



Milla Mäkinen



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND

Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 353

MILLA MÄKINEN

”Ihminen minäkin olen”.
Kokemuksia monimuotoisuudesta ja
sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä

Akateeminen väitöskirja, joka Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisen
tiedekunnan suostumuksella esitetään julkisesti tarkastettavaksi
luentosalissa 2, lauantaina 27.5.2023 klo 12.



LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND

Rovaniemi 2023

Lapin yliopisto
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Ohjaajat:

Professori Merja Laitinen, Lapin yliopisto
Professori Satu Miettinen, Lapin yliopisto

Esitarkastajat:

Dosentti Kati Turtiainen, Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius
Emeritusprofessori Pauli Niemelä, Itä-Suomen yliopisto

Vastaväittäjä:

Dosentti Kati Turtiainen, Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius



Taitto: Taitotalo PrintOne

Kannen suunnittelija: Vahid Mortezaei

Acta electronica Universitatis Lapponiensis nro 353

ISBN 978-952-337-354-9

ISSN 1796-6310

Julkaisun pysyvä osoite: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-354-9>

”On yksi asia, joka meitä yhdistää, ja se on se, että me ollaan molemmat ihmisiä.”
(Tutkimukseni osallistuja 31)

TIIVISTELMÄ

Milla Mäkinen

”Ihminen minäkin olen”. Kokemuksia monimuotoisuudesta

ja sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä

Rovaniemi: Lapin yliopisto 2022, 276 sivua

Acta electronica Universitatis Lapponiensis nro 353

ISBN 978-952-337-354-9

ISSN 1796-6310

Sosiaalipalvelujen, sosiaalityön ja palvelumuotoilun tutkimuskeskusteluihin pohjautuvan väitöskirjan aiheena on sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin ymmärtäminen sen mikrotasolla muodostuvien kokemusten kautta monimuotoisuuden kontekstissa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä mikrotasolla muodostuva kokemuksellinen tieto kertoo monimuotoisuudesta ja sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä: sen muodosta, osista, relaatioista ja tuotoksista. Kysymystä tarkastellaan kolmen monimuotoiskokemuksellisen näkökulman muodostaman yhteenliittymän kautta, joka muodostuu maahan aikuisina muuttaneiden sosiaalipalveluiden asiakkaiden, sosiaalipalveluiden ja maahanmuuttajuuden asiantuntijatyöntekijöiden ja tulkkien kokemustiedosta. Tutkimuksen tulos on kokemuksellinen kuvaus sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä monimuotoisuuden kontekstissa.

Tutkimuksen aineisto koostuu havainnoinnista, puolistrukturoiduista kertomushaastattelusta ja työpajoista. Tutkimuksen osallistujat ovat sosiaalipalveluiden asiakkuudessa olleita, maahan aikuisina muuttaneita henkilöitä sekä sosiaalipalveluiden työntekijöitä, jotka ovat erikoistuneet sosiaalipalvelutyössä maahan muuttaneen asiakaskunnan tukemiseen. Lisäksi tutkimukseen on osallistunut tulkkeja, jotka ovat toimineet tulkkeina sosiaalipalveluissa tapahtuvissa maahan aikuisina muuttaneiden asiakkaiden ja heitä palvelevien sosiaalipalveluiden avaintyöntekijöiden välisissä kohtaamisissa. Aineiston analysoimisessa on käytetty sovellettua tulkinnallista fenomenologista analyysia.

Palvelu, jota sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi tuottaa, perustuu tutkimuksen mukaan humanismiin, hypermonimuotoiseen ihmisyyden käsitteeseen ja auttaaviin kanssaihmissiin. Palveluekosysteemi on luonteeltaan avoin, ja sen ydinosa ovat hypermonimuotoiset asiakas-, työntekijä- ja tulkki-ihmiset sekä asiakasihmisten lähipiiri, jonka muodostavat vapaaehtoisesti heitä tukevat muut ihmiset. Palveluekosysteemissä syntyvä apu kiteytyy kompleksisten ihmiselämän ongelmavyyhtien aiheuttamien huolten helpottumiseen. Avun toteutuminen edellyttää vastavuo-

roista ihmisyyden tunnustamista sekä inhimillisten relaatioiden muodostumista palveluekosysteemissä. Apu realisoituu yhteisen ymmärryksen rakentuessa, hiljaisen tiedon välittyessä ja ongelmien äärellä yksin olemisen tunteen helpottuessa. Organisaatiologiikka, artefaktit, inhimillinen pääoma, rakenteet ja lainsäädäntö estävät ja tukevat avun realisoitumista. Palveluekosysteemistä leviää sen relaatioiden kautta sosiaalista koheesiota ja dissosiaatiota myös formaalin palveluekosysteemin ulkopuolelle. Tutkimus esittää, että sosiaalipalveluiden kehittämisessä tulisi huomioida ihmisyyden hypermonimuotoisuus yhtenä ihmisyyden perusominaisuutena, ei sen erityispiirteenä.

Asiasanat: sosiaalipalvelut; monimuotoistuminen; maahanmuutto; palveluekosysteemi

ABSTRACT

Milla Mäkinen

”Ihminen minäkin olen”. Kokemuksia monimuotoisuudesta ja sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä.

”I’m a Human too”. Experiences of Diversity and the Social Service Ecosystem in Finland.

Rovaniemi: Lapin yliopisto 2022, 276 pages

Acta electronica Universitatis Lapponiensis nro 353

ISBN 978-952-337-354-9

ISSN 1796-6310

The object of this study is to understand the Finnish social service ecosystem through experiences formed at its micro level, within the context of a diverse society. The study is founded in social services, social work and service design research. The goal of the study is to discover what experience-based knowledge formed at micro level tells about diversity and the social service ecosystem; its form, parts, relations and outputs. The question is looked at through a confluence of three diverse, experiential, perspectives; the perspective of migrants who have been customers of Finnish social services, the perspective of social service workers who are specialized in migration and the perspective of interpreters. The result of the study is an experiential description of the Finnish social service ecosystem in the context of diversity.

The research data has been collected through observation, semi-structured interviews and workshops. The research participants include people, who have been users of the Finnish social services and have moved to Finland in their adulthood, and social service workers, who are specialized in supporting migrant customers. In addition to this, the research participants include interpreters, who work together with the migrant service users and the social services’ specialists. The research data has been analyzed with an applied interpretative phenomenological approach.

According to the study the service, which the social service ecosystem produces, is based on humanism, a hyper-diverse concept of humanity and the help of fellow humans. The social service ecosystem is an open system. Its key parts include hyper-diverse service users, workers and interpreters and other people and communities, who are close to the customers and voluntarily support them in various ways. The help that is formed within the service system can be summarized as alleviation to worries caused by entangled and complex human life problems. In order for this help to form, mutual recognition of each other’s subjective humanity and formation

of human relations within the service ecosystem are required. Help is created when common understanding is born, tacit information is transmitted and the feeling of being alone with problems is relieved. Organizational logic, artefacts, human capital, structures and legislation prevent and enhance the help from forming. Both social cohesion and social dissociation propagate to the exterior of the formal service ecosystem through the social service ecosystem's relations. The study suggests that in the context of social service development hyper-diversity of human beings should be considered as a basic element of humanity, not as one of its exceptional characteristics.

Key words: social services; diversity; migration; service ecosystem

Esipuhe

Nyt kun väitöskirjatutkimukseni on yksissä kansissa, on hyvä palata hetkeksi sen alkulähteille. Haave väitöskirjatutkimuksesta heräsi noin kahdeksan vuotta sitten. Olin tuolloin tehnyt noin 10 vuotta töitä kehitysyhteistyössä kahdella eri mantee-reella. Eri maanosissa kasvavien ja asuvien ihmisten väliset kohtaamiset olivat osa työni arkea. Siirryin samoihin aikoihin kehitysyhteistyöstä maahanmuuttoon liittyvään työhön Suomessa ja kiinnostuin palvelumuotoilusta ja sen mahdollisuuksista erilaisten arjen kokemusten ymmärtämisessä ja sosiaalisten muutosten edistämises-sä. Pääsin uudessa työssäni kurkistamaan Suomeen muualta muuttavien, erityisesti pakolaistaustaisten, perheiden kohtaamisiin julkisen palvelujärjestelmämme kanssa. Näin paljon molemminpuolisia odotuksia ja pettymyksiä ja samalla roppakaupalla vilpittöntä halua toimia oikein ja auttaa toista. Mielessäni alkoi pyöriä ajatus väi-töskirjasta ja mahdollisuudesta tutkia sitä, mitä näissä palvelukohtaamisissa oikein tapahtuu.

Oma elämäni siirtolaisena alkoi jo aikaisemmin muutettuani 16-vuotiaana Sipoosta Brysseliin, Belgiaan. Matkani jatkui Belgiasta Isoon-Britanniaan, sieltä Ranskaan ja Espanjaan ja myöhemmin Nicaraguaan ja Ecuadoriin. Myös Kambo-dšasta muodostui itselleni merkittävä paikka siinä vaiheessa, kun veljeni muutti sinne asumaan. Veljeni menehtyessä ennen aikojaan siteeni Kambodšaan vahvistui entisestään syistä, jotka lähipiirini hyvin tietää. Eläessäni ja toimiessani ulkomaalai-sena muiden mailla törmäsin usein itse tilanteisiin, joissa ihmiset olettivat minusta asioita, joiden en itse kokenut millään tavalla itseäni liittyvän. Sain usein avata itseäni ja suomalaisuuttani kummallisissakin tilanteissa. Näistä monet seikat eivät mielestäni liittyneet omaan kansalaisuuteeni vaan siihen, kuka olin ja mitä olin kokenut.

Paluumuuttaja minusta tuli vuosien ulkomailla asumisen jälkeen vuonna 2010. Paluu oli minulle yksi vaikeimmista siirtolaisuuden kokemuksista. Minuun liitettiin jälleen kerran paljon olettamuksia, joiden en kokenut päteväni kohdallani. Ulko-mailla asuessani olin kokenut olevani äärimmäisen suomalainen, Suomessa koin olevani äärimmäisen ulkomaalainen.

Kun tapasin nykyisen, iranilaisen, avomieheni kymmenen vuotta sitten, koin, että meitä yhdisti juuri tämä yhteinen kokemuksemme siirtolaisuudesta ja siihen liitty-västä ulkopuolisuuden tunteesta. Iranissa tapahtuu paljon, ja meidän perheemme elää elämää yksi jalka Iranissa, toinen Suomessa (ja kolmas Kambodšassa). Toisinaan tapahtumat Iranissa määrittelevät elämäämme enemmän kuin Suomen tapahtumat,

vaikka olemmekin fyysisesti Suomessa. Olemme monimuotoinen perhe, joka elää yllirajaista elämää Suomessa.

Maahanmuuttajuus, ulkomaalaisuus ja yllirajaisuus ovat olleet osa omaa elämääni nyt lähes 30 vuoden ajan. Ne kulkevat mukana minussa itsessäni ja perheessäni. Ne ovat määritelleet opintopolkuani ja olleet osa työtäni. Kenties tässä väitöskirjassani on siis omalta osaltaan jotain samankaltaista kuin Peter Beresfordin (jonka tutkimus- ja työote minua kovasti inspiroi) tutkimuksissa. Ehkä minäkin olen osaltani kokenut jotain, joka liittyy minun lähemmäs sekä maahamme aikuisena muuttanutta väestöä että heitä palvelevia avustustyöntekijöitä.

Vuosien aikana työnantajani ovat vaihtuneet, ja olen päässyt työskentelemään sosiaali- ja terveystieteiden kanssa hyvin erilaisten työtehtävien kautta. Väitöskirjatutkimukseni ei olisi ollut mahdollinen ilman kaikkia ymmärtäviä työnantajiani, jotka ovat kukin omalta osaltaan mahdollistaneet väitöskirjatutkimukseni edistymisen. Kiitos Suomen Pakolaisapu ry:lle, Kukunori ry:lle ja LAB-ammattikorkeakoululle, joiden työntekijyys ei ole tullut väitöskirjatutkimukseni esteeksi vaan mahdollistajaksi. Väitöskirjatutkimukseni on edistynyt vuosien varrella pikkuhiljaa työn ohessa, ja uskon nyt, että väitöskirjatutkimuksen voi saada valmiiksi näin vain työntantajien tuen avulla. Omalta osaltani tuki on tarkoittanut palkallisia päiviä väitöskirjan edistämiseen, palkattomien vapaiden helppoa saamista sekä viimeisimpänä LAB-ammattikorkeakoulun LAB-D-väitöskirjatutkijayhteisön tukea. Suuri kiitos tämän kaiken mahdollistajana kuuluu myös Kunnallissalan kehittämissäätiölle ja Lapin yliopistolle, jotka ovat molemmat myöntämiensä apurahojen avulla tehneet mahdolliseksi myös palkattomat vapautukset sekä konferenssiosallistumiseni.

Erityiskiitos tutkimukseni toteutumisesta kuuluu kaikille tutkimukseeni osallistuneille. Kiitos Turun ja Tampereen kaupungeille ja kaikille niille työntekijöille, jotka jakoivat ajatuksiaan minulle. Kiitos kaikille, jotka olette sosiaalipalveluissa asioineet ja halusitte kertoa kokemuksistanne. Kiitos tutkimukseeni osallistuneille tulkeille, jotka toivat minulle tärkeää tietoa tutkimukseni loppumetreillä.

Lämmin kiitos myös Lapin yliopiston professori Merja Laitiselle, jonka selkeä ja turvallinen väitöskirjan ohjaaminen on avain siihen, että olen saanut työni yksin kansiin. Kiitokset kuuluvat myös toiselle ohjaajalleni, professori Satu Miettiselle, sekä väitöskirjatutkimukseni esitarkastajille dosentti Kati Turtiaiselle ja emeritusprofessori Pauli Niemelälle. Lisäkiitos dosentti Kati Turtiaiselle vastaväittäjäkseni suostumisesta. Kiitos myös professori Sanna Hautalalle käsikirjoitukseni kommentoinnista esitarkastusversion viimeistelyvaiheessa.

Viimeksi haluan kiittää kaikkein kalleinta eli omaa perhettäni. Me kolme olemme jo yksin osoitus siitä, että Suomi on hypermonimuotoinen. Olemme myös osoitus siitä, miten kolme mannerta voi kohdatessaan saada aikaan jotain ainutlaatuisia. Vähid ja Joonas, ilman teitä minä en olisi minä eikä tämä työ olisi nyt olemassa.

Kiitos teille siitä, että saan jakaa arkeni juuri teidän kanssanne. Ja lopuksi tietenkin suurkiitos vanhemmilleni, joissa lepää aina kaiken alku ja juuri.

Uskon, että tärkein tehtävämme yksilöinä tässä maailmassa on pyrkiä ymmärtämään toinen toisiamme. Siinä lepää koheesion ja yhteisen hyvän ydin.

Milla Mäkinen

Helsingissä

23.3.2023

Sisältö

Kuvaluettelo	13
Kuvioluettelo	13
Taulukkoluetelo	13
1 Johdanto	15
2 Monimuotoinen ja monimutkainen sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi	23
2.1 Erilaisten sosiaalipalveluiden tarkastelu palveluekosysteeminä	23
2.2 Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin monimuotoistumisen monimutkaisuus.....	33
2.3 Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin muoto.....	43
2.3.1 Palveluekosysteemin keskeiset osat: asiakkaat ja työntekijät.....	43
2.3.2 Palveluekosysteemin liima: asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen relaatio	49
2.4 Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin jättämä subjektiivinen tunnejälki: palvelukokemukset.....	55
2.4.1 Palvelukokemusten inhimilliset ulottuvuudet	55
2.4.2 Palvelukokemusten organisatorinen kehys.....	63
3 Erilaisissa sosiaalipalveluissa muodostuvien palvelukokemusten tutkimisen äärellä	71
3.1 Kokemuksentutkimus tutkimuksellisenä.....	71
3.2 Haastattelut, työpajat ja havainnointi tutkimusaineiston keräämisen välineinä	76
3.3 Sovellettu tulkitseva fenomenologinen analyysi tutkimusaineiston tarkastelun työkaluna.....	93
3.4 Tutkimuksen eettiset sitoumukset: ihminen ja mikrotason kokemukset keskiössä.....	99
4 Kokemuksia monimuotoisen ja monimuotoistuvan sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin mikrotasolta	102
4.1 Palvelun muodostuminen kompleksisen ihmiselämän kontekstissa.....	104
4.1.1 Yhteinen haave humanistisesta palveluekosysteemistä	105
4.1.2 Kompleksisten ihmiselämän ongelmavyhtien kantaminen ja huolten kerrostuminen	107
4.1.3 Vastavuoroinen ihmisyyden tunnustaminen.....	116
4.2 Palvelun toteutuminen eli ihmiselämän kompleksisten ongelmavyhtien aiheuttamien huolten helpottuminen	144
4.2.1 Inhimillisten relaatioiden muodostuminen.....	144
4.2.2 Avun realisoituminen	164

4.3	Avun realisoitumisen apuvälineet	197
4.3.1	Organisaatiologiikka ja artefaktit.....	197
4.3.2	Rakenteet ja lainsäädäntö tukena ja esteenä.....	211
4.3.3	Sosiaalinen ja inhimillinen pääoma palvelun realisoitumisen mahdollistajina.....	215
5	Yhteenvedo: kohti hypermonimuotoisuuden huomioivaa humanistista sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiä?	221
	Lähdeluettelo	243
	Liitteet	265

Kuvaluettelo

Kuva 1:	Näyte 1 verkkoyhteisöjen hyödyntämisestä asiakkaiden kutsumisessa osaksi tutkimustani.....	78
Kuva 2:	Näyte 2 verkkoyhteisöjen hyödyntämisestä asiakkaiden kutsumisessa osaksi tutkimustani.....	79
Kuva 3:	Näyte kenttäpäiväkirjastani.....	86
Kuva 4:	Kuva tilojen asettumisesta sosiaalipalveluiden rakennukseen.....	86
Kuvat 5 ja 6:	Kuvanäytteitä tiloista.....	87
Kuva 7:	Näyte 1 visualisoinnin hyödyntämisestä työpajoissa: negatiiviseksi koettuja palvelukokemusten elementtejä työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta.....	91
Kuva 8:	Näyte 2 visualisoinnin hyödyntämisestä työpajoissa: positiiviseksi koettuja palvelukokemusten elementtejä työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta.....	92
Kuva 9:	Artefaktin muotoilu inhimillisemmäksi (Singer 2021).....	204
Kuvat 10 ja 11:	Esimerkkikuvia tiloista, joissa asiakasihmisten, työntekijäihmisten ja muiden ihmisten välisiä kohtaamisia tapahtuu.....	206

Kuvioluettelo

Kuvio 1:	Tutkimukseni kohdentuminen monimuotoisen sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin kontekstissa	21
Kuvio 2:	Tutkimusasetelmani: Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin muodostuminen ja leviäminen yli lainsäädännön asettamien palvelualarajojen	33
Kuvio 3:	Palvelukokemusten muodostuminen työntekijän ja asiakkaan ekosysteemien ja kokemusten kohdatessa	63
Kuvio 4:	Palvelukokemusten muodostuminen työntekijän ja asiakkaan välillä	70
Kuvio 5:	Ote englanninkielisestä alustavasta systeemikartasta	89
Kuvio 6:	Sovelletun tulkitsevan fenomenologisen analyysin muodostuminen Miro-ohjelmassa	94
Kuvio 7:	Lähikuva sovelletun tulkitsevan fenomenologisen analyysin muodostumisesta Miro-ohjelmassa.....	94
Kuvio 8:	Temaattinen systeemikartta	103
Kuvio 9:	Ote temaattisesta systeemikartasta ihmiselämän ongelmavyyhtien kompleksisuuteen kohdennettuna.....	104
Kuvio 10:	Tunnustamisen merkityksen, asiakkaan huolten määrän ja syvyyden sekä asiakkaan ongelmavyyhdiin kompleksoitumisen suhde.....	143
Kuvio 11:	Ote temaattisesta systeemikartasta palvelun toteutumiseen liittyviin elementteihin kohdennettuna.....	144
Kuvio 12:	Relaatioiden inhimillisyyden, avun realisoitumisen mahdollisuuksien ja auttamisen kompleksoitumisen suhde.....	196
Kuvio 13:	Ote temaattisesta systeemikartasta avun realisoitumisen apuvälineisiin liittyviin elementteihin kohdennettuna	197
Kuvio 14:	Inhimillisen pääoman merkityksen, organisaatiologiikan ja artefaktien inhimillisyyden ja avun realisoitumisen suhde.....	220
Kuvio 15:	Yhteenvedo monimuotoistuvan erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin muodosta	222
Kuvio 16:	Tiivistelmä palveluekosysteemissä syntyvistä tunteista	225
Kuvio 17:	Sosiaalisen koheesion ja positiivisten palvelukokemusten jaetut ominaisuudet tämän tutkimuksen perusteella	230
Kuvio 18:	Auttamisen kompleksisuuden ja koheesion ja dissosiaation yhteydet	232

Taulukkoluetelo

Taulukko 1:	Tutkimuksen osallistajat, aineiston keruun ajankohdat ja paikat	84
Taulukko 2:	Teemojen muodostuminen.....	96

1 Johdanto

Rakennan väitöskirjatutkimuksessani sovellettua tulkinnallista fenomenologista analyysia pyrkien ymmärtämään monimuotoisuutta ja erilaisten sosiaalipalveluiden muodostamaa palveluekosysteemiä sen monimuotoisen asiakaskunnan ja monimuotoistumiseen erikoistuneen työntekijäkunnan sekä siihen liittyvien tulkkien kokemuksellisen tiedon pohjalta. Monimuotoisuudella viittaa tutkimuksessani englanninkielisen sanan *diversity* suomenkieliseen vastineeseen. Tutkimuksessani monimuotoisuus tarkoittaa ihmisten erilaisten yksilöllisten ominaisuuksien kirjoa ja näiden ilmentymiä uuteen asuinmaahan asettumisen ja sen julkiseen palvelujärjestelmään sopeutumisen yhteydessä. Kuva tutkimukseeni osallistuneiden asiakkaiden, työntekijöiden ja tulkkien välisestä yhteisestä kokemuksesta monimuotoisuudesta ja sosiaalipalveluista piiryy palveluekosysteemin mikrotasolta kohti sen makrotasoa. Mikrotason tieto, jota tutkimukseni tuo näkyväksi, nousee niistä ihmisistä, joiden kokemuksellinen tieto on monimuotoisuuden kontekstin huomioivan sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin ymmärtämisen kannalta ensisijaista: Suomeen aikuisina muuttaneista ulkomaalaistaustaisista aikuisista, jotka ovat asioineet suomalaisissa sosiaalipalveluissa, Suomeen aikuisina muuttaneiden aikuisten hyvinvoinnin lisäämiseen erikoistuneista sosiaalipalveluiden työntekijöistä eli maahanmuutto- ja ulkomaalaispalveluissa työskentelevistä sosiaalityöntekijöistä ja -ohjaajista sekä sosiaalipalveluiden asiakkaiden ja työntekijöiden yhteenliittymässä toimivista tulkeista. Kohtaamani ihmiset ja heidän kokemuksensa tarkensivat tutkimukseni kohdetta ja saattoivat minut oivallukseen siitä, että tutkin juuri avointa, kompleksista ja adaptiivista sosiaalipalveluiden *palveluekosysteemiä*.

Avoin, kompleksinen ja adaptiivinen palveluekosysteemi on rajoiltaan häilyvä eli se ei vastaa sen muodostavien palveluiden hallinnollisia määritelmiä. Sen muodostavat osat ja näiden väliset relaatiot ulottuvat näiden hallinnollisten määritelmien yli. Avoin, kompleksinen ja adaptiivinen palveluekosysteemi on luonteeltaan monimutkainen ja muuntuva. Se muuttuu sekä sen osien ja relaatioiden muuntuessa että sitä ympäröivän ympäristön muutosten myötä. Ekosysteeminä se muodostuu erilaisten elollisten ja elottomien osien eli ihmisten ja artefaktien, näiden välisten yhteyksien ja kaikkien näiden ominaisuuksien dynaamisesta verkostosta. Palveluekosysteemiä voidaan tarkastella sen makro-, meso- ja mikrotasojen kautta. Sosiaalipalveluiden yhteydessä juuri ihmiset ja heidän kokemuksensa nousevat keskiöön palveluekosysteemin ymmärtämisen näkökulmasta. Tästä syystä juuri palveluekosysteemin mikrotaso ja siellä muodostuvat kokemukset ovat tutkimuksellisen kiinnostukseni keskiössä.

Sosiaalipalveluekosysteemin mikrotason muodostavien ihmisten kokemusten lisäksi tutkimukseni on lähtökohtaisesti kiinnostunut kahdesta monimuotoisuuteen ja julkisiin sosiaalipalveluihin liittyvästä problematiikasta. Ensimmäinen liittyy sosiaalipalveluiden lupausten lunastamiseen. Erilaiset sosiaalipalvelut ovat osa hyvinvointipalveluita, joiden yksi keskeinen tavoite on nimensä mukaisesti lisätä ihmisten hyvinvointia ja sosiaalista oikeudenmukaisuutta. Aikaisemmat sosiaalipalveluihin liittyvät tutkimukset viittaavat kuitenkin siihen, ettei tätä aina palveluiden asiakkaiden ja asiakkaiden kanssa työskentelevien työntekijöiden kokemustiedon perusteella synny. Luottamus sosiaalipalveluihin on alhaisempi niiden ihmisten joukossa, jotka ovat sen asiakkaita. Työttömät luottavat sosiaalipalveluihin vähemmän kuin työssäkävijät. Toimeentulon kanssa vaikeuksia kokeneet luottavat sosiaalipalveluihin muita vähemmän. Sosiaalipalveluiden asiakkaina olleet henkilöt luottavat sosiaalipalveluiden edellytyksiin lisätä tasavertaisuutta vähemmän kuin sellaiset henkilöt, jotka eivät ole palveluita käyttäneet. (Muuri & Manderbacka 2014.) Sosiaalipalveluissa työskentely ei myöskään välttämättä ylläpidä tai lisää työntekijöiden hyvinvointia. Tätä ilmentävät muun muassa useat tutkimukset, jotka tuovat esiin sosiaalipalveluissa työskentelevien ihmisten uupumista (mm. Metteri 2012; Mänttari-van der Kuip 2015b; Travis, Lizano & Mor Barak 2016; Arola, Pehkonen & Laulainen 2020).

Samanaikaisesti, kun nähtävissä on viitteitä siitä, että erilaisten sosiaalipalveluiden keskeinen hyvinvointilupaus jää täyttymättä, sosiaalipalveluiden tehtävä on monimutkaistunut entisestään yhteiskunnan monimuotoistumisen myötä. Maahanmuuttaneiden henkilöiden määrä kasvaa Suomessa lähes 7 prosentin vuosivauhtia. Suomessa asuvien maahanmuuttaneiden henkilöiden määrän odotetaan tuplaantuvan vuoteen 2040 mennessä. Globalisaation myötä Suomi pyrkii itse kannustamaan työperäistä maahanmuuttoa ja kokee samanaikaisesti kasvavaa painetta globaalin vastuunsa kantamiseksi pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanottamisessa. Vuoden 2015 turvapaikanhakijoiden määrä ja vuoden 2022 aikana saapuneiden tilapäistä suojelua tai turvapaikkaa hakeneiden ukrainalaisten määrä sekä näihin ihmisvirtoihin liittyneet keskustelut valtion pakolaiskiintiön kasvattamisesta, tilapäisestä suojelusta ja kuntapaikkojen lisäämisestä ovat osoituksia tästä. Suomeen muuttaa ihmisiä useista eri maista. Vuoden 2021 lopussa Suomessa asui 180:n eri ulkomaan kansalaisia. Suurimpia ulkomaan kansalaisuusryhmiä olivat vuoden 2021 lopussa Viro, Venäjä, Irak, Kiina, Intia, Thaimaa ja Ruotsi. (Tilastokeskus 2023.) Kansainvälisen suojelun perusteella oleskeluluvan saaneiden henkilöiden määrä kasvoi vuonna 2016 ja Irakin kansalaisuus ja arabian kieli nousivat Suomen ulkomaalaistilastoissa kolmanneksi. Vuonna 2022 Suomi vastaanotti sisäministeriön mukaan 47 000 ukrainalaista sotaa paennutta henkilöä (13.12.2022 mennessä), mikä muuttaa jälleen kansalaisuusryhmien keskinäistä suhdetta ja muita sidoksia. Vuonna 2021 vieraskielisten määrä kasvoi Tilastokeskuksen mukaan eniten 40 vuoteen, yli 25 000 henkilöllä.

Maahan muuttaneet henkilöt ovat erilaisten sosiaalipalveluiden asiakkaina määräänsä nähden yliedustettuja. Vuonna 2018 muun muassa maksetusta perustoimeentulotuesta 20 prosenttia maksettiin Kelan tutkimuksen mukaan maahan muuttaneille henkilöille (Jauhiainen 2020, 15). Anu Castanedan, Shadia Raskin, Päivikki Koposen, Mulki Mölsän ja Seppo Koskisen toimittama Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi tutkimus peräänkuulutti jo yli kymmenen vuotta sitten erityisesti maahan muuttaneiden henkilöiden mielenterveyspalvelujen kehittämisen kiireellisyyttä. Tutkijoiden mukaan palvelujärjestelmä tavoittaa vain osan heistä, jotka palveluja tarvitsevat (2012, 12). Tiina Laatikainen, Lotta Haikkola, Anne Alitolppa-Niitamo, Minna Säävälä, Maili Malin, Elina Leinonen, Päivi Mäki, Katja Wikström, Jaana Markkula, Suvi Parikka ja Trang Le toivat maahanmuuttajataustaisten nuorten terveys- ja hyvinvointitutkimuksessa esiin, että maahanmuuttotilanteet voivat saada aikaan sen, että maahanmuuttajataustaisten nuorten vanhemmat tarvitsevat enemmän apua (2014, 94). Palvelujärjestelmän kehittämisessä monimuotoistuminen ei heijastu yhtä laajasti kuin tämä sen muuttuva toimintaympäristö siltä vaatisi. Yleisen systeemiteorian mukaan systeemin tulisi sopeutua sen muuttuvaan toimintaympäristöön samassa vauhdissa kuin sitä ympäröivä ympäristö muuttuu, jotta koheesio pysyy systeemissä yllä (Hitchins 1992). Systeemin kehittyminen edellyttää lisäksi vahvaa itseorganisoitumista ja transformoitumista (Niemelä 2014, 22). Aikaisemmissa tutkimuksissa on kuitenkin muun muassa todettu, että Suomessa sosiaalipalveluiden asiakkaat ottaa vastaan hyödykeajatteluun perustuva palvelujärjestelmä, jonka perusolettamuksena on, että palveluiden piiriin saapuva henkilö on ”kuvitteellinen keskivertosuomalainen” (Hammar-Suutari 2009). Vaikka monimuotoistumisen ilmiön merkityksen ja laajuuden osalta Suomessa eletään eri ajassa kuin vuonna 2009, tutkimukseni osoittaa, että Hammar-Suutarin löydöksistä on viitteitä sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä edelleen tänä päivänä.

Pyrin liikkumaan tutkimuksessani tietoisesti pois Hammar-Suutarin kuvaamasta hyödykeajattelusta, järjestelmäkeskeisyydestä ja ”keskivertosuomalaisasiakkuudesta” kohti humanistisuutta ja Tiina Määttän tunnistamaa maahan muuttaneiden henkilöiden ja natiivi-suomalaisten välille muodostuvaa kollektiivista kuulumisen aluetta (Määttä 2022). Teen tämän tarkastelemalla mikrotason kokemuksellista aineistoani siitä näkökulmasta, mitä se kertoo erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä edellä kuvatussa monimutkaisessa monimuotoistumisen kontekstissa. Koska palveluekosysteemin olemassaolon syvin syy on ihmiselämään liittyvien ongelmavyyhtien käsitteleminen, nousevat tutkimukseni keskiöön systeemiteorian lisäksi kokemuksellisuus ja humanistisuus.

Erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi muodostuu erilaisista ihmisistä, joille tutkimukseni pyrkii antamaan äänen. Myös tämä on tietoinen valinta. Sosiaalipalveluihin liittyvää tutkittua kokemustietoa on olemassa, ja sen arvo on kirjattu myös lainsäädäntöön, mutta se jää usein käyttämättä (mm. Metteri 2012; Määttä 2022). Esimerkiksi Henna Nurmi, Anna Nikupeteri, Jaana Leinonen, Kati Kallinen,

Lauri Lantela ja Merja Laitinen (2019, 21) ovat todenneet tämän lapsi- ja perhepalveluiden kehittämistä tutkiessaan. He tuovat esiin, että kokemustieto jää usein hyödyntämättä, eikä se ”ulotu eikä välity” sinne, missä kyseisiä palveluita suunnitellaan ja kehitetään. Palveluekosysteemin muodostavat ihmiset ovat kuitenkin palveluekosysteemien ymmärtämisen kannalta aina avainasemassa. He jakavat ekosysteemissä muodostuvien relaatioiden välityksellä resursseja, joiden avulla palveluekosysteemin tulisi tuottaa heille heidän hyvinvointiaan lisäävää apua ja sitä tukevia ratkaisuja (Vargo 2018, 241). Kun palveluekosysteemissä syntyy ratkaisuja, sen tulisi heijastua hyötyinä kaikille palveluekosysteemin muodostaville ihmisille.

Asiakkaiden, työntekijöiden ja tulkkien kokemukset ja niiden kautta muodostunut tieto ovat tutkimuksessani arvoltaan tasavertaisia, koska kaikki palveluekosysteemin muodostavat ihmiset ovat myös systeemin näkökulmasta yhtä tärkeitä palveluekosysteemin osia. Aineiston tasavertainen kohtelu on myös tarkoituksenmukainen tutkimuseettinen valintani. Tämän valinnan avulla haluan ottaa tietoisesti askeleita pois päin helposti yksinkertaistuvasta ja polarisoituvasta keskustelusta maahanmuuttoon liittyvien ilmiöiden ja sosiaalipalveluiden asiakkuuksien käsittelyssä.

Monimuotoisuuteen liittyvässä, polarisoituneessa yhteiskunnallisissa ”me” ja ”he” keskustelussa erilaisten sosiaalipalveluiden asiakkaita ja työntekijöitä saatetaan asettaa vastakkaisiin positioihin. Maahan muuttaneet henkilöt asetetaan usein ”he”-positioon, jolloin kaikista muista tulee ”me”. Kategorisointi ”maahanmuuttajaksi” valuu helposti ympäri palveluekosysteemiä. Sosiaalipalveluiden kontekstissa esimerkiksi sosiaalityön suhteen on todettu, että siellä ilmenee kategorisointia asiakkaiden ei-maahanmuuttajuudellisia piirteitä omaavien ja maahanmuuttajuudellisia piirteitä omaavien asiakkaiden välillä. Tällainen suhteuttaminen saattaa olla palveluekosysteemin makrotasolla perusteltua siksi, että se mahdollistaa erilaisten sosiaalipalveluiden asiakkaiden erityistarpeiden huomioimisen, mutta se voi samanaikaisesti tuottaa ekosysteemin mikrotasolla toiseuden kokemuksia luomalla eroja ei-maahan muuttaneiksi itsensä kokevien ja maahan muuttaneiden henkilöiden välille (mm. Buchert 2015). Valtioneuvoston selontekoon kotoutumisen edistämisen uudistamistarpeista on erikseen kirjattu, että ”Maahanmuuttoon ja kotoutumiseen liittyvät käsitteet luovat osaltaan todellisuutta ympärillemme ja myös esteitä suomalaisen yhteiskuntaan kiinnittymiselle ja kotoutumiselle. Epätarkoituksenmukaiset eronteot ’meihin’ ja ’muihin’ luovat myös maaperää syrjinnälle” (Valtioneuvosto 2021, 122). Sama ilmiö on tunnistettu myös joidenkin muiden sosiaalipalveluiden asiakkuuksien yhteydessä. Muun muassa mielenterveyskuntoutujien osalta on havaittu, että järjestelmän tekemä kyseisen asiakaskunnan jatkuva arviointi ja muista eriyttäminen on merkinnyt erontekoa ”meidän” ja ”heidän” välille sekä leimaamista ”toiseksi” (Miettinen, Romakkaniemi & Laitinen 2017, 26).

Toivon, että oma tutkimukseni luo ajatusta yhdestä ainoasta ryhmästä eli ”meistä”, jotka asumme Suomessa. Kukin olemme jostain tulleet ja jossain kokemuksiamme, ja niiden kautta muodostuvaa tietoa kerryttäneet. Tärkeintä on se, mitä nämä

keräämämme kokemukset kertovat. Ne ovat arvokasta materiaalia erilaisten palveluekosysteemien ymmärtämiselle ja tätä kautta niiden parantamiselle. Tällä parantamisella, kuten myös parantamatta jättämisellä, voi olla laajoja yhteiskunnallisia merkityksiä, kuten tutkimukseni osoittaa.

Sosiaalipalvelujärjestelmän tarkastelu monimuotoistuvana palveluekosysteeminä kääntää tutkimuksellisen katseeni erityisesti systeemin sisällä muodostuviin mikro-tason kokemuksiin, relaatioihin ja systeemin erilaisista ominaisuuksista rakentuviin osiin, joiden välille nämä kokemukset ja relaatiot muodostuvat (mm. Rittel & Weber 1973). Palveluekosysteemissä ei ole ”meitä” ja ”heitä” vaan osia, jotka ovat kaikki yhtä merkityksellisiä palveluekosysteemin toiminnan näkökulmasta. Palveluekosysteemilähtöisessä tarkastelussa on kyse siitä, miten systeemin osat sopivat ja toimivat yhdessä, ei miten ne toimivat yksin. Systeemi on kokonaisuus, joka muodostuu osista, joista jokainen voi vaikuttaa systeemin käytökseen tai piirteisiin. Jokaisen osan, joka vaikuttaa systeemiin, vaikutukset ovat riippuvaisia toisista systeemin osista ja näiden ominaisuuksista. Osat ovat keskinäisriippuvaisia. Tämän takia systeemiä ei voida jakaa erillisiin osiin, vaan sitä pitää käsitellä kokonaisuutena. Jokainen systeemin osa on myös ainutlaatuinen, eikä sitä voida vaihtaa toiseen. Jos systeemistä otetaan jokin osa pois, ei se siis enää toimi, sillä systeemin ytimessä on sen toimivuus relaatioiden kautta, jotka juuri nämä eri osat muodostavat (Ackoff 2015). Ekosysteemi viittaa siihen, että relaatioita muodostuu sekä elollisten että elottomien systeemin osien välille. Sosiaalipalveluissa muun muassa lastensuojelua koskevassa sosiaalityön tutkimuksessa on tuotu esiin sitä, kuinka merkityksellisiä asiakirjat, jotka ovat yksi esimerkki elottomista systeemin osista, voivat olla asiakkaiden kokemuksille ja heidän toimijuudelleen (Vierula 2012, 2014, 2017). Ne voivat estää tai edistää palvelun toteutumista.

Systeemit ovat aina ”täydellisiä” sen suhteen, että ne tuottavat aina juuri sellaisia tuloksia, tuotoksia ja ilmiöitä, mitä ne kulloinkin pystyvät systeeminä tuottamaan (Boylston 2019). Näin ollen, jos systeemin tuottamia tuloksia, tuotoksia tai ilmiöitä haluaa pyrkiä muuttamaan, on muutettava jotain systeemissä itsessään. Muuttuakseen systeemissä pitää olla tietoa ja yhteinen mielikuva siitä, minkälaista systeemiä halutaan rakentaa. Tähän mielikuvaan pääseminen ei ole yksioikoista, sillä usein systeemien vallitsevaa mielikuvaa ylläpitävät luonteeltaan implisiittiset ja koskemattomat organisatoriset koodit (Gharajedaghi 2007). Muutos edellyttää, että tiedämme, millainen systeemi meillä on tällä hetkellä käsissä. Tämä tutkimus pyrkii tuottamaan tätä tietoa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä jo monimuotoisen ja edelleen monimuotoistuvan Suomen kontekstissa.

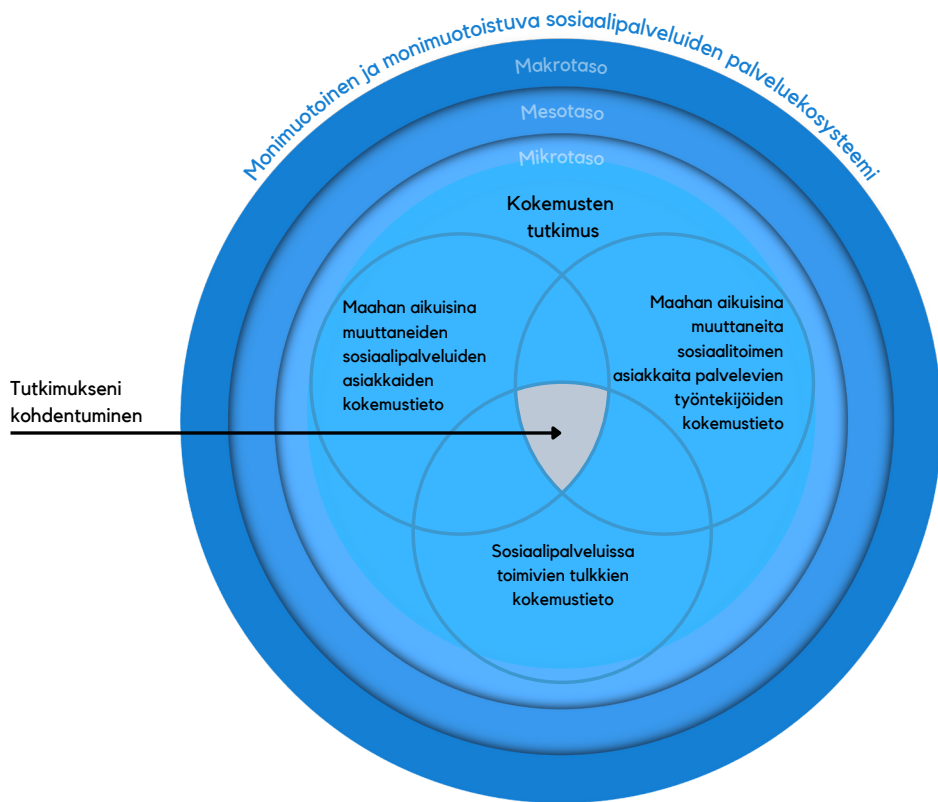
Kun systeemin haluttu tuotos on apu ihmiselämän kompleksisiin ongelmavyhytteihin ja kenties myös sen syntymisen osatuotoksena muodostuva yhteiskunnallinen hyvä, on systeemi muotoiltava siten, että se sitä tuottaa. Mikäli systeemi ei näitä tällä hetkellä tuota, heijastaa se sitä, että juuri sen kaltaisena kuin palveluekosysteemi juuri nyt on, ei se niitä pystykään tuottamaan. Jonkin pitää siis systeemissä muut-

tua. Lähestyn tutkimuksessani erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiä adaptiivisena ja avoimena systeeminä. Tällaisille systeemeille on tyypillistä, että ne muuttuvat jatkuvasti ajan mukana. Silti niiden itseviittaukseen liitettävät historia ja identiteetti saattavat toisinaan jopa estää niiden tietoista muuttamista (Gharajedaghi 2007). Systeemin on poisopittava asioita muuttuakseen sen lisäksi, että sen tulee oppia uutta. Olen tutkimukseni kautta kiinnostunut siitä, miten erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin tuotokset tällä hetkellä sen mikrotason muodostuvien kokemusten kautta hahmottuvat ja mitä kokemukset samalla kertovat mahdollisista erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin poisoppimisen paikoista ja miten monimuotoistuminen näitä mahdollisesti määrittää.

Mikrotasolla palveluekosysteemin toiminta heijastuu sen inhimillisiin osiin eli ihmisiin palvelukokemuksina. Palvelukokemuksella viitataan palveluekosysteemissä rakentuvaan tunnejälkeen, joka palvelun asiakkaalle, työntekijälle ja tulkille palveluekosysteemistä poistuttuaan mieleen jää. Tämä tutkimus suuntaa siis katseensa palvelukokemuksiin, sillä niiden ymmärtäminen on keskeistä palveluekosysteemin nykytilan ja toivotun tilan jäsentämiseksi. Palveluekosysteemiä lähtöisen tarkastelun tilaus on olemassa juuri nyt nimenomaan monimuotoisuuden ja palveluiden kehittämisen kontekstissa. Valtioneuvoston selonteossa kotoutumisen edistämisen uudistamistarpeista vuodelta 2021 todetaan, että maahanmuuttajuuden yhteydessä ”katse tulisi siirtää yksittäisten kotoutumista edistävien palveluiden kehittämisestä palveluekosysteemiin” (Valtioneuvosto 2021, 43).

Monimuotoistuminen on kompleksista, kokemusten tutkiminen on kompleksista, systeemit ovat kompleksisia ja erilaisten sosiaalipalveluiden konteksti on kompleksinen. Tutkimukseni kontekstia ei ole mahdollista yksinkertaistaa, joten jäljelle jää ainoastaan mahdollisuus hakea siitä lisää ymmärrystä. Pysin tällä tutkimuksellani tekemään juuri tätä. Keskeisiä tutkimuskysymyksinäni ovat: **Mitä mikrotasolla muodostuva kokemuksellinen tieto kertoo siitä, miten monimuotoisuus ja erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi kietoutuvat yhteen? Millainen palveluekosysteemi tällä hetkellä monimuotoistumisen kontekstin kautta tarkasteltuna on ja millainen sen tulisi olla? Keskeisenä kysymyksenä tähän liittyen on, mitä palveluekosysteemin keskeisten osien kokemuksellinen tieto kertoo monimuotoisuudesta ja erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä: sen muodosta, keskeisistä osista, relaatioista ja näiden yhteisistä tuotoksista.** Tarkastelen kysymyksiä kolmen monimuotoiskokemuksellisen näkökulman muodostaman kokemusten yhteenliittymän kautta, joka muodostuu maahan aikuisina muuttaneiden sosiaalipalveluiden asiakkaiden, sosiaalipalveluiden ja maahanmuuttajuuden asiantuntijatyöntekijöiden ja tulkkiensa kokemustiedosta.

Seuraavassa kuviossa (kuvio 1) kuvaan tutkimukseni kohdentumista monimuotoistuvan sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin mikrotasolla, asiakkaiden, työntekijöiden ja tulkkiensa kokemustiedon yhteenliittymässä.



Kuvio 1: Tutkimukseni kohdentuminen monimuotoisen sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin kontekstissa

Aineistoni koostuu havainnoinnista ja puolistrukturoiduista kertomushaastattelusta, jotka on tehty vuosina 2019–2022 Tampereella ja Turussa sekä virtuaalisesti Zoom- ja Teams-videokonferenssiohjelmissa, sekä työpajoista, jotka on pidetty virtuaalisesti vuosina 2020–2022. Tutkimukseen osallistui yhteensä 33 henkilöä. Heidän joukossaan on suomalaisten sosiaalipalveluiden asiakkuudessa olleita, maahan aikuisina muuttaneita henkilöitä sekä sosiaalipalveluiden työntekijöitä, jotka ovat erikoistuneet sosiaalipalveluiden työhön nimenomaan maahan muuttaneen asiakaskunnan viitekehyksessä. Lisäksi tutkimukseeni on osallistunut tulkkeja, jotka ovat toimineet tulkkeina sosiaalipalveluissa tapahtuvissa maahan aikuisina muuttaneiden asiakkaiden ja heitä palvelevien sosiaalipalveluiden työntekijöiden välisissä kohtaamisissa.

Monialainen tutkimukseni nojautuu ensisijaisesti yleiseen systeemiteoriaan, sosiaalipalveluihin liittyvään yleiseen tutkimukseen ja erityisesti sosiaalityön tutkimukseen, palvelumuotoilun tutkimukseen sekä kokemuksen tutkimukseen. Tuon mukaan otteita myös terveyspalveluihin ja sosiaaliturvaan liittyvästä tutkimuksesta,

jotka Suomen kontekstissa lasketaan niin ikään osaksi Suomessa asuvan väestön hyvinvointipalveluita ja jotka auttavat näin ollen myös ymmärtämään hyvinvointia edistävän palveluekosysteemin sisällä muodostuvia palvelukokemuksia. Sosiaalipalvelut asettuvat hallinnollisesti osaksi sosiaali- ja terveyspalveluita, joiden yhteinen tarkoitus on edistää väestön hyvinvointia ja terveyttä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 1 §). Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä todetaan, että ”Hyvinvointialueella on vastuu asiakkaiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhteensovittamisesta kokonaisuuksiksi” (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 10 §). Myös sosiaali- ja työttömyysturva liittyvät kiinteästi ihmisten hyvinvoinnin tukemiseen ja kietoutuvat usein yhteen sosiaali- ja terveyspalveluiden tarpeen kanssa. Tästä syystä myös nämä käsitteet heijastuvat tutkimuksessani, jossa tarkastelen sosiaalipalveluita niiden inhimillisen tarpeen näkökulmasta, en niiden hallinnollisen määrittelyn kautta. Ihmisen hyvinvointi sekä sen ylläpitäminen ja lisääminen ovat keskeisin inhimillinen tarve, jonka äärelle tutkimukseni asettuu. Ihmisen hyvinvointi käsittää fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin (WHO 2023). Olen rajannut tutkimuksestani tietoisesti ulos maahanmuuton, siirtolaisuuden ja kotoutumisen tarkastelun ilmiöinä. Tutkimuksellinen kiinnostukseni ei lepää näissä ilmiöissä vaan siinä, miltä sosiaalipalveluidemme palveluekosysteemi mikrotason kokemusperäisen tiedon pohjalta näyttää monimuotoisen Suomen kontekstissa. Näin ollen myös maahanmuuton, siirtolaisuuden ja kotoutumisen ilmiöt ja ilmentymät tulevat pääosin osaksi tutkimustani sosiaalipalveluissa asioivien ja työskentelevien ihmisten mikrotason kokemusperäisen tiedon kautta. Olen tehnyt tämän rajauksen pitääkseni tämän kokemusperäisen tiedon koko ajan tutkimukseni keskiössä fenomenologista tutkimusotetta kunnioittaen.

Tutkimusraporttini rakentuu taustoittavasta osiosta, jonka keskiössä on tarkastella sosiaalipalveluiden palveluekosysteeminäkökulmaa niissä muodostuvien palvelukokemusten kautta. Kehystän tämän tarkasteluni monimuotoistuneen ja edelleen monimuotoistuvan Suomen kontekstiin. Raportin kolmannessa osassa kerron tutkimuksen tekemisestä kokemuksen tutkimuksen ehdoilla ja analyysin rakentumisesta sovelletun tulkinnallisen fenomenologisen analyysin ympärille. Neljäs osa kiteyttää tutkimukselliset havaintoni tuoden ymmärrystä siitä, millaisena monimuotoistunut ja edelleen monimuotoistuva erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi mikrotasolta tarkasteltuna näyttää. Tutkimukseni taustaosio rakentuu makrotasolta mikrotasolle, kun taas tutkimukselliset havaintoni kulkevat tutkimusten osallistujien havaintoja kunnioittaen mikrotasolta makrotasolle. Lopuksi tuon esiin tutkimuksestani nousevat johtopäätökset, kehittämissuhteet ja jatkotutkimuksen paikat.

2 Monimuotoinen ja monimutkainen sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi

2.1 Erilaisten sosiaalipalveluiden tarkastelu palveluekosysteeminä

Sosiaalipalveluja määrittää niiden erityislaatuisuus osana hyvinvointipalveluita. Sosiaalipalveluiden tarve liittyy usein tilanteisiin, joissa niissä asioivien ihmisten arjen perusrakenteet ovat kyseenalaistuneet ja tätä myötä heidän toimintamahdollisuutensa tavalla tai toisella kapeutuneet. Usein tällaisia tilanteita syntyy erilaisten kriisien seurauksena, yhteiskunnan eriarvoistavista reunaehdoista johtuen tai toisinaan ihmisten omien valintojen vuoksi. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan erilaisia sosiaalipalveluja järjestetään Suomessa tukemaan ihmisiä siinä, että he selviävät jokapäiväisestä elämästä ja saavat tukea muun muassa äkillisissä kriisitilanteissa, mielenterveysongelmien ilmaantuessa tai väkivallan tai kaltoinkohtelun kohdatessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023). Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, perhetyö, mielenterveystyön palvelut, turvakotipalvelut, vammaisuuden perusteella järjestettävät palvelut ja kotoutumisen edistäminen ovat esimerkkejä sosiaalipalveluiden alle kuuluvasta kattavasta palveluvalikoimasta.

Sosiaalipalveluiden lupaukset suhteessa siihen, millaisten ongelmien kanssa asiakkaat voivat palveluita lähestyä, on määritelty sosiaalihuoltolaissa. Sosiaalihuoltolaki määrittää sosiaalipalveluiksi ”hyvinvointialueen sosiaalipalveluja sekä muita toimia, joilla sosiaalihuollon ammattihenkilöt ja muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö edistävät ja ylläpitävät yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta” (Sosiaalihuoltolaki 3 §). Sosiaalipalveluiden keskeisiä tarkoituksia ovat ”edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta” sekä ”vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta” (Sosiaalihuoltolaki 1 §). Sosiaalipalveluiden keskeisimpänä tarkoituksena ovat lainsäädännön mukaan ihmisen kunnioitus ja ihmisarvon tunnustaminen, yhdenvertaisuus ja asiakaskeskeisyys. Väitöskirjatutkimuksensa hyvinvointivaltion lupauksista ja sosiaalityöstä tehneen Anna Metterin mukaan sosiaalipalveluihin kohdistuvia odotuksia luodaan lakeihin, säädöksiin ja politiikkaohjelmiin tehtyjen kirjausten lisäksi myös median sekä oman lähiyhteisön ja tuttavien kokemusten kautta välittyvien lupauksen pohjalta (Metteri 2012). Keskeinen odotus, joka sosiaalipalveluihin kohdistuu, on oman hyvinvoinnin lisääntyminen.

Pauli Niemelä kiteyttää, että hyvinvoinnin lisääminen hyvinvointipalveluiden tehtävänä tiivistyy makrotasolla muun muassa hyvinvointivaltion ja -yhteiskunnan käsitteisiin ja mikrotasolla ihmisten hyvinvointiin ja elämässä menestymiseen (Niemelä 2010, 16). Ihmisen hyvinvointi on laaja käsite, joka voi ilmentyä eudai-

monistisesti tai hedonistisesti. Muun muassa palveluun pääsy, parantunut päätöksentekokyky, parempi terveys, osallistuminen asiakkaana, harmonia, arvostus, tuki ja sosiaalisten verkostojen kasvu ovat eudaimonisia hyvinvoinnin rakennusaineita. Onnelliisuuden lisääntyminen, mielihyvä ja kivun välttäminen, elämäntyytyväisyys ja positiiviset affektit sekä negatiivisten affektien, kuten jännitteen, pelon, stressin, puutteen ja rasituksen lieventyminen ovat puolestaan esimerkkejä hedonistisista hyvinvoinnin rakentumisen piirteistä. (Hepi, Foote, Finsterwalder, Moana-o-Hinerangi, Carswell & Baker 2017.) Pauli Niemelä jakaa ihmisen subjektiivisen hyvinvoinnin kolmeen ulottuvuuteen. Hyvinvointi näiden ulottuvuuksien kautta tarkasteltuna on resurssien hallintaa, itsensä ja kykyjensä toteuttamista, tarpeiden tyydyttämistä sekä yhteisöllistä osallisuutta (Niemelä 2018). Toisin sanoen, Niemelä liittyy hyvin voimiseen ihmisen fyysis-aineellisen, psyykkis-henkisen ja sosiaalis-vuorovaikutteisen voinnin, joka suhteutuu ihmisen sen hetkiseen elämäntilanteeseen (Niemelä 2022). Näistä kuhunkin ulottuvuuteen liittyy lisäksi Niemelän mukaan kolme tasoa: oleminen, tekeminen ja omistaminen. Ihmisen hyvinvointi rakentuu siis ”kolme kertaa kolme” toimintaosajärjestelmästä, joka nivoutuu aina ihmisen subjektiiviseen tilanteeseen (Niemelä 2014). Hyvinvoinnin lisääntyminen sosiaalipalveluiden asiakkuuden kautta voi siis tarkoittaa lukuisia eri asioita, ihmisestä ja hänen menneestä ja senhetkisestä elämäntilanteestaan riippuen. Toisin sanoen se, mitä kukin erilaisista sosiaalipalveluista ja niihin kiinteästi nivoutuvasta sosiaaliturvasta kulloinkin etsii ja toivoo löytävänsä, määrittyy aina subjektiivisesti, aikaan ja paikkaan sidottuna. ”Kokonaisvaltainen hyvinvointi neuvotellaan sosiaalisesti ja tilallisesti ja se on luonnostaan maadoitettu kunkin ihmisen moraaliseen arviointiin omasta elämästään suhteessa ympäristöön, jossa hän elää”, tiivistävät Stacey Menzel Baker, Courtney Nations Azzari, Meredith Rhoads Thomas ja Aronte Marie Bennett (2020, 221) sosiaalipalveluiden ekosysteemiä koskevassa artikkelissaan. Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin palvelulupaus on kaikkea muuta kuin yksinkertainen lunastaa.

Erilaisten sosiaalipalveluiden tarkastelu palveluekosysteeminä mahdollistuu palvelumuotoilu ja yleisen systeemiteorian viitekehysten kautta. Palvelumuotoilu on muotoiluajatteluun perustuva kehittämistyön viitekehys, jonka lähtökohtana on ymmärtää ja kehittää parempia kokemuksia palveluissa asioiville ja niitä tuottaville ihmisille (mm. Tuulaniemi 2011; Miettinen 2016; Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019). Avaan palvelukokemusten muodostumista palvelumuotoilun tutkimuksen kautta tarkemmin tutkimukseni alaluvussa 2.4. Ekosysteemillä viitataan palveluiden yhteydessä tapaam tarkastella erilaisia sosiaalipalveluita muuttavana ihmisten ja artefaktien välisten suhteiden verkostona, jossa syntyy hyötyä palveluita tuottaville ihmisille, palveluissa asioiville ihmisille sekä muille ekosysteemiin syystä tai toisesta liittyville ihmisille. Yleisten systeemiteoreetikkojen mukaan systeemiä voi kuvata useiden elementtien kautta. Systeemi on tavoitteellinen, joten sen suorituskykyä voidaan mitata. Systeemillä on käyttäjäkunta, ja se koostuu osista, joilla on

jokin tehtävä sekä itsenäisenä, erikoistuneena osanaan että osana systeemiä. Systeemit ovat aina enemmän kuin osiensa summa. (mm. Skyttner 2001, von Bertalanffy 1968; Litterer 1969; Evans & Kearney 2012.) Systeemeissä on päätöksentekijöitä, jotka voivat sen sisältä käsin muuttaa sen osien toimintaa, ja suunnittelijoita, joiden tehtävänä on muotoilla systeemiä siten, että se tuottaa mahdollisimman paljon arvoa systeemin käyttäjille. Suunnittelijoiden näkemys systeemin rakenteesta ja systeemin konseptualisoinnista voi myös vaikuttaa päätöksentekijöiden toimiin sekä systeemin tuotoksiin. Systeemi voidaan jakaa erilaisiin tasoihin (Litterer 1969). Näitä ovat yleisen systeemitieteen mukaan makro-, meso- ja mikrotasot, jotka ovat niin ikään vuorovaikutteisessa suhteessa toisiinsa. Gabriela Beirão, Lia Patrício ja Raymond Fisk (2017, 240) mainitsevat terveystieteiden ekosysteemiä koskevassa tutkimuksessaan, että tasot ovat myös toinen toisiinsa kietoutuneita. Tästä syystä ekosysteemin vaikutuksia syntyy sekä alhaalta ylöspäin että ylhäältä alaspäin eli mikrotasolta makrotasolle ja toisin päin. Palveluekosysteemeissä muodostuvien ilmiöiden syiden ja vaikutusten välinen suhde on myös luonteeltaan syklinen, eli palveluekosysteemeissä vallitsee syklinen, ei lineaarinen, kausaliteetti.

Palveluekosysteemit koostuvat hyvin monimuotoisista tapahtumista tai transaktioista, joissa siirtyy erilaisia merkityksiä, arvoja, uskomuksia ja ymmärrystä (mm. Kuure 2020; Blomberg & Darah 2015; Vink 2019). Näiden ymmärtämiseksi on ensisijaisen tärkeää huomioida sosiaalinen konteksti, jossa kyseiset tapahtumat tai transaktiot muodostuvat. Joy Field, Darima Fotheringham, Mahesh Subramony, Anders Gustafsson, Amy Ostrom, Katherine Lemon, Ming-Hui Huang ja Janet McColl-Kennedy (2021) toteavat, että palveluiden tarkastelu palveluekosysteemilähtöisesti mahdollistaa systeemisen ymmärryksen kerryttämisen palveluissa syntyvästä arvosta ja niiden merkityksistä niiden sosiaalisessa kontekstissa.

Palveluekosysteemiin liitettyllä sosiaalisella kontekstilla tarkoitetaan ihmisten välisiä suhteita ja tarvetta olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Palveluekosysteemin ymmärtämiseksi on siis olennaista ymmärtää, keitä sen muodostavat ihmiset eli subjektit ovat ja mitä juuri he kokevat. Ilman ihmisiä palveluekosysteemiä ei olisi lainkaan olemassa. Jo vuosikymmenien takaa kumpuava George Meadin sosiaalipsykologinen käsitys ihmisistä sosiaalisina eliöinä ja sitä kautta sosiaalisten prosessien merkityksestä ihmisten kokemusten muodostumisessa tukee tätä ajatusta. Meadin mukaan organisaatiot eivät ole mitään ilman ihmisiä, joista ne muodostuvat (mm. Mead & Deegan 2011). Organisaatiot ovat sosiaalisia objekteja. Niiden arvot, merkitykset ja olemassaolon tarkoitus syntyvät ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Kunkin organisaation fyysiset tilat muodostavat itsessään vain rakennuksen. Kun rakennusta tarkastellaan sosiaalisena objektina, tulee siitä paikka, jossa ihmiset verkostoituvat, muodostavat omaa identiteettiään, ottavat erilaisia rooleja ja käyttäytyvät tietyllä tapaa suhteessa toinen toisiinsa. Fyysinen tila ikään kuin syntyy elämään ihmisten kautta, jotka siihen linkittyvät. Ilman heitä se on ainoastaan tyhjä rakennus. Toisaalta itse rakennuskin on rakennettu suojaamaan ihmisiä sateelta ja

tuulelta, paikaksi, joka tuo ihmisiä yhteen. Myös kaikki siellä sijaitsevat artefaktit, kuten penkit, pöydät ja kirjat, on luotu palvelemaan ihmistä. Ne ovat myös ihmisten itsensä luomia. Näin voidaan tarkastella mitä tahansa organisaatiota sosiaalisena objektina. Yksittäiset organisaatiot, eli sosiaaliset objektit, voivat muodostaa oman ekosysteeminsä tai olla jonkun toisen ekosysteemin osia. Ihmiset ovat näin sekä organisaatioiden että kokonaisten palveluekosysteemien perusosia.

Arvo, hyöty tai muu merkityksellinen asia, jota palveluekosysteemissä syntyy, on moniulotteista ja muodostuu verkostossa syntyvissä palveluiden vaihdantatilanteissa (mm. Vargo, Maglio & Agaka 2008; Blocker & Barrios 2015; Field, Fotheringham, Subramony, Gustafsson, Ostrom, Lemon, Huang & McColl-Kennedy 2021). Nämä vaihdantatilanteet ovat dynaamisia, samanaikaisia ja toisistaan riippuvaisia (Beirão ym. 2017, 240). Palveluekosysteemeissä muodostuu jatkuvaa sen toiminnan reflektointia ja uudistamista, jotka elävät siellä rinnakkain (Vink 2019). Palveluekosysteemin eri tasoilla muodostuu hyötyä, kun palveluekosysteemin muodostavat osat tuovat, käyttävät ja yhdistelevät siellä resurssejaan (Beirão ym. 2017). Palveluekosysteemin osiksi tulevat ihmiset ovat kukin vastuussa systeemiä hyödyttävien resurssien tuomisesta systeemiin. He kaikki myös hyötyvät systeemin kulloinkin synnyttämästä hyvästä (Godshiff, Maull & Davies 2018, 241). Asiakkaat tuovat sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiin muun muassa aikansa, vaivannäkönsä, henkilökohtaiset tietonsa ja valinnanvapautensa (Baker ym. 2020). Työntekijät tuovat sinne näiden lisäksi muun muassa asiantuntijatietonsa. Palveluekosysteemien hyödyllisyyttä yhteiskehitetään jatkuvasti sen muodostavien ihmisten ja artefaktien dynaamisessa vuorovaikutuksessa. Kaikki palveluekosysteemin osaksi tulevat toimijat ovat yhtä kriittisiä palveluekosysteemin muotoilun näkökulmasta; yksikään heistä ei ole toista tärkeämpi ja kaikki he osallistuvat jatkuvasti palveluekosysteemissä muodostuvaan ”sosiaalisten rakenteiden uudelleen määrittämisen prosessiin” (Vink 2019, 114).

Palvelukokemuksia tutkineet Pennie Frow ja Adrian Paine (2018, 80) painottavat, että palveluista saatava omaan elämään heijastuva hyöty tai arvo on aina uniikki ja fenomenologisesti palvelun hyödynsaajan määrittelemä. Näin ollen, ihmisten ainutlaatuisen tilanteen tunnistaminen ja ymmärtäminen on keskeistä palveluiden arvon ymmärtämisen ja tuottamisen kannalta. John Seddon (2008) tiivistää, että palveluorganisaatioissa asiakas on keskeisessä asemassa palvelun arvon määrittelyssä. Asiakkaiden tulisi saada palveluista juuri sitä mitä he tarvitsevat, juuri oikealla tavalla. Myös Grönroos toteaa, että asiakas on aina kiinnostunut sekä palveluiden lopputulemasta että prosessista, jolla siihen päästään. Prosessina palvelut tarjoavat asiakkaalle aina monia erilaisia osallistumisen paikkoja (Grönroos 1984). Kristina Heinosen ja Tore Strandvikin mukaan palveluissa syntyvä arvo syntyy kahden, toisiinsa kietoutuneen prosessin yhtälössä. Toinen prosesseista on asiakkaan, toinen palvelun tuottajan eli työntekijän. Kumpaakin prosessia määrittelee kunkin henkilön logiikka. Työntekijän logiikkaa määrittää muun muassa sen organisaation toimintatavat tai liiketoimintalogiikka, johon työn tekeminen liittyy. Asiakkaan logiikkaan liittyy

ekosysteemi, jota asiakas on osa. Tämä muodostuu erilaisista palveluntuottajista, muista asiakkaista ja toimijoista sekä palveluun liittyvistä fyysisistä ja virtuaalisista elementeistä (Heinonen & Strandvik 2015, 479–450).

