymystä, jolloin olen merkinnyt oman puheenvuoroni lainauksen kirjaimella T.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Analyysin kautta löydettiin Pro-tukipisteen työntekijöiden yhdessä muodostamaa todellisuutta etsivän työn luonteesta sekä etsivään työhön liittyvistä moraalisista dilemmoista. Analyysissa esiin tulleita moraalisia dilemmoja tulkittiin Warkin ja Krebsin (1996) typologian kautta. Typologiassa on kysymys arkielämän moraalisten dilemmojen luokittelusta, jonka mukaisesti dilemmat voidaan jakaa houkutuksen, rikkomukseen reagoimisen, auttamisen, sosiaalisen paineen ja lojaalisuuden moraalisiksi dilemmoiksi. Tulkinnassa käytettiin apuna myös moraalisen etiikan kahta ääntä: Kohlbergin (1984) oikeudenmukaisuuden etiikkaa ja Gilliganin (1982) huolenpidon etiikkaa.

6.1 Suhde

Etsivässä työssä keskeisenä on asiakkaan ja työntekijän välinen suhde, jonka toimivuus on koko työskentelyn perusta. Tämän vuoksi analyysiosio alkaa tämän suhteen ja siihen liittyvien elementtien sekä moraalisten dilemmojen esittämisellä ja tulkitsemisella.

6.1.1 Ammatillinen suhde ja ihmissuhde

Haastatteluaineiston perusteella voidaan sanoa, että asiakkaan ja työntekijän välinen suhde perustuu ammatillisuudelle, joka antaa suhteelle säännöt ja rajat. Suhteen säännöt ja rajat taas perustuvat Pro-tukipisteen arvoihin ja toimintaideologiaan ja välittyvät työntekijän työroolin kautta asiakassuhteeseen.

”H6:.. Tota se, että mä teen Pro-tukipisteen pelisäännöillä silloin kun mä olen Pro-tukipisteellä töissä ja jotenkin mun mielestä se on jo semmoinen, että täällä toimitaan näin ja sit mä niin kuin ite hyväksyn sen, että tehdään niin kuin tämmöistä haittojen minimoimista.”

Työntekijä tuo suhteeseen myös aina omat arvonsa ja persoonallisuutensa, vaikka suhteen pohjana onkin ammatillisuus. Voidaan siis ajatella, että suhteessa on kaksi sitä sä-

vyttävää puolta, ammatillinen puoli, joka perustuu työrooliin ja ihmissuhdemainen puoli, joka perustuu työntekijän omille arvoille ja persoonallisuuteen. Vaikka suhde voidaankin jakaa näihin kahteen sitä määrittävään puoleen, ne ovat kuitenkin molemmat koko ajan mukana määrittämässä suhdetta. Joissain tilanteissa nämä puolet ovat harmoniassa keskenään, kun taas toisissa tilanteissa nämä kaksi puolta voivat olla ristiriidassa ja aiheuttaa tätä kautta työntekijälle moraalisia dilemmatilanteita. Eri tilanteista riippuu myös se, kumpi puoli on enemmän korostuneena.

Haastateltavat pohtivat suhdetta asiakkaaseen sen ihmissuhdemaisen puolen luonteen kautta eli sellaisten asioiden kautta, joissa ammatillisuus ei ole hallitsevana tekijänä määrittelemässä suhdetta. Suhteen ihmissuhdemainen puoli tulee esille mm. siinä, että suhde asiakkaaseen nähdään osana omaa henkilöhistoriaa. Suhde ei ole tällöin vain työrooliin liittyvä vaan asiakkaan merkitys näkyy siinä henkilökohtaisena.

”H12: Niin. ja sit toisaalta myöskin se, että tavallaan jonkun matkaa kuitenkin kuljetaan yhdessäkin, et on osa sen ihmisen elämää ja se tulee osaks sun henkilöhistoriaa sillä tavalla, että sä opit tunteen sen…”

Asiakkaiden merkitys työntekijän henkilökohtaisessa elämässä näkyy myös siinä, että työntekijät pohtivat tapaavansa asiakkaita usein enemmän kuin ystäviään.

”H7: Niin ja jos sit miettii, että kavereitten omien ystävien näkemistä, niin kyllä mä nyt joskus näen jotain asiakkaita useammin kuin omia kavereita. Et jos mä näen niitä kerran viikossa, vaikka jotain asiakastakin niin en mä ehdi tavata mun ystäviä niin usein.”

Ihmissuhdemaista puolta korostaa myös se, että asiakkaat herättävät työntekijässä tunteita.

”H9: Jos asiakkaan kanssa keskustellessa tuntee intensiivisemmin tunteita kuin oman kumppanin kanssa välillä viikkoon, niin kyllä sekin voi olla ihan mahdollista, mutta (naurua).”

Edellä esitettyä jakoa suhteesta sen ammatilliseen ja ihmissuhdemaiseen puoleen voidaan tarkastellaan Gilliganin (1982) esittelemän moraalisen etiikan kahden äänen kautta. Tällöin suhteen ammatillinen puoli edustaa oikeudenmukaisuuden etiikkaa ja ihmissuhdemainen puoli edustaa huolenpidon etiikkaa. Ammatillisuus perustuu roolien tuomiin oikeuksiin ja velvollisuuksiin, jotka ovat keskeisiä oikeudenmukaisuuden etiikassa. Roolien tuomat oikeudet ja velvollisuudet taas pohjautuvat Pro-tukipisteen arvoihin.

”H7: Ne on varmaan niitä Pro-tukipisteen ihan yhteisiä arvoja, eli just tällaista ihmisen kunnioittamisesta ja ihmisen itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta, ihmisoikeuksien kunnioittaminen, perusoikeuksien kunnioittaminen. Et sehän ohjaa meijän koko toimintaa ja on meijän ideologinen pohja.”

Oikeudet ja velvollisuudet liittyvät niin työntekijän kuin asiakkaankin oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Työntekijän velvollisuuksiin liittyy myös asiakkaan velvollisuuksien ja oikeuksien tunnustaminen. Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet liittyvät mm. asiakkaan itsemääräämisoikeuteen.

”H6: Et sit toisaalta mä ajattelin siitä vastuullisuudesta, että et niinkun, koska ihmisellä on se itsemääräämisoikeus ja myöskin se vastuu omasta elämästään. Siis jotenkin niinku se, et kyl mä ainakin yritän kokoajan tarjota sitä vastuuta takaisin sille ihmiselle. Siis silleen jotenkin, et hän tekee ne päätökset omasta elämästään, en minä työntekijänä voi tehdä niitä päätöksiä, et mä voin vaan ohjata ja neuvoa ja kannustaa, mutta että hän itse niinku ottaa koko aika tai niinku ehkä niinku jossain mielessä työntää sitä vastuuta takasin sille ihmiselle koska helpostihan se käy niin, että se kaadetaan työntekijän syliin, että ota sää nyt tästä, kun ei ite niinku halua.”

Suhteen ihmissuhdemainen puoli voidaan liittää Gilliganin (1982) huolenpidon etiikkaan, jolloin suhdetta määrittää ihmisten väliset siteet ja yhteys, joita haastateltavat edellä kuvasivat esimerkeillä asiakkaan liittymisestä omaan henkilöhistoriaan sekä asiakkaiden kanssa koetuista tunteista. Ihmissuhdemaisen puolen liittämistä huolenpidon etiikkaan perustelee myös työntekijän omasta tarpeesta lähtevä auttaminen, joka ei liity

ammatilliseen rooliin. Tällöin työntekijä kokee tarvetta vastata asiakkaan tarpeisiin välittömästi. Asiakkaan hätään tai tarpeeseen vastaaminen liittyy huolenpidon etiikkaan.

”H6: Ne helposti ehkä tulee, tai mä ajattelen, et itellä ainakin tulee jotenkin se hätä vastata heti niihin tarpeisiin että. Et kun toinen jotkin pientä heittää sieltä niin alkaa niinku heti ikään kuin auttamaan kauheesti ”

6.1.2 Luottamus ammatillisessa suhteessa ja ihmissuhteessa

Työntekijät nostavat luottamuksen yhdeksi tärkeäksi työtä ohjaavaksi arvoksi. Heiltä kysyttiin, millaisia ajatuksia luottamus herättää ja miten sitä voisi käytännössä toteuttaa.

”*T: Eilisessä haastattelussa tuli sellainen aika monelta esiin, että yks arvo, joka olis niinku luottamus, miltä se teistä kuulostaa? Miten se niinku käytännössä vois toteutua se luottamus, minkälaisia ajatuksia se herättää?*

Haastateltava 9 sanoo, että koko etsivä työ toimintana perustuu luottamukselle. Luottamuksellisuus on Pro-tukipisteen työn perusta, ja henkilökuntaa sitoo salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Luottamus korostuu erityisesti matalan kynnyksen ja etsivän työn palveluissa, koska asiakkaat voivat asioida näissä palveluissa anonyymisti. Luottamuksellisen ja turvallisen ilmapiirin luominen on tärkeää myös siksi, että asiakkailla on usein korkea kynnys tulla ongelmiensa kanssa hakemaan apua.

”H9: No se on kaiken a ja o. Meidän asiakasryhmä varsinkin, totta kai kaikissa ammattiryhmissä ja palveluissa luottamus ja vaitiolovelvollisuus sitoo henkilökuntaa, mutta meillä se korostuu sitten vielä. Asiakkaat voi asioida nimettömästi, et ei tehdä sitä asiakasrekisteriä ja asiakkaalla on useasti korkea kynnys tulla heidän ongelmien kanssa meille, et sitä pitää kunnioittaa sitten ja tehdä selväks, että ei me olla muiden viranomaisten kätyreitä ja tiedon välittäjiä suoranaisesti niinku heidän tilanteesta ja luoda sellainen turvallinen luottamuksellinen ympäristö, missä he pystyy keskustelemaan niistä asioista ja ottamaan niitä vapaasti esille. ”

Luottamuksesta puhutaan toimivana suhteena asiakkaan kanssa. Haastateltava 7 sanoo, että ilman luottamusta eli toimivaa suhdetta asiakkaan kanssa ei päästä asiakkaan määrittelemiin tavoitteisiin. Hän korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja asiantuntemusta tavoitteiden määrittelyssä. Työntekijän ammatillinen rooli on auttaa asiakasta tavoitteiden eteenpäin viemisessä.

”H7: .. Kun se luottamus, siis toimiva suhde asiakkaan kanssa on kaiken sen a ja o, että ilman sitä ei päästä niinku siihen, että mitä se asiakas tavoittelee, että asiakashan meillä määrittelee ite ne tavoitteensa, että mitä ne on ja me ollaan sitten auttamassa niitten niinku eteenpäin viemisessä. Että ilman sitä luottamusta se ei varmaan onnistu…”

Työntekijän ja asiakkaan toimivan suhteen perustana olevan luottamuksen rakentaminen tapahtuu heidän kahden välillä. Suhde asiakkaaseen sisältää ammatillisen roolin, joka luo suhteelle rajat ja perustan, sekä työntekijän omat arvot ja oman persoonallisuuden. Tästä johtuen suhteen ammatillinen ja ihmissuhdemainen puoli, ovat molemmat mukana asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen rakentamisessa, ylläpitämisessä sekä luottamuksen menettämisessä. Ammatillinen rooli ohjaa luottamuksen toteutumista muun muassa salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden kautta. Työntekijä on kontaktissa asiakkaaseen kuitenkin myös oman persoonansa kautta.

Haastateltava 7 sanookin, että luottamus syntyy luottamuksena ihmiseen eli työntekijään, joka luo omana persoonanaan suhteen asiakkaaseen. Hän pitää organisaation hyvää mainetta positiivisena asiana, mutta näkee kuitenkin luottamuksen syntymisen kahden ihmisen välisenä asiana. Työntekijä rooli organisaation edustajana ei siis automaattisesti takaa luottamuksellisen suhteen syntymistä.

”H7:… Ja must tuntuu, että se luottamus usein tulee just siihen ihmiseen ja niinku työntekijään. Et organisaatio tietysti niinku maine on, jos se on maineeltaan luotettava niin se on niinku hyvä asia, mut et jokainen työntekijä omana persoonanaan luo sen kontaktin ja sen suhteen siihen ihmiseen, jonka kanssa lähdetään sit työskentelemään.”

Puheenvuorosta saa sen kuvan, että luottamuksellisen suhteen luomisessa työntekijän persoonallisuus nostetaan tärkeämmäksi kuin ammatillinen rooli, joka tulee merkittäväksi vasta sen jälkeen, kun asiakkaan kanssa lähdetään työskentelemään.

Haastateltava 12 puhuu luottamuksesta arvona, jota täytyy koko ajan luoda ja uusintaa. Luottamus ei ole jotain joka on olemassa Pro-tukipisteen rakenteissa niin, että se sitä kautta automaattisesti välittyisi asiakkaille. Työntekijät ovat niitä, jotka luovat ja ylläpitävät luottamuksellista suhdetta asiakkaisiin.

”H12: Ja se on jännä, että se on säilynyt mun mielestä kuitenkin sillai kivalla tavalla semmosena elävänä arvona, että tota vaik tää nyt rupee olemaan toimintana jo niin vakiintunutta, et me ei oteta sitä annettuna, et kaikki luottaa meihin. Eli se on kokoajan sellanen uus juttu, se täytyy joka kerta uudelleen voittaa. Et me ei lähetä siitä, että ihmisen pitäis luottaa, kun se kuulee nimen Pro-tukipiste.”

Luottamus ei voi olla vain luottamusta Pro-tukipisteeseen ja sitä kautta työntekijän ammatilliseen rooliin, vaan se on myös luottamusta ihmiseen, joka toimii ammatillisen roolin kautta.

6.1.3 Kysymys luottamuksen pettämisestä

Puhuttaessa luottamuksesta, sen pettämisestä tai luottamuksellisuutta vastaan toimimisesta käy ilmi, että ne saavat erilaisia merkityksiä suhteen ammatillisessa puolessa ja ihmissuhdemaisessa puolessa. Kun asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta tarkastellaan ihmissuhteena, luottamuksen pettäminen liittyy siinä kahden ihmisen, asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen. Luottamuksen pettäminen tapahtuu suhteessa, ja näin ollen myös luottamuksen korjaaminen hoidetaan siinä samassa suhteessa.

Haastateltava 7 pohtii luottamuksen pettämiskysymystä ihmissuhdemaisen puolen kautta.

”H7:…Et jos mä petän luottamuksen siihen, ni se on ihan sama kuin missä tahansa muussa ihmissuhteessa…”

Hänen mukaansa asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa luottamuksen pettämistä voi tapahtua ihan pienissä asioissa. Se ei välttämättä tarkoita mitään sellaista, että rikkoo esimerkiksi vaitiolovelvollisuutta.

”H7…Sitten, et sit se täytyy niinku siitä, siit täytyy päästä eteenpäin jotenkin, et jos näin tapahtuu, koska ainahan tällaisia voi tapahtua. Et ei se aina ole niin kraavia, et mä nyt meen ja kerron tuolla sen, et mitä se mulle on kertonu, vaan pieniä asioita myös siinä ihan siinä asiakassuhteessa. Et se tavallaan on niinku ihmissuhde, joka perustuu luottamukselle, vaikkakin ammatillinen ihmissuhde.”

Hän ei selitä tarkemmin, mitä nämä pienet asiat ovat, mutta hän yhdistää ne tavallisissa ihmissuhteissa tapahtuviin luottamuksen pettämisiin. Haastateltava kuvaa asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta ihmissuhteeksi, joka tapahtuu ammatillisen kohtaamisen kontekstissa. Luottamuksen pettäminen asiakassuhteessa ei siis tarkoita välttämättä ammatillisten rajojen rikkomista vaan pieniä asioita, joita tapahtuu tavallisissa ihmissuhteissa ja jotka pitää yrittää korjata ja joista täytyy päästä jotenkin eteenpäin, jotta suhde voi jatkua.

Silloin kun luottamuksen pettämisessä ei ole kysymys ammatillisten sääntöjen ja velvollisuuksien rikkomisesta, sitä voidaan tarkastella Gilliganin (1982) huolenpidon etiikan kautta. Huolenpidon etiikassa on tärkeää vastata toisen ihmisen tarpeisiin, jolloin moraaliset rikkomukset, kuten tässä tapauksessa luottamuksen pettäminen voisi tapahtua juuri tässä tarpeeseen vastaamisen kysymyksessä. Tällöin voisi ajatella, että haastateltavan mainitsemat pienet luottamuksen pettämistä koskevat asiat voisivat liittyä esimerkiksi siihen, että työntekijä ei vastaa jossain tilanteessa asiakkaan tarpeisiin.

Luottamus asiakkaan ja työntekijän välillä syntyy näiden kahden ihmisen suhteessa. Vaikka luottamus solmitaan kahden ihmisen välillä, on luottamuksen taustalla kuitenkin

kollektiivisuus, joka tarkoittaa sitä, että luottamus nähdään sellaisena arvona, jonka kaikki työyhteisön jäsenet jakavat.

”H12: Ja se on mun mielestä sisäisesti myös sellainen arvo, jonka kaikki jakaa jotenkin sillai, että tota, vaikka se syntyy yksittäisen työntekijän ja yksittäisen asiakkaan välillä, niin sit myös se, että se on kollektiivisesti sellainen iso arvo, johon niinku, jota kaikki pitää tärkeenä...”

Luottamuskysymystä ja sen pettämistä täytyy siis tarkastella myös sen kollektiivisen luonteen kautta. Tällöin voidaan huomata, että luottamuksen toteutumista tai pettämistä ei valvo vain asianomaiset itse vaan myös koko yhteisö eli Pro-tukipisteen muut työntekijät. Työntekijä vastaa luottamuksellisen työotteen toteutumisesta ja säilyttämisestä niin asiakkaalle, yhteisölle kuin itselleenkin.

Luottamuskysymys nähdään siis toisaalta työntekijän persoonallisuuteen liittyvänä asiana, jolloin sen yhteydessä puhutaan ennemminkin ihmissuhteesta ja toisaalta se nähdään kollektiivisesti sisäistettynä arvona, joka liittyy ammatilliseen rooliin ja jota yhteisö vahtii**.** Silloin kun luottamus liitetään työntekijän persoonallisuuteen ajatellaan, että asiakkaan luottamus syntyy juuri siihen työntekijään, jonka kanssa hän työskentelee. Kollektiiviseksi arvoksi se muuttuu silloin, kun suhteen luonteessa painotetaan ihmissuhdemaista puolta enemmän sisäistettyä työroolia, joka asettaa luottamuksen toteutumiselle sääntönsä.

”H12:…Et se on niin niinku sisään rakennettu arvo täällä, et se ohjaa sitä työtä niin vahvasti. ”

Luottamuksen pettämiskysymyksessä yhteisö ja yhteisöllinen kontrolli nousevat keskeisiksi silloin, jos työntekijä jostain syystä rikkoo ammatillisia rajoja koskien luottamuskysymystä. Tällöin luottamuksen pettämisessä on kysymys kollektiivisia arvoja vastaan toimimisesta eli toisin sanoen ammatillisen roolin määrittämien sääntöjen, velvollisuuksien tai rajojen rikkomisesta. Nämä säännöt voivat liittyä mm. salassapitoon ja vaitiolovelvollisuuksiin. Ne eroavat edellisessä kappaleessa käsitellyistä pienistä luottamuksen

rikkomisista, joilla viitattiin tavallisissa ihmissuhteissa tapahtuviin asioihin ja joita tarkasteltiin huolenpidon etiikan kautta.

”H12:...ja mä luulen, että siinä tulee myös sellainen niinku, se on ehkä huono sana se yhteisöllinen kontrolli, mut joka tapauksessa siinä niinku tavallaan, että mä luulen, et yhteisö reagois varsin voimakkaasti, jos joku niinku rupeis työskentelemään sillä tavalla, et se sotis sitä luottamuksellisuutta vastaan…”

Ammatillisia rajoja rikkovat luottamuksen pettämiset liittyvät oikeudenmukaisuuden etiikkaan. Tästä perspektiivistä katsottuna moraalinen virhe tapahtuu siinä, että työntekijä vahingoittaa asiakkaan oikeuksia mm. salassapito- tai vaitiolovelvollisuutta rikkomalla.

Luottamus kollektiivisena arvona liittyy työntekijän työrooliin ja sen mukanaan tuomiin vaatimuksiin. Toisaalta kollektiivisuus tarkoittaa myös sitä, että työntekijä voi luottaa työroolin ja sen vaatimusten kautta myös yhteisön tukeen vaikeissa tilanteissa. Työroolin kautta toteutuu yhteiset tavoitteet, ideologia ja arvot. Toimiminen työroolin vaatimusten mukaan tuo työntekijälle varmuuden niistä rajoista, joiden puitteissa hän voi toimia. Voidaankin siis ajatella, että yhteisö toimii sekä kontrollina että tukena.

”H9: Sit kun se on se yhteinen, yhteiset tavoitteet, yhteinen ideologia, arvomaailma, tiedetään mihin ollaan menossa, sitten uskaltaa myöskin tehdä asioita niinku omannäköisesti ja myöskin tietää, että on luottamus muulta työyhteisöltä ja johtotasolta siihen, et me tehdään sitä, tää ihminen tekee sitä asiaa ja sitä asiaa eteenpäin, mut se tekee niitä omannäköisesti sitä juttua.”

Luottamuksellinen työote tarkoittaa toimimista työroolin edellyttämällä tavalla. Työrooli pohjautuu työyhteisön jakamiin kollektiivisiin arvoihin. Nämä arvot ovat työroolin perustana ja niiden kautta ratkaistaan työtilanteisiin liittyviä moraalisia dilemmoja. Luottamusta vastaan toimiminen merkitsisi siis toimimista työroolin vastaisesti ja tätä kautta se liittyy laajempaan kysymykseen kuin pelkästään asiakkaan luottamuksen rikkomiseen. Samalla se merkitsisi myös työroolin asettamien sääntöjen rikkomista. Koska

työroolin säännöt perustuvat kollektiivisesti jaetuille arvoille, nousee luottamuksellisessa työotteessa keskeiseksi myös muu työyhteisö.