John Seddon tarkastelee julkisia palveluekosysteemejä kriittisesti. Seddonin mukaan julkiset organisaatiot ovat tunteettomia asiakkaiden todellisten arvo-odotusten suhteen, jonka takia julkisissa palveluissa syntyy merkittävä määrä häiriökysyntää (Seddon 2008). Häiriökysynnällä Seddon tarkoittaa ilmiötä, jossa kysyntää palveluille syntyy siksi, että jotain on aikaisemmalla palvelukäynnillä jäänyt tekemättä tai jotain on tehty asiakkaan näkökulmasta väärin. Vaikka Seddonin lähestymistapaa on kritisoitu erityisesti niiltä osin, miten tällaista kysyntää voi hyvinvointipalveluiden, kuten terveystalouden, yhteydessä mitata, on samanaikaisesti myös todettu, että häiriökysyntä on konseptina sellainen, että sen ymmärtämiseen kannattaa julkisten hyvinvointipalveluiden yhteydessä panostaa (Walley, Found & Williams 2018). Hyödyn tuottamisen ja siihen liittyvien kuormittavien ilmiöiden ymmärtäminen edellyttää myös Seddonin mukaan palveluiden tarkastelua juuri ekosysteeminä.

Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen on keskeistä palveluekosysteemissä muodostuvan hyödyn syntymisen ja ymmärtämisen näkökulmasta. Baker, Azzari, Thomas ja Bennett (2020, 226) toteavat yhdysvaltalaisia sosiaalipalveluita ekosysteeminä lähestyvässä tutkimuksessaan, että silloin kun palveluekosysteemiä lähestyvien asiakkaiden tarpeet ja systeemin tarjoamat resurssit eivät kohtaa, voi palveluekosysteemi synnyttää sen hyödynsaajille näkymättömyyden ja arvottomuuden kokemuksia. Sellaiset sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin hyödynsaajien kokemukset, joissa heijastuvat heidän tuntemuksensa omasta vallasta sekä palveluekosysteemin oikeudenmukaisuudesta ja saavutettavuudesta, edistävät heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiansa (Baker ym. 2020, 233). Vallalla he viittaavat asiakkaiden mahdollisuuksiin tehdä valintoja ja vaikuttaa sosiaalipalveluiden lopputulokseen. Oikeudenmukaisuudella he tarkoittavat arvostuksen ja empatian heijastumista läpileikkaavasti sosiaalipalveluiden ekosysteemissä. Koetulla saavutettavuudella he viittaavat sosiaalipalveluiden ekosysteemissä muodostuvien erilaisten resurssien saavutettavuuteen asiakkaan näkökulmasta. Nämä elementit ovat toinen toisiinsa kietoutuneita ja liikkuvat palveluekosysteemissä ”pyörteen lailla”. (Baker ym. 2020.)

Palveluekosysteemien arvon muodostuksen osatekijöiksi on aikaisemmissa tutkimuksissa tunnistettu muun muassa palveluiden saatavuus, saavutettavuus, tiedon luotettavuus ja ekosysteemin muodostavien toimijoiden välinen yhteistyö ja kommunikaatio (Beirão ym. 2017, 230). Beirão, Patricio ja Fisk ovat lisäksi tunnistaneet arvon muodostumista terveystalouden palveluekosysteemissä tarkastelevassa tutkimuksessaan palveluekosysteemin arvon muodostuksen osatekijöiksi resurssien saavutettavuuden, jakamisen, uudelleen yhdistelyn ja monitoroimisen sekä hallinnon luomisen (Beirão ym. 2017, 242). Instituutiot eli säännöt, normit, merkitykset, symbolit ja toimintatavat sekä institutionaaliset järjestelyt vaikuttavat siis siihen, miten palveluekosysteemin arvoa luodaan (Beirão ym. 2017, 230). Sosiaalipalve-

luiden palveluekosysteemissä muodostuva keskeinen arvo tai hyöty on sosiaali- ja terveysministeriön mukaan ensisijaisesti inhimillistä. Se on yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen toimintakyvyn, sosiaalisen hyvinvoinnin, turvallisuuden ja osallisuuden edistymistä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022).

Koska kaikilla systeemissä muodostuvilla ilmiöillä ja tapahtumilla on aina subjektiiviset ulottuvuutensa, on ensimmäinen ja välttämätön askel aina palveluekosysteemistä ymmärrystä haettaessa niiden subjektien tunnustaminen, joista palveluekosysteemi muodostuu. Ymmärrystä kerätessä on tärkeää huomioida, että jokainen ihminen kokee asiat juuri niin kuin ne juuri hänelle ilmenevät. Jokainen ihminen on myös aina ainutlaatuisessa paikassa ”elämänsuhteittensa verkostossa” (Arnkil & Seikkula 2015, 36). ”Kompleksisissa elävissä systeemeissä” tätä subjektiivista ulottuvuutta kutsutaan kokemukseksi (Miller 1969, 61). Systeemin muodostavat ainutlaatuiset ihmiset eli subjektit ovat kaikki systeemin näkökulmasta systeemin osia. Lisäksi he ovat systeemin kokijoita ja toimijoita. Palveluekosysteemin toimijat voidaan tunnistaa tarkastelemalla palveluekosysteemiä lähempää. Voimme tarkentaa katsettamme palveluekosysteemin sisälle, kuten Stephen Vargo ja Robert Lusch (2018) tiivistävät. Systeemin ymmärtäminen on mahdollista vain, jos tunnustamme sen toimijat ja heidän subjektiivisuutensa ja sitä kautta pystymme ymmärtämään paremmin heidän systeemiin tuomiaan ominaisuuksia, resursseja ja systeemistä saamiaan hyötyjä. Palveluekosysteemien ymmärtämisen näkökulmasta ei voida siis tarkastella ainoastaan asiakaskokemuksia. Kuten Dave Evans ja Jeremy Kearney sanovat: ”Sekä työntekijät että palvelun käyttäjät tuovat [systeemin sisäisiin] relaatioihin uskomuksensa, arvonsa, ennakkoluulonsa, kokemuksensa ja valikoiman teoreettisia ideoita ja ymmärtämystä” (Evans & Kearney 2012, 30). Palveluekosysteemien tarkastelussa on tarkasteltava palvelukokemuksia, jotka syntyvät kaikkien ekosysteemin osien yhteenliittymissä ja koskevat kaikkia ihmisiä, jotka palveluekosysteemin osaksi kukin omista syistään tulevat.

Ihmisten itsensä lisäksi heidän väliset suhteensa ja suhteissa syntyvät tunteet ovat systeemilähtöisen tarkastelun ydintä. Ludvig von Bertalanffyn (1968) ja Joseph Littererin (1969) mukaan systeemin muodostavien osien keskinäiset suhteet eli relaatiot ovat tätä siksi, että juuri relaatiot tekevät systeemistä systeemin. Irtonaiset osat eivät koskaan muodosta systeemiä. Kokemustentutkijoiden mukaan myös ihmisten kokemukset syntyvät nimenomaan yhteyksien kautta, joita erilaisissa systeemeissä syntyy. Systeemien sisällä muodostuu myös sosiaalista koheesiota ja eriytymistä eli dissosiaatiota. Koheesio on merkittävä palveluekosysteemissä muodostuvan arvon tai hyödyllisyyden osalta on todettu muun muassa terveyspalveluissa. Koheesio voi parantaa palveluekosysteemin suorituskykyä koheesiivisessä palveluekosysteemissä välittyvän tiedon sekä siellä muodostuvan yhteistyön ja oppimisen kautta (Beirão ym. 2017, 231). Derek Hitchinsin (1992) mukaan systeemin sopeutumisnopeuden täytyy olla sama kuin sitä ympäröivän ympäristön muutosnopeus, jotta koheesio pysyy yllä. Vaihtoehtoisesti systeemin tulee ylittää ympäristön muutosnopeus. Lars

Skyttner (2001) lisää tähän, että systeemien koheesio pysyy yllä tiedon, yhteisten tavoitteiden ja yhteisten kiinnostuksen kohteiden ansiosta. Systeemin koheesio rapautuessa sitä voidaan lähteä korjaamaan vuorovaikutuksen avulla. Vuorovaikutus on näin ollen keskeinen systeemin olomuotoon liittyvä tekijä.

Systeemijattelua voidaan soveltaa monenlaisten ilmiöiden tarkasteluun. Tämän tutkimuksen keskiössä olevissa erilaisissa julkisissa sosiaalipalveluissa työskennellään organisaatiokeskeisyyden ja ihmiskeskeisyyden törmäyskohdassa. Stacey ja Griffin (2006) ovat tutkineet julkisia organisaatioita ja sosiaali- ja terveyspalveluita tästä näkökulmasta. Heidän mukaansa julkisten palveluiden organisaatiotyyppi heijastaa kyberneettistä järjestelmäteoriaa. Kyberneettiselle systeemille on tyypillistä se, että kontrollointi ja vuorovaikutus ovat tiukasti toinen toisiinsa sidottuja (Skyttner 2001). Kyberneettisen systeemin tavoitteena on ylläpitää järjestystä ja systeemin sisäistä rakennetta mahdollisimman ”energiatehokkaasti”. Kyberneettinen systemi pyrkii välttämään systeemeille tyypillistä epäjärjestystä. Tämän heikkoudeksi he nostavat sen, että kyberneettinen järjestelmäteoria ei näin ollen huomioi ihmisyyden perusuonnetta. Ihmisyyden perusuonteen piirteiksi he lukevat muun muassa ihmisten kyvykkyyden, keskinäisriippuvaisuuden ja valinnanvapauden. Kyberneettisen systeemiteorian mukaan ”ihmisen elementin” on koettu olevan systeemien epäluotettavin komponentti, joka pitäisi epäluotettavuutensa takia poistaa tai korvata tietotekniikalla tai koneilla eli erilaisilla artefakteilla. Ihmisen elementistä pitäisi puolestaan saman ajattelumallin mukaan tehdä mahdollisimman luotettava eli ”mekaaninen, sovinnainen, kontrolloitu ja standardisoitu systeemin koneiston osa” (von Bertalanffy 1968).

Tuorempi tutkimus osoittaa, että erilaisten sosiaalipalveluiden työntekijöiden tehtäviä kehystävät edelleen monet kyberneettiset piirteet. Tällaisia ovat muun muassa erilaiset tiukat ohjeistukset, lainsäädäntö ja muut rakenteelliset tekijät, joiden koetaan toisinaan tulevan ihmiskeskeisyydelle esteeksi. Riikka Miettinen, Marjo Romakkaniemi ja Merja Laitinen (2017) puhuvat sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin peruspilarin, sosiaalityön, yhteydessä ”rakenteiden painolastista”. Tällä he viittaavat siihen, että sosiaalityön rakenteet määrittelevät ja rajoittavat asiakkuuden ja työntekijyyden toimintamahdollisuuksia ja näkemyksiä heidän kyvykkyyksistään. Ne heijastavat determinististä, kykenemättömyyttä ja muuttumattomuutta peilavaa ymmärrystä (Miettinen ym. 2017, 23). Sosiaalityössä vallitseva järjestelmälähtöisyys ja järjestelmäkeskeisyys ilmenevät sosiaalityöntekijöiden arjessa erilaisina organisatorisina vaatimuksina (mm. Kivistö & Hautala 2020; Hokkanen 2014; Miettinen ym. 2017). Tällaisia ovat muun muassa hallinnollisen kielen käyttö, tiukat ohjeistukset, standardisointi, taloudellinen tehokkuus sekä palvelusopimusten, tilausten tai tulostavoitteiden ehdoilla toimiminen. Ihmiskeskeisyys saattaa hyvinkin heijastua sosiaalityötä määrittävässä lainsäädännössä ja sen tuottamissa hyvinvointilupauksissa ja -hyödyssä, mutta käytännön työn ohjeistukset ajavatkin työntekijöitä tekemään työtään organisaatiokeskeisesti. Tätä tunnustettua ristiriitaa kutsutaan myös sosiaalityön arvokriisiksi.

Sille, miksi erilaisten julkisten sosiaalipalveluiden muodostamasta palveluekosysteemistä löytyy kyberneettisiä piirteitä, on löydetty historiallisia perusteita. Nicola Morellin (2013) mukaan julkisten palveluiden periaatteet kehittyivät teollistumisen jälkeisellä ajalla byrokratian ehdoilla. Tästä seurasi julkisten palveluiden joustamaton rakenne, joka on luonteeltaan hierarkkinen. Yksi tällaisen rakenteen ominaispiirteistä on se, että asiakkaiden ja palveluiden tuottajien roolit nähdään hyvin erilaisina ja selkeinä. Karrikoidusti, asiakkaat saatetaan tällaisessa rakenteessa nähdä passiivisina palveluiden käyttäjinä ja palveluiden tuottajat aktiivisina palveluiden mahdollistajina. Tällaisessa järjestelmässä kansalaiset ovat järjestelmälle ratkaistava ongelma, eivät palvelun kohde. Tällaisia piirteitä on nähtävissä myös suomalaisissa sosiaalipalveluissa. Aikaisempi tutkimus tuo esiin, että muun muassa aikuissosiaalityön asiakkuuden määritelmän takana oleva ihmiskäsitys on ongelmallinen, ja se pitäisi kokonaisuudessaan muuttaa. Tämä muutos on tarpeen, koska ”Asiakas on historiallisesti stigmatisoitunut palveluiden kohteeksi, tavallisista kansalaisista eroavaksi, avun tarvitsijaksi ja mahdollisesti poikkeavaksi. Leimat voivat olla vahvoja ja näkyviä tai toisinaan myös varsin hienovaraisia ja viitteellisiä” (Pohjola, Kairala, Lyly & Niskala 2017, 309). Myös mielenterveyspalveluiden asiakkuuden osalta on todettu, että samanaikaisesti, kun asiakkuutta määritellään ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kautta lainsäädännössä, käytännön työhön ”historiasta on [...] jäänyt painolastiksi asiakkaiden kohteistaminen, eli toiminnan passiivisena kohteena oleminen, ja suojeleminen.” (Miettinen ym. 2017, 25). Anneli Pohjola tuo analyysissään sosiaalityön asiakkuuksista esiin, että sosiaalityön asiakkuuteen liitetään jotain erityistä ja siihen liittyy ”arvoasetelmia, moraalikäsitteitä ja ihmisten yhteiskunnallisten sidosten ja arkielämän tulkintoja” (Pohjola 2010, 19).

Systeemin kyberneettisyyteen viittaavat piirteet saattavat johtaa luonteeltaan joustamattomaan palveluiden tuottamiseen. Paul Bate ja Robert Glenn ovat tutkineet ilmiötä Ison-Britannian julkisten terveyspalveluiden yhteydessä. Heidän näkemyksensä mukaan ihmisten parempien kokemusten tulisi olla terveyspalveluiden kehittämistyön päämäärä. Tässä yhteydessä he mainitsevat, että tällaisen tarkastelun pitäisi mennä syvemmälle kuin ainoastaan käyttäjäkokemuksen analysointiin. Siinä tulisi huomioida kaikki palvelukokemuksen puolet. Bate ja Glenn korostavat, että kokemuksilla on fyysisiä, aistillisiä, kognitiivisiä, kineettisiä, esteettisiä ja emotionaalisia puolia. Kokemukset ovat aina henkilökohtaisia. Systemit ovat puolestaan ”persoonattomia”. Kehittämistyö tapahtuu tässä yhtälössä. (Bate & Glenn 2007, 21). Myös suomalaisten sosiaalipalveluiden kehittämisen yhteydessä on pohdittu kokemusten merkitystä. Se, kenen kokemustieto kehittämisessä esiin nostetaan ja miten tämä tehdään, nousee keskeiseksi kysymykseksi. Pohjola tuo omassa artikkelissaan suomalaisiin sosiaalityön palveluihin viitaten esiin, että palvelukohtaamisissa asiakkaan osallistujan rooli saattaa jäädä myötäilijäksi, sivustaseuraajaksi tai jopa ylikuljetuksi. Aidon osallistumisen ja yhteistyösuhteen syntyminen asiakkaan ja työntekijän välillä edellyttää sitä, että asiakkaan omakohtainen kokemus nostetaan

palvelusuhteen lähtökohdaksi. Asiakkaiden osallisuuden rooliin on alettu Pohjolan mukaan kiinnittää aikaisempaa enemmän huomiota, ja heitä voidaan nykyään tietoisesti nostaa muun muassa kehittäjäasiakkaiden asemaan, joka vahvistaa heidän rooliaan palvelun kehittämistyössä. Samalla Pohjola kuitenkin peräänkuuluttaa ”uudenlaisen asiakaslähtöisen palvelumuotoilun” perään, jossa asiakas ja työntekijä osallistuvat palveluiden kehittämiseen tasaveroisina. (Pohjola 2010.)

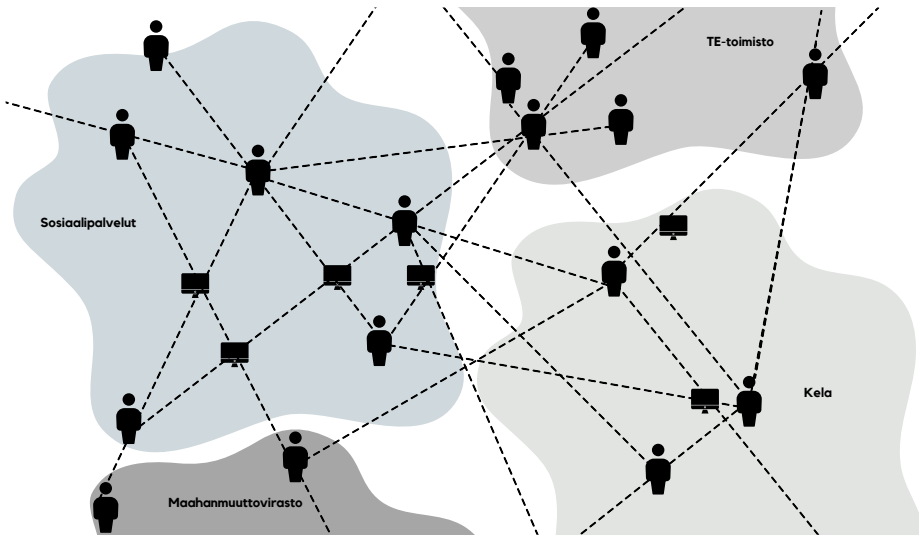
Myös Sabine Jungingerin mukaan (2018, 21) kokemuksellisuuden rakentaminen on julkisten palveluiden kohdalla väheksytyssä asemassa. Hänen mukaansa tämä johtuu siitä, että julkinen palvelujärjestelmä on poliittisen järjestelmän muotoilema lopputulema. Morelli puolestaan toteaa, että tällaisessa järjestelmässä ei ole tilaa kokemuksellisuuteen panostamiselle, sillä valtaosa järjestelmän resursseista menee politiikan tai poliittisten linjausten määrittelyyn (Morelli 2013). Samaan johtopäätökseen tulevat myös Melissa Akaka, Stephen Vargo ja Hope Shau (2015, 213). Sara Donetto, Paola Pierri, Vicki Tsianakas ja Glen Robert (2015) tuovat esiin Ison-Britannian julkisten terveystalouden kontekstiin sijoittuvassa artikkelissaan, että julkisten palveluiden institutionaalisessa kontekstissa osallistava muotoilu, joka nostaa asiakkaiden tai potilaiden kokemuksellisen tiedon palveluiden kehittämisen keskiöön, edellyttää myös kansalaisten ja julkisten palveluiden välillä vallitsevien valtasuhteiden uudelleen määrittelyä. Kaiken tämän seurauksena julkisessa palvelujärjestelmässä työskentelevien palvelun tuottajien tehtäväksi muodostuu usein heidän makrotason tehtävänsä eli politiikan implementointi, ei mikrotasolla ilmentyvä asiakkaiden palveleminen. Asiakaskokemusten koetaan syntyvän makrotasolla määritellyn politiikan implementoinnin automaattisena lopputuotoksena, eikä kokemuksellisuuteen näin ollen enää tämän implementointivaiheessa erityisesti panosteta. Näin ollen julkisen sektorin organisaatioilla ei useimmiten ole myöskään käyttäjälähtöistä organisaatiokulttuuria. (Donetto ym. 2015.) Näin on siitä huolimatta, että niiden palveluiden käyttäjät ovat niiden olemassaolon syy, kuten monet tutkimukset osoittavat (Morelli 2013; Jaakkola, Helkkula & Aarikka-Stenroos 2015).

Asiakaskokemukseen liittyvän tiedon väheksyty arvo on tunnistettu myös suomalaisia julkisia sosiaalipalveluita koskevissa tutkimuksissa, joissa puhutaan asiakaskeskeisyyden sijaan asiantuntijakeskeisyydestä (Blomgren & Saikku 2019). Asiantuntijakeskeisyys viittaa toimintalogiikkaan, jonka ajureita ovat järjestelmän asiantuntijatyöntekijät, eivät asiakkaat. Asiantuntijuutta on tutkittu myös maahanmuuttoon liittyvien ilmiöiden ja sosiaalipalveluiden yhteydessä. Muun muassa Tiina Sotkasiira on tutkinut asiantuntijuuden ulottuvuuksien rakentumista turvapaikanhakijoiden ja vastaanottokeskuspaikkakuntien paikallistoimijoiden eli vastaanottokeskusten johtajien, kunta- ja seurakuntatyöntekijöiden ja vapaaehtoistoimijoiden kohtaamisissa. Sotkasiira tunnistaa tutkimuksessaan viisi erilaista asiantuntijavallan ilmentymismuotoa. Näitä ovat: asiakkaan puolesta tietäminen, asiakkaan ja työntekijän yhteiseen tulkintaan perustuva asiantuntijuus, neutraali asiantuntijuus sekä

kriittinen ja taisteleva asiantuntijuus. Toisin sanoen, asiantuntijakeskeisyyskin voi tarkoittaa useita eri asioita ”vanhakantaisesta autoritäärisestä suhtautumisesta” ”näennäiseen neutraaliuteen” ja ”valtasuhteita tietoisesti purkavaan sekä asiakkaan asemaan asettuvaan asiantuntijuuteen”. (Sotkasiira 2018.)

Näkökulma, jonka kautta erilaisia palveluita tarkastelemme, vaikuttaa siihen, minkälaisiksi palveluiden yhteiskunnallisen vaikuttavuuden mahdollisuudet rakentuvat. Sosiaalipalveluiden tarkastelu palveluekosysteeminä luo mahdollisuuksia erilaisten julkisten sosiaalipalvelujen inhimilliselle, kokemustietopohjaiselle tarkastelulle. Näin se luo myös mahdollisuuksia sekä asiakaskunnan että työntekijäkunnan kokemusperäisen tiedon näkyväksi tekemiselle. Koska nämä ovat myös erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin keskeiset osat, on tämä ainoa tapa kasvattaa aitoa ymmärrystä palveluekosysteemissä muodostuvista hyödyistä. Muun muassa Patrick O’Keeffe, Elinor Assoulin ja Jo Szczepanska toteavat sosiaalityön opetusta ja ihmislähtöisen muotoilun mahdollisuuksia Australiassa tarkastelevassa artikkelissaan, että ihmislähtöisen muotoilun sisällyttäminen sosiaalityöhön voi auttaa ”inspiroitumaan kriittisen ja refleктоivan ajattelun äärelle, edistämään sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja fokuoitumaan progressiivisen, rakenteellisen ja sosiaalisen muutoksen muotoilun äärelle” (O’Keeffe, Assoulin ja Szczepanska 2022, 962). Ihmislähtöinen muotoilu edistää artikkelin mukaan mahdollisuuksia ottaa palvelun käyttäjät vilpittömästi mukaan palveluiden muotoiluun oman elämänsä asiantuntijoina.

Seuraavassa kuviossa (kuvio 2) kuvaan näkökulmaani, jolla lähestyn erilaisia sosiaalipalveluita tässä tutkimuksessani. Palveluekosysteemillä tarkoitan ihmisten ja ei-inhimillisten osien sekä näiden välille syntyvien relaatioiden muodostamaa verkostoa, jota määrittävät sekä sen inhimillisten että ei-inhimillisten osien ja näiden välisten relaatioiden ominaispiirteet. Palveluekosysteemillä en siis viittaa sosiaalipalvelujärjestelmän hallinnolliseen määritelmään eli sen muodostavien organisaatioiden väliseen verkostoon vaan organisaatioiden osiin ja näiden väliseen verkostoon, systeemiin. Systeemi, jota tarkastelen, on tutkimukseni mukaan avoin. Näin ollen rajat hallinnollisesti määriteltyjen sosiaalipalvelujen organisaatioiden ja muiden näihin kiinteästi yhdistyvien organisaatioiden välillä ovat hyvin häilyviä. Toisinaan niitä ei koeta olevan olemassa lainkaan. Tässä tutkimuksessa sosiaalipalvelut nivoutuvat sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin osien kautta kiinteästi yhteen erityisesti sosiaaliturvan ja ulkomaalaislain alaisten palveluiden sekä työllisyyspalveluiden kanssa, kuten kuvio 2 havainnollistaa.



Kuvio 2: Tutkimusasetelmani: Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin muodostuminen ja leviäminen yli lainsäädännön asettamien palvelualarajojen

2.2 Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin monimuotoistumisen monimutkaisuus

Suomi on monimuotoinen. Vuonna 2021 Suomen väestöstä 8,5 prosenttia oli ulkomaalaistaustaisia (Tilastokeskus 2023). Tällä hetkellä Suomeen vuosittain muuttavien ihmisten määrä on suurempi kuin maasta pois muuttavien, todetaan valtioneuvoston selonteossa kotoutumisen edistämisen uudistustarpeista (Valtioneuvosto 2021, 14). Monimuotoisuus lisääntyy lähitulevaisuudessa. Sari Pitkänen, Minna Mayer, Mikko Valtakari (2022, 18) toteavat Työ- ja elinkeinoministeriön selvityksessä alueellisista maahanmuuttostrategioista, että vieraskielisen väestön osuuden odotetaan kaksinkertaistuvan vuosien 2020 ja 2040 välillä. Käytännössä tämä tarkoittaa vieraskielisen väestön kasvua lähes 500 000 henkilöllä vuoteen 2040 mennessä. Monimuotoistuminen luo erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemille monenlaisia uudistuspaineita. Tämä tarve on tunnistettu jo pidemmän aikaa sekä hyvinvointipalveluiden tutkimuskentällä (mm. Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2017; Tervola 2019; Aarnitaival 2012) että valtionhallinnossa (mm. Valtioneuvosto 2021).

Monimuotoistumisten ilmiön vakinaistuminen yhteiskuntatasolla ei heijastu yhdenvertaisina hyvinvointikokemuksina yksilöiden arjessa. Suomessa asuvien, ulkomailla syntyneiden ulkomaalaistaustaisten henkilöiden tulotaso on suomalaistaustaisia noin neljänneksen alhaisempi (Valtioneuvosto 2021) ja työttömyysaste noin 5 prosenttia suomalaistaustaisia korkeampi (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023b). Ulkomaalaistaustainen väestö joutuu nojaamaan joihinkin sosiaaliturvaetuuksiin,

kuten toimeentulotukeen, työttömyysturvaan ja asumistukeen, Suomessa syntyneitä henkilöitä enemmän (Valtioneuvosto 2021; Jauhiainen & Raivonen 2020). Hälyttävää on, että Suomen ulkomaalaistaustaisessa väestössä on myös elämänlaatunsa huonoksi kokevia henkilöitä suhteellisesti enemmän kuin koko väestössä (mm. Valtioneuvosto 2021; Castaneda ym. 2012; Laatikainen ym. 2014). Koetun huonon elämänlaadun ja eriarvioisuuden on todettu periytyvän (mm. Upadhyaya, Blocker, Houston & Sims 2021; Eskelinen, Erola, Karhula, Ruggera & Sirniö 2020). Näin ollen, erilaiset keinot aikuisten tukemiseksi siten, että tämä koettu perimä saataisiin katkaistua, ovat äärimmäisen arvokkaita. Erilaisilla sosiaalipalveluilla on mahdollisuus vaikuttaa perimän katkeamiseen (mm. Upadhyaya ym. 2021).

Kotoutuminen on keskeinen käsite, joka usein liitetään monimuotoistumiseen sekä yhteiskunnallisena ilmiönä että hallinnollisena käsitteenä. Kotoutuminen tunnustetaan lainsäädännössä monitasoiseksi, jatkuvaksi ja kaksisuuntaiseksi prosessiksi, ”jossa yhteiskunta muuttuu väestön monimuotoistuessa ja maahanmuuttaja hankkii yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja sekä taitoja. Se edellyttää sitoutumista sekä maahanmuuttajilta itseltään että vastaanottavalta yhteiskunnalta” (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023a). Kotoutumisen tukeminen on kompleksista. Kotoutumisen onnistumisen arvioimiseen liitetään muun muassa hyvien väestösuhteiden ylläpitäminen ja kehittäminen sekä ihmisten osallisuuden ja osallistumismahdollisuuksien tukeminen (Valtioneuvosto 2021, 36). Hyvien väestösuhteiden todetaan valtioneuvoston selonteossa olevan myös kotoutumisen edellytys. Hyvien väestösuhteiden tilaa voidaan kuvata myös sosiaalisena koheesiona. Sosiaalinen koheesio on sellainen väestösuhteiden tila, jossa vallitsevat luottamusta, kuulumisen tunnetta sekä osallistumisen ja auttamisen halua synnyttävät asenteet ja normit ja näitä heijastava käyttäytyminen. Ihmisten hyvinvointi sekä erilaisten ihmisten välinen vuorovaikutus ovat siis keskiössä kotoutumisen ja sen edellytyksen ja ilmentymän, sosiaalisen koheesio, edistämiseksi. Monet ulkomailta Suomeen muuttaneet henkilöt ovat sosiaalisen koheesio rakentumisen näkökulmasta haastavassa positiossa. Arviolta jopa joka kymmenes Suomessa asuva ulkomaalaistaustainen henkilö on vailla suomalaisia läheisiä ystäviä (Valtioneuvosto 2021, 37). Anu Castanedan ja Hannamaria Kuusion (2019) sosiaalista hyvinvointia, kotoutumista ja terveyttä ja näiden välisiä yhteyksiä Suomessa asuvan, ulkomailla syntyneen, väestön keskuudessa tutkivan tutkimusartikkelin mukaan 14 prosenttia ulkomaalaistaustaisista henkilöistä kokee usein yksinäisyyttä. Tässä kontekstissa Suomessa ja ulkomailla syntyneiden aikuisten väliset kohtaamiset erilaisten julkisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä saattavat olla hyvin merkityksellisiä myös sosiaalisten suhteiden rakentumisen ja sosiaalisen koheesio edistymisen näkökulmasta. Castaneda ja Kuusio (2019) toteavat yhteenvedossaan, että korkea sosiaalinen hyvinvointi Suomessa asuvan ulkomaalaistaustaisen väestön keskuudessa on myös systemaattisesti yhteydessä heidän hyvään kotoutumiseensa ja terveyteensä. Toisin sanoen, ulkomaalaistaustaisen väestön sosiaalisten verkos-

tojen rakentumista tukemalla voidaan vaikuttaa positiivisesti myös kotoutumiseen ja terveyteen.

Ensimmäinen kotouttamista koskeva laki astui voimaan Suomessa vuonna 1999. Kotoutumislaki määrittää kotoutumisen ”maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteiseksi kehitykseksi, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla kun tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen” (Kotoutumislaki 3 §). Kotoutuminen on siis luonteeltaan vastavuoroista, mutta maahan muuttanut väestö on samalla selvästi sen kohteena. Tällä hetkellä voimassa olevan kotoutumista edistävän lain mukaan kunnat ovat keskeisessä asemassa kotoutumisen edistämisessä. ”Kunnan on huolehdittava siitä, että kunnan palvelut soveltuvat myös maahanmuuttajille. Lisäksi kunnan on huolehdittava siitä, että maahanmuuttajille tässä laissa tarkoitetut toimenpiteet ja palvelut järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää”, laissa todetaan (Laki kotoutumisen edistämisestä 30 §). Kuntien järjestämissä palveluissa ja niihin liittyvässä kehittämistyössä voidaan siis olettaa muodostuvan sellaista inhimillistä pääomaa, jota voisi hyödyntää laaja-alaisesti erilaisten palveluiden kehittämisessä väestön monimuotoistumisen kontekstissa. Riitta-Liisa Larjovuoren, Marja-Liisa Mankan ja Sanna Nuutisen mukaan inhimillinen pääoma tarkoittaa yksilöille muodostuvaa aineetonta pääomaa, kuten osaamista, sosiaalisia suhteita ja hyvinvointia, jonka avulla voidaan mahdollistaa yhteisöjen kuten organisaatioiden tarkoituksenmukainen toiminta ja tavoitteiden saavuttaminen. Inhimillinen pääoma on luonteeltaan henkilöihin sitoutunutta. (Larjovuori, Manka & Nuutinen 2015.) Tutkimukseni kiinnittyy tästä syystä juuri kunnallispalveluihin, joilla on keskeinen rooli palveluiden kehittämisessä monimuotoistumisen kontekstissa ja joille näin ollen voi olettaa myös kertyvän merkittävästi tähän yhtälöön liittyvää inhimillistä pääomaa. Näin ollen niistä voi myös hakea ymmärrystä monimuotoisuudesta ja sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä.

Kotoutumisen käsite tuo esiin ihmisten välille syntyvien relaatioiden merkityksen monimuotoistumisen kontekstissa. Aikaisemmat tutkimukset viittaavat siihen, että sosiaaliturvajärjestelmän näkökulmasta maahan muuttaneet saatetaan kokea edelleen ensisijaisesti oman kotoutumisensa toimijoina. Kotouttamisen käsitteellä viitataan usein vähemmistön kykyyn integroitua valtaväestön sosiaaliseen järjestelmään (Blommaert 2013, 194). Saman aikaisesti kotoutumisen käsitteeseen liittyy vastavuoroisuus, jolla viitataan puolestaan siihen, että sekä vastaanottavien ihmisten että maahan muuttavien ihmisten on sopeuduttava toinen toisiinsa. Näin voidaan luoda yhdessä myös sosiaalista koheesiota (Frideres & Biles 2012, 3; Varjonen 2013, 13). Maailman siirtolaisuusraportti painottaa, että maahan muuttaneet ovat oman kotoutumisen toimijuuden lisäksi merkittäviä sosiaalisen koheesion toimijoita (World Migration Report 2020), ja heitä tulisi näin myös ajatella. Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö OECD:n mukaan (OECD 2012, 24) maahan-

muuttoon liittyen sosiaalisen koheesion edistämisen pyrkimysten täytyy pystyä ylittämään kotoutumisen, eli ”integroivan ajattelun”, rajat. Kansainvälisen järjestön mukaan valtioiden tulisi pyrkiä ensisijaisesti ennaltaehkäisemään ja peruuttamaan maahanmuuttajien sosiaalinen eksklusio, sillä se on OECD:n mukaan suurin este maahanmuuttajien integraatiolle. Se voidaan rikkoa luomalla positiivista vuorovaikutusta maahan muuttaneiden ja valtaväestön välille. Vuorovaikutuskäytännöt ovat myös Suomisen, Pirttilä-Backmanin, Lahikaisen ja Ahokkaan mukaan yhteiskunta-perustaisen sosiaalisen inklusion prosessin keskiössä (Suominen, Pirttilä-Backman, Lahikainen & Ahokas 2013). Vuorovaikutus ei ole pelkkää kielellistä kanssakäymistä, vaan se on myös toimintaa, jota muodostuu erilaisten ihmisten välille.

Kotoutumisen lisäksi monimuotoistumisen ilmiön yhteydessä viitataan usein kulttuuriin ja etnisyyteen. Kulttuurikäsitteen käyttöä maahanmuuton ilmiön yhteydessä määrittävät kuitenkin useat kyseenalaiset piirteet. Kulttuurin ja etnisyyden nostaminen maahanmuuttoon liittyvän diskurssin keskiöön tuo mukanaan potentiaalisia sosiaalista koheesiota rapauttavia elementtejä (mm. Määttä 2022). Kulttuurilähtöisyyttä määrittävät erilaiset ristiriidat, kuten arvojen väliset, normien väliset ja uskonnolliset ristiriidat (Eidheim & Stordahl 2007). Kulttuurilähtöisessä tai -keskeisessä puheessa ihmiset kategorisoidaan helposti tiettyyn kulttuuriin kuuluvina tai sen ulkopuolisina (mm. Barzoo 2017). Kulttuurista, monikulttuurisuudesta ja kulttuurien välisyydestä puhuminen mahdollista toiseuttamisen ja ryhmästä ulos sulkemisen (mm. Törrönen 2018; Vuori 2015). Kulttuurilähtöinen keskustelu kääntyy usein ihmisten väliin erilaisuuksiin samankaltaisuuksien etsimisen sijaan, mikä voi johtaa sosiaaliseen dissosiaatioon eli eriytymiseen. ”Kulttuurilla” perustellaan usein nimenomaan ei-valtaväestöön kuuluviksi luokiteltujen ihmisten erilaisia piirteitä (Ladson-Billings 2006).

Näitä edellä kuvattuja maahan muuttoon liitettyjä yhteiskunnallisia ilmentymiä on pohdittu myös sosiaalipalveluihin ja niihin liittyvään työntekoon liittyen. Tiina Sotkasiira on tutkinut asiantuntijuutta turvapaikanhakijoiden vastaanottamiseen liittyvissä kohtaamisissa ja löytänyt tällaisia piirteitä myös työntekijöiden ja maahan muuttaneiden asiakkaiden välisistä kohtaamisista. ”Meidän’ eli työntekijöiden tehtävänä on sopeuttaa ja ohjata ’heidät’ eli asiakkaat suomalaisen palvelujärjestelmään sekä palvelujärjestelmän piirissä hyväksytyihin asiakkuuden rooliodotuksiin”, Sotkasiira tiivistää (Sotkasiira 2018, 299). Merja Anis ja Kati Turtiainen ovat tunnistanet samankaltaisia piirteitä lapsiperheille kohdistetuissa sosiaalipalveluissa (2021). Samankaltaisia ilmiöitä on tunnistettu myös sosiaalipalveluissa Suomen rajojen ulkopuolella. Shepard Masocha on Isoon-Britanniaan sijoittuvassa turvapaikanhakijoita koskevassa tutkimuksessaan tunnistanut erilaisia turvapaikanhakuun lähtökohtaisesti negatiivisesti suhtautuvien sosiaalityöntekijöiden heijastamia toiseuttamisen muotoja. Toiseuttamista perustellaan kulttuurilla, joka koetaan sellaisena erottavana tekijänä, jolla maahan muuttaneet eroavat negatiivisessa mielessä valtaväestöstä. Sen lisäksi toiseuttamiseen liitetään turvapaikanhakijuuteen liitetty

taloudellinen siirtolaisuus ja mielikuva siitä, että he eivät ole turvan hakemisessaan rehellisii, vaan hakevat turvapaikkaa taloudellisista syistä. Turvapaikanhakijuuteen liittyvään toiseuttamiseen liitetään tutkimuksessa myös valtaväestön hyväntahtoisuuden hyväksikäyttö. Lisäksi toiseuttamista perusteltiin ajatuksella siitä, että turvapaikanhakijat ovat muihin ihmisiin nähden ”etuoikeutetussa asemassa” ja että tämä etuoikeus toteutuu toisten (”meidän”) kustannuksella (Masocha 2015).

Toiset tutkijat haastavat tämän yksinkertaistetun ”me” ja ”he” asetelman. Raja ei välttämättä ole aina näin selkeä. Maahan muuttaneiden henkilöiden kanssa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden uupumista Israelissa tutkineiden Eugene Tartakovskyn ja Sophie Walshin mukaan ihmiset voivat kokea maahan muuttaneiden ihmisryhmän samanaikaisesti sekä uhkana eli ”toisina” että hyödyllisenä, ”meinä”. Ryhmän ”toiseuden” määrittäminen liittyy heidän mukaansa siihen, miten kukin ryhmä liittyy toiseuden arvioitsijan omaan arvomaailmaan (Tartakovsky & Walsh 2016). Tiina Määttä tuo omassa väitöskirjassaan (2022) esiin, että maahan muuttoon ja sosiaalityöhön liittyvässä tutkimuksessa katse tulisi näin ollen siirtää yhteensulautumisen ja kuulumisen tutkimiseen vakiintuneiden kategorioiden, kuten kulttuurin, etnisen alkuperän, kansakunnan tai valtion näkökulmasta, sekä näiden heijastaman vastakkainasettelun, jota yllä kuvattu ”he” ja ”me” asetelmakin edustaa, tutkimisen sijaan. Hän on tutkimuksessaan tunnistanut niin sanottuja välitiloja, joissa kuulumisen tunnetta rakennetaan. Näitä ovat henkilökohtainen, kollektiivinen ja transsendentaalinen kuulumisen tila. Henkilökohtainen tila on yksityinen, monimutkainen ja ambivalenttisuudessaan vaikeasti muille selitettävissä. Ihmisillä on monia syitä asettua asumaan uuteen asuinmaahan, joita heidän on toisinaan myös vaikea itse sanoittaa. Myös kollektiivinen kuulumisen tila syntyy henkilökohtaisista ajureista, mutta siinä haetaan aktiivisesti kuulumisen tunnetta muiden kautta. Transsendentaalisessa kuulumisen tilassa Määttän mukaan kyseessä on tila, jossa keskiössä on syvempi pohdinta kuulumisesta suhteessa uuteen asuinmaahan ja maailmaan. Tutkijan mukaan kuulumisen tunteen tarkastelu ”monikulttuurisuuden” käsitteen kautta voi jättää piiloon merkittäviä piirteitä maahanmuuttoon liittyvistä kokemuksista. (Määttä 2022.)

Sosiaalipalveluiden yhteydessä kulttuurikeskeisyys voi johtaa muun muassa aiheettomaan asiakkuuteen, tarpeettoman järeisiin toimenpiteisiin sekä etsityn avun viivästymiseen tai puutteellisuuteen (Kananoja ym. 2017). ”Kulttuuri”-käsitteen avulla voidaan myös luoda perusteluita hyvin erilaisille asioille tai haasteille, joille on muualta hankala löytää selitystä (mm. Ladson-Billings 2006; Teräs 2007; Kärkkäinen 2017). Monet tulkinnoista, joita kulttuurin ominaisuuksiksi niputetaan, ovat kuitenkin usein vain olettamuksia, mielikuvituksellisia selityksiä ja yksinkertaistettuja tapoja jäsentää maailmaa ympärillämme (mm. Johnston & Herzig 2006). Ne saattavat jättää pimentoon sen, että maahan muuttaneet henkilöt muodostavat itse asiassa hyvin heterogeenisen ihmisryhmän, jota määrittelevät heidän yksilölliset lähtökohtansa ja elämäntilanteensa (Valtioneuvosto 2021, 63). Myös käsite ”kult-

tuurien välinen kohtaaminen” (mm. Johnston & Herzig 2006) saattaa harhauttaa ajattelemaan yhtenäisen ryhmäidentiteetin suuntaan, jollaista maahan muuttaneiden henkilöiden monimuotoisella joukolla ei ole. Muun muassa Hannah Mooney (2012) mainitsee tutkimuksessaan sosiaalityöstä maorien kanssa, että maoreilla ei ole yhtä, yhtenäistä kulttuuritodellisuutta, jonka takia sosiaalityötä tutkittaessa on lähtökohtaisesti ajateltava erilaisia todellisuuksia. Jos kulttuurikeskeisyyden mahdollistamien yksinkertaistuksien pohjalta tehdään päätöksiä, voi niillä olla yksilöiden ja yhteiskunnan näkökulmasta kauaskantoisia vaikutuksia esimerkiksi avun toteutumattomuuden ja sosiaalisen koheesion rapautumisen myötä.

”Kulttuuri”-käsitteen käyttö palveluekosysteemien monimuotoistumisen kehittämisen yhteydessä vaikuttaa myös siellä työskentelevien työntekijöiden arvostukseen. Toisinaan puhutaan kulttuurien välisestä työstä ja tämän edellyttämästä ”ammattilaisten kulttuurisesta kompetenssista”. Haasteeksi tämänkin konseptin suhteen muodostuu se, että kulttuurit, joiden välissä työtä tehdään, muodostuvat helposti pelkistetyiksi, subjektiivisiksi tulkinnoiksi siitä, mikä on suomalainen ja jokin muu kulttuuri ja niiden välinen suhde. Tämä pitää sisällään myös ajatuksen siitä, että hyvinvointipalveluiden työntekijät olisivat itse etnisesti ja kielellisesti suomalaisia. Tällaisessa oletetussa tilassa ”vähemmistöihin kuuluville työntekijöille varataan välittäjän rooli asiakkaiden ja suomalaisten työntekijöiden välissä. Tämä kaventaa näkökulmaa ja johtaa heidän ammatillisuutensa vähättelyyn” (Vuori 2015, 396). Monimuotoistuminen ei koske ilmiönä ainoastaan sosiaalipalveluiden asiakaskuntaa, vaikka keskustelu usein tähän kääntyykin. Monimuotoistumisen myötä erilaisiin sosiaalipalveluihin kohdistuu paineita myös sen suhteen, miten palvelut saadaan työympäristönä vastaamaan monimuotoisen työntekijäkunnan tarpeisiin. Kokemuksesta maahan muuttaneena henkilönä elämisestä voi asiakaskokemusten kehittymisen kannalta tarkasteltuna olla positiivisia vaikutuksia. Työntekijöiden tunteen siitä, että ”minäkin olin siellä”, on todettu vaikuttavan erilaisten sosiaalipalveluiden työn tekemiseen. Rachel Hagues, David Cecil ja Ken Stoltzfus (2021) toteavat pakolaisuuteen ja sosiaalityöhön liittyvässä tutkimuksessaan, että työntekijöiden kokemukset ulkomailla asumisesta liittyvät sosiaalityöntekijöiden kokemukseen kyvystä tehdä omaa työtään. ”Useat [sosiaalityöntekijät] kokivat oman kokemuksensa ulkomailla joko vapaaehtoisena tai opiskelijana valmistelevan heitä tekemään töitä pakolaisten kanssa.” (Hagues, Cecil & Stoltzfus 2021, 62.)

Kulttuurikeskeisyyden ilmentymää on sivuttu myös palvelumuotoilututkimuksessa. Tarja Chydenius tiivistää kulttuuria palvelumuotoilussa tarkastelevassa väitöskirjassaan, että palvelukokemukset saattavat riippua monista ”kulttuurillisista tekijöistä”, joiksi hän nimeää esimerkiksi kielivalinnat, kommunikaatiotyylit sekä palveluissa muodostuvat ulkopuolisuuden ja epäkunnioituksen tunteet. Tämänkaltaisissa tapauksissa Chydeniuksen mukaan palvelukokemuksiin liittyvät yllätyksen, hämmennyksen ja pettymyksen tunteet kytkeytyvät palvelukokemusten eri osapuolten erilaisiin kulttuurillisiin käytäntöihin. Chydeniuksen mukaan ”kulttuuriset

tekijät” voivat tulla palvelussa syntyvien vaihdantatilanteiden ja palvelun käytön esteiksi (Chydenius 2020, 15.)

Kulttuurilähtöisyyden yhteydessä puhutaan myös monikulttuurisuudesta. Monikulttuurinen osaaminen ja kulttuurien välisen viestinnän ymmärrys on laskettu yhdeksi tavaksi arvioida eri maissa kasvaneiden aikuisten välille syntyvää vuorovaikutusta (mm. Johnston & Herzig 2006). Vuorovaikutus on keskeinen palvelukokemusten osatekijä. Monikulttuurisuus pitää sisällään muun muassa ajatuksen monokulttuurisuuden ja monikulttuurisuuden vastakkainasettelusta. Pasi Saukkonen (2012, 120) painottaa, että näistä molemmat pitävät kuitenkin sisällään useita ”erilaisia kulttuurisen erillisuuden muotoja”. Monikulttuurisuuden yhteydessä käyty keskustelu kääntyy kuitenkin helposti maahanmuuttaja-asiakkaan kulttuuriin ja sen erillisuuden ymmärtämiseen sekä työntekijöiden ”monikulttuurisiin vaatimuksiin” tai ”monikulttuurisiin kyvykkyyksiin” (mm. Kananoja ym. 2017). Monikulttuurisuuden käsite saattaa omalta osaltaan siis yksinkertaistaa ihmisten ainutlaatuisuutta suhteessa omiin kokemuksiinsa. Saman aikaisesti se asettaa palvelut hankalaan asetelmaan. Monikulttuurisen osaamisen positiivisten palvelukokemusten tuottamisen osatekijänä voidaan ajatella pitävän sisällään muun muassa oletusarvon siitä, että erilaisten julkisten palveluiden työntekijöiden tulisi omata ymmärrystä lukuisista eri kansalaisuusryhmistä, jotka itsessään muodostuvat useista eri kulttuureista. Suomessa vuonna 2021 asuneet yli 180 eri kansalaisuusryhmää (Tilastokeskus 2023) jakaantuvat useisiin eri kulttuureihin. Kaikkien kansalaisuusryhmien kulttuuristen ominaisuuksien ymmärtäminen näyttäytyy tästä näkökulmasta valtavalta tehtävältä.

Monikulttuurisuuden käsitteeseen liitetään toisinaan myös muun muassa monikielisyys (Saukkonen 2012). Kotimaisten kielten keskuksen mukaan Suomessa puhutaan noin 160:tä eri äidinkieltä (Kotimaisten kielten keskus 2022). Monikulttuuristen palveluiden kehittämisen yhteydessä puhutaan myös kielivalikoiman laajentamisesta. Laadukkaan käänös- ja tulkkauspalvelun rakentaminen yli sadan eri kielen ja suomen kielen välille lienee kuitenkin mahdotonta järjestää. Samanaikaisesti myös kieli tulee aikaisempien tutkimusten mukaan usein esteeksi erilaisten sosiaalipalveluiden saatavuudelle ja saavutettavuudelle. Nareg Doğan, Gül Dikeç ja Ersin Uygun (2019) ovat tutkineet syyrialaisien pakolaisten kokemuksia mielenterveyspalveluista Turkissa. Heidän tutkimuksensa mukaan kieli on suurin koettu palvelun saamisen este. Palvelut tuotetaan turkiksi, ja syyrialaiset puhuvat arabiaa, jolloin asiakas ei yksinkertaisesti saa hakemaansa apua. Alice Blukacz, Báltica Cabieses ja Niina Markkula (2020, 10) toteavat artikkelissaan, että kieliesteet ovat myös yksi suurimmista esteistä mielenterveyspalveluihin pääsyssä Chilessä asuvien maahan muuttaneiden keskuudessa. Samankaltaisia piirteitä on nähtävissä erilaisten sosiaalipalveluiden osalta myös Suomessa. Eveliina Heino ja Annika Lillrank (2021) tuovat esiin tutkimuksessaan maahan muuttaneiden, liikuntarajoitteisten lasten vanhempien kokemuksista suomalaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kanssa kielen olevan yksi suuri ongelma palveluiden saannissa. Samanaikaisesti Linda Bäckman

ja Sarin Pöyhönen toteavat, että sosiaali- ja terveystalvet ovat ”mitä suurimmassa määrin kielellisiä palveluita”. Ne vaativat työntekijöiltä ”kielellistä herkkyyttä, taitoa toimia tulkkien kanssa sekä kykyä ylittää kielen rajat.” (Bäckman & Pöyhönen 2019, 21.) Kieli nousee siis yhdeksi kiistämättömäksi avainkysymykseksi erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiä monimuotoistumisen ilmiön yhteydessä tarkasteltaessa. Kulttuuria ei tällaiseksi kysymykseksi voida aikaisempien tutkimusten valossa laskea.

Vaikka kulttuurikeskeisyydellä on tutkitusti erilaisia negatiivisia ilmentymiä, kuten edellä on kuvattu, on se myös samanaikaisesti käsitteenä luonteeltaan sellainen, ettei sitä voi jättää huomioimatta. Eveliina Heino ja Maija Jäppinen tuovat kulttuurin merkityksiä sosiaalityön käytännössä ja tutkimuksessa koskevassa tekstissään esiin, että monikulttuurisuuden perusajatus on sen syntyaikoina 1960–70-luvulla ollut merkityksellinen. Sillä on alun perin pyritty viestimään monien kulttuurien rinnakkaiselon merkitystä ja painottamaan, että ”etnisiin ja kulttuurisiin vähemmistöihin kuuluvilta ihmisiltä ei odoteta assimiloitumista pääväestöön” (Heino & Jäppinen 2022, 174). Tänä päivänä Heino ja Jäppinen ehdottavat kulttuurin käsitteen purkamista osiin, ”jotta siitä ei tulisi sosiaalityön kohtaamisissa [...] kaatoluokkaa, johon vaikeasti käsiteltävät asiat automaattisesti asetetaan”. Tällä he viittaavat siihen, että kulttuurikäsitettä käytettäessä tulisi aina avata, mitä tällä milloinkin tarkoitetaan. ”Onko kyse esimerkiksi asiakkaalle vieraasta sosiaalipoliittisesta järjestelmästä, sukupuolten ja sukupolvien välisistä suhteista tai erilaisista tavoista lähestyä lasten kasvatusta ja roolia perheessä?”, tutkijat kysyvät (Heino & Jäppinen 2022, 178). Vaihtoehdoksi kulttuurilähtöisyyden lähestymistavalle Heino ja Jäppinen nostavat intersektionaalisuuden. Intersektionaalisuudella viitataan näkökulmaan, jossa erilaisuutta tai ihmisten välisiä risteäviä eroja ja moniperusteista syrjintää tarkastellaan kompleksisten identiteettien ja yhteiskunnallisten valtarakenteiden sekä näiden välisten suhteiden kautta. Kompleksiset identiteetit rakentuvat tässä näkökulmassa muun muassa sukupuolen, etnisyyden, yhteiskuntaluokan ja siirtolaisuuden kokemuksen kautta (Ressia, Strachan & Bailey 2017; Anthias 2012). Alison Mountzin ja Shiva S. Mohanin mukaan intersektionaalinen lähestymistapa maahanmuuttoon liittyvien ilmiöiden tarkastelussa mahdollistaa monipuolisen tarkastelun sen suhteen, miten eletty kokemukset siirtolaisuudesta vaikuttavat ihmisten ajalliseen ja kontekstuaaliseen päätöksentekoon ja muuttavien ihmisten kokemukseen (Mountz & Mohan 2022). Heino ja Jäppinen tuovat esiin, että intersektionaalisuus voisi mahdollistaa näkökulmana kokemusten monipuolisemman tarkastelun. Intersektionaalisuuden mukaan ihmiset kuuluvat erilaisiin, yhteen kietoutuneisiin ja dynaamisiin, historiallisiin ja rakenteellisiin kehyksiin asettuviin, sosiaalisiin kategorioihin, jotka määrittävät heidän kokemuksiaan. Intersektionaalinen lähestymistapa voisi heidän mukaansa toimia myös sosiaalityön työntekijöiden itsereflektion välineenä oman taustan ja sen vaikutusten ymmärtämisessä. (Heino & Jäppinen 2022, 178.)

Väestöjen monimuotoistumisen monimuotoisuus on tunnistettu ilmiö muutoliikkeisiin liittyvän tutkimuksen saralla. Maahan muuttaneiden kokemusten, mahdollisuuksien, rajoitusten, kehityskaarien ja monimuotoisten sosiaalisten ja taloudellisten kytkösten monimutkaiseen kokonaisuuteen viitataan käsitteellä superdiversiteetti (Vertovec 2007). Vaikka käsitteen ”super”-etuliitettä ja sen konnotaatioita on myös kritisoitu (mm. Boccagni 2015), pitää käsite sisällään tärkeitä oivalluksia suhteessa monimuotoistuviin palveluekosysteemeihin. Se on myös mahdollisuus siirtyä etäämmälle kulttuuri-, kotoutumis- ja etnisyysskeskeisyydestä monimuotoistumisen yhteydessä ja nostaa keskiöön maahan muuttavien ihmisten yksilöllisyyden ja subjektiivisten piirteiden merkityksen suhteessa heidän kokemuksiinsa. Myös etnisyyssä lähtöisellä tai -keskeisellä diskurssilla on useita sosiaalipalveluiden tutkimuksen kentällä tunnistettuja negatiivisia heijastumia. Etnisyysskeskeisyyden koetaan muun muassa yksinkertaistavan ihmiselämän kompleksisuutta, jonka kanssa erilaiset sosiaalipalvelut ovat tekemisissä (Määttä 2018). Stephen Vertovecin mukaan ei enää riitäkään, että monimuotoisuutta tarkastellaan etnisyyden kautta. Maahan muuttajuuden kokemusta tulisi tarkastella sen moniulotteisuus eli superdiversiteetti huomioiden. Tällä Vertovec viittaa kompleksiseen erilaisten tekijöiden vuorovaikutukseen. Näitä tekijöitä ovat henkilön lähtömaahan liittyvät monimuotoiset tekijät, laillinen maahanmuuttostatus, sosiaalinen pääoma, työelämäkokemukset, transnationalismi sekä paikallispalveluiden erilaiset tavat vastata monimuotoistumiseen ilmiönä. (Vertovec 2007.)

Jan Blommaert (2013) lisää tähän vyyhtiin normien monimuotoistumisen ja sociolinguistisen superdiversiteetin. ”Superdiversiteetti”-käsitteen avulla pyritään kuvaamaan maahan muuttaneiden henkilöiden monimuotoisuutta entistä paremmin ja siirtymään ajatuksesta maahanmuuttajista yhtenäisenä kielen, kansalaisuuden tai etnisyyden kautta käsitteellistettynä ryhmänä moniulotteisempaan maahanmuuttajuuden käsitteellistämiseen (Bäckman & Pöyhönen 2019). Superdiversiteetillä kannustetaan myös pohtimaan sitä, mitä maailman monimuotoistuminen merkitsee vastaanottaville yhteisöille ja yhteiskunnille ja haastaa pohtimaan muun muassa sitä, mitä esimerkiksi ”kotoutuminen” ja ”valtaväestö” lopulta jo monimuotoistuneessa kontekstissa tarkoittavat. Tarkoituksena on siirtyä ”maahanmuuttaja”-käsitteestä, joka antaa kuvan yhtenäisestä ryhmästä, kohti moniulotteisempaa käsitteellistämistä. Esimerkiksi ”Suomessa asuva venäläinen saattaa olla opiskelun, työn tai perhesiteen kautta muuttanut henkilö, turvapaikanhakija tai pakolaistaustainen; hän saattaa noudattaa eri uskontoa tai ei mitään; hän saattaa olla korkeasti koulutettu tai vailla koulutusta; hän saattaa puhua eri kieliä (myös ensikielinsä), ja kaikilla näillä tekijöillä saattaa olla vaikutus hänen identiteettinsä sekä siihen, miten yhteiskunta voi häntä tukea”, kiteyttävät Bäckman ja Pöyhönen (2019, 20). Vertovec (2007) tarkastelee kriittisesti muun muassa kansalaisuutta monimuotoisuuden kriteerinä. Kansalaisuus monimuotoisuuden pääasiallisena mittarina peittää alleen muun muassa sukupuoli- ja ikäidentiteetin, etnisyyden, uskonnon jäsenyyden

ja harjoittamisen, paikallisidentiteettien, sukulaisuussuhteiden, poliittisten kytkösten ja monikielisuuden, maahantulokanavien ja laillisen maahanmuuttostatuksen moniulotteisuuden ja dynaamisuuden.

Vertovecin mukaan superdiversiteetillä on moninaisia vaikutuksia julkisten palveluiden tuottamiseen. Paikallispalvelut, jotka usein vastaavat maahan muuttaneiden vastaanotosta, toimivat kuitenkin usein tavalla, joka perustuu edellisten kokemusten pohjalta syntyneisiin oletuksiin maahan muuttaneiden ja etnisten vähemmistöjen kanssa toimimisesta (Vertovec 2007, 1049). Tähän liittyy muun muassa Linda Bäckmanin ja Sari Pöyhösen nostama kysymys siitä, ”tunnistaako sosiaali- ja terveyshuollon järjestelmä tätä monimuotoisuutta, ja tuottaako se mahdollisesti omilla hallinnollisilla käytänteillään ja kategorioillaan epätasa-arvoa?” (Bäckman & Pöyhönen 2019, 21). Maahan muuttamisen kaavat ovat muuttuneet, mikä merkitsee sitä, että monimuotoisuus monimuotoistuu entisestään. Jan Blommaert tuo esiin, että myös kotoutumisen käsitettä pitäisi muuttaa vastaamaan superdiversiteetin ilmaantumista. ”Kotoutunut” tarkoittaa hänen mukaansa sitä, että saa itsensä ymmärretyksi mitä monimuotoisimmissa sosiaalisissa ympäristöissä (Blommaert 2013, 194).

Superdiversiteetin tuomien piirteiden vaikutusten ymmärtäminen suomalaisten sosiaalipalveluiden kontekstissa vaatii sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin tarkastelua mikrotasolta käsin. Tämä on aloitettava sen määrittelemisestä, mistä osista palveluekosysteemin mikrotaso muodostuu. Karan Juttla on tutkinut maahanmuuton vaikutuksia ja kokemuksia terveys- ja sosiaalipalveluista Irossa-Britanniassa asuvien, dementiaa sairastavien sikhien parissa. Tutkimuksessa todetaan, että terveys- ja sosiaalipalveluiden tulisi rakentaa arvopohjaa, joka ei syrji etnisyyden, iän tai kognitiivisten kykyjen perusteella, tunnistaa yksilöiden ainutlaatuisuuden ja välttää yhteisöihin ja kulttuureihin perustuvia stereotyyppioita. Sen tulisi rakentaa ymmärrystä palveluiden asiakkaiden näkemyksiä kohtaan ja tarjota inklusiivisia sosiaalisia ympäristöjä. Tutkimus nostaa esiin molemminpuolista tyytyväisyyttä rakentavien asiakas-työntekijäsuhteiden merkityksen. Tämä edellyttää sitä, että molempia kohdellaan ainutlaatuisina yksilöinä (Juttla 2015, 1050–1051). Michael Ewers, Justin Gengler ja Bathany Shockley ovat tutkineet maahan muuttaneiden neuvotteluvallan ja kokemusten yhteyksiä. Neuvotteluvallalla he viittaavat ”maahan muuttaneiden kykyihin navigoida vastaanottavan maan maahanmuuttojärjestelmässä heidän yksilöllisten ja lähtömaansa ominaisuuksien pohjalta” (Ewers, Gengler & Shockley 2021, 1122). He jakavat neuvotteluvoiman ulkoiseen ja sisäiseen neuvotteluvoimaan. Sisäinen neuvotteluvoima viittaa siihen, että ihminen on korkeassa asemassa vastaanottavan maan sosiaalisessa hierarkiassa, tuntee voimakasta kuulumisen tunnetta ja hänellä on hyvät kyvyt ”navigoida paikallisessa byrokratiassa ja työmarkkinoilla” (Ewers ym. 2021, 1129). Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin keskeisimpien inhimillisten osien eli asiakkaiden ja työntekijöiden kohtelu kaikin tavoin yksilöinä edellyttää, että haemme lisää ymmärrystä siitä, mihin nämä yksilöt palveluekosysteemissä asettuvat ja miten heidän yksilölliset kokemuksensa rakentuvat.

2.3 Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin muoto

2.3.1 Palveluekosysteemin keskeiset osat: asiakkaat ja työntekijät

Monimuotoisuus ja sosiaalipalveluiden asiakkaat

Erilaisten julkisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin ensimmäinen yleisesti tunnistettu keskeinen osa ovat sen asiakkaat. Sosiaalipalveluiden asiakkaan asema ei ole mutkaton. Erityisesti aikuissosiaalipalveluiden asiakkaiden määritelmään liitettyjen ominaisuuksien suhteen on aikaisempien tutkimusten valossa tiedossa paljon huolestuttavia piirteitä. Sosiaalipalveluissa liitetään paljon erilaisia mielikuvia myös Suomessa syntyneisiin asiakkaisiin. Aikaisemmissa tutkimuksissa on tuotu esiin, että sosiaalipalveluiden asiakas ei ole aina käsitteenä neutraali. ”[Asiakkaana] ihminen irrotetaan elämänkontekstistaan ja häntä tarkastellaan palveluinstituutioiden kiinnostuksen ja merkityksenannon näkökulmasta”, Anneli Pohjola toteaa (Pohjola 2017, 27). Toisin sanoen ”asiakas”-käsite ei heijasta asiakkaana olevan subjektin tunnustamista. ”Asiakas”-käsite on artefakti, joka on luotu organisaatioista lähtien ja niitä varten. Etymologisesti ”asiakas”-käsite tulee latinankielisestä sanasta *clientum*, joka tarkoittaa ”henkilöä, joka nojaa toisiin” (El Nasr 1989, 312). Etymologisesti ”asiakas” viittaa siis myös muiden avun tarpeessa olevaan henkilöön.

Kun asiakkaan ominaisuuksiin lisätään maahanmuuttajuus ja asiakkuuden monimuotoistuminen, monimutkaistuu kuva entisestään. Esimerkiksi sosiaalityön asiakkuuteen liitetään erilaisia sosiaalisia kategorioita eli ihmisten luokitteluja. Kategorioihin liittyy myös seurauksellisuutta. Kirsi Juhilan mukaan maahanmuuttaja on yksi tällainen seurauksellinen kategoria. Maahanmuuttaja-kategoriaan liitetään muun muassa toisesta poikkeavuus (Juhila, Jokinen & Suominen 2012, 37, 135) ja ihmisen määräaikainen ”hyvinvointivaje” (Buchert 2015, 129). Ulla Buchertin tutkimuksen mukaan asiakkaiden jatkuva luokittelu maahanmuuttajuuden ja ei-maahanmuuttajuuden kautta on osa sosiaalityöntekijöiden arkea (Buchert 2015, 145). Maahanmuuttajuuden kategoriaan päätyessään asiakkaan on itse hankala tehdä kategorisoinnille mitään. Maahanmuuttajuudelle ei ole olemassa staattista, rajattua määritelmää, eikä se ”oikeastaan ala eikä pääty missään”. Kategoria pitää sisällään paljon kyseenalaisia ominaisuuksia. Ei-suomalaisuuteen liitetään Varjosen (2013) mukaan muun muassa kuva ”ihannemaahanmuuttajasta” ja ”kesystä uhrista”. Hän viittaa Suurpään tutkimukseen (2001). Tämän mukaan silloin kun maahanmuuttanut henkilö nähdään kesynä uhrina, ”hänen oletetaan pysyvän tarkkailijana, hiljaisena, mutta valmiina osoittamaan jossain määrin lojaalisuutta valtaväestön toimintatapoja ja kulttuurisia arvoja kohtaan” (Varjonen 2013, 48). Maahanmuuttajuudesta puhutaan asiakkuuden kategoriana usein myös yleistäen. Tiina Määttä ja Merja Laitinen (2014, 23) tuovat esiin, että maahanmuuttajuuteen liittyvät, valmiiksi luodut etniset määritelmät häivyttävät yksilöiden välisiä eroja. Myös Sirkku Varjonen (2013, 65) viittaa väitöskirjatutkimuksessaan taipumukseen ”pu-

hua maahanmuuttajista yhtenä ryhmänä”. Tutkijana hän kuitenkin samanaikaisesti korostaa, että ”jokainen muuttaja on tietenkin ensisijaisesti yksilö, eikä ”maahanmuuttajat”-nimisen ryhmän edustaja”.