6.1.4 Työroolin vaatimukset suhteessa työntekijän omiin arvoihin

Työntekijälle tarve toimia kollektiivisia arvoja vastaan liittyy tilanteeseen, jossa omat arvot ja sisäistetyt kollektiiviset arvot ovat jollain lailla vastakkain. Haastateltava 9 pohtii tilannetta, joka liittyy omien arvojen ja sisäistetyn työroolin vastakkaisuudesta aiheutuvaan moraaliseen dilemmaan. Haastateltava kuvailee työssä sattunutta tapausta, jossa asiakas joutui päihtymystilansa takia hyväksikäytetyksi.

”H9: Kyl mä muistan yhden sellaisen tilanteen, kun mä teen kanssa etsivää työtä tuolla tai me tehdään näissä seksiliikkeissä tai yhdessä seksiliikkeessä, missä on tällaisia videonkatselukoppeja…Niin muistan tapauksen, jossa oli sellainen nuorehkon näköinen mieshenkilö ihan tiedottomassa siis sellaisessa niinku ei varmasti pelkästään alkoholin vaikutuksen alaisena siellä puoli vaatteissa…ja siinä vaan vanhempia miehiä menee sisään ja ovi menee vähäks aikaa raolleen tai kiinni ja sit tulee seuraava.”

Warkin ja Krebsin (1996) typologiaa käyttäen voisi ajatella, että työroolin asettamat auttamisen rajat ovat haastateltavalle selkeät ja hän toteaakin, että töissä ollessaan hänen tehtävänsä ei ole pelastaa asiakasta tästä yksittäisestä tilanteesta. Pelkästään ammatillisen roolin kautta tarkasteltuna dilemma ei siis liity Warkin ja Krebsin luokittelua käyttäen auttamisen rajojen dilemmaan.

”H9…Silloin, kun on töissä niin eihän meijän tehtävä ole niin kuin mennä sinne ja ottaa hänet hoiviinsa kotiin, nyt mä hoidan sut kuntoon ja nyt mä pelastan sut täältä…”

Vaikka ammatillisen roolin kautta tarkasteltaessa auttamisen rajat ovat selkeät, haastateltava kuvaa kuitenkin sitä, kuinka tilanteen aiheuttamat voimakkaat tunteet aiheuttavat hetkellisen etääntymisen ammatillisesta roolista. Hän erottaa siis puheessaan edelleen ammatillisen roolin asettamat auttamisen rajat, mutta myös henkilökohtaisen halun auttaa asiakasta yli näiden rajojen. Hänen mukaansa halu puuttua tilanteeseen, ylittäen

omat ammatilliset rajat, liittyy ammatillisesta roolista etääntymiseen, joka taas aiheutuu oman tunnereaktion voimakkuudesta. Tällöin voisi ajatella, että ammatillisesta roolista etääntyminen merkitsee sitä, että samalla etäännytään ammatillisuuden määrittämistä auttamisen vastuun rajoista ja dilemma koskee tällöin kysymystä siitä, missä menee auttamisen rajat, kun henkilökohtaisesti haluaisi auttaa enemmän kuin ammatillinen rooli sallii.

" H9:…Mut kyllä sellaisessa tilanteessa niinku se ammatillinen sellainen etäisyys ja ammatillinen rooli saattaa helposti häilyä, tulee sellainen. Kyl mä uskon, että kaikilla suojeluvaisto on niin vahva, et ku just tollaista törkeetä hyväkskäytön kriteerit täyttävää toimintaa näkee niin kyllä siihen haluais puuttua…"

Toisaalta dilemman voisi myös luokitella sosiaalisen paineen dilemmaksi, jossa ammatillinen rooli, joka perustuu kollektiivisesti jaetuille arvoille, vaatii työntekijää toimimaan omia henkilökohtaisia arvojaan vastaan. Sosiaalisen paineen moraaliseksi dilemmaksi luokittelemisen heikkoutena on kuitenkin se, että moraalisen dilemman aiheuttaa työntekijän sisäistetyn työroolin ja omien arvojen ristiriitainen kohtaaminen. Tällöin vaatimus ei tule ulkoapäin vaan työroolin kautta tuleva vaatimus on sisäistetty, vaikka se onkin tässä tilanteessa ristiriidassa omien arvojen kanssa. Ristiriita johtuu tilanteen herättämistä voimakkaista tunteista, jotka etäännyttävät työntekijän työroolistaan. Jos tilannetta ajatellaan sosiaalisen paineen dilemmana, huomion voisi kiinnittää työroolista etääntymiseen, jolloin työroolin vaatimukset voitaisiin kokea ainakin etääntymisen ajan ulkopuolisina vaatimuksina toimia omia arvoja vastaan.

Dilemman pohjalla olevien omien arvojen ja työroolin vaatimusten välistä ristiriitaa voidaan yrittää ymmärtää myös sen kautta, että työroolin vaatimukset toimia tilanteessa liittyvät oikeudenmukaisuuden etiikkaan ja tilanteessa mukana olevat omat arvot taas liittyvät huolenpidon etiikkaan. Työrooli, joka perustuu oikeudenmukaisuuden etiikkaan, liittyy ammatillisuuden tuomiin sääntöihin ja velvollisuuksiin, joita noudattamalla voisi ajatella toimittavan moraalisesti oikein. Tässä haastateltava 9:n tapauksessa tämä tarkoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista sekä sitä kautta auttamatta jättämistä. Omat arvot taas liittyvät huolenpidon etiikkaan, jossa työntekijä kokee aut-

tamatta jättämisen moraaliseksi virheeksi. Huolenpidon etiikka liittyy tässä tunteeseen vastuusta ja halusta lievittää asiakkaan kärsimystä.

Haastateltava ratkaisee dilemman toiminnassaan kuitenkin palaamalla ammatilliseen rooliinsa.

”H9: .. mut sitten siihen puututaan omalla tavalla. Et totta kai se asia käsitellään, mut siinä tilanteessa ei voi välttämättä, just siinä tilanteessa en mäkään voi toimia niin kuin mä olisin ehkä toiminut, jos olisin ollut siviilissä ja nähnyt tollasen tilanteen. Niin olis tullu ehkä eri, kuin työrooli.”

Jäljelle jää tästä huolimatta sen ratkaiseminen, onko ristiriita omien arvojen ja työroolin välillä niin voimakas, että työntekijä ei kykene tekemään etsivää työtä.

”H9:… Mut se on yks tilanne, mikä on niinku palannu mieleen, jonka myötä mäkin mietin, että onks tää nyt sen arvoista. Mut sitten päätin, että on ja vielä oon sitä mieltä.”

Tilanteen ratkaisu näyttää päältäpäin katsottuna yksinkertaisesti siltä, että työntekijä säilytti dilemmasta huolimatta ammatilliset rajansa ja pisti omat arvonsa syrjään. Tarkasteltaessa tilannetta kuitenkin perusteellisemmin ja osana etsivän työn kokonaisuutta, voidaan nähdä, että työntekijän omat arvot ovat kuitenkin keskeisessä roolissa dilemmojen ratkaisuissa. Tämä tarkoittaa sitä, että omat arvot ja työroolin vaatimat arvot eivät lopulta voi olla täysin ristiriidassa keskenään, koska tällöin työntekijä ei kykene tekemään etsivää työtä.

Haastateltava 12 pohtii haastateltava 9:n puheenvuoron jälkeen omien arvojen merkitystä moraalisten dilemmojen ratkaisuissa. Hänen mukaansa työtä ei voi tehdä niin, että omat arvot ovat peruslähtökohdiltaan ristiriidassa työn arvojen kanssa.

”H12: En tiedä varmaan niinku jokaiselle on tullu ja tulee sellaisia kohtia joissa miettii, että onks tehny oikein vai väärin ja voiks tää olla oikeesti näin, että näin tässä pitää toimia. Mut semmoiset niinku perus ne arvolähtökohdat niin, en mä tiedä voiks sitä edes

olla tässä duunissa, jos ne on ristiriidassa tai et sit niinku, sit voi kyllä miettiä, että onks tää nyt sen kaiken väärti sitten (naurua). Et tuottaako tää nyt jotakin sellaista, joka on joko mulle tai mun perheelle tai läheisille jotenkin sen verran pahaksi, että kannattaa miettiä jotain muuta. Et mun mielestä siihen jokaisella pitää olla oikeus ja pitääkin miettiä, että. Et kyl täs joutuu niin monen sellaisen asian kohteeks joka tapauksessa, että sitten täytyy jossain vaiheessa löytää se rauha, et miks täällä on ja missä ne rajat kulkee."

Haastateltava 9 selittää moraalisen dilemman ratkaisua edellä esitetyssä tilanteessa sillä, että hän kokee, että häntä ei pakoteta tekemään kuitenkaan mitään, mikä on ristiriidassa omien arvojen kanssa. Tämä puhuu sisäistetyn työroolin ja omien arvojen kohtaamisen puolesta. Haastateltava nostaa tärkeäksi myös työyhteisön kollektiivisen tuen, jota kautta vastuun toimimisesta, sisäistetyn työroolin mukaisesti, voi jakaa muiden työyhteisön jäsenten kanssa.

"H9: Mut sitten tommosissa tilanteissakin aina auttaa tai autto hirveesti se, et tiedosti, et ei niinku kukaan pakota tekemään mitään mikä on ristiriidassa sen niinku sen oikeen, että kukaan ei niinku pakota täälläkään tekemään, jos joltakin tuntuu, ettei voi tehdä noin, niin sitten ei kukaan sano, että nyt sun pitää tehdä, tää on nyt sitten ihan out of question että tietää, että voi luottaa siihen, että niitä päätöksiä pitää tehdä, mutta niitä voi sitten jakaa, sen vastuun jakaa sitten useempi ihminen, kun on työyhteisö. Et ei ole yksin sen asian kanssa, et se helpottaa."

Työroolin sisältämien vaatimusten kollektiivisuus tulee esille myös siinä, että yksittäisen työntekijän toiminnalla on seurauksia koko yhteisölle. Haastateltava 12 pohtii haastateltava 9:n esittämää tilannetta kokonaisuuden kannalta. Työntekijän on yksittäisessäkin tilanteessa hahmotettava tilanteen kuuluminen kokonaisuuteen, joka sisältää sekä muiden asiakkaiden että työntekijöidenkin huomioon ottamisen.

"H12: Toi [haastateltava 9:n] kuvaama tilanne, esimerkiksi se, että näähän on inhottavia tilanteita siinä mielessä, että jos sitä ajattelee sellaisena yksittäisenä sellaisena välähdyksenä, niin toimii toisin, mutta kun niissä yksittäisissä väläyksissä täytyy pitää

aina se koko kuva mielessä, et jos mä nyt toimin hätäisesti niin mä niinku tavallaan vaarannan sen, et me ei päästä enää lainkaan tänne sisään ja sit se kohderyhmä on meijän työn tavoittamattomissa."

Arvopäätökset liittyvät siis yksittäisen tilanteen lisäksi kokonaisuuteen, jossa tulee esille arvopäätösten vaikutus suurempaan määrään ihmisiä kuin vain yksittäiseen asiakkaaseen ja arvopäätöksen tehneeseen työntekijään.

Haastateltava 12 nostaa esille arvopäätöksien merkityksen moraalisia dilemmoja aiheuttavien tilanteiden ratkaisuissa. Tilanteiden ratkaisut eivät ole vain tekemispäätöksiä vaan ne ovat myös arvopäätöksiä. Ratkaisut vaativat työntekijän oman arvomaailman ja työroolin vaatimusten yhteensovittamista. Haastateltava puhuu pikakamppailusta oman arvomaailmansa kanssa sekä kokonaiskuvan muistamisesta, joka liittyy työroolin vaatimien arvojen toteuttamiseen.

"H12…Et siinä on tavallaan niinku, joutuu tekemään itse asiassa aika isoja arvopäätöksiä hetkessä, et mitä mä teen. Et ne ei oo pelkästään niinku sellaisia tekemispäätöksiä vaan joutuu myös niinku käymään sen pikakamppailun oman arvomaailmansa kanssa ja muistaa se koko kuva kuitenkin."

Haastateltava 12 pohtii edelleen myös työn perusedellytyksenä olevien, työntekijän oman arvopohjan ja työn arvojen yhteensovittamista sekä sisäistetyn työroolin ja omien arvojen vastakkaisuudesta aiheutuvia moraalisia dilemmoja.

"H12:…Et siinä mielessä niinkun se edellyttää sen, että jokainen jotenkin on pakotettu jollakin tasolla tutkiskelemaan sitä omaa arvopohjaansa siinä ja suhteessa siihen, että mitä mä tässä, mitä osioita mä tässä työssäni, mitkä hakkaa jotenki vastaan sitä, mitä mä pidän hyvänä tai oikeana tai toivottavana tai kannustettavana. Ja sit toisaalta sellaista, että sit kun tulee niitä tilanteita, jossa selkeesti sotii sitä omaa, en mä tie onks se omaa arvomaailmaa vastaan, mut joka tapauksessa semmoista mitä pitää niinku oikeana. "

Työssä yhdistyy ammatillinen rooli ja sen tuomat arvot ja toimintanormit sekä työntekijän oma arvomaailma ja persoona. Jos työntekijä ei kykene sovittamaan omia arvoja ammatillisten arvojen kanssa, hän kokee moraalisia dilemmoja, joissa työroolin vaatimat arvot ja omat arvot ovat vastakkain. Haastateltava 12 pohtii omia arvoja ja työn vaatimia arvoja työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen ammatillisen puolen ja ihmissuhdemaisen puolen osina. Puheenvuoro viittaa siihen, että asiakassuhteessa oleva ihmissuhdemainen puoli edustaa työntekijän omia arvoja ja ammatillinen puoli taas työntekijän sisäistettyä työroolia. Koska asiakassuhteessa on nämä molemmat elementit aina mukana voidaan myös ajatella, että ihmissuhdemaista puolta edustavien omien arvojen ja ammatillista puolta edustavien työroolin vaatimien arvojen tulisi olla keskenään harmoniassa, jotta työnteko onnistuisi.

”H12: Niin se, että sit vielä luoda siihen joku sellainen tapa, et millä tavalla mä sitä käsittelen sen asiakkaan kanssa ilman, että siinä tulee jotenkin sen oman arvomaailman kieltämistä tai sitten, että mä pyrin jotenki niinku näennäisesti unohtamaan, että tässä on jotain ristiriitaa. Kyl täs joutuu oikeesti niinku heittäytymään ihan koko persoonallaan sihen duuniin. Ja sellaisella hyvin rehellisellä pinnalla vielä tehdä sitä työtä, että se ei. Meillä ei oikein onnistu se työn teko, että menis jonkun oman ammattinimikkeensä taakse. Vaikka sitä tekee ammatillisesti, mutta ei vaan voi sillai, että minä tässä sosiaalityöntekijänä sanon näin, vaan kyllä se on Tiina joka siinä puhuu, kyl sä vaan omana ittenäs siinä olet, sen oman ammattitaidon kanssa toki.”

Jokainen etsivää työtä tekevä joutuu kohtaamaan moraalisia dilemmoja, joissa omat arvot tuntuvat olevan ristiriidassa työn vaatimien arvojen kanssa.

”H12: En tiedä varmaan niinku jokaiselle on tullu ja tulee sellaisia kohtia joissa miettii, että onks tehny oikein vai väärin ja voiks tää olla oikeesti näin, että näin tässä pitää toimia…”

Peruslähtökohdiltaan työntekijöiden omat arvot kuitenkin vastaavat työn vaatimia arvoja, koska ilman tätä työn tekeminen ei onnistuisi.

”H12: Mut semmoiset niinku perus ne arvolähtökohdat niin, en mä tiedä voiks sitä edes olla tässä duunissa, jos ne on ristiriidassa tai et sit niinku, sit voi kyllä miettiä, että onks tää nyt sen kaiken väärti sitten (naurua). Et tuottaako tää nyt jotakin sellaista, joka on joko mulle tai mun perheelle tai läheisille jotenkin sen verran pahaksi, että kannattaa miettiä jotain muuta. …”

Kuten aiemmin on jo mainittu, omat arvot ovat ratkaisevana tekijänä moraalisten dilemmojen ratkaisussa siinä mielessä, että omista arvoista riippuu ylipäätänsä työn tekemisen mahdollisuus. Työn tekeminen omia arvoja vastaan ei onnistu.

”H2: Mä en tiedä voiks tätä työtä tehdä noin, että henkilökohtaiset arvot ja tän firman arvot ei mene niin kuin yks yhteen, että et sä pysty tekemään töitä niin kuin omia arvoja vastaan.”

Mikäli omia arvoja ei saa mitenkään sovitettua työn vaatimiin arvoihin, voi moraalisen dilemman viimekädessä ratkaista jopa niin, että lähtee pois työstä. Haastateltava 8 pohtii omien arvojensa sekä työroolin vaatimien arvojen suhdetta sen kautta, että hän on päätynyt jatkamaan työskentelyä. Hän sanoo, että omat arvot ja työroolin vaatimat arvot eivät ole ainakaan niin pahasti keskenään ristiriidassa, että hän ei voisi tehdä tätä työtä. Hän tunnistaa siis arvoristiriidan olemassaolon, mutta ei pidä sitä niin suurena, etteikö se olisi kestettävissä.

” H8: Mä päädyin jatkaan tässä työssä, et kai ne arvot ei ole ristiriidassa niin pahasti ainakaan. Tietenkin siinä just on, että mä kävin sen keskustelun itteni kanssa, että. Mut jos se olis varmaan ihan ristiriidassa, niin ehkä mä en olis täällä enää ollut, mä olisin varmaan kaupan kassana tai en tiedä. Se on hyväksyttyä käydä kaupassa.”

Edellä on puhuttu luottamuksesta suhteen perustana ja erityisesti työntekijän roolista luottamuksellisen suhteen luomisessa. Luottamuksen tulisi olla kuitenkin molemminpuolista eli se ei tarkoita vain sitä, että asiakas luottaa työntekijään vaan luottamus tarkoittaa myös sitä, että työntekijä luottaa asiakkaaseen ja asiakkaan omaan kykyyn tehdä arvioita ja päätöksiä elämänsä suhteen. Haastateltava 12 näkee, että vaikka ammatillinen

rooli luo peruslähtökohdat, mm. sääntöjen kautta, luottamuksen toteuttamiselle niin luottamus ei rajoitu vain näiden sääntöjen toteuttamiseen vaan se kattaa isomman alueen asiakkaan ja työntekijän välisestä vuorovaikutuksesta. Tämän alueen sisälle kuuluu myös työntekijän luottamus asiakkaaseen ja etsivään työhön. Asiakkaaseen luottaminen tarkoittaa sitä, että työntekijä luottaa asiakkaan kykyyn tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä. Etsivään työhön luottaminen merkitsee luottamista siihen, että etsivä työ, jossa asiakas tulee kuulluksi, kantaa asiakasta eteenpäin.

”H12:… Ja tietyllä tavalla niinku mä näen sen luottamuksen, ei pelkästään, ei pelkästään sellaisena, että salassapitovelvollisuutena tai tällaisena juridisena kysymyksenä vaan semmoisena, et se luottamus on isompi asia, paitsi, että se on tätä, niin se on myös sitä, et me luotetaan myös ihmisen omaan kykyyn tehdä niitä arvioita ja me tavallaan luotetaan siihen, että oli sen ihmisen tilanne, mikä tahansa niin se jollain tavalla kantaa eteenpäin myös se, että tulee kuulluksi…”

Haastateltava 12 pohtii edelleen, että asiakkaan luottamus työntekijää kohtaan liittyy siihen, että asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja arvostetuksi. Työntekijä luottaa siihen, että etsivän työn toimintatapa, joka sisältää asiakkaan kuuntelemisen ja arvostamisen synnyttää asiakkaassa luottamuksen työntekijään. Luottamuksen rakentamisen perusteet löytyvät tätä kautta ajateltuna etsivän työn toiminnan rakenteista ja sen arvoista, joissa keskeisenä on asiakkaan kunnioitus. Nämä arvot luovat pohjan luottamuksen laajemmalle toteuttamiselle, joka kattaa muutakin kuin vain salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden .

”H12:Mä luulen, että se luottamus tulee aika pitkälti asiakkaan mielestä sellaisena tunteena, että tulee kuulluksi, tulee arvostetuksi ja sitä kautta myös niinkun toteutuu se yhteinen sopimus, että siitä asiasta ei ilman lupaa kerrota jollekin kolmannelle osapuolelle. Mut se on laajempi käsite kuin salassapito tai vaitiolo.”

Luottamuksen säilyttäminen voi merkitä joissain tilanteissa myös sitä, että työntekijä joutuu toimimaan oman hyvinvointinsa kustannuksella luottamuksen säilyttämiseksi. Tällöin merkittäväksi nousee asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, jolloin

asiakkaan etu pistetään oman edun edelle. Haastateltava 1 pohtii tilannetta, jossa asiakas ei halua tuoda ilmi muille yhteistyötahoille tietoa asiakassuhteestaan Pro-tukipisteen kanssa, koska ajattelee sen vaikuttavan omalta kannaltaan negatiivisesti.

”H1: niin tästä luottamuksesta. Joskus on aika hankala tietää sitä, että esimerkiksi erilaisten yhteistyötahojen keskuudessa asiakkaat saattaa tai nyt tämä yks asiakas, jota mä mietin niin ei halua kertoa sitä, että on tekemisissä Pro-tukipisteen kanssa, koska hän asiakas pelkää sitä, että nämä mahdolliset yhteistyötahot reagoisi siihen tietoon jotenkin negatiivisesti.”

Puhuja viittaa tilanteeseen, jossa dilemma syntyy siitä, että työntekijä joutuu hankalaan tilanteeseen, koska ei voi paljastaa yhteistyötahoille olevansa Pro-tukipisteen työntekijä. Paljastamista vastaan puhuu asiakkaan luottamuksen säilyminen ja myös ajatus siitä, että asiakas saattaa olla oikeassa sen suhteen, että paljastaminen saattaisi aiheuttaa negatiivisia vaikutuksia asiakkaalle.

”H1:…Eli sitten tulee aika tällaisia ongelmallisia tilanteita, kun yrittää selostaa, että kuka [työntekijä] on, jos on tukemassa asiakasta. Kuitenkin asiakkaan ääntä pitää kuunnella, etkä sä voi sitä luottamusta rikkoa ja sitten toisaalta myöskin tietää sen, että asiakas saattaa olla ihan oikeassa, että jos joku toinen taho saa tietää, että tukihenkilö on Pro-tukipisteeltä, niin sitten se voi vaikuttaa tän asiakkaan kannalta negatiivisesti Että se liittyy tällaisiin arvoihin, ei välttämättä meidän työyhteisön arvoihin vaan muitten työyhteisön arvoihin.”

Työntekijän moraalinen dilemma voidaan luokitella Warkin ja Krebsin (1996) typologiaa käyttäen lojaalisuuden moraaliseksi dilemmaksi, jos työntekijän hankala tilanne syntyy siitä, että hän kokee olevansa kahden eri vaatimuksen välissä, sekä asiakkaan vaatimuksen että yhteistyötahon vaatimuksen. Tällöin työntekijä kokee ristiriitaiset vaatimukset asiakkaan puolelta ja yhteistyötahojen puolelta. Asiakkaan taholta tuleva vaatimus liittyy siihen, että työntekijä ei saa paljastaa asiakkaan suhdetta Pro-tukipisteeseen. Yhteistyötahojen puolelta tulevaa vaatimusta työntekijä ei ole haastattelussa kuvannut, mutta sen voisi ajatella liittyvän esimerkiksi ammattilaisten väliseen tiedonjakoon. Lo-

jaalisuus yhteistyötahoa kohtaan voisi tulla myös siitä, että yhteistyötahojen arvot ovat muuttuneet suvaitsevaisemmiksi Pro-tukipistettä kohtaan. Tämä käy ilmi useissa kohdissa haastatteluaineistoa. Haastateltava 2 sanookin haastateltava 1:n puheenvuoron jälkeen, että yhteistyötahojen arvot ovat hänen mielestään muuttuneet viimeisen kahdeksan vuoden aikana parempaan suuntaan.

H2: Mut mun mielestä nää arvot niissä muissa työyhteisöissä ovat jo muuttuneet ja jatkuvasti muuttumassa, koska silloin kun mä aloitin mä olin ihan ihmeissäni ja jotenkin, että miten mä selitän niitä juttuja. Ei se reagointi nykyisin ole enää niin paha, kuin oli kahdeksan vuotta aikaisemmin..."

Silti hän kokee, että työntekijän täytyy olla kuitenkin varuillaan ja asiakkaalta pitää kysyä aina lupa siihen, että haluaako asiakas työntekijän mukaan ns. Pro-tukipisteen työntekijänä.

"H2:…Että kyllä se on niin kuin muuttumassa, mutta kyllä siinä edelleen pitäisi olla varuillaan, että aina pitäisi kysyä lupa siltä asiakkaalta, että haluatko, että tulen mukaan Pro-tukipisteen työntekijänä…"

6.1.5 Rehellisyys ja aitous

Kuten luottamuskysymyksessä kävi ilmi, työnteko ei onnistu niin, että työntekijä menee pelkästään oman ammattinimikkeensä taakse. Toisaalta ammatillisuus on kuitenkin se, joka luo suhteelle säännöt ja rajat. Työntekijä on suhteessa asiakkaaseen ammatillisen roolinsa lisäksi omana persoonanaan, oman arvomaailmansa kanssa. Työntekijät näkevät tämän niin, että heidän pitää olla aitoja ja rehellisiä suhteessa asiakkaaseen ja tämä onnistuu vain, jos omat arvot eivät ole ristiriidassa ammatillisten arvojen kanssa.

Haastateltava 9 pohtii sitä, että omat arvot ja ammatillisen roolin sisältämät arvot pitäisi jossain määrin olla yhtenäiset keskenään, jotta työntekijä pystyisi työskentelemään ammatillisessa roolissaan aidosti ja rehellisesti. Hänen mukaansa työskentely saa epäaitoja piirteitä, jotka välittyvät asiakkaille, jos ammatilliset arvot eivät ole sisäistetty. Sisäis-

tämisellä haastateltava viittaa omien arvojen ja ammatillisten arvojen yhteensovittamiseen, jossa omat arvot ovat lähtökohdiltaan jo samansuuntaiset kuin työroolin vaatimat arvot. Tällöin voisi ajatella, että jos omat arvot ja työroolin vaatimat arvot eivät ole yhteneväiset, työntekijälle syntyy tästä vastakkaisuudesta moraalisia dilemmoja, jotka välittyvät asiakkaille. Työroolin ja omien arvojen vastakkaisuus näkyy siinä, että työroolia ei ole tällöin sisäistetty ja työroolin vaatimat arvot nähdään vain ulkoa opituiksi arvoiksi, joka heijastuu asiakkaille. Asiakkaat haluavat tulla nähdyksi ja kuulluksi aidosti ja se ei onnistu pelkillä ulkoa opituilla yhteisillä arvoilla ja ideologialla.

”H9: …Koska nää meijän asiakkaat on kuitenkin, ne on kuitenki aika kovista, monet aika kovia kouluja käyneet läpi ja niillä on hyvä vainu, et ne vaistoo epäaidot ihmiset ja ihmiset, jotka ei välitä heistä… et heillä on kova halu ja tarve, et he tulee nähdyksi ja kuulluksi aidosti. Toimii intuitiivisia siihen, että ei pysty paljoo feikkaamaan, vaikka olis teoriassa arvot sisäistetty ja yhteinen ideologia, mut just jos ei käytännössä, jos ei ite vaan. Jotenkin jos ei omat arvot vaan yhtään, ei saa yhtään kiinni, ei oo yhtään maistellu niitä yhteneväisyyksiä, ni kyllä se näkyy asiakkaalle heti.”

Aitous liittyy myös siihen, että työn pitää herättää tunteita. Jos huomaa, että työ ei herätä enää mitään tunteita, on haastateltava 9:n mukaan on aika siirtyä sellaisiin töihin, joissa ei vaadita tunteita.

”H9: ja sit kukaan ei ole kuitenkaan robotti meistä, että mä oon ite päättänyt vakaasti, että jos tulee sellainen päivä milloin, musta ei tunnu yhtään miltään, niin sitten mä lähden. Että varasuunnitelmat on sitten, että menee vaikka jonnekin Roberts Coffeen yrittäjäks, mutta että jos tulee joskus sellainen hetki, ettei mikään liikuta siinä asiakkaan, ei tietenkään tarvi olla niinku kyynelissä, et se nyt on toinne ääripää, mut jos menee niinku kyyniseks ja jos ei siitä pääse siitä tunteesta irti millään työnohjauksella tai muulla, niin se on sitten niinku adios. Että ei sitä ihmisyyttäkään, ei sitä tartte menettää, ihmisiä me kaikki ollaan, me voidaan tuntea kylläkin. ”

Lopuksi haastateltava korostaa tunteiden käsittelyä, jotta tunteiden sietäminen olisi helpompaa, mutta toteaa, että kaikkea ei varmaan koskaan opi sietämään. Etsivään työhön

kuuluu tunteiden kokeminen ja ristiriita siitä, että tunteiden kokeminen on myös vaikeaa, koska ne eivät saa näkyä asiakkaalle. Voisi siis ajatella, että dilemmaattisuus kuuluu osaksi tätä ammattia.

" H9:… Mutta miten ne tunteet erittelee, miten ne käsittelee, että sietämään ei varmaan koskaan opikaan kaikkea, mutta pystyy kuitenkin käsittelemään sitä. Se on miten minä näen sen. "

Asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen liitetään luottamuksen ja aitouden lisäksi myös rehellisyys. Rehellisyydellä viitataan suhteen ihmissuhdemaiseen puoleen. Suhteen perustana on ammatillisuus, joka toteutuu suhteessa työroolin kautta. Ammatillisuuden lisäksi suhteessa painotetaan rehellisyyttä, jolla viitataan siihen, että suhde on myös ihmissuhde. Haastateltava 7 sanoo puheenvuorossaan suhteen olevan ihmissuhde, mutta lisää, että se on tosin työntekijän kannalta ammatillinen ja roolien sävyttämä suhde. Tämän jälkeen hän painottaa kuitenkin, että ammatillisuudesta huolimatta pitää olla rehellinen. Puheenvuorosta saa kuvan, että haastateltava ajattelee rehellisyyden liittyvän suhteen ihmissuhdemaiseen puoleen, joka pitää säilyttää ammatillisuudesta huolimatta. Toisaalta haastateltava asettaa kuitenkin tärkeäksi työntekijän ammatillisen roolin määrittämät rajat, jotka samalla antavat rehellisyydelle säännöt ja rajat.

"H7: Sitä mä just tarkotin sillä, et se on niinku ihmissuhde, se on aina ihmissuhde. Mut meidän kannalta se on niinku ammatillinen, et se täytyykin olla selvä peli, että mitkä ne meidän työntekijöiden roolit on, mut se että rehellinen pitää olla. Et rehellisyys on niinku varmaan sellanen arvo, mitä ite pyrin jotenki toteuttamaan."

Haastateltava 7 liittää rehellisyyden epäoikeudenmukaisuuden poistamiseen, joka taas liittyy haastateltavan omaan arvomaailmaan. Epäoikeudenmukaisuuden poistamisen arvo yhdistää taas haastateltavan omat arvot ja työ vaatimat ammatilliset arvot. Epäoikeudenmukaisuuden poistaminen on jotain, joka kuuluu sekä henkilökohtaisiin arvoihin että työroolin sisältämiin arvoihin. Rehellisyys tarkoittaa tällöin halua toimia asiakkaiden oikeuksien puolustajana ja sitä voidaan toteuttaa ammatillisen roolin kautta. Sen puuttuminen merkitsisi ns. epärehellistä työotetta, jossa ammatillisten arvojen taustalla

ei olisi omia samansuuntaisia ja ammatillista roolia vahvistavia arvoja. Omat arvot nähdään luovan rehellisen pohjan ammatillisille arvoille.

”T: Rehellinen itselleen vai asiakkaille?”
”*H7: Itselleen ja asiakkaille ja tietenkin siinä tämmöinen yhteiskunnallinen epäoikeudenmukaisuus ja sen poistaminen niinku. Niitä joitakin omia arvoja, että mistä arvomaailmasta lähtee tekemään tällaista työtä. Et niinku sellainen arvo, et yhteiskunnassa kaikilla pitäis olla tasavertaiset mahdollisuudet näihin palveluihin ja siihen apuun ja tukeen ja siihen, että voi olla ihmisenä tässä maailmassa, tekipä sitten minkälaisia tekoja tahansa, että.”*

Työn arvopohjan sisäistämisen myötä rehellisyys heijastuu sekä asiakkaille että työntekijöille itselleen. Rehellisyys merkitsee myös rehellisyyttä omista tunteistaan. Vaikka työn arvopohja olisikin sisäistetty työntekijät kokevat usein työtilanteen herättämiä vaikeita tunteita. Tällaisten tilanteiden aiheuttamat moraaliset dilemmat voidaan tulkita kahdella eri tavalla, sen mukaan, mistä vaatimus tulee.

Sisäisenä moraalisena dilemmana ristiriita näyttäytyy silloin, kun vastakkain ovat työntekijän omat arvot ja toisaalta sisäistetty työrooli. Tällöin voisi ajatella, että työntekijät kokevat sekä työroolin vaatimusten että omien tarpeiden mukaan painetta olla asiakkaalle aito ja rehellinen. Aitous ja rehellisyys saa kuitenkin eri merkityksen työntekijän omien arvojen sekä työroolin vaatimien arvojen kautta. Omien arvojen kautta tarkasteltuna aitous ja rehellisyys liittyy tarpeeseen purkaa tai näyttää omia todellisia tunteita. Työroolin kautta tarkasteltuna aitous ja rehellisyys ei tarkoita kuitenkaan sitä, että työntekijä näyttäisi aidosti ja rehellisesti asiakkaalle tunteitaan. Dilemmaattiseksi tilanteen tekee siis se, että omat tarpeet ja työroolin vaatimukset tunteiden näyttämisestä ovat ristiriidassa. Warkin ja Krebsin (1996) luokittelua käyttäen tällaiset moraaliset dilemmat sopisivat parhaiten sosiaalisen paineen moraalisiksi dilemmoiksi, joissa työntekijä kokee painetta toimia omia arvoja vastaan. Tässä tapauksessa omat arvot liittyvät tarpeeseen purkaa tai näyttää tilanteiden herättämiä voimakkaita tunteita. Työntekijät kokevat painetta rehellisyyteen omista tunteistaan, mutta toisaalta ammatillinen rooli vaatii heitä

hillitsemään tunnereaktionsa. Dilemmaa aiheuttaa omien tunteiden purkamisen mahdollisuus.

”H2: joo, se on totta kyllä, aina sellaisten kraavien tilanteiden jälkeen mulla on sellainen olo, että mä haluun huutaa ja mä olen itkenyt aika usein siinä, ennen kuin meillä oli vielä tämä purkutilanne. Mutta siitä tulee aika pahaa sellaista, että en mä voi asiakkaan läsnä ollessa huutaa että ÄÄÄÄÄ!”

Jos rehellistä työtapaa ja tunnereaktioiden peittämistä ajatellaan kumpaakin sisäistetystä työroolista tulevana vaatimuksena, moraalinen dilemma saa eri merkityksen. Tällöin työntekijä on kahden yhtä vahvan vaatimuksen edessä, jonka ratkaisu tuntuu mahdottomalta. Tällöin itse työroolin sisällä on moraalinen dilemma. Haastateltava 1 pohtii näiden kahden vaatimuksen aiheuttamaa dilemmaa. Hän on sitä mieltä, että rehellinen työskentelytapa ei ole mitenkään hirvittävä ongelma.

”H1: Sit toisaalta tää tällainen niin kuin rehellinen työskentelytapa niin, ei se nyt ole mulle mitenkään hirvittävä ongelma..”

Hän jatkaa kuitenkin jo samassa lauseessa, että toisaalta sen toteuttaminen on mahdotonta, koska asiakkaalle ei voi rehellisesti näyttää omia tunteitaan.

”H1:…mutta kuitenkin toisaalta, kun sanotaan että asiakkaalle pitää olla niin kuin aito ja rehellinen, mutta sit kun ajattelee joskus niitä tunnereaktioita, joita täällä sisällä möyryää, kun kuulee asiakkaan kertovan jostakin asiasta, mikä vaikuttaa voimakkaasti itteensä niin enhän mä voi rehellisesti koko ajan suoltaa sitä, että kylläpäs on paska juttu, täytyyhän siinä jotenkin suodattaa niitä omia tunteitaan.”

Rehellisyyden vaatimus kohtaa vaatimuksen olla näyttämättä asiakkaille todellisia tunteita. Dilemmaa aiheuttaa se, että pitäisi olla yhtä aikaa tunteva ja rehellinen, mutta ei saisi kuitenkaan näyttää asiakkaalle voimakkaita negatiivisia tunnetiloja, joita työtilanteissa herää. Vaikka ammatillisen rooli sisältäisi molemmat vaatimukset, lopulta työnte-

kijä ei voi olla täysin rehellinen, koska se merkitsisi tunteiden näyttämistä. Ammatillisuus tarkoittaa kuitenkin sitä, että kaikkia tunteita ei näytetä asiakkaille.

Rehellisen työskentelytavan toinen moraalinen dilemma koskee tilanteita, joissa työntekijä ei vain joudu peittämään omia tunteitaan vaan kokee joutuvansa myös valehtelemaan. Haastateltava 4 pohtii tilanteita, joissa joutuu valehtelemaan asiakkaille. Hän toteaa ensiksi, että valehtelu on moraalisesti väärin, mutta silti me valehdellaan joskus. Tämä lause kuvaa Warkin ja Krebsin (1996) typologian mukaan houkutukseen reagoimisen moraalista dilemmaa, jossa teko selitetään yksiselitteisesti moraalisesti vääräksi ilman, että muiden mielipiteitä otetaan sen enempää huomioon.

”H4: Ja kyllähän moraalisesti väärin on niin kuin valehdella ja kyllähän me valehtelua asiakkaita kohtaan välillä tehdään…”

Seuraavassa lauseessa moraalisen dilemman sävy muuttuu, koska haastateltava selittää valehtelua sillä, että sitä tehdään asiakkaiden hyväksi.

”H4:… Mutta siinä on syyt ja perusteet, jos se tilanne on niin kuin sellainen, että joko siinä ei voi olla tai siinä ei enää kykene tai se ei johda mihinkään niin kyllä mä sellaisia sujuvia pieniä valheita aina välillä päästän, mutta kyllä mulla jokin sellainen peruste siinä itelle on, että kohtaamisen kannalta, että kohtaaminen ei johda enää mihinkään.”

Dilemma muuttuu sosiaalisen paineen dilemmaksi, jossa työntekijä kokee joutuvansa toimimaan omia arvojaan vastaan ja valehtelemaan, jos tilanne niin perustellusti vaatii. Ammatillinen rooli ja sen mukanaan tuomat säännöt ja rajat luovat tässäkin tilanteessa rajat rehelliselle työotteelle.

6.1.6 Suhde ympäröivään yhteiskuntaan sekä leimaaminen ja kategorioiminen

Työntekijät joutuvat usein leimatuksi asiakkaidensa kautta. Muut ihmiset kategorioivat työntekijän osaksi prostituoitujen ryhmää ja ajattelevat että työntekijä on itse prostituoitu tai, että hänellä on prostituutiotausta.

”H12: Ja se on aika sitkeessä, vaik mäkin oon parikymmentä vuotta tätä tehny ja antanu lausuntoja ties minne ja kertonu, mitä kautta mä oon tullu niin silti vielä niinku, et jotkut on tietävinään, et mulla on niinku vanha huoratausta jossain ja sit joku on tietävinään, että eikä ole, kun se on seksuaalisesti hyväksikäytetty. Se, että pakko löytää joku syy, et miks tekee tätä.”

Muut ihmiset voivat nähdä työntekijän myös jonkinlaisena prostituution hyväksyjänä ja sen ylläpitäjänä, sekä aiheuttavan tätä kautta yhteiskunnalle haittaa.

”H12: Ja siten tää meijän toiminta nähdään joskus niin, että me yllytetään. Ajatuksena, että tehdään etsivää työtä ja mennään sinne ja viedään kaikkee, niin eiks se nyt vaan niinku helpota niitten ihmisten tekemisiä.”

Työntekijät taas näkevät kentällä sen todellisuuden, että ihmisten auttamatta jättäminen ei tarkoita sitä, että he lopettavat prostituution.

”H12:…Ajatus siitä, et kun ihmisellä menee oikein huonosti niin sit se lähtee pois, joka ei taas niinku päde ollenkaan, et sit kun oikeesti menee sinne kentälle niin tajuaa, että ei tää ole se tapa, jolla asiat hoituu, että kun oikein ajetaan törmäyskurssille, sit ne kylläs-tyy ja menee töihin. Et se sellainen, no tää sama nyt tulee jossain ruiskujen ja neulojen jakelussa, et se ylläpitäis huumeiden käyttöä ja pron tarvikkeiden jako edistäis prostituutiota, että ihmiset ei lopeta prostituutiota sen takia, että ne saa kymmenen kondomia ilmaiseksi.”

Myös prostituoidut erottavat työntekijät omasta ryhmästään. He etsivät työntekijän motiiveja etsivään työhön. He ihmettelevät esimerkiksi minkä takia työntekijät seisovat kadulla kylmässä keskellä yötä, vaikka he (prostituoidut) itse tekevät niin.

”H12: Ja asiakkaat hakee sitä myös, miks sä teet tätä, se on se kysymys niinku.”
”H7: Miksi te jaksatte seistä täällä pakkasessa ulkona niinku, ettekste saa mennä kotiin. (naurua) Ei saada, et meillä on pomo, joka käskee, et onks sulla? (naurua) Monta

kertaa on käyty tätä keskustelua. meijän kuuluu seistä räntäsateessa kahteentoista asti ulkona."

Työntekijät muodostavat ammatillisessa roolissaan oman ryhmän, he eivät edusta ns. valtaväestöä, mutta eivät myöskään asiakkaitaan. Työntekijät kokevat, että he erottuvat valtaväestöstä jotenkin epämääräisinä, koska he työskentelevät marginaaliryhmän kanssa.

"H7: Me ollaan epämääräisessä valossa kaikki, jotka tehdään marginaalien kanssa töitä. Ei se koske pelkästään meitä ja meidän niinku noita ihmisiä keitä me tavoitellaan, et myös huumeiden käyttäjien kanssa työskenteleviä. Et kyllä se on niinku tätä alaa jollakin tavalla koskeva, ketkä hakeutuu sosiaali- ja terveysalalle. On näitä niinku muuallakin, ettei se vaan oo niinku meijän ongelma mutta."

Työntekijän täytyy uskoa siihen, mitä hän tekee, jotta hän kestää erottumisen valtaväestöstä. Erottumisen voisi ajatella näin toimivan myös työroolia vahvistavana tekijänä.

"H11:…Mut sit se tuli mieleen, et se kyllä, se on jännä, että se vaatii jollain tavalla kyllä erityisen vahvaa, koska siihen törmää myös muualla elämässä, et esimerkiks siviilissä se et sä kerrot, et sä teet tämmöistä työtä, niin sulla täytyy olla aika selkee ja oikeesti sellainen varmuus siitä, koska se on ihan takuuvarmaa, että siellä on ihmisiä, jotka on eri mieltä ja on sitä mieltä, että se on väärin. Mutta et tavallaan siinä ei ole mitään ongelmaa, jos se on niin selkee se juttu sulle, et se on ihan sama ja ihmiset voi olla mitä mieltä ovat."

Kategorioiminen ja erottelu ei tapahdu ainoastaan yksisuuntaisesti, vaan myös työntekijät erottavat itsensä ns. muista ihmisistä. He eivät ole halukkaita paljastamaan vapaa-aikana vieraille ihmisille, missä työskentelevät, koska siitä seuraa usein pitkä keskustelu prostituutiosta ilmiönä. Työntekijät kategorioivat muut ihmiset aiheesta ymmärtämättömiin ja suvaitsemattomiin, vaikka tietävätkin tämän olevan ennakkoluuloista käytöstä.