Maahanmuuttajaominaisuus saatetaan myös nähdä staattisena, muuttumattomana ihmisen ominaisuutena, joka on myös tällaisena institutionalisoitu. ”Kerran maahanmuuttajuuden institutionaaliseen kategoriaan luokitelluksi tulleille asiakkaille on lähes mahdotonta löytää siitä ulospääsyä”, kirjoittaa Buchert (2015, 155). Huomionarvoista on, että näistä syistä johtuen toiset maahanmuuttajuuteen liitetyt ihmiset välttelevät itse tietoisesti termin käyttöä. He kokevat sen tuovan mukanaan negatiivisia konnotaatioita (mm. Varjonen 2013). Tällainen ”maahanmuuttajana olemisesta kieltäytyminen” on Caitlin Killianin ja Cathryn Johnsonin (2006, 76) mukaan ”voimallinen vastarintateko”, vaikka syitä kategoriaan liittämistä voi olla monia. Tuuli Kurki (2019) kritisoi omassa väitöskirjassaan maahanmuuttajuus-ominaisuuden painottamista juuri sen negatiivisesta ja jopa syrjivästä konnotaatiosta johtuen. Hän puhuu maahanmuuttajistamisesta (*immigrantisation*), jonka käytön kautta ihmisten välisiä erilaisuuksia häivytetään tai pyyhitään kokonaan pois. Kun ihmiset asetetaan samaan maahanmuuttajistamisen prosessiin, heitä on helppo ”manipuloida, sivuuttaa ja sortaa”, toteaa Kurki tutkimuksensa johtopäätöksissä (Kurki 2019, 63).

Maahanmuuttaja-asiakkuuden kategoriaan liittyy siis paljon piirteitä, jotka saattavat hämärtää sen tosiasian, että jokaisen ihmisen kokemusmaailma ja mukanaan kantama kokemuseräinen tieto, jonka pohjalta uudet kokemukset muodostuvat, on yksilöllinen. Maahanmuuttaja-asiakkuuden kategoria sisältää myös tutkimusten mukaan sellaisia elementtejä, jotka osoittavat, ettei se ole omalta osaltaan neutraali termi vaan ihmisiä erottava nimittäjä. Kurki (2019) kirjoittaa väitöskirjatutkimuksessaan, että ”maahanmuuttaja”-termiä ei välttämättä koeta muun muassa päättäjien ja valtaväestön parissa loukkaavana. Se koetaan neutraalina, ihmisiä muista kulttuurista kuvaavana, terminä. Huomionarvoista kuitenkin on, että Kurjen mukaan juuri ne ihmiset, joita tällä termillä kutsutaan, kokevat termin puolestaan loukkaavana ja leimaavana. ”Maahanmuuttaja”-termin koetaan viittavan henkilöön, joka on muita vähempiarvoisempi. Termi on siis luonteeltaan toiseuttava. Termin käyttöön liittyy myös erilaisuuden häivyttämistä, joka voi vaikuttaa omalta osaltaan kyseisen ryhmän sivuuttamiseen ja syrjimiseen. Lisäksi ”maahanmuuttaja”-termin käyttö johtaa helposti siihen, että ryhmään sisällytettäviä ihmisiä ei kohdella yksilöinä (Kurki 2019, 64).

Maahanmuuttajuuteen liitettyjä, ihmisten subjektiutta kapeuttavia kategorioita on monia. James Frideres ja John Biles (2012, 6) ovat tunnistaneet näitä 21 erilaisista. Suomen kontekstissa puhutaan muun muassa maahanmuuttajista, pakolaisista, turvapaikanhakijoista, työperäisistä maahanmuuttajista, kansainvälistä suojelua hakevista, yksintulleista, perhesuhteiden perusteella oleskeluluvan saaneista, ulkomaalaistaustaisista ym. Suomeen ulkomailta muuttaneiden aikuisten subjektiuden

häivyttäminen erilaisten julkisten palveluiden asiakkuudessa on tunnustettu myös muissa tutkimuksissa. Merja Laitinen ja Tiina Määttä tuovat esiin tutkimuksessaan, että Suomeen muuttaneiden odotetaan ”arkistoivan yksilöllisen identiteettinsä ja hyväksyvän sen, mitä saatavilla on”. Tähän he liittävät sen, että maahan muuttaneilta henkilöiltä odotetaan sen hyväksymistä, että muut ihmiset määrittelevät, keitä he ovat ja mitä he pystyvät tekemään ja saavuttamaan. Tämä voi tuntua siltä, että heidät on institutionalisoitu (Määttä & Laitinen 2014, 30).

Toisin sanoen, asiakkaat ovat asemassaan haastavassa tilanteessa tullessaan sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin osaksi. Kuten Evans ja Kearney (2012) toteavat, toisinaan asiakkaaksi asettuminen itsessään tarkoittaa sitä, että ihminen luovuttaa osan vallastaan. Näin käy erityisesti silloin, kun asiakkuuden omaksuminen edellyttää jonkin stigman hyväksymistä osaksi itseään. Erilaisten sosiaalipalveluiden asiakkuuteen astuva monimuotoistuva asiakaskunta saattaa altistaa itsensä useammalle stigmalle, kuten edellä oleva katsaus osoittaa.

Monimuotoisuus ja sosiaalipalveluiden työntekijät

Maahan aikuisina muuttaneiden asiakkaiden lisäksi tutkimuksessani toisena keskeisenä erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin inhimillisenä osana ovat maahan muuttaneiden asiakkaiden kanssa työskentelyyn erikoistuneet sosiaalipalveluiden työntekijät. Tutkimukseni keskiössä ovat ihmiset, jotka työskentelevät sosiaalipalveluihin sijoittuvissa maahanmuuttopalveluissa tai ulkomaalaispalveluissa, joista löytyy merkittävää kokemuseräistä tietoa sosiaalipalveluiden asiakkuudesta nimenomaan Suomeen aikuisina muuttaneiden asiakkaiden ja työntekijöiden välisten kohtaamisten näkökulmasta. Viittaan näihin palveluihin tässä yhteydessä niillä nimillä, jotka väitöskirjatutkimukseeni osallistuneilla kunnilla on tutkimustani tehdessä ollut käytössä. Palveluiden keskiössä on vasta Suomeen muuttaneiden tukeminen kuntiin asettumisen alkuvaiheessa. Ulla Buchert (2015, 90) tiivistää näiden erillispalveluiden merkityksen omassa väitöskirjatutkimuksessaan näin: ”[maahanmuuton] erillisyksiköiden ammattilaiset tarjoavat maahan muuttaneille asiakkailleen heidän erityisen elämäntilanteensa aidosti huomioon ottavaa, yksilöllistä ja kokonaisvaltaista palvelua.” Hän viittaa tutkimuksessaan myös siihen, että erillisyksiköiden työ perustuu ajatukselle siitä, että sen asiakkaina olevat kamppailevat ”hyvinvointivajeen” kanssa. Samanaikaisesti, kun palveluiden organisoituminen erillisyksiköiden kautta voidaan nähdä positiivisesti, sillä sen ansiosta erityisosaamista voidaan tietoisesti kanavoida tietyn asiakasryhmän hyvinvoinnin edistämiseen, saattaa tämä palveluiden tapa organisoitua aiheuttaa myös haasteita monimuotoistumisen dynaamisuuden näkökulmasta. Buchertin tutkimus tuo niin ikään esiin, että erillisyksiköt saattavat tuottaa palvelujärjestelmään muuttumattomuutta. Buchertin mukaan ”Palvelujärjestelmään on sisään rakennettu ajatus siitä, että erillisyksiköiden asiakkuuden perusteena oleva hyvinvointivaje on määräaikainen häiriö, joka voidaan poistaa erillisyksikössä työskentelevien ammattilaisten tekemän työn

avulla” (Buchert 2015, 90). Erillisyksikköjen työntekijät ovat erikoistuneet tämän hyvinvointivajeen kanssa työskentelyn lisäksi kotouttamiseen. Maahanmuuttoon liitetyn tehtävän lisäksi työntekijät operoivat sosiaalityön tehtävän viitekehyksessä.

Sosiaalityön käytännön tason tehtävää määrittelee edelleen pitkälti Eino Kuusen (1975) määritelmä sosiaalisuudesta ihmisten elämisestä yhteen liittyvänä yhdyskuntana. Tehtävään kytketään edelleen myös ajatus ihmisten keskinäisestä riippuvaisuudesta, tukemisesta ja avunannosta (Kananaja ym. 2017, 34). Sosiaalityöntekijöiden rooliin yhdistetään lisäksi heidän ”välimestoimintansa” yhteiskunnan ja sen normien avaamisessa (Kananaja ym. 2017, 187). Leila Kankasen (2012, 9) mukaan sosiaalityön tavoitteena on ”sekä mahdollistaa yksilöiden kehittyminen että toimia muutosagenttina ongelmatilanteissa”. Pauli Niemelä tiivistää, että sosiaalityön tehtävänä on ”parantaa yhdessä asiakkaan kanssa hänen aineellista, henkistä ja sosiaalista hyvinvointiaan ja siihen sisältyviä vuorovaikutussuhteita” (Niemelä 2018, 96).

Sosiaalityön tavoitteisiin liitetään ensisijaisesti ihmislähtöisiä toimintatapoja, kuten ihmisarvoinen tai ihmistä kunnioittava ja oikeudenmukainen kohtelu (Metteri 2012, 41). Lisäksi siihen liitetään tiettyjä normeja. Näitä ovat avun tarpeessa olevien ihmisten auttaminen ja kielto vahingoittaa muita ihmisiä. Lisäksi näihin liitetään ajatus siitä, että työkykyisten ihmisten tulee tehdä työtä. Tässä kontekstissa sosiaalityön tehtävä on laajentaa ihmisten toimintamahdollisuuksia (Metteri 2012, 39). Samanaikaisesti erilaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijät kohtaavat helposti työstään kritiikkiä suhteessa siihen, että heillä koetaan olevan vain vähän aikaa juuri ihmisille eli asiakkaille. Kaarina Mönkkönen toteaa terveyspalveluiden yhteydessä, että ”Työntekijän on jo pelkästään työtehtävistä selviytyäkseen eräässä mielessä suljettava vuorovaikutuksen ulkopuolelle se merkittävä toinen – kokeva, näkevä, lihaa ja verta oleva ihminen. Miten muuten sairaalan vuodeosastolla työskentelevä hoitaja kykenisi olemaan vastaamatta kellojen soittoihin tai unohtamaan toistuvasti potilaalle lupaamansa asiat? Sulkemalla silmänsä ja korvansa hän voi estää itseään aistimasta toisen kokemusta” (Mönkkönen 2018, 10). Samanaikaisesti muun muassa Tom Vickers, Gary Craig ja Karl Atkin (2013, 316–317) toteavat, että useat vähemmistöt kohtaavat lisäksi suhteellisia haittoja. Nämä merkitsevät sitä, että he myös tarvitsisivat työntekijöiltä enemmän hoitoa ja tukea. Näihin tarpeisiin ei kuitenkaan ole historian saatossa pystytty vastaamaan, eikä niitä ole tutkittu tai ymmärretty. Tämä on lisännyt vähemmistöjen kohtaamia palveluihin liittyviä vaikeuksia.

Merkittävä osa sosiaalipalveluiden työntekijöistä on sosiaalityöntekijöitä ja -ohjaajia. Vuonna 2018 heitä oli yhteensä yli 36 000 (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021). Osa näistä työntekijöistä on itsekin jostain muusta maasta Suomeen jossain vaiheessa muuttanut (Buchert 2015, 135). Osa heistä on saattanut aikaisemmin olla itse asiakkaan asemassa. Paolo Boccagni (2015, 615) tuo esiin, että sosiaalityön rekrytointiprosessien etniskulttuurinen monimuotoistaminen on myös tietoinen strategia, jonka avulla pyritään tuomaan työntekijäkunnan pariin enemmän monimuotoisuuteen liittyvää pohdintaa. Työntekijän ja asiakkaan rajapinta on siis luon-

teeltaan häilyvä. Työntekijästä voi tulla sosiaalipalveluiden asiakas ja asiakkaasta työntekijä myös monimuotoisen Suomen kontekstissa.

Monimuotoistuminen heijastuu ilmiönä myös sosiaalipalveluiden työntekijäkuntaan. Monimuotoisessa Suomessa sosiaalipalveluiden työntekijäkunta rakentuu sekä syntyperäisistä suomalaisista että ihmisistä, jotka ovat itse muuttaneet maahan jostain muualta. Monimuotoistumista ei vielä oteta aina vastaan voimavarana. ”Vähemmistöihin kuuluville työntekijöille varataan välittäjän rooli asiakkaiden ja suomalaisten työntekijöiden välissä. Tämä kaventaa näkökulmaa ja johtaa heidän ammatillisuutensa vähättelyyn” (Vuori 2015, 396). Työntekijäkunnan monimuotoistuminen on monien tutkimusten mukaan kuitenkin yksi positiivisten palvelukokemusten rakennusaineista. Stacey Shaw on tutkinut pakolaisina Yhdysvaltoihin asettuneiden henkilöiden kokemuksia pakolaisille suunnattujen sosiaalipalveluiden työntekijöinä erityisesti sillan rakentajina. ”Työntekijöillä, jotka ovat tulleet pakolaisina, on erityinen rooli, koska heistä tulee kulttuurillisia välittäjiä ja edustajia systeemin sisällä ja kahden systeemin välillä: heidän alkuperäisen yhteisönsä ja uuden sosiaalisen ja kulttuurillisen systeemin välillä maassa, johon he ovat asettuneet.” (Shaw 2014, 285.) Shaw kiteyttää, että tällaisilla henkilöillä, joita hän kuvaa henkilöiksi, ”jotka ovat menestyksekkäästi navigoineet kokemuksen läpi tai jotka jakavat jotain tiettyyn taustaan liittyviä avainelementtejä, on ainutlaatuinen kyky ymmärtää sellaisten ihmisten tarpeita, jotka kohtaavat samankaltaisia tilanteita” (Shaw 2014, 285). Esimerkiksi pakolaistaustaisilla työntekijöillä on kokemusta siirtolaisuudesta ja uuteen systeemiin uutena palvelun asiakkaana asettumisesta. Heillä voi olla kykyjä päästä uusien tulokkaiden kohtaamien haasteiden yli, ja lisäksi he voivat auttaa uusia tulokkaita rakentamaan luottamusta vastaanottavaan systeemiin ja ymmärtämään sen palveluissa navigoimista.” (Shaw 2014, 286.) Heillä on käytössään hiljaista, ääneen sanoittamatonta tietoa, jota lainsäädännöstä ja työntekijöiden ohjeistuksista ei välttämättä ole löydettävissä. Marjaana Jones on tutkinut kokemustiedon merkityksiä julkisen terveydenhuollon kontekstissa ja toteaa tässä yhteydessä, että ammattilaisten tietoa pidetään ”kirjatietona”, joka kuitenkin koetaan usein etäisenä ja kliinisenä. Kokemustieto puolestaan koetaan tiedoksi, joka kertoo siitä, miten omassa tilanteessa eletään. Kokemustiedon merkitykseksi tiivistyy luoda ”vastapainoa opitulle tiedolle” (Jones 2018, 178).

Sosiaalityöntekijät ovat erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin ymmärtämisen näkökulmasta keskeisessä asemassa. Gunilla Englund (2009) tuo esiin tutkimuksessaan ruotsinkielisen palvelun merkityksestä sosiaalipalvelun asiakkaille, että sosiaalipalveluiden yhteydessä palvelu saatetaan toisinaan pelkistää yksinomaan sosiaalityöntekijän työsuoritteeksi (Englund 2009, 14). Tässä yhtälössä vuorovaihtuksen kieli on merkittävässä asemassa. Kielen merkitystä palvelukokemuksiin sosiaalitoimessa on tutkittu esimerkiksi ruotsinkielisten ja saamenkielisten palvelujen osalta (mm. Englund 2009; Heikkilä, Laiti-Hedemäki & Miettunen 2019). Samankaltaisia havaintoja on tehty myös sosiaalityön tutkimuksessa. Kivistö ja

Hautala (2020) tuovat esiin sosiaalityön työntekijöiden ristiriitaisen toimijuuden. Sosiaalityöntekijät ovat aina siihen instituutioon tai organisaatioon sidottuja, jossa he työskentelevät. Heidän rutiininsa ja järjestelmällisyytensä liittyy heidän sosiaalisuutensa tiettyyn palvelujärjestelmän rakenteeseen.

Sosiaalityöntekijän tehtävä ei ole yksioikoinen. Pauli Niemelä nimeää sosiaalityöntekijän tehtäväksi ”ihmisten puolustamisen ja suojelemisen kaikenlaisia hyvinvointivajeita ja puutteita vastaan”. Tehtävään liittyy sekä julkisten resurssien jakaminen että niiden kontrolloiminen, joka tekee siitä haastavan ja saattaa ajaa sosiaalityöntekijät ”moraalisiin ristiriitatilanteisiin”. (Niemelä 2018, 105.) Käytännössä sosiaalityöntekijän tehtävänä on Niemelän mukaan varmistaa, että ihmisellä (asiakkaalla) on hyvä olla fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti. Tämä työ asettuu kuitenkin sosiaalipalveluissa kompleksiseen inhimilliseen kontekstiin, jossa asiakkuuteen saattaa liittyä monenlaisia turvattomuuden ilmentymiä: aineellista, henkistä ja sosiaalista turvattomuutta. (Niemelä 2022.) Samanaikaisesti sosiaalityöntekijöiden mahdollisuudet lunastaa asiakkaiden ja järjestelmän odotukset tässä kompleksisessa kontekstissa ovat sosiaalitoimessa syntyvien palvelukokemusten keskiössä. Odotusten keskiössä on kunnioittava vuorovaikutus, aito kohtaaminen, kuuntelu, ymmärrettyksi tuleminen, läpinäkyvyys, luotettavuus, ennustettavuus sekä avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa omien mielipiteiden ilmaisun ja päätöksenteon. Huonoja palvelukokemuksia syntyy, kun kokee tulleensa ohitetuksi. Myös välinpitämättömän kohtelu, kuuntelemattomuus tai se, ettei asiakkaan kertomaa uskota todeksi, tuottavat aikaisempien tutkimusten mukaan negatiivisia palvelukokemuksia (Blomgren & Saikku 2019).

Sosiaalityön tutkimuksesta heijastuu dilemma ekosysteemin rakenteellisten ja lainsäädännöllisten lähtökohtien ja asiakas- ja työntekijäkokemuskeskeisen kehittämisen (eli ihmiskeskeisyyden) välillä. Asiakkuutta ja siihen liittyviä kokemuksia analysoidaan lukuisissa erillisissä tutkimuksissa (mm. Aarnitaival 2012; Beresford, Croft & Adshead 2008; Blomgren & Saikku 2019; Buchert 2015; Doğan, Dikeç & Uygun 2019; Ewers ym. 2021; Honkanen, Poikolainen & Karlsson 2018; Koskenalho 2013; Kurki 2019 ym.) ja työntekijyyttä ja siihen liittyviä kokemuksia erillisissä (mm. Evans & Kearney 2012; Hagues ym. 2021; Hammar-Suutari 2009; Järvinen 2004; Mooney 2012; Mänttari-van der Kuip 2015a, 2015b; Arola ym. 2020 ym.). Sekä työntekijöistä että asiakkaista heijastuu monenlainen tyytymättömyys. Työntekijöillä tyytymättömyyden juuret juontavat eettisiin ristiriitoihin. Ne liittyvät kokemukseen siitä, ettei voi tehdä auttamistyötä hyvin siksi, että rakenteet tämän estävät. Vaikka lainsäädäntö näennäisesti asettaakin asiakkaan palveluiden keskiöön, rakenteiden koetaan tulevan usein tämän tielle. Rakenteet ilmentyvät työntekijöiden arjessa muun muassa erilaisina ohjeistuksina, kolkkoina työtiloina sekä riittämättöminä resursseina. Nämä puolestaan johtavat kiireeseen ja estävät asiakkaan läsnä olevan kohtaamisen. Tämä voi vaurioittaa palveluekosysteemin keskeistä ilmiötä, osien välistä relaatiota.

2.3.2 Palveluekosysteemin liima: asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen relaatio

Osien ja niiden ominaisuuksien lisäksi keskeinen palveluekosysteemin elementti ovat relaatiot, joita osien ja näiden ominaisuuksien välille muodostuu. Relaatioilla on myös aina omat ominaisuutensa. Asiakkaiden ja työntekijän välille muodostuva suhdetta on tutkittu useissa aikaisemmissa tutkimuksissa. Yi-Chieh Wang, Ching-Ching Luo ja Yang-Fei Tai ovat tutkineet asiakkaan ja työntekijän välille syntyviä hyviä keskinäisiä suhteita. Hyvillä keskinäisillä suhteilla viitataan sellaisiin asiakkaan ja palvelua tuottavan (työntekijän) ihmisen välisiin läheisiin ja harmonisiin suhteisiin, jossa kyseinen asiakas ja työntekijä kokevat ymmärtävänsä toinen toistensa tunteita tai ideoita ja kommunikoidensa hyvin keskenään. Hyvät keskinäiset suhteet ovat yksi positiivisten palvelukokemusten peruspiirteistä (Wang, Luo & Tai 2017). Ne ovat kahden ihmisen (tai ihmisryhmän) välille syntyvä emotionaalinen side, joka perustuu molemminpuoliselle pitämiselle, luottamukselle ja ymmärretyksi tulemisen kokemukselle. Monimuotoistumisen moninaistuminen tuo hyvien keskinäisten suhteiden muodostumiseen kiinnostavia kerrostumia. Moninaistuminen vaikuttaa myös hyvien keskinäisten suhteiden muodostumiseen, sillä muun muassa yksilön ikä, sukupuoli, usko, seksuaalinen suuntautuminen, vammaisuus ja sosioekonominen asema sekä se, miten muut vastaavat näihin, vaikuttavat ihmisten kokemuksiin (Vickers, Craig & Atkin 2013, 316).

Joidenkin tutkijoiden mukaan hyvät keskinäiset suhteet ovat vaikuttavin väline ystävällisen ilmapiirin ja uskollisen työntekijä-asiakassuhteen rakentamiseen. Hyviin keskinäisiin suhteisiin liittyy toisen huolten jakaminen. Hyvät keskinäiset suhteet syntyvät luottamusta, ymmärtämystä, kunnioitusta ja turvallisuutta reflektoivassa ympäristössä. Tällaisessa ympäristössä ihmiselle syntyy tunne siitä, että hän voi ilmaista vapaasti ajatuksiaan ja huoliaan, sillä hän tietää, että toinen ihminen arvostaa häntä. Hyviin keskinäisiin suhteisiin siis liittyy sekä ympäristö, jossa työtä tehdään, että työntekijän aikomus välittää asiakkaasta ja halu luoda ystävyuden kaltainen suhde asiakkaaseensa (mm. O’Leary, Tsui & Ruch 2013; Beresford, P., Crotf, S. & Adshead, L. 2008; Mooney 2012). Palvelumuotoilututkimuksen mukaan hyvät keskinäiset suhteet mahdollistavat erinomaisten asiakaskokemusten syntymisen. Ne heijastavat vilpittömyyttä, nauttimista sekä asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä molemminpuolista ymmärrystä (Wang ym. 2017). Dwayne Gremler ja Kevin Gwinner (2000) lisäävät, että hyviin keskinäisiin suhteisiin liittyy intensiivinen molemminpuolinen kiinnostus toinen toista kohtaan. Tämän asiakas ja työntekijä tuovat esiin fokuoituneella osallistumisella siihen, mitä toinen sanoo ja tekee palveluekosysteemissä syntyvien kohtaamisten aikana.

Asiakkaan ja työntekijän välille syntyvä relaatio voidaan Gemlerin ja Gwinnerin (2000) mukaan jakaa kahteen kategoriaan: miellyttävään vuorovaikutukseen ja henkilökohtaiseen yhteyteen. Miellyttävä vuorovaikutus ilmenee ystävällisyytenä ja huolenpitona. Sen arviointi on kognitiivinen prosessi. Työntekijä voi saavuttaa

miellyttävän vuorovaikutuksen kautta syntyvän suhteen asiakkaaseensa ymmärtämällä asiakkaan tarpeita ja liittymällä niihin, välittämällä palvelutilanteen lopputilanteesta asiakkaan näkökulmasta sekä käyttämällä huumoria keinona asiakkaan rentoutumiseksi. Henkilökohtainen yhteys viittaa asiakkaan kokemukseen hänen ja työntekijän välille syntyvästä sidoksesta. Sidos voi ilmentyä läheisenä identifiointina toisen kanssa tai molemminpuolisena huolenpitona. Henkilökohtainen yhteys voi syntyä kahden henkilön välille heidän koettuaan antavansa samankaltaisia merkityksiä jollekin tietylle tapahtumalle, asialle tai kokemukselle ja näin kokea olevansa samankaltaisia. Se voi syntyä myös toiseen kohdistuvan vilpittömän kiinnostuksen osoituksen lopputulemana. Gremlerin ja Gwinnerin tutkimusten mukaan hyvät keskinäiset suhteet ovat merkittävä positiivisten palvelukokemusten elementti riippumatta siitä, kuinka usein asiakas asioi samassa palveluympäristössä. Gremler ja Gwinner (2000) viittaavat hyvällä asiakas-työntekijäsuhteella asiakkaan kokemukseen miellyttävästä vuorovaikutuksesta palvelun työntekijän kanssa. Tälle on ominaista henkilökohtainen side heidän välillään. Työntekijä voi rakentaa hyviä keskinäisiä suhteita jäljittelemällä tai matkimalla asiakasta, olemalla kohtelias ja tarkkaavainen ja löytämällä yhteisiä kantoja. Tutkijoiden mukaan positiivinen asiakas-työntekijäsuhte on niin vaikutuksellinen positiivisen palvelukokemuksen rakennuselementti, että sen ansiosta myös muut palvelussa asioivat ihmiset vaikuttavat mitä todennäköisemmin positiivisemmin syntyvään kokemukseen. Muiden palvelussa asioivien ihmisten negatiiviset vaikutukset kokemukseen taas hälvenevät. Hyvää suhdetta voi rakentaa erilaisissa kanssakäyntitilanteissa, jopa sähköpostien välityksellä (Crook & Booth 1997). Myös erilainen kirjallinen kommunikaatio ja dokumentit on todettu keskeisiksi vuorovaikutuselementeiksi sosiaalipalveluiden tutkimuksen kontekstissa (mm. Eräsaari 1995; Kääriäinen 2016; Vierula 2012, 2014, 2017).

Asiakas-työntekijärelaation merkitys on tunnustettu myös erilaisten sosiaalipalveluiden kontekstissa. ”Sosiaalityön edellyttämä avainkyky on ennen kaikkea kyky liittyä toisiin ja heidän ongelmiinsa”, toteavat Patrick O’Leary, Ming-Sum Tsui ja Gillian Ruch (2013, 137). Beresford, Croft ja Adshead (2008) (2008) liittävät tähän muun muassa ystävyyden kaltaisia osatekijöitä. Hannah Mooneyn (2012) tutkimuksen mukaan miellyttävä vuorovaikutus ja henkilökohtaisen yhteyden luominen vaikuttavat myös siihen, että ihmiset suosittelevat palveluita muille. Sosiaalityön maoriasiakkaiden näkökulmasta hyvät palvelukokemukset sisältävät ystävällisyyttä, lämmintä ja tuomitsematonta asennetta. Lisäksi he toivovat saavutettavuutta, reagoitukykyä, kunnioitusta ja osaavaa, empaattista, lämmintä ja myötätuntoista sosiaalityöntekijää. Mooneyn (2012) tutkimus tiivistää, että sosiaalityöntekijän tulee olla oma itsensä, kuten esimerkiksi äiti, tati tai sisko, samanaikaisesti kun hän toimii ammatillisena. Tutkimuksessa sosiaalityöntekijät osoittivat empatiaa, arvostusta, nöyryyttä, kunnioitusta ja joustavuutta asiakaskuntaansa kohtaan ja saattoivat jopa tehdä töitä pidempään kuin sosiaalityöntekijän tuntimäärä velvoitti. Kuuntelun merkitys korostui asiakaskokemuksen yhteydessä. Se lisäsi luottamusta ja

auttoi relaation syntymisessä. Myös fyysisen ympäristön merkitys tuli esiin relaation rakentamisessa sosiaalityöntekijöiden ja rangatahi-asiakkaiden välillä. Asiakassuhdetta vahvistaakseen sosiaalityöntekijät tekivät toisinaan työtään muun muassa kävelylenkkien lomassa sekä käyttivät apunaan metaforia, musiikkia ja visualisointeja (Mooney 2012).

Lior Birger ja Yochay Nadan ovat puolestaan löytäneet sosiaalityöntekijöiden ja pakolaistaustaisten henkilöiden suhdetta Saksassa ja Israelissa tutkiessaan, että he muodostivat ”läheisiä, epävirallisia suhteita”. He kuvaavat näitä kahdella eri tavalla: ystäväsuhteen ja vanhempisuhteen kaltaisina. Ystäväsuhteen kaltaiset suhteet he tunnistivat tasa-arvoisemmiksi kuin vanhempisuhteen kaltaiset suhteet, joihin liittyi muun muassa pakolaistaustaisten aikuisten kohtelu lapsenkaltaisena. Ystäväsuhteeseen he liittivät riskin väärinymmärryksiin ja toisaalta riskit työntekijöiden uupumukseen. He ovat tunnistaneeet tutkimuksessaan myös syitä siihen, miksi tällaiset suhteet ovat tässä kontekstissa erityisen merkityksellisiä. Birgerin ja Nadanin mukaan valtion politiikka sekä jokapäiväinen rasismi vaikuttavat siihen, että työntekijät ja asiakkaat kokevat tarpeelliseksi muodostaa tällaisia epämuodollisia suhteita. Epämuodollisiin suhteisiin liitettiin yhteydenpito asiakkaisiin työajan ulkopuolella sekä sen jälkeen, kun työperäinen suhde on jo loppunut, sekä fyysiset kontaktit, kuten halaaminen. Suhteiden epämuodollisuutta korostettiin kielellisillä valinnoilla. Tällaisia valintoja ovat esimerkiksi sinä (*du*)-pronominin käyttö virallisemmän ”te” (*Sie*)-pronominin sijaan. Epäviralliset suhteet vaikuttivat luottamuksen rakentamiseen sekä saivat aikaan jopa ”positiivisia terapeuttisia tuloksia”. (Birger & Nadan 2022, 410-418.)

Kuulluksi tulemisen tunne on yksi hyvän asiakas-työntekijärelaation perusominaisuuksista. Tätä voidaan osoittaa olemalla solidaarinen asiakasta kohtaan. Myös empatia eli ”mielikuvituksellinen toisen kokemuksen jakaminen” (Hepburn & Potter 2007, 99) liitetään hyvän suhteen muodostumiseen. Hyvää asiakas-työntekijäsuhdetta voi muodostaa erilaisilla käyttäytymistavoilla. Näitä ovat muun muassa katsekontakti, hymyt, eleet, tiheät vastaukset, avoimuus, luottamus, kunnioitus, synkronointi, emotionaalinen side, miellyttävyys, ystävällisyys, henkilökohtaiset paljastukset, intimitteetti, tarkkaavaisuus, toisen sanojen uudelleen muotoilu ja toistaminen, äänensävy sekä äänten pituus. Empatia on sen positiivisiin palvelukokemuksiin nivoutuvan merkityksen vuoksi myös yksi palvelumuotoilun perusarvoista. Mariluz Soto Hormazába kuvaa palvelumuotoilua ja tunnekokemuksia koskevassa väitöskirjatutkimuksessaan empatiaa ”kultaisena toimintatapana”, jota tarvitaan, jotta ihminen pääsee emotionaalisesti lähelle toista ihmistä (Soto Hormazába 2021, 60). Josina Vink ja Anna-Sophie Oertzen (2018) tuovat esiin artikkelissaan, että empatia, yhdessä elettyyn kokemukseen pohjautuvan tiedon kanssa, on palvelumuotoilun perustan, vastavuoroisen yhteissuunnittelun, peruselementti. Tämän taustalta löytyvän empaattisen muotoilun yksi keskeisistä ominaispiirteistä on ihmimillinen herkkyyks, joka perustuu ajatukseen kerätä inspiraatiota ja tietoa ihmisten elettyjen

kokemusten ja kontekstien kautta (Mattelmäki, Vaajakallio & Koskinen 2014). Empatian merkitys palveluekosysteemien muotoilussa on kiistaton, mutta samanaikaisesti empatiaan on yhdistetty sen ”yliarvottaminen” sekä ”ematialoukku”. Empaattisuuden tietoisesti pyrkiminen saattaa palveluekosysteemien muotoilun yhteydessä nostaa osallistujien kokemuksista suosittu tai muotoilijan omiin kokemuksiin perustuvat oletukset muotoilun keskiöön toimien tällöin mahdollisesti positiivisten palvelukokemusten muotoilua vastaan (mm. Vink & Oertzen 2018; Mattelmäki ym. 2014).

Kuten Hepburn ja Potter (2007) tuovat esiin, luottamus on yksi empatian perusrakennusaineista. Luottamus on myös itsessään yksi hyvän asiakas-työntekijäsuhteen rakentumisen merkittävimmistä ilmentymistä sekä sosiaalipalveluissa syntyvien hyvien palvelukokemusten edellytys. Sosiaalipsykologisen tutkimuksen mukaan luottamus rakentuu kahdenlaisesta luottamustyyppistä. Näitä ovat kognitiivinen luottamus sekä affektiivinen luottamus. Kognitiivinen luottamus perustuu tiedolle ja kokemustiedolle. Affektiivinen luottamus perustuu puolestaan emotionaalisiin yhteyksiin toisten henkilöiden kanssa. Luottamus voidaan erottaa luottamukseen, joka syntyy toisensa tuntevien ihmisten välille, ja luottavaisuuteen, joka muodostuu tuntemattomien ihmisten välille (Hokkanen 2014).

Devon Johnson ja Kent Grayson (2005) ovat rakentaneet tutkimustensa pohjalta mallin luottamuksen rakentumisesta palvelusuhteissa. Palvelusuhteissa rakentuva luottamus muodostuu heidän mukaansa viidestä elementistä. Ensimmäinen näistä on palvelun työntekijän asiantuntijuus. Tällä viitataan palvelun tuottajan tiedon tasoon ja kokemuksiin pääpalvelun tuottamiseen liittyen. Tutkimusten mukaan yksilön havaittu asiantuntijuuden taso edistää hänen uskottavuuttaan ja sitä kautta luotettavuuttaan (Busch & Wilson 1976). Toinen elementti on palvelusuoritus. Tämä tarkoittaa asiakkaan arviota ydinpalvelutuotteiden toimivuudesta. Tämä koostuu prosessielementeistä eli vuorovaikutuksesta palvelun aikana ja palvelun konkreettisista lopputuotoksista (Grönroos 1984). Kolmas elementti on organisaation maine. Organisaation havaittu maine vaikuttaa asiakkaan uskoon siitä, onko palvelua tuottava organisaatio reilu ja rehellinen (Doney & Cannon 1997). Hyvää mainetta organisaatio voi saada tekemällä sitä, minkä koetaan ”olevan oikein” (Drumwright 1994). Neljäs elementti on tyytyväisyys aikaisempiin vuorovaikutustilanteisiin. Tyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan mielentilaa, joka voi olla esimerkiksi palvelun aiheuttamaa iloa, pelkoa tai suuttumusta. Tämä syntyy asiakkaan odotuksista palvelun suhteen sekä siitä, mitä palvelukokemuksen aikana oikeasti tapahtuu (Westbrook & Oliver 1991). Viides elementti on koettu samankaltaisuus eli palvelua tuottavan työntekijän ja asiakkaan yhteiset arvot ja kiinnostukset. Tämä perustuu ajatukselle siitä, että samankaltaiset asenteet vetävät ihmisiä puoleensa. Luottamuksen rakentuminen johtaa asiakasrajapinnassa työskentelevän työntekijän menestykseen toivottujen ratkaisujen saavuttamisessa sekä tulevan vuorovaikutuksen odottamiseen (Weitz 1981).

Luottamus voidaan yhdistää aikaisempien tutkimusten pohjalta myös suoraan erilaisten sosiaalipalveluiden muodostamassa palveluekosysteemissä muodostuviin palvelukokemuksiin. Kati Honkanen, Jaana Poikolainen ja Liisa Karlsson ovat tutkineet institutionaalisen luottamuksen syntymistä suomalaisissa hyvinvointipalveluissa. Heidän tutkimuksensa mukaan luottamus hyvinvointipalveluihin vahvistui, kun asiakkaille syntyi palveluissa huomaamisen ja kohtaamisen kokemuksia. Luottamus vahvistui niin ikään työntekijöiden osoittaessa välittävänsä palvelunkäyttäjien kokonaishyvinvoinnista. Vastaavasti torjumisen ja syyllistämisen kokemukset rapauttivat luottamusta. (Honkanen ym. 2018.) Luottamusta siis syntyy palveluissa silloin, kun molemmat vuorovaikutuksen osapuolet osoittavat pyrkivänsä ymmärtämään toinen toisiaan (Beitat 2015). Vuorovaikutuksessa heijastuva ymmärtäväisyys toimii työntekijän välineenä osoittaa asiakkaalle, että häntä on kuultu ja häneen suhtaudutaan myönteisesti (Heino 2016). Työntekijän syyllistävä toimintatapa, joka ilmenee valvontana ja kontrollointina, kuormittaa asiakasta. Se syrjäyttää häntä ja murentaa hänen luottamustaan. Torjuva toimintatapa ilmenee tiukkana palvelun rajaamisena. Se aiheuttaa asiakkaassa turhautumisen kokemuksen ja yksin jäämisen tunteen. Nämä horjuttavat asiakkaan luottamusta. Huomioivat toimintatavat näyttäytyvät osaamisen ja auttamisen kautta. Ne synnyttävät huomatuksi tulemisen kokemuksia asiakkaassa ja vakiinnuttavat luottamusta. Kohtaava toimintatapa heijastuu vastavuoroisena ja aktiivisena toimimisena. Tämä saa aikaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen kokemuksen asiakkaassa, mikä voimauttaa häntä ja lujittaa luottamusta (Honkanen ym. 2018).

Luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä koetaan yhdeksi onnistuneen työsuorituksen merkiksi (mm. Cree & Davis 2007; Metteri 2012). Kun asiakkaan ja työntekijän välillä on luottamusta, heijastuu se hyvänä kohteluna (Metteri 2012). Luottamuksen rakentaminen sosiaalityössä on siis molemminpuolista, asiakkaan ja työntekijän, tehtävää. Molemmat voivat edistää luottamuksen rakentumista erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. He saattavat molemmat myös estää luottamusta syntymästä keskinäisissä vuorovaikutustilanteissaan. Vastavuoroisuus onkin yksi luottamuksen rakentumisen perusedellytyksistä. Luottamus muodostuu aina vähintään kahden ihmisen välille. (Törrönen 2018.)

Samanaikaisesti, kun asiakas-työntekijäsuhteen välittömyyden on tunnustettu olevan merkittävä osa positiivisia palvelukokemuksia, tämän toinen toisiinsa liittymisen on todettu sosiaalipalveluiden kontekstissa törmäävän myös yhteen ydinristiriitaan. Vaikka ystävällisen relaation on todettu tuottavan positiivisia asiakaskokemuksia, koetaan se samanaikaisesti ongelmalliseksi laadukkaan työn tekemisen näkökulmasta. Esimerkiksi sosiaalityön perinteinen määritelmä pitää sisällään ajatuksen ”turvaetäisyydestä” asiakkaan ja työntekijän välillä. Tätä luodaan työntekijöiden osalta muun muassa siten, ettei kerrota liikaa itsestään. Tätä kautta pyritään hallitsemaan sitä, että suhde asiakkaan ja työntekijän välillä pysyisi ”ammattimaisena” ja riittävän etäisenä (O’Leary ym. 2013).

Se, millaisia piirteitä työntekijä-asiakasrelaation osaksi tulee ja miten hyvä relaatio ilmenee, liittyy kiinteästi myös organisaatioon, jonka kontekstissa asiakkaat ja työntekijät toinen toisensa kohtaavat. Institutionaalisen logiikan mukaan ihmiset ovat aina osa jonkinlaista järjestelmää, jotka määrittelevät sitä, miten ja miksi ihminen toimii juuri niin kuin hän tietystä ympäristössä toimii ja minkälaisia merkityksiä hän toiminnalleen antaa (Thornton, Ocasio & Lounsbury 2012). Sekä asiakas että työntekijä saattavat toisinaan kokea, että juuri institutionaalinen logiikka aiheuttaa esimerkiksi odottamista tai hidasteita palvelun aikana. Vaikka tahto sujuvoittamiseen voisi työntekijän osalta olla, voi palveluissa asioiminen tuntua asiakkaan osalta pitkältä ja vaikealta. Tämä saattaa vaurioittaa luottamuksen kokemusta.

Mari Kivistön ja Sanna Hautalan (2020) mukaan sosiaalityössä on institutionaalisia rakenteita, jotka eivät keskity asiakkaan tarpeisiin. Tällaiset organisaatorakenteet estävät asiakaskeskeisyyden toteuttamisen. Ne luovat mielikuvan organisaatiosta kaukaisena, passiivisena toimijana, joka ei pysty vaikuttamaan asiakkaidensa tarpeisiin. Tällaisiin rakenteisiin liittyy esimerkiksi liiallinen byrokratia sekä valta-asetelma, joka ei tue asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa omaan tilanteeseensa. Tämänkaltaiset toimintamallit luovat esteitä luottamuksen rakentumiselle asiakkaiden ja heitä palvelevien sosiaalityöntekijöiden välille (Grell, Blom & Ahmadi 2019). Asiakasta ja työntekijää toinen toisistaan etäännyttävä järjestelmä ilmenee muun muassa sellaisina käytäntöinä, joissa jotkut asiakasta koskevat päätökset saatetaan tehdä johtavien sosiaalityöntekijöiden eikä asiakasrajapinnassa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden toimesta. Tällaiset tilanteet saattavat aiheuttaa sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan eksklusiota (Kivistö & Hautala 2020). Ne myös vähentävät sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksia toteuttaa eettistä toimijuuttaan. Asetelman merkitys korostuu sellaisilla asiakkailla, joilla on kokemuksia siitä, että omia oikeuksia on poljettu nimenomaan viranomaisten taholta. Tällaisia asiakkaita voivat olla esimerkiksi pakolaistaustaiset aikuissosiaalityön asiakkaat. Tämänkaltaisissa tapauksissa luottamuksen rakentuminen voi vaatia pitkiä prosesseja, joissa asiakkaalle syntyy kokemus konkreettisista muutoksista omassa elämässä (Turtiainen 2009; Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 152).

Luottamus on myös yksi asiakaskeskeisen organisaation mittareista (Kivistö & Hautala 2020). Asiakaskeskeisessä organisaatiossa organisaatio ja sen työntekijät luottavat asiakkaisiinsa. Toisaalta asiakkaat pystyvät luomaan luottamuksellisen suhteen organisaatioon sekä sitä edustavaan työntekijään (mm. Beresford, Croft & Adshead 2008; Grell ym. 2019; Kivistö & Hautala 2020). Palvelukokemukset ovat palveluekosysteemien subjektiivinen heijastuma, joiden kautta voimme pyrkiä ymmärtämään tätä suhdetta.

2.4 Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin jättämä subjektiivinen tunnejälki: palvelukokemukset

2.4.1 *Palvelukokemusten inhimilliset ulottuvuudet*

Palvelukokemusten kautta tarkasteltuna katse suuntautuu ensisijaisesti palveluekosysteemin mikrotasoon. Palveluekosysteemin toiminta heijastuu sen muodostaviin mikrotason keskeisiin osiin eli ihmisiin palvelukokemusten muodossa. Kokemukset muodostuvat osien välisissä relaatioissa. Tarkastelemalla palvelukokemuksia on mahdollista ymmärtää palveluekosysteemissä muodostuvia merkityksiä. Palvelukokemukset ovat subjektiivinen tila, johon liittyy muun muassa symbolisia merkityksiä, hedonisia vastauksia ja esteettisiä kriteereitä (Holbrook & Hirschman 1982). Ne ovat ennen kaikkea tunnejälki, joka palveluekosysteemin osana olemisesta ihmiseen jää. Palvelukokemukset ovat myös se tunnejälki, joka helposti leviää palveluekosysteemin ulkopuolelle. Palveluekosysteemissä asioimisesta syntyy aina ihmiselle jonkinlainen kokemus. Se voi olla hyvä, huono tai merkityksetön. ”Kaikki palvelukohtaukset pitävät näin ollen sisällään mahdollisuuden emotionaaliseen sitoutumiseen, palvelun [...] arkipäiväisyydestä riippumatta”, toteavat Robert Johnston ja Xiangyu Kong (2011, 2). Riitta Haverisen, Leila Simosen ja Irma Kiikkalan (1998) mukaan palvelukokemuksia tarkastellessa tulee pureutua erityisesti siihen, minkälaisia toiveita ihmisillä on palvelusta ennen palveluekosysteemissä asioimista ollut ja toisaalta siihen, miltä toteutunut palvelu on tuntunut. Palvelukokemusten arvioimisessa onkin syytä tarkastella juuri toivotun ja toteutuneen palvelun eroja ja sitä, miten ne vaikuttavat tunnekokemukseen. Kristina Heinosen ja Tore Strandvikin (2015) mukaan toiveiden ja realiteettien välillä sijaitsee ”toleranssialue” eli ihmiset sietävät jonkinlaisia muutoksia toiveiden ja toteutumisen välillä.

Tunnejälkeä, jonka palveluekosysteemi siellä olleeseen jättää, voidaan lähestyä ainakin kolmesta eri näkökulmasta (Helkkula 2011). Ensimmäinen näistä näkökulmista on fenomenologinen. Fenomenologiselle palvelukokemuksen määritelmälle on tyypillistä, että palvelukokemuksessa tarkastellaan yksilöiden sisäisiä, subjektiivisia, tapahtumakohtaisia ja kontekstisidonnaisia kokemuksia. Fenomenologian mukaan kokemukset ovat ihmisen ja hänen ympäristönsä välille vuorovaikutuksessa syntyviä merkityssuhteita, jotka määrittyvät ensisijaisesti ihmisen kehollisen olemuksen kautta (mm. Dewey 2010; Perttula & Latomaa 2008; Beresford & Salo 2008). Muita kokemukseen vaikuttavia tekijöitä ovat ihmistä ympäröivä ympäristö muine ihmisineen, materiaaleineen, tuntemuksineen, äänineen, hajuineen, makui- neen ja näköaistimuksineen. Kokemukset ovat luonteeltaan yksilöllisiä, ainutlaatuisia ja ainutkertaisia, ja ne asettuvat aina myös johonkin kulttuuris-sosiaalis-ajalliseen kontekstiin. Osalla kokemuksista on kollektiivisia piirteitä.

Yksilökokemuksen lisäksi kokemuksilla on myös henkilöiden välille muodostuva, sosiaalinen konteksti. Palvelukokemukset muodostuvat heterogeenisessä ihmisten verkostossa. Ihmisten välinen vuorovaikutus on merkittävä kokemuksen laukaisija.

Yen-Hao Hsieh ja Soe-Tsyr Yuan tuovat artikkelissaan esiin, että vaikka palvelun tuottajat luovat puitteet, joissa palvelun asiakas voi asioida, palveluiden asiakkaat ja tuottajat luovat palvelukokemuksia ja niissä muodostuvaa arvoa yhdessä. Asiakkaiden odotukset palvelusta ovat keskiössä heidän tunnekokemuksensa muodostumisessa. (Hsieh & Yuan 2021.) Palvelukokemusten fenomenologisen määritelmän mukaan palvelukokemukseen vaikuttavat ihmisten keskinäinen riippuvaisuus, sosiaalinen ympäristö ja ihmisten välinen vuorovaikutus (Pullman & Gross 2004). Kelvin Low (2015) lisää tähän ihmisten aistikokemukset. Hänen mukaansa juuri aistit määrittävät sen, miten mikäkin asia koetaan ja minkälaisia merkityksiä siihen liitetään. Aistien ja kokemusten tutkimisen suhteen Low nostaa esiin tarpeen huomioida myös muut aistit kuin näköaistin. Mariluz Soto tuo tunnekokemusten muodostumiseen palvelumuotoilussa liittyvässä väitöskirjatutkimuksessaan esiin, että sen lisäksi, että tunnekokemuksia muodostuu palveluiden muotoilun kontekstissa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, syntyy niitä myös ihmisten vuorovaikuttaessa artefaktien kanssa tai niiden ympärillä (Soto 2021, 21). Palvelukokemusten syntyminen yhteyteen liitetään myös vuorovaikutus erilaisten teknologisten ja digitaalisten elementtien kanssa.

Toinen lähestymistapa on prosessiluonteinen. Prosessiluontoisia palvelukokemusten määritelmiä yhdistää Anu Helkkulan (2011) mukaan se, että ne keskittyvät palvelukokemuksen vaiheistamiseen prosessiksi. Tässä lähestymistavassa palvelun kokijaksi nimetään usein asiakas. Bo Edvardssonin, Bo Enquistin ja Robert Johnstonin (2005, 151) mukaan palvelukokemus on ”palveluprosessi, joka synnyttää kognitiivisia, emotionaalisia ja behavioristisia reaktioita asiakkaalta ja johtaa mentaaliseen merkkiin, muistoon”. Myös työntekijälle muodostuu kuitenkin palveluista aina kokemus, joka heijastuu asiakkaan kokemukseen. Asiakas ja työntekijät molemmat kokevat palvelun. Palvelukokemuksiin vaikuttavat sekä asiakkaan että työntekijän aikaisemmat kokemukset. Kokemukset muodostuvat sosiaalisessa, spatioalisessa, fyysisessä sekä ajallisessa kontekstissa. Tämä korostaa jälleen nimenomaan fenomenologisen lähestymistavan arvoa. Kolmas palvelukokemusten määritelmä orientoituu palvelukokemusten lopputulemaan. Tälle määritelmälle on tyypillistä arvioida sitä, mikä palvelukokemus oikeastaan on sen perusteella, mitä siitä kokijalle jää. Lopputulema voi olla muun muassa tyytyväisyyttä tai erilaisia mielihyvän tunteita.

Palvelukokemus rakentuu eri elementeistä, joita ovat muun muassa palvelun saavutettavuus ja saatavuus ja toisaalta monet palvelun työntekijöihin ja erilaisiin kohtaamisiin liittyvät piirteet. Tärkeitä työntekijöihin liitettäviä, palvelukokemuksiin vaikuttavia piirteitä ovat viestintä, vastauksen nopeus, empatia, tarkkaavaisuus, sitoutuminen, huolenpito, kohteliaisuus, pätevyys, toiminta sekä rohkaisu (mm. Flanagan 2020; Helkkula 2011). Neda Hashemi, Maryam Marzban, Bernadette Sebar ja Neil Harris (2021) ovat tutkineet Lähi-idästä muuttaneiden kokemuksia Australiassa. He huomauttavat, että palvelun koettu saavutettavuus ja todellinen saavutettavuus ovat kaksi eri asiaa. Palvelukokemukset eivät synny yhden, yksittäi-

sen elementin pohjalta, vaan polun, jota asiakas palvelumatkallaan kulkee, varrella erilaisten kontaktipisteiden ja kriittisten pisteiden kautta, joilla avustamassa ja vuorovaikuttamassa on toisena palvelukokemuksen osapuolena sosiaalitoimen työntekijä. Tätä prosessimaisuutta kutsutaan palvelumuotoilussa palvelupoluiksi (mm. Tuulaniemi 2011; Miettinen & Valtonen 2018; Koivisto 2007; Koivisto, Säjänjäkangas & Forsberg 2019).

Myös palveluiden ajallinen konteksti vaikuttaa palvelukokemuksiin. Ihmiskeho, jonka kautta kokemukset aistitaan, on luonteeltaan ajassa muuttuva, ja näin ollen se tulkitsee kokemukset aina ajankohdasta riippuen (mm. Dewey 2010). Tuija Pitkäkosken (2015) mukaan ihmisellä on tarve päästä nopeasti selvytyteen tilasta, jossa palvelukokemus muodostuu. Tilan hahmottaminen on osa ihmisen turvallisuushakuisuutta. Fyysisen tilan hahmottamisen merkitys korostuu tutkimusten mukaan erityisesti ensimmäisellä käyntikerralla. Erityisesti odotus- ja jonotusaika ovat palvelukokemusten näkökulmasta merkittäviä. Kun odotusaika palveluun pääsyyn pitenee, asiakastyytyväisyys vähenee (mm. Katz, Larson & Larson 1991; Baker & Cameron 1996). Myös odotusaika on tunnekokemus. Paula Haynes jakaa odottamisajan seitsemään periaatteeseen. ”Tyhjä” odotusaika tuntuu pitkältä, joten asiakkaiden huomio tulisi odottamisen aikana suunnata pois itse odottamisesta. Sellaiset minuutit, joiden aikana asiakas kokee prosessin, jossa hän on, edistyvän, tuntuvat nopeammilta kuin ne aktuaalisesti ovat. Odottamisaika, jonka pituus on asiakkaalle epäselvä ja määrittelemätön, tuntuu pidemmältä. Silloin kun palveluun liitetty odotus tai hyöty on asiakkaalle todella merkittävä, tuntuu odottaminen lyhyemmältä. Oikeudenmukainen odotusjärjestelmä, jossa ensin jonoon asettunut saa myös palvelua ensin, saa odottamisajan tuntumaan lyhyemmältä. Asiakkaat odottavat palveluiden yhteydessä jonkinlaista odottamista. Niin kauan kuin todellinen odottamisaika vastaa tähän odotukseen, on odottaminen asiakkaalle hyväksyttävää. Palvelun tuottajan näkyvät toimet, joilla pyritään vähentämään odottamisaikaa, saavat odottamisajan tuntumaan lyhyemmältä. (Haynes 1990, 22–24.) Odottamisaikaa on toisinaan vaikea vähentää, jolloin aikaa tulisi tarkastella myös siitä näkökulmasta, miten erilaisia odotus- ja jonotusaikoja saadaan tehtyä kokemuksena miellyttävämmiksi.

Kaikki nämä tutkimukset heijastavat sitä, että palvelukokemusten muodostumisen kannalta keskeisimmässä asemassa ovat ihmiset, joiden välille palvelukokemukset muodostuvat. Tämä on todettu myös sosiaalipalveluiden saralla, muun muassa sosiaalityötä ja monimuotoistumista tarkastelevassa tutkimuksessa. ”Onnistunut palvelujen tuottaminen on riippuvainen sosiaalityöntekijöiden kapasiteetista oppia jatkuvasti erilaisista ihmisten kokemuksista niin pakolaistaustaisilta asiakkailtaan kuin itseltäänkin”, toteaa Miriam George (2012, 436). Riitta Haverinen (Haverinen, Simonen & Kiikkala 1998, 83–84) luettelee artikkelissaan Christian Grönroosin (1984) kuusi hyväksi koetun palvelun kriteeriä, joista valtaosa liittyy nimenomaan siihen, että itse palvelu koetaan usein ihmisenä, joka sitä tuottaa. Ensimmäinen kri-

teeri on palvelun antajan ammatillisuus ja taidot. Asiakkaiden tulee oivaltaa, että palvelun tuottaja, työntekijät ja operationaalinen systeemi fyysisine resursseineen omaa ne tiedot ja taidot, joita vaaditaan ongelman ratkaisemiseksi ammatillisella tavalla. Asenteet ja käyttäytyminen ovat toinen kriteeri. Asiakkaiden tulee tuntee, että palveluhenkilöstö on kiinnostunut ja sitoutunut ratkaisemaan ongelmat hyvällä ja luovalla tavalla. Kolmas kriteeri on saavutettavuus ja joustavuus. Asiakkaiden tulee tuntee, että palvelun tuottaja, sijaintipaikka, aukioloajat, työntekijät ja järjestelmä on suunniteltu ja toimivat siten, että on helppo hakea palveluja ja että palvelut mukautuvat asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin joustavalla tavalla. Luotettavuus on kriteereistä neljäs. Tämä viittaa siihen, että asiakkaiden tulee tietää, että he voivat luottaa tehtyihin sopimuksiin ja lupauksiin, ja asiakkaan paras on toiminnan ydin. Viidenneksi kriteeriksi Grönroos nimeää korjaamisen. Hyväksi koetun palvelun asiakkaat tietävät, että jos jotain menee vikaan, palvelun tuottaja välittömästi saa tilanteen hallintaan ja löytää uuden hyväksyttävän ratkaisun. Viimeinen eli kuudes kriteeri on maine ja uskottavuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaiden pitää luottaa palvelun tuottajan toimintaan ja hyvään lopputulokseen. Toimintaa ohjaavat arvot tulee kokea yhteisiksi.

Palvelumuotoilun yhteydessä viitataan usein ihmiskeskeisyyteen yhtenä positiivisten palvelukokemusten luomisen piirteistä (mm. Miettinen & Koivisto 2009; Stickdorn & Schneider 2011; Tuulaniemi 2011; Miettinen 2016, 2021). Tällä viitataan palvelumuotoilussa tapaan nähdä palvelut niissä asioivien ja niitä tuottavien ihmisten kokemusten näkökulmasta. Joseph Giacomini (2014) tiivistää ihmiskeskeisyyden sellaista tuotteiden, systeemien ja palveluiden muotoiluksi, jotka ovat fyysisesti, havainnollisesti, kognitiivisesti ja emotionaalisesti intuitiivisia. Intuitiivisuutta Giacomini kuvaa neljän ominaisuuden kautta. Intuitiivisten tuotteiden, systeemien tai palveluiden fyysiset elementit ovat helppoja käyttää. Niiden tuottamat aistiärsykkeet ovat helposti havainnoitavissa. Lisäksi niiden sisältämät tiedot ja merkitykset ovat ilmeisiä ja nopeasti havaittavissa. Intuitiivisten tuotteiden, systeemien tai palveluiden tunne-elementit ovat yhteensopivia ihmisten otaksutun tunnetilan kanssa. (Giacomini 2014.) Lia Patrícion, Daniela Sangiorgin, Dominik Mahr:n, Martina Čaić:n, Saleh Kalantarin ja Sue Sundar:n (2020) terveyspalveluita koskevan artikkelin mukaan ihmiskeskeisillä palveluilla viitataan palveluihin, joissa keskiössä ovat ihmiset ja yhteisöt sekä heidän voimaannuttamisensa oman palvelutarpeensa haltuunottamiseksi sen sijaan, että heidät nähtäisiin yksinomaan passiivisina palvelun vastaanottajina. Tässä kontekstissa palvelun asiakkaista tulee myös palvelun tuottajille palveluiden kehittämiseen aktiivisesti osallistuvia yhteistyökumppaneita. Klaus Krippendorf (2000) hahmottaa ihmiskeskeisen muotoilun kiinnostuksena sitä kohtaan, miten ihmiset näkevät, tulkitsevat ja elävät erilaisten artefaktien kanssa. Normanin (2005, 92) mukaan ihmiskeskeistä muotoilua voidaan tarkastella ihmisten arjen helpottamisena siten, että heidän arkinen avuttomuuden tunteensa lievenee. Ihmiskeskeinen muotoilu on mahdollisuus asiakaspalvelijoille

näyttäytyä asiakkaan edessä ”pelastavina ritareina valkoisessa ja kiiltävässä haarniskassa”, jotka ovat valmiita tarjoamaan asiakkaille apua (Norman 2005, 93). Mieke der Bijl-Brouwerin (2017) mukaan ihmiskeskeinen muotoilu on sarja periaatteita ja menetelmiä, joiden avulla ihmisille muotoillaan tarpeellisia, käytettäviä, miellyttäviä ja merkittäviä palveluita. Siksi aivan keskeistä ihmiskeskeiselle muotoilulle on kerryttää tietoa ihmisyydestä sekä siitä, miten ihmiset vuorovaikuttavat toinen toistensa sekä digitaalisen ja fyysisen ympäristönsä kanssa. Kehittämisen keskiössä ovat tunteet, joita vuorovaikutuksessa syntyy.

Palvelukokemusten subjektiivisuus

Kokemus on aina perusluonteeltaan subjektiivinen. Se on ihmisen aktiivista vuorovaikutusta ympäristönsä kanssa (Dewey 2010). Kokemukset muodostuvat kokemusympäristöissä. Kokemusympäristön ensimmäisen, ja keskeisimmän, elementin muodostavat ihmisen peruselintoiminnot. Nämä muodostuvat aistielimistä: silmistä, korvista, nenästä, suusta ja ihosta. Aistielimiemme avulla tietynlaiset aistimukset mahdollistuvat ja toiset taas sulkeutuvat pois. Liikuntaelimet määrittävät kokemusympäristömme fyysiset rajat. Hermosto määrää sen, miten käsittelemme havaitsemiamme aistiärsyksiä. Koska jokaisen ihmisen aistielimet, liikuntaelimet ja hermosto ovat yksilöllisiä, on myös kokemusympäristö jokaiselle aina ainutlaatuinen (mm. Alhanen 2014; Rousi 2016). Tämä on fenomenologian perusajatus. Kaikki, minkä koemme, on sidottu kehoomme. Maailmassa ei ole kahta tasan yhtä vanhaa, tasan samalla tavalla ajattelevaa, tasan samanlaisen aistielimistön omaavaa tai tasan samassa fyysisessä paikassa olevaa ihmistä. Näin ollen kokemukset ovat aina lähtökohtaisesti yksilöllisiä. Myös tilanne, jossa ihminen kulloinkin on, vaikuttaa merkittävästi kokemuksiimme. Palvelukokemukset myös liikkuvat ajassa ihmisten mukana. Mariluz Soto tiivistää väitöskirjatutkimuksessaan, että ”kaikki ihmisten kokemukset voivat vaikuttaa sekä heidän nykyhetkeensä että tulevaisuuden havaintoihinsa, ymmärrykseensä ja päätöksiinsä” (Soto 2021, 26).

Ihmisen yksittäiset kokemukset muodostuvat erilaisista osasista (Dewey 2010). Osasten yhteenliittymänä jotkut kokemukset jäävät joskus erityisesti mieleen. Deweyn mukaan tällaisia mieleenpainuvia kokemuksia ovat sellaiset, jotka ovat selvästi erilaisia kuin aikaisemmat tai odottamamme tulevaisuuden kokemukset. Hän kuvaa tätä myrskyyn liittyvän metaforan kautta. ”[Myrsky] jää mieleen, koska se piiryy niin selvästi esiin kaikesta sitä edeltävästä ja jälkeensä tulevasta”, Dewey kirjoittaa (2010, 50). Pystymme myös nimeämään ja erittelemään kokemuskokemuksistamme joitain erityisiä kokemuksia. Etnografien mukaan kokemukset ovat aina paikkaan sidonnaisia ja toisaalta uudenlaisia paikkoja luovia (Pink 2015). Paikat tulevat todellisiksi ihmisten, materiaalien ja aistien välisissä kohtaamisissa. Kuten edellä kuvataan, keskeinen paikka, jossa palvelukokemukset muodostuvat, on ihmisen oma keho ainutlaatuisine kokemuksineen ja biologisine ominaisuuksineen. Palvelukoosteen muodostuu, kun erilaiset ihmiset kohtaavat jonkin palvelutarpeen äärellä

toinen toisensa. Tällöin kohtaavat myös heidän kokemuksensa. Intersubjektiivisuus on palvelukokemusten ilmentymisen yksi perusominaisuuksista.

Palvelukokemusten intersubjektiivisuus

Sosiaalinen palveluympäristö on merkittävässä osassa palvelukokemusten syntyemisessä. Se muodostuu muiden toiminnasta ja heidän reaktioistaan kunkin henkilön toimintaan. Pohjimmiltaan se on siis vuorovaikutusta (mm. Alhanen 2013; Dewey 2010). Palvelumuotoilututkimuksessa (mm. Pitkäkoski 2015; Baker & Cameron 1996) tässä yhteydessä puhutaan palvelukohtaamisista ja asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisestä vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutus on paitsi kielellistä myös muista elementeistä syntyvää.

Sosiaalinen vuorovaikutus on enemmän kuin pelkkiä kuultuja sanoja ja visuaalisia symboleita (Pink 2015). Myös sanalliseen vuorovaikutukseen liittyy kehollisuutta. Sarah Pinkin mukaan identiteettimme muodostuu sosiaaliseen ja materiaaliseen ympäristöön liittyvän osallistumisemme kautta. Kokemus itsestämme on jatkuvassa muutoksessa, joka heijastuu vuorovaikutustilanteissa ja kohtaamisissa muiden kanssa. Hän puhuu tässä yhteydessä aistillisesta vuorovaikutuksesta. Tämä muodostuu aina kehomme sekä meitä ympäröivän materiaalisen ympäristön yhtälössä. Hän jakaa aistikokemukset subjektiivisiin ja intersubjektiivisiin kokemuksiin. Vuorovaikutus muodostuu sekä sanattomasta vuorovaikutuksesta, kuten eleistä, ilmeistä, katseesta, habituksesta, asennosta, etäisyyksistä ja erilaisista tunnelmaisuuksista, että paraverbaalisesta vuorovaikutuksesta. Tällaiseksi lasketaan esimerkiksi äänenpaino, sanojen painotukset, lauseiden painotukset ja intonaatio. (Pink 2015.)

Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on palvelukokemusten keskeisin elementti. Molemmille syntyy palvelusta kokemus. Myös muut palvelussa asioivat henkilöt vaikuttavat tutkimusten mukaan palveluissa muodostuviin kokemuksiin (mm. Grove ja Fisk 1992; Baker & Cameron 1996). Ilman vuorovaikutusta toisten ihmisten kanssa kokemusta ei synny lainkaan (mm. Alhanen 2008; Dewey 2010). Asiakaspalvelijan ja asiakkaan palvelukokemukseen tuomat aikaisemmat, palveluun jollain tavalla linkittyvät kokemukset ovat avainasemassa palvelukokemusten muodostumisen kannalta. ”Lapsuuden ja nuoruuden olosuhteet ja kokemukset luovat pohjaa sille, miten luotetaan toisiin ihmisiin, yhteisöihin ja yhteiskuntaan. Ihmisen ikääntyessä nämä kokemukset kulkevat mukana [...]” (Törrönen, Hänninen, Jouttimäki, Lehto-Lundén, Salovaara & Veistilä 2018, 13). Ihmiset tuovat mukanaan myös kokemuksiin vaikuttavia, perittyjä elementtejä, kuten yhteisön perinteitä, instituutioita ja kielen (Dewey 2010). Kokemukset voivat siis kulkeutua sukupolvelta toiselle.