”H11: Kyllä, vaikka tekee mieli sanoa, että on oikeesti itselläkin ollu monta kertaa negatiivisväritteinen, on ikään kuin ennakkoasenteita muita, ihankun mä olisin jotenkin erilainen kuin muut, jotka on. Mutta että vähän niinku, et kun ei ne kuitenkaan ymmärrä mitään, mikähän on tietysti ihan älytöntä, siinähän on itekin ihan yhtä ääliö. Mutta että se, että tosi paljon on kuitenkin, että jos joskus sitten jaksaa sanoa, että mitä niinku tekee, ni niin on ihan oikeesti fiksuja ihmisiä tai siis ei se fiksuudesta ole kiinni.”

Toisaalta työntekijät ajattelevat, että avoimuus työstä voisi vähentää leimaamista.

“H8: Mä kyl yleensä, musta on kiva sanoo. Musta on niin kivaa, kun ne sanoo aaa, aaa. (kaikki nauraa). meillä on hyvä palkka ja mulla on ihanat asiakkaat, ne ainakin arvostaa sitä mitä mä teen. Sit ne niinku ihmettelee, että mitä toi puhuu. Mun mielestä toi on reilua, mulla on hyvä sanoo, mulla on omat syyt, miks mä aina sitä sanon, että, joku leima olis pienempi ainakin ja niin poispäin.”

6.2 Asiantuntemus

Suhde asiakkaaseen perustuu asiakkaan valintojen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana. Suhdetta asiakkaaseen määrittää myös tasavertaisuus siinä mielessä, että asiakkaan kanssa työskennellessä pyritään tekemään töitä yhdessä asiakkaan kanssa. Tarve lähtee asiakkaalta eli asiakas tulee kuulluksi oman tarpeensa kanssa ja työntekijä ei määrittele tarvetta ns. ylhäältä alaspäin.

6.2.1 Työn perustana oleva asiantuntemus

Tarkasteltaessa asiakkaan ja työntekijän suhdetta asiantuntemuksen valossa sekä peilaten sitä Kohlbergin (1984) oikeudenmukaisuuden etiikkaan, voidaan nähdä, että asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa on oikeudenmukaisuuden etiikan piirteitä. Tämän etiikan mukaan heidän välinen suhde on erillinen ja perustuu vapaaehtoisuuteen**.** Molemmilla on myös omat oikeudet, velvollisuudet ja vastuut. Asiakkaalla on vastuu omasta elämästään

”H6: Et sit toisaalta mä ajattelin siitä vastuullisuudesta, että et niinkun, koska ihmisellä on se itsemääräämisoikeus ja myöskin se vastuu omasta elämästään… Siis jotenkin niinku se, et kyl mä ainakin yritän kokoajan tarjota sitä vastuuta takaisin sille ihmiselle.”

Työntekijän vastuu on palauttaa asiakkaan vastuu ja koordinoida asiakkaan kanssa tehtävää työtä.

”H2: Mutta ehkä se on tommoista, enemmän niin kuin koordinaattorin rooli. Et sä koordinoit sitä työtä, tätä ja tätä ja tätä, mut kun se vastuu on kuitenkin sillä asiakkaalla…”

Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet asiakkaana määrittyvät hänen asiakkuutensa kautta. Sekä työntekijän rooli, että asiakkuus määrittyy Pro-tukipisteen toimintaideologian kautta ja kumpaakin roolia ohjaa vahvasti asiakkaan itsemääräämisoikeus. Tämä tarkoittaa asiakkaan kohdalla oikeutta määrätä omasta elämästään ja työntekijän kohdalla asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, vaikka asiakkaan ratkaisut omasta elämästään tuntuisivat työntekijästä vääriltä.

”H11:…se lähtökohta on kuitenkin se, että sillä asiakkaalla on se itsemääräämisoikeus ja se on niinkun hyvin korkeelle ja just niinku oli puhetta, et vaikka meistä tuntuu, että se ikään kuin tekee vähän huonoja valintoja, mutta en mä voi tehdä hänen valintoja. Ja me voidaan vaan tuoda oma mielipiteemme, mutta se on kuitenkin hänen.”

Etsivässä työssä lähdetään siitä, että asiakkaan asiantuntemus omasta elämästään on määräävässä asemassa suhteessa työntekijän asiantuntemukseen. Asiakas päättää loppujen lopuksi omasta elämästään ja valinnoistaan, sekä määrittelee itse tavoitteensa, joiden eteenpäin viemisessä työntekijä on auttamassa oman asiantuntemuksensa kanssa.

”H7:…että asiakashan meillä määrittelee ite ne tavoitteensa, että mitä ne on ja me ollaan sitten auttamassa niitten niinku eteenpäin viemisessä. ”

Asiakkaan asiantuntemusta ja hänen valintojaan kunnioitetaan. Tämä asiakkaan itsemääräämisoikeuteen perustuva asiantuntemus voidaan liittää oikeudenmukaisuuden etiikkaan, jossa kunnioitetaan toisen ihmisen oikeuksia (Kohlberg, 1984). Kunnioittaessaan asiakkaan oikeutta päättää omista asioistaan, työntekijät kunnioittavat samalla asiakkaan ihmisoikeuksia.

”H10: Must tossa tulee, just niinku se ajatus siitä ihmisoikeuksista ja mun mielestä ihmisoikeuksiin kuuluu luovuttamattomasti se, että kaikilla on oikeus tehdä valintoja ja että tässä mitä sä puhut niin ajatus siitä, että vaikka se valinta olis kaikkien muitten silmissä tosi huono ja väärä, niin sillä on silti oikeus siihen valintaan. Ja se, että se tekee sen valinnan, mikä on kaikkien muiden mielestä tai enemmistön mielestä tai ihan kenen tahansa mielestä jollain lailla väärä, niin ei vähennä sen ihmisen oikeutta tehä sitä valitaa ja toisaalta sit sen ihmisarvoa, et se valinta ei sais vaikuttaa siihen.”

Haastateltavat 9 ja 10 pohtivat asiantuntemusta, joka liittyy työskentelyyn koskien asiakkaan elämää. Heidän pohtima asiantuntemus liittyy asiakkaan omaan asiantuntemukseen omasta elämästään, mutta myös työntekijän rooliin ammatillisena asiantuntijana. Haastateltava 9 toteaa, että työskentely tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa.

”H9: Ja asiakkaan kanssa kun töitä tehdään ni pyritään yhdessä tekemään asiakkaan kanssa…”

Seuraavassa lauseessa hän vahvistaa asiakkaan asemaa työskentelyssä ja sanoo, että tarve työskentelylle lähtee asiakkaalta ja työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan päätöksiä oman elämänsä suhteen.

”H9:…Se tarve lähtee niinku asiakkaasta tai asiakkaalta tarve tulee. Tietenki se muotoutuu matkan varrella, mutta se, että asiakkaalla on se, nähdään asiakas kykenevänä tekemään omia päätöksiä ja kunnioitetaan niitä päätöksiä, vaikka ne ei välttämättä tuntus oikeelta sillä hetkellä”.

Tässä kunnioitetaan asiakkaan oikeuksia ja korostetaan asiakkaan asiantuntemusta oman elämänsä suhteen, vaikka asiakkaan valinnat eivät tuntuisikaan työntekijästä oikeilta. Puheenvuorosta saa sen käsityksen, että työntekijä ajattelee asiakkaan tietävän, mikä toiminta johtaa lopulta johonkin toivottavaan lopputulokseen, ja että työntekijä ei voi arvioida asiakkaan yksittäisiä päätöksiä pelkästään lyhyellä tähtäimellä. Asiakkaalla on kädessään oman elämänsä palapelin palat, joiden avulla hän rakentaa kokonaisuutta. Työntekijä siis luottaa siihen, että asiakas tietää mitä tekee.

Haastateltava 10 kommentoi haastateltava 9:n puheenvuoroa niin, että hänen mielestään työskentely on tasa-arvoista, mutta toteaa kuitenkin heti perään, että jos pitää nostaa jompikumpi määräävään asemaan niin se on asiakas.

”H10: Kyl mä näkisin ton niinku asiakkaan ja työntekijän välisenä tasa-arvona tai jopa niin, että jos pitää jotain arvomääritelmiä, niin siinä on se asiakas on määräävässä asemassa,…”

Haastateltava puhuu siis ensin asiakkaan ja työntekijän välisestä tasa-arvosta, mutta nostaa tämän jälkeen asiakkaan asiantuntemuksen korkeampaan asemaan kuin työntekijän asiantuntemuksen asiakkaan elämästä. Tämän jälkeen hän vahvistaa taas myös työntekijän asemaa asiantuntijana, mutta ei palaa kuitenkaan enää tasa-arvo asetelmaan, vaan vahvistaa edelleen asiakkaalla olevaa asiantuntemusta yli työntekijän asiantuntemuksen.

”H10:… Siis tavallaan, että meillä on koulutuksen ja työkokemuksen mukanaan tuomaa asiantuntijuutta, mutta sit se asiakkaan elämässä sillähän on se asiantuntijuus, se tietää miten asiat on rakentuneena, mistä se tulee, mihin se on menossa ja missä se nyt on.”

Sekä työntekijällä että asiakkaalla ajatellaan siis olevan asiantuntemusta. Asiakkaan asiantuntemus koskee asiakkaan omaa elämää, tietoa siitä, mistä hän on tullut ja minne hän on menossa. Kun asiantuntemus kohdistuu asiakkaan elämään, nostetaan tämä asiakkaan asiantuntemus omasta elämästään ammatillista asiantuntemusta korkeammalle.

Työntekijän asiantuntemus sisältää koulutuksen lisäksi myös työnteon tuomaa ammatillista kasvua. Ammatilliseen kasvuun liittyy asiakkaan asiantuntemuksen kunnioittaminen niin, että työntekijä antaa asiakkaalle tilaa myös epäonnistumisille.

”H12: Ja se mikä on mun mielestä hyvää ammatillista kasvua on se, että meillä ei juurikaan kuule sitä, että mitä mä sanoin, jos tulee epäonnistuminen, sillai niin ettei tuu sellaista, että kyllähän mä tiesin ton etukäteen. Vaan kauheen kauniisti työntekijät jotenkin auttaa, että okei.”

Ammatillisuuteen liittyy myös kyky suodattaa ja sietää kaaosta, jota kentällä kohtaa. Kaaoksen sietämisen edellytyksenä on se, että työntekijä ei voi seurata vain omaa arvomaailmaansa vaan hänen täytyy ottaa ammatillinen rooli, joka määrittää sen mihin asioihin hän kentällä puututaan.

”H12: Sillai, jos sillai sokeasti omaa arvomaailmaansa niin sitä yrittäis puuttua kaikkeen mikä siinä liikkuu, eli on pakko vaan oppii suodattamaan, pakko oppii kestämään, että maailma ei ole oikeudenmukainen paikka.”

Haastateltava 12:sta puheenvuoron kautta voisi ajatella, että työntekijän oma arvomaailma liittyy Gilliganin (1982) huolenpidon etiikkaan, jonka kautta työntekijä kokee etsivässä työssä tarvetta auttaa kaikkia hätää kärsiviä. Ammatillisuus vaatii siis oikeudenmukaisuuden etiikan (Kohlberg, 1984) näkökulmaa, jossa auttaminen määrittyy työntekijän roolin sekä sen tuomien sääntöjen ja velvollisuuksien kautta.

Asiantuntemus sisältää myös sääntöjä ja rajoja. Työntekijän ammatillinen asiantuntemus siitä, mikä on asiakkaalle parhaaksi, voi olla ristiriidassa asiakkaan oman elämän asiantuntemuksen ja siihen liittyvän itsemääräämisoikeuden kanssa. Useissa tapauksissa, kuten edellä mainitussa haastateltava 9:n ja haastateltava 10:n välisessä keskustelussa asiantuntemuksesta, työntekijä luottaa asiakkaan asiantuntemukseen. Joissakin tilanteissa työntekijä voi kuitenkin kyseenalaistaa asiakkaan kyvyn toimia oman elämänsä asiantuntijana. Nämä tilanteet aiheuttavat moraalista dilemmaa, jossa työntekijä kyseenalaistaa oman asiantuntemuksensa kautta asiakkaan asiantuntemuksen omasta elämäs-

tään. Tilanteen dilemmaattisuus syntyy siitä, että toisessa vaakakupissa on työn perustana olevan asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja näin ollen myös asiakkaan asiantuntemuksen kunnioittaminen ja toisessa työntekijän ammatillinen arvio asiakkaan kyvyistä päättää itse elämästään. Tällaisissa tilanteissa työntekijä kokee, että asiakas ei kykene toimimaan asiantuntijana oman elämänsä suhteen, esimerkiksi mielenterveysongelmien, itsetuhoisuuden tai muun vastaavan takia. Dilemmassa kohtaa työntekijän asiantuntemus ja asiakkaan itsemääräämisoikeus.

”H7: Ja sitten myöskin on paljon tällaisia asiakkaita, joilla saattaa olla päihdeongelmia ja sitten psykiatrisia ongelmia ja se rajanveto siihen, että koska päättyy niin kuin ihmisen itsemääräämisoikeus ja koska hänet tulkitaan niin sairaaksi, että hän ei enää pysty päättämään asioistaan, on aika vaikea laittaa..”

Kysymys on siitä, että työntekijä epäilee asiakkaan kykyä päättää omasta elämästään, mutta hänellä ei ole valtuuksia ylittää asiakkaan itsemääräämisoikeuteen perustuvaa asiantuntemusta.

Tämän lisäksi työntekijä epäröi myös tehdä oman asiantuntemuksensa kautta asiakasta koskevia päätöksiä, koska hän kokee, että hänellä ei ole esimerkiksi riittävää asiantuntemusta määritellä sitä, kuuluisiko asiakas pakkohoitoon. Koska työntekijä ei ole mielestään oikea ihminen arvioimaan asiakkaan tilaa, mutta on toisaalta työroolinsa kautta kuitenkin velvollinen auttamaan asiakasta, jäljelle jää ristiriita siitä, mikä on heitteillejättöä ja mikä on sitä, että kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

” H11:Et ne on ollut kyllä hankalia sellaiset, jos ihminen on niinku sillä on vakavia mielenterveysongelmia ja sit ollaan niinku siinä maastossa, että onko se ihminen ikään kuin toimintakykyinen, et jotenkin sen ja niinku et kuka sen määrittelee ja missä vaiheessa se ei ole toimintakykyinen yhteiskunnallisesti. On tietyt lausunnot ja määritykset milloin ihminen on niinku pakkohoitoon tai näin. Mut se ei ole niin yksoikoista ja sitten kun itse on siinä niinku vieressä työntekijänä ja sitten itse ei ole se asiantuntija joka tekee tämmöisiä määritelmiä. Siinä on semmoinen olo, et mikä on heitteille jättöä ja mikä on se, että antaa sen ihmisen määritellä oman elämänsä.” .

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vuoksi työntekijä ei voi tehdä asiakkaan hyväksi enempää kuin asiakas on valmis ottamaan vastaan.

”T: Mitä jos asiakas ei ota apua vastaan niin…sit hän ei ota? ”
”H7: Niin sit se pitää hyväksyä vaan sitten ja jatkaa sen asiakkaan tukemista sitten hänen ehdoillaan, mikä ei välttämättä ole aina niin kuin ulkopuolelta katsellen se paras vaihtoehto.”

Haastateltava 11 sanoo, että hän haluaisi joissain tilanteissa auttaa asiakasta tavalla, joka sotisi asiakkaan itsemääräämisoikeutta vastaan. Haastateltava lisää kuitenkin, että hänellä ei ole omasta mielestään oikeutta tehdä niin. Hän miettii myös, missä vaiheessa olisi se oikeus, jos sen tekisi asiakkaan parasta ajatellen. Tämän jälkeen hän palaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja toteaa, että maailmassa ihmiset tekevät monia asioita muka toisten parhaaksi.

”H11: Niin. Että se on. Mulle ei tullut mitään oikein hirveen selkeesti mieleen, et okei sellaisia pieniä, mut tää on niinku ehkä sellainen selkeesti, missä on niinku joutunu ikään kuin enemmän niinku toppuutelemaan, että en, mä en niinku, vaikka mun tekis mieli niinku napata se ja nyt minä vien sinut. Mut se, että ei se ole, ei se ole näin. Ei se ole, ei mulla ole mun mielestä oikeutta tehdä sitä, et vaikka mä mietin, että missä vaiheessa olisi se oikeus, sen vuoksi koska ikään kuin hänen parhaakseen. Mutta kun ajatellaan, maailmassa tekee paljon ihmiset toisten parhaaksi kaikenlaisia asioita, se ei ole niin yksinkertaista.”

6.2.2 Ammatillisen roolin rajat matalan kynnyksen työssä

Heitteillejätön ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen kysymykset liittyvät haittojen vähentämiseen perustuvan matalan kynnyksen ideologiaan ja tavoitteisiin, jotka määrittävät etsivän työntekijöiden ammatillisen roolin rajat. Työntekijät kokevat joskus ristiriitoja verrattaessa haittojen vähentämiseen perustuvan matalan kynnyksen tavoitteita muihin sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitteisiin ja kriteereihin. Haastateltavat pohtivat matalan kynnyksen tavoitteita suhteessa korkean kynnyksen hoitopaikkojen

tavoitteisiin. Korkean kynnyksen paikoissa tehdään selkeä suunnitelma asiakkaan kuntoutuksesta, jolloin tavoitteiden etsiminen lähtee työntekijän kautta. Matalaan kynnykseen perustuvassa etsivässä työssä tavoitteiden hakeminen taas ei voi lähteä työntekijästä.

”H7 .. Mut että, mitä nyt tosta niinku tavoitteellisuudesta niin mitä ehkä joissain korkeemman kynnyksen paikoissa on, että nyt tehdään kuntoutussuunnitelma ja nyt tehdään sitä ja tätä ja sitten pannaan ne, mitä kohti ollaan menossa. Niin matalassa kynnyksessä ja erityisesti etsivässä työssä niin se tavoitteellisuus ei voi lähteä työntekijästä…”

Työntekijän rooli ei välttämättä ole sen suurempi kuin olla läsnä asiakkaalle ja kuunnella asiakasta. Etsivän työn luonteen erityisyyden ymmärtäminen tavoitekysymyksessä vaatii myös uusilta työntekijöiltä totuttelua.

”H7:… Et tota niin niin, uudet työntekijät usein kysyy, että no niin mikä tää tavoite nyt sit on tässä kun me kävellään täällä kadulla ja ollaan baarissa ja netissä ja muualla. Mitä me niinku tavoitellaan. Sit on ihan silleen, et kuuntele, et mitä ne ihmiset puhuu, et se riittää nyt aluks, että kuuntele, mitä ne sanoo. Ja sitten, että käytä sitä omaa asiantuntemustasi siihen, jos sitä tarvitaan. Et se on niinku riittävä siksi työksi ja työnkuvaksi.”

Etsivä työ saattaa näyttäytyä myös ulkopuolisille yhtä lailla epäselvältä tavoitteiden suhteen. Etsivässä työssä tarkoituksena on mennä kentälle, etsiä ja löytää. Ulkopuolisesta tämä saattaa näyttää siltä, että ei saada mitään aikaan ja ihmisiä jätetään heitteille.

”H12: Ja se on hirveen hyvä kuva siitä että, tai siis kuvaa just sitä toisaalta sitä odotusristiriitaa ja sitä mitä se oikeesti sitten on. Kyllähän etsivää työtä (epäselvä sana) et se menee, etsii, löytää. Et tää on niinku se nopee prosessi. Miksi sitä etsivää työtä pitää samoissa paikoissa vuosikausia, et ettekste sit oo jo löytäny ne kaikki.”
” H11: Teettekö te jotenkin huonosti (naurua).”

Vaikka työntekijä olisi ymmärtänyt etsivän työn erityisen luonteen ja työn tavoitteet olisivat selvät, herättävät tavoitteet silti usein ristiriitaisia tunteita. Haastateltava 11 pohtii kysymystä matalaan kynnykseen perustuvan etsivän työn tavoitteiden aiheuttamasta ristiriidasta. Hän liittää matalan kynnyksen tavoitteet kysymykseen sietämisestä. Työntekijän on kyettävä sietämään asiakkaiden hätää ja kärsimystä matalan kynnyksen tavoitteiden kautta enemmän kuin korkean kynnyksen tavoitteiden kautta.

" H11: Mulla tuli, mulla oli joku ajatus tästä, mitä [haastateltava 7] sano, että jotenkin tää sietäminen just matalankynnyksen tässä työssä. Niin osittain, et ite mietin, miksi se tulee välillä se tunne, että pitäis tehdä enemmän tai just, että osais niinkun toppuutella, kun ei tarvitse tehdä tai siis eikä voikaan, tavallaan, että se riittää se, mitä tekee."

Toisaalta haastateltava 11 pohtii, että ristiriita siitä, tekeekö hän tarpeeksi johtuu myös ympäristön ja yhteiskunnan paineista. Haastateltava kokee Warkin ja Krebsin (1996) luokittelun mukaan auttamisen moraalista dilemmaa, jossa auttamisen vastuun rajat ovat epäselvät. Tällöin hän vertaa vastuun rajoja korkean hoitopaikan tavoitteisiin ja vastuuseen asiakkaasta.

"H11:…Niin osittain varmaan liittyy myös se, että mitä ympäristö, ehkä yhteiskunnassa muuten niinkun, miten toimitaan terveys- ja sosiaalitoimessa ja tavallaan ne kriteerit et millä tavalla, et se, että siinä tulee vähän sellaista stressiä, kun niitten arvojen, jos tehdään tämmöisissä, että mikä on niinku, milloin pitäisi tehdä enemmän, milloin pitäisi tehdä vähemmän…".

Haastateltava 11 jatkaa kuitenkin, että matalassa kynnyksessä sen on vähän erilaista. Eli tässä hän periaatteessa tietää auttamisen vastuun rajat ja toteaa, että huono olo tulee oikeastaan siitä, että tietää ne rajat, mutta kokee kuitenkin dilemmaa siitä, pitäisikö toimia toisin, koska kokee ulkopuolelta painetta toisin toimimiseen. Tämän ajatuksen kautta moraalinen dilemma voitaisiin luokitella kuuluvaksi Warkin ja Krebsin (1996) typologian sosiaalisen paineen moraaliseksi dilemmaksi, jolloin työntekijä kokee painetta toimia sisäistetyn työroolin sisältämiä arvoja ja vaatimuksia vastaan.

”H11…Et suhteessa, se on vähän erilaista tässä meillä. Et sitten tavallaan ehkä sen takia tulee sellaisia, että ei oikein kestä sitä tai tulee sellainen olo, huono omatunto. Koska, ei välttämättä kukaan sano sitä, mutta sä tiedät sen asenteen esimerkiksi jossain päihdehuoltopaikassa ihmiset voivat olla sitä mieltä, että miksi te ette tehnyt sitä tai tuota tai pitäisi nyt tehdä sitä ja tuota. Tai joku vastaava juttu, niin ehkä se osaltaan vois jollakin tavalla sellaiseks arvoristiriidaksi sanoa, et se aiheuttaa sitä semmoista.”

Dilemman luokittelun ehtona tässä esitetyin perusteluin on se, että työntekijän omat arvot ja työroolin sisältämät arvot ovat sopusoinnussa niin, että dilemma ei synny työntekijän sisäisenä dilemmana. Jos dilemma syntyisi työntekijän sisäisenä moraalisena dilemmana, työntekijän omat arvot olisivat yhteneväiset ulkopuolisten vaatimuksien kanssa ja ristiriidassa sisäistetyn työroolin kanssa. Myös tällöin kyseessä olisi sosiaalisen paineen moraalinen dilemma, mutta paine tulisi sisäistetystä työroolista toimia omia arvoja vastaan.

6.3 Vastuu

Työrooliin liittyvästä asiantuntemuksesta, jonka toteuttamisen muoto perustuu matalan kynnyksen ideologiaan, päästään kysymykseen vastuusta. Missä menevät työroolin määrittelemät auttamisen vastuun rajat ja kuinka paljon työntekijän täytyy ottaa vastuuta, sekä millaista vastuuta työntekijä kokee omien arvojensa kautta auttaa asiakasta.

6.3.1 Heitteillejätön ja kontrollin dilemmat

Tilanteet, joissa asiakas ei ole työntekijän mielestä kykenevä tekemään omaa elämäänsä koskevia ratkaisuja voivat aiheuttaa kaksi erilaista, mutta toisiinsa kietoutunutta moraalista dilemmaa, joissa työntekijä joutuu pohtimaan auttamisen vastuu rajoja oman asiantuntemuksensa ja asiakkaan asiantuntemuksen kautta. Toisaalta tässä moraalisessa dilemmassa on kysymys kontrollista ja toisaalta heitteillejätöstä. Haastateltava 12 pohtii kysymystä kontrollista ja heitteillejätöstä. Hän määrittelee ne saman kolikon kääntöpuoliksi.

”H12: Sitä on joskus niinku niin älyttömän vaikee hahmottaa, et milloin se on heitteille-jättöä ja sit jos ajattelee, että se toinen vaihtoehto on se, että mä en jätä sitä heitteille, mä nyt puutun siihen jollain tavalla, sit on sellainen olo, et se on heti kontrollia.”

Haastateltava 12 näkee kuitenkin, että on olemassa joku muukin vaihtoehto kuin kontrolli tai heitteillejättö. Tämän muun vaihtoehdon hän kokisi tyydyttäväksi olotilaksi. Haastateltava siis tunnistavat tämän muun vaihtoehdon olemassa olon mahdollisuuden, mutta näkee kuitenkin toiminnassaan kontrollin ja heitteillejätön toistensa kääntöpuoliksi. Tämä liittyy Warkin ja Krebsin (1996) luokittelua käyttäen moraaliseen dilemmaan, jossa auttamisen vastuun rajat ovat epäselvät.

”H12:… Et missä kohtaa on se pieni itsemäärittelyalue, jossa varmaan jotenkin toteaa, että tää on nyt oikein toimittu. Et se jotenkin tuntuu, et siinä on vaan ne kaks vaihdetta, joko jättää heitteille tai ottaa liikaa kontrollia. Tulee sellainen olo, et teki kumminpäin tahansa niin aina tekee jotenkin omasta mielestään väärin, koska jää aina vaihtoehto, et se toinen toimintatapa olis ollu parempi. Et se on kai sellainen jatkuva, ei kai siihen mitään sellaista vastausta ole.”

Työntekijän kokemukset heitteillejätöstä ja kontrollista voidaan luokitella Warkin ja Krebsin (1996) typologian mukaan kokemuksiksi auttamisen moraalisista dilemmoista. Auttamiseen liittyvä moraaliset dilemmat, joissa on kysymys heitteillejätöstä ja kontrollista, syntyvät tilanteissa, joissa työntekijä kokevat vastuuta auttaa asiakasta enemmän kuin hänen roolinsa työntekijänä oikeuttaa. Työntekijä on selvillä työroolinsa määrittelemistä auttamisen rajoista. Dilemma syntyykin työroolin asettamien rajojen vastakkaisuudesta suhteessa omiin arvoihin, jotka tulevat esille tarpeena tehdä enemmän asiakkaan hyväksi kuin on mahdollista.

”H6: Ja se on semmoinen asia, jonka kanssa joutuu jatkuvasti niin kuin taistelemaan, että missä menee tavallaan se, että just kun on vaan pakko sietää sitä omaa pahaa oloa tavallaan siinä tilanteessa, kun näkee, että tolla ihmisellä menee tosi huonosti ja mä en voi tehdä asialle oikeesti mitään. Koska ei ole olemassa sellaisia pakkotoimenpiteitä

edes aina, mitä vois tehdä. Ei ole olemassa pakkohoitoa, mihin vois viedä sen siitä väkivalloin tai muuta. ”

Työroolin määrittelemät rajat kontrollille muuttuvat työntekijän oman auttamistarpeen kautta tunteeksi heitteillejätöstä. Työntekijä kokee halua auttaa asiakasta enemmän kuin on mahdollista työroolin rajojen puitteissa. Hän ei kuitenkaan voi tehdä tätä, koska auttaminen menisi tällöin kontrollin puolelle. Työntekijän on siis luovuttava omasta tarpeesta auttaa asiakasta yli työroolin rajojen ja samalla hän kokee tunteen heitteillejätöstä.

”T: Toivoisittekste jossain tilanteissa, että olis olemassa?”
”H6: Joo, joskus tulee, tai useinkin tulee sellainen siis tunne, että haluaisin nyt auttaa tätä ihmistä niin kuin paljon enemmän kuin mitä voi ja haluais viedä sen hoitoon, koska näkee, että se vois olla sille hyväks, mutta sit pitää vaan niinku tehdä kaikkensa mitä voi tehdä siinä tilanteessa tietysti mutta että. Mutta musta tuntuu, että kadulla niitä tulee jatkuvasti tai jotenkin että niitä on ihan.”

Heitteillejättö liittyy tässä työntekijän tunteeseen heitteillejätöstä. Tunne syntyy omien arvojen kautta ja se ei merkitse todellista heitteillejättöä, jos sitä tarkastellaan toiminnan tavoitteiden kautta, jotka perustuvat työroolin määrittämiin sääntöihin auttamisesta ja joihin kuuluu mm. asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Se, mitä työntekijä tekee asiakkaan hyväksi työroolin määrittämien auttamisen rajojen kautta, ilmenee heitteillejättönä ainoastaan työntekijän omissa tunteissa. Toiminnassa työntekijä seuraa kuitenkin asiakkaan itsemääräämisoikeuteen perustuvia sääntöjä, koskien asiakkaan auttamista. Työntekijän on kestettävä omien arvoja ja tarpeita vastaan toimimisesta herääävä tunne.

6.3.2 Oikeudenmukaisuuden taju ja auttamisen vastuun rajat

Työntekijöitä määrittää yhteisenä ominaisuutena oikeudenmukaisuuden taju ja halu taistella epäoikeudenmukaisuutta vastaan. Haastateltava 12 puhuu oikeudenmukaisuudesta

työntekijöitä yhdistävänä ominaisuutena ja työn peruskäyttövoimana. Hänen mukaansa työntekijöiden oikeudenmukaisuuden taju ilmenee vääryyden havaitsemisena.

”H12: Se on jännä, multa on kerran kysytty, et miten mä voisin kuvailla niinku meillä töissä olevia ihmisiä, mikä niitä yhdistäis. Mä mietin ja mietin sitä ja sit mä päädyin siihen, että mä pystyn näkemään jokaisen yhdessä ja erikseen sanomassa, että tää on väärin, näin ei voi olla. Et se sellainen oikeudenmukaisuuden taju on ehkä sellainen, joka jotenkin kuvais sellaisena yhteisenä nimittäjänä semmoista ehkä peruskäyttövoimaa, joka näkyy täällä meijän työyhteisössä.”

Puheenvuorosta ei käy ilmi, mitä tämä vääryyden havaitsemisen kyky merkitsee toiminnassa. Tämän puheenvuoron kautta tarkasteltuna työntekijöiden oikeudenmukaisuuden tajun voisi liittää Gilliganin (1982) huolenpidon etiikkaan, jossa ihminen on velvollinen havaitsemaan kärsimystä maailmassa ja tekemään asioita sen poistamiseksi.

Kun oikeudenmukaisuutta lähdetään tarkastelemaan työntekijöiden tekemisien kautta, voidaan havaita, että oikeudenmukaisuus liitetään teoissa auttamiseen ja auttamisen mahdollisuuteen toteuttaa oikeudenmukaisuutta. Haastateltavat keskustelevat oikeudenmukaisuuden mahdollisuudesta toteutua epäoikeudenmukaisessa maailmassa sekä siitä, kuinka paljon työntekijällä on mahdollisuutta vaikuttaa oikeudenmukaisuuden toteutumiseen. Lopulta keskustelu päättyy puheenvuoroon, jossa työntekijä antaa vastuun oikeudenmukaisuuden toteuttamisesta asiakkaalle itselleen, auttamalla asiakasta auttamaan itseään.

Keskustelu lähtee etenemään ajatuksesta, että oikeudenmukaisuutta ei ole olemassa.

”H6: Kyllä näihin mun vakiolauseisiin kuuluu, että elämä on epäoikeudenmukaista, että ei voi niin kuin lähteä siitä lähtökohdasta, että joku olis oikeudenmukaista. Näin vaan on, siihen on niinku tyydyttävä.”

Tämä ajatus aiheuttaa ristiriitaa, jos sitä peilataan edellä esitettyyn haastateltava 12:sta puheenvuoroon työntekijöitä yhdistävästä oikeudenmukaisuuden tajusta. Voisi ajatella,

että on mahdoton toteuttaa jotain, jota ei ole olemassa. Tämä ajatus vähentää myös auttamisen moraalista dilemmaa, koska sitä ajatusta seurattaessa auttamisen voisi ajatella olevan turhaa sillä perusteella, että oikeudenmukaisuutta ei ole kuitenkaan mahdollisuutta lisätä.

Toisaalta, peilatessa haastateltava 6:n ajatusta, elämästä epäoikeudenmukaisena, haastateltava 12:n ajatukseen, työntekijöitä yhdistävästä oikeudenmukaisuuden tajusta, voisi ajatella, että työntekijälle syntyy auttamisen moraalinen dilemma, kun hänen oikeudenmukaisuuden tajunsa kohtaa epäoikeudenmukaisen maailman. Missä menevät auttamisen vastuun rajat silloin, kun haluaisi muuttaa maailmaa oikeudenmukaiseksi.

Haastateltava 1 tuo esille ajatuksen, että työtä oikeudenmukaisuuden eteen pitää kuitenkin tehdä jo siltä varalta, että epäoikeudenmukaisuutta voisi muuttaa vähän oikeudenmukaisemmaksi. Tässä ajatuksessa tulee esille, että haastateltava ajattelee oikeudenmukaisuuden toteutumisen olevan kuitenkin mahdollista. Auttamisen vastuun rajoja mietittäessä tämä ajatus lisää vastuuta auttaa.

”H1:..(*epäselvää) tehdä oikeastaan osittain senkin varalla, että sitä epäoikeudenmukaisuutta vois muuttaa pikkasen niin kuin oikeudenmukaisemmaks...”*

Haastateltava jatkaa edelleen, että työn elinehtona on ajatus siitä, että maailmaa olisi mahdollista muuttaa oikeudenmukaisempaan suuntaan.

”H1: …Että ei me varmaan tällaista työtä tehtäis jos aateltais, että näin se sit vaan on ja olkoon.”

Haastateltava 6, joka ilmaisi kantansa maailman epäoikeudenmukaisuudesta, on edelleen sitä mieltä, että lähtökohdaksi on hyvä ottaa kuitenkin se, että maailma on epäoikeudenmukainen paikka, koska muuten saattaa turhautua. Hän palauttaa keskustelun jälleen siihen, että oikeudenmukaisuutta ei ole mahdollisuutta toteuttaa, koska maailma on epäoikeudenmukainen.

”H6: Mut se on hyvä tietää, että näin tosiaan on, koska muuten vois turhautua, jos rupee niin kuin hakkaan päätä seinään.”

Tarkasteltaessa auttamista tämän ajatuksen kautta, voisi ajatella, että auttaminen olisi turhaa, koska oikeudenmukaisuutta ei saada aikaan millään keinoilla. Toisaalta tämä ajatus valmistaa työntekijän kestämään epäonnistumista auttamistilanteessa.

Haastateltava 1 myöntää sen, että maailma on epäoikeudenmukainen, mutta hän ilmaisee myös, että sitä ei saa kuitenkaan vain hyväksyä.

”H1: Joo näin se on, mut et ei sanota niin kuin että ok.”

Auttamista ajatellen haastateltava 1 pitää tärkeänä, että auttamista on tehtävä silti, vaikka se ei tuottaisikaan onnistumista. Haastateltava 2 yhtyy tähän mielipiteeseen ja sanoo, että epäoikeudenmukaisuutta vastaan pitää taistella, vaikka olisikin turhautunut. Hän lähtee siitä, että maailma on epäoikeudenmukainen, mutta sitä vastaan pitää silti taistella. Haastateltava 2 laajentaa tässä auttamisen vastuun rajoja.

”H2: Ei kyl sitä vastaan pitäis taistella. Mä oon edelleen sitä mieltä, että kyl sitä vastaan pitäis taistella ja et välillä haluan huutaa kovaäänisesti, että ei noin.”

Haastateltava 4 on sitä mieltä, että joskus taistelusta on palkintona jonkinlainen onnistuminen. Hän ei sano, että taistelun tulos olisi maailman muuttuminen oikeudenmukaisemmaksi, mutta jonkun asian meneminen hieman enemmän oikeudenmukaisuuden suuntaan tuntuu riittävältä onnistumiselta, jotta taistelu nähdään kannattavaksi.

”H4: Niin ja joskus onnistuukin, että joskus meneekin sinnepäin.”

Haastateltavan mukaan auttaminen kannattaa, koska joskus saattaa onnistua edes vähän.

Haastateltava 3 näkee oikeudenmukaisuuden puolesta taistelemisen asiakkaiden opettamisena puolustamaan itseään ja oikeuksiaan, sekä opettamisena sietämään ja kestä-

mään kohtaamaansa epäoikeudenmukaisuutta. Hän vie keskustelun tasolle, joka määrittelee konkreettisesti keinoja, joilla asiakasta voidaan auttaa itse taistelemaan epäoikeudenmukaisuutta vastaan.

” H3: Ja ainakin se, et jos nyt jossain määrin voi yrittää asiakasta neuvoa, että miten nyt puolustaa itteensä. Miten voi puolustaa itseään, omia oikeuksiaan. Käyttäytyä tavalla, että ei anna muiden niin kuin rikkoa niitä omia rajoja tai muuta ja sitten kuitenkin tietyllä tavalla nähdä se, että sekään ei aina riitä ja sä tuut niitä epäoikeudenmukaisuuksia kohtaamaan matkan varrella paljon, mut just se, että miten niitä sitten jotenkin vois käsitellä tai oppia sietämään.”

Keskustelu etenee kahdella tasolla. Toisaalta todetaan, että maailma on epäoikeudenmukainen ja tämä pitää ottaa lähtökohdaksi, jotta ei turhautuisi. Toisaalta taas todetaan, että maailma on epäoikeudenmukainen, mutta sitä ei saa hyväksyä ja sitä vastaan pitää taistella. Kummassakin ajatuksessa lähdetään siitä, että maailma on epäoikeudenmukainen. Ensimmäisessä ajatuksessa maailman epäoikeudenmukaisuuden tunnustaminen nähdään turhautumista vähentävänä tekijänä, kun taas toisessa ajatuksessa epäoikeudenmukaisuus tunnustetaan, mutta sitä ei hyväksytä ja sitä vastaan halutaan taistella.

Ajatus maailmasta epäoikeudenmukaisena paikkana ja halu taistella oikeudenmukaisuuden puolesta herättää myös ristiriitaa kysymyksessä, ketä autetaan ja missä menevät auttamisen rajat. Työntekijät kohtaavat kentällä paljon hätää ja apua tarvitsevia, jotka eivät välttämättä kuulu Pro-tukipisteen asiakkuuden piiriin. Avun antamista määrittää myös asiakkaan itsemääräämisoikeus, jota työntekijän tulee kunnioittaa. Ketään ei voida auttaa väkisin.

Tilanteet, jotka voidaan luokitella Warkin ja Krebsin (1996) typologian auttamisen moraalisiksi dilemmoiksi liittyvät usein työntekijän tarpeeseen auttaa hätää kärsiviä. Näissä etsivän työn kentällä syntyvissä auttamisen moraalisissa dilemmoissa työntekijät tasapainottelevat oikeudenmukaisuuden etiikan ja huolenpidon etiikan välillä. Gilliganin (1982) huolenpidon etiikan määritelmää mukaillen työntekijät kokevat tarvetta vastata hätää kärsivien tarpeeseen.

”H6: Joo, joskus tulee, tai useinkin tulee sellainen siis tunne, että haluaisin nyt auttaa tätä ihmistä niin kuin paljon enemmän kuin mitä voi ja haluais viedä sen hoitoon, koska näkee, että se vois olla sille hyväks…”

Huolenpidon etiikkaan liittyvät myös tilanteet, joissa työntekijän on vaikea erottaa omaa hätäänsä asiakkaan hädästä. Tällöin työntekijä ei näe asiakasta erillisenä ihmisenä.

”H9: Just olin sanomassa sitä, että tuli mieleen se, että kumman tunne se on, jos. Voihan olla tilanne, jossa asiakas käy tilannetta läpi, joka on sulle vaikka tuttu, voihan se olla ihan hyvin. Tai vaikka samaan aikaan käyt samaa asiaa läpi. Omassa elämässä käy sitä tuskaa ja toinen käy, niin kyllähän se tilanne on tosi vaikee. ”

Auttaminen todellisena toimintana saa kuitenkin oikeudenmukaisuuden etiikan piirteitä, koska työntekijän on kunnioitettava toiminnassaan työroolinsa määrittelemiä sääntöjä ja velvollisuuksia. Oikeudenmukaisuuden etiikka perustuu velvollisuuksille ja oikeuksille (Kohlberg, 1984). Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen luo rajat työntekijän auttamisen mahdollisuudelle, koska lopulta asiakkaalla on oikeus päättää kuinka paljon apua hän on valmis ottamaan vastaan. Vaikka työntekijällä olisi halu auttaa enemmän, hän ei voi tehdä sitä ilman asiakkaan suostumusta. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen määrittää myös sen, että työntekijän on pidettävä mielessä, kumman tarpeesta ja hädästä on kysymys.

”H1Niin ja aina yritetään miettiä sitä, et lähteekö tää tarve nyt asiakkaasta, vai onko tää mun tarve tehdä tässä asiassa nyt jotakin heti.”

Oikeudenmukaisuuden etiikan piirteet liittyvät sääntöihin ja määräyksiin siitä, keitä voidaan auttaa.

H7: No onneks meillä on kuitenkin niinku yhdistyksen järjestyssäännöissä rajaus, että me olemme seksityöntekijöitä, seksityön alalla työskenteleviä varten, että se pikkusen

rajaa sitä, ketä kaikkia täytyy ruveta jeesaamaan ja ketä saa ruveta itse asiassa myös, että ei voi pelastaa koko maailmaa."

Auttamisen moraalisen dilemman ratkaisussa oikeudenmukaisuuden etiikka menee huolenpidon etiikan edelle. Huolenpidon etiikka liittyy tässä työntekijän tarpeeseen ja haluun auttaa, mutta todellisessa toiminnassaan, jossa työntekijä on ammattiroolissa hän seuraa Pro-tukipisteen asettamia sääntöjä ja rajoja. Työntekijän rooli etsivässä työssä, sekä asiakkaan itsemääräämisoikeus sisältävät auttamista ohjaavia sääntöjä ja rajoituksia. Säännöt luovat toisaalta vastuuta toimia tietyllä tavalla. Tämä merkitsee toimimista etsivässä työssä niiden rajojen sisällä, jotka ovat Pro-tukipisteen sääntöjen määrittelemiä. Toisaalta säännöt taas vapauttavat vastuusta toimia jollain toisella tavalla, kuten epätoivoiselta yritykseltä pelastaa koko maailma. Oikeudenmukaisuuden etiikan kautta ajateltuna työntekijät voivat perustella toimiaan Pro-tukipisteen sääntöjen ja rajojen kautta. Auttamisen vastuun rajat kulkevat tällöin Pro-tukipisteen toimintaideologiassa.

Työroolin määrittelemää todellista toimintaa auttamistilanteessa voidaan tarkastella myös haastateltava 3:n esittelemän tilanteen kautta. Tilanne muistuttaa Warkin ja Krebsin (1996) typologian mukaista auttamisen moraalista dilemmaa, jossa pohditaan auttamisen vastuun rajoja. Tilannetta ei kuitenkaan voida luokitella typologian kautta, koska loppujen lopuksi työntekijällä ei ole tilanteessa moraalista dilemmaa. Hän on selvillä työroolinsa vaatimasta toiminnasta ja ei kyseenalaista tätä.

Tilanne saa moraalisen dilemman piirteitä, jos ei kiinnitetä huomiota siihen, että haastateltava ei itse asiassa kyseenalaista työroolin toimintavaatimuksia. Hän pohtii ainoastaan työroolissa toimimisen ja henkilökohtaisessa elämässä toimimisen eroa. Haastateltava pohtii sitä, kuinka työrooli ajaa henkilökohtaisen toimintatavan edelle työtilanteessa, sekä määrittelee huolenpidon ja auttamisen velvollisuuksien rajat. Haastateltava kokee, että hän toimisi toisella tavalla auttamisen suhteen henkilökohtaisessa elämässään, kun hän toimii nyt työntekijän roolissa asiakkaidensa kanssa. Työroolin asettamat vaatimukset ja säännöt ohjaavat siis työntekijän toimintaa yli henkilökohtaisen tavan toimia.