Sosiaalipalvelut ovat monella tapaa erityinen paikka asiakkaiden ja heitä palvelevien työntekijöiden vuorovaikutussuhteen näkökulmasta. Sosiaalityöstä on kirjoitettu, että sitä määrittelee asiakkaan ja työntekijän välinen (ihmiskeskeinen) yhteistyösuhde, sille on keskeistä (organisaatio- ja rakennelähtöinen) ”alkukartoi-

tuksesta kumpuava, asiakkaan ja työntekijän yhteinen näkemys asiakkaan muutostarpeesta ja keinoista, joilla siihen päästään” (Kananoja ym. 2017, 185). Kivistön ja Hautalan (2020) tutkimuksen mukaan sosiaalityön eetokseen kuuluu ajatus asiakaskeskeisyydestä, jota kuitenkin työntekijöillä on vähän mahdollisuuksia tuottaa vähäisen valtansa johdosta. Sinänsä sosiaalityö liitetään aina ihmisten tarpeisiin, kumppanuuteen, yhteistyöhön, dialogiin ja molemminpuoliseen ymmärrykseen työntekijän ja asiakkaan välillä. Jokainen kohtaaminen asiakkaan ja työntekijän välillä on mahdollisuus tehdä asiakaskeskeistä sosiaalityötä. Sosiaalityön keskiössä oleva vuorovaikutussuhde on perusluonteeltaan kaikkea muuta kuin yksinkertainen. Se on sosiaalinen kokemus sekä asiakkaalle että työntekijälle. ”Jos yhteistyössä asiakkaalle välittyy toisen ihmisen aito välittäminen ja halu olla luomassa edellytyksiä myönteiseen muutokseen, kokemus ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta sekä usko asiakkaan omiin edellytyksiin ja toivo muutoksen mahdollisuudesta, silloin yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa on voimaannuttava (engl. *empowerment*) sosiaalinen kokemus” (Kananoja ym. 2017, 185).

Asetelma ei näiden sisäänkirjattujen valta-asetelmien johdosta ole mutkaton. Sosiaalipalveluiden asiakas on aina avunhakijan ja avunsaajan asemassa, kun taas työntekijä on aina avun antaja. Sosiaalityön asiakkailla on usein merkittäviä ongelmia (esimerkiksi taloudellisia), kun taas työntekijät ovat sosiaalitoimessa töissä (joka viittaa siihen, että he mm. saavat työstään tuloja). Muun muassa Goffman ja Puranen (1971), Arnkil ja Seikkula (2015) ja Niemelä (2020) puhuvat sosiaalityön yhteydessä kasvojen menettämisen pelon ilmiöstä merkittävänä osana sosiaalityön kohtaamisia. Asiakkaiden vaikeat ihmiselämän tilanteet ja niihin liittyvät keskustelut voivat synnyttää tilanteita, joissa joudutaan tuomaan esiin asioita, joita ei haluaisi muiden näkevän tai tietävän. Kasvojen säilyttäminen on asiakkaalle tärkeää, jolloin ammattilaisen tehtäväksi jää ohjata kohtaamisia siten, että kasvojen menettämistä ei tapahtuisi. ”Kasvoilla” Niemelä viittaa itsekunnioitukseen ja sosiaaliseen ihmisarvoon. Kasvojen menettäminen tai niiden kokeminen vääriksi saa aikaan muun muassa häpeän, nolostumisen ja nöyryydytksi tulemisen tunteita. (Niemelä 2020.) Myös Turtiainen sekä Pehkonen ja Väänänen-Fomin ovat tunnistaneeet tutkimuksissaan, että asiakkaan asemaan saattaa liittyä negatiivisia tunteita kuten häpeää (mm. Turtiainen 2009; Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011).

Toisinaan asiakas-asiakaspalvelijasuhteeseen liittyy myös riippuvuutta, esimerkiksi kiintiöpakolaisten tilanteessa, jossa elämä luodaan alusta uudessa kotimaassa nimenomaan sosiaalityöntekijöiden kanssa. Asiakkaiden ja työntekijöiden välisiä kohtaamisia värittävät sosiaalityössä monet sellaiset tunnekokemukset, jotka eivät edistä tai helpota luottamuksen rakentumista heidän välilleen. ”Asiointikokemusta sosiaalitoimistoissa on kuvailtu meille usein sanoilla ahdistava, kontrolloiva ja sekava, pikemminkin kuin voimauttava, energisoiva tai omia voimavaroja vahvistava. Hyvät palvelukokemukset ovat liittyneet kuulluksi tulemiseen ja epäbyrokraattiselta tuntuvaan kohtaamiseen. Huonot kokemukset ovat usein kiteytyneet kokemukseen

siitä, että järjestelmä on kiinnostunut lähinnä järjestelmästä itsestään ei ihmisestä”, summaavat Lovio ja Muurinen (2013, 8). Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen ja Pirjo Marjamäki tunnistavat saman ilmiön: ”Julkishallinnon viranomaiskulttuurissa asiakassuhteen rakentaminen saattaa jäädä palvelujen ja etuuksien välittämisen varjoon” (Kananoja ym. 2017, 185).

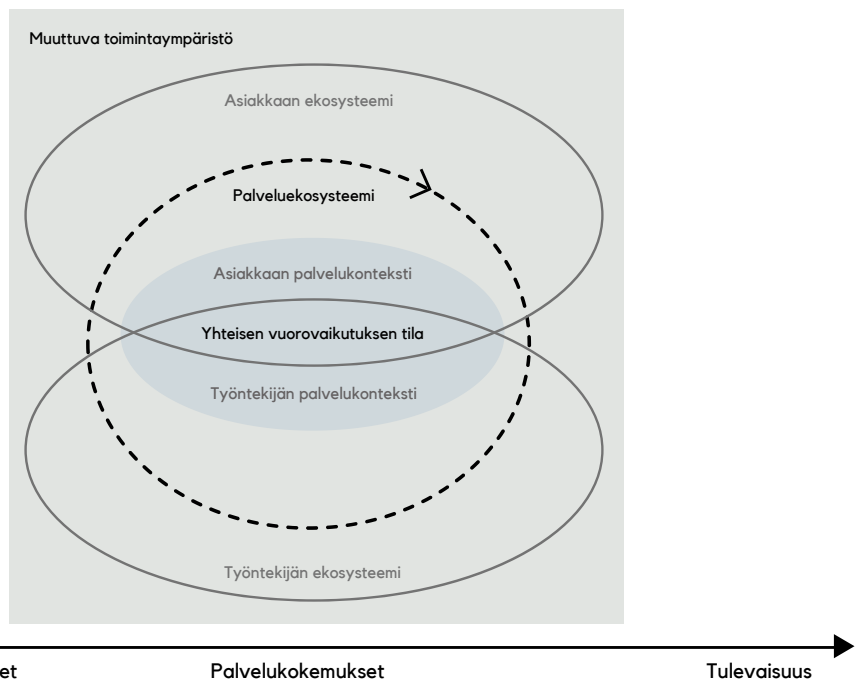
Sosiaalityön työntekijät ovat työssään jatkuvassa asiakkaan kokemuksen tulkit-sijan asemassa. Peter Beresfordin mukaan kokemuksia tulkittaessa olisi pyrittävä pääsemään mahdollisimman lähelle kokijan maailmaa, sillä mitä kauempana tulkit-sija on kokemuksesta, sen todennäköisempää on, että hänen tutkimuksensa johto-päätökset ovat harhaanjohtavia tai virheellisiä (Beresford & Salo 2008). Beresfordin sanoin (Beresford & Salo 2008, 17): ”Mitä suurempi on välittömän kokemuksen ja sen tulkinnan välinen etäisyys, sitä todennäköisemmin näin muodostuva tieto on epätarkkaa, epäluotettavaa ja vääristynyttä.” Voisi siis olettaa, että sellaiset työntekijät, joilla on kokemuksia sosiaalityön asiakkuudesta, pääsisivät lähemmäs oikeaa tulkintaa asiakkaiden tilanteista ja tarpeista. Toisen kokemuksen täydellinen ymmärtäminen ei kuitenkaan ole ehkä edes mahdollista. ”Toinen on joka tapauk-sessa enemmän kuin hänestä voi koskaan käsittää”, kirjoittavat Tom Arnkil ja Jaakko Seikkula (2020, 36).

Työntekijöillä on toinenkin merkitys palvelukokemusten muodostumisessa. Pelk-kä työntekijän läsnäolo saattaa toisinaan aiheuttaa positiivisia tunteita palveluympä-ristöissä (Bitner 1992). Toisaalta työntekijät, jotka ovat näkyvillä, mutta eivät tunnu tekevän mitään, saattavat vaikuttaa kokemukseen negatiivisesti. Molemmat seikat vaikuttavat osaltaan myös siihen, kuinka pitkältä odotusajat palveluihin asiakkaasta tuntuvat. Auttaminen on yksi sosiaalipalveluiden työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen peruselementeistä (mm. Hokkanen 2014). Auttamisessa ei kuitenkaan aina onnistuta (mm. Pohjola 2017).

Myös asiakaspalvelijan havaittu ”vaivan näkeminen” (*perceived effort*) vaikuttaa tutkitusti asiakastyytyväisyyteen (Mohr & Bitner 1995). Vaivannäkö ilmenee muun muassa aktiivisena auttamisena, ylimääräisen ajan viettämisenä asiakkaan kanssa, energiana tai intona. Lisäksi se ilmenee ystävällisyytenä, tarkkaavaisuutena, välittä-misenä ja herkkyytinä. Vaivannäön ilmentymiä ovat myös oikea-aikaisuus, oikean informaation ja oikean informaatiomäärän jakaminen. Se voi ilmentyä myös haluna joustaa säännöissä, rehellisyytenä ja saavutettuina tuloksina. Tällä viitataan siihen, saatiinko oikeat asiat aikaan ja tehtiinkö ne oikein. Myös hyvä asiakaspalvelu kiirei-sinäkin aikoina, tapaamisen valmistelu sekä se, että työtä tehdään ilmaiseksi, ovat vaivannäön ilmentymiä. Myös sitä voidaan tarkastella, mitkä vuorovaikutuselemen-tit aiheuttavat sen, että asiakas tulkitsee tilanteen siten, että työntekijä ei näe vaivaa. Tällaisessa tilanteessa asiakaskokemuksesta voi muodostua negatiivinen. Tähän liittyviä vuorovaikutuselementtejä ovat haluttomuus tehdä työtä, asiakkaan työn-täminen toisaalle ja muiden syyttäminen ongelmista. Haluttomuus nähdä vaivaa heijastuu myös epäkohteliaisuutena, kärsimättömyytenä ja syyttelynä. Myös riitely

asiakkaan kanssa, asiakkaaseen suhtautuminen negatiivisen stereotypian kautta ja asiakkaaseen epäilevästi suhtautuminen heijastavat sitä, ettei asiakastyöntekijä halua nähdä vaivaa. Samoin asiakkaan tuomitseminen, ahdistelu, hyökkäävän kehonkielen käyttö, asiakkaan sivuuttaminen ja mielenkiinnon puutteen osoittaminen ovat tällaisia piirteitä. (Mohr & Bitner 1995.)

Seuraavaan kuvioon (kuvio 3) olen kiteyttänyt yhteisen vuorovaikutuksen tilan, joka syntyy asiakkaan ja työntekijän subjektiivisten palvelukontekstien ja aikaisempien kokemusten kohdatessa. Palveluekosysteemissä muodostuvat palvelukokemukset syntyvät tässä yhteisessä vuorovaikutuksen tilassa, jossa kohtaavat sekä asiakkaan että työntekijän palvelukontekstit, ekosysteemit, aikaisemmat kokemukset ja tulevaisuuden toiveet.



Kuvio 3: Palvelukokemusten muodostuminen työntekijän ja asiakkaan ekosysteemien ja kokemusten kohdatessa

2.4.2 Palvelukokemusten organisatorinen kehys

Palveluekosysteemi muodostuu mikrotason lisäksi meso- ja makrotasoista. Mesotasoa voidaan kuvata tasona, jossa ”alhaalta ylös ja ylhäältä alas kohtaavat” (Liljenstrom & Svedin 2005). Tässä tutkimuksessa mesotasolla viitataan sosiaalipalveluiden organisatoriseen kehykseen, logiikkaan ja sen implementointiin välineinä toimiviin artefakteihin, jotka ohjaavat ja vaikuttavat mikrotason osien toimintaan. Makrotasolla

viitataan mikrotason palvelukokemusten laajempiin, yhteiskunnallisiin vaikutuksiin sekä yhteiskunnalliseen normistoon ja lainsäädäntöön, joka kehystää mikro- ja makrotasoja. Palveluekosysteemin eri tasot ovat eri tavoin toisiinsa kietoutuneita. Tämä kietoutuneisuus mahdollistaa myös palveluekosysteemin muutokset alhaalta ylös ja ylhäältä alaspäin. Josina Vink, Bo Edvardsson, Katarina Wetter-Edman ja Bård Tronvoll toteavat mentaalimallien uudelleenmuotoilua koskevassa artikkelissaan, että mikrotason mentaalimalleja muuttamalla palveluekosysteemeissä voi muodostua makrotasolle asti yltäviä innovaatioita (2019).

Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiä voidaan pitää kompleksisena systeeminä. Josina Vink, Kaisa Koskela-Huotari, Bard Tronvoll, Bo Edvardsson ja Katarina Wetter-Edman (2020) toteavat palveluiden ekosysteemeissä palveluissa syntyvän arvon tai hyödyn muodostuvan muotoilun ja ei-muotoilun prosessien yhtälössä. Arvo syntyy neljän eri elementin yhtälönä. Näitä ovat: tavoite (miksi), materiaalit (mitä), prosessit (miten) sekä toimijat (ketkä). Palveluekosysteemeissä muodostuva arvo on siis myös institutionaalisten sääntöjen, roolien, normien, merkitysten, symbolien ja uskomusten tulos, johon vaikuttavat sekä näkyvät että näkymättömät elementit. Näiden näkymättömien elementtien tehtävänä on tuottaa palveluekosysteemeissä toivottua käyttäytymistä. Tämä on kuitenkin hyvin kompleksista, sillä käyttäytymiseen liittyy aina myös käytöksen fenomenologinen luonne ja hallitsemattomuus. Kuten edellä on kuvattu, myös palveluekosysteemeissä muodostuva arvo muodostuu fenomenologisesti eli siellä liikkuvien eri toimijoiden näkemykset palvelun arvosta voivat vaihdella hyvinkin paljon. Institutionaaliset järjestelyt toimijoiden ympärillä ohjaavat aina heidän toimintaansa tietyssä palveluekosysteemeissä. Tästä on institutionaalisen logiikan puitteissa puhuttu ”upotetun toimijuuden paradoksina” (*embedded agency*), jonka mukaan ihmisten on hankala muuttaa ympärillään olevaa, koska he ovat muutoksentehtäjinä myös aina upotettu tietynlaiseen institutionaaliseen logiikkaan (mm. Thornton, Ocasio & Lounsbury 2012). Jotta he voivat luoda muutoksia, täytyy heidän siis ensin määrittellä heitä ohjaava institutionaalinen logiikka uudelleen.

Erilaiset artefaktit muodostavat palvelukokemuksiin vaikuttavan organisatorisen kehyksen peruselementit. Artefakteilla viitataan mihin tahansa ihmisen luomaan palveluekosysteemin elottomaan osaan. Nämä osat voivat olla aineettomia, digitaalisia tai fyysisiä. Erilaiset artefaktit heijastavat sitä institutionaalista järjestystä, jossa ne sijaitsevat sekä siellä vallitsevia sääntöjä, normeja ja merkityksiä (Vink, Koskela-Huotari, Tronvoll, Edvardsson & Wetter-Edman 2020). Niitä ei voi siis erottaa siitä institutionaalista ympäristöstä, jossa ne on luotu ja jota varten ne ovat olemassa. Artefakteja ei ole olemassa myöskään ilman ihmisen osallistumista (Krippendorf 2000). Artefaktit eivät ole koskaan täysin neutraaleja (Merleau-Ponty 2004). Kunkin ihmisen tapa tarkastella maailmaa määrittää sen, minkälaisia reaktioita artefaktit kenessäkkin herättävät.

Myös organisaatorakenne on artefakti (Weick 1997), ja myös työntekijän takaa löytyvien rakenteiden ja johtamisjärjestelmien vaikutuksia palvelukokemuksiin

on tutkittu. Kutsun organisaatorakennetta ja sen ilmentymiä aineettomiksi artefakteiksi. Johtajat voivat tarjota kouluttavaa, hallinnollista ja sosiaalista tukea, joka voi heijastua laadukkaiden palveluiden tarjoamisena (Mor Barak, Travis, Pyun & Xie 2009). Johtaminen voi luoda positiivisia asioita asiakkaille, mutta tehoton johtaminen voi vaikuttaa negatiivisesti sekä työntekijöihin että heidän asiakkaisiinsa. Johtajat voivat edistää positiivisesti johdettavan yleistä työntekijäkokemusta ja näin parantaa asiakaskokemuksia. Johdolla on myös keskeinen rooli siinä, millaisen tiedon pohjalta palvelukokemuksia kulloinkin kehitetään ja miten esimerkiksi asiakkaiden kokemustietoa arvostetaan ja hyödynnetään palvelukokemusten kehittämistyössä (Nurmi ym. 2019). Johto voi parantaa myös työntekijäkokemusta avustamalla tehtävissä, antamalla sosiaalista ja emotionaalista tukea ja vahvistamalla ihmislähtöistä vuorovaikutusta alaisten kanssa. Tuija Pitkäkosen (2015) mukaan johtamisjärjestelmä vaikuttaa välillisesti asiakkaiden kokemuksiin, vaikkei se olekaan asiakkaille suoranaisesti näkyvissä. Se vaikuttaa muun muassa henkilökunnan motivoitumisen asteeseen suhteessa heidän tekemäänsä työhön, palveluun liittyvien toimintojen sujuvuuteen sekä palvelun kokonaisilmapiiriin (Pitkäköski 2015). Johtamisjärjestelmän kautta luodaan myös systeemin rakenteet, jotka heijastuvat palveluekosysteemin eri osissa.

Aineettomien artefaktien lisäksi palveluiden organisatorinen kehys muodostuu sen fyysisistä ja digitaalisista artefakteista. Digitaaliset artefaktit kuten tekoäly, digitaalisen datan kerääminen ja hyödyntäminen, applikaatiot, alustat, ohjelmat, sovellukset ja sosiaalinen media voivat vaikuttaa palvelukokemuksiin negatiivisesti, mikäli digitaalisessa ympäristössä liikkuva henkilö kokee niitä käyttäessään puutteita esimerkiksi omissa taidoissaan tai välineissä, jotka mahdollistavat digitaalisessa ympäristössä toimimisen. Digitaalisten artefaktien suhteen ne tuottavat asiakkaalle lisäarvoa siitä riippuen, kuinka ”teknologisesti itseohjautuvia” niiden käyttäjät ovat ja toisaalta siitä, kuinka suuri tarve juuri heillä ihmisten väliselle vuorovaikutukselle niitä käyttäessä on (Gremler & Gwinner 2008; Dabholkar, Thorpe & Rentz 1996). Digitaaliset artefaktit luovat erilaisia tunnereaktioita niiden käyttäjissä. Näihin vaikuttavat muun muassa estetiikka, kuten ruudun väri, asettelu, muotoilu sekä käytettävien välineiden estetiikka, sekä teknologia.

Fyysiset palveluartefaktit muodostavat fyysisen palveluympäristön tai sosiaalisen palveluympäristön tilallisen kontekstin. John Deweyn (2010) nimeämä kulttuurinen kokemusympäristö pitää myös sisällään tähän liittyviä elementtejä, kuten esineet ja työkalut. Fyysinen vuorovaikutusympäristö on tärkeässä asemassa kokemusten muodostumisen kannalta –vaikkamme sitä aina itse tiedostaisikaan. Osa kokemuksellisista prosesseistamme on tietoisesti koettuja, osa alitajuntaisesti (Rousi 2016, 17). ”Tilallisille kokemuksille on [...] ominaista se, että ne ovat viime kädessä subjektiivis-ruumiillisia. Vaikka emme olisikaan tietoisia tilallisten koodien hallinnasta, ruumiillistuvat (*encorporate*) ne meissä”, Leena Eräsaari kirjoittaa tutkimuksessaan (Eräsaari 1995, 91). Ruumiillisuutta on tutkittu myös palvelumuotoilun yh-

teydessä. Pia Ryttilähti (2016, 38) jakaa ruumiillisuuden palvelumuotoilussa neljään eri tasoon: eletty ruumiillisuus (fenomenologinen lähestymistapa), ymmärrettävä ruumiillisuus (kognitiivis-lingvistinen lähestymistapa), tilallinen tai sijainnollinen ruumiillisuus (ekopsykologinen lähestymistapa) ja sosiaalinen lähestymistapa (sosiaalinen toimintateoreettinen näkökulma). Ruumiillisuus on läsnä palveluympäristöissä monin eri tavoin.

Fyysisellä ympäristöllä on erityisen tärkeä merkitys sellaisissa palveluissa, joissa asiakas asioi pääosin fyysisen palveluympäristön sisällä, ”tehtaassa”, kuten Mary Jo Bitner (1992) tämän ilmaisee. Erilaiset sosiaalipalvelut pitävät sisällään tämänkaltaisia palveluympäristöjä, sillä niissä asioidaan paljon nimenomaan fyysisissä tiloissa. Sen lisäksi, että tilat vaikuttavat sosiaaliseen vuorovaikutukseen kuten kommunikaatiokaavoihin, ryhmäkoheesioon, ystävien ja pienten ryhmien muodostumiseen, vaikuttavat ne myös muun muassa palvelupolun sujuvuuteen ja etenemismuotoon. Fyysinen palveluympäristö voi vaikuttaa organisaation tavoitteiden saavuttamiseen sekä positiivisesti että negatiivisesti. (Bitner 1992.) Fyysinen palveluympäristö vaikuttaa niin asiakkaisiin kuin siellä työskenteleviin henkilöihin (mm. Baker, Berry & Parasuraman 1988; Bitner 1992).

Fyysisten artefaktien muodostama ympäristö joko vetää ihmisiä puoleensa tai työntää heitä sieltä pois, jolloin henkilöt alkavat vältellä kyseistä palveluympäristöä (mm. Bitner 1992; Pitkälampi 2015). Puoleensa vetävä fyysinen ympäristö aiheuttaa erilaisia käyttäytymisiä kuten halua jäädä, tutkia, tehdä töitä ja liittyä. Vältettävä fyysinen palveluympäristö aiheuttaa päinvastaisia reaktioita: ihmiset eivät halua jäädä ympäristöön, eivät tutkia sitä, tehdä siellä töitä tai liittyä siihen (Mehrabian & Russell 1974). Mary Jo Bitnerin mukaan fyysinen palveluympäristö vaikuttaa myös sekä asiakkaiden että työntekijöiden tahtotilaan toteuttaa kyseisen organisaation tarkoitusta. Fyysinen palveluympäristö voi muodostua työntekijälle esteeksi hänen työnsä tekemiselle. Samoin se voi vaikuttaa siihen, saako asiakas suunnitteleman teot siellä suoritettua. (Bitner 1992.)

Huonekalut voivat tuoda palvelukokemukseen mukavuutta tai epämukavuutta ja stressiä. Huonosti suunnitellut ikkunajärjestelyt voivat aiheuttaa epämukavuutta ja negatiivisia tunteita. ”Asiakkaat, joilla on mukava olo, [...] kokevat enemmän positiivisia tunteita” (Baker & Cameron 1996, 342). Mukavuuden ja epämukavuuden olotilojen muodostuminen artefaktien kautta heijastuu myös erilaisessa sosiaalipalveluihin liittyvässä tutkimuksessa. Sosiaalipalveluihin kuuluvat myös lukuisat täytettävät lomakkeet. Kivistö ja Hautala (2020) tuovat esiin artikkelissaan, että asiakaskeskeisyyden pitäisi olla näkyvissä myös jokaisessa asiakkaalle toimitetussa dokumentissa. Mihaly Csikszentmihalyi ja Eugene Halton (1981, 16) kirjoittaa esineiden yleisestä merkityksestä näin: ”Esineet, jotka meitä ympäröivät, ovat erottamaton osa sitä, keitä olemme. Materiaaliset esineet, joita käytämme, eivät ole ainoastaan työkaluja [...]; ne muodostavat kokemuksemme raamin, joka auttaa jäsentämään muutoin hyvin muodotonta itseämme.” Esineet ovat ihmisten rakentama

”systemaattinen merkkijärjestelmä”, jonka avulla muut ihmiset voivat esimerkiksi tunnistaa kuuluvansa samaan yhteiskuntaluokkaan rakennelman tekijän kanssa. Yhdistämme esineitä myös aikaisempiin kokemuksiimme ja tulkitsemme niiden tarkoitusta ja merkitystä aikaisempien kokemustemme valossa (Csikszentmihalyi & Halton 1981). ”Jokainen uusi objekti muuttaa sen, miten ihmiset organisoivat ja kokevat elämäänsä”, Csikszentmihalyi ja Halton (1981, 46) toteavat.

Erilaisia esineitä ja symboleja on käytetty kautta aikain keräämään ihmisiä yhteen. Symbolin alkuperäiseksi merkitykseksi Csikszentmihalyi ja Halton nimeävät ”sen, joka tuo ihmiset yhteen” (mt., 40) teoksessaan. Toisaalta niitä voidaan myös käyttää sosiaalisen eriyttämisen välineinä. Esimerkkinä he mainitsevat lahjat, jotka ”luovat yhteyksiä ihmisten välille suurimmassa osassa kulttuureista” (mt., 38). Opasteiden, symbolien ja artefaktien osalta Mary Jo Bitner (1992) toteaa, että ne ovat tutkimusten mukaan erityisen tärkeitä erityisesti ensivaikutelmien luomisessa sekä uusien palvelukonseptien luomisessa, kuten myös äärimmäisen kilpailluissa palveluissa. Niiden tarkoituksena on auttaa asiakasta erottamaan organisaatio muista (Bitner 1992, 67).

Myös värit ja lämpötilat vaikuttavat palvelukokemuksiin. Värien merkityksestä palvelukokemuksiin tiedetään esimerkiksi se, että lämpimät värit voivat joskus aiheuttaa stressiä, kun taas kylmät värit voivat vähentää stressin kokemusta (mm. Bellizzi, Crowley & Hasty 1983; Baker & Cameron 1996). Kaisa Sandell (2020) listaa väitöskirjassaan värien vaikutuksia palvelukokemuksiin. Lämpimät värit (kuten punainen ja oranssi) ovat aktiivisia ja kylmät värit (kuten sininen) rentouttavia. Palvelukokemuksiin vaikuttaa myös valaistus. Vähäisempi valaistus koetaan positiivisempana, mukavuutta luovana elementtinä, kun taas voimakas valaistus toimii päinvastoin suhteessa palvelukokemuksiin (mm. Baker & Cameron 1996). Lämpötilojen suhteen ei ole olemassa keskimääräistä, optimaalista lämpötilaa positiivisen palvelukokemuksen muodostumiseksi, mutta se tiedetään, että lämpötilalla on siihen nähden merkitystä. Mitä lähempänä mukavaksi kussakin palveluympäristössä koettua lämpötilaa lämpötila on, sen positiivisempi palvelukokemus on (Baker & Cameron 1996). Peter Kolb, Christine Gockel ja Lioba Werth (2012) tutkivat asiakasystävällisyyden ja lämpötilojen suhdetta ja päätyivät sellaiseen lopputulokseen, että lämpötila vaikuttaa palvelutilanteissa myös asiakaspalvelijoiden sosiaaliseen suorituskyykyyn.

Lisäksi palvelukokemuksiin vaikuttaa palveluekosysteemien äänimaailma. Äänet vaikuttavat siihen, miten vuorovaikutamme ympäristömme kanssa. Ana Kustrak Korper, Vanessa Rodrigues, Johan Blomkvist ja Stefan Holmlid (2020) argumentoivat ServDes2020-konferenssissa, että äänet ovat yksi palveluympäristöjen tärkeimmistä elementeistä. Äänet voivat aikaansaada muun muassa luovaa kokeilemista ja uudenlaisen tiedon luomista. Äänikokemukset ovat monimuotoisia ja kontekstisidonnaisia. Ne muodostuvat sekä äänen itsensä että sen lähteen arvioinnin pohjalta. Bitner (1992) lisää, että ilmapiirielementeillä kuten musiikilla ja lämpötilalla on

erityisesti vaikutusta palvelukokemukseen silloin, kun ne ovat ääritilassa. Tällaisia ääritiloja ovat esimerkiksi todella kovalla soitettu musiikki tai kuumuus. Tuija Pitkääkoski mainitsee väitöskirjatutkimuksessaan ruoan ja juoman ainutlaatuisuuden kokemusten muodostamisessa. Ne ovat ainoat palvelukokemuksen elementit, jotka ovat luonteeltaan aidon moniaistillisia. Ruoka-aistimukset voivat myös muun muassa tuoda mieleen muistoja (Pitkääkoski 2015). Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan tutkimuksessa aikuissosiaalityön toimipisteeseen järjestettiin aulaan kahvia ja pullaa tarjolle viikon ajaksi. Kahvikokeilun aikana sosiaalityöntekijöiden kohtaamiset asiakkaiden kanssa lisääntyivät ja aulatilat muuttui rauhallisemmaksi (Lovio & Muurinen 2013).

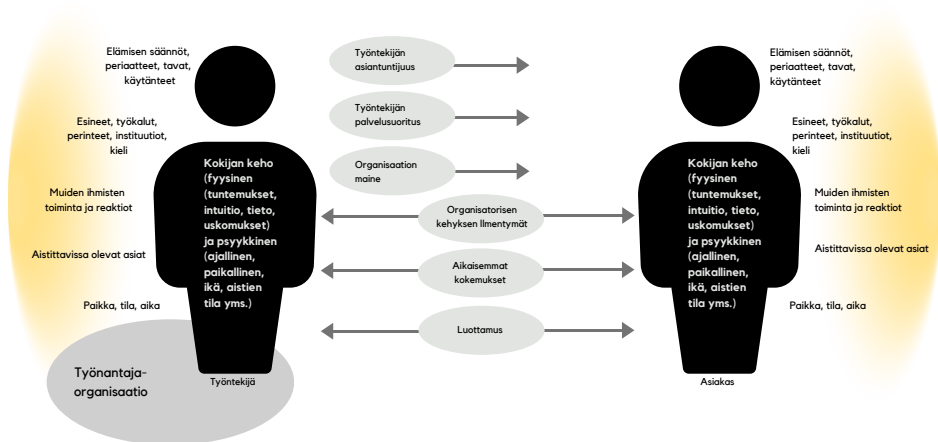
Artefaktien merkitystä palvelukokemuksille on tutkittu myös julkisten sosiaalipalveluiden kohdalla. Leena Eräsaari (1995) mainitsee sosiaalitoimea tutkivassa väitöskirjatutkimuksessaan, että fyysiset tilat ovat väline, joiden avulla luodaan etäisyyttä työntekijöiden ja asiakkaiden välille. Polut sosiaalitoimen toimitiloissa odotustilasta asiakastilaan voivat olla mutkattomia ja lyhyitä tai hankalia ja pitkiä. Eräsaari tuo esiin tunteiden merkityksen sosiaalityön fyysisissä tiloissa. Hänen mukaansa sosiaalitoimessa fyysisesti helppo etäisyys voi olla henkisesti raskas (Eräsaari 1995). Tiloissa oleskeluun liittyy usein häpeän tunnetta. Tämä liittyy ”kerjäämisen tai anomisen mielikuviin”. Tämä tunne näyttää liittyvän erityisesti fyysiseen tilaan, jota edes henkilökunnan ystävällisyys ei voi poistaa (Eräsaari 1995). Myös muun muassa jännittäminen, eksymisen tunne ja vaarallisuuden tunne on yhdistetty sosiaalityön tiloihin (Lovio & Muurinen 2013). Eräsaari (1995) löysi paikallispalveluita koskevassa väitöskirjatutkimuksessaan useita erilaisia tilallisia vuorovaikutuselementtejä. Eräsaaren mukaan yleistä tilajärjestelyä kuvastaa ”sellikonttori-pohjapiirros”. Tiloista löytyy tiettyjä vakiintuneita elementtejä, joita ovat esimerkiksi vastaanottoluukulla varustettu vahtikoppi, käytävät, odotustilat, erilaiset lukitut ja lukitsemattomat ovet sekä ikkunoiden määrä ja koko. Ylhäällä-alhaalla-tilajaot viittaavat valta-asemaan ja siihen, että tiloissa on ”kolmen kerroksen väkeä”. Myös tilojen edessä/takana-dikotomia viittaa Eräsaaren mukaan palvelussa vallitsevaan valta-asemaan. Työhuoneiden koot ilmaisevat työntekijöiden statusta, ja tilaratkaisujen kautta heijastuvat etäisyydet ja läheisyydet edistävät työntekijöiden ja asiakkaiden välistä etäisyyttä ja läheisyyttä. Tiloissa vallitseva järjestys tai epäjärjestys vaikuttavat Eräsaaren mukaan ilmapiiriin tiukan järjestyksen synnyttäessä ”ankeuden ilmapiiriä”. Myös tilojen funktionalismi on yksi niiden vuorovaikutuspiirteistä. ”Tiloissa on korostettu tehtävien tai funktioiden erilaisuutta: ajanvaraus, odottaminen ja asiakkaiden perusteellinen haastattelu”, toteaa Eräsaari (1995, 146). Tiloista löytyy myös erilaisia reviierejä. Odotushuoneet ovat symbolisesti asiakkaiden reviiiriä, kun taas kahvihuoneet ja muut sosiaalililat asiakkaiden kannalta kiellettyä tilaa. Tilat heijastavat myös ”yksilöllistämisen strategiaa”, jolle on tyypillistä eristää asiakkaat tilajärjestelyjen avulla toisistaan. Näin myös työntekijät eristyvät toisistaan. Toisaalta strategia mahdollistaa yksilöllisen tiedonkeruun. Työtiloissa sijaitsevat esineet ja niiden koko ja ulkonäkö ilmaisevat

Eräsaaren mukaan kunkin työhuoneen haltijan asemaa. Lisäksi Eräsaari tunnistaa tiloista paperit, joita täytetään osana asiakaskohtaamisia. Sosiaalipalveluiden tiloihin, paikkoihin ja työntekemisen muotoihin on kiinnitetty viime vuosina entistä enemmän huomiota, kun näiden asioiden merkitykselle on alettu antaa painoarvoa. Tilojen ja erilaisten työntekemisen muotojen kehittämistyön yhteydessä on myös toteutettu erilaisia kokeiluja, kuten paikan vaihtamista sekä etsivän että jalkautuvan työn muodossa ja sosiaalityön kohtaamispaikan siirtämistä lähemmäksi asiakkaita (mm. Hanser 2020).

Artefaktit voivat vaikuttaa myös siihen, millainen tunnejälki ihmisille suhteessa omien oikeuksiensa toteutumisen näkökulmasta jää. Tilajärjestelyt voivat edistää muun muassa sosiaalisen oikeudenmukaisuuden tunnetta. Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden tunnetta arvioidaan tiloissa esimerkiksi sillä, kuka pääsee ensin asioimaan ja kuka joutuu odottamaan kauemmin (mm. Haynes 1990; Baker & Cameron 1996). Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden tunne on tärkeä osa odottamisen kokemusta. Gregor Dobler pohtii artikkelissaan odottamisen erilaisia merkityksiä: odottamista asenteena ja odottamista sosiaalisena toimintana. Toisinaan odottaminen on asenne, joka heijastaa toivottua tai pelättyä tulevaisuutta. Toisinaan taas odottaminen on tiettyä toimintaa, joka koetaan odottamiseksi, kuten verkkosivun latautumisen odottaminen. Dobler liittää odottamiseen ydinkriteeriä: tulevaisuussuuntautuneisuus, passiivisuus, epävarmuus, pysähtyneisyyden tila ja luontaisen arvon poissaolo. (Dobler 2020.) Odottaminen laittaa odottajan aina epävarmaan pysähtyneisyyden tilaan, joka antaa myös valtaa sille, joka odottamisen päättymisestä vastaa. Monimuotoisten kohtaamisten yhteydessä odottaminen on yhdistetty muun muassa luottamuksen rakentumiseen, kuten Sigrid Herringa, Jo Spangaro, Marlene Lauw ja Lorna McNamara vetävät yhteen tutkimuksessaan aboriginaalien asiakkaiden ja sosiaalityön työntekijöiden kohtaamisista Australiassa (2013). Tilajärjestelyt ovat erityisen merkittäviä itsepalveluun perustuvissa palveluympäristöissä ja sellaisissa palveluympäristöissä, joissa joko asiakkaat tai työntekijät toimivat aikapaineen alla (Bitner 1992, 66). Tilat vaikuttavat myös siihen, millaisia rooleja palveluissa omaksutaan. Eräsaaren (1995, 180) mukaan: ”[Sosiaalitoimen] tilat pyritään suunnittelemaan byrokratioiden kannalta yksiselitteisesti, sellaisiksi että niissä voi toimia vain tietyllä, ennustettavalla tavalla. Asiakkaiden [...] kannalta se merkitsee sitä, että he toimivat rutiininomaisesti, automaattisesti, kyselemättä, hiljaa.” Sen lisäksi, että tilaratkaisuiden vaikutukset saattavat olla erilaisia asiakkaille ja työntekijöille, asiakkailla ja työntekijöillä saattaa tutkimusten mukaan olla myös erilaisia ympäristöön liittyviä tarpeita, jotka eivät välttämättä kohtaa toisiaan (Bitner 1992).

Kuviossa 4 olen havainnollistanut palvelukokemusten muodostumista työntekijän ja asiakkaan välillä osana kunkin omaa toiminnallista ympäristöä, aikaisempien tutkimusten valossa. Työntekijän ja asiakkaan välille syntyvään palvelukokemukseen vaikuttavista seikoista monet ovat jaettuja, kuten heidän oma kehollinen kokemuksensa sekä elämisen säännöt, periaatteet, tavat ja käytänteet sekä muiden ihmisten

toiminta ja reaktiot. Työntekijän kokemukseen vaikuttaa oman elämämaailman lisäksi organisaatio, jota hän on osa. Asiakkaan kokemukseen liittyy lisäksi nimenomaan työntekijyyteen liitettyjä odotuksia, kuten työntekijän asiantuntijuuteen, palvelusuoritukseen ja työntekijän työnantajaorganisaatioon, tämän maineeseen ja tämän kanssa käytyyn aikaisempaan vuorovaikutukseen liitetyt odotukset. Asiakas kokee työnantajaorganisaation sen ulkopuolelta, kun taas työntekijän kokemus muodostuu tämän sisäpuolella. Molempien kokemuksiin on liitetty lisäksi muun muassa omat aikaisemmat kokemukset sekä yhteisessä vuorovaikutuksessa syntyvä luottamus. Myös erilaiset organisatorisen kehityksen ilmentymät eli erilaiset aineetomat, digitaaliset ja fyysiset elementit, joista organisatorinen kehitys muodostuu, vaikuttavat sekä työntekijän että asiakkaan kokemukseen.



Kuvio 4: Palvelukokemusten muodostuminen työntekijän ja asiakkaan välillä

3 Erilaisissa sosiaalipalveluissa muodostuvien palvelukokemusten tutkimisen äärellä

3.1 Kokemuksentutkimus tutkimuksellisena kehyksenä

Koska tutkimukseni lähtökohta nojautuu siihen, että hahmotan palvelukokemukset yksilöllisinä ja fenomenologisesti rakentuvina, olen rakentanut tutkimukseni metodologiset sitoumukset fenomenologian ja kokemuksentutkimuksen varaan. Fenomenologiien mukaan ihmisen kokemukset syntyvät kehollisten aistimusten yhtälössä, joihin liitämme merkityksiä kognitiivisen prosessin kautta. ”Ruumis on aktiivinen toimija, ei pelkkänä kokemusten kerääjänä ja säilöjänä, vaan myös kokemusten muokkaajana ja tuottajana” (Liimakka 2011, 168). Merkitysten luomiseen vaikuttavat aikaisempi tietomme, huomiokykymme ja tehtävä, jota olemme suorittamassa (Newell & Shams 2007). Ilmiöt, joista fenomenologia on kiinnostunut, näyttävät eri ihmisille eri tavoin. ”Auto voidaan kokea toivottuna asiana, tarkailun kohteena, ajettuna, ja niin edelleen. Auto koetaan eri näkökulmista, joista muodostetaan sitten kokonainen ilmiö, joka rakentuu nähtävästi saumattomista näkökulmista”, tiivistää Mark Bevan (2014, 137). Ilmiöillä ei ole fenomenologian mukaan objektiivista olemusta. Ymmärrystä erilaisista ilmiöistä kerrytetään elettyjen kokemusten pohjalta. Ilmiön kokeneiden ihmisten pohdinta ja oma tulkinta tarkastelun alla olevasta ilmiöstä on fenomenologisen tutkimusotteen keskiössä (mm. Perttula & Latomaa 2008).

Kokemusperäiseen perustuvalla tutkimuksella on edelleen tarvetta erityisesti sosiaalipalveluiden kehittämistarpeiden ymmärtämisen kontekstissa (mm. Flanagan 2020; Nurmi ym. 2019; Beresford, Croft & Adshead 2008). Sen ymmärtäminen, miten kokemukset jo monimuotoisissa ja edelleen monimuotoistuvassa sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä syntyvät ja mitä ne kertovat, ovat tämän tutkimuksen ytimessä. Tutkimus perustuu siihen osallistuneiden ihmisten kuvauksiin omista kokemuksistaan. Tutkimukseni toimii siis välineenä äänen antamiseksi näille kokemuksille (Larkin, Warts & Clifton 2006). Kokemusten kautta pyrin lähestymään tutkimuksessani asiakkaiden, työntekijöiden ja tulkkien näkökulmia siitä, millainen monimuotoistuva erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi tällä hetkellä on ja millainen sen tulisi olla. Pyrin myös hakemaan kokemuksellisen tiedon avulla ymmärrystä siitä, mitä se kertoo monimuotoistuvasta erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä: sen muodosta, keskeisistä osista, relaatioista ja näiden yhteisistä tuotoksista.

Paikka ja konteksti, joissa kulloinkin olemme, määrittää kokemuksen. Tutkijoina emme voi sitä välttää, koska se on sekä konteksti, jossa olemme, että tutkintamme

kohde. ”Tutkijan täytyy ottaa huomioon konteksti ja elämäkerta, joissa kokemus saa merkityksensä”, kirjoittaa Bevan (2014, 139). Paikka on siis asia, jota kokemuksen tutkijan tulee pyrkiä myös ymmärtämään. Se on konteksti, jossa aistikokemuksemme syntyvät, jossa ne määrittelemme ja jossa niiden mukaisesti toimimme (Pink 2015). Edward Caseyin mukaan paikka ei ole koskaan staattinen vaan pikemminkin sarja jatkuvasti muuttuvia tapahtumia, jotka muodostuvat erilaisista elollisista ja elottomista olemuksista (Casey 2001). Paikat ovat kokoelma kieltä, kokemuksia, historiaa ja ajatuksia (Pink 2015). Tutkijana on tärkeää huomioida, mistä paikasta ja kontekstista asioita tarkastellaan, ja tiedostaa aina myös oma paikkansa ja kontekstinsa tutkimuksen tekijänä ja osana.

Kokemuksia tutkivan tutkijan on oltava tarkka omasta paikastaan ja kontekstistaan muun muassa osana vuorovaikutusta, jota tutkimuksen aikana on synnyttävä. Myös tutkijalla on omat asenteensa, tunteensa, arvostelukykyensä ja arvonsa, jotka vaikuttavat siihen, miten tutkija itse tulkitsee maailmaan ympärillään (Beresford & Salo 2008). Toisin sanoen, asiakkaan ja työntekijän lisäksi tutkimukseni keskiössä, joskaan ei tutkimuksen kohteena, on vielä yksi henkilö: minä, tutkija. Sarah Pink (2015) huomauttaa, että tutkijan tulisi aina ensin tunnistaa oma sijoittumisensa ja paikkansa suhteessa tutkimukseen. Tutkijankin oma identiteetti ja paikka ovat jatkuvassa liikkeessä ja muuttuvat aina sen mukaan, mistä näkökulmasta tutkija maailmaa ympärillään kulloinkin tarkastelee. Myös tutkija tulee osaksi tutkimuksen aikana syntyviä kokemuksia. Kokemuksen tutkimisessa on olennaista pohtia, miten tutkija pystyy omasta näkökulmastaan lähestymään tietoisesti toisten kokemuksia.

Sosiaalipalveluiden tutkijalla on Peter Beresfordin mukaan käytössään keinoja, joilla tutkija voi toisen kokemusta tietoisesti lähentyä (Beresford & Salo 2008). Beresfordin mukaan toisen kokemusta voi lähestyä kuuntelemalla, mitä ihmiset sanovat. Sitä voi tehdä myös kehittämällä empatiaa muiden ihmisten näkökantoja ja elämäntilannetta kohtaan. Myös oman avomielisyyden ja ennakkoluulottomuuden työstäminen sekä oman ja muiden harjoittaman syrjinnän huomaaminen auttaa Beresfordin mukaan toisen kokemuksen lähestymisessä. Tässä auttaa myös sen tunnistaminen, minkä itse ”tietää” ja mitä ei ”tiedä”. Lisäksi kyky arvostaa, ei väheksyä, ihmisten välitöntä kokemusta, auttaa tässä. Näin tekee myös halu hyväksyä mahdollisuus, että on muutakin kuin vain oma tietämys sekä valmius hyväksyä sitä, mitä ei itse täysin ymmärrä sen sijaan, että ilman harkintaa hylkäisi sen. Lisäksi kokemusta voi lähestyä halun avulla siirtyä omalta alueelta muiden ihmisten maaperälle ja katsoa ja ymmärtää, kuinka heidän asiansa ovat ja missä he ovat menossa. Myös välittömään kokemukseen perustuvan tiedon perusteella toimiminen auttaa tässä. Beresford lisää, että niiden ihmisten, joilla on välitöntä kokemusta, osallistaminen ammatillisen koulutuksen ja valmennuksen kehittämiseen ja tuotantoon on myös yksi keino tässä ja muun muassa sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjien välittömän kokemuksen arvostaminen ja rohkaiseminen heidän palkkaamiseksi sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijöiksi. Lisäksi Beresford tuo esiin sen, että lisäämällä niiden

ihmisten pääsyä tutkijakoulutukseen, joilla on välitöntä kokemusta esimerkiksi palveluiden käyttäjinä sekä heidän osallistumisensa tukeminen tutkimustoiminnan organisointiin ja tutkimustyön eri vaiheisiin siten, että he voivat vaikuttaa koko tiedon tuotannon prosessiin, on väline toisen välittömän kokemuksen äärelle pääsemiseen. (Beresford & Salo 2008.) Käytännössä tutkijat ja tutkittavat tuottavat siis tutkimusta yhdessä, koska heidän molempien kokemuksensa vaikuttavat tutkimustuloksiin. Myös tutkimukseen osallistumisesta voi muotoilla positiivisen palvelukokemuksen, joka edistää esimerkiksi koheesiota. Tämä voi oletettavasti tapahtua silloin, kun tutkijan ja tutkimuksen kohteiden välille syntyy hyvät keskinäiset suhteet ja luottamuksen tunne vallitsee heidän kohdatessaan toinen toisensa.

Kokemusten tutkijana on myös ensisijaisen tärkeää tiedostaa, millaiset elementit saattavat tulla esteeksi toisten kokemusten ja tutkijan oman tulkinnan välille. Tällaisia ovat monet rakenteet, asenteet, uskomusjärjestelmät ja oletukset (Beresford & Salo 2008). Peter Beresford on koonnut tällaisista esteistä listan. Tutkijan ja tutkittavan välistä etäisyyttä saattavat kasvattaa:

1. Epätasa-arvoiset valtasuhteet, jotka johtavat joko vihamielisiin tai holhoaviin tulkintoihin yksilön kokemuksesta.
2. Ihmisten pitäminen alempiarvoisina, patologisina tai ”heihin kuuluvina”.
3. Muiden kokemusta tulkitsevien tietoisuuden puuttuminen heidän omasta asemastaan muiden kokemuksiin, kulttuureihin ja maailmankatsomuksiin nähden.
4. Yksilöiden ja ihmisryhmien erottaminen muista luokkaan, rotuun, sukupuoliin ja muihin erottaviin tekijöihin perustuvan syrjinnän seurauksena.
5. Haluttomuus ottaa huomioon muita kulttuurisia lähtökohtia, näkökantoja ja todellisuuksia.
6. Sitoutuminen ideologioihin, poliitikkoihin, arvoihin ja oman edun tavoitteluun, mikä johtaa siihen, ettei arvosta eikä osaa arvostaa itsestä poikkeavia ihmisiä eikä heidän kokemuksiaan.
7. Pitäytyminen ja sokea uskominen tulkintatapoihin, jotka patologisoivat ja alistavat itsestä poikkeavia ihmisryhmiä.
8. Tietoisuuden puuttuminen tutkimuksen kohteena olevien ihmisryhmien omista huolenaiheista.
9. Valta-aseman, ”asiantuntijuuden” ja ”rajanvedon” korostaminen ammatillisessa koulutuksessa, mikä etäännyttää ammattilaisen yhä vahvemmin hänen toimintansa ”kohteena” olevista ihmisistä.

Aikaisemmat tutkimukset korostavat, että erityisen tietoinen tutkijan tulee olla silloin, kun tutkimuksen kohteena ovat jonkinlaista syrjintää kokeneet ihmisryhmät. Pahimmillaan tutkimustilanne itsessään saattaa aiheuttaa jo syrjintää kokeneelle henkilölle uudenlaisia syrjinnän kokemuksia. Näin käy, mikäli häntä pidetään vähemmän luotettavana ja uskottavana tietolähteenä kuin jotain muuta

(Beresford ym. 2008). Kun tutkimusta tehdään sosiaali- ja terveystalvveluissa syntyvistä kokemuksista, monimutkaistuu tilanne entisestään, sillä sekä palveluntuottajat että palveluiden käyttäjät saattavat omata saman, aikaisemman kokemuksen heidän näkemyksensä hiljentämisestä. ”Monille sosiaali- ja terveystalvveluiden käyttäjille tämä ongelma tulee moninkertaiseksi, sillä heidän identiteettiään ei arvosteta, vaan heitä kohdellaan niin kuin heidän tietämykseensä ei voisi luottaa”, tiivistää Beresford (Beresford & Salo 2008). Sosiaaltalvveluissa muodostuvat palvelukokemukset osoittautuvat tästä näkökulmasta kiehtoviksi ja toisaalta niiden tutkiminen eettisesti haastavaksi. Sekä tutkimuksen kohteen erityinen asema että kokemusten yksilöllinen luonne on huomioitava osana tutkimuksen tekoa.

Monimuotoisuuden konteksti tuo kokemusentutkimukselliseen kehukseen lisää kerrostumia. Kokemusten tutkimuksessa tutkijan on otettava Paul Baten ja Glenn Robertin (2007, 49) mukaan kokemusten muodostumisen monimuotoisuudesta johtuen huomioon useita seikkoja. Ensimmäinen on immersio. Tutkijan tulee sukeltaa mahdollisimman syvälle kokemukseen itseensä. Toinen johtava periaate kokemusten tutkimuksessa on se, että kokemusten tutkija ei voi koskaan olettaa tietävänsä, mitä joku toinen on kokenut tai onko jonkun toisen kokemus yhtään samankaltainen kuin tutkijan omat kokemukset. Robert Young tuo esiin samaa reflektoidessaan monialaisissa tiimeissä eläviä erilaisia egoja, joiden hän sanoo saattavan vaikuttaa tutkittavan kohteen näkökulmaan (Young 2013, 88). Jokaisella ihmisellä on omat tavoitteensa ja näkökulmansa, jotka ovat osa heidän egojaan. Ego saattaa näin ollen nousta myös tutkijalla voimakkaasti esiin, ellei hän pyri sitä kontrolloimaan. Paul Bate ja Glenn Robert kirjoittavat tässä yhteydessä, että tutkijan on samalla pystyttävä lähestymään kokemuksia ilman tiukkoja, valmiita hypoteeseja. ”On tärkeää olla käyttämättä teoreettista mallia kokemuksia lähestyttäessä, ainakin ensisijaisesti. Sen sijaan, [tutkijan] tulee pyrkiä olemaan epäteoreettinen ja pre-teoreettinen ja ”avoin” ja ”maatunut” [tutkimuskohteen] maailmaan” (Bate & Robert 2007, 50). Kokemuksen tutkimuksen tulisi olla emic-tasoisista. Toisin sanoen tutkimusta tehdään tutkimuskohteen näkökulmasta, ei ulkopuolisen havainnoitsijan näkökulmasta. Myös Veli-Matti Ulvinen pohtii samoja seikkoja artikkelissaan. Hän lainaa Matikaista, jonka mukaan ”kaikki ymmärtäminen on tulkintaa”. Näin ollen ”tutkija esittää kysymykset omista persoonallisista, subjektiivisista lähtökohdistaan, joten tehdyt kysymykset konstituivat saatavia vastauksia.” (Ulvinen 2012, 52.)

Kokemusten tutkijan tulee lisäksi olla tarkka tieteellisessä mielessä ja olla erityisen tietoinen omista ennakoasenteistaan ja jokapäiväisestä merkitysmailmasta, uskomuksista ja päätelmistä ja asettaa ne mahdollisimman hyvin sivuun kokemuksia tutkittaessa (Bate & Robert 2007, 51). Viimeinen, viides, kokemuksen tutkimuksen periaate on Baten ja Robertin näkemyksen mukaisesti arvostava kuunteleminen ja empatian kehittäminen. Tätä he kuvaavat siten, että tutkijan tulee ”tulla mahdollisimman lähelle osallistujien kokemusten ymmärrystä sellaisina kuin he ne ymmärtä-

vät, mikä sisältää emotionaalisen asettumisen heidän paikalleen ja samanaikaisesti avautumisen omista kokemuksista ja niiden jakamisen ja sen ottamisen, mitä osallistujat sanovat” (Bate & Robert 2007, 51). Epämuodollisuus, osallisuus, yhteistyö ja empatia ovat heidän mukaansa kokemuksen tutkimuksen ydintä. Huomionarvoista on myös se, että heidän mukaansa kokemuksen tutkimuksen tulee olla myös leikkisää. Tämä tarkoittaa, että se saa olla tutkivaa, improvisoivaa, luovaa, iteratiivista ja jopa lapsellista (Bate & Robert 2007, 52).

Kokemuksia tutkittaessa tutkijalle muodostuu usein myös haasteeksi se, miten yksilöiden kokemuksista haarukoidaan yhteisiä, jaettuja kokemuksia. Kun pohditaan julkisissa palveluissa syntyvien palvelukokemusten merkityksiä, on päästävä jaettujen kokemusten tasolle. Muutoin tuotettu tutkimustieto ei ole suoranaisesti hyödynnettävissä palvelujärjestelmän kehittämisessä, sillä kokonaista järjestelmää ei voida kehittää yksittäisten kokemusten avulla. Yhteisten kokemusten haarukointiin on kuitenkin kehitetty keinoja myös fenomenologisessa tutkimuksessa. Näitä voidaan löytää esimerkiksi silloin, kun paikasta, josta ihmiset kokemuksiaan kuvaavat, löytyy riittäviä samankaltaisuuksia. Paikoilla viitataan tässä yhteydessä esimerkiksi elämäntilanteeseen tai muuhun jaettuun kontekstiin (Tökkäri 2018). Näin ollen voimme ajatella, että fenomenologinen tutkimusote soveltuu myös tietyssä palveluekosysteemissä syntyvien palvelukokemusten tutkimiseen.

Olen pyrkinyt huomioimaan läpi tutkimukseni näitä erilaisia periaatteita, joita muun muassa Beresford, Bate ja Roberts, Ulvinen ja Tökkäri ovat tuoneet esiin. Olen pyrkinyt aineistonkeruumenetelmiäni valinnan kautta mahdollistamaan tutkimukseni osallistujille sen, että he voivat tuoda esiin sekä yksilöllisiä että yhteisiä, jaettuja, kokemuksia sekä luoda tilaa näihin liittyvälle pohdinnalle. Lisäksi olen pyrkinyt lähestymään niitä fyysisiä paikkoja, joissa kokemukset muodostuvat niin pitkälle kuin se on tutkimukseni aikana ollut mahdollista. Käytin myös tietoisesti aineistonkeruussani arvostavaa kuuntelua menetelmänä sekä haastattelujen että työpajojen aikana ja toisaalta toin mukaan myös esimerkiksi leikkisyyttä työpajojen muodossa. Olen niin ikään pyrkinyt tekemään aineistonkeruuta siten, ettei oma merkitysmallmani tai ennakkoluuloni heijastuisi aineistonkeruuprosessissani, esimerkiksi tietoisesti jättämällä omat kommentit ja ajatukseni sivuun ja jakamalla aineistossa esiin tulevia jaettuja seikkoja tutkimukseni osallistujille vasta kunkin aineistonkeruuhetken lopuksi. Kokemuksen tutkijana koen erityisesti viimeisimmän haasteelliseksi. Myös minä olen kokija ja oma merkitysmallmani kulkee aina mukani. Tämän asettaminen sivuun ei ole yksioikoista, ehkä ei edes mahdollista.

3.2 Haastattelut, työpajat ja havainnointi tutkimusaineiston keräämisen välineinä

Tutkimuksen osallistujat

Tutkimukseni osallistujat koostuvat sosiaalipalveluiden työntekijöistä, asiakkaista ja tulkeista. Tutkimuksen työntekijöiden haastattelu- ja työpaja-aineisto on kerätty Tampereen ja Turun kaupunkien kanssa yhteistyössä vuosina 2019–2022. Tutkimusaineistoni monimuotoisuutta rikastuttaakseni halusin kumppaneikseni useamman kuin yhden kunnan. Haaveilin jopa kolmesta, mutta yhteistyökuntien mukaan lähteminen ei ollut yksioikoista. Lähdin yhteistyökuntien hakuun hyvin avoimin mielin, mutta kuitenkin oman maantieteellisen sijaintini huomioiden. Oma paikkani siis määrittää tässä mielessä myös tätä tutkimustani.

Lähetin tiedustelun yhteistyökumppanuudesta sähköpostitse kahdeksaan kuntaan, joiden kanssa koin väitöskirjatutkimukseni edistämisen kotipaikkakunnaltani käsin olevan mahdollista, eivätkä maantieteelliset etäisyydet oman asuinkuntani ja yhteistyökuntien välillä aiheuttaisi esteitä tutkimukseni tielle. Väitöskirjan aihetta kuvattiin ”mielenkiintoiseksi”, ”kiinnostavaksi” ja ”tarpeelliseksi”. Osa kunnista mainitsi, ettei pysty lähtemään yhteistyöhön ajankäytöllisten haasteiden takia. Työntekijöille haluttiin muun muassa ”rauhaa tutkimukseen osallistumisesta”. Toisaalla mukaan ei lähdetty työkuormituksen vuoksi. Toisaalla yhteistyö jumiutui kiinnostuksen osoituksesta riippumatta syistä, joita ei tutkijalle saatettu erikseen tietoon. Tampere ja Turku vastasivat olevansa valmiita yhteistyöhön. Yhteistyö aloitettiin sähköpostitse, jonka jälkeen kävin henkilökohtaisesti sosiaalitoimien tiloissa esittelemässä tutkimuskehykseni Turun ulkomaalaispalveluiden ja Tampereen maahanmuuttopalveluiden päälliköille. Tämän jälkeen päälliköt kutsuivat minut henkilöstöpalaveriin, joissa työntekijät tyypillisessä työn tekemisen arjessaan muutoinkin kohtaavat. Esittelin tutkimuskehykseni työntekijöille näillä yhteistyöfoorumeilla, jonka lopuksi pyysin, että halukkaat haastateltavat ja työpajoihin osallistuvat olisivat minuun yhteydessä.

Valitsin yhteistyökumppaneiksi Tampereen kaupungin maahanmuuttajapalveluiden ja Turun kaupungin ulkomaalaistoimiston kaupunkien omasta toiveesta, vaikka tutkimuskysymykseni kannalta vaihtoehtoja työntekijöiden näkökulmien keräämiseen olisi kaupunkien sosiaalipalveluiden alla ollut myös useita muita. Kaupunkien valinta siitä, että tutkimuksen tulisi keskittyä juuri maahanmuuttaja- ja ulkomaalaispalveluihin, on myös yksi osoitus siitä, miten monimuotoistumisen koetaan erilaisen sosiaalipalveluiden ekosysteemiin heijastuvan. Monimuotoistumisen noustessa kuvaan katse kääntyy helposti juuri näihin erikoistuneisiin erikoisyksiköihin sen sijaan, että suunnattaisiin katse monimuotoistumisen kautta myös muihin erilaisten sosiaalipalveluiden muodostaman palveluekosysteemin palveluihin.

Näissä kuntien aikuissosiaalityön alle kuuluvissa maahanmuuton erillisyksiköissä maahanmuuttajuus käsittää pakolaisina ja turvapaikanhakijoina maahan muutaneet sekä heidän ensimmäiset Suomessa asumisen vuodet. Turun kaupungin

ulkomaalaistoimiston sekä Tampereen kaupungin maahanmuuttajapalveluiden tutkimusluvat myönnettiin minulle molemmat 24.9.2019. Tutkimuslupani sisälsivät luvan tutkia palvelukokemuksia paikan päällä yksiköiden tiloissa havainnoiden, haastatellen ja työpajatyöskentelyä hyödyntäen. Tutkimusluvat löytyvät väitöskirjatutkimukseni liitteistä 1 ja 2. Tutkimuslupien haussa koin haasteeksi erityisesti sen, että tutkimuslupien hakuvaiheessa aineistoa ei vielä ollut, joten tutkimuslupan sisältävät tutkimuskysymykset jäivät hyvin yleiselle tasolle ja työn sisällön määrittäminen yhteistyökumppaneille osoittautui haastavaksi. Pyrin vastaamaan tähän haasteeseen tarkentamalla tutkimukseni kysymyksiä kussakin yksikössä pidetyn henkilöstötapauksen yhteydessä.

Yhteistyö maahanmuutto- ja ulkomaalaisyksiköiden kanssa muodostui merkittäväksi tutkimukseni lähtöasetelmaksi, sillä juuri nämä yksiköt edustavat sosiaalipalvelujärjestelmässämme paikkoja, joihin kerääntyy paljon ymmärrystä maahan aikuisena muuttaneen asiakaskunnan tarpeista. Toisaalta tämä tutkimusasetelma myös rajasi tutkimustani, sillä aineistostani vain hyvin pieni osa sisältää havainnoita sellaisilta työntekijöiltä, jotka kohtaavat työssään sekä Suomeen aikuisina ulkomailta muuttaneita henkilöitä että Suomessa syntyneitä henkilöitä. Samanaikaisesti tutkimukseni kiinnittyminen erillisyyksikköihin antoi mahdollisuuden kohdistaa tutkimukseni näkökulma juuri niihin sosiaalipalveluiden työntekijöihin, joiden tulisi omata syvä ymmärrys siitä, mitä kaikkea liittyy erilaisten sosiaalipalveluiden ekosysteemin muodostuviin palvelukokemuksiin kompleksisissa maahan muuttaneiden asiakkaiden kohtaamisissa elämäntilanteissa. Näissä yksiköissä toimivilla sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla on keskeinen rooli myös erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin välittäjähenkilöinä, sillä he tekevät yhteistyötä monien muiden sosiaalipalveluiden työntekijöiden kanssa. Tämä asetelma on tunnistettu myös aikaisemmissa tutkimuksissa (esim. George 2012). Ajatuksenani oli, että heiltä kertynyttä kokemuseräistä tietoa voisi tutkimukseni myötä hyödyntää myös muiden sosiaalipalveluiden ekosysteemin osajärjestelmien muotoiluun. Tämä tarve on tunnistettu myös valtioneuvoston selonteossa kotoutumisen edistämisen uudistamistarpeista, jossa todetaan, että kotoutumistyö tulisi valtavirtaistaa julkisen palvelujärjestelmän ekosysteemissä. Tämä edellyttää, ”että kukin viranomaisorganisaatio huomioi palveluiden suunnittelussa ja toimeenpanossa monimuotoistuneen asiakaskunnan tarpeet” (Valtioneuvosto 2021, 48). Myös osa haastattelemistani työntekijöistä ja työpajoihin osallistuneista henkilöistä haaveili siitä, että heidän kokemuksiaan voisi hyödyntää laajemminkin koko sosiaalipalveluekosysteemin monimuotoistumisen muotoilussa.

Tutkimukseeni osallistuvat asiakasihmiset tulivat osaksi tutkimusta sekä työntekijöiden haastatteluja että verkkoyhteisöjä hyödyntäen. Pyysin haastattelemiani työntekijöitä jakamaan kanssani ideoita siitä, kuka voisi olla sopiva haastateltava asiakasnäkökulman tuomiseksi tutkimukseeni mukaan. Nopeasti kävi kuitenkin ilmi, että tämä oli hankala kysymys. Sain joitakin suosituksia, mutta samalla vahvistui ymmärrykseni siitä, ettei työntekijöillä ole välttämättä työn ulkopuolisia yhteyksiä asi-

akkaisiinsa. Jäin myös pohtimaan aineiston monimuotoisuuden merkitystä. Yhteistyökuntien valitsemien yksiköiden asiakkuudet ovat tarkkaan määriteltyjä. Kyseiset yksiköt palvelevat maahanmuuton alkuvaiheessa olevia, ja heidän asiakaskunnastaan valtaosa on muuttanut Suomeen pakolaisuuden kautta. Ensimmäinen askel kohti monimuotoisuuden monimuotoistumisen tunnistamista erilaisissa tutkimuksissa on kuitenkin monimuotoisemman otoksen sisällyttäminen omaan tutkimukseen (Vickers ym. 2013, 321). Halusin tuoda omaan tutkimukseeni mukaan maahanmuuton moninaista kuvaa. Näin ollen lähdin hyödyntämään erilaisia verkkoyhteisöjä ja omia olemassa olevia verkostojani ja hain haastateltavia näiden kautta. Seuraavasta kuvasta (kuva 1) näkyy ote haastattelukutsusta, jonka julkaisin 13.9.2020 verkkoyhteisössä International Working Women of Finland. Kysyin Facebook-ryhmässä avoimella viestillä haastateltavia. Viestiin vastasi 39 naista, joista 7 henkilöä osallistui lopulta haastatteluihin. Kaikki haastatelluista olivat muuttaneet Suomeen aikuisina ja olleet jonkun sosiaalipalveluksi mieltämänsä tai sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiin kiinteästi liittyvän palvelun asiakkaana jossain vaiheessa Suomessa asumistaan.



Milla Mäkinen ▶ International Working Women of Finland

13. syyskuu 2020 · 🌐



Hello Ladies! I am looking for foreigners, who moved to Finland as adults, and who have been customers of the Finnish social services (migration services or general adult social services), to interview for my PhD research. The interviews are about your perspective on what makes a good service experience, what makes a bad one. The interviews take max 1,5 hours (depending on how much you have to say 😊). In addition to the interviews, I will organise a series of digital co-design workshops (which will take about 2 hours). The PhD will end in a

Kuva 1: Näyte 1 verkkoyhteisöjen hyödyntämisestä asiakkaiden kutsumisessa osaksi tutkimustani

Näillä toimenpiteillä sain monimuotoistettua otostani osallistujien kansallisuuden suhteen. Tutkimukseeni osallistuneet erilaisten sosiaalipalveluiden asiakkaina olleet henkilöt ovat alun perin kotoisin Intiasta, Unkarista, Serbiasta, Irakista, Iranista, Saksasta, Sudanista, Japanista, Australiasta, Afganistanista, Palestiinasta, Taiwanista ja Suomesta. Toisaalta tämän valinnan johdosta otoksestani valtaosa on naispuolisia osallistujia. En kuitenkaan kokenut tätä merkittäväksi rajoittavaksi tekijäksi omassa tutkimuksessani. Raja-aidat sen suhteen, ketkä tutkimukseni osallistujista kuvaavat itseään asiakkaana, työntekijänä tai tulkkina, ovat häilyviä. Kukaan asiakkaista ei ole syntynyt Suomessa. Muutoin rajat häilyivät; tulkit ja osa työntekijöistä saattoivat itsekin olla kotoisin jostain muualta kuin Suomesta, mutta tutkimukseeni he tuovat näkökulmaa ensisijaisesti omista työntekijän positioistaan. Tutkimukseni osallistujat ovat muuttaneet Suomeen erilaisista syistä. Joukossa on sekä työn perässä maahan muuttaneita henkilöitä että opiskelijoita ja avioliiton, kiintiöpakolaisuuden ja turvapaikanhakuprosessin kautta oleskeluluvan Suomessa

saaneita henkilöitä. Monimuotoisuuden moninaisuutta tutkivassa tutkimuksessa myös aineiston tulisi heijastaa monimuotoisuuden moninaisuutta, jonka takia olen pyrkinyt saamaan tutkimukseeni mukaan monenlaisia ihmisiä.

Koska tulkkiensa asema osana palvelukokemuksia toistui työntekijöiden ja asiakkaiden haastatteluissa, päätin lopuksi ottaa tutkimukseeni mukaan myös tulkkeja. Halukkaiden tulkkiensa löytäminen oli haastavaa, jonka takia päädyin haastattelemaan kahta tulkkiä. En kerro tarkemmin, mitä kieliä he tulkkaavat, heidän anonymiteettiään suojellakseni. Kielet olivat kuitenkin niitä, joita myös haastattelemani asiakaskunta käyttää, ja myös sellaisia, joita tutkimukseeni osallistuneet työntekijät toisinaan tilaavat.

Työpajojen osallistujien kartoittamiseksi hyödynsin jälleen The International Working Women of Finland verkkoyhteisöä. Kuva 2 havainnollistaa sinne julkaisemani viestin työpajoihin osallistumisesta.



Kuva 2: Näyte 2 verkkoyhteisöjen hyödyntämisestä asiakkaiden kutsumisessa osaksi tutkimustani

Tutkimukseeni osallistui yhteensä 33 ihmistä. Heistä 15 oli sosiaalipalveluiden työntekijöitä, 16 Suomeen aikuisena muuttanutta sosiaalipalveluiden asiakasta ja 2 sosiaalipalveluiden parissa toiminutta tulkkiä. Osallistujista 3 oli miehiä, 30 naisia. Kaikki asiakkaan näkökulmaa heijastaneet haastateltavat olivat muuttaneet asumaan

Suomeen aikuisiässä, 23–43-vuotiaina. Tämä oli tietoinen tutkimuksellinen rajaukseni, sillä kokemus siirtolaisuudesta voi olla hyvin erilainen siitä riippuen, onko tämä koettu lapsuus- vai aikuisiässä.

Aineiston keräämisen menetelmälliset valinnat

Koska palvelukokemukset syntyvät aina vuorovaikutuksessa vähintään kahden ihmisen välille, keräsin tässä tutkimuksessa kokemustietoa samoja aineistonkeruumenetelmiä ja eettisiä periaatteita noudattaen sekä palvelujärjestelmän asiakkailta että siinä työskenteleviltä henkilöiltä ja tulkeilta. Pysin noudattamaan menetelmien käytössä edellä kuvaamiani fenomenologisia periaatteita ja välttämään tähän työotteeseen liittyviä mahdollisia edellä kuvaamiani esteitä.

Valitsin aineistonkeruun menetelmiksi pääosin sanoittamiseen perustuvia menetelmiä. Kelvin Lown mukaan kieli on hyvin käyttökelpoinen väline kokemusten ja kohtaamisten tutkimiseen (Low 2005, 2015). Tutkimuksessa yhdistyvät tutkijan ja tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden aistikokemukset. Tämä kokemusten yhteentörmäys tuottaa akateemista tietoa. Haastattelut toimivat hyvin kokemusten tutkimuksen välineenä, ja siksi ne ovat myös fenomenologisen tutkimusotteen tyypillisin menetelmävalinta (mm. Bevan 2014). Haastattelut ovat koetun todellisuuden kuvauksia. Sarah Pink (2015) painottaa, että niitä voi yleensä myös kohdella luotettavina kuvauksina siitä, mitä on tapahtunut. Haastattelut ovat myös itsessään intersubjektiivisiä aistikohtaamisia, joissa voi olla mukana muun muassa eleet, katseet, kosketus (käden puristus), tuoksut, äänet, kuvat ja maut. Kysymykset ja keskustelu muodostavat vain yhden osan tätä kahden ihmisen välistä aistillista kohtaamista. Arvostava kuuntelu haastattelijan puolelta on fenomenologisen tutkimuksen perusta (Bevan 2014). Haastattelut muodostavat tutkimusaineistoni perustan. Tiedostin valintaa tehdessäni, että näin myös rajasin otostani omien, rajattujen kielitaitojeni kautta. En halunnut käyttää aineiston keruussa tulkkeja, sillä koin, että silloin minulla ei olisi ollut mahdollisuutta luoda välitöntä suhdetta aineistooni. Näin ollen päätin tehdä aineistonkeruuni englannin ja suomen kielillä. Halusin kuitenkin monipuolistaa aineistoani muilla tavoin, kuten käyttäen muita aineistonkeruumenetelmiä, työpajoja ja havainnointia.

Kokemusten esiin saamiseksi korostin aineistoa kerätessä toteuttamissani haastatteluissa ja työpajoissa sitä, että osallistujilta ei odotettu kuvauksia tai kertomuksia muiden kokemuksista, vaan heidän omista kokemuksistaan. Tein myös tietoisin valinnan siitä, että otan aineistoni vastaan sellaisena kuin se on. ”Fenomenologisesti orientoituneen tutkijan ei tarvitse olettaa, että haastateltava puhuisi totta siitä, mitä on tapahtunut, mutta hänen on oletettava, että haastateltava puhuu totta siltä, mitä on kokenut”, kiteyttää Virpi Tökkäri (2018, 68). Tutkijan on myös syytä muistaa, että kokemukset muotoutuvat ja muokkaantuvat ihmisten roolien muuttuessa. Tätä tapahtuu erityisesti tilanteissa, joissa ihminen muuttaa yhdestä alakulttuurista toiseen (Jaakkola ym. 2015; Akaka, Vargo & Schau 2015). Palveluekosysteemien

näkökulmasta tarkasteluna yksilöt myös oppivat sen, mikä palveluekosysteemissä toimii ja mikä ei, ja muokkaavat käytöstään oppimansa mukaan lopettamalla tietyn toimintansa tai vuorovaikutuksensa. Näihin päätöksiin vaikuttavat muun muassa heidän arvonsa ja näkökulmansa. Ihmiset myös peilaavat omia kokemuksiaan toisten kokemuksiin, mistä johtuen yhteiskehittäminen on keskeistä ei vaan palvelumuotoilulle itselleen vaan myös kokemusten muodostumiselle. (Akaka, Vargo & Schau 2015.) Tutkimuksen teko on myös tutkijalle kokemus (Pink 2015). Näin oli myös omalla kohdallani. Aineiston keruun aikana myös itselleni syntyi uudenlaisia suhteita ympärilläni oleviin ihmisiin ja yhteiskuntaan.

Sen lisäksi, että haastattelut ja työpajat ovat usein kahden tai useamman ihmisen kohtaamisia, joissa joku esittää kysymyksiä ja toinen niihin vastaa, ovat nämä myös sosiaalisia, aistillisia ja affektiivisia kohtaamisia. Sarah Pink (2015) puhuu tässä yhteydessä erityisesti haastatteluista, mutta työpajoissa on paljon samankaltaisia elementtejä. Myös ne ovat moniaistisia kokemuksia sekä niiden osallistujille että vetäjille. Samanaikaisesti sekä haastattelut että työpajat ovat prosesseja, joissa omia moniaistisia kokemuksia pääsee sanoittamaan (Pink 2015) ja jakamaan toiselle. Kun haastattelu tai työpaja toteutetaan tietyssä fyysisessä paikassa, voi havainnoida siellä kaikkuvia muita ääniä, osallistujia saattaa ojentaa jonkin asian käteen, tarjota kahvia ja pikkupurtavaa, osoittaa tilassa olevaa esinettä ja kommentoida sen kautta jotain tai kertoa värimaailmasta osoittamalla haastattelutilan seiniä. Jos haastattelut sijaitsevat tilassa, jossa kärsitään sisäilmaongelmista, tulee se helposti osaksi haastattelua. Haastattelut muodostavat haastattelijan ja haastateltavan välisen yhteisen tilan, jossa tietoa muodostuu (Pink 2015).

Paikan päällä ollessa työpajan osallistujat tai haastateltavat saattavat myös kutsua johonkin tiettyyn tilaan. Minut kutsuttiin tutkimukseni alkuvaiheissa haastatteluja tehdessäni moniin erilaisiin sosiaalitoimen tiloihin. Jos tila on yksityinen ja intiimi, voidaan siellä kertoa asioita rauhassa. Julkisessa tilassa sanoja saatetaan valikoida. Esimerkiksi esineitä voidaan käyttää etnografisissa haastatteluissa haastattelun tukena. (Pink 2015.) Minullekin näytettiin haastattelutilanteissa erilaisia lomakkeita ja esitteitä. Yksinomaan kielellisyyden kautta tehtyyn kokemuksen tutkimukseen suhtaudutaankin usein myös varauksellisesti. ”Kokemuksen tutkimuksen tulisi pyrkiä pääsemään myös kielen ”toiselle puolen”, tavoittamaan jotain, joka on ehkä alkuperäisessä muodossaan ollut – tai yhä on – pääsääntöisesti ei-kielellistä”, kirjoittaa Satu Liimakka (2012, 102). Haastatteluissa ja työpajoissa voidaan tarvittaessa käyttää erilaisia resursseja, joilla haastateltavat voivat havainnollistaa kokemustaan, tätä ajatusta tukemaan. Sanat ovat vain yksi tapa tehdä tätä. Toisaalta erityisesti haastatteluja voi kuvata haastateltavien kanavana määrittää sanallisesti omia, kehoillistettuja aistikokemuksia käyttämänsä aistikategorioinnin kautta. Sarah Pink (2015) kutsuu haastatteluja fenomenologisiksi tapahtumiksi, joissa tuotetaan ymmärrystä ja kuvauksia kokemuksista, ei ”objektiivista totuutta”. Niissä tulee esiin aistikategorioita, metaforia ja merkityksiä, jotka ovat avainasemassa, kun pyritään ymmärtämään

ihmisten kokemuksia ja sitä, mikä on heille merkityksellistä ja miksi. Tämän takia ne sopivat erityisen hyvin juuri palvelukokemusten tutkimukseen. Olennaisiksi kysymyksiksi haastattelujen tekemisen yhteydessä muodostuu siis: 1. kuka haastattelee ja ketä, 2. missä haastattelu tapahtuu, 3. miten haastattelija kehystää haastattelutilanteen eli millaisia sanoituksia haastattelija käyttää ja millaisia ohjeistuksia hän ennen haastattelun alkamista haastateltavalle antaa ja 4. minkälaisia kysymyksiä ja narratiiveja haastattelija välineenään haastattelutilanteessa käyttää.

Aineistonkeruuni lähtökohtana oli kiinnittää mahdollisimman paljon huomiota siihen, miten ja missä haastattelu ja työpajat toteuttaisin. Sanoin kullekin tutkimukseni osallistujalle haastattelujen yhteydessä, että he saisivat määritellä paikan ja ajan, jossa haastattelu toteutuisi. Myös Tarja Vierula on väitöskirjassaan todennut, että ”niin tutkimusaiheen arkaluonteisuus, henkilökohtaiseksi mielletyn rajat kuin haastattelutilan valinnan merkityskin on syytä jättää haastateltavan eikä haastattelijan päätettäväksi” (2017, 57). Päätin itse puolestani tutkijana muun muassa olla ottamatta mukaan tietokonetta, hankin mahdollisimman huomaamattoman nauhurin, en halunnut kuvata haastattelutilanteita ja menin paikkoihin, jossa haastateltava halusi olla. Pystyin säätelemään omaa asentoani, katsettani, myötäillä ja osoittaa läsnäoloa ja myötätuntoa.

Asiakkaat halusivat tavata minua kotona, kirjastossa tai kahvilassa. Tarjosin kahvit ja ruoat tuodakseni tilanteeseen enemmän rentoa tunnelmaa. Sosiaalitoimen tiloissa ollessani minulta itseltäni usein kysyttiin, haluaisinko kupin kahvia. Pääsin näin myös tutustumaan sosiaalitoimen tiloihin eli kurkistamaan käytäville, joita pitkin siellä astellaan, keittiöihin, joissa kollegat törmäävät, ja kokoushuoneisiin ja työhuoneisiin, joissa asiakkaita tavataan. Sain myös viettää odotusaikaa samoissa odotusauloissa, joissa asiakkaat odottavat, ja matkustaa samalla hissillä, jossa asiakkaat kohtaavat toisia asiakkaita ja työntekijöitä. Sain lähestyä lasin takana istuvia vartijoita kysyäkseni tietä oikealle ovelle. Omasta positiostani tarkasteluna nämä tilat näyttävät hyvin erilaisilta ja kuitenkin jollain tasolla myös samanlaisilta kuin haastateltavieni. Koin kuitenkin tärkeäksi pyrkiä lähentymään tutkimukseni osallistujien maailmaa fenomenologiselle aineistonkeruulle tyypillisesti. Tämä mahdollistui ensimmäisenä tutkimusaineistonkeruun vuotena, helmikuun 2020 loppuun asti.

Aineistonkeruuni kulku muuttui covid-19-pandemian alkaessa vuoden 2020 maaliskuussa. Yhtäkkiä haastateltava itse ei voinutkaan enää määritellä paikkaansa enkä voinut itse enää liikkua heidän tiloihinsa ja jatkaa havainnointiani. En voinut myöskään toteuttaa suunnittelemani työpajoja sosiaalitoimen tiloissa enkä jatkaa paikan päällä tapahtuvaa havainnointia. Terveysturvallisuuden takia jouduin siirtämään aineistonkeruun videokonferenssivälineisiin. Annoin kuitenkin haastateltavien edelleen määritellä, missä videokonferenssivälineessä he haluaisivat minut kohdata ja milloin. Lisäksi haastateltavat saivat nyt tehdä uudenlaisia valintoja tutkimustilanteisiin liittyen. He pystyivät muun muassa valitsemaan, halusivatko näyttää minulle kasvonsa keskustelumme aikana vai eivät. Tässä kohtaa pohdin, mitä tapahtuu kohtaamiselle, kun siitä puuttuu välitön, ihmisten välinen kohtaaminen.

Tiedon tuottaminen tai tietäminen on dynaaminen, jatkuvasti muuttuva prosessi, joka muodostuu mielten, kehojen ja ympäristön välisistä suhteista (Pink 2015). Kehot ja ympäristöt muuttivat muotoaan uudessa tilanteessa. Työpajat siirtyivät videokonferenssivälineisiin, verkkoon, ja havainnointia paikan päällä ei voinut enää terveysturvallisuusmääräyksistä johtuen jatkaa.

Covid-19-pandemian alettua aineistonkeruuni sisältämässä kohtaamisissa ei ollut enää kädenpuristuksia, ei välitöntä katsetta, ei yhdessä alas istumista, ei yhteisissä tiloissa yhdessä oleskelua ja liikkumista. Tämä vaikutti myös havainnointimahdollisuuksiini. En liikkunut haastatteluihin enää läpi odotusaulojen ja viettänyt aikaa odottajien joukossa. Haastattelujen toteuttamiseksi lähetin sähköpostiin linkin, jonka itse avasin ja johon tulija olikin virtuaalisessa odotushuoneessa yksin. Päästin hänet sisään, ja minä olinkin omassa vierashuoneessa ja hän kotonaan, kahvilassa tai toimistossa. Virtuaalisuuteen siirtymisen sujuvuuteen vaikutti varmasti se, että muita vaihtoehtoja ei ollut. Myös Zoom-videokonferenssiväline alkoi olla virtuaalisena paikkana monelle tuttu. Zoom mahdollistaa haastattelijan kasvojen ilmeiden näkymisen. Tätä varten hankin itselleni paremman kameran. Opettelin myös katsomaan kameraan siten, että vaikuttaa siltä, että katson haastateltavaa silmiin. Huomasin, että katsomalla itseäni silmiin kuin peilikuvassa, heijastaa se läsnäolon vaikutelmaa kameran toiselle puolelle. Toistoista tuli entistä tärkeämpi välineenä arvostavan kuuntelun heijastamiseksi, kun nyökyttely tai muut eleet eivät välttämättä toiselle niin selkeästi näy. Paperia ja kynää ei enää ollut, mikä toisaalta on myös hyvä. Ne saattoivat toisinaan vaikuttaa kasvokkain tehdyissä haastatteluissa, sillä haastateltava saattoi sivusilmällään seurata, miten paperi edistyy ja paljonko kysymyksiä on vielä edessä. Toisaalta olin yhtäkkiä tutkijana pakotettu tekemään aineistonkeruutani tietokoneruutujen välityksellä. Työpajat, jotka olisin toivonut voivani pitää sosiaalipalveluiden tiloissa, siirtyivät digitaalisiin tiloihin ja osallistujat osallistuivat niihin omasta kodista tai toimitilastaan käsin. Nämä ovat asioita, joita olin lähtökohtaisesti pyrkinyt välttämään, mutta joiden äärelle minun oli pakko tutkijana siirtyä.

Tutkimusaineistoni koostavat haastattelut ja työpajat kestivät 34–108 minuuttia. Haastattelu- ja työpaja-aineistoa kertyi yhteensä 2091 minuuttia eli 34 tuntia ja 51 minuuttia. Haastatteluiden ja työpajojen kielenä olivat suomi ja englanti. Kukin osallistuja sai valita, kummalla kielellä toivoi haastattelun tai työpajan toteutettavan. Olen kääntänyt tutkimukseni kielen yhtenäistämiseksi tässä väitöskirjatutkimuksessa esiintyvät englanninkieliset haastatteluotteet ja työpajaotteet itse suomeksi. Tähän tutkimukseeni sisällytettyjen aineisto-otteiden tarkoituksena on havainnollistaa tutkimusaineiston sisältöä ja tuoda tutkimukseni osallistujien ääni tutkimukseni kautta kuuluviin. Olen muokannut aineisto-otteita siten, että ne varjelevat osallistujien anonymiteettiä. Tämä on tehty otteiden sisältöä kunnioittaen. Ennen Covid-19-pandemian alkua henkilökohtaisesti tavatuilta tutkimuksen osallistujilta pyydettiin suostumus ja asianmukaiset allekirjoitukset tutkimukseen osallistumisesta ja informaation jakamisesta. Tähän palattiin vielä uudestaan säh-

köpostien välityksellä. Covid-19-pandemian alettua suostumus pyydettiin suullisesti aineistonkeruutilanteiden yhteydessä. Tutkimukselleni ei ole haettu erillistä eettistä arviointia, sillä sitä ei tutkimuslupien saamiseksi edellytetty. Tutkimuksen osallistujat ovat autonomisia aikuisia ihmisiä, ja aineisto on käsitelty ja esitetty tässä tutkimuksessa anonyymiteetin periaatteita kunnioittaen.

Seuraava taulukko (taulukko 1) kiteyttää aineistonkeruun toteutusprosessini.

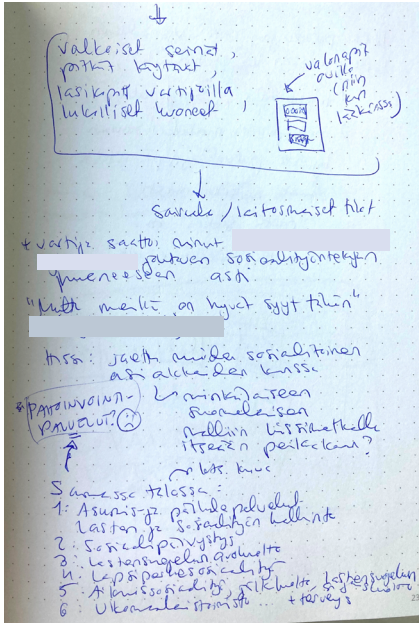
Taulukko 1: Tutkimuksen osallistujat, aineiston keruun ajankohdat ja paikat

Osallistuja	Ajankohta	Tiedonkeruun menetelmä	Tiedonkeruun paikka	Ensisijainen näkökulma	Tiedonkeruun kieli
1	2019	haastattelu	kahvila	Asiakaskokemus	suomi
2	2019	haastattelu	kirjasto	Asiakaskokemus	suomi
3	2019	haastattelu	kirjasto	Asiakaskokemus	suomi, englanti
4	2019	haastattelu	kirjasto	Asiakaskokemus	suomi
5	2019	haastattelu	työpaikka	Asiakaskokemus	englanti
-	2019	havainnointi	Sosiaalitoimen tilat	Fyysisen ympäristön ymmärtäminen	-
6	2019	haastattelu	koti	Asiakaskokemus	suomi
7	2020	haastattelu	työpaikka	Työntekijäkokemus	suomi
-	2020	havainnointi	Sosiaalitoimen tilat	Fyysisen ympäristön ymmärtäminen	-
8	2020	haastattelu	työpaikka	Työntekijäkokemus	suomi
-	2020	havainnointi	Sosiaalitoimen tilat	Fyysisen ympäristön ymmärtäminen	-
9	2020	haastattelu	työpaikka	Työntekijäkokemus	suomi
-	2020	havainnointi	Sosiaalitoimen tilat	Fyysisen ympäristön ymmärtäminen	-
10	2020	haastattelu	kirjasto	Asiakaskokemus	englanti
11	2020	haastattelu	työpaikka	Työntekijäkokemus	suomi
-	2020	havainnointi	Sosiaalitoimen tilat	Fyysisen ympäristön ymmärtäminen	-
12	2020	haastattelu	työpaikka	Työntekijäkokemus	suomi
-	2020	havainnointi	Sosiaalitoimen tilat	Fyysisen ympäristön ymmärtäminen	-
13	2020	haastattelu	työpaikka	Työntekijäkokemus	suomi
-	2020	havainnointi	Sosiaalitoimen tilat	Fyysisen ympäristön ymmärtäminen	-
14	2020	haastattelu	työpaikka	Työntekijäkokemus	suomi
-	2020	havainnointi	Sosiaalitoimen tilat	Fyysisen ympäristön ymmärtäminen	-
15	2020	haastattelu	työpaikka	Työntekijäkokemus	suomi
-	2020	havainnointi	Sosiaalitoimen tilat	Fyysisen ympäristön ymmärtäminen	-
16	2020	haastattelu	työpaikka	Työntekijäkokemus	suomi
-	2020	havainnointi	Sosiaalitoimen tilat	Fyysisen ympäristön ymmärtäminen	-
17	2020	haastattelu	Zoom	Asiakaskokemus	englanti
18	2020	haastattelu	Zoom	Asiakaskokemus	englanti
19	2020	haastattelu	Zoom	Asiakaskokemus	englanti
20	2021	haastattelu	Zoom	Asiakaskokemus	englanti
21	2021	haastattelu	Zoom	Asiakaskokemus	englanti
22	2021	haastattelu	Zoom	Asiakaskokemus	englanti
23	2021	haastattelu	Zoom	Asiakaskokemus	englanti
24	2021	haastattelu	Zoom	Työntekijäkokemus	suomi
25	2021	haastattelu	Zoom	Työntekijäkokemus	suomi
26	2020	haastattelu	työpaikka	Työntekijäkokemus	suomi
27, 28, 29	2021	työpaja	Zoom ja Miro	Työntekijäkokemus	suomi
30	2021	haastattelu	Zoom	Tulkkien kokemus	suomi
31	2021	haastattelu	Zoom	Tulkkien kokemus	suomi
32, 33, 34	2022	työpaja	Zoom ja Miro	Asiakaskokemus	englanti
Osallistujia yhteensä: 33					
Osallistumiskertoja yhteensä: 34					

Havainnointi

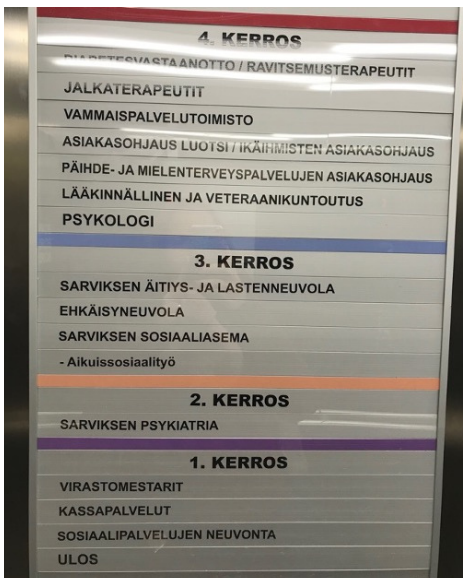
Catherine Walshe, Gail Ewing ja Jae Griffiths ovat tutkineet palliatiivista hoitoa ja sen yhteydessä muodostuvaa käyttäytymistä ja rooleja havainnoimalla. He tuovat esiin, että havainnointi toimii menetelmänä erityisesti erilaisten roolien, käyttäytymisen ja toiminnan ymmärtämisessä (2012, 1048). Heidän mukaansa havainnoitsija tulee aina osaksi maailmaa, jota hän havainnoi. Havainnoitsijan oma käytös, kuten se, istuuko vai seisooko hän, vaikuttaa siihen, miten havainnoitsija kulloinkin tähän maailmaan vaikuttaa. Jäsentämättömät kenttämuistiinpanot ovat yksi yleisistä havainnoinnin kirjaamismenetelmistä. (Walshe, Ewing & Griffiths 2012.) María Salas, Isabel Bernedo, Miguel García-Martín ja María Fuentes käyttivät havainnointia välineenä tutkiessaan sijaisperhevierailuja Espanjassa. Tutkimus osoitti muun muassa tietoa tiloista, joiden tutkimus osoitti olevan ”hyvin sopimattomia” tapaamisille (Salas ym. 2021, 553). Riikka Sinivuo, Meeri Koivula ja Jari Kylmä (2012) päätyvät havainnointimenetelmien käytöstä kliinisessä ympäristössä monimuotoisuuden kontekstissa havainnoinnin olevan toimiva menetelmä todellisuuksien hahmotamiseen. Tiina Sotkasiira ja Pirjo Pöllönen (2022) ovat käyttäneet havainnointia haastatteluiden tukena pyrkiessään tuottamaan ymmärrystä turvapaikanhakijoiden suhteesta esineisiin ja siitä, miten se heijastaa heidän välitilassa elämistään. Havainnointia voi tehdä tietoisesti, mutta usein tutkija tekee sitä myös tiedostamattaan. Kuten Tanja Vierula väitöskirjassaan (2017) toteaa, vaikka tutkimuksen tarkoituksena ei olisi havaintojen tekeminen, toisinaan esimerkiksi haastattelutilanteissa avautuu väistämättä eteen tilanne, jossa haastattelupaikkaa tulee tutkijan osalta aistittua.

Valitsin omaksi tutkimusmenetelmäksi strukturoimattoman havainnoinnin, jonka avulla pyrin tutkimukseni aikana kartoittamaan erityisesti ymmärrystä siitä, millaisiin fyysisiin paikkoihin erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä muodostuvat palvelukokemukset sijoittuvat. Ennen covid-19-pandemian alkua ehdin tehdä tiedonkeruuni yhteydessä yhteensä 11 fyysistä vierailua Tampereen ja Turun sosiaalitoimen tiloihin. Samalla tein myös havainnointia paikan päällä, otin valokuvia tiloista ja kirjasin havaintojani kenttäpäiväkirjaani. Vaikken ehtinyt tehdä havainnointia koko aineistonkeruuni ajan, toisin kuin olin toivonut, tuotti havainnointi kuitenkin myös tutkimukseeni arvokasta ymmärrystä fyysisestä kontekstista, joissa palvelu, jonka äärellä haastattelu- ja työpajatilanteissa tutkimukseni osallistujien kanssa olimme, muodostuu. Alla on näyte kenttäpäiväkirjani sivuista (kuva 3), joihin pyrin myös havainnollistamaan huomioitani.



Kuva 3: Näyte kenttäpäiväkirjastani

Kiinnitin erityistä huomiota siihen, että tilat sijaitsivat molemmissa yhteistyökunnissa paikassa, jossa kohtaa myös monia muita sosiaalipalveluiden asiakkaita. Kuvani (kuva 4) havainnollistaa tämän huomioni.



Kuva 4: Kuva tilojen asettumisesta sosiaalipalveluiden rakennukseen

Lisäksi pääsin havainnoimaan tilajärjestelyjä, värimaailmaa, valaistusta, huonekaluja ja artefakteja sekä muun muassa informaatiomuotoilua, kuten seuraavat kuvat havainnollistavat (kuvat 5 ja 6). Vietin myös aikaa odotustiloissa asiakkaiden kanssa.



Kuvat 5 ja 6: Kuvanäytteitä tiloista

Haastattelut

Tutkimukseni merkittävien aineisto koostuu haastatteluista. Haastattelut olivat puolistrukturoituja kertomushaastatteluja fenomenologiselle tutkimustavalle tyypillisesti. Kaija Hänninen on tutkinut kokemuksia julkisen palvelujärjestelmän työntekijöiden ja asiakkaiden välillä haastattelujen avulla. Hän vetää yhteen kokemusten tutkimuksen haasteet: ”Haastateltavien todellisiin kokemuksiin ei ole pääsyä, mutta tutkittavaan ilmiöön liittyviä kokemuksia voidaan lähestyä haastateltavien kertomusten kautta.” (Hänninen 2004, 49.) Kertomukset toistuvatkin monien tutkijoiden mukaan tarkoituksenmukaisena tapana tutkia kokemuksia (Hyvärinen 2017). Kertomuksia saa esiin erityisesti semistrukturoiduista kertomushaastatteluista. Kertomushaastattelut tuntuvat sopivan hyvin myös juuri kokemusten tutkimukseen (Hyvärinen 2017). Kertomushaastatteluista tehdessä on kuitenkin syytä muistaa, että ne on sidottava myös siihen kontekstiin, josta niissä kerrotaan. Bevan jakaa fenomenologisen haastattelun kolmeen eri osaan: kontekstualisointiin, ilmiön ymmärtämiseen ja ilmiön kirkastamiseen. Näiden avulla rakennetaan kuvaa kokemuksesta omaavien ihmisten asenteesta ja elämämaailmasta sekä ilmiön ilmentymismuodoista tässä nimenomaisessa kontekstissa. Lisäksi haastatteluissa pyritään ymmärtämään ilmiöön liittyviä merkityksiä ja luomaan ilmiöön liittyviä mielikuvituksellisia muunnelmia (Bevan 2014).

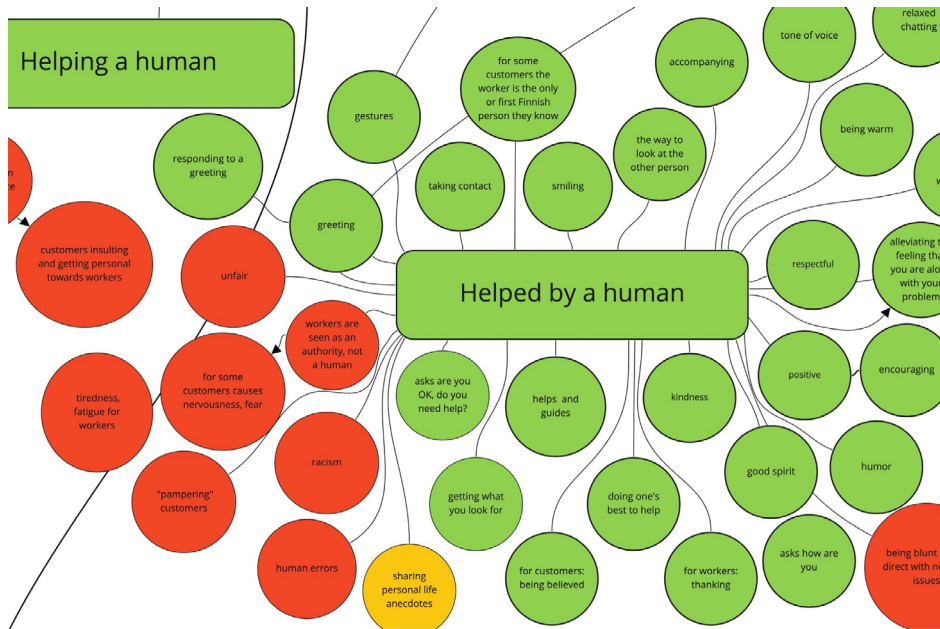
Puolistrukturoitujen haastatteluiden hyöty on, että ne auttavat empatian ja hyvien keskinäisten suhteiden muodostumisessa haastateltavan ja haastattelijan

välille. Tämä auttaa haastattelijaa ”pääsemään käsiksi uusiin alueisiin ja tuottamaan rikkaampaa tietoa” (Smith & Osborn 2004, 59). Kertomuksellisuuden kautta pyrin tuomaan haastatteluihin mahdollisuuden tarkentaa ja laajentaa vastauksia haastateltavien omien henkilökohtaisten esimerkkitarinoiden kautta. Tätä myötä pääsin myös lähestymään erilaisia merkityksiä, joita haastatteluissa mainittujen asioiden takaa löytyy. Toisaalta myös tutkijana pystyin näin osoittamaan kiinnostusta haastateltavien todellista elämäkokemusta kohtaan ja samalla voin ohjata heitä sitomaan puhettaan juuri oman elämänsä kokemuksiin.

Käyttämäni haastattelurunko oli lähtökohtaisesti hyvin samankaltainen kaikilla haastateltavilla, olivat he sitten työntekijöitä, asiakkaita tai tulkkeja. Haastatteluideni kysymysrungot löytyvät väitöskirjatutkimukseni liitteistä 3, 4 ja 5. Sopeutin runkoa vain hieman siten, että se vastaisi positiota, josta käsin pyrin kysymyksiäni refleктоimaan. Haastattelut lähtivät liikkeelle kyseisen henkilön kontekstin ja sosiaalipalveluihin liittyvän suhteen kartoittamisesta. Kysyin asiakasihmisiltä ensin heidän kokemuksistaan ja odotuksistaan heidän lähtömaissaan, jonka jälkeen siirryimme keskustelemaan Suomesta. Työntekijöiden haastattelut aloitin kysymällä heidän tarinastaan siitä, miten sosiaalipalveluiden työntekijöiksi päätyivät. Kehystin haastattelut hyvinvointipalveluiden kontekstiin, sillä useissa niissä maissa, joista haastateltavat kokivat olevansa kotoisin, ei erityisiä julkisia sosiaalipalveluja ole. Sosiaalipalveluista keskustellessamme keskusteluun tulivat luontaisesti mukaan myös muut hyvinvointipalvelut, kuten terveyspalvelut. Myös sosiaaliturvan ja ulkomaalaislain alaiset palvelut ja työllisyyspalvelut nousivat toistuvasti keskusteluissa esiin. Keskustelimme hyvistä ja huonoista palvelukokemuksista ja hyvinvointipalveluiden merkityksistä lähtömaassa tai kotimaaksi koetussa maassa, joista haastateltavat antoivat minulle konkreettisia esimerkkejä. Siirryimme omasta kotimaasta kohti Suomea ja Suomeen muuttoa sekä sosiaalipalveluiden merkityksiä ja siellä syntyviä palvelukokemuksia. Lopuksi keskustelin jokaisen haastateltavan kanssa yleisellä tasolla siitä, mistä hyvä vuorovaikutus syntyy, ja kutsuin heitä antamaan esimerkkejä hyvistä ja huonoista palvelukokemuksista minkä tahansa muun palvelun piirissä. Pyrin siis kartoittamaan haastateltavien näkemyksiä siitä, miten positiiviset palvelukokemukset syntyvät ja mitä merkityksiä he näihin liittävät erilaisissa konteksteissa, ja havainnoimaan tätä kautta myös sitä, eroavatko kertomukset toisistaan siitä riippuen, mihin kontekstiin ne asetetaan tai mistä näkökulmasta ihminen asiaa tarkastelee.

Osallistuminen on tärkeä osa etnografisen tiedon muodostamisesta (Pink 2015). Osallistumisen näkökulmasta koin tämän vuoksi tärkeäksi, että tieto, jota haastatteluissa jalostuisi, vietäisiin vielä haastateltaville takaisin tutkittavaksi, muodossa tai toisessa. Jaoin haastattelujen pohjalta tehdyn alustavan englanninkielisen temaattisen systeemikartan asiakkaan näkökulmaa edustaneille osallistujille sähköpostitse ja suomenkielisen tiivistelmän siihen asti tekemistäni havainnoista työntekijöiden näkökulmaa edustaneille heidän työpajassaan. En saanut näihin kommentteja.

Seuraavassa kuviossa (kuvio 5) näkyy näyte haastattelujen pohjalta rakentamastani värikoodatusta englanninkielisestä temaattisesta systeemikartasta. Koko kuvio löytyy väitöskirjatutkimukseni liitteistä (liite 7).



Kuvio 5: Ote englanninkielisestä alustavasta systeemikartasta

Nauhoitin kaikki haastattelut ja osan myös videoin. Litteroin haastattelut ilman niiden prosoidisia piirteitä. Tämän litterointitavan on todettu olevan hyvä juuri tulkitsevassa fenomenologisessa analyysissä (*interpretative phenomenological analysis*), johon aineistoni käsittely pohjaa (Smith & Osborn 2007, 65). Kerron aineiston analyysistäni tarkemmin luvussa 3.3.

Työpajat

Haastattelujen lisäksi ajatuksenani oli rikastuttaa aineistoa ja lieventää vain kielellisyyden käyttämistä tutkimuksessani visualisoitujen työpajojen avulla. Työpajat toimivat menetelmänä, jonka avulla voidaan löytää tietoa, joka syntyy ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Haastatteluissa asetelma on tässä mielessä hyvin erilainen. Essi Kuure kirjoittaa väitöskirjassaan (2020) yhteiskehittämistyöpajojen merkityksestä, että työpajat ovat paikkoja, joissa eivät vallitse tietyt ylätasen säännöt, jotka saattavat määritellä ihmisten toimintaa toisenlaisissa paikoissa. Työpajoissa luodaan, kerrotaan ja toimitaan yhdessä. Työpajoissa osallistujien unelmat, toiveet ja ideat tulevaisuudesta voivat herätä eloon ennen kuin niitä kokeillaan oikeassa maailmassa. Toisaalta myös haastatteluja tarvitaan. Niissä haastattelijat eivät näyttäytyä fasilitaatto-

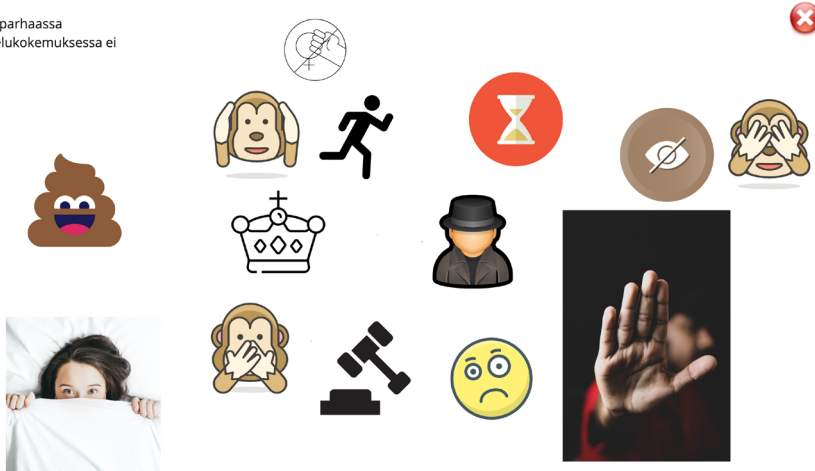
rina tai liimalappujen ja yhteiskehittämisen välineiden asiantuntijana, jolloin myös haastateltavan on helpompi astua pois asiantuntijuudesta ja lähestyä haastateltavan kokemusta. Kuure tuo myös esiin, että työpajoissa voidaan luoda tietoa ja tulevaisuuteen suuntautuvia ratkaisuja. (Kuure 2020.)

Työpajoissa osallistujat eivät korosta taustaansa, koulutustasoansa, titteleitään tai muita elämäntilanteitaan. Yhteinen käytännön kautta reflektointi edistää yhteistä oppimista, joka voi myös edistää jopa osallistujien hyvinvointia. Nevena Balezdrova, Youngok Choi ja Busayawan Lam mainitsivat ServDes2020-konferenssissa, että työpajat voivat myös parantaa vähemmistöjen kokemuksia (Balezdrova, Choi & Lam 2021). Pinkin mukaan kerätäksemme tietoa meidän on tutkijoina edistettävä osallisuuden keskiöön laittavia tutkimustiedon keräämisen tapoja (Pink 2015). Työpajoissa mahdollistuu visualisoimisen ottaminen mukaan työskentelyn keskiöön. Visuaalinen herättely (*image-elicitation*) auttaa osallistujia kehystämään paikkaan sidottuja aisti- ja tunne- kokemuksiaan, kutsuu muistelemaan, auttaa asettumaan paikkaan, jossa palvelua tarjotaan, mahdollisesti synnyttää muistoja aikaisemmista kokemuksista niissä paikoissa, auttaa tutkijaa luomaan empaattisen yhteyden osallistujiin ja kutsuu sanoittamaan ja peilaamaan sanallisesti kokemuksia kuviin liittyvistä teemoista. (Pink 2015.)

Toteutin aineistonkeruuni puitteissa järjestetyt työpajat Zoom-videokonferenssivälineen ja digitaalisen valkotaulun, Miron, avulla. Toiseen työpajaan osallistui kolme maahanmuuttoyksikön työntekijää ja toiseen kolme sosiaalipalveluiden asiakkaina ollutta henkilöä. Molemmat työpajat kestivät noin kaksi tuntia. Työpajojen ohjelmarunko löytyy väitöskirjani liitteistä (liite 6). Tutkimuksellinen tarkoitukseni oli saada työpajojen kautta laajennettua otostani sekä monimuotoistettua tiedonkeruumenetelmiäni ja sitä kautta keräämääni aineistoa. Työpajat alkoivat tutkimuksen, osallistujien ja käytetyn digitaalisen valkotaulutyökalun esittelyillä. Tämän jälkeen siirryttiin yksilötyöhön, jonka aikana kukin osallistuja haki työkalusta sopivia visualisointeja kuvaamaan negatiivisen palvelukokemuksen elementtejä ja sijoittamaan ne valkotaululle. Hiljaisen yksilötyöskentelyn jälkeen kukin osallistuja sanallisti sen, mitä visualisoinneillaan tarkoitti. Tämän jälkeen asioista käytiin yhteistä keskustelua ja taululle oli myös mahdollista lisätä elementtejä. Sama toistui hyvien palvelukokemusten elementtien osalta. Lopuksi käytiin yhteistä keskustelua valkotaulunäkymän äärellä. Rakenne oli molemmissa työpajoissa sama. Työpajoissa käytiin vilkasta keskustelua aiheiden äärellä, ja osallistujat kokivat, että visualisoinnit auttoivat tuomaan omia näkemyksiä esiin. Molemmat työpajat nauhoitettiin ja videoitiin keskustelun läpikäymiseksi osana aineistoanalyysiani.

Seuraavat kuvat (kuvat 7 ja 8) havainnollistavat työpajoissa syntyneitä kuvakollaaseja työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmista. Kuvaotteista on mahdollista tunnistaa samankaltaisia visualisointeja.

Mitä parhaassa palvelukokemuksessa ei ole?

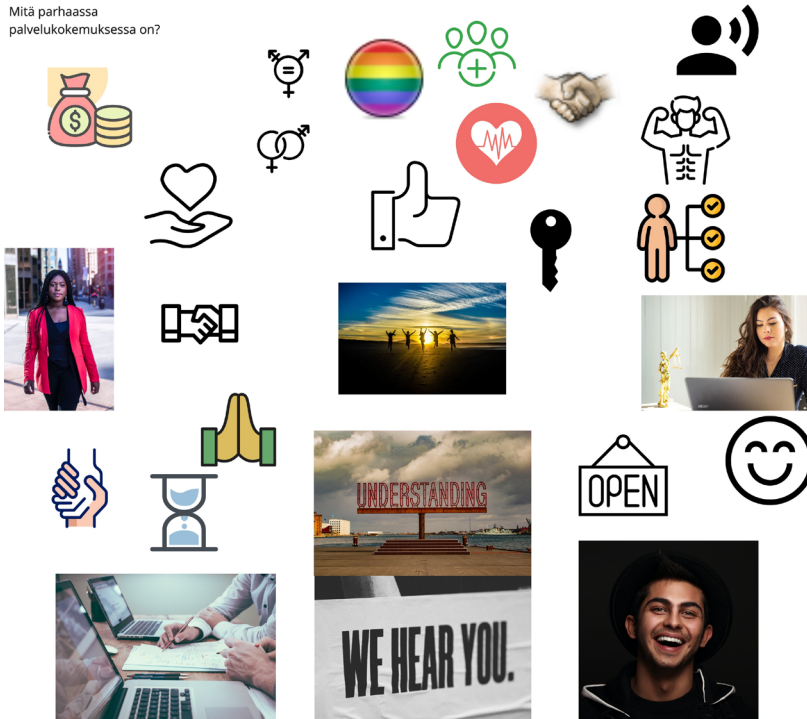


What the best service experience within social services does/should not include?

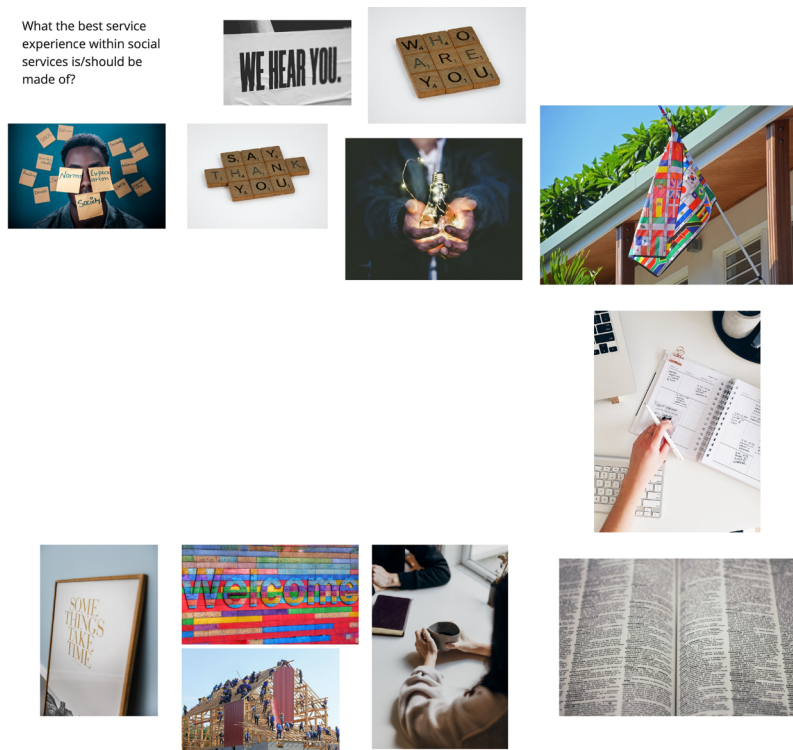


Kuva 7: Näyte 1 visualisoinnin hyödyntämisestä työpajoissa: negatiiviseksi koettuja palvelukokemusten elementtejä työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta

Mitä parhaassa palvelukokemuksessa on?



What the best service experience within social services is/should be made of?



Kuva 8: Näyte 2 visualisoinnin hyödyntämisestä työpajoissa: positiiviseksi koettuja palvelukokemusten elementtejä työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta

Molempien työpajojen nauhoittaminen ja videointi oli tarkoituksenmukaista, jotta voisin palata työpaja-aineiston äärelle useita kertoja kunnioittaen tulkitsevan fenomenologisen analyysin työskentelyotetta, josta kerron lisää luvussa 3.3. Toteutin työpajat sellaisessa aineistonkeruun vaiheessa, jossa valtaosa haastatteluista oli jo toteutettu. Työpajat toimivat näin myös aikaisemmin kerätyn tiedon validoimisen välineinä, joskin niiden pääasiallinen tarkoitus oli rikastuttaa olemassa olevaa aineistoani.

3.3 Sovellettu tulkitseva fenomenologinen analyysi tutkimusaineiston tarkastelun työkaluna

Palvelukonseptoinnin onnistuminen edellyttää, että ymmärretään, miten ja mistä arvo asiakkaalle muodostuu. Stephen Vargon ja Robert Luschin mukaan (2006) asiakkaan kokemus ja havainto ovat oleellisia arvon määrittelyssä. Näin ollen tässäkin tutkimuksessa etenin pikkuhiljaa haastatteluista työpajojen kautta kohti sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin ymmärtämistä (Pitkäkoski 2015). Samalla pyrin toteuttamaan Peter Beresfordin näkemystä, jonka mukaan yksilöllisestä tiedosta voidaan siirtyä yhteiseen tietoon ja yhteen kokonaisuuteen. Tämä tapahtuu jakamalla kokemuksia sekä peilaamalla tulkintoja ja käsityksiä muiden kanssa (Beresford & Salo 2008). Kun tutkimuksen tuloksista on muodostettu malli, jota tutkimuksen osallistujat pääsevät muokkaamaan, mahdollistaa se tämän.

Tutkimukseni perustuu aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin. Litteroin haastattelut NVivon litterointiohjelmaa hyödyntäen. Ohjelman puutteellisen suomen kielen litteroinnin johdosta jouduin myös tekemään tässä yhteydessä paljon käsityötä korjailien litteroituja tekstitiedostoja. Toteutin aineiston analyysin digitaalisen Miro-valkotauluohjelman sekä Microsoft Wordin avulla.

Seuraavissa kuvioissa havainnollistan haastatteluotteiden kautta syntyvien teemojen muodostumista Miro-valkotaululla (kuviot 6 ja 7). Otin aineistosta nousevia kiinnostavia ja toistuvia otteita ja järjestelin niitä Miro-valkotaululla. Värikoodit auttoivat aineiston järjestelemisessä. Punaiset värisävyt kuvaavat negatiivisia, ei-toivottuja palvelukokemusten elementtejä ja vihreät sävyt positiivisiksi ja toivotuiksi kuvattuja palvelukokemusten elementtejä. Työntekijöiden haastatteluotteet näkyvät vaaleammilla sävyillä, asiakkaiden tummemmilla.



Kuvio 6: Sovelletun tulkitsevan fenomenologisen analyysin muodostuminen Miro-ohjelmassa



Kuvio 7: Lähikuva sovelletun tulkitsevan fenomenologisen analyysin muodostumisesta Miro-ohjelmassa

Lähestyin aineistoani induktiivisesti, etsien aineistosta merkityksiä, kaavoja ja teemoja sekä näiden välisiä yhteyksiä. Käsittelin aineistoa useaan kertaan. Olen lähtenyt aineistoni ääreltä ja palannut teoreettisen tiedon keräämiseen ja jälleen palannut haastateltavieni ja työpajaosallistujieni äänten ääreen syklisesti kolmen vuoden ajan. Hyvin tärkeäksi minulle muodostui se, että aineistolähtöisyys säilyisi tutkimuksessani. Kokemusta voi kuvata vain, jos se kumpuaa aidosti ihmisistä, joita asia koskee. Pysin myös jatkuvasti pohtimaan, onko aineistosta muodostuva kaava aidosti induktiivinen ja tarjoaako se riittävää syvyyttä (Graneheim, Lindgren & Lundman 2017). Työstin aineistoani sekä taulukon että erilaisten karttojen muotoon etsiessäni siitä erilaisia teemoja, niihin liitettyjä merkityksiä ja merkitysten välisiä yhteyksiä.

Seuraavaan taulukkoon (taulukko 2) tiivistin aineistosta nousevia teemoja ja niiden välisiä yhteyksiä.

Taulukko 2: Teemojen muodostuminen

Yläteemoja	Ihmiselämän mullistuminen ja kompleksisten ongelmien vyyhtytyminen				
	Traumat Päihdeongelmat Peliriippuvuus	Sairaus Vamma Väkivalta	Työttömyys Rahattomuus Toimeentulon hauraus	Läheisten huolestuttava tilanne lähtö- tai kotimaassa	Läheisten huolestuttava tilanne Suomessa
	Huolten kasaantuminen				
Teemoja	Tunteet Itku Tuska	Huonovointisuus Ajatusten täyttyminen Voimavarojen hiipuminen	Taakka Stressi	Seuraukset	Muistin heikentyminen Avun vastaanottamisen hankaloituminen
	Yhteisen ymmärryksen rakentuminen huolen kerrostumista ja helpotuksen keinoista		Dialogi Ymmärrys (ongelmista ja palveluista) Elanto, toimeentulo	Huoli Ahdistus Kiitollisuus Mielenrauha ja rauhattomuus	
Alateemoja	Ihmisyyden tunnustaminen	Neutraali kohtelu ihmisyyden kautta Avoimuus Näkeminen Kuuleminen Yksilöllisyys Kiittäminen Kasvojen antaminen Omien heikkouksien tunnustaminen			
	Ihmisenä kohtaaminen	Hermostuneisuus Pelko Samankaltaisuusien tunnistaminen Henkilökemiat Epäreiluus Huijaaminen Valehteleminen Rasittavuus Suuttumus Tunteiden tarttuminen Tervehtiminen Hymyileminen Ilahtuminen Kuunteleminen Silmiin katsominen Empatia Huomaavaisuus	Huomaavaisuus ja huolenpito Vilpitön huoli toisesta Ystävällisyys ja ystävyys Viranomaisvelvollisuuden ylittäminen Tunteet ja tunneilmaisut Toisen tuskan ja position ymmärtäminen Vertaisuus ja myötätunto Myötätuntuupumus Emotionaalinen sallivuus Luottamus ja toinen toisen tunteminen Kunnioitus Ymmärretyksi tuleminen ja kielitaitojen kohtaaminen Reagoiminen toisen puheeseen Samankaltaisuuden kokeminen Epäluottamus Turva ja turvattomuus Tasa-arvoisuus ja epätasa-arvoisuus Toisen puolella oleminen ja kiinnostus Arvostus ja epäarvostus		
	Kansiona tai koneena kohtaaminen	Tiukka äänensävy Lainsäädäntöön vetoaminen Maahanmuuttajana kohteileminen Velvollisuuksien ja vastuiden korostaminen Ihmisten poistaminen vuorovaikutustilanteista	Kylmyys Ilmeettömyys Eleettömyys Kommunikoinnin välineistäminen	Monimutkaisuus Epäreiluus Epäpätevyys Epätodellisuus Epäinhimillisuus Ratkaisemattomuus	

Kielitaitojen kohtaaminen	Epätäydellisen kielitaidon hyväksyminen Epätäydellisen kielen ymmärtäminen Asiantuntijakielen ymmärtäminen Englannin kielen taidot Kyky oman kielen sopeuttamiseen Suomen kielen taitojen oppiminen vähäisillä voimavaroilla varustettuna Vaivannäkö		
	Kielitaitojen kohtaamattomuus	Tulkkaus	Epäpätevä tulkkaus Pätevä tulkkaus Ymmärrys tulkkauksesta
Tiedon tarpeet ja tiedon saavutettavuus	Eksplisiittinen tieto	Tiedon jäsentäminen Ylitarjonta Turhautuminen	
	Implisiittinen / hiljainen tieto	Kokemustiedon arvostus Logiikan ymmärtäminen Tilan antaminen Kysyminen Arvostava kuuntelu Sanoittamisen vaikeus	Uskottavuus ja uskominen
Organisaatio- logiikka	Humanistisuus	Riittävä määrä työntekijöitä	Läsnäolo Rauha
	Byrokratia	Joustamattomuus Jäykkyys Avun hidastuminen ja estyminen Lomakkeet ja asiakirjat Sähköpostit Ilmoitukset	
	Fyysinen tila	Turva: kodinomaisuus Turvattomuus: vankila, kuulusteluhuone, toimisto	
Lainsäädäntö, rakenteet, yhteiskunnalliset vaikutukset	Sosiaalihuoltolaki Kotoutumislaki	Ihmisen merkitys lain tulkitsijana Asiakkaan puolella oleminen Ihmisten muutosvastarinta muutosten esteenä Ihmisten tarve pitää kiinni olemassa olevasta, silloinkin kun se ei ole parhaaksi	
	Rakenteet ja prosessit	Tilausprosessit Toimenkuvat ja roolit	
	Sosiaalinen koheesio	Yksilön ongelmista yhteiskunnan ongelmiksi	Negatiivisten kokemusten leviäminen lähipiirissä ja yli sukupolvien

Keräämässäni aineistossa on paljon erilaisia puolia. Asiakkaiden osalta ne koskevat sosiaalipalveluita yleisesti; joko olemassa olevia (Suomessa tai muualla) tai kuvitteellisia. Haastateltavien havainnoissa korostui se, että järjestelmästä ajatellaan hyvin samankaltaisesti siitä riippumatta, onko itse asiakkaana vai työntekijänä tai puhutaanko sosiaalipalveluista Suomessa, Australiassa, Sudanissa tai Irakissa. Kansallisuudella ei myöskään ole aineiston analyysin näkökulmasta erityistä merkitystä.

Tutkimuksen osallistujat reflektoivat erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiä sen ja siihen kiinteästi liittyvien erilaisten osajärjestelmien kautta: maahanmuuttovirasto, terveyspalvelut, sosiaalitoimi, Kela, perhepalvelut, mielenterveyspalvelut, vammaispalvelut, järjestöt. Kukin tutkimuksen osallistuja sai vapaasti kuvata, mitä sosiaalipalvelut juuri hänelle tarkoittivat. Osa osallistujista liitti kokemuksellisiin kertomuksiinsa myös sosiaalipalveluihin tiiviisti nivoutuvia muita palveluita, kuten sosiaaliturvan ja ulkomaalaislain alaisia palveluita sekä työllisyyspalveluita.

Aineistoni analyysi perustuu sovellettuun tulkitsevaan fenomenologiseen (*Interpretative Phenomenological Analysis* eli *IPA*) analyysiin. Se, mitä haastateltavat pyrkivät kokemuksiaan kuvaten tuomaan esiin, on kokemuksellisen analyysin perusta. Tämä vaatii analyysia tekevältä tutkijalta sukeltamista haastatteluihin useaan kertaan, jotta hän löytää sieltä myös sellaisia merkityksiä, jotka eivät ole välttämättä ”läpinäkyvästi saatavilla” (Smith & Osborn 2004, 66). Haastatteluaineiston äärelle palataan useaan kertaan ja sieltä löydetään muun muassa samankaltaisuuksia, erilaisuuksia, kaikuja, vahvistusta ja ristiriitaisuuksia (Smith & Osborn 2004, 67). Omassa tutkimuksessani sovellan tulkitsevaa fenomenologista analyysiä ja käytän analyysini pohjalla kertomushaastatteluiden lisäksi työpajoja ja havainnointimuistiinpanojani, joita kaikkia analysoin samalla otteella. Tulkitsevassa fenomenologisessa analyysissä aineistosta nousevista teemoista tuotetaan fraaseja, jotka kuvaavat kokonaisuutta teoreettisella tasolla. Tulkinnallisen fenomenologisen analyysin avulla voidaan siis löytää yhteyksiä yksilöllisiä kokemuksia kuvaavien ilmaisujen väliltä. Yhteydet voivat mahdollistaa teoreettisen kehyksen luomisen. Tämä tehdään yksilöllisiä kokemuksellisia kuvauksia kunnioittaen. (Smith & Osborn 2004.) Tulkitsevassa fenomenologiassa on siis kaksi vaihetta, hermeneutiikkaa. Osallistujat pyrkivät kuvaamaan ja sitä kautta ymmärtämään omaa maailmaansa, ja toisaalta tutkija pyrkii sanoittamaan ja ymmärtämään osallistujien tapaa ymmärtää maailmaansa (Smith & Osborn 2004, 68). ”Tutkija tekee tulkintojaan tutkittavan henkilön tekemistä tulkintoista”, tiivistää Satu Liimakka (2012, 103). Ihmisten eletyt kokemukset ovat tulkinnallisen fenomenologisen analyysin keskiössä. Eletyt kokemukset ovat ”kokemuksia, jotka elämme ennen kuin tarkastelemme niitä reflektoiden” (Van Manen 2014, 36). Tulkitseva fenomenologinen analyysi sallii avoimesti tutkijan tulemisen osaksi analyysiprosessia. Tutkija voi käyttää tulkitsevaa fenomenologista analyysiä tehdessään omia ennako-oletuksiaan analyysin apuna ja peilinä, vaikka keskiössä onkin haastateltujen kokemusten tulkinnan rakentaminen (Tökkäri 2018, 75).

Oma tulkintani vei minut kohti systeemiajattelua aineiston alkaessa näyttää minulle siitä nousevien teemojen yhteyksiä toinen toisiinsa. Teemoittelun pohjalta syntynyt temaattinen systeemikartta on nähtävissä kokonaisuudessaan tutkimukseni luvussa 4. Tuon myös esiin otoksia siitä tulosluvun 4 alaluvuissa.

3.4 Tutkimuksen eettiset sitoumukset: ihminen ja mikrotason kokemukset keskiössä

Pohdin aineistonkeruuni aikana jatkuvasti myös tutkimukseeni liittyviä eettisiä sitoumuksiani. Haavoittuviin ihmisryhmiin kohdistuvan tutkimuksen yksi merkittävistä eettisistä haasteista on tuottaa tutkimusta siten, että se tuottaa lisäarvoa tutkimuksen kohteena olevien ihmisten elämään. Tämä edellyttää, että heidät otetaan mukaan tutkimuksen tekijöiksi, ei vain lähteiksi (Bartolomei & Hugman 2010). Erityisesti sosiaalipalveluiden kehittämisen saralla on löydetty asiakkaiden kokemusten esiin saattamisen suhteen myös huolestuttavia piirteitä. ”Asiakkaiden kokemustietoa pidetään ajoittain samana kuin ammattilaisen tulkintaa asiakastarpeista. Asiakkaan autenttisen äänen kuulemisen edellytyksenä on tärkeä erottaa asiakkaan kokemustieto ammattilaisen tulkinnoista”, toteavat Nurmi, Nikupeteri, Leinonen, Kallinen, Lantela ja Laitinen (2019, 15) kokemustiedon rakentumiseen lapsi- ja perhepalveluiden konteksiin asettuvan tutkimuksensa pohjalta. Tämä on myös oman tutkimukseni periaate. Lähtökohtanani oli, että tutkimukseen osallistuminen on myös kokemus, jota voi muotoilla siten, että se on kaikille siihen osallistuville henkilöille mahdollisimman miellyttävä ja mielekäs. Tutkimus itsessään voi tuottaa hyötyä sen osallistujille jo sen tuottamisen aikana.

Sosiaalipalveluihin luettujen palveluiden yhteydessä käydään myös keskustelua siitä, ovatko niiden työntekijät asiakkaiden silmissä ”koskemattomia sankareita” ja asiantuntijoita, joiden käsiin asiakkaat itsensä antavat. Tämä asetelma saattaa muodostua silloin, kun työntekijöiden käsissä oleva tekninen tieto luo asiakkaiden ja työntekijöiden välille purkamattoman valta-asetelman. Samanaikaisesti sosiaalityön työntekijät saattavat kokea olevansa tilanteessa, jossa he kokevat, että heiltä poistetaan jatkuvasti valtaa byrokraattisissa ja hierarkkisissa järjestelmissä. (Lorenz 2018.) Sosiaalityöhön liittyy myös tehtäviä, joissa työntekijät joutuvat ”ratkaisemaan epäinhimillisen vaikeita kysymyksiä” (Eubanks 2018). Työntekijät saattavat siis itse kantaa mukanaan paljon isoja kysymyksiä ja piileviä odotuksia, joihin tutkimus itsessään ei pysty vastaamaan.

Sekä asiakkaat että työntekijät voivat siis kokea, ettei heillä ole valtaa tarvitsemiensa muutosten luomiseen omissa käsissään, jolloin osallistuminen tämänkaltaiseen väitöskirjatutkimukseen asettautuu myös eettisesti tarkasteltuna haastavaan kohtaan. Tutkimuskysymys sisältää lupauksen toivosta parempiin sosiaalipalveluihin, joita tutkimus itsessään ei kuitenkaan pysty tuottamaan. Tämä on yksi eettisistä

kysymyksistä, joka tutkijan on huomioitava. Tämä saattaa kasvaa merkittäväksi eettiseksi haasteeksi silloin, kun pyritään luomaan tasa-arvoisuuteen ja yhteiskehittämiseen perustavaa tutkimusta, joka saattaa antaa entistä vahvemman signaalin siitä, että sillä voidaan luoda muutoksia palvelujärjestelmässä. Olen pyrkinyt vastaamaan tutkimuksessani tähän siten, että olen edistänyt tutkimustani yhteistyössä asiakasrajapinnassa työskentelevien työntekijöiden yksiköiden päällikköjen kanssa. Äärimmäisen tärkeäksi muodostuu siis myös tutkijan vastuu jakaa tutkimuksessa syntyvä tieto niiden kanssa, joilla on käsissään valtaa mahdollisesti muuttaa järjestelmää.

Myös fenomenologialla on omat implikaationsa tutkimuksen eettisiin kysymyksiin. Edmund Husserl esitti, että *sympatia* on eettisen tietoisuuden perusta. Toisen fenomenologin, Emmanuel Levinasin, mukaan etiikka on keskeisesti kahden ihmisen välille syntyvän vuorovaikutussuhteen (intersubjektiivisuuden) lopputulema, jossa pyrimme ymmärtämään toista ihmistä (Smith 2003). Tutkinnan kohteiden lisäksi tutkijan tulee huomioida oma statuksensa ja pyrkiä poisoppimaan omat etuoikeutensa ymmärtääkseen muita. Gayatri Spivakin mukaan poisoppiminen on ensimmäinen askel kohti eettistä suhdetta toisiin ihmisiin. ”Eettisen suhteen ajattelu rakkaudellisena tekona, syleilemisenä, jossa opimme toiselta, ei ole lainkaan sama asia kuin halu puhua vähemmistöjen puolesta” (Spivak, Landry & MacLean 1996, 14–15). Spivakin ajattelu syleilemisestä viittaa empatiaan, jota haetaan myös fenomenologisessa lähestymistavassa. Tutkijan on syytä kiinnittää tarkkaa huomiota siihen, minkälaista vuorovaikutusta hän tutkimusta tehdessään rakentaa.

Kokemusten kuuleminen ja yhteistyöskentely tutkijan ja ”tutkittavien” kesken on joidenkin tutkijoiden mukaan lähtökohtaisesti eettisesti ajateltuna yksi eettisimmistä tutkimustavoista (Natland 2018). Perinteinen tutkimus palvelee edelleen yhteiskunnassa dominoivia ihmisryhmiä, vaikka sillä olisikin edellytyksiä ”antaa ääni äänettömille” (Aaslund 2018). Ryhmittämällä ihmisiä erilaisiin vähemmistöryhmiin me tutkijoina myös ylläpidämme epätasa-arvoisia valta-asemia tai jopa vahvistamme niitä. Tämän takia on äärimmäisen tärkeää myös miettiä kieltä, jota tutkimuksestamme kertoessamme käytämme. Kenestä puhumme, kenelle ja kenen kanssa?