”*H3…Toisaalta jos, mulla olis joku ystävä, joka olis vaikka niin huonossa kunnossa, kun pahimmillaan joku mun asiakas, että miten mä reagoisin siinä tilanteessa, kun mun ei tarvi olla mikään työntekijä eikä kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta eikä mitään muuta, että kuinka eri tavalla mahdollisesti reagoisi silloin ja miten sitten siinä itse tilanteessa reagoi.”*

6.3.3 Vastuun jakaminen

Luottamus työyhteisöön ja työpariin nousee erityisen tärkeäksi tilanteissa, joissa työntekijä ei ole varma tekeekö hän toimiessaan tai päätöksissään oikean vai väärän ratkaisun. Vastuun jakaminen päätöksissä tai toimiessa työyhteisön tai työparin kanssa helpottaa työntekijän moraalista dilemmaa.

”H6: Mä ajattelen, et siinä etsivässä työssä on just se tärkeetä tällaisessa tilanteessa, et siinä ei ole yksin, et siinä on niin kuin se pari aina, että jos tulee joku mielipide tai tämmöinen päätösasia niin sitten on ainakin kaks että, ei se tarkoita sitä, ettei siltikin vois tehdä vääränkin, tietyllä tavalla vääränkin päätöksen, mut siinä on semmoinen turva kuitenkin, että tässä on kaks pohtinu tätä asiaa ja tehny se, että en ole yksin niin kuin sooloillu ja ota vastuuta sellaisesta asiasta, joka on niin kuin liian iso yksin kannettavaksikin.”

Vastuun jakamisen kääntöpuoli on se, että on vaikeaa hahmottaa, kuka ottaa viime kädessä vastuun muun muassa sellaisessa tilanteessa, jossa mietitään tulisiko asiakas toimittaa esimerkiksi pakkohoitoon. Onko vastuu ja valta työntekijällä, joka on asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa, Pro-tukipisteen lääkärillä vai koko yhteisöllä.

”H7: Niin varmaan molemmilla toimintatavoilla on niinku, jos nyt ajattelee tota asiakasta, josta [haastateltava 11 puhuu], et onks se niin sekaisin, et meijän pitäis toimittaa se pakkohoitoon vai ei… Sehän se on se just se ristiriita, että mitä mä nyt teen ja onks meijän yksikkönä Pro-tukipisteen oikeus tehdä sellaisia päätöksiä ja kuka meillä, se ajaa niinku yhteisönä miettimään sellaisia, että kuka täällä meillä on se, joka siitä niinku päättää tavallaan. Et onks se se työntekijä, joka on vuorovaikutuksessa sen asiak-

kaan kanssa vai onks se meijän lääkäri vai onkse, kuka sen päättää. Ja onks se yhteinen päätös ja voiks tällaiset päätökset olla niinku yhteisiä…"

Työyhteisö on tasa-arvoinen siinä mielessä, että vastuu ja valta on jaettu. Vastuun jakaminen vähentää henkilökohtaista ristiriitaa, mutta siitä saattaa seurata se, että kukaan ei koe voivansa tai haluavansa ottaa vaikeissa kysymyksissä päätösvaltaa itselleen. Tähän liittyy vahvasti myös asiakkaan itsemääräämisoikeus ja sen kunnioittaminen, joka tekee päätösvallan ottamisesta vieläkin hankalampaa

Vastuun jakaminen tarkoittaa myös vastuun jakamista asiakkaan kanssa. Tällöin työntekijä käyttää omaa vastuutaan, joka tarkoittaa vastuun palauttamista takaisin asiakkaalle.

"H6…ehkä niinku jossain mielessä työntää sitä vastuuta takasin sille ihmiselle koska helpostihan se käy niin, että se kaadetaan työntekijän syliin, että ota sää nyt tästä, kun ei ite niinku halua."

Asiakkaan vastuu omasta elämästään liittyy asiakkaan itsemääräämisoikeuteen. Tämän oikeuden myötä asiakkaalle kuuluu myös vastuu omista päätöksistään. Työntekijä taas kantaa suhteessaan asiakkaaseen työroolinsa kautta tulevan vastuun, joka liittyy asiakkaan neuvomiseen, ohjaamiseen ja kannustamiseen.

"H6: Et sit toisaalta mä ajattelin siitä vastuullisuudesta, että et niinkun, koska ihmisellä on se itsemääräämisoikeus ja myöskin se vastuu omasta elämästään. Siis jotenkin niinku se, et kyl mä ainakin yritän kokoajan tarjota sitä vastuuta takaisin sille ihmiselle. Siis silleen jotenkin, et hän tekee ne päätökset omasta elämästään, en minä työntekijänä voi tehdä niitä päätöksiä, et mä voin vaan ohjata ja neuvoa ja kannustaa…"

7 POHDINTA

Tässä luvussa tarkastelen ja pohdin analyysissa esiin tulleita työyhteisön jakamia arvoja ja niistä seuraavia toimintanormeja. Arvoihin liittyen tarkastelen myös aineistosta esiin nousseita työntekijöiden omia arvoja huolenpidon etiikan (Gilligan, 1982) ja oikeudenmukaisuuden etiikan (Kohlberg, 1984) kautta. Tämän jälkeen siirryn kuvailemaan lyhyesti aineistossa esiintyneet moraaliset dilemmat, joiden kuvailun jälkeen pohdin muutaman dilemman kautta niiden luokittelun ongelmallisuutta Warkin ja Krebsin (1996) arkielämän moraalisten dilemmojen typologiaan. Lopuksi pohdin tunteen ja todellisen toiminnan eroja heitteillejätön ja kontrollin moraalisen dilemman kautta.

7.1 Työyhteisön kollektiiviset arvot

Työntekijöiden työrooli määrittyy aineiston mukaan työyhteisön arvojen ja niitä seuraavien toimintanormien mukaan. Työyhteisön arvot ovat työntekijöiden yhteisesti jakamia ja perustuvat Pro-tukipisteen toimintaideologiaan. Tällaisia aineistosta nousseita kollektiivisia arvoja olivat mm. luottamuksellisuus ja tasa-arvo. Näiden arvojen toteuttamisen kautta toteutuivat myös muut työtä ohjaavat arvot ja periaatteet, kuten oikeudenmukaisuuden arvo ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen työtä ohjaavana periaatteena.

7.1.1 Luottamuksellisuus

Luottamuksellisuus nähtiin aineistossa koko etsivän työn perustana. Ilman luottamusta ei voida luoda toimivaa suhdetta asiakkaan kanssa ja ilman toimivaa suhdetta asiakkaan kanssa on vaikea saavuttaa asiakkaan määrittelemiä tavoitteita. Luottamuksellisuus nousikin aineistossa yhdeksi tärkeäksi työtä ohjaavaksi arvoksi. Aineistossa esiin tulleissa ajatuksissa luottamuksellisuudesta oli nähtävissä, että se sisälsi selkeiden työrooliin liittyvien toimintanormien, kuten salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden toteuttamista, mutta näiden lisäksi luottamuksellinen työtapa koski myös laajempaa aluetta.

Aineiston kautta oli tulkittavissa, että luottamuksellisuuteen liittyvät toimintanormit voitiin jakaa kahteen osaan. Toiset toimintanormit olivat selkeitä työrooliin liittyviä sääntöjä, kuten juuri aiemminkin mainitut salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Toiset luottamuksellisuuteen liittyvät toimintanormit oli taas epämääräisemmin ilmaistu ja aineiston kautta oli havaittavissa, että niitä oli vaikeampi selittää näkyviksi. Voisi ajatella, että tällaiset luottamuksellisuuden toteuttamiseen liittyvät toimintanormit olivat kokemustietoa, jota työntekijöille on syntynyt etsivässä työssä ja joka on kollektiivisesti jaettua ja ymmärrettyä, mutta ei avaudu kaikessa rikkaudessaan ulkopuoliselle, joka ei ole tehnyt etsivää työtä. Tätä luottamuksellisuuteen liittyvää kokemustietoa voidaan kutsua ”hiljaiseksi tiedoksi”[5]. Voidaankin ajatella, että työrooliin liittyvät toimintanormit voivat olla sekä selkeästi ilmaistuja ja määriteltyjä sääntöjä ja rajoituksia että kokemuksen kautta opittuja toimintatapoja.

Aineiston mukaan tällainen kokemustieto luottamuksellisuuden toteuttamisesta liittyi työntekijöiden ja asiakkaiden välisiin suhteisiin, joissa jokaisessa suhteessa luottamus on rakennettu erikseen ja sen ylläpitämiseen täytyy panostaa. Haastatteluissa korostettiin, että luottamus ei ole olemassa joissain rakenteissa tai työntekijän edustama työrooli ei automaattisesti takaa luottamuksellista suhdetta vaan luottamuksellinen suhde syntyy myös muusta kuin ammatillisuudesta. Luottamus rakennetaan asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa samalla tavalla kuin missä tahansa muussakin ihmissuhteessa.

Aineiston perusteella asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa voitiin erottaa ihmissuhdemainen ja ammatillinen puoli. Koska haastateltavat määrittelivät luottamuksen koko asiakassuhteen perustaksi, voidaan tätä kautta tulkita, että luottamus liittyy sekä suhteen ihmissuhdemaiseen että ammatilliseen puoleen. Aineistossa tehdyssä jaossa suhteen ihmissuhdemaisessa puolessa korostuivat työntekijän omat arvot sekä persoonallisuus ja ammatillisessa puolessa korostuivat työroolin vaatimukset.

[5] Tieto voidaan jakaa hiljaiseen tietoon ja eksplisiittiseen tietoon. Eksplisiittinen tieto on ”koodattua” tietoa, jota voidaan ilmaista formaalilla systemaattisella tavalla. (Yliruka, 2000, 30.) Hiljainen tieto on taas jotain sellaista, jota on vaikea ilmaista toisille. Se on henkilökohtaista ja sitä on vaikeaa muotoilla niin, että sitä voitaisiin siirtää toisille. Hiljainen tieto voi syntyä sosiaalistumisella, automatisoitumisella ja sisäistymisellä. (Moilanen ym., 2005, 29.)

Luottamuksellisuudesta määrittyvät toimintanormit voidaan nähdä aineiston kautta ulottuvan työroolin lisäksi koskemaan myös työntekijän omia arvoja ja persoonallisuutta. Aineistosta kävi ilmi, että työntekijä joutuu heittäytymään työhönsä mukaan myös oman persoonansa kautta. Työroolia ei voida siis erottaa omasta persoonallisuudesta, eikä työroolin taustalla olevia arvoja voida erottaa omista arvoista. Luottamuksellisuuteen tähtäävä työtapa ylettyy koskemaan työntekijän työroolin lisäksi työntekijän persoonallisuutta. Luottamuksellisuuden täytyy siis jollain tavalla huokua myös työntekijän persoonallisuudesta, eikä vain toteutua työroolina. Tähän liittyy aineistossa esiin tulleet ajatukset siitä, että työntekijän täytyy olla aito ja rehellinen ja asiakkaat vaistoavat, jos työntekijä ei ole tilanteessa mukana työroolin lisäksi myös oman persoonansa kautta. Haastatteluissa oli huomattavissa, että etsivässä työssä vaaditaan työntekijältä kokonaisvaltaista paneutumista työhön. Työntekijä ei voi töihin mennessään ”pukeutua” työrooliin ja laittaa samalla omia arvojaan ja persoonallisuuttaan pukukaappiin odottamaan työpäivän päättymistä.

Aineistosta kävi ilmi, että luottamuksen pettämisen nähtiin tapahtuvan kahdella tasolla. Voidaan ajatella, että yhtä lailla kuin aineistossa nähtiin luottamuksen toteutuminen osana suhteen ihmissuhdemaista puolta ja osana suhteen ammatillista puolta, myös luottamuksen pettäminen nähtiin näillä kahdella tasolla. Toisella tasolla luottamuksen pettäminen nähtiin osana ihmissuhteita ja inhimillisenä toimintana ja se ei tällä tasolla aiheuttanut vielä rikkomusta kollektiivisia arvoja vastaan. Näissä luottamuksen pettämisissä oli kysymys pienistä luottamuksen pettämisistä, joiden nähtiin kuuluvan suhteeseen sen luonnollisena osana. Tällaisten pienien luottamuksen pettämisten kautta viitattiin asiakassuhteen ihmissuhdemaiseen puoleen. Ajateltiin, että pieniä luottamuksen pettämisiä tapahtuu osana ihmissuhteita. Aineiston mukaan tällaiset pienet luottamuksen pettämiset täytyi vain korjata ja niistä täytyi päästä yli sekä jatkaa suhteen rakentamista.

Toisen tasoiset luottamuksen pettämiset liittyivät luottamuksellisuutta vastaan toimimiseen, joka tarkoitti selkeästi ammatillisia toimintanormeja vastaan rikkomista ja tätä kautta työyhteisön kollektiivisia arvoja vastaan toimimista. Tällöin luottamuksen pettäminen ei kohdistuisi pelkästään asiakkaaseen vaan työntekijä pettäisi samalla muun työyhteisön luottamuksen, koska hän toimisi kollektiivisesti jaettuja arvoja vastaan.

Tällaisessa tilanteessa luottamuksellisuutta ei nähty aineistossa enää vain asiakkaan ja työntekijän välisenä ja siinä suhteessa korjattavana asiana vaan luottamuskysymykseen liittyy tällaisessa tilanteessa myös yhteisö ja sen jakamat arvot.

Luottamuksellisuutta vastaan toimiminen niin, että se rikkoisi työyhteisön kollektiivisia toimintanormeja, tarkoittaa sitä, että yksittäisen työntekijän toiminnalla voisi olla negatiivisia seurauksia myös koko työyhteisölle. Aineistossa puhuttiin luottamuksellisen työtavan yhteydessä kollektiivisesta kontrollista, jolla viitattiin siihen, että työyhteisö reagoisi, jos joku toimisi luottamuksellista työtapaa vastaan. Voisi olettaa, että tietoisuus tästä toimisi jo itsessään kollektiivisena kontrollina. Yhteisön tuen voidaan ajatella toimivan luottamuskysymyksessä kollektiivisen kontrollin kääntöpuolena. Työntekijä saa yhteisön tuen toimiessaan työroolin vaatimien toimintanormien mukaisesti. Ratkaisua toimia työroolin vaatimusten mukaisesti voisi siis selittää yhdeltä osalta myös kollektiivisen tuen kautta. Työntekijät noudattavat kollektiivisesti jaettuja arvoja, joihin työroolin vaatimukset perustuvat. Tämä ei tarkoita vain vaatimuksia ja työyhteisön puolelta tulevaa kontrollia toimia työyhteisön arvojen mukaisesti vaan myös tukea jakaa vastuu yksittäisten tilanteiden päätöksistä työyhteisön kanssa. Työyhteisön merkitys tukena ja vastuun jakajana helpottaa mm. moraalisten dilemmojen ratkaisua työroolin vaatimalla tavalla.

Aineistossa ei tullut esille mitään selkeää konkreettista tilannetta, jossa työntekijä olisi toiminut työyhteisön kollektiivisia arvoja vastaan. Tämän vuoksi voidaan vain olettaa, mitkä asiat liittyisivät kollektiivisen kontrollin piiriin. Aineistosta kävi ilmi, että merkittävästi työtä ohjaavat ja luottamukselliseen työotteeseen liittyvät säännöt koskivat työntekijän rooliin sisältyviä vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuksia.

Mikä on sitten luottamuksellisuuden suhde muihin haastatteluissa esille tulleisiin arvoihin, joita seuraavat toimintanormit ohjaavat työroolia? Aineistosta kävi ilmi että, luottamuksellisuus tarkoitti usein jonkin toisen tärkeän työroolia ohjaavan arvon toteuttamista. Esimerkiksi aineistossa haastateltava 1 (s. 63) pohti tilannetta, jossa asiakas ei halunnut paljastaa yhteistyökumppaneille Pro-tukipisteen asiakkuuttaan, koska pelkäsi että häntä kohdeltaisiin huonosti sen takia. Haastateltava oli kokenut tilanteen hankalak-

si ja siihen sisältyi moraalinen dilemma, joka analyysissä oltiin luokiteltu lojaalisuuden dilemmaksi. Haastateltava ei ollut voinut paljastaa yhteistyötahoille asiakkaan asiakkuutta, koska asiakas ei sitä halunnut.(Tähän dilemmaan palataan vielä tässä pohdintaluvussa myös moraalisten dilemmojen yhteydessä.)

Tulkinnassa tehtyjen päätelmien mukaan haastateltava koki painetta säilyttää asiakkaan luottamus ja toisaalta hän koki painetta toimia lojaalisti yhteistyökumppaneita kohtaan. Aineistosta kävi ilmi, että luottamuksellisuuden säilyttäminen asiakasta kohtaan nousi kaiken edelle. Luottamuksellisuudesta seurannut toimintanormi tarkoitti tässä tapauksessa toimimista asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen eli asiakkaan päätöstä kunnioittaen siitä, että yhteistyötahoille ei kerrota hänen asiakkuudestaan. Luottamuksellisuuden säilyttäminen kietoutui tässä myös asiakkaan oikeudenmukaiseen kohteluun. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen tähtäsi tässä tilanteessa siis sekä luottamukselliseen toimintaan, että asiakkaan oikeudenmukaiseen kohteluun.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen kautta myös luottamuksellisuus saa kahdensuuntaisia merkityksiä. Se tarkoittaa ensinnäkin siis sitä, että työntekijä säilyttää asiakkaan luottamuksen kunnioittamalla asiakkaan itsemääräämisoikutta ja toimimalla sen mukaan. Toisekseen se tarkoittaa sitä, että kunnioittamalla asiakkaan itsemääräämisoikeutta työntekijä luottaa samalla asiakkaan kykyyn tehdä päätöksiä koskien omaa elämäänsä.

Mielenkiintoinen kysymys on, kumpaan arvoista työntekijän toiminta tähtäsi vahvemmin, luottamuksellisuuden säilyttämiseen vai asiakkaan oikeudenmukaiseen kohteluun. Asiakkaan oma toiminta tähtäsi ilmiselvästi haluun saada oikeudenmukaista kohtelua. Työntekijä taas pohti aineistossa tilanteen yhteydessä, että hän ei voi rikkoa asiakkaan luottamusta ja asiakas voi olla myös oikeassa, että yhteistyötahojen arvot ovat sellaisia, että asiakkuuden paljastumisen kautta kohtelu voi olla huonompaa. Voidaan ajatella, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen tähtää molempien arvojen toteutumiseen. Kuitenkin työntekijä voi varmasti vaikuttaa vain luottamuksen toteutumiseen toimimalla asiakkaan valintaa seuraten. Ehkä työntekijä voi myös varmistaa samalla, että hän itse kohtelee asiakasta oikeudenmukaisesti, koska hän kunnioittaa asiakkaan

valintaa. Kunnioittamalla asiakkaan valintaa työntekijä voi vain oletetusti vaikuttaa oikeudenmukaisuuden toteutumiseen yhteistyötahojen osalta asiakasta kohtaan. Tämä johtuu siitä, että mahdollisesti yhteistyötaho ei olisikaan reagoinut negatiivisesti asiakkaan asiakkuuteen. Näillä perusteilla voidaan ajatella, että työntekijän toiminta tähtäsi ennen kaikkea luottamuksellisuuteen.

Aineistosta esille tulleesta edellisestä esimerkistä voi huomata, että työntekijä joutuu laittamaan arvoja järjestykseen toimiessaan etsivässä työssä. Aineistossa viitattiin myös siihen, että etsivä työ edellyttää nopeiden arvopäätösten tekemistä. Työntekijän on päätettävä tilanteissa, minkä arvon hän nostaa toimintaansa ohjaavaksi.

Luottamuksellisuus arvona kosketti aineiston mukaan sekä sitä, että asiakas luottaa työntekijään mutta myös sitä, että työntekijä luottaa asiakkaaseen ja asiakkaan kykyyn tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja ottaa vastuuta omasta elämästään. Tätä kautta luottamuksellisuus kietoutuu toiseen aineistosta esille tulleeseen etsivää työtä merkittävästi ohjaavaan arvoon eli tasa-arvoon.

7.1.2 Tasa-arvo

Toinen aineistossa merkittävästi esille nousseista työrooliin liittyvien toimintanormien taustalla olevista arvoista oli tasa-arvo. Tasa-arvon taustalla oli myös asiakkaan itsemääräämisoikeus toimintanormina. Tasa-arvo voitiin liittää aineiston mukaan myös muihin tärkeisiin työtä ohjaaviin arvoihin, kuten oikeudenmukaisuuteen. Tasa-arvo toteutuu oikeudenmukaisuuden toteuttamisen kautta ja oikeudenmukaisuus toteutuu tasa-arvon toteuttamisen kautta.

Aineistossa tasa-arvo liitettiin työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde määriteltiin tasa-arvoiseksi mm. asiantuntemuksen kautta. Molemmilla nähtiin olevan asiantuntemusta ja tämä määritti työntekijän ja asiakkaan suhdetta tasa-arvoisena suhteena. Työntekijän asiantuntemus liittyi koulutuksen ja työkokemuksen tuomaan asiantuntemukseen, kun taas asiakas nähtiin oman elämänsä asiantuntijana. Aineistossa korostettiin, että työntekijää ei nosteta etsivässä työssä asian-

tuntemuksensa kautta asiakkaan yläpuolelle, vaan asiakas nähdään omalta osaltaan myös asiantuntijana, jolloin suhdetta määrittää kaksi asiantuntijaa. Tässä mielessä työntekijän ja asiakkaan voidaan ajatella olevan työtilanteessa tasa-arvoisessa asemassa, koska kummallakin on asiantuntemusta.