Lähdin itse tarkastelemaan tutkimusaineistossani nimenomaan mikrotason näkemyksiä erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä ja monimuotoisuudesta. Valitsin lähestymistavakseni kohesiivisen lähestymistavan. En halunnut asettaa työntekijöitä, tulkkeja ja asiakkaita toisiaan vastaan vaan pyrkiä etsimään heidän väliltään kokemuksellisia yhtäläisyyksiä. Myös tämä on merkittävä eettinen valinta erityisesti monimuotoistumisen kontekstissa, jossa törmätään usein polarisaatioon ja ääripäiden näkemysten kärkeviin kohtaamiin, jopa konflikteihin.

Puheen merkitys eettisestä näkökulmasta jakaa tutkijoiden mielipiteitä. Puhe haastattelun muodossa on joissain tapauksissa eettisesti hankala väline, mutta sen tutkiminen toisissa konteksteissa saattaa myös osoittaa eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna parhaaksi sellaiseksi. Dorte Caswellin mukaan (2018) puhe on ainoa

väylä tutkia sosiaalityötä, sillä keskustelu on sosiaalityön tärkein työväline. Puhe voi myös muuttaa merkittävästi asiakassuhdetta (Caswell 2018). Yleisellä tasolla puhuminen on mahdollisuus, kun taas suljettujen kysymysten esittäminen rajaa mahdollisuuksia. Caswell (2018) esittää, että yksi menetelmällinen keino edistää eettistä puheen tarkastelua voi olla ”korvan lainaaminen” (lending an ear) eli aktiivinen kuuntelu. Guy Bodenmann, Fridtjof Nussbeck, Thomas Bradbury ja Rebekka Kuhn (2018, 3–4) kuvaavat aktiivisen kuuntelun menetelmää kolmen pääelementin kautta: 1. Kuuntelija näyttää kiinnostuksensa kertojan viestin suhteen epäverbaalisen käytöksen avulla (esim. myöntäilevät sanat kuten ”mmh”, ”aivan”, ”niin”), 2. Aktiivinen kuuntelija toistaa kuulemansa kertojalle toisin sanoin, sitä arvottamatta tai arvioimatta ja 3. Kuuntelija käyttää tukenaan avoimia kysymyksiä, jotka edesauttavat kertojaa jatkamaan kertomustaan ja avaamaan henkilökohtaisia ajatuksia ja tunteitaan. Aktiivisen kuuntelun avulla kuulija ymmärtää paremmin kertojaa, kertoja kokee tulevansa ymmärretyksi ja jakaa näin ollen helpommin ajatuksiaan. Aktiivista kuuntelua, kerrontaa, kertojista syntyvää visualisuutta ja yhteistyöskentelyä voi pitää yhdistelmänä, joka ainakin tuo väitöskirjatutkimustani lähemmäksi eettistä työskentelyotetta.

Myös kerättyjen tutkimustulosten analysointia tulee tarkastella etiikan kautta. Paras tapa varmistaa tutkimustulosten analysoinnin eettisyys on ottaa tutkimuksen kohteena olevat henkilöt mukaan tulkitsemaan tietoa. On tärkeää, että ihmiset voivat itse määrittellä, mikä datassa on tärkeintä (Natland 2018). Experience-Based Design (EDB) -menetelmässä tutkimuksen osallistujat tai kertojat arvioivat myös erikseen tutkimusprosessiin osallistumisen omasta näkökulmastaan ja sen, minkälaisia muutoksia tai hyötyjä he prosessiin osallistumisestaan saivat. Mikäli tämän kaltainen arviointi on huolella tehty, voi se myös antaa osallistujille palkitsevia oppimiskokemuksia (Bate & Robert 2007, 156). Olen huomioinut myös omassa tutkimusprosessissani sen, että siihen osallistujilla on mahdollista osallistua tutkimukseen useaan kertaan tutkimuspolun varrella.

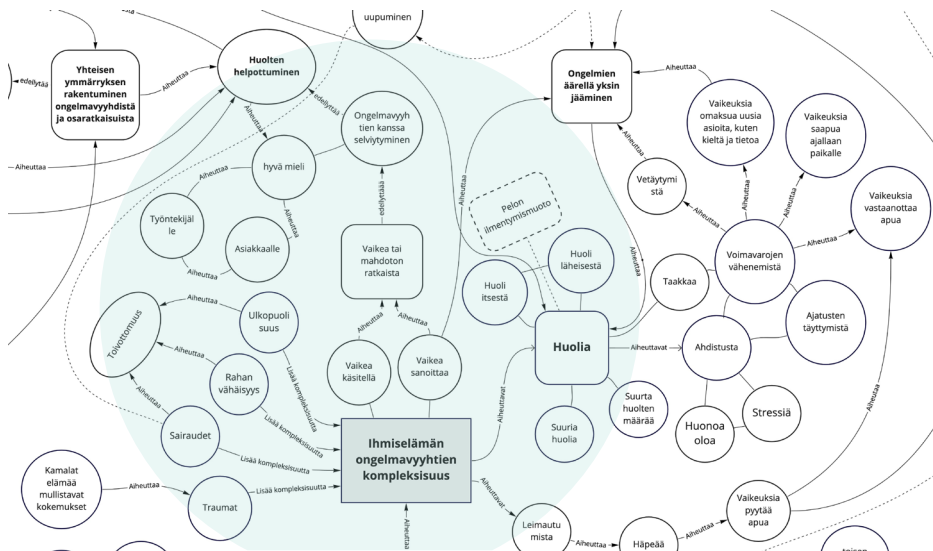
Lisäksi tutkijan tulee pohtia eettisiä kysymyksiä myös suhteessa tutkimuksen etenemiseen ja tutkimustulosten jakamiseen. Tutkimuksen eettisyyteen liittyy erityisesti keskustelu siitä, miten akateemisia tutkimustuloksia jaetaan kaikkien osallistujien ja tutkimuksen kohderyhmän kanssa mahdollisimman laajasti ja selkokielisesti. Kysymystä siitä, mitä tapahtuu tutkimustuloksille, kun ne ovat valmiina, on tärkeä pohtia tästä näkökulmasta. Muuttavatko ne jotain vai pysyvätkö ne valitun ryhmän tietona? Myös tutkimustulosten hyödyntäminen ja levittäminenkin on siis eettinen kysymys. Myös tässä kohtaa avain lepää osallistamisessa. Tutkija voi kysyä kertojilta tai tutkittavilta itseltään, missä muodossa he haluavat esittää tutkimustulokset ja kenelle. Tähän pyrin myös vastaamaan tutkimukseni ajan tekemällä tutkimusta vuoropuhelussa niiden kuntien kanssa, joiden työntekijät siihen osallistuvat.

4 Kokemuksia monimuotoisen ja monimuotoistuvan sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin mikrotasolta

Tässä luvussa kuvaan aineistostani nousseita tuloksia. Tulokset ovat kaikki toinen toisiinsa vyyhtiytyneitä palveluekosysteemeille tyypilliseen tapaan. Olen pyrkinyt etsimään yhteyksiä ja relaatioita erilaisten tulosten ja aineistosta nousevien teemojen väliltä, joiden pohjalta muodostin tulokset kiteyttävän temaattisen systeemikartan. Tämä luku tarkentaa katseen systeemikartan sisälle. Seuraava kokonaiskuva systeemikartasta (kuvio 8) osoittaa sen sisällä muodostuvien ilmiöiden risteileviä ja vyyhtiytyviä yhteyksiä. Kuvaamani tulokset eivät ole toisistaan erillisiä, vaan muodostavat dynaamisen keskinäisriippuvaisen systeemin.

4.1 Palvelun muodostuminen kompleksisen ihmiselämän kontekstissa

Tässä aluvussa kuvaan sosiaalipalveluiden yleistä kokemuksellista kontekstia aineistoni pohjalta. Palvelu muodostuu kompleksisen ihmiselämän kontekstissa, jonka keskiöön nousevat siihen liittyvät kompleksiset ihmiselämän ongelmavyyhdyt ja haave humanistisesta sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä näiden kanssa selviytymisen tukena. Ihmiselämän ongelmavyyhdyt aiheuttavat niiden kanssa elävillä huolikerrostumia, joiden kanssa selviämiseen tarvitaan kanssaihminen läsnäoloa. Tämä edellyttää, että kanssaihminen ihmiseksi tunnustetaan. Toisen tunnustaminen tuo näkyväksi samalla tunnustajan roolissa olevan ihmisen oman ihmisyyden. Aineistoni mukaan sosiaalipalveluiden realisoitumiseksi tarvitaan asiakkaiden, työntekijöiden, tulkkien ja muiden asiakkaiden elämään nivoutuvien ihmisten, kuten läheisten ja tuttavien, vastavuoroista tunnustamista. Seuraava kuvio (kuvio 9) on ote aineistoni pohjalta luodusta temaattisesta systeemikartasta. Kuviossa tulee näkyviin systeemikartassa ilmeneviä yhteyksiä, joiden äärelle tämä aluku asettuu.



Kuvio 9: Ote temaattisesta systeemikartasta ihmiselämän ongelmavyyhdytien kompleksisuuteen kohdennettuna

4.1.1 Yhteinen haave humanistisesta palveluekosysteemistä

Tutkimusaineistoni mukaan sosiaalipalvelut koetaan ihmisten muodostamana vuorovaikutusverkostona, jonka tukena erilaiset ei-inhimilliset osat toimivat. Palvelun toteutuminen edellyttää tiettyjä ominaisuuksia näiltä ihmisiltä ja palveluekosysteemin ei-inhimillisiltä osilta sekä heidän välilleen syntyviltä relaatiolta, joita tässä luvussa tarkemmin avaan. Olen rakentanut väitöskirjatutkimukseni tämän havainnon pohjalta vastaamaan tutkimukseni osallistujien kokemuksellista kertomusta.

Yksi tutkimukseni tehtävistä on tunnustaa tutkimukseni osallistujien ainutlaatuisen ihmisyyden eli subjektius. Teen sen kutsumalla heitä tästä alaluvusta lähtien asiakasihmisiksi, työntekijäihmisiksi ja tulkki-ihmisiksi. Toimin näin, jotta voin tekstissään ylläpitää subjektius-tunnustamisen merkitystä ja samalla ohjata lukijaa siirtymään kohti maahanmuuttaja-asiakkaiden ajattelemista ensisijaisesti ihmisinä. Nimikkeet ovat merkityksellisiä. Ne ”luovat sosiaalisia identiteettejä ja määrittelevät suhteita”, kuten Miettinen, Romakkaniemi ja Laitinen toteavat artikkelissaan (Miettinen ym. 2017). Samalla Tuuli Kurki (Kurki 2019, 64) tunnistaa väitöskirjatutkimuksessaan, että ”maahanmuuttajina ihmisiä kohdellaan usein vain maahanmuuttajina, ei yksilöinä”. Jos mahdollista, kutsuisin kaikkia tämän tutkimuksen subjekteja yksinomaan ihmisiksi. Tutkimusteknisistä syistä nimitän heitä kuitenkin etuliitteen avulla asiakasihmisiksi, työntekijäihmisiksi ja tulkki-ihmisiksi. Avaan tunnustamisen merkitystä tutkimuskontekstissani tarkemmin alaluvussa 4.1.3.

Tutkimukseni keskiössä on tutkimusaineistostani noussut toive humanistisesta palveluekosysteemistä. Eräs työntekijäihminen kuvaa hyvin humanistiseksi palveluekosysteemiksi kutsumani palveluekosysteemin ydintä. Ydin muodostuu ihmisten välisestä kohtaamisesta, johon sisältyy odotus avun välittymisestä näiden kahden ihmisen välille muodostuvan relaation kautta.

”Palvelu ei tarkoita yhtään mitään. [Se on] abstrakti sana, mikä ei tarkoita yhtään mitään. Kyllä sosiaalipalveluissa minä se palvelu olen ja se kohtaaminen on se palvelu. Me puhutaan jostain palvelun abstrakteista asioista, mutta mihin ne loppupeleissä sit tiivistyy ne asiat, niin ne on kaksi ihmistä tämmösessä huoneessa, siinä on kynä ja paperi käytössä ja tossa tietsikka, jos tarvitaan, ja meidän pitäis jotenkin löytää semmonen toimiva vuorovaikutus ja sit se, et mä pystyn sua auttaa ja sä pystyt ottaa sitä apuu vastaan, et sul tapahtus jotain muutoksii siin omassa toiminnassa, tai toimintakyvyssä.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Pauli Niemelä (2010, 27) toteaa, että ihminen on lähtökohtaisesti ”sosiaalinen, toisen ihmisen yhteyteen hakeutuva olento”. Frank Martela (2015) liittää yhteisöllisyyden eli relaatioiden merkityksen humanistisuuteen. Ihminen ei Martelan mukaan ole yksilö, vaan ”suhdelo”, joka muodostaa oman yksilöllisyyden kokemuksensa suhteessa muihin. Martelan mukaan ihmisen tyytyväisyyden keskiössä

ovat omaehtoisuus eli ihmisen kokemus siitä, että hänen tekemisensä lähtee hänestä itsestään; kyvykkyys eli kokemus siitä, että osaa sen, mitä tekee ja aikaansaa asioita; hyväntahtoisuus eli tarve tehdä hyvää toisille ihmisille; sekä yhteisöllisyys eli yhteyksien muodostuminen toisiin ihmisiin. (Martela 2015.) Humanistinen psykologia korostaa ihmisen subjektiivisuuden ja kokemuksellisuuden ja fenomenologian merkitystä. Humanistisen psykologian mukaan ihmistä määrittää hänen kykynsä kehittyä. Moderni humanismi pitää tärkeänä myös ihmisen suhdetta häntä ympäröivään luontoon. Yksi tapa lähestyä humanismia on sen määrittely neljän toisen toisistaan riippuvaisen pääelementin kautta. Humanismille on keskeistä ajatus siitä, että ihminen on luonteeltaan muuttuva ja oppiminen on keskeinen ihmisen muuttumisen väline. Ymmärtäminen ja päättelykyky ovat keskeisiä ihmisen toiminnan ajureita. Toisin sanoen, ihminen toimii silloin, kun hän on oivaltanut perustelut sille, miten toimia. Ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa välittyy näitä perusteluita, jolloin ihmisten välinen vuorovaikutus siis myös ohjaa ihmisiä toimimaan. Neljäs humanismin elementti on yksilöllisyys. Yksilöllisyydellä viitataan siihen, että kullakin ihmisellä on ominaisuuksia, jotka erottavat hänet muista. (Spitzeck, Pirson, Amann, Khan & von Kimakowitz 2009.) Nämä modernin humanismin piirteet heijastuvat aineistossani monin eri tavoin, kuten tässä luvussa kuvaan.

Humanistiseksi kutsumani palveluekosysteemin mikrotason muodostavat ihmiset ainutlaatuisine ominaisuuksineen ovat tämän tutkimuksen mukaan sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin tärkeimmät osat. Ihmiset ovat palvelu, ja tämä ajatus ihmisestä palveluna on humanistisen palveluekosysteemin ydin. Juuri ihmisten läsnäolo mahdollistaa systeemissä positiivisten palvelukokemusten muodostumisen, kuten seuraava aineisto-ote kuvaa.

“Tarjolla on palveluita, jotka voivat tukea sinua, mutta ne ovat saavuttamattomissa niin kauan kun et löydä sitä oikeaa ihmistä, jonka kanssa puhua. Ja oikean ihmisen löytäminen on todella vaikeaa. [...] On vaikeaa löytää ihmistä, joka osaisi opastaa sinua kunnolla.”

(Tutkimuksen osallistuja 32, asiakasihminen)

Kuten yllä olevat tutkimukseeni osallistuneen asiakasihmisen sanat osoittavat, tutkimukseni palaa myös ”palvelu”-käsitteen etymologisille juurille. Käsitteen ”palvelu” etymologinen merkitys muodostaa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin tuottaman arvon ytimen. Tämä merkitys on ominaisuus, jota tutkimukseni osallistajat tuovat poikkeuksetta sosiaalipalveluekosysteemin suhteen esiin. Termin ”pavella” etymologinen merkitys on auttaa apua tarvitsevia. Englanninkielinen vastine, ”service”, tulee latinan kielestä tai vanhasta ranskasta, joissa termi on kuvannut orjuutta. Suomen kielessä ”palvelulla” viitataan jonkin asian tekemiseen jonkun toisen puolesta. Tämä liittyy myös kiinteästi humanistisen palveluekosys-

teemin keskeiseen merkitykseen, joka rakentuu aineistoni mukaan kanssaihminen auttamisen ympärille.

”Me olemme kaikki ihmisiä, riippumatta siitä missä maassa me olemme ja [...] kaikki tarvitsevat toisia ihmisiä.”

(Tutkimuksen osallistuja 31, tulkki-ihminen)

Tämä luku osoittaa, että erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä toimitaan monimutkaisessa ihmisyyden ja kokemusten kontekstissa, jota kuvaan hypermonimuotoisuutena. Aineistoni johdattaa ajattelemaan, että superdiversiteetin käsitteestä (Vertovec 2007) on syytä siirtyä *hypermonimuotoisuuden* käsitteeseen. Hypermonimuotoisuudella voidaan kuvata modernin humanismin määritteeseen liitettyä yksilöllisyyttä monimuotoisessa maailmassa. Hypermonimuotoisuus pitää superdiversiteetin määritelmän lisäksi sisällään ajatuksen siitä, että monimuotoisuudella on hyvin yksilöllisiä, kehoon, aikaan ja paikkaan sidottuja ilmentymiä ja kerrostumia siksi, että myös monimuotoisuus on aina kokemuseräistä. Monimuotoisuuden määritelmä määritetty sekä monimuotoiseksi koetun ihmisen että tätä tarkastelevan ihmisen kokemuseräisen tiedon ja subjektiivisen kokemuksen pohjalta. Tämä määritelmä on siis samalla myös aina tiettyyn aikaan ja paikkaan sidottu ja saattaa muuttua ajan tai paikan muuttuessa. Tämä tekee monimuotoisuudesta ihmisyyteen liitettynä käsitteenä erittäin monimutkaisen, vielä monimutkaisemman kuin mitä Vertovec (2007) esittää. Pyrin tuomaan tätä monimutkaisuutta ”hyper”-etuliitteellä esiin.

Sosiaalipalvelu itsessään kiteytyy edellä olevien aineisto-otteiden mukaisesti näihin hypermonimuotoisiin ihmisiin tietyssä ympäristössä, yhdessä huoneessa, välineinään ihmisten välinen vuorovaikutus ja sitä tukevia erilaisia artefakteja. Tutkimusaineistossani sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin osien ja niiden välisten relaatioiden ominaisuudet nousevat keskiöön. Humanistiset ja artefaktiset ominaisuudet elävät sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä rinnakkain. Samanaikaisesti näistä ominaisuuksista juuri humanististen ominaisuuksien koetaan tukevan palveluekosysteemissä syntyvän avun muodostumista. Kuvaan näitä ominaisuuksia tarkemmin tässä luvussa. Myös sosiaalipalveluiden olemassaolo liittyy tutkimukseni mukaan humanistisuuteen. Erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi muodostuu siksi, että ihmisyyteen ja ihmiselämään liittyy kompleksisiksi koettuja ihmiselämän ongelmavyhtejä.

4.1.2 Kompleksisten ihmiselämän ongelmavyhtien kantaminen ja huolten kerrostuminen

Aineistoni mukaan sosiaalipalveluiden puoleen käännytään äärimmillään silloin, kun kohtaa ”kamalia elämää mullistavia kokemuksia” (Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen). Tällaisista kokemuksista ei voi enää puhua yksittäisinä on-

gelmina, vaan ne muodostavat kompleksisen, toinen toisiinsa kietoutuvien ongelmien vyyhdin, jonka alkua tai loppua on vaikea määritellä. Horst Rittel ja Melvin Webber puhuvat kompleksisista, toinen toisiinsa kietoutuneista, ongelmista viheliäisinä ongelmina. Viheliäät ongelmat ovat ongelmia, jotka ovat erittäin monimutkaisia niihin liittyvien näkökulmien, kokemusten ja ihmisten näkökulmien erilaisuuden johdosta. Niitä on lähes mahdotonta ratkaista. (Rittel & Webber 1973.)

Mari Suoheimo (2020, 27) tuo omassa palvelumuotoilua ja viheliäisiä ongelmia koskevassa väitöskirjatutkimuksessaan esiin, että palvelumuotoilussa ei vielä ole selkeyttä siitä, millaisia strategioita palveluiden kehittämisessä tulisi viheliäisten ongelmien kohdalla soveltaa. Toisinaan viheliäitä ongelmia saatetaan myös palvelumuotoilun kontekstissa yksinkertaistaa (Suoheimo 2020). Viheliäiden ongelmien yksinkertaistaminen ei kuitenkaan auta niihin liittyvien palveluiden ymmärtämisessä ja kehittämisessä. Viheliäisiksi ongelmat määritellään niiden ominaispiirteiden takia. Myös näitä on aikojen saatossa pyritty yksinkertaistamaan. Pitäydyn itse tutkimuksessani alkuperäisessä, Rittelin ja Webberin viheliäisten ongelmien määritelmässä yksinkertaistamista välttääkseni. Rittel ja Webber listavat useita ongelmien ominaispiirteitä, jotka erottavat viheliäiset ongelmat muista ongelmista.

Viheliäisellä ongelmalla ei Rittelin ja Webberin mukaan ole ehdotonta määritelmää, sillä määritelmän muodostaminen merkitsisi ongelman kaikkien mahdollisten ratkaisujen ymmärtämistä. Viheliäisten ongelmien kohdalla tämä on lähtökohtaisesti mahdotonta. Viheliäisyyttä ongelmiin lisää se, että jokainen viheliäinen ongelma on luonteeltaan ainutlaatuinen. Viheliäiset ongelmat nivoutuvat aina kunkin ihmisen juuri senhetkiseen subjektiiviseen elämäntilanteeseen ja ainutlaatuisiin elämäkokemuksiin. Tällaiset ongelmat eivät siis ole koskaan kaikilta ominaisuuksiltaan täysin samanlaisia, vaikka erilaisten viheliäisten ongelmien väliltä voidaan tunnistaa samankaltaisuuksia. Jokaisen viheliäisen ongelman voidaan ajatella olevan jonkun toisen ongelman oire. Viheliäisiin ongelmiin liittyy tyypillisesti ristiriitoja, sillä ne voidaan nähdä ja kokea monin eri tavoin niiden tarkastelunäkökulmasta riippuen. (Rittel & Webber 1973.) Viitataan viheliäisiin ongelmiin tässä tutkimuksessani tästä lähtien kompleksisina ongelmina. Kompleksisuudella haluan korostaa ongelmien viheliäisyyden lisäksi niiden monimutkaisuutta.

Ongelmavyyhdit, joiden kanssa sosiaalipalveluiden ekosysteemin osaksi tullaan, ovat luonteeltaan monisyisiä ja vaativat tarkastelua ihmisyyden, subjektiivisuuden ja ainutlaatuisuuden kokemusten kautta. Aineistoni mukaan ihmisyyden on ydinsyy siihen, miksi kompleksisia ongelmavyyhtejä ilmaantuu.

”Se on vain ihmisyyttä, tiedätkö, sinun henkinen taakkasi on osa sinua.”
(Tutkimuksen osallistuja 22, asiakasihminen).

Ihmisyys on myös syy sille, miksi sosiaalipalveluita tuotetaan ja tarvitaan.

”Me ollaan täällä auttamassa ihmisiä.”

(Tutkimuksen osallistuja 15, työntekijäihminen).

Monimuotoiselta sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiltä toivotaan näin ollen myös ihmislähtöisyyttä. Ihmislähtöisyys tarkoittaa aineistoni mukaan avointa ja neutraalia suhtautumista sekä kanssaihmiseen että elämään, jota tämä saattaa elää ja ongelmiin, joita tällä saattaa olla, ja oman toiminnan tarkastelua juuri toisen ihmisen kohtaamiseen liittyvien piirteiden kautta. Tutkimukseeni osallistuneen asiakasihmisen pohdinta sosiaalipalveluista kuvaa ihmislähtöisyyden merkitystä monimuotoisuuden kontekstissa.

”Olisi hyvä jos... [asiointi]tilanteissa saisi neutraalia kohtelua, jossa ihmiset eivät olettaisi, että ongelmasi saattaa johtua siitä, että tulet eri kulttuurista tai jotain sellaista. Usein se ei sitä ole. Se on vain perustavanlaatuinen ihmisen ongelma.”

(Tutkimuksen osallistuja 18, asiakasihminen)

Ihmislähtöisyyteen liittyy myös se, että ihmiselämän kompleksisia ongelma-
vyyhtejä voi esiintyä kenellä vain palveluekosysteemin muodostavalla ihmisellä ihmisten ominaisuuksista tai positioista riippumatta. Kuten yksi tutkimukseeni osallistuneista työntekijöistä toteaa, ”Trauma on asia, joka voi olla meillä kellä vaan” (Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen). Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin osaksi tulevan asiakkaan ja työntekijän roolit ja positiot ovat siis myös luonteeltaan häilyviä ja muuttuvia. Osa tutkimukseeni osallistujista tarkastelee omia kokemuksiaan sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. He ovat tai ovat olleet molempia. Sama ilmiö on nähty aikaisemmissa erilaisia sosiaalipalveluita koskevissa tutkimuksissa. Muun muassa Anneli Pohjola toteaa, että ”asiakkaan tilanteeseen voi yllättävässä elämänkriisissä joutua kuka tahansa” (Pohjola 2017, 309–310). Vivienne Cree ja Ann Davis toteavat sosiaalityöstä Isossa-Britanniassa, että ihmisten kokemukset ovat luonteeltaan muuttuvia, päällekkäisiä ja ristiriitaisia. ”Joku, joka on tänään palvelun käyttäjä, voi kouluttautua huomenna sosiaalityön toimijaksi. Joku, joka työllistyy sosiaalityöhön, voi samanaikaisesti olla hoitaja ja mahdollisesti myös sosiaalipalveluiden käyttäjä” (Cree & Davis 2007, 4).

Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä asiakasihmisten ihmiselämän ongelmien kompleksisuuden aste saattaa keräämäni aineiston perusteella olla hyvin korkea. Ongelmavyyhdeille on tyypillistä, että niillä on useita monimutkaisia, toinen toisiinsa kietoutuvia piirteitä, relaatioita ja nyansseja, joiden välisten syy-seuraussuhteiden määrittäminen on mahdotonta. Ongelmat, jotka toisiinsa vyyhtiytyvät, eivät ole yksinkertaisia, yksioikoisia tai sen kaltaisia, että niiden syy-seuraussuhteet

olisivat ilmeisiä tai ilmiselviä. Tutkimukseeni osallistuneet ihmiset ovat kohdanneet elämässään ongelmavyhtejä, jotka kietoutuvat muun muassa lähisuhdeväkivallan, sairastumisen, vammaisuuden tai toimintaesteisyyden kanssa elämisen, toimeentulohaasteiden, työttömyyden, mielenterveysongelmien ja/tai ulkopuolisuuden tunteen ympärille. Sosiaalipalveluiden äärelle tulevien ihmiselämän ongelmavyhtien korkea kompleksisuusaste heijastuu myös yleisissä tilastoissa ja aikaisemmissa tutkimuksissa. Muun muassa Sosiaalibarometrin 2021 mukaan sosiaalityöntekijät nimeävät asiakkaidensa suurimmiksi haasteiksi mielenterveyteen liittyvät ongelmat, taloudelliset huolet, elämänhallinnan ja arkirytmien, päihteisiin liittyvät ongelmat, yksinäisyyden, asumisen turvaamisen, vanhempana jaksamisen, harrastusten ja tekemisen puutteen, koronaan liittyvät pelot, työttömyyden tai sen uhkan, turvattomuuden, väkivallan pelon ja läheisten tilanteet (Sosiaalibarometri 2021, 59). Tuija Nummelan (2011, 151) mukaan sosiaalipalveluiden ”asiakkaiden arjen ongelmat ovat usein entistä monimutkaisempia, ja ne kietoutuvat monin tavoin toisiinsa”. Sekä Sosiaalibarometri että Nummela viittaavat sosiaalipalveluiden asiakkuuksiin yleensä, asiakkaiden etnisyyttä erittelemättä. Näin on usean lähteen kohdalla, johon tässä työssäni viitataan. Tämä on tutkimuksellinen valinta, joka perustuu aineistoni tekemiini havaintoihin. Tutkimusaineistoni mukaan ongelmavyhtien aihepiirit eivät poikkea merkittävästi Suomessa syntyneen tai tänne muualta muuttaneen asiakaskunnan osalta, kuten seuraava aineisto-ote osoittaa.

”Onks ne samantyyliisiä huolia riippumatta siitä, mistä ihminen on kotoisin?”
(Haastattelija)

No kyllä joo. Kyl mä uskon, mut sit mä oon huomannu sen, että jotenkin jos aattelee vaikka päihdeongelmaa... niin kyl se on enemmän kantasuomalaisten... toki siis on maahanmuuttajienki parissa sitä, mut siel on enemmän jotain muuta, esimerkiks peliriippuvuutta. [...] päihdepuolen ongelmia... ei välttämättä. Mut mielenterveysongelmat, must tuntuu et niit on ihan... kummallakin.”
(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

Myös Suomeen vasta muuttaneita palvelevat työntekijäihmiset tuovat esiin ongelmavyhtien samankaltaisuuksia.

”Asiakkaiden ongelmia usein on se työttömyys, se rahan vähäisyys”
(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

”Rahahuolet on yks tosi iso osa.”
(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Maritta Törrönen kiteyttää erilaisten sosiaalipalveluiden kohtaamien kompleksisten ihmiselämän ongelmavyyhtien luonnetta kuvaamalla sosiaalityötä, josta myös tämä tutkimus paljon ammentaa. ”Sosiaalityö kärjistyneimmillään kohtaa ihmisiä, joiden elämäntilannetta värittävä asunnottomuus, päihitteet, köyhyys, rikollisuus, väkivalta ja erilaiset kaltoin kohdelluksi tulemisen tilanteet” (Törrönen 2012). Myös Sirkka Alho (2021, 70) on paikantanut sosiaalityön ja kompleksisten ongelmien yhteyksiä omassa tutkimuksessaan. ”Auttaminen ei ole helppoa aikuisosiaalityön asiakkaiden vaikeiden ja kompleksisten ongelmien takia”, hän summaa. Myös tämän tutkimuksen aineisto osoittaa, että erilaiset sosiaalipalvelut eivät aina onnistu vastaamaan ihmisten avuntarpeeseen. Mitä kompleksisempia asiakkaiden ongelmavyyhdyt ovat, sitä vaikeampaa on vastata myös avuntarpeeseen, kuten asiakasihminen seuraavassa aineisto-otteessa kuvaa.

”Jos et ole erityistilanteessa, jos tilanteesi on helppo, tulet vain työttömäksi tai jotain, ja sinulla ei ole mitään erityistä, vaan paperien täyttämistä. Se on subteellisen helppoa. Mutta sitten jos sinulla onkin jotain vähän kompleksisempaa, jota ihmiset, jotka ovat tapauksestasi vastuussa eivät pysty... siis, he ovat todella fokuoituneita helpompiin tapauksiin ja sitten tuletkin jonkun kompleksisemmän asian kanssa, ja heillä ei ole mitään tietoa, miten käsitellä sitä, ja sama koskee TE-toimistoa ja Verotoimistoa. Siis jos tapauksesi on helppo ja siinä ei ole mitään erityistä, joka voisi nostaa kysymyksiä heidän mielessään, se on ihan ok, kunhan pystyt ymmärtämään suomen kieltä riittävän hyvin.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Kompleksiset ongelmat ovat tunnistetusti luonteeltaan sellaisia, että niiden alkuperää on vaikea tai lähes mahdoton tunnistaa. Tämä tekee myös niiden ratkomisen haastavaksi tai jopa mahdottomaksi. Keskiöön ei nouse vain ongelma itse, vaan sen kokemuksellinen kuvaus. Se, miten kompleksista ongelmaa kulloinkin kuvaillaan, vaikuttaa merkittävästi siihen, minkälaisia ratkaisuja siihen luodaan. Ratkaisujen parissa toimivilla ei ole tästä näkökulmasta tarkasteltuna mahdollisuutta myöskään olla väärässä. (Rittel & Webber 1973, 161–167.) Koska kompleksisia ongelmia ei voi tyhjentävästi kuvata, tätä ei voi tehdä myöskään kompleksisten ongelmien ratkaisujen osalta. Webberin ja Rittelin mukaan kompleksisilla ongelmilla ei ole pysäytyssääntöjä. Ne ratkeavat, kun ratkaisuihin ollaan riittävän tyytyväisiä. Ratkaisut eivät ole oikeita tai vääriä, vaan hyviä tai huonoja, tai ”riittävän hyviä”. Kompleksisia ongelmia ei voi ratkaista kokeillen. Tämä johtuu siitä, että kun kompleksisen ongelman ratkaisemiseksi on tehty jotain (suurta tai pientä), vaikuttaa se heti tavalla tai toisella ongelmaan, eikä ongelma siis enää ole täysin sama kuin lähtökohtaisesti. Jokainen pienikin ratkaisu jättää siis ongelman tilaan jälkensä. Tästä johtuen jokainen kompleksisen ongelman ratkaisuyritys on luonteeltaan kertaluontoinen. (Rittel & Webber 1973.)

Kompleksisiin ongelmiin ei ole myöskään olemassa oikeita tai väärää ratkaisuja. Ratkaisut ovat menetteleviä. Kompleksiset ongelmat ovat aina ainutlaatuisia ja uudenlaisia niiden subjektiivisen luonteen takia. Myös tämä on tunnistettu erilaisten sosiaalipalveluiden tutkimuksen saralla suhteessa ihmiselämän kompleksisiin ongelmiin. ”Saattaa olla, että ratkaisu on toiminut kerran jonkun asiakkaan tapauksessa, mutta se ei välttämättä toimi enää toista kertaa, vaikka konteksti olisi samankaltainen. [...] jokaisella asiakkaalla on oma historiansa, erilaisia tarpeita ja taustoja, jotka voivat joko edistää tai haitata muutoksen tai uudistumisen onnistumista” (Alho 2021, 66). Subjektiivisuudesta ja kompleksisuudesta johtuen erilaisten ratkaisujen seurauksia ei myöskään voi täysin ennakoita. Ratkaisuvaihtoehtoja on aina useita. ”Lopulliseen ratkaisuvaihtoehdon valintaan vaikuttaa se, millainen prosessi vaihtoehtojen punnitseminen on ja keitä toimijoita siihen on osallistunut. Siihen vaikuttavat myös ongelman vaikeusaste, käytettävät resurssit ja asetetut tavoitteet sekä se, miten mukana olevat tahot ottavat huomioon ongelmien monitulkintaisuuden ja niiden ainutlaatuiset piirteet” (Alho 2021, 66). Tutkimusaineistoni kertoo, että erilaisissa sosiaalipalveluissa toinen ihminen on näiden ratkaisuvaihtoehtojen punnitsemisen tärkeä apuväline.

”Etsin jotain. Sain sen jotain. Se oli tehty. [...] Koska puhuin ihmiselle.”
(Tutkimuksen osallistuja 22, asiakasihminen)

Myös Alho (2021, 66) on todennut osuvasti tutkimuksessaan, että ”Kompleksisuusajattelun mukainen yhteistoiminta saa voimansa aidosta ja avoimesta keskustelusta, jonka kulkua ohjaavat myös tunteet ja jonka kohteena ovat asiakkaiden elämykset. On siksi tärkeää tarkastella toimijoiden systeemisiä suhteita samoin kuin tunnistaa ja muuttaa vallitsevia tunnetiloja”.

Yksi ihmiselämän kompleksisten ongelma-tyyppien ominaispiirteistä on tutkimukseni osallistujien mukaan se, että ne aiheuttavat niiden keskellä eläville ihmisille suuria huolia ja huolikerrostumia, jotka kuluttavat ongelma-tyyppien kantajien inhimillisiä voimavaroja.

”Asiakkailla on tietysti usein kova huoli.”
(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

”Hän oli siinä tapaamisessa ihan äärettömän itkuinen ja olemukseltaan vetäytyvä. Jollain tavalla näki vaan, että on tosi huono olla, että on paljon huolta yhdelle ihmiselle.”
(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Huoli, yksi pelon ilmentymismuodoista, on keskeinen ihmiselämän ilmiö, jonka helpottumiseen monimuotoisesta sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä haetaan apua, kuten eräs työntekijäihminen kuvaa.

”Kyllähän niillä ihmisillä yleensä on se huoli ja tuskakin siitä tilanteesta. Kyllähän ne varmasti toivoo, et ne saa helpotusta siihen.”

(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

Huoli on kognitiivinen prosessi, jossa ihminen suuntaa ajatuksensa todellisiin tai kuvitteellisiin negatiivisiin tulevaisuuden tapahtumiin. Huolet aiheuttavat ahdistusta, pahimmillaan jopa vakavaa masennusta. Huolilla on intersubjektiviisiä piirteitä. Huolella voidaan varoittaa toista uhasta tai etsiä toiselta ihmiseltä lohtua ja apua. Toisinaan väärintulkinta huolen merkityksestä voi jopa lisätä huolehtijan huolia. Näin käy esimerkiksi silloin, jos ihminen haluaa huolen avulla varoittaa toista uhasta ja toisen ihmisen reaktio ei heijastakaan uhkaa kokevan henkilön näkökulmasta riittävän vakavaa tai kiireellistä huomiota asiaan. (Parkinson & Simons 2012.) Huoli on kokemuksena aina subjektiivinen. Sama ihmiselämän ongelma ei välttämättä aiheuta samaa määrää tai samansyvyistä huolta jokaiselle sen kohdanneelle ihmiselle. Huolet, joiden kanssa tähän tutkimukseen osallistuneet henkilöt sosiaalipalveluita lähestyvät, koskevat omaa perhettä, läheisiä tai itseä.

Huolet kasvavat ja kerrostuvat sitä mukaa kun ihmiselämän ongelmavyöhyke monimutkaistuu. Aineistoni mukaan asiakasihmisen asema muun muassa ulkopuolisena, ulkomaalaisena, siirtolaisena, pakolaisena, ylijäsenen perheen jäsenenä, vieraskielisenä ja/tai sairautta tai taloudellisia huolia kantavana lisää ongelmien kompleksisuusastetta ja näin ollen lisää myös arkeen kasaantuvien huolten kerrostumaa. Aikaisemmissa tutkimuksissa huolet on yhdistetty muun muassa ihmisen kokemukseen omasta taloustilanteestaan (mm. Underlid 2007; Flinkfeldt 2020) ja terveydentilastaan (mm. Zysberg & Zisberg 2022). Huolet aiheuttavat huonoa oloa ja stressiä, kuluttavat inhimillisiä voimavaroja ja täyttävät ajatuksia, kuten tutkimukseeni osallistunut työntekijäihminen kuvaa.

”...on tämä iso huolenaihe, mikä meinaa viedä kaikki ajatukset ja voimat tällä hetkellä...”

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Kompleksisten ihmiselämän ongelmien ja suurten huolten äärellä inhimilliset voimavarat ovat usein vähissä. Voimavaroja avun pyytämiseen tai siihen liittyvien tietojen vastaanottamiseen ei välttämättä ole käytettävissä. Aineistoni osoittaa, miten asiakasihmisen huonovointisuus, vetäytyneisyys ja voimavarojen vähyys muuntautuu helposti myös työntekijäihmisen turhautumiseksi. Palveluekosyste-

missä syntyvä ahdistus ja huono olo voivat levitä sen muodostavien eri osien välillä palveluekosysteemin relaatioiden kautta.

”Negatiivinen kokemus?... ehkä semmonen, et asiakas on puhelimessa ja on tulkki kanssa tapaamisella. Siin on joku asiakkaan kysymys ja ongelma ja yritän vastata siihen hänen kysymykseensä ja neuvoa parhaani mukaan, mutta sitten hän on jotenkin niin syvällä siinä ongelmassa, tai se ongelma on semmonen, et se ei kuitenkaan ratkea. Hän ei pysty ottamaan sitä vastausta vastaan ja se kysymys toistuu... Tosi usein on sellasii tilanteit, et ne on vaikee selittää ne asiat niin, et ne ymmärretään. Ja joskus voi olla tulkkauksessakin ongelmaa, mutta tässä tarkoitan nimenomaan semmosta tilannetta, jossa se ihminen on jotenkin huonovointinen, eikä pysty ottamaan sitä vastausta vastaan. Niin se on tosi turhauttavaa ja tuntuu, et on vaikee auttaa, kun ei oo sitä vastaanottavaisuutta, mitä sit ehkä jonain toisena päivänä hänel sit onki.”

(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Negatiivisten tunteiden leviäminen huolten kautta eri ihmisten välillä on tunnistettu myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Huolet ovat luonteeltaan ihmiseltä toiselle siirtyviä. Brian Parkinsonin ja Gwenda Simonsin (2012) mukaan huolet siirtyvät muun muassa empatian välityksellä. Toisen ihmisen huoli jostain asiasta voi laukaista kanssaihmisessä huolen siitä, miten kyseinen henkilö huolen kanssa jaksaa tai miten kanssaihminen itse jaksaa häntä huolen kantamisessa tukea ja mitä toisen huolen kantamisen tukemisesta hänelle itselleen mahdollisesti seuraa. Huoli voi siirtyä myös sitä kautta, että huolen kohteena olevasta asiasta tulee huolen kohde myös niille, joille huoli on ilmaistu. Myös huoli emotionaalisena voi siirtyä ihmisestä toiseen sensorisen reaktiomme johdosta. (Parkinson & Simons 2012.)

Koska kompleksisia ihmiselämän ongelmia ei niiden ominaisuuksien takia pystytä ratkaisemaan, ihmiselle on tärkeää löytää keinoja niiden aiheuttamien huolten kanssa selviytymiseen, kuten seuraava aineisto-otteeni kertoo.

”Se on semmoista selviytymistä monella [tapaa], kun niillä on niitä traumakokemuksia ja paljon huolta perheestä ja sukulaisista kotimaassa ja kaikkea tällaista, et ne voi olla niin stressaantuneita...”

(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

Huolten helpottamisessa on selviytymisessä keskeinen asema. Kun huoli helpottuu, helpottuu myös niiden kanssa selviytyminen. Pienetkin huolta helpottavat tekijät voivat olla hyvin merkittäviä kompleksisten ihmiselämän ongelmavytyhtien kanssa eläessä. Muun muassa se, että erilaiset palvelut eivät vaadi palvelun piiriin astumisen hetkellä maksusuorituksia, voi olla tällainen pieni huolta helpottava tekijä.

”Et maksa etukäteen, kun pääset palveluun. Se vähentää stressiä. Kun mulla on joku ongelma, voin mennä ihan heti hakemaan [apua], vaikka rahaa ei ole tilillä. Lasku tulee myöhemmin. Ei silloin. Se on todella tärkeää.”

(Tutkimuksen osallistuja 2, asiakasihminen)

Tämänkaltaisten pienten, yksittäisten osaratkaisujen merkitys heijastuu tämän tutkimuksen aineistossa. Toisen ihmisen kanssa puhuminen on myös yksi tapa helpottaa ongelmanvyyhteistä johtuvia huolia, kuten asiakasihminen seuraavassa aineisto-otteessa kertoo.

”Työntekijöiden seinillä on paljon tietoa. Mutta minulle se ei riitä, että näen ne seinällä. Minä tarvitsen jonkun, joka kertoo niistä minulle. [...] kyse on enemmän siitä, että joku auttaa ja kertoo, että täällä on tällaisia palveluita ja tällaisia organisaatioita. Tämä auttaa minua enemmän.”

(Tutkimuksen osallistuja 10, asiakasihminen)

Myös Jeff Conklin (2005) tuo esiin, että kompleksisten ongelmien ratkaisussa on systeemiajattelun piirteitä. Niiden suhteen tapahtuvat yksittäiset muutokset voivat vaikuttaa ihmisen kokonaistilanteeseen odottamattomillakin tavoilla.

Huolten merkitys sosiaalipalvelujärjestelmän taustalla on tunnustettu myös hallinnollisesti huoli-ilmoituksen muodossa, jonka avulla voi tehdä ilmoituksen sosiaalihuollon palveluja tarvitsevasta yli 18-vuotiaasta henkilöstä. Huolet siis sekä työntävät huoli-ilmoitusten kautta asiakasihmisiä sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin puoleen, että vetävät heitä sinne huolilähtöisesti, kuten oma tutkimusaineistoni osoittaa. Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi on luonteeltaan huolilähtöinen ja huolia aiheuttavat ongelmat luonteeltaan vyyhtytyviä, toinen toisiinsa kietoutuvia. Talousongelmat ovat yksi esimerkki toinen toisiinsa vyyhtytyvistä ihmiselämän ongelmista, jonka vuoksi sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin osaksi tullaan.

”Se on asiakkuuden kriteeri, että on vaikka mennyt talousasiat vinksalleen, sen takiahan tänne tullaan asiakkaaksi.”

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Huolilähtöisessä palveluekosysteemissä ratkaisukeskeisyyden rakentuminen jää aineistoni mukaan palveluekosysteemin muodostavien ihmisten välisen vuorovaikutuksen varaan. Ratkaisukeskeisyyden rakentaminen on välttämätöntä, jotta kompleksisten ongelmanvyyhtien äärellä voidaan löytää huolten helpotusta, kuten työntekijäihminen kertoo.

”Sosiaalityö, se vaan on semmosta, et siinä kiinnitetään huomiota siihen, että mitkä asiat pitää korjata ja ratkaista ... Se tarvii rinnalleen sen puheen, missä

puhutaan siitä, ja keskitytään siihen, et mikä nyt toimii, mikä on hyvin ja mitä haluat tehdä, mikä on realistista ja mikä on sun oma tavoite eikä jonkun muun tavoite.”

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Ihmisten väliset kohtaamiset ovat keskiössä ratkaisukeskeisen vuorovaikutuksen rakentamisessa. Vastavuoroinen oman ihmisyyden paljastaminen ja kanssaihminen ihmisyyden tunnustaminen ovat ihmisten välille syntyvien positiivisten palvelukohtaamisten ytimessä. Kompleksisten ihmiselämän ongelmaryhtien äärellä nämä teot eivät ole yksioikoisia. Ilman palveluekosysteemin tärkeimpien osien eli ainutlaatuisten ihmisten näkyvöittämistä positiivisten palvelukokemusten tuottaminen hankaloituu tai jopa estyy kokonaan.

4.1.3 Vastavuoroinen ihmisyyden tunnustaminen

Oman ihmisyyden paljastaminen ja kanssaihminen ihmisyyden tunnustaminen

Huolilähtöisyys ja ongelmaryhtien kompleksisuus luovat erilaisten sosiaalipalveluiden kontekstista palvelun tuottamisen näkökulmasta haastavan. Aineistoni perusteella sekä avun tuottaminen että avun äärelle hakeutuminen on vaikeaa ja edellyttää sekä asiakasihmisiltä että työntekijäihmisiltä oman ihmisyyden paljastamista ja kanssaihminen ihmisyyden tunnustamista. Asiakahmisiltä palveluekosysteemin osaksi tuleminen edellyttää proaktiivisuutta, avun pyytämistä ja sen paljastamista, että on avun tarpeessa. Tämä ei ole helppoa. Aineistoni mukaan sosiaalipalveluiden avun pyytämiseen liitetty pelko huonosta kohtelusta tai alistamisesta, leimautumisesta ja häpeä voivat aiheuttaa esteitä oman ihmisyyden paljastamiselle, avun pyytämisen viivästymistä ja tätä kautta ongelmien ja niistä johtuvien huoltien kasvamista entistä suuremmiksi. Tämä vie puolestaan lisää voimavaroja ja hankaloittaa avun pyytämistä entisestään. Tämänkaltainen kausaalinen syklisyys on tyypillistä palveluekosysteemeille ja kompleksisille ongelmille. Kompleksisuus tarkoittaa myös sitä, etteivät ongelmaryhtejä kantavat ihmiset itsekään voi tietää, mihin he tarvitsisivat apua tai mikä voisi auttaa, kuten seuraava keskustelu tutkimukseeni osallistuneen työntekijäihmisen kanssa osoittaa.

”Mitä muuttaisit, jos sinulla olisi rajaton määrä resursseja ja valtaa?

(Haastattelija)

No varmaan [...] sitä byrokratiaa, että asiakkaan [asioimisen] helpommaks tekemistä... et se ois vaivattomampaa ja vähemmän leimaavaa. Et jos se asiakkuus voitais [hoitaa] niin, et asiakas ei koe tulevansa leimatuksi.

[...]

et tulis sellainen hyvä fiilis, et asiakkaat tulee autetuks ja kokee, et ne saa vaikka yheltä luukulta ja ei pompoteta ja asiat hoitu tässä... kokee, et mun ei tarviikkaan lähtee kiikuttaa jotain paperia vaikka Kelaan, et mä sain taas nää asiat hoidettua.

[...]

sillon varmaan asiakkaan olis helpompi olla yhteydessä jo aikaisemmin, ennen kuin ne ongelmat ovat semmosia, et sit on pakko lähtee hakemaan apuja jostain muualta, että ehkä sitten ne ei kasvaiskaan niin isoiks ne asiat, jos olis jo aikaisemmin mahdollisuus tai häpyä ottaa yhteyttä. Sekin voi olla, ettei kehtaa.”

(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

Myös aikaisempien tutkimusten mukaan avun pyytämistä hankaloittavat useat seikat. Tällaisia seikkoja ovat muun muassa rooli- tai statuskonfliktit auttajan ja autettavan henkilön välillä sekä itsetuntoon kohdistuvat uhat, jotka johtuvat oletuksesta, että autettava ei pysty vastaamaan apuun esimerkiksi tekemällä vastapalvelusta. Ujous tai nolostuminen ja negatiiviset, avun pyytämiseen liittyvät aikaisemmat kokemukset vaikuttavat myös avun pyytämisen kynnyksen kasvamiseen. Avun pyytämisen helpous muuttuu muun muassa iän ja koulutuksen myötä. Aikuisten on helpompi pyytää apua, korkeakoulutetut hakevat helpommin apua ammattilaisilta ja alhaisemmin koulutetut epävirallisista lähteistä. Korkeakoulutetut auttamistyöntekijät ovat tässä ryhmässä tutkimusten mukaan poikkeus, koska he ovat tietoisia stigmoista, joita saattaa avun pyytämiseen eri yhteyksissä liittyä. (Cohen 1999, 24–25.)

Tutkimukseni mukaan yksi tapa helpottaa avun pyytämistä on kysyminen ja kysymisen helpottaminen. Kysymys siitä, miten voi auttaa, on yksinkertaisuudessaan toimiva tapa aloittaa ongelma-aiheiden sanoittamisen äärelle asettuminen.

”Vain niin, että ok, miten voin auttaa? Sitten aloitimme laittamaan asioita pöydälle, mitä odotamme toisiltamme kirkastui ja kummankin oli helppo tuntea olonsa mukavaksi.”

(Tutkimuksen osallistuja 21, asiakasihminen)

Kysymisen helpottumista voi edistää kunnioittavan vuorovaikutuksen avulla, valmistautumalla tapaamisiin tekemällä taustatyötä, osoittamalla kiinnostusta sekä kysymällä ääneen, onko avun tarvitsijalla lisäkysymyksiä, kuten tutkimukseni osallistuja seuraavaksi kuva.

”Siit puuttuu sillon kunnioittavuus, [kun] vastaanottava osapuoli tulee myöhässä, ei oo tehny taustatöitä, ei oo kiinnostunut siinä hetkessä tarpeeksi laajasti huomioimaan sinua tai kysymään että onko sulla vielä jotain lisättävää, mitä minä en oo ymmärtänyt kysyä? Sano vaan, tää on se paikka, et voit kertoa avoimesti ja luottamuksellisesti. Ehkä se on se, et näkee et toi ihminen ei oo panos-

tanut tähän, se ei oikeesti oo kiinnostunu, se tekee tän työn takia tai kun sen on pakko ottaa päiväs tietty määrä asiakkaita.”

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Alan Keith-Lucasin mukaan ihminen pyytää apua silloin, kun neljä elementtiä toteutuvat. Ensinnäkin henkilö tunnistaa, että on olemassa ongelma, jota hän ei pysty yksin ratkaisemaan. Toiseksi henkilöllä on halua näyttää oma haavoittuvuutensa toiselle ihmiselle. Kolmanneksi henkilöllä on valmius luovuttaa toiselle ihmiselle osa vallastaan suhteessa omaan elämäänsä. Neljänneksi henkilöllä on halu muuttua. (Keith-Lucas 1972.) Maya Kagan ja Ester Zychlinski (2017) toteavat avun hakemisesta sosiaalityöntekijöiltä Israelissa koskevassa tutkimuksessaan, että ihmiset hakevat sosiaalityöstä apua helpommin silloin, kun heillä on aikaisempaa kokemusta sen vaikutuksista ja tuloksista. Toisaalta tietyt ihmisryhmät hakeutuvat sosiaalityön avun piiriin helpommin kuin toiset. Sellaiset ihmisryhmät, joiden parissa sosiaaliset normit ja stigmat elävät voimakkaasti, eivät hakeudu sosiaalityön avun äärelle silloinkaan, kun avusta voisi olla heille hyötyä. (Kagan & Zychlinski 2017.) Toisaalta avun hakemiseen liittyy myös ihmisen subjektiivinen konteksti. Avun hakemisen kynnys ylittyy silloin, kun asiakas ei pysty ongelmaansa itse ratkaisemaan (Pohjola 2010, 30). Saman ilmiön tunnistavat tutkimukseni osallistujat. Monimuotoistumisen kontekstissakin asiakas kääntyy sosiaalipalveluiden puoleen silloin, kun kohtaa sellaisia ongelmia, joita ei yksin kykene ratkaisemaan.

”Yleensä selvitän itse omat asiani. Käännyin heidän puoleensa vasta silloin, kun se ei onnistu.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Koska ongelmat, joiden kanssa erilaisia sosiaalipalveluita lähestytään, kiinnittyvät ihmisyyteen ja ihmiselämään ja ovat luonteeltaan aina ainutlaatuisia, on ihmisten ainutlaatuisen ihmisyyden eli subjektiivisuuden tunnistaminen erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin toiminnan ymmärtämisen kannalta välttämätöntä. Sen sijaan, että palvelu aloitettaisiin sen määrittelyllä, mikä asiakasihmisessä ja työntekijäihmisessä eroaa, se aloitetaan sen tunnistamisella, mikä on molemmissa samaa. Molemmat ovat ihmisiä, vaikka toisinaan vain toinen on maahan aikuisena muuttanut. Samankaltaisuuden ydin lepää ihmisyyden arkisissa kokemuksissa.

Tutkimukseeni osallistuneet ihmiset tuovat toistuvasti esiin sitä, että ihmiset tulisi kohdata sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä aina ensisijaisesti ”ihminä”. Samaa toivovat niin asiakasihmiset kuin työntekijäihmisetkin kuten myös tulkki-ihmiset. Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin muodostavien ihmisten tunnistaminen ihmisinä eli omanlaatuisina ja ainutlaatuisina subjekteina on aineistoni mukaan huolten helpottumisen edellytys. Tunnustamisen merkitys on noussut esiin myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Jaakko Seikkula ja Tom Arnkil (2015, 196)

peräänkuuluttavat, että sosiaalipalveluiden asiakkaat tulisi kohdata ”ainutlaatuisina, ruumiillisina, suhteissaan elävinä ja rakentuvina ihmisinä”. Tätä peräänkuulutettua ihmisyyttä voidaan kutsua myös subjektiudeksi, johon sisältyy ajatus jokaisen ihmisen yksilöllisistä elämisen kokemuksista ja uniikeista suhteista muihin ihmisiin ja ympäristöönsä. Subjektina kullakin ihmisellä on siis ominaisuuksia, jotka erottavat hänet muista. Tunnustamisen muistaminen on erityisen tärkeää monimuotoistuvassa sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä. Kuten eräs tutkimukseni osallistujista toteaa: ”Ihmiset on valtavan erilaisia, samasta maastakin tulleet on niin erilaisia” (Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen). Tunnustamiseen liittyy myös ihmisen tarve todellistaa itsensä eli saada mahdollisuus tulla sellaiseksi, joksi hänellä on mahdollisuus tulla (Niemelä 2010, 28).

Yksilöllisyys ei rajaa pois yhteisöllisyyttä. Ei ole olemassa sellaisia eroja erilaisten ihmisten välillä, etteikö heistä voisi myös muodostua yhteisöä. Tämä johtuu siitä, että lopulta kaikkia ihmisiä yhdistää juuri heidän ihmisyytensä. ”Ihmisten pitäisi ajatella, että mekin ollaan sama kuin te”, kiteyttää yksi tutkimukseeni osallistuneista työntekijöistä (Tutkimuksen osallistuja 26, työntekijäihminen). Positiivisten palvelukokemusten syntyminen hypermonimuotoisuuden kontekstissa edellyttää, että niin työntekijäihmiset, asiakasihmiset kuin muut palvelukohtaan osallistuvat ihmiset kykenevät tunnustamaan samanaikaisesti sekä toinen toistensa yksilöllisyyden että samankaltaisuuden. Samankaltaisuuden tunnistamisen merkitys korostuu työntekijä-asiakassuhteissa. ”Ihminen tarvitsee toista ihmistä”, kiteyttää yksi tutkimukseeni osallistuneista asiakkaista (Tutkimuksen osallistuja 6, asiakasihminen).

Erilaiset sosiaalipalvelut realisoituvat kokonaisvaltaisena sosiaalisena kokemukse-
na, jonka ”välttämätön ehto” on subjekti ja toisaalta kanssaihminen, joka ”puhuu tuttua kieltä, toimii kiireettömästi ja osoittaa paneutuvansa keskustelukumppaninsa asiaan” (Pohjola 2010, 52). Kanssaihminen, joka sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin kontekstissa on työntekijälle asiakas ja asiakkaalle työntekijä, tulee myös ihmiseksi tunnustaa, jotta hänen kanssaan voidaan löytää keinoja kompleksisten ihmiselämän ongelmavyhtien aiheuttamien huolten helpottumiseen. Tunnustaminen on välttämätön teko palvelun toteutumisen näkökulmasta. Anneli Pohjola kiteyttää ajatuksen omassa tutkimuksessaan näin: ”vasta ajatus asiakkaasta toisten kaltaisena ihmisenä mahdollistaa tasavertaisen suhteen hänen kanssaan, mikä vuorostaan on edellytys vastavuoroisen yhteistyösuhteen rakentumiselle” (Pohjola 2017, 310). Tunnustamista tarvitsevat niin asiakasihmiset kuin työntekijäihmisetkin. Toisin sanoen, tunnustamisen tarve on aineistoni mukaan vastavuoroinen. Ajatus ihmisten näkymättömyydestä palveluekosysteemissä toistuu aineistossani asiakasihmisten, työntekijäihmisten ja tulkki-ihmisten puheissa. Samanaikaisesti aineistotani kaikkua näiden ihmisten näkyväksi tekemisen monipuolinen merkitys palvelun realisoitumisen näkökulmasta.

Kun kanssaihminen tunnustetaan, tunnustetaan samalla kolme hänen ihmisyyteensä liittyvää asiaa. Tunnustaessa tunnustetaan, että kanssaihminen on persoona.

Lisäksi tunnustetaan, että hän on tietynlainen persoona. Kolmanneksi tunnustetaan, että hän on tietty persoona. (Laitinen 2002.) Käytännössä tämä tarkoittaa, että tunnustaminen ilmenee henkilön näkemisenä täysiarvoisena ja omanlaisenaan. Tunnustamiseen voisi liittää myös neljännen piirteen eli sen, että tunnustaessa ihminen tunnustetaan myös Frank Martelaa lainaten ”suhdelona” eli aina muihin jossain suhteessa olevana (Martela 2015). Kati Turtiainen (2020, 255) tarkastelee artikkelissaan turvapaikanhakijoiden ja paperittomien tunnustamista viranomaisuhteissa, joissa hänen mukaansa persoonien välinen tunnustaminen realisoituu ”suhteissa, joissa erotellaan se, millä ehdoilla ja ketä autetaan”. Oman tutkimukseni mukaan tähän voisi myös lisätä, että suhteissa erotellaan myös se, millä ehdoilla ja kenen auttamisehdotuksia toimeenpannaan. Avun realisoituminen on aineistoni mukaan luonteeltaan vastavuoroista. Avaan avun realisoitumista tarkemmin tutkimukseni alaluvussa 4.2.2.

Toisen tunnustaminen on edellytys sekä sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä haetun avun realisoitumiselle että erilaisten sosiaalipalveluiden keskeisen toiminnan eli auttamisen toteutumiselle. Myös auttajien on nähtävä autettavan ihmisyyden täysarvoisuus, omanlaatuisuus (Laitinen 2002) ja ”suhdeloisuus”. Tämän hän tekee kognitiivisten kykyjensä avulla. Sen lisäksi, että auttajan on tunnustettava autettava, myös autettavan pitäisi kokea tulleen tunnustetuksi auttajan osalta (Laitinen 2002). Turtiainen (2020) tuo esiin turvapaikanhakijoita ja paperittomia koskevassa artikkelissaan, että näiden ihmisryhmien tunnustamiseen liittyy myös valtio, joka mahdollistaa tai kieltää Suomessa asumisen oleskelulupien myöntämisen kautta. Pakkomuuton osalta valtion tunnustamisella on tutkitusti omia erityispiirteitä. Tämän tutkimuksen aineistossa näkyy, että tunnustamisen tarve on jaettu erilaisten Suomeen ulkomailta muuttavien ihmisten keskuudessa. Oleskeluluvan kieltäminen merkitsee merkittävää elämäntilanteen muuttumista ulkoisen päätöksen takia ja saattaa vaikuttaa omaan elämään monin sellaisin tavoin, jotka eivät ole yksilön näkökulmasta toivottuja, kuten seuravaa aineisto-otteeni havainnollistaa.

”Pahin asia, joka voi tapahtua, on, että sinut potkitaan pois maasta. Ja se on pahinta, mitä voisi elämässäsi tapahtua, koska se muuttaa elämäsi täysin.”
(Tutkimuksen osallistuja 33, asiakasihminen)

Turtiainen korostaa työntekijöiden roolia tunnustamisen realisoitumisessa. Työntekijät toimivat ”persoonien tunnustajina tai tunnustuksen kieltäjinä riippuen siitä, miten he tulkitsevat lakeja ja linjauksia sekä miten he kohtelevat ihmisiä”. Heidän tunnustajan toimijuutensa ulottuu jopa mahdollisten institutionaalisten esteiden yli. (Turtiainen 2020.)

Sosiaalipalveluiden työntekijät ovat siis avainasemassa maahan muuttaneiden asiakasihmisten arkisessa tunnustamisessa. Tunnustaminen ilmenee aineistoni

mukaan ihmisten välisinä käytännön sanoina ja tekoina. Kokemus tunnustetuksi tulemisesta ei ole itsestään selvää. Sitä pitää tehdä todeksi tietoisesti sekä jatkuvasti ja systemaattisesti. Pirhosen mukaan tunnustaminen myös rakentaa omalta osaltaan ihmisten välistä vuorovaikutusta ja identiteettejä (Pirhonen 2019). Tom Arnkil ja Jaakko Seikkula (2015, 22) toteavat lisäksi, että kanssaihminen ainutlaatuisuuden tunnustamisen luo pohjan kaikille dialogisille suhteille.

Kanssaihminen ihmisyyden tunnustaminen ei aineistoni mukaan tuo mukanaan pelkkää harmoniaa ja vaivatonta yhteiseloä. Ihmisyyden on myös epätyydellisyyttä ja erehtyvyyttä, epäreilua ja väärin kohtelemisen tunteita. Tämä ihmisyyden ambivalenttius heijastuu tutkimukseni aineistossa monin eri tavoin. Erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä ilmenee aineistoni mukaan ihmisyyden liitettävää epämiellyttäväksi koettua käytöstä kuten inttamista, suuttumusta, valehtelua, epäreilua, syyllistämistä, huijaamista ja varastamista. Epämiellyttäväksi koettu käytös suuttuttaa, rasittaa ja satuttaa, kuten seuraavat aineisto-otteeni kuvaavat.

”Joku teki virheen ja he syyttävät siitä minua. Minusta se on epäreilua kohtelua ja se satuttaa minun... reilun tunnetta ja egoa, sillä olen kunnollinen ihminen. Maksan veroni, teen töitä, en yritä varastaa järjestelmältä. Silti minua kohdellaan ikään kuin haluaisin jotain ylimääräistä rahaa järjestelmältä ja vain yrittäisin huijata sitä.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

”Mä huomaa, että ihmiset valehtelee. [...] Se on rasittavaa.”

(Tutkimuksen osallistuja 15, työntekijäihminen)

”Ehkä ne on tosi tärkeitä, et pääsee purkaa, silloin kun asiakas on lähtenyt ovet paukkuun. Ja sit sitä miettii, et oisko voinut jotain... Mut ei sosiaaliryöntekijä voi kaikkeen vaikuttaa, [eikä] sosiaaliohjaaja voi kaikkeen vaikuttaa. Joskus se menee pieleen ja se menee pieleen. Ja joskus sen pitää kiihtyä sen tilanteen, ennen ku se ihminen pystyy ottaa vastuun niistä omista asioistaan.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Nämä tunteet elävät palveluekosysteemissä samanaikaisesti muun muassa ilon, ystävällisyyden, luottamuksen, auttamisen halun ja lämmön kanssa. Ambivalenttius eli vastakkaisten tarpeiden tai tunteiden yhtäaikainen esiintyminen on luonteenomaista ihmisten välisille suhteille. Ne ovat siis myös luonnollinen osa sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin relaatioita. Gubrium, Andreassen ja Solvang esittävät, että koska ambivalenttius on ihmisten välisille suhteilla luonteenomaista, myös ambivalenttius tulisi rohkaista, kunnioittaa ja käyttää, joskin tämä tulisi tehdä rakentavassa hengessä (Gubrium, Andreassen & Solvang 2016, 76). Ambivalenttius ilmentyminen tuo ihmisyyden näkyväksi.

Aineistossani näkyy, että tunnustamisen myötä myös ihmisten koettu yhteensopivuus ja yhteensopimattomuus tulevat palveluekosysteemissä muodostuvien relaatioiden osaksi. Kun toinen tunnustetaan, paljastuvat sekä kanssaihminen että omat subjektiiviset piirteet. Aina näiden piirteiden välistä yhteensopivuutta ei ilmene, kuten työntekijäihminen aineisto-otteessa kuvaa.

”Kai sitä voi olla henkilökemioissaki sit joskus, että ei sitte vaan synkkaa asiakkaan kanssa, menee sukset ristiin.”

(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

Epämiellyttäväksi koettu käytös tai koettu yhteensopimattomuus ja näiden aikaansaamat kielteisiksi koetut teot ja tunteet leviävät helposti palveluekosysteemin sisällä. Ne voivat levitä asiakasihmiseltä työntekijäihmiselle tai työntekijäihmiseltä asiakasihmiselle.