Asiantuntemuksen kautta tasa-arvon toteuttaminen liittyi aineiston mukaan pitkälti asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja tätä kautta hänen asiantuntemuksensa kunnioittaminen ei ollut aineiston mukaan kuitenkaan aina työntekijälle täysin mutkaton asia. Asiantuntemukseen liittyvät dilemmat koskettivat tilanteita, joissa työntekijä kyseenalaisti asiakkaan asiantuntemuksen oman asiantuntemuksensa kautta. Tällaisissa tilanteissa toimintaa ohjaava tasa-arvo horjuu, joka aiheutti aineiston mukaan sen, että työntekijä ei ollut näissä tilanteissa kuitenkaan täysin varma, oliko hänellä riittävästi asiantuntemusta, jotta hän olisi voinut kyseenalaistaa asiakkaan päätöksiä oman elämänsä asiantuntijana. Sovellettaessa Billigin ym. (1988) dilemmaa tasa-arvosta ja asiantuntemuksesta, voidaan ajatella, että työtekijät tarjosivat tällaisissa tilanteissa asiakkaalle oikeuksia siinä määrin, että he menettivät itse omaan asiantuntemukseen liittyvän auktoriteetin ja epäilivät näin myös itse omaa asiantuntemustaan.

Voisi siis ajatella, että tasa-arvon vaatimus niin, että työntekijä ei asetu asiakkaan yläpuolelle päättämään asiakkaan asioista, on työtä vahvasti ohjaava toimintanormi. Aineistosta oli huomattavissa, että työntekijät jopa asettivat asiakkaan asiantuntemuksen määräävään asemaan suhteessa omaan asiantuntemukseen, jotta tasa-arvo toteutuisi. Tätä kautta ajateltuna tasa-arvon toteuttaminen merkitsi sitä, että asiakkaalla on loppujen lopuksi suurempi päätösvalta omasta elämästään. Tasa-arvo merkitsi aineiston mukaan sitä, että jokaisella on oikeus päättää omasta elämästään, myös asiakkaalla, vaikka työntekijä ei hyväksyisikään asiakkaan ratkaisuja. Tasa-arvo liittyy siis yhtäläisiin oikeuksiin, joita työntekijät pyrkivät etsivän työn kautta edistämään. Tasa-arvon edistämisen kautta työntekijät pyrkivät myös oikeudenmukaisuuden lisäämiseen.

7.2 Työntekijöiden omat arvot

Aineistosta kävi ilmi, että etsivän työn työntekijät tuovat asiakassuhteeseen ammatillisen sisäistetyn työroolinsa lisäksi myös omat arvonsa ja persoonallisuutensa. Aineiston kautta asiakkaan ja työntekijän välinen suhde olikin mahdollista jakaa ihmissuhdemaiseen puoleen sekä ammatilliseen puoleen. Suhteen ammatillista puolta edusti työntekijän työrooli ja ihmissuhdemaista puolta edustivat työntekijän persoonallisuus ja omat arvot. Aineistosta oli havaittavissa, että nämä molemmat suhteen puolet on koko ajan määrittämässä suhdetta, eikä niitä voida irrottaa erillisiksi toisistaan.

Etsivää työtä on mahdoton tehdä ilman ammatillisen työroolin määrittämiä rajoja ja sääntöjä, mutta etsivää työtä on myös mahdoton tehdä niin, että laittaa omat arvot syrjään. Koska omat arvot ovat koko ajan luonnollisesti työssä mukana, tulee etsivässä työssä vastaan tilanteita, joissa työntekijä kokee jännitettä oman persoonallisuuden ja omien arvojen sekä kollektiivisten arvojen ja tätä kautta sisäistetyn työroolin välillä.

Aineistosta oli huomattavissa, että näissä tilanteissa, joissa työntekijän omat arvot ja sisäistetyn työroolin vaatimukset olivat ristiriidassa keskenään, työntekijä valitsi kuitenkin toimimisen työroolin vaatimusten mukaan. Tämä jännite ei kuitenkaan tarkoita sitä, että työntekijän omat arvot ja työroolin vaatimat arvot olisivat peruslähtökohdiltaan ristiriidassa. Itse asiassa työn tekemisen elinehtona on omien arvojen ja työroolin vaatimien arvojen peruslähtökohdallinen yhteensopivuus, ilman sitä työtä on mahdoton tehdä. Voisi siis ajatella, että työntekijän omat arvot ja työrooliin liittyvät arvot ovat ainakin siinä määrin yhteneväisiä, että työnteko onnistuu. Työnteon onnistuminen taas tarkoittaa työroolin vaatimien arvojen hyväksymistä sekä seuraamista. Tässä mielessä voisi myös ajatella, että työntekijän omat arvot ovat ratkaisevassa roolissa työskentelyn pohjaa ajatellen, vaikka työntekijä valitseekin yksittäisissä tilanteissa toimimisen työroolin vaatimien arvojen mukaan. Omat arvot ovat kuitenkin lähtökohta etsivälle työlle.

Työntekijöiden omat arvot tulivat aineiston mukaan erityisesti esille tilanteissa, joissa työntekijät kokivat omien arvojen ja sisäistetyn työroolin välistä ristiriitaa. Omat arvot liittyivät aineistossa esiin tulleissa tilanteissa usein tarpeeseen auttaa asiakasta yli työ-

roolin sisältämien oikeuksien ja velvollisuuksien. Työroolin määrittämiä rajoja ja työntekijän omia arvoja ja tarpeita voidaan tarkastella oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon etiikan kautta. Aineiston mukaan työroolin määrittämät rajat liittyivät asiakkaan oikeuksien ja velvollisuuksien kunnioittamiseen eli asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Työroolin rajoja voidaan tällöin tarkastella Kohlbergin (1984) oikeudenmukaisuuden etiikan kautta, jossa ihmisten oikeudet ja velvollisuudet nousevat toimintaa keskeisesti ohjaaviksi. Ammatillinen työrooli perustuu säännöille, jotka liittyvät asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja asiakkaan oikeuksien kunnioittamiseen. Tätä kautta tarkasteltuna, työntekijä ei voi rikkoa asiakkaan oikeutta päättää avuntarpeestaan.

Oikeudenmukaisuuden etiikan ajattelu kohtaa huolenpidon etiikan ajattelun, kun työntekijän työrooli kohtaa työntekijän omat arvot ja auttamistarpeen. Aineiston mukaan työntekijän henkilökohtainen halu auttaa yli työroolin sallimien rajojen heräsi usein tilanteissa, joissa työntekijä ei nähnyt asiakasta kykenevänä päättämään omista asioistaan. Työntekijän omia arvoja ja auttamistarpeita voidaan tällaisissa tilanteissa tarkastella huolenpidon etiikan (Gilligan, 1982) kautta, jolloin työntekijä näkee asiakkaan kärsimyksen ja kokee tarvetta vastata siihen. Voidaan ajatella, että tällaisissa tilanteissa asiakkaan erillisyys hälvenee ja työntekijä kokee tarvetta auttaa ja vastata asiakkaan mahdollisiin tarpeisiin säännöistä riippumatta.

Aineistosta kävi ilmi, että huolenpidon etiikan ajattelussa kysymyksessä oli työntekijän tarve tai tunne, joka ei kuitenkaan johtanut toimintaan. Koska työntekijän tarve, joka edusti aineistossa esille tulleissa tilanteissa huolenpidon etiikkaa, ei johtanut kuitenkaan toimintaan, voisi ajatella, että oikeudenmukaisuuteen perustuva sisäistetty työrooli ajoi tällaisissa tilanteissa huolenpidon etiikan edelle. Tätä voidaan tulkita myös sitä kautta, että huolenpidon etiikan ajatukset heräsivät työntekijöissä vain tunteiden ja tarpeiden olemassa olona, sekä kuvastivat niiden aiheuttamaa hätää.

Oikeudenmukaisuuden etiikkaan perustuva työrooli taas loi rajat toiminnalle, jota ilman työroolin rajoja olisi sävyttänyt työntekijöiden hädästä tai tarpeesta syntynyt toiminta.

Aineiston perusteella voidaan nähdä, että työroolin sisältämät toimintanormit raamittavat toimintaa tilanteissa, joissa työntekijä näkee paljon kärsimystä ja hätää. Työntekijän omat arvot, tunteet ja tarpeet aktivoituvat kärsimyksen näkemisestä, jolloin työroolin toimintanormit muistuttavat siitä, mikä on työntekijän tehtävä ja mikä ei ole hänen tehtävänsä tämän hädän ja kärsimyksen lievittämisessä.

Toimintanormien voisi ajatella toimivan myös yhtenä tekijänä tukemassa työntekijän jaksamista ja muistuttamassa työn rajoista, ennemminkin kuin toimimassa työntekijöiden omien arvojen kanssa vastakkaisina arvoina. Aineistossa tuli painokkaasti esiin, että työroolin arvojen ja omien arvojen tulisi vastata peruslähtökohdiltaan toisiaan**.** Siltä pohjalta voidaan myös ajatella, että työntekijät ovat sisäistäneet työroolin ja sen vaatimukset eivät voi olla kovinkaan ristiriidassa omien arvojen kanssa.

Aineistossa esiintyviin moraalisia dilemmoja herättäviin tilanteisiin liittyi työntekijöillä voimakkaita tunteita ja kysymys tilanteissa oli usein omien tunteiden kestämisestä ennemminkin kuin todella toiminnan valitsemisesta. Vaikka tunteet heräsivät yleensä omien arvojen ja työroolin vaatimuksien välisen ristiriidan kautta niin työntekijät valitsivat kuitenkin toimia työroolin mukaisesti.

7.3 Aineistossa esiintyneet moraaliset dilemmat

Aineistossa esille tulleita moraalisia dilemmoja luokiteltiin Warkin ja Krebsin (1996) typologian avulla eri luokkiin. Warkin ja Krebsin typologiaan kuuluvat dilemmat jaetaan luokkiin seuraavalla tavalla. Dilemmat, jotka perustuvat houkutukseen. Dilemmat, jotka liittyvät rikkomukseen reagoimiseen. Dilemmat, joissa henkilö kokee sosiaalista painetta toimia tavalla, joka vahingoittaa henkilön omia arvoja tai identiteettiä (sosiaalisen paineen dilemma). Dilemmat, joissa henkilön tulisi reagoida ristiriitaisiin vaatimuksiin (lojaalisuuden dilemma). Sekä dilemmat, joissa henkilön tulisi reagoida toisten tarpeisiin (auttamisen dilemma).

Koska dilemmat eivät sopineet täysin yksiselitteisesti vain yhden luokan alle, otettiin tämä asia analyysin tulkinnassa huomioon ja sama dilemma luokiteltiin eri ehtojen mukaan eri luokkiin.

Analyysissä esille tulleet moraaliset dilemmat olivat seuraavanlaisia: 1) Moraalinen dilemma, jossa työntekijän omat arvot sekä työroolin vaatimukset olivat ristiriidassa keskenään. Työntekijä koki tarvetta auttaa asiakasta enemmän kuin hänen työroolinsa määrittelevät säännöt sallivat. Analyysissä dilemmaa tarkasteltiin sekä auttamisen dilemmana että sosiaalisen paineen dilemmana. 2) Toinen analyysissä esille tullut moraalinen dilemma koski tilannetta, jossa työntekijä koki painetta toimia asiakkaan toivomalla tavalla luottamuksen säilyttämiseksi. Tämä tilanne luokiteltiin analyysissä lojaalisuuden dilemmaksi, jossa työntekijä kokee olevansa hankalassa tilanteessa ja kahdelta eri suunnalta tulevan vaatimuksen välissä. 3) Analyysissä esille tullut kolmas moraalinen dilemma koski rehelliseen työtapaan liittyvää ristiriitaa. Tämä dilemma luokiteltiin analyysissä sosiaalisen paineen dilemmaksi. 4) Myös neljäs analyysissä esille tullut moraalinen dilemma koski rehellistä työtapaa. Tässä dilemmassa oli kysymys valehtelusta. Tämä ristiriita luokiteltiin sekä houkutuksen dilemmaksi että sosiaalisen paineen dilemmaksi, sen mukaan kuinka valehtelua lopulta selitettiin. 5) Viides aineistosta esille tullut moraalinen dilemma koski etsivän työn perustumista toimintatapana matalan kynnyksen ideologiaan ja sen liittymistä siihen, tehdäänkö etsivässä työssä tarpeeksi asiakkaan auttamiseksi. Tämä dilemma luokiteltiin auttamisen sekä sosiaalisen paineen dilemmaksi. 6) Kuudes aineistosta esille tullut moraalinen dilemma koski heitteillejättöä ja kontrollia, se luokiteltiin auttamisen dilemmaksi.

7.4 Warkin ja Krebsin typologian soveltamisen ongelmat tässä tutkimuksessa

Dilemmojen luokittelua Warkin ja Krebsin (1996) typologiaan vaikeutti se, että aineistossa esiin tulleet työntekijöiden moraaliset dilemmat syntyivät suurimmaksi osaksi työntekijöiden sisäisinä moraalisina dilemmoina. Sisäisillä moraalisilla dilemmoilla tarkoitetaan tämän tutkimuksen yhteydessä työntekijöiden sisäistetyn työroolin ja omien arvojen vastakkaisuudesta johtuvia moraalisia dilemmoja, jotka syntyvät johonkin ulkoiseen tapahtumaan reagoimisen seurauksena. Tällaisten dilemmojen luokitteleminen

arkielämän moraalisten dilemmojen typologiaan kohtaa vaikeutensa siinä, että toisin kuin arkielämän moraalisissa dilemmoissa, työelämän moraalisissa dilemmoissa työntekijät joutuivat taiteilemaan usein kahden sisäisen vaatimuksen välillä, joista toinen syntyy sisäistetystä työroolista ja toinen omista arvoista. Tämän sisäisen ristiriidan kanssa he kohtaavat tilanteen, joka on laukaissut moraalisen dilemman. Arkielämän moraalisista dilemmoista puuttuu taas kokonaan tällainen kahden sisäisen vaatimuksen välinen ristiriita ja ne ovat tässä mielessä selkeämpiä. Arkielämän moraaliset dilemmat kohdataan pelkästään omien arvojen kautta.

Erityisen ongelmallisia luokittelun kannalta olivat dilemmat, joissa ristiriita oli syntynyt sisäistetyn työroolin ja omien arvojen vastakkaisuudesta. Tällaisia dilemmoja on yritetty luokitella analyysissä sosiaalisen paineen dilemmoiksi, joissa paine toimia omia arvoja vastaan tulee ulkoapäin. Näissä aineistossa esiintyneissä dilemmoissa paine toimia omia arvoja vastaan syntyi kuitenkin sisäisenä ristiriitana, koska paine toimia tietyllä tavalla on sisäistetty työroolin kautta. Siinä mielessä nämä dilemmat eivät sopineet Warkin ja Krebsin (1996) typologian sosiaalisen paineen dilemmoiksi.

Toinen asia, mikä hankaloitti dilemmojen luokittelua oli se, että kaikista dilemmoista ei ollut helposti nähtävissä, oliko kyseessä työntekijän sisäinen ristiriita vai sisäistetyn työroolin kautta reagoiminen ulkoiseen tapahtumaan niin, että sisäistetty työrooli ja omat arvot eivät olleet ristiriidassa keskenään. Moraalinen dilemma saakin eri merkityksiä sen mukaan, onko kyseessä työntekijän työroolin ja ulkopuolisten tapahtumien tai vaatimusten aiheuttama moraalinen dilemma, jolloin työntekijän sisäistetyn työroolin vaatimat arvot ja omat arvot ovat yhteneväiset, vai työntekijän sisäinen moraalinen dilemma, jossa vastakkain ovat työntekijän omat arvot ja sisäistetty työrooli. Tämän takia dilemmoja ei voitu aina täysin yksiselitteisesti luokitella vain tiettyyn kategoriaan vaan luokittelussa täytyi ottaa huomioon tämä ero. Sama dilemma olikin mahdollista ilmaista eri käsittein.

Seuraavaksi tarkastellaan kahden aineistossa esiin tulleen moraalisen dilemman kautta tarkemmin luokittelun ongelmia Warkin ja Krebsin (1996) typologiaan.

Aineistossa esitetty haastateltava 9:n moraalisen dilemman tilanne, jossa hän koki etääntymistä työroolistaan ja tilanteen herättämää voimakasta halua auttaa asiakasta työrooliin kuulumattomalla tavalla, luokiteltiin analyysiosuudessa Warkin ja Krebsin (1996) typologiaa käyttäen kahdeksi eri moraaliseksi dilemmaksi: auttamisen dilemmaksi sekä sosiaalisen paineen dilemmaksi. Dilemman kuuluminen vain yhteen luokkaan ei ollut täysin selkeää ja tämän takia dilemmaa haluttiin tarkastella kahdesta eri näkökulmasta, jotka molemmat sopivat dilemman luokittelun perusteiksi, mikäli tietyt ehdot täyttyivät.

Dilemman luokittelun vaikeus liittyi siihen, että kyseessä oli ensisijaisesti työntekijän sisäinen moraalinen dilemma, jossa asiakkaan tilanne toimi tämän sisäisen dilemman laukaisijana. Tällöin ei voitu täysin selkeästi puhua joko auttamiseen liittyvästä moraalisesta dilemmasta tai sosiaalisen paineen moraalisesta dilemmasta, vaan dilemman luokittelu vaati eri tekijöiden huomioon ottamista ja sen ymmärtämistä, että tilanteen tarkastelu eri näkökulmista johtaisi myös moraalisen dilemman erilaiseen luokitteluun. Kun analyysiosuudessa tarkasteltiin dilemmaa auttamisen moraalisena dilemmana, huomio kiinnittyi auttamisen rajoihin. Työroolin määrittelemät auttamisen rajat olivat haastateltavalle selvät ja dilemma syntyikin siitä, että haastateltava koki omien arvojen olevan vastakkain ammatillisen roolin vaatimusten kanssa auttamisen suhteen. Tämä aiheutti etääntymisen ammatillisesta roolista, jolloin työntekijä koki auttamisen vastuun rajat ongelmallisiksi. Omat arvot vaativat auttamaan hyväksikäytettyä ihmistä ja ammatilliset arvot taas kielsivät auttamisen tässä yksittäisessä tilanteessa, koska asiakas ei ollut ilmaissut halua apuun ja yhden asiakkaan takia ei voitu vaarantaa koko asiakaskuntaa.

Mikäli tilanteen pohdintaa halutaan viedä vieläkin pidemmälle ja ajateltaisiin, että asiakas olisi halunnut tilanteessa työntekijän apua, dilemma olisi rauennut siihen, koska tällöin auttaminen olisi tapahtunut asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen, mikä olisi ollut työroolin sääntöjen mukaista.

Analyysiosuudessa dilemma luokiteltiin Warkin ja Krebsin (1996) typologian mukaisesti auttamisen moraalisen dilemman lisäksi myös sosiaalisen paineen moraaliseksi

dilemmaksi. Dilemman luokittelun perusteena oli myös omien arvojen ja ammatillisten arvojen vastakkaisuus, kuten auttamisen moraalisessa dilemmassakin, mutta huomio kiinnittyi erityisesti ammatillisesta roolista etääntymiseen. Tilanteen luokitteleminen sosiaalisen paineen moraaliseksi dilemmaksi vaati ammatillisen roolin tarkastelua. Sitä voitiin tarkastella kahdesta eri näkökulmasta. Toinen näkökulma viittasi siihen, että rooli ei olisikaan ollut sisäistetty ja tämä olisi saanut aikaan moraalisen dilemman. Tällöin ammatillinen rooli toimisi vain sosiaalisena paineena, jonka alkuperä olisi työyhteisön määrittelemissä kollektiivisissa vaatimuksissa. Ammatillisesta roolista olisi tullut hetkellisesti etääntymisen kautta ulkoapäin tuleva paine.

Haastateltavan moraalisen dilemman ratkaisu tapahtui lopulta niin, että hän seurasi ammatillisen roolinsa vaatimuksia. Tämän ratkaisun kautta voisi olettaa, että haastateltavan ammatillinen rooli oli sisäistetty ja dilemma syntyi hetkellisenä etääntymisenä ammatillisesta roolista. Omien arvojen ja ammatillisten vaatimusten vastaavuuden puolesta taas puhui haastateltavan toteamus siitä, että työskentely on kuitenkin kaikkien niiden tunteiden arvoista, joita työn kautta joutuu kokemaan. Voisi siis ajatella, että haastateltavan omat arvot ja työroolin vaatimat arvot eivät ole peruslähtökohdiltaan niin ristiriidassa, että tunteet, jotka työtilanteessa heräsivät olisi mahdoton kestää.

Aineistossa haastateltava 1:n puheenvuoron kautta voidaan tarkastella jo edelläkin esitettyä luottamuksellisuuteen liittyvää moraalista dilemmaa sekä työroolin ja ulkopuolisen tapahtuman tai vaatimusten aiheuttamana moraalisena dilemmana että työntekijän sisäisenä moraalisena dilemmana. Haastateltava 1 pohti tilannetta, jossa asiakas ei halunnut tuoda ilmi muille yhteistyötahoille tietoa asiakassuhteestaan Pro-tukipisteen kanssa, koska ajatteli sen vaikuttavan omalta kannaltaan negatiivisesti

Analyysissä puheenvuoroa tulkittiin niin, että moraalinen dilemma haluttiin nähdä työntekijän työroolin ja ulkopuolisen tapahtuman tai vaatimusten aiheuttamana. Tällöin huomio kiinnittyi yhteistyötahojen ja oman työroolin arvojen välisiin vastakkaisuuksiin. Työroolin arvot ovat työyhteisön kollektiivisesti jakamia ja niiden pohjalla on Pro-tukipisteen arvot. Näihin arvoihin kuuluu muun muassa luottamuksellisuus ja oikeu-

denmukaisuus, joita toteutetaan mm. asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen kautta.

Kun tilanteen aiheuttamaa moraalista dilemmaa lähdettiin siis miettimään pelkästään työroolin ja ulkopuolisten vaatimusten kautta, voitiin ajatella, että työroolin vaatimukset sisälsivät asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen ja luottamuksen säilyttämisen. Ulkopuolisten vaatimuksien, eli tässä tapauksessa yhteistyötahoilta tulevien todellisten tai koettujen vaatimusten, voitiin ajatella koskevan esimerkiksi lojaaliutta kollegoja kohtaan. Tämän tulkinnan mukaan tilanne synnytti työntekijälle Warkin ja Krebsin (1996) typologiaa käyttäen lojaalisuuden moraalisen dilemman, jossa työntekijä koki vaatimusta sekä yhteistyötahojen että asiakkaan taholta. Tällöin voitaisiin ajatella, että työntekijä oli kahden samanarvoisen vaatimuksen välissä, joissa toisaalta hän koki lojaalisuutta asiakasta kohtaan ja toisaalta taas lojaalisuutta muita toimijoita kohtaan.

Koska työntekijä antoi kuitenkin puheenvuorossaan ymmärtää, että dilemman ratkaisu kääntyy asiakkaan hyväksi ja työroolin asettamat vaatimukset asiakasta kohtaan ylittävät kuitenkin lojaalisuuden muita toimijoita kohtaan, voisi dilemmaa tarkastella sen ratkaisun kautta myös auttamisen moraalisena dilemmana. Työntekijä on vastuussa auttaa asiakasta niin, että luottamuksellisuus säilyy.

Analyysissä puheenvuoroa tarkasteltiin työntekijän työroolin ja ulkopuolisen tapahtuman tai vaatimusten aiheuttamana moraalisena dilemmana. Jos puheenvuoroa tulkitaan työntekijän sisäisen moraalisen dilemman kautta, jossa vastakkain ovat työntekijän omat arvot ja työroolin vaatimukset, keskeiseksi nousee työntekijän kokema ristiriita, joka syntyy konfliktina työntekijän omien arvojen ja työroolin vaatimusten välillä. Tällöin haastateltavan mainitsema vaikea tilanne tarkoittaisi sitä, että työntekijä kokee painetta toimia omia arvojaan vastaan tilanteessa, joissa hän ei voi paljastaa asiakkaan asiakkuutta yhteistyötahoille. Warkin ja Krebsin (1996) typologian kautta tarkasteltuna dilemma sopisi siinä mielessä sosiaalisen paineen dilemmaksi, että työntekijä kokee joutuvansa toimimaan omia arvojaan vastaan, vaikka toisaalta kukaan nimenomainen taho ei häntä siihen painostakaan.

Dilemman luokitteleminen sosiaalisen paineen dilemmaksi kohtaa kuitenkin rajansa siinä, että dilemma on työntekijän sisäinen ja paine toimimiseen tulee työntekijän sisältä. Vaatimus toimia omia arvoja vastaan tulee sisäistetystä työroolista. Vaatimus on sisäistetty työroolin kautta, vaikka sillä onkin kollektiivinen alkuperä ja kontrolli muun työyhteisön taholta. Mikäli dilemma luokiteltaisiin sosiaalisen paineen moraaliseksi dilemmaksi, täytyisi luokittelun ehtona olla, että työroolia ja näin ollen sen vaatimuksia ei ole sisäistetty. Tällöin paine toimia omia arvojaan vastaan tulisi työntekijän ulkopuolelta. Mutta tällöin myös työnteon voisi ajatella olevan mahdotonta.

7.5 Tunteet

Moraalisia dilemmoja herättäviin tilanteisiin liittyi työntekijöillä voimakkaita tunteita ja kysymys tilanteissa oli usein omien tunteiden kestämisestä ennemminkin kuin todella toiminnan valitsemisesta. Työntekijät näyttivät seuraavan työroolinsa määrittämiä vaatimuksia riippumatta niistä voimakkaista tunteista, joita tilanteissa heräsi. Vaikka tunteet heräsivät yleensä omien arvojen ja työroolin vaatimuksien välisen ristiriidan kautta niin työntekijät valitsivat kuitenkin toimia työroolin mukaisesti.

Haastatteluista kävi ilmi, että voimakkailla tunteilla oli myös tärkeä tehtävä, ilman näitä voimakkaita tunteita työntekijä koettiin kyyniseksi ja sitä ei nähty oikeana lähtökohtana työn tekemiselle. Työntekijät painottivat dilemmaattisten tunteiden olemassa olon tärkeyttä osana työtä. Toisaalta työnteon onnistumisen vaatimuksena pidettiin myös jo aiemmin mainittua omien arvojen ja työroolin vaatimien arvojen yhteensopivuutta, jotta dilemmaattisuus ei kasvaisi kuitenkaan liian suureksi

Analyysiä tehtäessä tuli kuitenkin ilmi, että etsivään työhön kuuluu osana dilemmaattisuus ja se ei ole aina jotain sellaista, jota yritettäisiin välttää. Aineistosta oli havaittavissa, että työntekijät painottivat dilemmaattisten tunteiden olemassa olon tärkeyttä osana työtä. Ilman näitä voimakkaita tunteita työntekijä koettiin kyyniseksi ja se ei ole oikea lähtökohta työn tekemiselle. Toisaalta työnteon onnistumisen vaatimuksena pidettiin myös jo edellä mainittua omien arvojen ja työroolin vaatimien arvojen yhteensopivuutta, jotta dilemmaattisuus ei kasvaisi liian suureksi.

7.5.1 Tunteen ja todellisen toiminnan erot heitteillejätön ja kontrollin dilemman kautta tarkasteltuna

Aineistossa esiin tulleita heitteillejätön ja kontrollin moraalisia dilemmoja voidaan tarkastella sekä tunteen että todellisen toiminnan tuloksina.

Heitteillejättöön ja kontrolliin liittyvät auttamisen moraaliset dilemmat heräävät usein omien arvojen ja työroolin vaatimien sääntöjen vastakkaisuudesta. Auttamisen moraaliset dilemmat syntyvät näissä tilanteissa siitä, että työntekijän omat arvot ja sitä kautta omat tarpeet auttaa asiakasta ovat ristiriidassa työroolin vaatimien auttamissääntöjen kanssa. Auttamisen vastuun rajoista tulee epäselviä omien arvojen kautta koettujen vastuun rajojen ja työroolin määrittelemien vastuun rajojen ristiriitaisen kohtaamisen vuoksi.

Vaikka sekä kontrollin että heitteillejätön kysymyksissä voi ajatella, että auttamisen vastuun rajat synnyttävät moraalisen dilemman niin kysymys näistä rajoista ilmenee niissä kuitenkin erilailla. Kontrollikysymyksessä joudutaan pohtimaan, missä auttamisen vastuu loppuu, jotta työntekijä ei ylittäisi vastuun rajoja. Heitteillejätössä puolestaan joudutaan miettimään, mistä auttamisen vastuun rajat alkavat, jotta työntekijä ei alittaisi näitä vastuun rajoja.

Haastatteluaineistosta kävi ilmi, että työntekijät näkivät heitteille jättämisen ja kontrollin auttamisen vastuun rajojen ääripäinä. Alue, joka jäi niiden väliin, koettiin toivottavana sekä sellaisena, johon tulisi pyrkiä, jotta kontrolli ja heitteillejättö eivät olisi automaattisesti saman kolikon kääntöpuolia. Tälle alueelle pääseminen koettiin kuitenkin hankalana. Puheenvuorosta kävi kuitenkin ilmi, että heitteillejättö sekä kontrolli muuttuvat helposti ”joko-tai-kysymykseksi”. Koska kummatkin ovat epätoivottuja, syntyy ristiriita toimi sitten kumminpäin tahansa. Aina se vaihtoehto, joka ei toteutunut tuntuu sittenkin paremmalta. Auttamisen moraalinen dilemma syntyy tässä tilanteessa siitä, että kumpaakaan vaihtoehtoa ei nähdä hyvänä. Moraalisen dilemman ratkaisu näyttää mah-

dottomalta, koska auttamisen vastuun rajat ovat epäselvät sekä heitteillejätön että kontrollin suuntaan.

Kun pohditaan ovatko heitteillejättö ja kontrolli todella aina toistensa kääntöpuolia niin, että heitteillejättö syntyy kontrollista luopumisesta ja kontrolli syntyy heitteillejätön välttämisestä, on otettava huomioon, mistä näkökulmasta niitä tarkastellaan. Heitteillejättöä ja kontrollia tarkasteltaessa on ensiksi erotettava työntekijän todellinen toiminta ja työntekijän tunne heitteillejätöstä ja kontrollista, joka ei välttämättä tarkoita todellista toimintaa tai asiakkaan kokemuksen yhteneväisyyttä työntekijän kokemuksen kanssa.

Heitteillejätössä ja kontrollissa on tunnetasolla kysymys omia arvoja vastaan toimimisesta. Työntekijän tunne heitteillejätöstä tai kontrollista herää siinä, että hän seuraa työroolin vaatimia rajoja asiakkaan auttamisen suhteen ja samalla toimii omia arvojaan ja tarpeitaan vastaan.

Toiminnan tasolla heitteillejätössä ja kontrollissa on kysymys työroolin vaatimien rajojen rikkomisesta. Tällöin heitteillejättö ja kontrolli eivät ole myös enää välttämättä toistensa kääntöpuolia, kuten ne tunnetasolla koetaan.

Tunnetasolla tarkasteltaessa, voidaan heitteillejättö ja kontrolli nähdä toistensa kääntöpuoliksi. Ne syntyvät tunnetasolla työroolin määrittelemien rajojen, joihin liittyy mm. asiakkaan itsemääräämisoikeus, ja työntekijän omien tunteiden ristiriitaisen kohtaamisen kautta. Asiakkaan itsemääräämisoikeus luo auttamiselle rajat, joita työntekijä ei voi ylittää ilman tunnetta kontrollista. Halu ylittämiseen lähtee kuitenkin työntekijän omista arvoista ja tämän vuoksi se, että työntekijä ei voi ylittää näitä rajoja aiheuttaa tunteen heitteillejätöstä. Kyseessä on työntekijän tunne, joka ei välttämättä tarkoita asiakkaalle samaa kuin työntekijälle itselleen.

Heitteillejättöä ja kontrollia voidaan siis tarkastella myös asiakkaan kautta, jolloin lähtökohdaksi otetaan asiakkaan itsemääräämisoikeus. Tällöin voidaan ajatella, että kontrollista luopuminen ei näyttäydy asiakkaalle välttämättä heitteillejättönä tai kokemus

heitteillejätöstä ei välttämättä tarkoita asiakkaan näkökulmasta sitä, että työntekijä on vain luopunut kontrollista.

Kun heitteillejättöä ja kontrollia tarkastellaan työntekijän todellisen toiminnan kautta, kysymys kontrollista aiheuttaa erilaisen auttamisen dilemman kuin kysymys heitteillejätöstä. Toiminnan kautta tarkasteltuna voidaan huomata, että kysymys on siis kahdesta erilaisesta toiminnasta. Heitteillejätössä huono olo syntyy tekemättä jättämisestä, kun taas kontrollissa huono olo syntyy tekemisestä. Koska työntekijät noudattavat työroolinsa vaatimuksia todellisissa tilanteissa kysymys on usein heitteillejätön tunteesta, joka syntyy siitä, että toiminnassa on vältetty kontrollia.

Jos ajatellaan, että heitteillejätön ja kontrollin dilemmat todellisessa toiminnassa syntyvät työroolin vaatimien auttamisen rajojen ja omien arvojen vastakkaisuudesta, voisi olettaa, että kontrollin tunne on tällöin helpompi kestää. Tämä oletus johtuu siitä, että kontrolli tarkoittaa sitä, että on tehnyt ns. liikaa asiakkaan auttamiseksi ja sitä kautta rikkonut työroolin asettamia rajoja. Tässä tilanteessa työntekijä on lopulta toiminut omien arvojensa mukaan, vaikkakin työroolin määrittämiä arvoja vastaan. Heitteillejättö taas tarkoittaa toiminnassa sitä, että työntekijä toimii työroolin sääntöjen mukaan ja omia arvojaan vastaan.

Heitteillejättö ei siis tarkoita toiminnassa yleensä sääntöjen rikkomista, vaan se on ennemminkin kokemus työntekijän hädästä, joka liittyy tarpeeseen auttaa asiakasta enemmän kuin työroolin määrittelemät säännöt sallivat. Myös toiminnassa tapahtuvassa kontrollissa on kyse työntekijän omien arvojen ja työroolin vaatimien rajojen vastakkaisuudesta. Toiminnassa kontrolli kuitenkin rikkoo yleensä työroolin asettamia rajoja toisin kuin heitteillejättö. Dilemmat, jotka kääntävät kontrollin heitteillejätöksi liittyvät tilanteisiin, joissa kontrollia ei toteuteta toiminnassa, mutta siihen koetaan tarvetta. Koska asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista pidetään hyvin tärkeänä arvona, kontrollin ja heitteillejätön tilanteet päätyvät yleensä ennemminkin kokemuksiin heitteillejätöstä, koska asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei haluta rikkoa.

Heitteillejätön ja kontrollin kysymyksessä tuli aineistossa esille tasa-arvon ja *paternalismin* dilemma. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vastakohtana on *paternalismi*, joka tarkoittaa sitä, että ihminen pakotetaan toimimaan tavalla, jota hän ei halua. Ihmisen autonomian rajoittamisen tarkoituksena on vahingon estäminen ihmiselle itselleen (Häyry & Häyry, 1997) Aineiston mukaan kontrolli merkitsi paternalismia, mutta samalla myös huolenpitoa. Heitteillejättö taas merkitsi asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista ja tasa-arvoa. Tässä tiivistyy etsivän työn olennainen, sisäänrakennettu dilemmaattisuus, jossa molempiin vaihtoehtoihin sekä heitteillejättöön että kontrolliin sisältyy työntekijän näkökulmasta tarkasteltuna toivottavia ja ei-toivottuja seurauksia.

LÄHTEET

Alasuutari, P. (2001). Johdatus yhteiskuntatutkimukseen. Helsinki: Hanki ja jää.

Allardt, E. (1995). Sosiologia 1. Juva: WSOY.

Anttonen, S.(1998). Valta, moraali ja yhteiskunnallis-historiallinen oppiminen: sivistyshistoriallinen tie kansallissosialistisesta totuuden politiikasta demokratisoiviin uudelleenkoulutusohjelmiin. Tampere: Tampereen yliopisto.

Batson, C.D., Ahmad, N., Stock, E.L. (2004). Benefits and liabilities of empathy-induced altruism. Teoksessa Miller, A. (toim.), *The social psychology of good and evil.* New York: The Guilford Press.

Billig, M. (1996). Arguing and thinking: a rhetorical approach to social psychology. Cambridge: Cambridge University Press.

Billig, M., Condor, S., Edwards, D., Gane, M., Middelton, D. & Radley, A. (1988). Ideological dilemmas. London: SAGE Publications.

Coyle, S., Needle, R. & Normand, J. (1998). Outreach-Based HIV Prevention for Injecting Drug Users: A Review of Published Outcome Data. Public Health Reports. Volume 113: NIDA.

Eskola, J & Suoranta, J. (2003). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Gilligan, C. (1982). In a different voice. Psychological theory and women's development. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Gummeruksen tietosanakirja. (1987). Jyväskylä: Gummerus.

Helkama, K. (2008) HYVÄN JA PAHAN TÄLLÄ PUOLEN. Johdatus moraalin sosiaalipsykologiaan. (keskeneräinen teos).

Hjort, H. (1995). Etsivän työn psykologia (Suom. K. Enbom). Jyväskylä: Gummerus. (Alkuperäinen teos julkaistu 1988.)

Häyry, H & Häyry, M. (1997). Elämän ehdot. Bioetiikan, vapauden ja vastuun filosofia. Helsinki: Yliopistopaino.

Juujärvi, S. (2003). The ethics of care and its development. A longitudinal study among practical nursing, bachelor-degree social work and law enforcement students. (Social Psychological Studies 8). Helsingin yliopisto, sosiaalipsykologian laitos.

Juujärvi, S. & Myyry, L. (2005). Ammatillisen moraaliajattelun kehitys: oikeudenmukaisuudesta huolenpitoon. Teoksessa Pirttilä-Backman, A.-M., Ahokas, M., Myyry, L. & Lähteenoja, S. (toim.), *Arvot moraali ja yhteiskunta.* (70-94). Tampere: Tammer-Paino.

Järvinen, M. (1990). Prostitution i Helsingfors – en studie i kvinnokontroll. Turku: Åbo Akademis kopieringscentral.

Kauppinen, J. (1994) Suomalainen prostituutio. Strategiset linjaukset, infrastruktuuri ja palvelujärjestelmät. Julkaisematon käsikirja.

Kontula, A. (2005). Prostituutio Suomessa. Julkaisija: Sexpo säätiö. Tampere: Domus-Offset.

Kohlberg, L. (1984). The psychology of moral development. New York: Harper & Row.

Kyngäs, H. & Vanhanen, L. (1999). Sisällönanalyysi. Hoitotiede Vol. 11., no 1/1999, 4-10.

Liebert, R.M. (1984). What Develops in Moral Development. Teoksessa Kurtines, W.M. & Gewirtz, J.L. (toim.), *Morality, moral behavior, and moral development*. (177-192). New York: Wiley.

Mikkonen, M., Kauppinen, J., Huovinen, M. & Aalto, E. (2007). Outreach work among marginalised populations in Europe. Amsterdam: Foundation Regenbook AMOC.

Mikkonen, M., Kauppinen, J., Huovinen, M. & Aalto, E. (2007). Outreach work among marginalised populations in Europe. Amsterdam: Foundation Regenbook AMOC. Ref. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet (2005).

Moilanen, R., Tasala, M. & Virtainlahti, S. (2005). Hiljainen tieto näkyväksi. Helsinki: Edita Prima.

Myyry, L. & Helkama, K. (2007). Sosio-cognitive conflict, emotions and complexity of thought in real-life morality. Scandinavian Journal of Psychology, 48, 247-259.

Lainsäädännön näkökulma kaupalliseen seksiin -erityisesti oikeusministeriön kannalta. Oikeusministeriön puheita. Haettu 24.3.2008 osoitteesta http://www.om.fi/Etusivu/Ajankohtaista/Ministerinpuheita/Puhearkisto/Puheet2003/1145624604909

Oikeusministeriö. Haettu 6.5.2008 osoitteesta http://www.om.fi

Outreach Work Among Drug Users in Europe. (1999). Insight 2. EMCDDA Series.

Oxford Universal Dictionary. (1981). Hawkins, J. (toim.), Oxford: Oxford University Press.

Peruskartoitus pääkaupunkiseudun prostituutiotilanteesta ja palvelujen kehittämistarpeesta. (2000). Pro-tukipiste.

Petersen, H. (1994). Alustus Stakesin prostituution asiantuntijatyöryhmän, oikeusministeriön seksibisnes-toimikunnan ja sosiaali- ja terveysministeriön hiv-asiantuntijaryhmän yhteiskokouksessa 21.11.1994.

Pro-tukipiste. Haettu 22.2.2008 osoitteesta http://www.pro-tukipiste.fi/

Pro-tukipisteen toimintakertomus. (2006). Pro-tukipiste.

Pääkaupunkiseudun Vinkki. Haettu 5.5.2008 osoitteesta http://www.a-klinikka.fi/vinkki/index.php

Raitakari, S. (2002). Sosiaalityön marginaalisuus – Asiakkuus ja asintuntijuus modernin ja post-modernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Juhila, K., Forsberg, H. & Roivainen, I. (toim.). *Marginaalit ja sosiaalityö.* (44-62). Jyväskylä: Kopijyvä.

Rest, J.R. (1984) The Major Components of Morality. Teoksessa Kurtines, W.M. & Gewirtz, J.L. (toim.), *Morality, moral behavior, and moral development.* New York: Wiley.

Riley, D. & O'Hare, P. (1998). Harm reduction: Policy and practise. Options Politiques. October / 1998.

Rokeach, M. (1973). Nature of human values. New York : The Free Press.

Schwartz, S. (2005). Universalismiarvot ja moraalisen universumimme laajuus. Teoksessa Pirttilä-Backman, A-M., Ahokas, M., Myyry, L. & Lähteenoja, S. (toim.), *Arvot moraali ja yhteiskunta.* (216-236). Tampere: Tammer-Paino.

Sinnott-Armstrong, W. (1988). Moral dilemmas. Oxford, UK New York, NY, USA : B. Blackwell

Skaffari, P & Urponen, K. (2004). " Ei vain rakkaudesta vaan myös…" Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 48. Lapin yliopisto.

Sulkunen, P. (1990). Ryhmähaastattelujen analyysi. Teoksessa Mäkelä, K. (toim.), *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta.* Helsinki: Gaudeamus.

Tammi, T. (2007). Medicalising Prohibition -Harm Reduction in Finnish and International Drug Policy. Vaajakoski: Gummerus.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2002). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.

Turunen, M. (toim.) (1996). Kun kaikki on kaupan. Stakes. Raportteja 190.

Vainio, A. (2003). One morality –or multipe moralities. (Social psychological studies 7). Helsingin yliopisto, sosiaalipsykologian laitos.

Wark, G. R. & Krebs, D. L. (1996). Gender and dilemma differences in real-life moral judgement. Developmental Psychology, 32(2), 220-230.

Wodak, A. (1999). What is this thing called harm reduction. International Journal of Drug Policy 10. 169-171.

Yliruka, L. (2000). Sosiaalityön itsearviointi ja hiljainen tieto. Työpapereita 2/2000. Stakes.

LIITTEET

Liite 1: Haastattelurunko

1. Haastateltavien esittäytyminen (mm. nimi, työnkuva, työssäoloaika).

2. Mille arvoille Pro-tukipisteen toiminta perustuu?

3. Henkilökohtaiset työtä ohjaavat arvot?

4. Tuleeko teille mieleen sellaisia tilanteita, joissa teidän omat henkilökohtaiset arvot olisivat olleet ristiriidassa Pro-tukipisteen arvojen kanssa?

5. Voisitteko kertoa esimerkkejä tilanteista, joissa teille on ollut epäselvää, mikä toiminta olisi oikein. Eli tuleeko teille mieleen tilanteita, joissa te ette ole olleet varmoja oletteko toimineet oikein?

6. Millaisia arvoristiriitoja te kohtaatte suhteessa muuhun palvelujärjestelmään?

7. Millaisia arvoristiriitoja te kohtaatte suhteessa yleiseen mielipiteeseen ja muihin ihmisiin ja yhteiskuntaan?

8. Millaisia ajatuksia tai tilanteita nämä seuraavat asiat tuovat mieleen etsivän työn kontekstissa: 1) oikeudenmukaisuus, 2) reagoiminen toisen tarpeisiin, 3) herkkyys nähdä ihminen ja hänen tilanteensa 4) vastuullisuus.