”Se negatiivinen puoli tarttuu, ne filikset myös. Et jos asiakas alkaa räyhää jostain, nii saatan samalla äänellä alkaa... ääni alkaa nousta. Minäkin alan inttämään jostain ihan typerästä asiasta [...]. Sit on ihan hölmö olo.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Aineistoni osoittaa, että samalla kun tunnustaminen tuo esiin ihmisyyteen liitettyjä ei-toivottavia piirteitä, mahdollistaa se myös avun toteutumisen kannalta toivottujen piirteiden esiin tuomisen. Kun toinen ihminen tunnustetaan, kohdennetaan häneen myös odotuksia siitä, että tämä kohtelisi toistakin ”ihmisenä”. Tunnustaminen siis mahdollistaa tunteen siitä, että on tullut ”kohdelluksi ihmisenä” ja saanut tarvitsemaansa tukea tai kokenut saaneensa auttaa. Tähän tunnustamisen ilmentymään liitetään aineistossa muun muassa vapaamuotoinen jutustelu, toisen tervehtimiseen vastaaminen, hymy ja äänensävy. Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä etsinnän keskiössä on sellainen toinen ihminen, joka omaa näitä piirteitä ja jonka kautta apu voisi realisoitua. Toinen ihminen halutaan nähdä ja kohdata, sillä kanssaihminen läsnäolo kuljettaa kohti huolen helpottumista. Tämä tuottaa hyvää oloa ja iloa sekä autetulle että auttajalle. Yksi tutkimukseen osallistuneista työntekijöistä kuvaa omaa asiakaskokemustaan sosiaali- ja terveystalveissa näin:

”Siellä tuli tosi hyvä kokemus siitä palvelusta. [...] se kysy multa, että oliko sä se, joka soitti eilen. Sit se oli, et kiva saada kasvot nimelle. Tosi, mitä en odottanu, yksilöllistä. Sitte se jutteli paljon, hymyili ja kuunteli mitä mä sanoin”

(Tutkimuksen osallistuja 9, työntekijäihminen)

Myös positiiviset tunnekokemukset, kuten ilo, leviävät monimuotoisessa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä. Kun huolet helpottuvat, syntyy positiivisia tunnekokemuksia sekä asiakasihmiselle että työntekijäihmisille.

”He olivat kovasti sitä mieltä, että ei he tarvii mitään. Sellanen on oikeesti aika hienoa. Et jos ei herää mitään sellasta huolta, niin se on hieno hetki. Siitä tulee ilo toisen puolesta.”

(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Vastavuoroiseen tunnustamiseen liittyy voimakkaita samankaltaisuuden kokemuksia ja tunteita, jotka ovat muun muassa empatian perusta. Toisen ihmisyyden tunnustamisessa paljastuu samalla oma ihmisyyys ja sitä määrittävät tekijät, kuten omat tunteet, oma persoona, oma subjektiivinen kokemusmaailma ja eletty elämä, kuten seuraavat aineisto-otteeni havainnollistavat.

”Hän oli semmonen, et pipo päässä ja hampaat lyöty sisään. Ja mä aattelin, et mä oon vähän samanlainen. Sä tossa istut. Mä oon semmonen. Me ollaan kaikki persoonia.”

(Tutkimuksen osallistuja 10, työntekijäihminen)

”Mä aina yritän itteeni muistuttaa siitä, että se, mitä minä ajattelen jostain tilanteesta, niin mun pitää miettiä sitä, että miks mä ajattelen näin.”

(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Toisin sanoen, kanssaihmissen tunnustaminen kulkee rinnakkain oman subjektiivisen paljastamisen kanssa.

Aineistoni myös osoittaa, että toisen tunnustaminen ja oman subjektiivisen paljastuminen eivät ole palveluekosysteemissä toimintoina kertaluontoisia. Subjektiivisuus on luonteeltaan jatkuvasti muuttuvaa ja dynaamista. Näin ollen myös toisen ihmisen tunnustamista ja oman subjektiivisen paljastamista tulee tehdä jatkuvasti, jokaisessa palvelukohtaamisessa. Subjektiivisuuden määrittävät ominaisuudet voivat olla tänään erilaisia kuin ne olivat eilen. Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin osaksi tulevalle ihmiselle voi käydä niinkin, että ”on vaan nyt pallo hukassa hetkellisesti”, kuten eräs tutkimukseni osallistujista tätä kuvaa (Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen). Ihmisen tunnelukutaito ja kyky aistia auttavat toisen ihmisen muuttuvan subjektiivisuuden tunnustamisessa.

”Ehkä sitä oppii lukemaan sitä asiakasta; mistä aiheesta hän haluaa siinä hetkessä kertoa ja minkä hän haluaa jättää sinä päivänä vähemmälle huomiolle.”

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Subjektius määrittyy ajassa ja paikassa, ja sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin muodostavien subjektien väliset rajat ovat luonteeltaan dynaamisia. Asiakasihmisestä voi tulla työntekijäihminen tai tulkki-ihminen. Perheenjäsen tai kollega on saattanut itse olla joskus asiakasihminen. Työntekijäihmisestä tai tulkki-ihmisestä voi tulla asiakasihminen. Aineistoni mukaan tällaiset roolien muutokset, jotka perustuvat ihmiselämän muuttuvuudelle ja subjektiivisuuden dynaamisuudelle, tukevat inhimillisten relaatioiden rakentumista. Kun työntekijäihmisestä tulee asiakasihminen tai asiakasihmisestä työntekijäihminen, tämä edistää mahdollisuuksia tunnustaa toinen, tuntee samankaltaisuutta ja empatiaa.

”Voin sanoa, että mäkin olin siellä, sitten voin lohduttaa häntä. Mulla on myös kokemusta [...] Mä tunnen asiakkaita, mä tiedän, mitä heidän sydämessänsä [ja] mielessä [on]. [Tiedän], mikä heidän tilanteensa on. Oon ollut samassa paikassa monta vuotta sitten. Mä oon maahanmuuttaja. Se on auttanut paljon. Mä tunnen nämä asiat ja tiedän, mitä kipuja heillä on.”

(Tutkimuksen osallistuja 15, työntekijäihminen)

Tämän tutkimuksen aineiston mukaan monimuotoistuvan sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin merkittävimpiä osia, jotka vaativat tunnustamista, ovat sen osaksi tulevat asiakasihmiset, työntekijäihmiset ja tulkki-ihmiset. Tämän lisäksi palveluekosysteemiin liittyy ihmisiä formaalin palvelujärjestelmän ulkopuolelta eli asiakasihmisten läheisiä ja tuttuja. Tutkimusaineistostani käy ilmi, että sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi on luonteeltaan avoin.

Tunnustaminen on avun realisoitumisen pohja. Jos palvelukokemukseen liittyy väkensäihminen jää sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä tunnustamatta, lähtee sosiaalipalvelun perusta, inhimillinen vuorovaikutussuhde, muodostumaan kahden ihmisen sijaan asiakkaan ja viranhaltijan eli kahden artefaktin välille. Asiakkaasta tulee aikaisemman tutkimuksen mukaan toisinaan subjektin sijaan asia tai tapaus, ihmisten välisestä palvelukohtamisesta ”käynti” ja ihmisestä ”stereotyyppi” (Pohjola 2010, 38). Työntekijäihmisestä tulee oman tutkimukseni mukaan puolestaan toisinaan viranhaltija ja tulkki-ihmisestä väline. Näin relaatiosta saattaa muodostua artefaktistettujen ihmisten välinen suhde, joka aiheuttaa turhautumista. Turhautumista syntyy, koska monimuotoistuvasta sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä haetun avun muodostuminen edellyttää juuri ihmisten välisen vuorovaikutussuhteen muodostumista. Tutkimukseni aineisto osoittaa, että kunkin monimuotoistuvan sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin ihmisosan tunnustamiseen liittyy sekä jaettu että kullekin positiolle erityisiä piirteitä ja merkityksiä.

Asiakasihmisten ihmisyiden paljastumisen ja tunnustamisen erityispiirteet ja merkitykset

Asiakasihmisen tunnustamiseen subjektina liittyy monimuotoistuvassa sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä paljon kompleksisia erityispiirteitä. Nämä piirteet tekevät tunnustamisesta tekona myös entistä merkityksellisemmän. Sosiaalipalveluiden asiakkuusstatus tunnistetaan tutkimuksessani kompleksiseksi ongelmaksi itessään, mikä lisää ihmiselämään huolikerrostumia ja huonoa oloa. Asiakkuusstatus liitetään myös korostuneeseen ulkopuolisuuden kokemukseen, joka liitetään muun muassa ihmisarvon puutteeseen, kuten seuraava aineisto-otteeni kertoo.

”Tulee sellainen olo, ettet kuulu mihinkään, et kuulu yhteiskuntaan, koska olet sosiaalipalveluiden asiakas. Olet ihminen, joka ei tee töitä. Meille on vaikeaa tehdä asioita, joita muut ihmiset tekevät, joten sitä joutuu syrjään yhteiskunnallisesta ja sosiaalisesta elämästä. [...] Olo on kuin ulkopuolisella. Sinusta tulee ulkopuolinen sosiaalisten standardien takia. [...] [Liian alhaisten etuuksien varassa eläminen] luo uusia ongelmia kuten masennusta, riippuvaisuuksia [...] Ja sitten lopulta, koska [yhteiskunta] pyrkii säästämään, lopulta se tulee kalliimmaksi yrittää korjata niitä masennuksia ja riippuvaisuuksia. Ja tämä [systeemi] kontribuoi eksklusioon. [...] Tulee sellainen olo, että emme ole minäkään arvoisia.”

(Tutkimuksen osallistuja 31, asiakasihminen)

Sosiaalipalveluissa ”asiakas”-käsitteeseen liitetään myös aikaisemmissa tutkimuksissa negatiivissävytynyt mielikuva. Muun muassa Anneli Pohjola pohtii tutkimuksissaan sitä, että ”asiakasta” tarkastellaan sosiaalipalveluissa ongelmankantajana. Hän on jollain tavoin erilainen, puutteellinen tai poikkeava ”tavallisina” pidettyihin ihmisiin verrattuna. ”Asiakas” on ”tapaus”, joka on helppo liittää homogeeniseksi ajateltuun ryhmään, joiden homogeenisyys perustuu tietyn ongelman kantamiseen. Tämä ongelma nousee keskiöön ihmisen subjektiivisuuden määrittelemisessä, vaikka todellisuudessa juuri tämä ongelma on vain yksi hänen ominaisuuksistaan. Tämän tutkimuksen mukaan tämäkin asetelma ei ole näin yksioikoinen. Asiakkaan ongelmankantajan ominaisuus voi siirtyä heiltä myös asiakkaiden kanssa työtä tekeviin ihmisiin. Ongelmankantajuuteen liitetään myös muun muassa henkilön kokemustiedon arvottaminen tai tämän puute. Palaan kokemustiedon arvostamisen merkitykseen tutkimukseni alaluvussa 4.2.2.

”Ikään kuin sitä asiakastyötä tekevällä olisi joku asiakkaan ongelmahahmosta itessään. [...] [Asiantuntijalla] ei oo sitä asiakastyön rasitetta mukana, se on muuttunu kokemukseksi.”

(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

Myös Laura Tiitinen on löytänyt viitteitä tämänkaltaisesta asetelmasta väitöskirjassaan sosiaalialan ammattilaisten toteuttamasta mediavaikuttamisesta ja siihen liittyvistä valtakamppailuista. Tiitisen haastattelemat sosiaalialan työntekijät toivat esiin kokemuksensa siitä, että heitä vaiennetaan erityisesti sellaisten organisaatioiden sisällä, joista puuttuu toimivat kehittämisrakenteet ja avoin keskustelukulttuuri (Tiitinen 2019, 94). Lisäksi Tiitinen on tutkimuksissaan saanut selville, että ”Ongelmien poistamista edistävien työntekijöiden osaamista väheksytään [sosiaalialan] organisaatioissa” (Tiitinen 2020, 68).

Yksilöllinen subjektiuus ja yksilön todellisuus eivät yleistettyyn ongelmankantajan kuvaan mahdu. Kun tunnustaminen jää tekemättä, ihmisuus ”hukkuu asiakkuuteen, potiluuuteen tai hoidettavuuteen”. Tämä saattaa johtaa ”standardikohteluun”. Tämä saattaa puolestaan aiheuttaa ”yhtenäisyysloukun” syntymisen. Yhtenäisyysloukkuun joutuneiden asiakkuuksien nähdään olevan harhaanjohtavasti samankaltaisia asiakkuuksia, joita määrittävät samankaltaiset ongelmat (Simpura 1993; Pohjola 2017, 37). Yhtenäisyysloukussa subjektiudesta tulee näkymätön.

Kun asiakkaasta tulee tapaus, tulee hänestä samalla ”keinotekoinen rakennelma, sarja eri henkilöistä tai tilastoista abstrahoituja luonnehdintoja”, ”ripustin” (Goffman & Puranen 1971, 271), työprosessien aines tai ”tavara” tai ”asiakasaines” (Pohjola 2010, 30–35). Massatuotantoon perustuvassa maailmassa tavara on hyvin samankaltaista. Asiakkaita saatetaan tämän tutkimuksen aineistonkin mukaan myös tällaisina kohdella. Asiakkaat kokevat tulevansa toisinaan kohdelluiksi artefakteina.

”Usein ihmisillä on sellainen olo, että heitä kohdellaan vain tiedostoina tai kansioina eikä ihmisinä aidossa elämäntilanteessa.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Kun asiakas kohdataan ”kansion” sijaan ihmisenä, häntä ei kohdata massatavarena vaan ainutlaatuisena avun tarvitsijana (Pohjola 2010, 31) ja toimivana subjektina. Tunnustamiseen liitetään aineistossani sekä ajatuksen tasolla tapahtuvat tunnustaminen että käytännön tekoihin heijastuva, toiminnallinen tunnustaminen.

”No kyl siin työntekijäl [on] semmonen ajatus siitä, että asiakas ei oo enää objekti vaan subjekti.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Tunnustaminen on erityisen tärkeää monimuotoisen ja monimuotoistuvan sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin kontekstissa, jossa asiakkaiden subjektiuus saattaa kadota yleistettyjen kategorioiden, kuten sosiaalipalveluiden asiakkaiden, maahanmuuttajuuden tai tietyn kansalaisuuden alle.

Tunnustamiseksi tulemisen tunnetta kuvataan aineistossani metaforisesti näkyväksi tulemisena, kuten asiakasihminen kuvaa.

”He eivät vain kertoneet sitä minulle, he näkivät minut.”
(Tutkimuksen osallistuja 17, asiakasihminen)

Sama metafora on tunnistettu tunnustamisen yhteydessä myös muissa tutkimuksissa. Törrösen mukaan näkyminen kuvaa yhteisön arvostamaksi ja huomaamaksi tulemistä omana itsenään (Törrönen 2018). Erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä näkyminen liitetään aineistoni mukaan siihen, että saa näkyvyyttä juuri omille ongelmilleen ja sitä kautta juuri itselleen tarpeellista palvelua eli apua. Aineistoni mukaan asiakasihmisten näkeminen subjektina on tiedostettu teko, joka edellyttää muun muassa neutraaliutta, avoimuutta ja avarakatseisuutta sekä taitoa kohdata toinen ilman ennakkoluuloja.

”Kun asiakasta tapaan, niin yritän lähtee tosi, tosi tyhjästä liikkeelle.”
(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

”Avoimuus ja, et... otetaan toinen vastaan sellasena, kun hän on ja toisen asia sellasena, kun se on, ihan neutraalisti.”
(Tutkimuksen osallistuja 25, työntekijäihminen)

Asiakasihmisten tunnustaminen subjekteina sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin mikrotasolla edellyttää tietoista päätöstä siitä, että kohtaa heidät ihmisinä eikä asiakasartefakteina.

”Hyvä vuorovaikutus syntyy siitä, että kohtaa ihmisiä ihmisinä, ei asiakkaina. Ne on minun asiakkaita, mutta minun täytyy [...] tarkastella heidän elämänsä [ihmisinä].”
(Tutkimuksen osallistuja 15, työntekijäihminen)

Tunnustamiseksi tuleminen on myös oikeus, joka liittyy sosiaalipalveluiden laajempiin lupauksiin ihmisarvon ylläpitämisestä kaikissa kohtaamisissa. ”Asiakkaalla on oikeus tulla kohdelluksi kokonaisvaltaisesti, mikä tarkoittaa asiakkaan itsensä ja hänen elämäntilanteensa kokonaisuuden huomioon ottamista”, tiivistää Pauli Niemelä sosiaalityön arvoperustaa ja vastuullisuutta asiakassuhteissa peilaavassa artikkelissaan (2020, 233). Asiakasihmisten ihmisyyden tunnustaminen on erityisen merkityksellistä monimuotoistuvassa sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä. Tässä kontekstissa ”asiakas”-nimikkeen lisäksi monimuotoistuvaa asiakaskuntaa kuvataan usein etuliitteellä ”maahanmuuttaja”. Kun ihmisestä tulee ”maahanmuuttaja-asiakas”, asiakkaan ainutlaatuisuus katoaa kahden valmiiksi määritellyn kategorian taa, kuten tämän tutkimukseni luvussa 2 kuvaan. Tutkimukseni osallistujat kokevat, että maahanmuuttajuus ei ole asiakkuutta määrittävä erityispiirre, eikä sitä pitäisi näin ollen tällaisena nähdä.

”Alusta alkaen pyritään siihen, että he ovat niin kuin kaikki muutkin [kuntalaiset]. Asiakkaille kuuluu samat palvelut ja siihen pyritään, että autetaan asiakasta saamaan ne [...]. Se on erityinen ryhmä, jos ajatellaan vaikka sitä taustaa mistä he tulee, siihen peilaten. Mut silti siinä, että on maahanmuuttanut tai maahanmuuttaja, ei ole mitään erityistä. Se ei voi olla itsessään erityisyys se.”
(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Tunnustamisen myötä ”maahanmuuttaja”-etuliite voidaan asettaa sivuun ja ”maahanmuuttaja-asiakas” kohdata omanlaisena ja juuri itsensä kaltaisena ihmisenä, subjektina.

”Ajatus, että ihmisiä täs kaikki ollaan... ei ainakaan siin heti, ennenkuin edes vaikka asiakas tapaa, niin tarvi ajatella niinkään, että tämä on nyt maahanmuuttaja, vaan et tämä on perhe. Vanhemmat ja kaksi lasta, taikka yksin asuva, ja näillä siitä lähdetään liikkeelle.”
(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Kun ”maahanmuuttajuus” voidaan tunnustamisen tapahtuessa siirtää sivuun, kansainvälisyys, ja erityisesti sen ilmentymä ylirajaisuus, jäävät piirteiksi, jotka kuvaavat asiakasihmisen elämäntilannetta. Asiakasihmisten perhe ja läheiset saattavat jakautua useamman maan tai jopa maanosan välille. Ihmiset elävät samanaikaisesti eri paikoissa (mm. Määttä 2022), mikä tulee tunnustamisen yhteydessä huomioida. Monipaikkaisuus ja liminaalituloissa eläminen ovat piirteitä, jotka tuovat lisää kompleksisuutta asiakasihmisten ongelma- ja elämäntilanteisiin. Tiina Sotkasiira ja Pirjo Pöylänen kuvaavat turvapaikanhakijoiden tilaa Suomessa osuvasti: ”[turvapaikanhakijat] tekevät arkista työtä pitääkseen yllä yhteyksiä entiseen [...] sekä rakentaakseen mairinnoususiltoja Suomeen” (2022, 63). Elämä itsessään on silti edelleen ihmiselämää, kuten muillakin ihmisillä, painottavat tutkimukseni osallistujat. Sellaisena sitä pitäisi myös pyrkiä ymmärtämään. Arkielämän kokemuksen ymmärtämisessä piilee myös mahdollisuus tunnistaa samankaltaisuuksia asiakas- ja työntekijäihmisten välillä, jotka ovat saattaneet kartuttaa kokemuksiansa hyvinkin erilaisissa elämisen ympäristöissä ja joiden kokemusmaailmat saattavat toisinaan erota paljonkin toisistaan. Samankaltaisuuksia voi löytää arkikokemusten kautta. Juuri arkielämä on se, joka erilaisiakin ihmisiä voi yhdistää.

”Sosiaalityössä me tehdään täällä paikallisesti [töitä]. Mut sitte [on]myös tää kansainvälinen ulottuvuus tässä. Ne ihmiset elää siellä ihan sitä samaa tietynlaista tavallista arkee. Ei se mitään monikulttuurista ihmeellistä ole. Se on rankkaa arkea, arkielämää.”
(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

Kaipuu oman subjektiutensa tunnustamiseen ja ”maahanmuuttaja”-etuliitteen siirtämiseen taka-alalle kaikuu tähän tutkimukseen osallistuneiden asiakasihmisten sanoista. ”Maahanmuuttaja-asiakkuuden” sisälle kuuluvan henkilön ainutlaatuisen ihmisyysden tunnustaminen ehkäisee Anneli Pohjolan nimeämän ”suhtautumisen negatiivisuusloukun” muodostumista. Suhtautumisen negatiivisuusloukkuun jouduttuaan ihmisten asiakkuutta määrittävät automaattisesti tietyt, juuri maahanmuuttaja-asiakkuuteen liitetyt ongelmanmäärittelyt (Pohjola 2010, 37). Kuten edellä on kuvattu, tunnustaminen rinnastetaan aineistossa nähdyksi ja tätä kautta näkyväksi tulemisen kokemukseen. Avain näkyväksi tulemiseen on katsojan katse eli se, miten lähtökohtaisesti katsoo toista ihmistä, kuten seuraava aineisto-ote kertoo.

”Kohdataan ihmiset ihmisinä, ilman ennakkoluuloja. Älä katso ihmistä siten, että hän on erilainen. Ihminen aistii, miten hänet kohdataan. Kohdataan ihminen, se on sama kuin sinä. Se näkyy heti päälle, jos katsot minua erilaisena. Se on sama kuin minä, se on ihminen. Hän rakastaa, hän vihaa, hän suuttuu. Kyllä jokaisen ihmisen pitäisi [pohdita], millä tavalla kohtaa [toisen ihmisen] ihmisenä”

(Tutkimuksen osallistuja 6, asiakasihminen)

Tunnustamisen kaipuu heijastaa aikaisemmissakin tutkimuksissa tunnustettua ilmiötä eli sitä, miten helposti erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä muodostuu ”lajityyppejä, joilla ei välttämättä ole vastinetta todellisuudesta” (Pohjola 2010, 37). Tällaiset yksinkertaistavat ja epätodelliset lajityypit voi aineistoni mukaan purkaa tunnustamalla asiakasihmisten subjektiuden välittömästi heidän tullessaan osaksi sosiaalipalveluekosysteemiä. Subjektiuteen liitetään ihmisen kokemuseräisen tiedon merkitys ja huomiominen, joihin palaan tutkimukseni alaluvussa 4.2.2. Kun asiakasihmisten subjektiutensa tunnustetaan, relaatio voi lähteä muodostumaan kahden ihmisen välille, kuten aineisto-otteeni kuvaa.

”Et huomioitais se, et se asiakas on yksilö. Et siel on se yks polku, minkä kaikki menee, et eka meet kotoutumiskoulutukseen sit ammattikouluun ja sit sä saat ammatin. Et myöski huomioitais se, että se ihminen on ehkä jo ammatiltaan jotain, kun se tulee Suomeen, ja voitais hyödyntää sitä. Et se lähtökohta ei olisi se, et susta tulee lähihoitaja, jos sä oot kotimaassa jo lakimies. Et jotenkin käytäis niitä ihmisten... et kun he on yksilöitä. Joillekin se on oikee polku, mut et sit ois myöskin mahdollisuus tehdä toisella tavalla. Mut se on aika tiukka se laki, se laki mikä siellä TE-toimistoissa ja työllisyyspalveluissa on. Ja miten vaikeeta se on, et jos sä oot vaikka hammaslääkäri ollu siellä kotimaassa, niin miksei sitä vois myös tukea täällä Suomessa. Et miten se työntekijä vois vaikka tukea sit siinä, et ajateltais vähän laajemmin, et ei [niin], et ”mee lähihoitajakouluun”, olis se ensimmäinen.”

(Tutkimuksen osallistuja 28, työntekijäihminen)

Maahan muuttaneiden asiakasihmisten subjektiuden tunnustamisen merkitys on tunnistettu aikaisemmissakin erilaisia sosiaalipalveluita koskevissa tutkimuksissa. Rachel Hagues, David Cecil ja Ken Stoltzfus ovat tutkineet saksalaisten sosiaalityöntekijöiden kokemuksia pakolaisten kanssa työskentelystä. He toteavat, että ”Tutkimuksen osallistujat painottivat uudestaan ja uudestaan sen merkitystä, että sosiaalityöntekijät kohtelevat asiakkaitaan ’ihmisinä’ eikä ’pakolaisina’ ja ’ei-pakolaisina’ tai ’toisina’. Monet painottivat sellaisten suhteiden edistämistä, joissa pakolaisten kuvattiin olevan ’ilmästä silmään’, ’samalla tasolla’ ja ’ihminen ihmiselle’” (Hagues, Cecil & Stoltzfus 2021, 61). Myös kuulumisen tunnetta suomalaisen sosiaalityön kontekstissa tutkinut Tiina Määttä on tuonut esiin, että sosiaalityöntekijät ovat tässä suhteessa erityisessä asemassa työnsä puolesta. He voivat ”auttaa asiakkaitaan löytämään vastauksia heidän pyrkimyksiinsä ja elämänvalintoihinsa”. Määttä (2018, 1607) on tunnistanut tutkimuksessaan, että maahan muuttaneet asiakasihmiset toivovat, että sosiaalityö tukee heidän yksilöllisyyttään. Subjektiuden tunnustamisen merkitys on tunnustettu myös sosiaalialan ammattilaisten eettisissä ohjeissa (Heikkinen 2022).

Työntekijäihmisten ihmisyyden paljastumisen ja tunnustamisen erityispiirteet ja merkitykset

Asiakasihmiset etsivät kompleksisissa elämäntilanteissaan sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä ensisijaisesti toista ihmistä, eivät lomaketta tai viranomaista tai välttämättä edes valmista ratkaisua omaan ongelma- tai vyyhtiinsä. Eräs tutkimukseni osallistujista reflektoi tätä suhteessa omassa kotimaassaan saamiinsa palveluihin.

”[Työntekijä] luki tilannetta todella hyvin [...] Tiedätkö, se oli niin kuin että, okei, tässä järjestelmässä on ihmisiä, jotka ovat inhimillisiä.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Aineistoni kertoo, että ihmiselämän ongelma- tai vyyhtien äärellä inhimillisten kohtaamisen tarve on keskeinen syy sille, miksi ongelman ratkaisua varten hakeudutaan nimenomaan toisen ihmisen luo. Inhimillinen kohtaaminen voi helpottaa huolia. John Seddonin (2008) mukaan vain ihmiset voivat käsitellä monimutkaisuutta ja siksi juuri ihmiset ovat keskeinen kompleksisen palveluekosysteemin osa. Myös tämä heijastuu tutkimukseni aineistossa. Ihmisen puoleen kääntyminen yhdistetään sellaisiin tarpeisiin, joissa eksplisiittinen tieto ei oman tilanteen kanssa selviämiseen riitä. Palaan eksplisiittisen tiedon äärelle tarkemmin tutkimukseni alaluvussa 4.2.2.

”Odotan pitkää keskustelua sen henkilön kanssa, joka kulloinkin tapaustani käsittelee, koska... yleensä selvitän itse omat asiansi ja käännyin heidän puoleensa vain, kun sitä ei tapahdu, nettisivun tai jonkun kautta. Eli se on aina pitkä keskustelu. Ja se on asia, jota aina odotan”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Asiakasihminen ei kuitenkaan etsi palveluekosysteemistä ketä tahansa työntekijäihmistä. Hän etsii tunnetaitoista ihmistä. Tällainen on kanssaihminen, jonka kanssa voi keskustella, mutta joka osaa myös ”lukea” asiakasihmisen tilannetta, jopa ilman sen kaikkien yksityiskohtien sanallistamista. Nämä inhimilliset palvelun piirteet ovat niin keskeisiä, että sosiaalipalvelu tiivistetään myös yksinomaan siihen, että palvelu on ihminen eli se työntekijäihminen, jonka asiakasihminen kulloinkin kohtaa, kuten seuraavat aineisto-otteeni havainnollistavat.

”Suomessa viranomainen on yhteiskunnan tarjoama palvelu.”
(Tutkimuksen osallistuja 30, tulkki-ihminen)

”Ollaanks me ymmärretty, et me ollaan itsessään palvelu. Me ollaan palvelu. Mä en voi mitään palvelulupausta antaa enemmästä, kuin mitä minä annan.”
(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

Mitä kompleksisempi asiakkaan ongelmavyöhyke on, sitä tärkeämpää on juuri toisen ihmisen kasvokkain kohtaaminen.

”Se on vähän erilaista, puhelimessa kysellään sit enemmän jotenki... No sekin vähän riippuu, mut suurin osa [puhelimien kautta tapahtuvasta asioinnista] on kevyemmän tasoa... Sitte [asiakkaat] haluis jutella mieluummin kasvotusten, jos on jotenki tosi vaikea tilanne, ni [ohjataan] tulla käymään paikan päällä.”
(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

”[Kun tapaa kasvokkain] tietää heti, et mä oon se ohjaaja... Niin se on paras. Siinä alkaa muodostua jo luottamusta... Sitte myöski kasvokkainen kontakti paremmin sitouttaa kun se, että vaikka lähetettäis paperi postissa... kasvokkainen on paras, sitte puhelinsoitto, ja sitte paperi.”
(Tutkimuksen osallistuja 9, työntekijäihminen)

Ihmisyys tulee todeksi, kun kanssaihminen tavataan kasvokkain, samassa fyysisessä tilassa. Työntekijäihmisten tunnustaminen realisoituu aineiston mukaan muun muassa kiittämällä. Kiitos ilahduttaa ja tekee työntekijäihmisten ihmisyyden näkyväksi ja on siksi merkittävää, kuten seuraavat aineisto-otteeni kuvaavat.

”Hänki sit oli silleen siinä, että kiitos. Kiitos, et kuuntelit.”
(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

”Mä myös saan kiitosta. Siis mulle sanotaan kiitos. [...]. Se kyllä ilahduttaa mua tosi paljon.”
(Tutkimuksen osallistuja 9, työntekijäihminen)

Myös Pirhosen (2015) mukaan kiitoksen saaminen ja antaminen ovat osa toisen tunnustamista.

Työntekijäihmisillä itsellään on aineistoni mukaan myös tarve paljastaa oma ihmisyytensä ja subjektiutensa, viranomaisrooliin sopivissa rajoissa.

”Et antaa kasvot, ettei oo semmonen kasvoton työntekijä.”
(Tutkimuksen osallistuja 28, työntekijäihminen)

Viranomaisen lupa paljastaa oma ihmisyytensä on tärkeä väline kompleksisten ihmiselämän ongelmavyhtien äärellä.

”Viranomaisen aika tiukan rakenteen sisällä on lupa olla ihminen”
(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

Työntekijäihmisten subjektiuden vaikutukset on tunnistettu myös muissa konteksteissa. Evans ja Kearney tuovat teoksessan, joka tarkastelee sosiaaliturvaa systeeminä, esiin, että työntekijät tuovat kaikkiin kohtaamisiinsa omat uskomuksensa, arvonsa, olettamuksensa ja ennakkoluulonsa. Työntekijöiden on oltava hyvin tietoisia tästä omasta, subjektiivisesta, päältä katsojan roolistaan ja siitä, että heidän läsnäolollansa on vaikutuksia ihmisiin ja heidän vastauksiinsa. (Evans ja Kearney (2012, 29.) Oma tutkimusaineistoni kuvaa, miten työntekijöiden subjektiuus muokkaa sitä, miten he kukin asiakasihmisiä auttavat.

”Sitä pitää olla tietonen siitä, että mullakin on joku käsitys siitä, miksi tämä tilanne on tällainen kun on. Mutta mihin se perustuu, että mul on se käsitys, se reflektointi. Vaik ei ihan tietäskään, niin kuitenkin muistuttaa itseensä, että se perustuu johonkin, mun ajatteluuni”
(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Sosiaalipalveluiden työntekijänä oman subjektiuden paljastaminen ei ole tämän tutkimusaineiston mukaan yksinkertaista. Oma subjektiuus koetaan asiakaskohtamisissa toissijaiseksi ja organisaatio eli artefakti, jota edustaa, ensisijaiseksi oman position määritteeksi. Artefaktiutus oman toimijuuden lähtökohtana nimetään esteeksi, joka voi tulla asiakasihmisen tarpeen mukaisen toiminnan tielle.

”Sitä kun on viranomainen, niin sitä on tietyllä tavalla ehkä välil ristiriitaisissakin filiksissä siinä, että kun edustaa sitä tiettyä asiaa, mut sit kun kuitenkin yrittää myös ajaa sitä asiakkaan asiaa. Niin sit siinä [on] tasapainottelua, että tuntuu, että aina ei voi tehdä niin, kun ihan oikeesti asiakkaan kannalta olisi hyvä.”
(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Sosiaalipalveluiden työntekijöiden oman subjektiuden näkyvöittämiseen liittyviä ristiriitoja on tuotu esiin myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Aila-Leena Matthies, Anu-Riina Svenlin ja Kati Turtiainen kirjoittavat, että sosiaalityöntekijän on asiakkaita kohdatessaan aina valittava yksi kahdesta lähestymistavasta: teknisbyrookraattinen asiakasta etäännyttävä lähestymistapa tai suhdeperustainen asiakkaan kuunteluun perustuva lähestymistapa (Matthies, Svenlin & Turtiainen 2021, 193). Tämä pohdinta nousee esille myös tämän tutkimuksen aineistossa. ”Teknisbyrookraattinen asiakasta etäännyttävää lähestymistapa” liitetään aineistossani työntekijyyden artefaktisen position ja ”suhdeperustainen asiakkaan kuunteluun perustuva lähestymistapa” humanistisen position heijastumaksi. Aineistoni osoittaa, että myös näiden positioiden välinen raja on häilyvä eikä näiden välillä välttämättä aina tapahdu varsinaista valintaa, vaan ne saattavat myös elää rinnakkain. Myös työntekijyyden positiota kuvaa ambivalenttius monella tapaa.

”Haluan peräänkuuluttaa [sitä], et kohtaa toisen ihmisenä. Siihen pyrin ja toivon, että se välittyy. Toki tulee tilanteita että, vaikka viranomaisenkin on ihminen, täytyy enemmän mennä sitten siihen rooliin ... ja tuoda esiin sitä, että... mulla on tässä nyt sitä valtaa. Mut ettei... se oo se lähtökohta, et nyt sinä tulet tänne sosiaalitoimistoon ja minä olen sinun sosiaalityöntekijä. Vaan et, joo, oon sun sosiaalityöntekijä ja miten voin olla avuksi? Enemmän kun silleen, että... minä olen sinun sosiaalityöntekijä ja minä sanon näin niin sitten se on näin. Ja ei ole keskustelun varaa.”

(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Aineistoni osoittaa, että silloin kun toiseen reagoidaan tiukalla äänensävyllä, katseella ja hymyilemättä, viestitään samalla, että vastassa on viranomainen eli artefakti, ei toinen ihminen. Samalla ajetaan kanssaihmistä takaisin asiakkaan artefaktiseen positioon. Eräs tutkimuksen osallistuja vastaa kysymykseen siitä, mikä on viranomaisen ja ihmisen välinen ero, seuraavalla tavalla:

”Äänensävyistä tulee tiukempi. Ja tuo sitä lakia [esiin]... ja sitä, mikä mulla viranomaisena on lain tuoma velvollisuus... ja vastuu puuttua.”

(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Aineistoni mukaan työntekijöiden oman ihmisyyden paljastaminen edellyttää lupaa tuoda näkyviin koko ihmisyyden yksilöllisten ominaisuuksien kirjon; senkin, että on toisinaan kyvytön, osaamaton ja heikko. Nämä ovat ominaisuuksia, joiden esiin tuominen ammattilaisen positiossa ei ole helppoa. Artefaktisesta viranomaisroolista subjektiksi heittäytyminen vaatii uskallusta.

*”Ajattelin, et mul ei oo muuta keinoa, kun sanoo se asiakkaalle. Mä otin semmo-
sen tietosen riskin. Et ny mä teen sen. Mä niinku menin pöydän ääreen, nojasin
käsiin ja sanoin, et emmä voi sua auttaa. Mä en pysty. Ei mul oo mitään. Ja
mä en sanonu mitään. Tulkki odottaa, et kai nyt jotain sanon. Ehkä ihmetteli,
et mitä nyt. Ja sit mä vaan olen. Ja mä ajattelin, et mä luotan nyt tähän. Mä
luotan. Mä tunsin sen mun asiakkaani. Sit se kosketti mua varovasti olkapäälle,
et voiks mä auttaa sua? Sit mä sieltä, et no voit. Miten mä voin sua auttaa? No
ota paperi ja kynä ja rupee laittaa ylös niitä sun velkoja. [...] Ja se hetki, et mä us-
kalsin siihen heittäytymisen kohtaan ja siihen [...] heittäytymään pois roolista ja
tulin myös takasin rooliin, en jääny siihen. Se oli tietoinen riskinotto. Mut siinä
kohtaa mä ajattelin, et jos me uskalletaan se ottaa... oma ihmisyytemme pistää
joskus pöytään vaikeis tilanteis, ni me voidaan saavuttaa siin asiakassuhtees pal-
jo enemmän kun sillä... et puhun ja puhun ja koitan antaa tietoa miten täällä
pitää asioit hoitaa. Mut sitte, kun uskaltaa tunnustaa oman kyvyttömyytensä,
osaamattomuutensa, oman heikkoutensa...”*

(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

Tietoinen oman subjektiuden paljastamisesta etääntyminen osana työn tekoa on tullut esiin myös aikaisemmissa sosiaalipalveluita koskevissa tutkimuksissa. Esimerkiksi Marja Koskenalho (2013, 127) on todennut sosiaalityötä koskevassa tutkimuksessaan, että ”Pahimmassa tapauksessa sosiaalityön asiakas ei tiedä, kuka on oma sosiaalityöntekijä. Kukaan ei tunne hänen asioitaan, eikä hän tiedä kenen kanssa hän puhuu. Hän on pelkkä sosiaaliturvatunnus ja sosiaalitoimisto pelkkä postilaatikko.”

Tulkki-ihmisten ihmisyyden paljastumisen ja tunnustamisen erityispiirteet ja merkitykset

Tulkki-ihminen on palvelukohtaamisissa tarvittaessa läsnä silloin, kun koetaan, että kohtaamisissa syntyvä yhteinen kielitaito ei ole riittävä ja sen puutteet tulevat esteeksi avun toteutumiselle. Tulkkauksen merkitys monimuotoistuvassa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä muodostuviin kokemuksiin on aineistoni mukaan merkittävä. ”Jos mietitään [palveluiden] kokonaisuutta, niin tulkkaus on 99 prosenttia siitä. Se on todella merkittävä asia”, kiteyttää yksi tutkimukseni osallistujista (Tutkimuksen osallistuja 31, tulkki-ihminen). Tulkki-ihmiset vaikuttavat palveluekosysteemin sisäisten relaatioiden muodostumiseen ja tätä kautta avun realisoitumiseen monin eri tavoin. Heihin kohdistuu paljon arvostusta, kuten ai-neisto-otteeni kuvaavat.

*”Arvostan tulkkeja ihan suunnattomasti... se heidän panoksensa siihen meidän
kohtaamiseen on ihan verraton”*

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

”Virallisissa haastatteluissa heillä oli aina tulkki [...] eli he varmistivat, että kaikki oli ok.”

(Tutkimuksen osallistuja 17, asiakasihminen)

Puhetta tulkki-ihmisistä värittävä aineistossani hyvin artefaktiset piirteet. Tutkimuksen osallistujien puheista heijastuu ajatus siitä, että tulkit muodostavat teknisen, hyvin tarkasti määritellyn välineen tai jopa koneen. Näin tapahtuu, vaikka heidät pyydetään mukaan palvelukohtaamisiin juuri silloin, kun keskustellaan kompleksisista ihmiselämän ongelmavyyhdeistä eli silloin, kun välineet eivät pysty tehtävästä suoriutumaan. Tulkki-ihmisen odotetaan olevan aistimuksista vapaa palveluekosysteemin osa, joka ”ei näy eikä kuulu”, kuten aineisto-otteeni osoittaa.

”Tulkin pitäisi olla semmoinen tekijä, et se ei vaikuta millään tavalla.”

(Tutkimuksen osallistuja 25, työntekijäihminen)

Tulkki-ihmisten subjektiuden tunnustamista pyritään siis tietoisesti välttämään ja subjektiutta aktiivisesti jopa piilottamaan. Näihin tekoihin liittyy huolta siitä, että tulkki-ihmisten tunnustaminen ja näkyminen estäisi avun realisoitumisen. Palveluekosysteemin osina tulkkeihin liittyy paljon ristiriitaisia tunteita. Heidät koetaan samanaikaisesti korvaamattomiksi ja häiriöksi. Ambivalenttisuus kuvaa hyvin tulkki-ihmisten läsnäoloa palveluekosysteemissä muodostuvassa vuorovaikutuksessa. Aineiston mukaan tulkki-ihmisiin ilmenee epäluottamusta tulkki-ihmisten ei-toivottavan toimijuuden yhteydessä, johon liitetään muun muassa epäasiallinen käyttäytyminen ja puhe.

”Yksi tulkki oli huono siinä mielessä, että [...] aina kun tein muistiinpanoja, hän alkoi keskustelemaan asiakkaan kanssa, kun he oli samalta seudulta kotoisin, että mitä sinne kuuluu tänä päivänä. Mitä siellä kylällä tapahtuu ja asuuko siellä tuttuja, onko yhteisiä, kavereita, sukulaisia, erilaisia sukuhaaroja. Mä en pystynyt keskittymään siihen oman asian kirjoittamiseen. Ja en usko, että kukaan pystyy keskittymään siihen aiheeseen, mikä oli varsinaisesti pöydällä. Hän vei sitä siihen omaan aiheeseen ja mun piti pyytää tulkilta puheenvuoroa, et voidaanko jatkaa, että palataan siihen aiheeseen mihin on varattu joku tiukka puoltoistuntia aikaa.”

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Aikaisempien tutkimusten mukaan tulkki-ihmisiin voi herätä epäluottamusta henkilöinä. Heidän voidaan kokea aiheuttavan kasvojen menetystä. Heidän tulkkauksensa tai läsnäolonsa voi myös aiheuttaa muun muassa luottamuksen puutetta. Myös tulkkaukseen ja tulkin läsnäoloon, tulkin pätevyyteen ja ammattitaitoon voi kohdistua epäluottamusta. Nämä elementit vaikuttavat vuorovaikutuksen onnistumismahdollisuuksiin. (Rautavuoma & Turtiainen 2018; Isolahti 2014.)

Tulkki-ihmisen toivottavaan toimijuuteen liitetään aineistossani myös se, että hän vaikuttaa positiivisesti asiakasihmisen ja työntekijäihmisen välille muodostuvaan tunnesuhteeseen. Hyväksi koettu tulkki-ihminen on varustettu sekä hyvillä kielitaidoilla että erinomaisilla tunnetaidoilla.

”Hyvä tulkki on ehkä jopa huomaamaton, hyvässä mielessä. Siis sillai, et ei aiheuta millään tavalla semmosta huomioita, positiivisessa tai... Hyvä tulkki tulkkaa sen, mitä asiakas sanoo ja jotkut osaa myös tulkata siinä sanojensa tueksi sitä tunnetta. Sitten taas jotkut tulkit jopa jättää tulkkaamatta tai puhuu asiakkaalle ilman, että tulkkaa. Tai kysyy omia kysymyksiä. Tai naureskelee tai kommentoi väliin. Ja sitten taas se, mikä itseäni niissä hyvin usein vaivaa, on se, että silloin asiakas ei tiedä, että olenko mä samaa mieltä kun tulkki. Se on aika vaarallistakin.”

(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Huomaamattomia tulkki-ihmiset eivät siis ole. Aineistoni osoittaa, että tulkki-ihmiset ovat merkittäviä, monin tavoin aistittuja, palvelukokemukseen vaikuttavia ihmisiä. Tulkki-ihmiset vaikuttavat muun muassa siihen, miten hyvin asiakkaan ongelmavyhtiin voidaan perehtyä ja avun määrittelyyn fokuosoitua. Sen lisäksi he vaikuttavat asiakasihmisten ja työntekijäihmisten välistä relaatiota määrittäviin aistikokemuksiin ja kohtaamisissa vallitsevaan tunnelmapiiriin, sekä positiivisesti että negatiivisesti.

”Jos tulkki sanoo vaikka, että olin aistivani, että hän ei ymmärtänyt sitä, kun kerroit sen jollakin tavalla, niin sitten voi tarkentaa vielä, että tarkoitan sillä jotain. Hän tavallaan ohjaa lempeästi, mutta asiallisesti myös minua siinä, miten minä avaan vaikka jotain monimutkaista prosessia taikka käsitteitä asiakkaalle.”

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Tulkki-ihmiset itse kokevat, että tulkin toimijuus ei voi lainkaan toteutua, mikäli he toteuttavat sitä artefaktin positioista. Tulkki-ihmisen ihmisyyden paljastaminen ja tunnustaminen auttaa avun realisoitumisessa. Rautavuoma ja ja Turtiainen toteavat artikkelissaan, että tulkki ei ole ”mekaaninen käännöskone”. Tulkki tekee työtään myös persoonallaan. (Rautavuoma & Turtiainen 2018, 162.) Oman tutkimukseni aineisto osoittaa, että juuri tulkki-ihmisen ihmisyyden auttaa rakentamaan tunnelmailmapiiriä, jossa on helpompi puhua kipeistäkin asioista, joita ihmiselämän kompleksisiin ongelmavyhtiin usein liittyy. Tulkki-ihmisen välittävä katse, joka konkretisoituu katsomalla tulkattavaa silmiin, tekee näkyväksi sen, että tulkkaustilanteessa on läsnä tulkki-ihminen, ei tulkkaus kone.

”Kuka tarvitsee tulkkausta? Tulkkausta tarvitsee sellainen ihminen, joka on haavoittuvassa asemassa. Ei itse osaa kieltä. On kuuro ja sokea meidän yhteiskunnassa. Uskaltaako hän puhua jollekin välineelle? On tärkeää, että vastassa on ihminen, joka katsoo silmiin, joka sanoo, kuka hän on... Joku joskus sanoi minulle, että muistutat minua minun [sukulaisteni], sinulle on niin helppo puhua. Sun läsnäolo antaa minulle turvallisuuden tunteen. Minusta tuntuu, että sinä ymmärrät. Se, että olet siellä, tarkoittaa, että pystyt reagoimaan, kun ihminen vaikka itkee kertoessaan elämänsä tuskallisimmista hetkistä. Pystyt ojentamaan vaikka lasillisen vettä hänelle, vaikka oletkin puolueeton. Se on iso asia sillä hetkellä sille [henkilölle], jotta se pystyy avautumaan enemmän. Mutta jos siellä on kylmä, ilmeeton, electon kone, en usko. En minäkään puhu erilaisista traumaistani millekään koneelle. Puhuisitko sinä? Ja nämä ihmiset tulevat pyytämään apua. [...] Tällaisissa asioissa, missä ihminen puhuu omista, rankoista kokemuksistaan, semmoista asioista, jotka ovat jossain hänessä todella syvällä sisällä, niitä kuuntelemassa pitäisi olla paikalla ihminen. [...] Sinä näet ihmisen silmistä, että kyse on todella vaikeasta asiasta. [...] Se näkee, että sinä olet ihminen. Sinä välität, sinä aidosti välität. [...] että se tulee siihen pisteeseen, että se luottaa... te puhutte samaa kieltä [...] joten sinuun päin se katsoo, sinuun se luottaa. [...] ja silloin hän avautuu. Se voi olla hänen elämänsä ensimmäinen ja viimeinen kerta kun hän puhuu niin kipeästi asiasta. Ei mikään kone siihen pysty.”
(Tutkimuksen osallistuja 31, tulkki-ihminen)

Koska tulkki-ihminen kuitenkin koetaan subjektiksi, jonka läsnäolo voi olla jopa häiritsevää, tulkin inhimillistä läsnäoloa pyritään aineistoni mukaan toisinaan tietoisesti hälventämään. Tulkki-ihminen voidaan pyrkiä tietoisesti ”artefaktistamaan” ja tällä tavoin etäännyttämään palvelukohtaamisen ytimeä. Puhelintulkkaus on yksi tapa, jolla tulkin subjektia pyritään näin häivyttämään. Puhelintulkkauksen avulla voidaan häivyttää tulkki-ihmisen fyysinen läsnäolo ja sitä kautta muun muassa tämän katse, tunteet ja eleet. Toisaalta näiden mukana katoavat myös näiden heijastumat, kuten empatia, kuten seuraavat aineisto-otteeni havainnollistavat.

”Mä oon tykänny aina puhelintulkkauksesta. Sillon mä saan kontaktin ihmiseen, eikä kellekään ikään kuin ulkoisteta sitä kommunikaatioo katseella, vaan me molemmat kattellaan ja kuunnellaan.”
(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

”Puhelintulkkauksessa [...] tunnetilat, arkaluontoiset asiat, non-verbaaliset viestit, ne jäävät piiloon. Ja ne on iso osa sitä viestintää. Ja hyvin tärkeä osa. Erityisesti kun puhutaan arkaluontoisista asioista. [...] Kun tulkki on läsnä, asiakaskin rohkenee paljon helpommin tuomaan huolensa esiin.”
(Tutkimuksen osallistuja 31, tulkki-ihminen)

Tulkkauksen laadun näkökulmasta tulkin artefaktistaminen ei ole sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin kontekstissa strategiana aina toimiva. Se saattaa edistää väärinymmärryksiä ja pahimmillaan tehdä tulkkauksesta lähes mahdotonta. Eräs haastatelluista kertoo, mitä eroa puhelin- ja läsnätulkkauksella on.

”Tulkkauksen laatu muuttuu. Paikan päällä oleva tulkki näkee kaikki eleet ja vivahteet ja osaa erottaa ne hyvin. Mutta puhelintulkkauksessa ainoa kanava, joka yhdistää tulkin ja muut, on audio eli ääni. Ja sitten jos käy niin, että siellä on monitahoinen tapaaminen [...] ja sitten 2–3 päättävät puhua yhtä aikaa. Se on niin kuin olisi neljä radiota avattuna eri kanaviin samanaikaisesti.”

(Tutkimuksen osallistuja 30, tulkki-ihminen)

Vasta sitten, kun tulkki-ihmisten subjektiivisuus on tunnustettu, voidaan pohtia, miten tulkki-ihminen vaikuttaa kulloinkin monimuotoisessa sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä syntyviin relaatioihin. Tulkki-ihminen voi tukea tai häiritä relaatioiden muodostumista.

”Hyvä tulkki välittää puolin ja toisin sitä, jopa sitä tunnetta, sille asiakkaalle ja siltä asiakkaalta minulle.”

(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

”On ollut semmosii tilanteita, et se...[tulkin] äänenpaino tai se tapa, millä hän sen käänsi, on tehnyt sen asian tosi... se on tullut ihan eri tavalla, miten sen on itse ajatellut.”

(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Aineistoni kertoo, että tulkki-ihmisten subjektiivisuuden tunnustaminen on erityisen tärkeää kompleksisten ihmiselämän ongelmavyyhtien äärelle muodostuvassa monimuotoisessa palveluekosysteemissä. Mitä kompleksisempien elämäntilanteiden kanssa ollaan tekemisissä, sitä tärkeämpään asemaan tulkki-ihmisen subjektiivisuuden paljastaminen ja tunnustaminen nousevat. On tiedettävä, kuka on juuri tähän tilanteeseen hyvä tulkki-ihminen omien subjektiivisten ominaispiirteidensä johdosta.

”Mitä haastavampi tai vaikeampi tulkkauksutilanne, sen pätevämpi ja kokeneempi tulkki tarvitaan... Tulkki on väline. [...] Välineitä on monenlaisia. Mutta mikä minulle sopii parhaiten juuri nyt ja juuri tässä, on se kysymys. [...] Eli tarvitaan oikea väline, eli oikea tulkki, oikeaan paikkaan. Sen tulee olla just sopiva väline siihen tilanteeseen.”

(Tutkimuksen osallistuja 30, tulkki-ihminen)

Tulkki-ihmisten ihmisyyden ja artefaktisuuden rinnakkaiselo tunnustetaan aikaisemmissakin tutkimuksissa. Tulkkeja kuvataan ulkopuolelta välittäjinä, viestien kanavoijina, huomaamattomina hahmoina ja jopa huomaamattomina koneina ja samanaikaisesti kuitenkin itsenäisinä vuorovaikutustilanteiden osapuolina. Kun tulkeilta itseltään kysytään, he mieltävät itsensä merkittäviksi inhimillisiksi toimijoiksi (Isolahti 2014, 116). ”Tulkki ei ole mekaaninen käännöskone, vaan hän tekee työtä vuorovaikutustilanteessa myös persoonallaan”, tiivistävät Rautavuoma ja Turtiainen (2018, 162). Tämän tutkimuksen aineisto osoittaa, että merkittävän inhimillisen toimijuutensa lisäksi tulkit ovat myös merkittäviä yhteiskunnallisia toimijoita monimuotoistuvan Suomen kontekstissa. Yksi haastatelluista tulkki-ihmisistä tiivistää tämän.

”Pätevän tulkin käyttäminen on yksi kotoutumisen ja kotouttamisen avaintekijöistä. Silloin kun tulkattava on kielitaidoton, on hän kaikista eniten tekemisissä viranomaisten kanssa. Jos huonon tulkkauksen takia hänelle jää väärä ja huono kuva viranomaisista, sen väärän ja huonon kuvan muuttaminen myöhemmin voi viedä todella paljon aikaa ja pahimmassa tapauksessa se voi jäädä muuttumattomaksi. [...] Pahimmassa tapauksessa huonoista kokemuksista johtuvat viha ja viranomaisvastaisuus siirtyvät sukupolvelta toiselle.”
(Tutkimuksen osallistuja 31, tulkki-ihminen)

Tulkki-ihmisten lisäksi avoimeen sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiin liittyy myös sen virallisten rajojen ulkopuolelta ihmisiä, jotka vaikuttavat palvelun toteutumiseen. Näin ollen myös heidän tunnustamisensa on tärkeää.

Muiden ihmisten tunnustaminen

Palvelumuotoilun tutkimuksissa on tunnistettu, että myös muut palveluekosysteemissä asioivat ihmiset vaikuttavat palvelukokemuksiin (Grove & Fisk 1992). Koska he näihin vaikuttavat, myös heidän subjektiivutensa on tunnustettava. Tämän tutkimuksen mukaan muut ihmiset ovat läsnä myös sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä syntyvissä kohtaamisissa. Heidän läsnäolonsa vaikutukset palvelukokemuksiin ovat aina tilannesidonnaisia ja riippuvat muun muassa muiden ihmisten käyttäytymisestä sekä ympäristöstä, jossa kohtaamiset realisoituvat. Toisinaan muiden ihmisten, kuten ylimääräisten työntekijäihmisten tai muiden asiakasihmisten läsnäolo saattaa häiritä relaatioiden muodostumista, mikäli ne estävät luottamuksellisen vuorovaikutustilanteen rakentumisen. Tunteettomat, kasvottomat ihmiset, joiden subjektiivus jää mysteeriksi, aiheuttavat häiriötä, kuten hälinää ja levottomuutta. Nämä vaikuttavat asiakasihmisten haluun tuoda esiin niitä ihmiselämän ongelmia, joiden kanssa he monimuotoistuvaa sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiä lähesyvät, kuten seuraavat aineisto-otteeni osoittavat.

”Rauha asioida, et jos on joku asia, mikä pitää selittää, et ei kaikki muut kuule siellä takana, jotka siellä jonottaa.”

(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

”Nehän on meidän perheen asioita ja ne ovat yksityisiä... Menemme henkilön tiskille ja puhumme hänelle...Kun samanaikaisesti siellä on muita, muita työntekijöitä, jotka kuulevat keskustelun... Ei sellainen tietenkään ole ideaalia.”

(Tutkimuksen osallistuja 20, asiakasihminen)

”Kasvolisten” muiden ihmisten joukkoon kuuluu muun muassa asiakasihmisten omia perheenjäseniä ja työkavereita. Perheenjäsenten ja tuttujen merkitys hyvinvoinnin lisäämisessä heijastuu tämän tutkimuksen aineistossa myös suhteessa asiakasihmisten lähtö- ja kotimaihin.

”[Lähtömaassani] sukulaiset on sun hyvinvointivaltio...ihmiset turvautuvat toisiinsa”

(Tutkimuksen osallistuja 6, asiakasihminen)

”[Kotimaassani] ihmiset auttaa. Äiti auttaa, isä, veli, setä...”

(Tutkimuksen osallistuja 3, asiakasihminen)

Myös Suomessa perheyhteisö ja erilaiset muut vapaaehtoisesti asiakasihmisiä auttavat henkilöt kietoutuvat osaksi erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiä.

”Sosiaalipalvelut ei oo kenenkää koko elämä. Sosiaalityöntekijä on vaan pieni osa sitä ihmisen elämää. [Kun] se tapaa vaikka kerran kuukaudessa sosiaalityöntekijän, nii se tapaa aika monta muutaki ihmistä.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Muiden, sosiaalipalveluiden formaalin järjestelmän ulkopuolisten, ihmisten rooli on tämän tutkimuksen aineiston mukaan kompleksisten ihmiselämän ongelma-
vyyhtien äärellä elämisen ja huolten helpottumisen kannalta merkittävä. Ilman heitä erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin tarjoama apu ei toisinaan voisi lainkaan realisoitua. Asiakahmisten ystävät, työkaverit, puoliset ja muut tutut auttavat apua synnyttävien relaatioiden muodostumisessa tukemalla muun muassa asiakasihmisten ja työntekijäihmisten välisen kielitaitojen kohtaannon syntymisessä, kuten seuraavat aineisto-otteeni kertovat. Avaan kielitaitojen kohtaannon rakentumisen keskeistä merkitystä tutkimukseni alaluvussa 4.2.

”Kieli on ehdottomasti yksi suurimmista ongelmista. Minun täytyy sanoa, että suomalaiset ihmiset ovat ihania. He huomaavat, ettet ehkä puhu suomea, mutta

he yrittävät vielä auttaa sinua englanniksi, millä tahansa tavalla, joka auttaa. Ja meillä on todella hyviä ystäviä, jotka auttavat myös.”
(Tutkimuksen osallistuja 23, asiakasihminen)

”Aika monesti, jos asiakkaalla ei oo kauheen hyvä kielitaito, niin niillä saattaa olla joku kaveri mukana tai puhelimen päässä.”
(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

”Aika usein tieto, jota löydän, on niin vaikeaa suomen kieltä, että minun pitää pyytää puolisoani, joka puhuu suomea äidinkielenään ja on korkeasti koulutettu, katsomaan sitä. Hän vain katsoo sitä ja sitten hänen täytyy lukea se viisi kertaa tulkitakseen sitä.”
(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Se, että uuteen maahan muuttaessa oman etnisen ryhmän edustajat sekä suomalaiset viranomaiset, työkaverit, ystävät ja tuttavat ovat tärkeitä tiedonlähteitä, on tunnistettu myös muissa tutkimuksissa. ”Tiedonhankinnassa henkilölähteet painottuivat varsinkin ensimmäisinä vuosina maahantulon jälkeen. Tärkeimpiä lähteitä olivat aluksi oman etnisen ryhmän edustajat ja suomalaiset viranomaiset, myöhemmin suomalaiset työtoverit, ystävät ja tuttavat.” (Aarnitaival 2012, 177.) Oman tutkimusaineistoni mukaan formaalin palveluekosysteemin ulkopuoliset ihmiset ovat avain palveluekosysteemin saavutettavuuden näkökulmasta. Toisinaan palvelu toteutuu heidän tukensa ansiosta.

”[Työkaverini] auttoi minua kaiken paperityön kanssa [...] Hän vei minua kaikkialle, joten en voi sanoa saaneeni huonoa palvelua, koska minulla oli joku, joka neuvoi minua saadakseni kaiken tehtyä.”
(Tutkimuksen osallistuja 21, asiakasihminen)

Muut ihmiset ovat tutkimusaineistoni mukaan läsnä myös erilaisten verkkoyhteisöjen kautta. Nämä yhteisöt tulevat osaksi palvelun toteutumista eli palveluekosysteemiä välittämällä muun muassa asiakasihmisten etsimää hiljaista tietoa. Aavaan hiljaisen tiedon merkitystä tarkemmin tutkimukseni alaluvussa 4.2.2.

”Ihmiset ympärilläni, ihmiset jotka ovat olleet samanlaisessa tilanteessa kuin minä... se, että menee Facebookiin ja kirjoittaa ja kysyy ihmisiltä tietävätkö he jonkun, joka on asunut 10–15 vuotta täällä, sitten vaan [kysyy], että hei tiedätkö jotain tästä?”
(Tutkimuksen osallistuja 22, asiakasihminen)

Jaber Gubrium, Tone Alm Andreassen ja Per Koren Solvang (2016) tuovat terveysalan palvelukokemuksiin liittyvässä tutkimuksessaan esiin, että keskustelun siirtyminen kokemukselliseen keskusteluympäristöön, kuten erilaisiin formaaleihin ja epäformaaleihin vertaistukiryhmiin, siirtää keskustelua pois ammattilaisten käsittelyssä olevasta ongelmasta ongelmaksi, joka on osa jonkun ihmisen elämää. Myös oma tutkimusaineistoni osoittaa, että yhteisöt tekevät näkyväksi ongelmien subjektiivista luonnetta.

”Tiedän, että tämä on todella monimutkainen systeemi, mutta sen käsittää vasta, kun kohtaa systeemin tosiasiallisia ongelmia. Joo, kysyin ihmisiltä, joilla on kokemusta. Se on paras niin.”

(Tutkimuksen osallistuja 23, asiakasihminen)

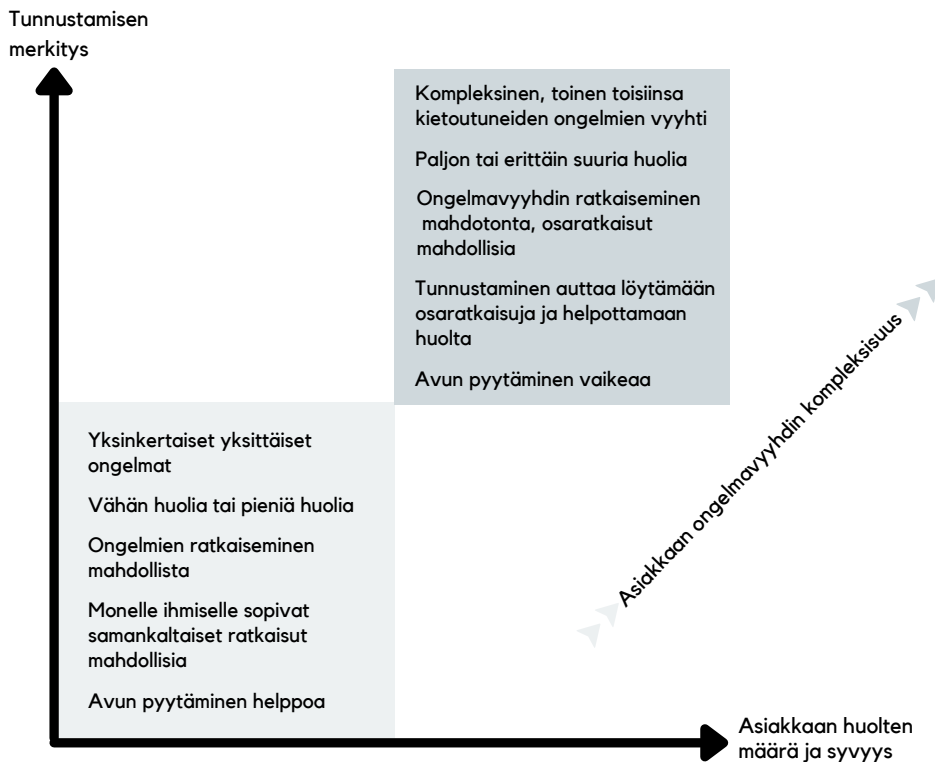
Vertaiskeskusteluilla on tutkimusaineistoni mukaan palveluekosysteemiä inhimillistävä vaikutus, ja ne ovat tästä näkökulmasta tarkasteltuina merkittävässä roolissa avun toteutumisen kannalta. Ammattilaisten käsissä olevalla tiedolla on monimuotoisessa ja monimuotoistuvassa sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä eri rooli kuin kokemuseräisellä tiedolla. Molempien välittyminen on tarpeellista avun toteutumiseksi. Vertaistukea puolestaan voi saada niin työntekijäihmisiltä kuin muiltakin ihmisiltä.

Sosiaalisten verkostojen merkitys on tunnustettu maahan muuttamisen ilmiöön liittyvän tutkimuksen kentällä myös yleisellä tasolla. Verkostot ovat ”tärkeitä sosiaalisen pääoman lähteitä, joiden kautta maahan muuttaneet pääsevät käsiksi sosiaaliseen tukeen”, tiivistävät Louise Ryan, Rosemary Sales, Mary Tilki ja Bernadetta Siara artikkelissaan, joka koskee heidän tutkimustaan puolalaisista maahan muuttaneista Lontoossa. Verkostoissa liikkuu muun muassa tietoa. Toisaalta Ryan kollegoineen (2008, 673) tuo esiin, että verkostojen positiivinen merkitys sosiaalisen pääoman lähteenä on myös rajoitettua, sillä näissä syntyy myös muun muassa kilpailua, vastakkainasettelua ja hyväksikäyttöä. Myös sosiaaliset verkostot heijastavat siis ihmisyysden ambivalenttiutta, muodostuvathan nekin ihmisistä.

Kiteytys palveluekosysteemin muodostumisen ominaisuuksien välisistä suhteista

Kuviossa 10 kuvaan aineiston havaintojen pohjalta nousevia tunnustamisen merkityksen, asiakkaan huolten määrän ja syvyyden sekä asiakkaan ongelmavyöhdin kompleksisuuden yhteyksiä. Kun asiakasihmisten ongelmat ovat yksittäisiä ja yksinkertaisia ja samanaikaisesti huolia on vähän tai ne ovat pieniä, ongelmien ratkaiseminen on mahdollista, kuten myös monelle ihmiselle tuotetut ”massaratkaisut”. Tällä ongelmavyöhtien kompleksisuuden alueella (kuviossa vasemmalla alhaalla) myös auttaminen on helppoa. Tunnustamisen merkitys on vähäinen, sillä huolten subjektiivisuuden aste ja ongelmien kompleksisuuden aste ovat matalia. Näin ollen, myös avun pyytäminen on suhteellisen helppoa. Aineistoni kuitenkin osoittaa, että

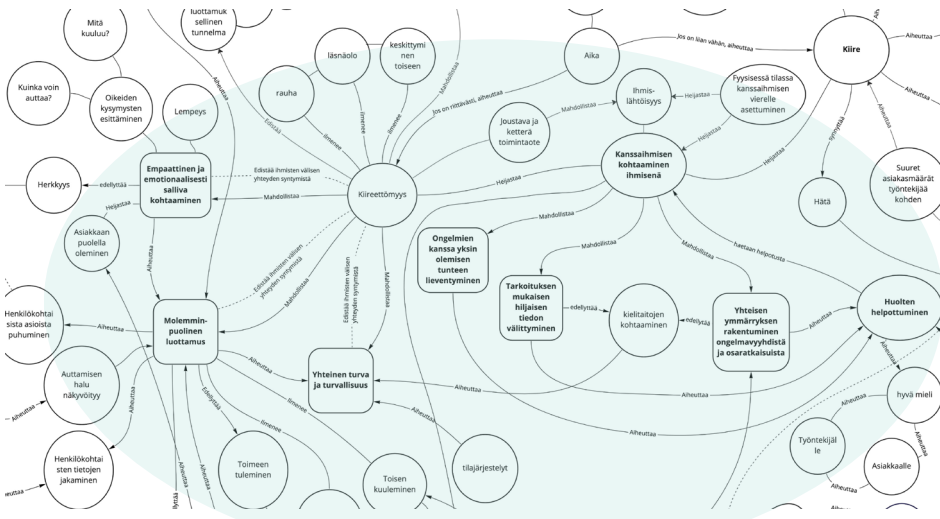
erilaisten sosiaalipalveluiden kontekstissa harvoin liikutaan tällä alueella. Sen sijaan alue, jolla sosiaalipalveluiden kontekstissa liikutaan, on luonteeltaan sellainen, että siellä asiakkaan ongelma-tyydytyksen kompleksisuusaste on korkea. Muun muassa asiakasihmisen elämän ylijärjellinen luonne lisää kompleksisuuden astetta, sillä ongelma-tyydytyksen ymmärtäminen vaatii käsittelyä useamman, mahdollisesti hyvin erilaisen, kontekstin näkökulmasta. Asiakkailta on tyypillisesti paljon huolia tai suuria huolia. Tällä alueella liikuttaessa puhutaan siis kompleksisista ongelma-tyydytyksistä, joiden ratkaiseminen on mahdotonta. Osaratkaisut ovat puolestaan mahdollisia. Kun liikutaan tällä alueella (kuviossa oikealla ylhäällä), on myös vastavuoroisen tunnistamisen merkitys erittäin suuri. Se auttaa löytämään osaratkaisuja ja helpottamaan huolta. Toisaalta avun pyytäminen on tällä alueella hyvin vaikeaa, kuten myös avun tuottaminen.



Kuvio 10: Tunnustamisen merkityksen, asiakkaan huolten määrän ja syvyyden sekä asiakkaan ongelma-tyydytyksen kompleksoitumisen suhde

4.2 Palvelun toteutuminen eli ihmiselämän kompleksisten ongelmavyyhtien aiheuttamien huolten helpottuminen

Tässä aluvussa kuvaan sosiaalipalveluiden palvelun toteutumista kompleksisessa ihmiselämän ongelmavyyhtien kontekstissa. Palvelun toteutuminen eli ihmiselämän kompleksisten ongelmavyyhtien aiheuttamien huolten helpottuminen edellyttää inhimillisiksi koettujen relaatioiden muodostumista palveluekosysteemissä. Tämä realisoituu inhimillisten piirteiden näkyvyydessä ja emotionaalisen sallivuuden ja empatian ilmentyessä. Lisäksi inhimillisten relaatioiden muodostuminen edellyttää vastavuoroisen luottamuksen ja turvallisuuden tunteen muodostumista. Apu realisoituu, kun palveluekosysteemissä rakentuu yhteisymmärrystä, hiljainen tieto välittyy ja kokemusperäistä tietoa arvostetaan sekä asiakasihmisten tunne ongelmien äärellä yksin olemisesta lieventyy. Seuraava kuvio (kuvio 11) on ote aineistoni pohjalta luodusta temaattisesta systeemikartasta. Kuviossa näkyy systeemikartassa ilmeneviä yhteyksiä, joiden äärelle tämä aluku asettuu.



Kuvio 11: Ote temaattisesta systeemikartasta palvelun toteutumiseen liittyviin elementteihin kohdennettuna

4.2.1 Inhimillisten relaatioiden muodostuminen

Inhimillisten piirteiden näkyvöittäminen, emotionaalinen sallivuus ja empatia

Yleisen systeemiteorian mukaan relaatiot ovat palveluekosysteemissä syntyvän avun perusta. Stephen Vargon mukaan palveluekosysteemissä vuorovaikutus systeemin sisäisten komponenttien välillä on yhtä tärkeää kuin ekosysteemin muodostavat

yksittäiset komponentit (Vargo 2018, 721). Monimuotoistuvassa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä korostuvat aineistoni mukaan erityisesti sen tärkeimpien osien, ihmisten, väliset relaatiot. Asiakas-työntekijäsuhteen merkitys sosiaalipalveluissa syntyville palvelukokemuksille on tunnistettu aikaisemmissakin tutkimuksissa. Anna Metteri (2012, 238) toteaa sosiaalityötä koskevassa tutkimuksessaan, että ”Vaikka kaikkiin asiakkaan tarpeisiin ei usein kyetäkään vastaamaan, tilanne ei muodostu hallitsemattomaksi, jos asiakas-työntekijäsuhde toimii hyvin”. Jotta näin voi käydä, palveluekosysteemin toimijoiden tulee kohdata kuin palapelien palat toinen toisensa. Niiden tulee sopia yhteen. Näin syntyy yhteistä ymmärrystä ja tavoitteiden määrittelyä (Hepi ym. 2017). Monimuotoistuvassa sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä osien yhteensopivuutta edistää tutkimusaineistoni mukaan relaatioissa ilmenevä vastavuoroinen inhimillisuus, emotionaalinen sallivuus ja empatia.

Vastavuoroinen inhimillisuus ilmenee tutkimusaineiston mukaan toiseen ihmiseen kohdistuvana huomaavaisuutena, huolenpitona, vilpittömän huolen osoittamisena ja empatiana. Työntekijäihmiset voivat osoittaa näitä aineistoni mukaan ystävällisyydellä, tervetulleeksi toivottamalla, ylimääräistä aikaa käyttämällä, omaan virka-asemaan yhdistetyt formaalit velvollisuudet ylittämällä, asiakasihmisen tarpeita ymmärtämällä ja asiaankuuluvia tunneilmaisuja käyttämällä. ”Ihmiset ovat erilaisia, pitää osata kohdata heidät”, toteaa eräs työntekijäihminen (Tutkimuksen osallistuja 26, työntekijäihminen). Edellä mainitut teot vaikuttavat siihen, että asiakasihmisen ja työntekijäihmisen välille alkaa rakentua uusia muotoja ja tasoja sisältävä suhde. Suhdetta voisi myös kutsua kahden ihmisen väliseksi suhteeksi viranomais-asiakassuhteen sijaan, kuten työntekijäihminen kuvaa.

”Hienoa on se [...] oma kokemus siitä, että ollaan erilaisina ihmisinä samanlaisia... että tullaan toimeen ja tehdään yhdessä”
(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Inhimillisen kohtaamisen näkökulmasta tärkeää on ”tervetulleeksi tekeminen juuri oikealla hetkellä”, eräs tutkimukseeni osallistuneista asiakasihmisistä kiteyttää (Tutkimuksen osallistuja 17, asiakasihminen). Myös maori-yhteisöön liittyvässä sosiaalityön tutkimuksessa on löydetty, että yhteyksien luominen ja ylläpitäminen on palvelun toteutumisen kannalta välttämätöntä. Erilaiset sosiaaliset taidot, kuten ystävällisyys, välittäminen ja kunnioittavat toimintatavat edesauttavat tällaisten yhteyksien syntymistä (Hepi ym. 2017). Tämä heijastuu myös tämän tutkimuksen aineistossa. Inhimillisuus ilmenee aineistoni mukaan vastavuoroisina, oikea-aikaisina tunneilmaisuina ja tekoina.

Peter Beresford, Suzy Croft ja Lesley Adshead ovat tutkineet sosiaalityöntekijöiden suhteen ja humanistisuuden merkitystä palliatiivisen hoidon yhteydessä. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijän suhteen kehittyvä ystävyys on keskeinen

positiivisen palvelukokemuksen ainesosa. Ystävyys muodostuu vastavuoroisuudesta ja joustavasta ammatillisesta suhteesta. Ystävyyteen liitettiin sosiaalityöntekijän kiltteys, lämpö, myötätunto, huolenpito, herkkyys, huomaavaisuus ja empatia. Nämä tunnustetaan tutkimuksessa sosiaalityöntekijän ”inhimilliseksi piirteeksi”. (Beresford, Croft & Adshead 2008, 1395.) Näin ollen, tällainen relaatio voi muodostua vain ihmisten välille. Tämäkään relaation piirre ei kuitenkaan ole keräämäni aineistoni mukaan yksioikoinen. Tutkimukseni osallistujat pohtivat, sopivatko tällaiset piirteet viranomaisrooliin lainkaan tai mikä on rooliin sopiva ihmillisyyden aste.

”Joidenkin asiakkaiden kanssa tulee vähän läheisempi suhde... siinä ollaan vähän niin kuin kavereita... Tietysti sitte se, että pitää sen oman, et on kuitenkin viranomaisroolissa. Asiakkaat välillä haluais kutsua et tule syömään minun kotiin [...] et eihän tietysti voi sellasia... Täytyy kuitenkin aina yrittää pitää tää rooli... Se on toisaalta hirveen ihana, et on asiakkaita, joiden kanssa on semmonen suhde, koska se tuo siihen työhön... hyviä, kivoja tapaamisia.”
(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

Kaverisuhteen kaltainen relaatio saattaa tuottaa iloa sekä työntekijäihmisille että asiakasihmisille vielä palvelutarpeen hälvennyttyäkin.

”Se [meidän oma sosiaalityöntekijä] on mahtava ja me ollaan vielä [vuosienkin jälkeen] kavereita. Soitellaan ja ollaan yhteydessä, joskus tavataan.”
(Tutkimuksen osallistuja 2, asiakasihminen)

Tämä ihmisten välille syntyvä tunnesuhde on edellytys sellaisten relaatioiden syntymiselle, jotka tuottavat erilaisista sosiaalipalveluista haettavaa apua. Vaikka myös artefaktit voivat välittää tunteita (mm. Norman 2005), niiden kanssa kehittyvä tunneside ei ole samalla tavalla vastavuoroinen. Artefakti on eloton palveluekosysteemin elementti. Artefaktit eivät ole ihmisiä, vaikka niistä voidaan pyrkiä monin tavoin tekemään ihmisen kaltaisia. Ne voivat myös suorittaa monia toimia ihmisen puolesta ja jopa osoittaa tunteita. Ihmisen ja artefaktin ero on kuitenkin se, että artefakti voi osoittaa tunteita, mutta se ei itse niitä tunne. Artefaktien inhimillistämisen keskiössä, robotiikan tutkimuksessa, on tuotu ilmi, että jopa artefaktit, jotka ovat lähes täydellisiä ihmisen kopioita, ovat tässä suhteessa kompleksisia. Se, että ihminen alkaa epäillä, onko kyseessä robotti vai ihminen, saattaa saada aikaa ahdistusta ja ärsyntyä (Norman 2005, 176). Ihmisen tunteet välittyvät toisille ihmisille muun muassa hyvin monimutkaisin, rikkaan ja informatiivisen kasvojen ja kehon lihasjärjestelmän ansiosta. Ihminen on hyvä tunnustamaan teeskenneltyjä tunnetiloja myös toisissa ihmisissä ja vielä paremmin artefakteissa. Artefaktien tulisi siis pystyä tuntemaan, mutta se ei yksin riitä. Niiden tulisi pystyä ilmaisemaan ja

kehollistamaan tunteitaan tavalla, joka on luonteeltaan täysin samankaltaista kuin ihmisten tunneilmaisut (Norman 2005). Artefakteilla ei myöskään ole samaa kokemuspohjaa kuin ihmisillä, jota tarvitaan tunnesuhteen muodostumiseksi, oma tutkimusaineistoni lisäksi osoittaa. Aineistoni kertoo, että vain toinen ihminen voi nähdä toisen ihmisen kaikessa kompleksisuudessaan.

”Mikä tekee palvelusta hyvän? Se on ihmisten välinen yhteys... Ihminen, joka istuu lähellä siten, että voin nähdä hänet. Ja hän voi oikeasti myös nähdä minut.”
(Tutkimuksen osallistuja 22, asiakasihminen)

Juuri tunteet ja niiden ilmaiseminen tekevät näin ollen palveluekosysteemin elollisista osista eli ihmisistä ainutlaatuisia ja palveluekosysteemissä syntyvistä kohtaamisista inhimillisiä. Aineistoni mukaan ihmisyyteen nojaavassa palveluekosysteemissä relaatiot rakentuvat emootioiden varaan. Tunnesiteet ja niiden laatu määrittelevät myös kokemuksia siitä, koetaanko subjektien läsnäolon tukevan vai häiritsevän relaatioiden muodostumista.

”Se on hieno taito joillain tulkeilla se, et... koska silloin aattelee, et se välittyy myös se mitä tarkoitti sillä mitä on sanonu, paremmin... et se... tulkki osaa ottaa sen... empaattisuuden ja... myötätuntoisen tulkkauksen taikka sit semmosen, et jos haluaa nimenomaan keventää tai murjaseen jonkun vitsin, niin se tulkki kans... ilmeillä ja hymyillä ja näin... sitä sit välittää... Tai kääntää sen.”
(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä löytyy aineiston mukaan paljon erilaisia tunteita. Näitä ovat muun muassa toivottomuus, pettymys, kunnioitus, arvostus, viha, ilo, turhautuminen, helpotus, välittäminen, välinpitämättömyys, lämpö, ystävällisyys, hermostuneisuus, rentous, häpeä ja pelko. Tunteet ovat tärkeitä ja siksi myös sen kysyminen, mitä kuuluu, on toivottua, kuten eräs asiakasihminen seuraavassa aineisto-otteessa kertoo.

”On todella ihanaa, kun saa lämpimän vastaanoton... ”Hei, mitä tänään kuuluu?”... Sitten tuntuu, että kaikki on hyvin, kaikki tulee olemaan hyvin. Kaikki on ok.”
(Tutkimuksen osallistuja 22, asiakasihminen)

Erilaiset tunteet ja niiden ilmaiseminen ovat ihmisen ominaisuuksia ja näin ollen merkittävässä roolissa inhimillisten relaatioiden muodostumisessa. Positiiviset tunnekokemukset ja -ilmaukset toimivat relaatioiden ”liimana”. Myös tunneherkkyys koetaan tällaiseksi, ihmisiä yhteen sitovaksi eli kohesiiviseksi ominaisuudeksi. Seuraava aineisto-otteeni osoittaa, miten oikea herkkyden määrä auttaa empaattisen

suhteen luomisessa, mutta samanaikaisesti se altistaa työntekijän toisen kivun tuntemiselle ja voi näin tehdä itsessäänkin kipeää.

”Sanoin mun työparille, että lähe mukaan, mul on vähän semmonen epävarma olo... Entä jos [asiakas] on kovin itkuinen tänään, osaanko mä viedä sitä keskustelua eteenpäin sellasella oikeella herkkyydellä, että mä en mee liian nopeasti seuraavaan aiheeseen tai en... puhu liikaa semmosesta aiheesta mikä tuottaa hänelle tuskaa... Et osaan ohittaa sen jotenkin viisaasti ja empaattisesti, mut kuitenkin niin, että me päästäisiin keskustelemaan hänestä, eikä siitä tilanteesta mikä häntä stressaa... että se keskittyis siihen oikeeseen asiaan...”

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Ihmisten välisissä relaatioissa muodostuva liimautuminen eli koheesio on oleminen tila, jolle vuorovaikutus on keskeinen elementti (Chan, To & Chan 2006). Koheesio on vertikaalisista ja horisontaalisista, ihmisten välille muodostuvista vuorovaikutushetkistä muodostuva suhteiden tila. Koheesio on vastavoima on eriytyminen eli dissosiaatio. Koheesio muodostumista on tutkittu sekä yhteiskunnan tasolla että muun muassa perhesuhteissa. Olsonin (1999) avioliitto- ja perhesuhteiden ympyrämallin (*Circumplex Model of Marital and Family Systems*) mukaan koheesio muodostumisen keskiössä on systeemien sisällä ilmenevä tasapainoilu ihmisten välisen eriytyneen ja yhteenkuuluvuuden tunteiden välillä. Koheesio voidaan tarkastella neljän tilan kautta. Ensimmäinen koheesio on irrallisuus. Tässä tilassa koheesio on erittäin heikkoa. Toinen tila on erillisuus. Tässä tilassa koheesio vaihtelee heikon ja kohtalaisen välillä. Kolmas tila on yhtenäisyys tai kytkeytyminen. Tässä tilassa vallitsee jo kohtalaisen korkea koheesio. Neljäs tila on kietoutuneisuus. Tällöin koheesio on erittäin vahvaa. Koheesio ääripäätilat eivät ole Olsonin mukaan tavoittelun arvoisia. Tämä johtuu siitä, että ne saattavat häiritä systeemin toimimista. Koheesio lisäksi mallissa nähdään tärkeänä joustavuus ja vuorovaikutus. Systeemi tarvitsee toimiakseen sekä vakautta että muutoskyvykkyyttä. Systeemin sisäiseen koheesio tilaan voidaan vaikuttaa vuorovaikutuksella. Se on koheesio kriittinen fasilitointiväline. Koheesioon vaikuttavan vuorovaikutuksen keskiössä ovat kuuntelutaidot, erityisesti empatia ja tarkkaavainen kuuntelu, keskustelutaidot, selkeys, jatkumon seuranta, arvostus ja huomioon ottaminen. (Olson 1999.) Samankaltaisia koheesio rakentavia piirteitä löytyy myös paljon omasta tutkimusaineistostani.

Tutkimusaineistoni mukaan emotionaalinen sallivuus on monimuotoisessa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä merkittävä relaatioiden koheesioon vaikuttava piirre. Se lisää positiivisia asiakaskokemuksia sitä kautta, että asiakkaat kokevat saavansa oikeaa palvelua oikealla tavalla. Positiiviset palvelukokemukset vahvistavat systeemin sisäistä koheesioita. Työntekijöiden kyky luoda tunteita asiakkaisiinsa vaikuttaa aineiston perusteella siis palveluiden koettuun

laatuun. Muun muassa helpottuneisuus ja ilahtuminen ovat keskeistä positiivisten palvelukokemusten muodostumisen kannalta.

”Ollaan oltu [asiakkaan kanssa] puhelimitse yhteydessä, mutta ei oo tavattu kasvokkain, niin hän oli sitä odottanut pitkään ja... Hänellä on tosi vaikea elämäntilanne... Hän oli tosi helpottunut ja onnellinen ja hän kuvaili sitä ite... et hän on siinä, et häntä jotenkin helpotti et ylipäänsä pääsi sinne. Ja sai kertoa niistä huolistaan.... Ja sitte ku pysty tavallaan neuvomaan häntä. Niin hän oli helpottunut ja must tuntu, et hän lähti vähän paremmin mielin, kun mitä hän tuli...”

(Tutkimuksen osallistuja 25, työntekijäihminen)

Yi-Chieh Wangin, Ching-Ching Luon ja Yang-Fei Tain (2017) mukaan ilahtumista voi luoda parhaiten ihmisten välisen välittömän vuorovaikutuksen avulla. Ilahtumisen kokemuksen syntyminen edellyttää, että työntekijä tunnistaa asiakkaansa näkyviä ja piilossa olevia tarpeita.

Kieli liitetään aineistossa erilaisissa sosiaalipalveluissa muodostuviin kokemuksiin ja erityisesti siellä syntyviin relaatioihin ja näiden koheesion ja dissosiaation asteisiin monin eri tavoin. Palaan näihin tutkimukseeni alaluvussa 4.2.2. Inhimillisuus tai sen puute voivat välittyä relaatioissa siitä huolimatta, kohtaavatko asiakas- ja työntekijäihmisen kielitaidot toinen toisensa. Tunteiden välittäminen on tärkeä osa kielen funktiota, työntekijäihmisen sanat osoittavat.

”Työskentelen useimmiten sellasten ihmisten kaa, jotka ei ymmärrä mun puhetta, kieltä, kunnolla. Mä olen silti ihan täysin varma siitä, et he näkee must sen neutraaliuden tai empaattisuuden ja jos mä olisin turhautunut, niin he näkisivät sen minusta. Et ei tarvii ymmärtää sitä kieltä... jotenkin [sitä ymmärtää niistä] äänenpainoist ja siitä mun kehon kielest ja mun ilmeist ja siitä milt mä niinku vaikutan, et vaikutaks mä siltä et mä kuuntelen, ja otan heidät niinku tosissaan”

(Tutkimuksen osallistuja 25, työntekijäihminen)

Aikaisemmat tutkimukset kertovat, että tunteet puheen takaa voidaan tunnistaa niiden sävelkorkeuden ja virityksen kautta, vaikka kieltä itsessään ei ymmärretäkään. Muun muassa vihaisuus, moittiminen, anominen, lohduttaminen, kiitollisuus ja ylistäminen ovat esimerkkejä tunteista, joilla on kaikilla erilainen, tunnistettava sävy (Norman 2005, 191).

Aineistoni mukaan inhimillisille relaatioille on myös keskeistä, että niissä ilmenevät ihmisten väliset hyvät keskinäiset suhteet ja hyväksyntä. Jos inhimillistä relaatiota ei synny, avun realisoituminen vaikeutuu, sillä huolen helpottumiseksi tarvitaan sellaista kanssaihmistä, joka myös toimii tavalla, joka heijastaa inhimillisyyttä.

”Siin ensimmäises asiakastapaamisessa [tavoite voisi olla] et ne pitäis sua ihan hyvänä tyyppinä. Et pystyis semmosen suhteen muodostaa ja semmosen kokemuksen, et ihan hyvä tyyppi ja oot sen puolella. Jos siin onnistuu, niin loppuhan on sit ihan teknistä suorittamista [...] Jos se [hyvä tyyppi-suhde] jää muodostumatta, niin sit niil ei tee mitään niil ohjauksil. Ohjaukset on turhia. Niihin ei mennä, kukaan ei oo motivoitunu, ei tulla ajoille.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Erityisesti ensikohtaamisilla on aineistoni mukaan suuri merkitys siitä näkökulmasta, koetaanko erilaisten sosiaalipalveluiden muodostama palveluekosysteemi inhimilliseksi, ihmisyyden tunnustavaksi ja sen eri puolet eli ambivalenttisuudenkin sallivaksi. Mitä kompleksisemmän ongelmavyöhdin kanssa ollaan tekemisissä, sitä tärkeämmäksi ensikohtaamisen ja tunnelukutaidon merkitys kasvaa.

”Ensimmäinen tapaaminen on tärkeä. [Mun] ilme on tärkeä, koska asiakas tulkkaa sitä [...] Koska ei ole yhteistä kieltä. [...] Mun katsekin on tärkeä [...] heti hän huomaa [...] joskus me tulkataan vain katsetta tai ilmettä.”

(Tutkimuksen osallistuja 26, työntekijäihminen)

Inhimillisyyden tunteet ja empatiakyky kietoutuvat tiiviisti toinen toisiinsa, mitä tämänkin tutkimuksen aineisto heijastaa. Empatia on yksi avainpiirteistä, joka erottaa ihmisen artefaktista. Tätä siis tarvitaan inhimillisten relaatioiden muodostumisessa, kuten aineisto-otteeni osoittaa.

”Sydän tarvitsee sydäntä. Koneella ei ole sydäntä. Sen aivot ovat ehkä lähellä meidän aivoja. Mutta se, mikä erottaa meidät niistä koneista, on sydän. Ja sydän... sen peili on silmät, ilmeet, eleet... joka antaa sille toiselle... minulla on sydän, hänelläkin on sydän, hän ymmärtää minun tuskan. Tai ymmärtää ainakin osan siitä minun tuskasta... että mä voin jakaa. Koska on yksi asia, joka meitä yhdistää, ja se on se, että me ollaan molemmat ihmisiä.”

(Tutkimuksen osallistuja 31, tulkki-ihminen)

Empatia on kykyä tuntea toisen ihmisen tuskaa (Sacdalan 2021) ja ”tuntemista toisen kanssa” (Aaltola & Keto 2018). Sen merkitys erilaisissa sosiaalipalveluissa on tunnistettu monissa tutkimuksissa. Se on muun muassa merkittävässä roolissa ”sosiaalityön kohdeongelmien subjektiivisen ulottuvuuden” käsittämässä (Laitinen & Kempainen 2010, 146; Banks 2004, 169–171). Empatia on kykyä, jolla on erilaisia muotoja. Projektiivisella empatialla viitataan kykyyn asettua kuvitteelliseen kanssaihmissen tilanteeseen omien kokemusten pohjalta. Simulatiivinen empatia huomioi myös kanssaihmissen subjektiivisen tilanteen ja kokemukset toisen asemaan kuvitteellisesti asettuessa. Kognitiivinen empatia on tiedostavaa,

kanssaihmosten tunnetilojen neutraalia tai objektiivista havainnointia ja päättelyä. Affektiivinen empatia viittaa toisen ihmisen tunnetiloihin eläytymisen kykyyn ja ruumiillinen empatia ruumin kielen lukemiseen ja tähän vastaamiseen. Empatia auttaa näin ollen ihmisiä lähestymään kanssaihmissiään subjekteina. Kun pystymme lähestymään toisia subjekteina, voimme myös arvioida, mitä toinen ihminen tuntee. Tätä kautta voimme myös arvioida hänen toimintaansa. (Aaltola & Keto 2018.)

Empatia on merkittävässä osassa asiakkaiden arvioissa palvelun laatua. Asiakaspalvelijoiden tai palvelua edustavien tahojen empatia välittyy asiakkaalle välittämisenä, yksilöllistettyinä huomionosoituksina ja huolehtimisena. Empatiakyvyn avulla voidaan muodostaa tunnesiteitä asiakas- ja työntekijäihmisen välille. Tätä on tutkittu muun muassa opettajien ja oppilaiden välisissä suhteissa. (Heng Tsai Tan, Muskat & Johns 2019.) Tutkimukseni mukaan empatia on merkittävä tekijä palveluekosysteemin sisäisten relaatioiden näkökulmasta. Empatian avulla ymmärretään paremmin toisen subjektiutta. Se on myös välttämätöntä sosiaalisten suhteiden muodostamisessa, eli sitä tarvitaan palveluekosysteemin relaatioiden rakentamisessa. Lisäksi se vaikuttaa muun muassa toimintaamme siten, että se saa meidät toimimaan muiden puolesta (mm. Aaltola & Keto 2018). Aineistoni kertoo, että kun toista ihmistä on vastassa hänet empaattisesti vastaanottava ihminen, yhdelläkin kohtaamisella voi olla suuri merkitys ihmiselämän ongelmavyöhyteihin liittyvien osaratkaisujen ja huolen helpottumisen näkökulmasta. Yksi kohtaaminen yksittäisenä tekona voi olla merkittävä toisen huolta helpottava hetki.

”Tapasin semmosen ammattilaisen et mä ajattelin, et en oo koskaan tavannu enkä osaisi olla noin. Se ihminen oli niin mukana siinä asiassa ja hänellä oli niin terapeutin se ote... Se oli niin terapeutin se ote, et hän sai näkemään, oli aina sen ihmisen puolella, olemalla asiantuntija... Se oli niin hieno kokemus seurata sitä kohtaamista, kunnioittavaa kohtaamista... pystyy viemään tiedon, empatian tunteen ja vielä asian eteenpäin. Et ihan vaan yks yksittäinen kohtaminen, eikä mitään toista, ja merkitys todella iso. Sillon ajattelin, et yhdelläkin kohtaamisella on merkitystä. Eikä nii, et ku me kohdataan ihmisiä, me vaan aatellaan, et pitäis olla pitkii prosessei. Yhelläki on merkitystä.”

(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

Empatia heijastuu tutkimusaineistossa myös välittömänä kokemuksena. Tutkimuksen osallistujat kokevat empatiaa toinen toisiaan kohtaan monella eri tapaa. Asiakasihmiset ilmaisevat empatiaa työntekijäihmisiin. Tulkki-ihmiset kokevat empatiaa suhteessa asiakas- ja työntekijäihmisiin. Työntekijäihmiset tuntevat empatiaa suhteessa asiakasihmisiin. Silloin, kun asiakasihmisten palvelukokemukset eivät ole positiivisia, pyritään tilannetta ymmärtämään ja selittämään työntekijöiden inhimillisyydellä, heidän subjektiivisilla rajoillaan ja palveluekosysteemin resurssivajeella. Eräs haastattel-

luista kuvaa hyvin empaattisesti sosiaalityöntekijöiden asemaa omassa kotimaassaan. ”Työntekijät tekevät parhaansa. He todella tekevät parhaansa... Valitettavasti sosiaalityöntekijät ovat myös todella ylikuormitettuja” (Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen). Empatiaa koetaan myös Suomen sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä toimivia työntekijöitä kohtaan. Tutkimuksen osallistajat pohtivat muun muassa sitä, millaista on kohdata työssään onnettomia, stressaantuneita ja riiteleviä ihmisiä ja miten se mahdollisesti vaikuttaa heitä kohtaavaan työntekijään ihmisenä.

”Käsittelet kaikkia hakemuksia ja toisinaan hakijat ovat... näkeehän sen Kelassa, miten stressaantunutta kaikki Kelassa on. Ihmiset eivät ole onnellisia, kun heiltä kielletään jotain, eikös? He menevät aina sinne ja riitelevät.”

(Tutkimuksen osallistuja 20, asiakasihminen)

Asiakasihmiset kokevat empatiaa myös sellaisia toisia asiakasihmisiä kohtaan, joiden he arvelevat kohtaavan enemmän haasteita sosiaalipalveluiden avun saamisen suhteen kuin he itse mahdollisesti kohtaavat. Siihen, miten helppoa sosiaalipalveluista on saada apua eli miten saavutettavaa palvelu on, he liittävät koulutustason, kielitaidot, subjektiivisen kyvykkyyden ja relaatiot formaalin sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin ulkopuolisiin ihmisiin. Tämä tuo esiin myös maahanmuuttajuuden hypermonimuotoisuuden, jota tutkimuksen osallistajat määrittävät muun muassa edellä mainittujen piirteiden kautta. Erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä ollaan tekemisissä hypermonimuotoisuuden kanssa, jota määrittelee muun muassa kielitaitojen monimuotoisuus.

”Olen onnekas, koska puhun englantia, olen hyvin koulutettu, pystyn puhumaan eri ihmisten kanssa ja pyytämään apua. Voin vain kuvitella, että tämä on vaikeaa jollekin, joka ei puhu englantia tai suomea tai ruotsia... Monet asiattahan eivät ole edes... englanniksi... Lisäksi olen korkeasti koulutettu. Eli tiedän, että voin asentaa Google-kääntäjä-lisäosan nettisivuille, selata nettiä, ja sitten kääntää minun omalle kielelleni ne suomenkieliset sivustot, mutta... on varmasti paljon ihmisiä, jotka eivät pysty sitä tekemään.”

(Tutkimuksen osallistuja 17, asiakasihminen)

”Pärjään suomella. Mutta ajattelen aina heitä, jotka eivät pysty siihen. [...] Ajattelen ihmisiä, jotka eivät puhu suomea tai joilla ei ole ihmistä, joka voi heitä auttaa. Sen täytyy olla viisi kertaa vaikeampaa kuin minulla.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Empatia heijastuu aineistossani vastavuoroisesti myös työntekijäihmisten puheissa suhteessa asiakasihmisiin. Myös ihmisyyden epätäydellisyyttä suvaitaan empatiakyvyn avulla. Muun muassa stressi ja huono käytös voidaan kokea vain osaksi

ihmisyyttä ja siten hyvin ymmärrettäviksi reaktioiksi. Tämä empatian kautta syntyvä kanssaihminen ymmärtäminen kontribuoi relaatioiden vahvistumiseen, kuten seuraavat aineisto-otteeni osoittavat.

”Harva on hankala ilkeyttään. Se on sitä pahanolon purkua ja tavallaan se on hyvä, että sitä johonkin purkaa, vaikkei se aina itestä siltä tunnu, että... olenpas nyt tämä roskapönttö, mihin saavat kaikki sylkeä... mut se kuuluu työhön.”
(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

”Ihmisillä on niin paljon mielessä ja on stressiä ja stressi haittaa muistamista.”
(Tutkimuksen osallistuja 9, työntekijäihminen)

Toisaalta aineistoni kertoo, että myös empatiaan liittyy epämiellyttävyyttä, ristiriitoja ja ambivalenttisuutta, jonka takia työntekijäihmiset pyrkivät jopa tietoisesti välttämään ”liiallista” empatiaa. Empatiakykyä säätelämällä tai peittelemällä pyritään luomaan etäisyyttä asiakkaan elämään ja inhimilliseen kokemukseen sekä omiin tunteisiin. Säätely liitetään myös viranomaisrooliin ja ammattitaitoon.

”Mun pitää jatkuvasti kehittää sitä, että miten voin kohdata sen asiakkaan myötätuntoisesti, mutta jämekästi... säädellen sitä omaa tunnetta, että en mee täysin mukaan siihen, mitä vastapuoli kokee sillä hetkellä... [...]”
(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Työntekijäihminen tunnistaa samalla myös sen, että ongelmien käsitteleminen yksin on raskasta. Empatia tarvitsee muodostuakseen ihmisiä. Inhimillisessä, emotionaalisesti sallivassa ja empaattisessa relaatiossa voi syntyä molemminpuolista luottamusta, joka on välttämätöntä, jotta kompleksisista ongelmista päästään puhumaan ja kuulemaan.

Luottamus ja epäluottamus

Aineistoni mukaan monimuotoisessa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin kontekstissa luottamuksen rakentuminen on ensisijaisen tärkeää.

”Semmonen luottamuksen ilmapiiri, et pystyy myös tekeä jotain yhdessä, mikä tuntuu vähän nololta tai epämiellyttävältä... Haavoittuvaisessa tilanteessa, luottamus siel kaiken taustalla sit oli ollu... Semmonen tasa-arvonen ja kunnioittava kohtaaminen oli ollu sieltä alust saakka, nii se oli sit rakentanu tällästä.”
(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Anna Metteri pohtii aiheeseen liittyen sitä, että ”sosiaalityö on suhdeperustaista työtä ja työn onnistumisen perustana on luottamuksellisen suhteen rakentaminen

asiakkaan ja työntekijän välille. [...] Luottamuksen herättäminen ja luottamukseen perustuvan asiakassuhteen kehittyminen ovat työskentelyn edellytyksiä riippumatta siitä, minkä asiakasryhmän kanssa työskentelee.” (Metteri 2012, 228.) Luottamuksen rakentuminen ei ole yksinkertaista. Kananoja, Lähteinen ja Marjamäki tuovat esiin tähän liittyviä haasteita toteamalla, että muun muassa sosiaalityössä ”Monien asiakkaiden elämä koostuu sarjasta pettymyksiä muihin ihmisiin, eikä kokemus rohkaise heitä luottamaan uusiin ihmisiin ylipäänsä, vielä vähemmän viranomaisiin. Jos asiakkailta puuttuu perusluottamus siihen, että yhteinen työskentely on hyödyllistä, yhteistyössä on varauduttava siihen, että muutoksiakaan ei ole helppo saada aikaan”. (Kananoja ym. 2017, 186.)

Aikaisempi tutkimus myös osoittaa, että ihmiset saattavat hyvinkin luottaa toisiin ihmisiin, jotka työskentelevät sosiaalipalvelujärjestelmässä. Samanaikaisesti he saattavat osoittaa epäluottamusta sosiaalipalveluiden järjestelmää kohtaan (Törrönen 2018). Oma tutkimusaineistoni osoittaa, että tämä voi toteutua myös toisinpäin. Sosiaalipalveluihin voi suuntautua systeemitason luottamusta ja samanaikaisesti siellä työskenteleviin ihmisiin voi rakentua epäluottamusta. Luottamuksen rakentuminen on tärkeää kaikilla palveluekosysteemin tasoilla, sillä eri tasoilla muodostuvat luottamukset vaikuttavat toinen toisiinsa.

”Suomalaiset palvelut ovat todellakin luotettavia. Luotan siihen, että voin mennä jonnekin ja pyytää apua ja tiedän, että joku auttaa minua.”

(Tutkimuksen osallistuja 18, asiakasihminen)

Tutkimukseeni osallistuneet ihmiset tuovat esiin, että sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi on myös täysin tästä luottamuksesta riippuvainen. Luottamuksen merkitys tiivistyy sosiaaliturvatunnukseen, jonka systeemi ihmisille antaa ja jonka kautta ihmiset luovuttavat puolestaan sille omat tietonsa. Sosiaalipalveluiden asiakkuus mahdollistuu tämän luottamuksen ansiosta.

”Luotan systeemiin antaen sille kaiken datani, terveystietoni, palkkatietoni tai... verotietoni. Kaikki minusta yhdistyy yhteen sosiaaliturvatunnukseen.”

(Tutkimuksen osallistuja 22, asiakasihminen)

Kun palveluekosysteemin osaksi sitten tullaan, aineistoni mukaan toiveena on kohdata kanssaihmiä, joihin voi luottaa. Aiheet, jotka tuovat sosiaalipalveluiden äärelle, ovat lähtökohtaisesti sellaisia, joiden auki puhuminen vaatii sellaista toista ihmistä, johon voi kokea syvää luottamusta. Luottamus avaa mahdollisuuden sanoittaa ongelmavyhtiä ja huolia sekä määritellä tarvittavaa apua ja sitä kautta edesauttaa avun realisoitumista. Aineistoni mukaan ilman luottamusta omia ajatuksia ei tuoda julki.

”Kyl se varmaan, et pitää ruveta vieraalle ihmiselle puhuun asioista, niin se tietysti voi olla haasteellista.”

(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

”Jos ei uskalla näyttää mitä oikeesti ajattelee, niin se liittyy kans siihen luottamukseen”

(Tutkimuksen osallistuja 29, työntekijäihminen)

Anneli Pohjola on omissa tutkimuksissaan tuonut esiin, että jotta apu voi realisoitua, auttamissuhteissa tarvitaan sekä uskoluoottamusta että asialuoottamusta. Ihmisellä tulee olla mahdollisuus luottaa siihen, että ”kohdatessaan millaisen tahansa vaikean tilanteen” hän voi saada sellaista apua ja tukea, jota hän tarvitsee. Luottamus rakentuu siitä, että luotetaan sekä kanssaihminen tai järjestelmän kykyyn auttaa että siihen, että apua on tarvittaessa saatavilla. Pohjola liittyy tähän ajatuksen siitä, että palveluiden tulee olla sekä ”toimivia” että ”ihmistä kunnioittavia”. (Pohjola 2010, 73.) Luottamus rakentuu ihmisten välillä, relaatioissa, ja vahvistaa relaatioiden koheisiivisuutta. Aineistoni osoittaa, että eräs luottamuksen rakentumista edistävästä piirteistä on ihmisen, jonka kanssa relaatiota muodostetaan, tunteminen.

”Se luo asiakkaalle luottamusta, jos me... tunnettais paremmin.”

(Tutkimuksen osallistuja 25, työntekijäihminen)

Aineistoni mukaan luottamuksen rakentumisella on merkittävä rooli erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä haetun avun näkökulmasta. Ongelmavyyhtejä ja niihin liittyvää huolta on pystyttävä sanoittamaan, jotta niiden helpottumista voi tapahtua. Puhe on edellytys avun realisoitumiselle. Puheen realisoituminen siinä muodossa ja laajuudessa, että se vaikuttaa positiivisesti avun realisoitumiseen, edellyttää luottamuksellisen relaation muodostumista, kuten seuraavat aineisto-otteet kertovat.

”Siinä on kyse hyvinvoinnista. Se on tosi tärkeää. Enhän minä puhu hyvinvoinnistani kenen tahansa kanssa. Ei sitä mennä ympäriinsä ja puhuta siitä. Joten jos haluat tehdä jotain sen hyväksi... sinun täytyy luottaa ihmisiin, jotta pystyt kertomaan heille asioita tai kuunnella heitä. Eli siinä mielessä luottamus on todella tärkeää.”

(Tutkimuksen osallistuja 18, asiakasihminen)

”[Luottamuksen rakentuminen on merkityksellistä, koska] silloin päästään puhuun niistä oikeista asioista ja sit auttaan niissä oikeissa asioissa. Oon havainnu, et on jotain viranomaispelkoo tai tämmöstä näin, et ei uskalleta puhua kaikista asioista, jolloin niist ei päästä niinku eteenpäin eli se jumittuu tilanne

siihen, että asiakas sanoo, että kaikki on aina hyvin ja oikeesti sitten kuulee jostain muualta, et on myös vaihtoehtonen näkökulma asiaan, et ei välttämättä ookaan kaikki niin hyvin.”

(Tutkimuksen osallistuja 28, työntekijäihminen)

”Se voi vaikuttaa asiakkaaseen silleen, että ne ei puhu asioista, koska ne ei luota.”

(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

Omien huoltien jakaminen edellyttää siis tutkimukseni mukaan luottamuksen syntymistä. Kati Turtiainen on löytänyt luottamuksen rakentumista kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä koskevassa tutkimuksessaan, että toisaalta huoltien jakaminen, kun siihen päästään, myös vahvistaa luottamusta. Turtiaisen mukaan se, että saa ”purkaa pois sydäimestä sen, mitä siellä painoi” vahvistaa luottamusta (2009, 333). Tämä on yksi sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä löytyvistä kausaalisista sykleistä. Huoltien jakaminen edellyttää puhetta, joka edellyttää puolestaan luottamusta. Samanaikaisesti luottamus vahvistuu puheen kautta. Toisen puhe edellyttää tunnetta siitä, että puhetta ollaan valmis kuulemaan ja ymmärtämään.

”Jos kumpikaan ei kuuntele, niin se ei ole koskaan hyvää vuorovaikutusta”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

”Tottakai ne on niit onnistumisen kokemuksia, ku saa asiakkaalta sellast hyvää palautetta, et on saanu asioita eteenpäin, on tullu kuulluksi, nähdyksi, ymmärretyksi ja saanu... sitä kokemusta, että... on saanu vinkejä eteenpäin.”

(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

Kuuntelutahdon täytyy aineistoni mukaan syntyä ajatuksen tasolla, jonka jälkeen se voi näkyvöityä toimintana.

”Siis, et kysytään ja sit oikeesti kuunnellaan ja reagoidaan siihen vastaukseen, eikä käyä jotain sellast vastaväitettä tai dialogii omassa päässä. Vaan kuunnellaan ja sit siihen reagoidaan, niin siin on ihan hyvä työmenetelmä. Ehkä joku semmonen kuuntelu, kysymys, kiinnostus, kunnioitus.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Myös Turtiaisen tutkimuksen mukaan kuunteleminen on luottamusta synnyttävä tekijä (2009, 333). Sekä asiakas- että työntekijäihmiset korostavat aineistosani positiivisten palvelukokemusten yhteydessä vastavuoroisen kuuntelemisen merkitystä. Kuuleminen tekona luo tunnetta siitä, että oma asia ja avun tarve on ymmärretty. Väärin tai ei lainkaan kuulluksi tuleminen on metafora väärin ymmärtämiselle. Väärinymmärrykset johtavat turhautumiseen ja pahimmillaan kokemuk-

seen siitä, ettei ole saanut apua lainkaan. Seuraavat aineisto-otteet tuovat näkyviksi kuulemisen monipuolista merkitystä. Myös kuulemiseen tarvitaan nimenomaan toista ihmistä.

”Se on todella tärkeää, aktiivinen kuuntelu. Kun joku kuuntelee ja saa sinut tuntemaan, että hän kuulee, se on tapa saada sinut tuntemaan, että he kuulivat asiiasi, he puntaroivat vaihtoehtoja kanssasi antaaksesi sinulle ideoita siitä miten asian voisi ylipäänsä hoitaa.”

(Tutkimuksen osallistuja 23, asiakasihminen)

”Siinä on semmonen kokemus, et tulee kuulluksi ja että se asia jotenki otetaan [...] oli se sit mikä asia vaan... niin se otetaan vakavasti... se otetaan hoitoon ja asiallisesti ja saa sen eteenpäin.”

(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

”Onhan niitä ollu montaki tilannetta, et mä en pystyny auttamaan. Asiakas sanoo mikä sosiaalityöntekijä sä oot, kun et oo auttanut. Et oo auttanut yhtään missään. Kun ei auteta siinä, mikä sen asiakkaan asia oli.”

(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

Luottamus liittyy siis suoraan avun realisoitumiseen, ja sen rakentuminen on kompleksista. Yhteisten piirteiden etsintä ja työntekijäihmisen oman tarinan jakamisen dilemma nousevat aineistossani luottamuksen rakentumisen yhdeksi keskeiseksi ongelmakohdaksi. Luottamuksen rakentuminen edellyttää aineistoni mukaan toista ihmistä ja tämän kanssa realisoituvaa samankaltaisuuksien vastavuoroista tunnistamista. Mikäli toinen ihmisistä kokee, ettei voi paljastaa omaa subjektiivttaan ja jakaa tietoa henkilökohtaisista kokemuksistaan, jää samankaltaisuuden kokemus ohueksi, sillä yhteisiä piirteitä ei tällöin voida tunnistaa. Henkilökohtaisista kokemuksista puhuminen ja oman tarinan jakamisen sopimattomuus ja sopivuus askarruttavat työntekijäihmisiä. Samankaltaisten piirteiden löytymiseksi tarvitaan sellaista asiantuntijamallia tai -identiteettiä, joka sallii eksplisiittisen tiedon välittämisen lisäksi myös hiljaisen tiedon, oman tarinan, näkyvöittäminen. Samanaikaisesti oman tarinan näkyvöittäminen koetaan kyseenalaiseksi tai jopa epäammattimaiseksi.

”Sosiaalialallaki tulis välttää, et alkaa puhuu omasta kokemuksesta siihen asiaan liittyen [...] koska se voi olla niin eri, se asia... Niitten omien kokemusten yleistäminen, se on tosi nihkeetä minusta, niinku ammattilaisena... Voi puhua tutkitusta tiedosta, muttei niistä omista kokemuksista. [...] Jotenkin häiritsee se uskomattoman paljon, siit omast kokemuksesta [puhuminen]. Sillekin on paikansa, sitä sanotaan vertaistueksi. Sitä varten on vertaistuen ryhmiä... Mä tosi vähän tuon semmosta omaa historiaa, kokemusta. Voihan ne vaikuttaa, mut

en alota puhumaan niistä. Siinä menee sekasin se, että ne kokemukset on täysin yksilöllisiä... kokemuksist, ne ei oo yleisiä, ne on tosi yksilöllisiä.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Tämäkään relaatioiden piirre ei ole yksiselitteinen. Omien kokemusten jakamisella voi olla erilaisia vaikutuksia riippuen ihmiselämän ongelma-alueiden kompleksisuuden asteesta, kuten aineistoni osoittaa. Kun omia kokemuksia suhteutetaan kanssaihmissen kokemuksiin väärin, voi tämä heikentää kanssaihmissen subjektiivutta. Samankaltaisuuksien löytyminen edellyttää siis relaation osapuolilta tilannelukutaitoa, jonka avulla määrittää, mitä voi jakaa ja milloin. Kun mahdollisuuteen jakaa samankaltaisuutta työntekijäihmissen puolelta tartutaan, oma asiantuntijuus joudutaan toisinaan jopa jollain tavoin rikkomaan. Oikein osuessaan rikkomus edistää positiivisten palvelukokemusten syntymistä. Arkiset yhteiset piirteet ja ihmisarjen elämisen yksityiskohdat ovat luonteeltaan sellaisia, että niiden jakaminen ei ole työntekijänä yhtä problemaattista. Arjen samankaltaisuudet auttavat tunnistamaan nopeasti ja vaivattomasti kanssaihmissen samankaltaisuutta.

”Tuli mieleen... yks semmonen [esimerkki], et... vanhemmat sanovat että lapsi... haluaa hirveästi ulkoilla ja aina haluaa mennä kävelleen, ei autolla. [...] Lapsi oli siin tilantees kans. Mä olin vaan siin, et no se onki hyvä, että patistat vähän noita vanhempia ulkoilemaan ja muistutat, ettei joka paikkaan tartte sillä autolla mennä. Sit siinä naureskeltiin ja sit mä lisäisin, että hyvä se näin täs keväisenä aurinkoisena päivänä on tälleen sanoo, mut et kyl sitä iteki mieluummin sinne autoon hyppää sitten kun on syksy ja sataa ja [on] märkää ja kylmää ja pimeetä. Et tämmöistä, että tuo sitä [esiin], et ihminen minäkin olen, en minäkään tuolla räntäsateessa halua... Jos voi tehdä valinnan, et kävelenks vai otanko mä autoni, niin kyllä se sit siibe autoon kallistuu aika helposti. Et niinkuin tommosii jotai heittoa siitä, että inhimillinen minäkin olen, vaikka olen sosiaalityöntekijä.”

(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Työntekijyyden toimirajojen subjektiivinen määrittely, venyttäminen ja rikkomisen ovat aineistoni mukaan jatkuva osa työn tekemistä. Myös sellaiseen työntekijyyteen, joka rakentaa luottamusta, liitetään aineistossani formaalin toimenkuvan rajat ylittäviä tekoja.

”Ku on uusia asiakkaita niin, tietyst siin tarvis rakentaa sitä luottamusta ensin silleen, että kuuntelee sitä mitä se asiakas haluaa puhua ja sitte... auttaa jossain asiassa, joku semmonen mikä ei välttämättä ny ehkä oisi niin semmonen, et sosiaalityöntekijän tarvis auttaa siinä [...] Ne lisää kans useesti sitä luottamusta, että... tekee jotakin, jossakin tommoses auttaa. Sit se [asiakas] aattelee, et no nyt se välittää hänen asiastaan ja haluaa auttaa ja sit se lisää sitä luottamusta. Ne

on aika tärkeitä noissa, et ne vois mennä hyvin, ne kohtaamiset. Et tulis ensin se luottamus. Et se ihminen voi luottaa työntekijään.”

(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

Luottamuksen ilmenemistä voidaan tarkastella myös epäluottamuksen esiintymisen kautta. Sitäkin esiintyy aineistoni mukaan monimuotoistuvassa sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä. Epäluottamus liittyy toisen subjektiivisuuden tunnustamattomuuden ilmentymiin, kuten muun muassa toisen subjektiivisuuden tai aikaisempien kokemusten sivuuttamiseen.

”En luota julkisiin palveluihin silloin kun kokemukseni [niistä] eivät ole hyviä. Ja [silloin kun] tiettyjen etujen tai avun arviointi ei huomioi sitä tiettyä ihmistä tai tapauksen kontekstia.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Aineistoni osoittaa, että aikaisemmat kokemukset ovat tärkeitä luottamuksen ja epäluottamuksen rakentumisen osalta. Eräs osallistujista toteaa omaan kotimaahansa liittyen, että ”Yleisesti ottaen siellä on molemminpuolista epäluottamusta, sekä palveluiden tuottajien että palveluiden saajien puolelta” (Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen). Samaa pohtivat työntekijäihmiset. Suomen ulkopuolella muodostuneet kokemukset vaikuttavat siihen, millaisia kokemuksia Suomessa muodostuu. Suomeen muuttaessaan myös asiakasihmiset joutuvat rikkomaan omia rajojaan. Myös luottamuksen rakentumiseen liitetään tätä kautta sekä ajatuksellinen että käytännön toiminnan taso.

”Se voi olla myös ajatuksellisestikin ihmisille ihan uutta, että viranomaiselle puhutaan. Ja että siitä viranomaisesta vois olla jotain apua.”

(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Kohtaamisissa ilmenevä välinpitämättömyys ja epäystävällisyys rapauttavat aineistoni mukaan luottamusta. Ne myös kasaantuvat kokemuksiksi, jotka seuraavassa kohtaamisessa tavattu kanssaihminen voi joutua purkamaan, kuten seuraavat aineisto-otteet havainnollistavat.

”Sinne mennään siksi, että on haavoittuvassa asemassa, tarvitsee apua. Minimi, jota tarvitset on joku, joka avaa sinulle, että tiedätkö mitä, ehkä pystyn auttamaan sinua, ehkä en. Mutta olen sinulle ystävällinen koska olet toinen ihminen ja sinä ansaitset sen. Tottakai ymmärrän, että eivät kaikki asiakkaat ole ystävällisiä. Ja ymmärrän myös, että he ovat ylityöllistettyjä. Mutta mikään ei tule olemaan hyvin tai eri tavoin tai paremmin jos olet [ikävä] toiselle.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

”Sit asiakas haukkui ja sit se kaikki hänen... Kyllä sen voi ymmärtää, että siin oli pettymystä... Mut se henkilöityi. Sit se jää aina harmittaan... Ei sitä nyt halua ruveta riitelemään, vaan otin sen vastaan ja kerroin, että ei täällä oo pakko olla. Hän sanoi sit, et hän ei halua enää olla tekemisissä. Ne on sellasia ikäviä juttuja, jotka... ei oo niin yksinkertasia. Ne jää ehkä semmosiks pieniks solmuiks sinne.”
(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Toisinaan luottamuksen rakentuminen jää relaatioissa siis puutteelliseksi. Kun näin käy, jää myös avun määrittely vajaaksi ja apua saatetaan lähteä tarjoamaan väärällä tavalla tai asioihin, joihin apua ei tarvita. Kuten seuraava aineisto-ote vahvistaa, myös aikaisemmat negatiiviset kokemukset ja muut ihmiset vaikuttavat luottamuksen rakentumiseen.

”Kun näet, että paikalliset luottavat systeemiin niin paljon, toisena ihmisenä alat uskomaan siihen myös ja alat testaamaan. Alat luottamaan, ja samanlaisesti testaamaan. Jos se [testi] epäonnistuu, syytät taas [systeemiä].”
(Tutkimuksen osallistuja 22, asiakasihminen)

Luottamus palveluista saatavaan apuun syntyy asiakasihmisen luottamuksesta työntekijäihmiseen, tulkki-ihmiseen, muihin asiakasihmisiin sekä muihin palveluita käyttäviin ihmisiin sekä työntekijäihmisen luottamuksesta asiakasihmiseen ja tulkki-ihmiseen. Luottamuksen rakentuminen on siis luonteeltaan kompleksista ja vastavuoroista. Aineistossani siihen liitetään muun muassa toisen koettu ammatillinen pätevytyminen.

”Luotan heidän koulutukseensa, [...] Uskon, että he ovat päteviä auttamaan.”
(Tutkimuksen osallistuja 18, asiakasihminen)

Erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä ilmenee myös maahanmuuttajuuteen liittyvää rakenteellista epäluottamusta, joka voi horjuttaa tätä kokonaisuutta. Eräs maahan itsekin aikuisena muuttanut työntekijäihminen kuvaa aineistossani omaa kokemustaan sosiaalipalveluiden asiakkaana. Hän liittyy ”maahanmuuttajana” kohtaamisen kiusaamiskokemukseen ja epäluottamukseen. Asiakas itse koki osaavansa suomen kielen riittävän hyvin asioidakseen ilman tulkkia. Työntekijä kutsui tulkin kuitenkin paikalle. Tämä koettiin vallankäytöksi ja epäluottamukseksi vieraskielisyyttä kohtaan.

”Tää on kiusaamista. [Sosiaalipalveluiden työntekijä] sanoi mulle, että sä oot meidän asiakas. [...] Tää on vallan käyttöä. Lopulta sovittiin, että ei tarvita tulkkia. Tulee semmoinen filis, että ne ei luota maahanmuuttajiin.”
(Tutkimuksen osallistuja 26, työntekijäihminen)

Epäluottamus voi siis myös luoda sosiaalisen turvattomuuden tunnetta palveluekosysteemissä, jossa yhteinen turva ja turvallisuus ovat keskeisiä inhimillisten relaatioiden ominaispiirteitä.

Yhteinen turva, turvallisuus ja turvattomuus

Myös vastavuoroinen turvallisuuden tunne on aineistoni mukaan edellytys avun toteutumista tukevien relaatioiden muodostumiselle monimuotoistuvassa sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä. Kaikkien palveluekosysteemin sisällä syntyvissä kohtaamisissa läsnä olevien ihmisten tulee tuntea kohtaamisissa olonsa turvalliseksi. Kun turvallisuuden tunne häilyy, relatio vaurioituu, eivätkä edellytykset avun muodostumiselle täyty.

Sosiaalipalveluihin liittyy tutkimukseni mukaan omaan elämänkontekstiin liittyviä pelkoja ja turvattomuuden tunteita. Nämä yhdistetään aineistossa nimenomaan kokemukseen ulkomaalaisuudesta, joka koetaan yhdeksi ihmisen haavoittuvaisuutta määrittäväksi tekijäksi, ja toisaalta tiedon saavuttamattomuuteen ja molemminpuoliseen ymmärtämättömyyteen.

”Eri ihmiset antavat erilaisia vastauksia. Yksi sanoo jotain ja toinen toista ja ulkomaalaisena, joka ei ole oppinut näistä asioista syntymästään asti... miten voisit tietää [mikä vastauksista on oikea]? Ja tämä pelottaa, koska olet ulkomaalainen.”

(Tutkimuksen osallistuja 33, asiakasihminen)

Lisäksi sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä ilmenee välittömiä pelkoja, kuten väkivallan pelkoa, kuten seuraavat aineisto-otteet osoittavat.

”On asiakkaita, joiden kohdalla täytyy miettiä, että onko tää nyt turvallista tavata täällä tai pitääks mun nyt ottaa tää hälytysnappi tähän oikein lähelle. Onhan ne semmosia... et toivoo, ettei mitään suurempaa konfliktia näissä tapaamisissa tapahdu... Tyytymättömyyttähän kohtaa aina. Mutta se on ihan normaalia ja sitä toivookin, että ihmiset antaa palautetta. Mutta semmosta, että on vaikka joku väkivallan uhka, jota on harvoin, mutta niitä on.”

(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

”Tuolit on pöydän takana... se asetelma tuo meille turvaa.”

(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

”Täällä [sosiaalitoimen tiloissa] on vähän turvallisempaa. Täällä on vartija.”

(Tutkimuksen osallistuja 15, työntekijäihminen)

Palveluekosysteemissä esiintyvä välitön pelko on vastavuoroista. Kuten yllä näkyy, palveluekosysteemistä löytyy asiakasihmisiä kohtaan tunnettua pelkoa. Myös työntekijäihmisiin suuntautuu pelkoa. Kompleksisten ihmiselämien ongelmien äärellä pelko voi liittyä esimerkiksi viranomaisten oletettuihin ominaisuuksiin ja tarkoituksiperään, käsiteltävään asiaan ja siihen liittyvään stigmaan. Muun muassa kanssaihmissen kielen ymmärtäminen voi lieventää pelkoja.

”Asiakkailla voi olla viranomaisista tosi ikäviäkin kokemuksia ja se käsitys, et jos on viranomainen, se tarkoittaa jotakin tiettyä. Niin tavallaan, ehkä sitäki [pitää] tuoda [esiin], että ihmisiä mekin vain olemme, että ei tarte jännittää tai pelätä niitä tapaamisia et se on semmoinen... tasavertainen vuorovaikutustilanne.”
(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

”Hän sanoo, että [kaikki] on hyvin, älä pelkää, kaikki on kunnossa... Hän puhuu äidinkieltäni, yrittää. Tämä [saa aikaan sen], että mä en pelkää.”
(Tutkimuksen osallistuja 3, asiakasihminen)

Pelon läsnäolon ymmärtäminen on tärkeää avun toteutumisen kannalta. Työntekijäihmisten ja asiakasihmisten välille muodostuva molemminpuolinen turvallisuuden tunne on edellytys kompleksisen ihmiselämän ongelmavyöhydin ja siihen liittyvien huoltien ääneen sanoittamiselle ja näin ollen myös avun syntymiselle.

”Mitä siitä voi seurata, jos ympäristöstä ei tule turvan tunnetta?”
(haastattelija)

”Ei kerrota, ei vastata, jätetään kertomatta. Pahimmassa tapauksessa joku osapuoli saattaa kokea tilanteen abdistavaksi ja ajatella, että halutaanko nolata tai tuoda likainen pyykki julkiseksi tällä tavoin. Ja sitten jää ongelma käsittelemättä.”
(Tutkimuksen osallistuja 30, tulkki-ihminen)

Eräs tutkimuksen osallistuja reflektoi turvallisuuskysymystä ympäristön kautta. Tila voi luoda yksityisyyden suojan tunnetta.

”Mitä yksityisempää tai arkaluontoisempaa tietoa on, sen enemmän merkitystä ympäristöllä on... Esimerkiksi avokonttori on todella huono. Monet eivät kykene avautumaan arkaluontoisista asioista sellaisissa ympäristöissä, joissa yksityisyydelle ei ole tarpeeksi suojaa. [...] Jos näitä asioita ei oteta huomioon, meillä on heti kriisin aineet valmiina.”
(Tutkimuksen osallistuja 30, tulkki-ihminen)

Turvallisuuden puute sosiaalipalveluiden ekosysteemissä on aikaisemmissakin tutkimuksissa tunnustettu ilmiö. Tämä hankaloittaa avun realisoitumisen mahdollistavien relaatioiden muodostumista. ”Kun asiakas joutuu kiertämään useissa eri ongelma-alueisiin erikoistuneissa auttamisen organisaatioissa eri ammattikuntien edustajien puheilla, hänelle ei tarjoudu pysyvää turvallista auttamissuhdetta yhdessäkään virastossa” (Pohjola 2017, 42). Anna Ziersch, Emily Miller, Melanie Baak ja Lillian Mwanri (2020, 5) ovat tutkineet pakolaistaustaisten kotoutumisen kokemusta Etelä-Australiassa. Heidän tutkimuksensa mukaan ”turvallisuuden ja kuulumisen tunteet ovat ratkaisevan tärkeitä positiivisille asettumisen kokemuksille, erityisesti ihmisille, joilla on takanaan matka pakolaisena, johon liittyy luonnostaan turvallisuudentunteen häiriintymistä tai häirintää”.

Muun muassa rasismi voi monimuotoistuvien palveluiden kontekstissa rikkoa turvallisuuden tunnetta (Ziersch ym. 2020). Rasismin ilmentyminen sosiaalipalveluissa on tunnistettu myös aikaisemmissa tutkimuksissa (mm. Anis & Turtiainen 2021), ja se pohdituttaa myös tämän tutkimuksen osallistujia. Sitä koetaan erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissäkin esiintyvän, ja se liitetään muun muassa toiseuttamiseen. Toisaalta rasismin kokeminen mielletään myös subjektiiviseksi tunnekokemukseksi, joka helpottuu sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiin liittyvän subjektiivisen kokemustiedon kertymisen myötä, kuten seuraavat aineisto-otteeni havainnollistavat.

”Tämmöstä piilossa olevaa, rasististakin, vaikka se on vähän voimakas sana... Ajatellaan, et kaikki ei kuulu kaikille.”

(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

”Minua syrjitään... koska en ole suomalainen.”

(Tutkimuksen osallistuja 31, asiakasihminen)

”Joskus itse ajattelin, että palvelu on rasistinen tai ei halua palvella minua, mutta sen jälkeen huomasin, että ei, se oli mun mielessä. Mä en tiennyt jotain. Nyt mä tiedän, että hän on oikeassa ja hän on tehnyt vain tosi hyvin omaa työtä.”

(Tutkimuksen osallistuja 2, asiakasihminen)

Erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä ilmeneviä turvattomuuden tunteita täytyy systemaattisesti purkaa, jotta apu voi realisoitua. Aikaisempien tutkimusten mukaan muun muassa yhteyksien syntyminen vastaanottavassa yhteisössä voi vähentää turvattomuuden tunnetta (Ziersch ym. 2020). Oma aineistoni kertoo, että jotta turvallisuuden ja turvan tunne voi syntyä ja apu voi realisoitua, on oltava sellainen olo, että ollaan ”samalla puolella” ja että toisen tarkoitus on hyvä.

”Tärkeet on se, et sen asiakkaan pitäis tuntee, et se työntekijä on sen puolella.”
(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

*”Jos onnistut saamaan henkilön, joka hoitaa sinun asioitasi ja joka on ehkä koh-
tuullinen ja jolla on hyvä tarkoitus, saatat saada paremman tilanearvioinnin
kuin jos onnistut saamaan jonkun, jolla ei ole parasta tarkoitusta”*
(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Turva ja turvallisuus rakentuvat subjektiivisesti, mutta niilläkin on myös jaettu ja piirteitä. Turvattomuus ja pelko aiheuttavat huonoa oloa ja epämukavuuden tunteita, joiden ilmentymät ovat kuitenkin hyvin yksilöllisiä. Myös se, mikä kenellekin turvattomuutta ja pelkoa missäkin tilanteessa aiheuttaa, on subjektiivista. Asia, joka aiheuttaa toiselle turvaa, voi aiheuttaa toiselle turvattomuutta. Tätä voi heijastaa muun muassa tuntemukset vartijan läsnäoloon sosiaalipalveluiden tiloissa. Toiselle ne voivat heijastaa turvallisuuden tunnetta, kun taas toisilla ne voivat laukaista pelon siitä, että ollaan turvattomassa paikassa, koska sitä vartioimaan tarvitaan vartija. Myös inhimillisten relaatioiden muodostuminen edellyttää siis lähtökohtaisesti palveluekosysteemin osien tunnustamista. Ilman sitä relaatioiden inhimillisyyden aste voi jäädä vajaaksi. Kun relaatiot ovat inhimillisiä, voi myös apu niiden kautta realisoitua.

4.2.2 Avun realisoituminen

Yhteisymmärryksen rakentuminen

Jotta asiakasihmisen huolet voivat helpottua, tarvitaan aineistoni mukaan yhteisen ymmärryksen syntymistä siitä, mitä ovat asiakasihmisen huolen aiheuttajat ja millaisia osaratkaisuja työntekijäihminen voi kompleksisiin ongelmapyyhteihin liittyen tarjota.

”Pitäisi olla molemminpuolinen ymmärrys... Se on se avain.”
(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin sisällä muodostuvissa relaatioissa välittyvät erilaisia perusteluita, jotka ohjaavat sen osiksi tulleita ihmisiä toimimaan. Yhteinen ymmärrys asiakasihmisen ongelmista ja työntekijäihmisen osaratkaisuksista sekä tätä kautta rakentuva molemminpuolinen luottamus ovat aineistoni mukaan avaimia sellaisten oivallusten ja toiminnan rakentumiseen, jotka johtavat avun realisoitumiseen.

*”Et meis syntyy se molemminpuolinen ymmärrys siitä, että mul on annettavaa,
tää on hyvä juttu, toinen luottaa siihen omaan tuotteeseensa tai palveluun ja sit
toinen tarvii sitä.”*
(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

Monimuotoistumisen kontekstissa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä pyritään tuottamaan ymmärtävää oppimista. Ymmärtävällä oppimisella viitataan siihen, että yhteisen ymmärryksen muodostuminen edellyttää palveluekosysteemissä käytössä olevan tiedon aktiivista rakentamista, soveltamista ja jalostamista yhdessä, ei yksinomaan sen mekaanista toistamista kanssaihmiseltä toiselle ja takaisin. Yhteistä ymmärrystä tarvitaan sekä erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin logiikan ymmärtämiseen että yksittäisten ongelmavyhtien osien ja niistä kumpuavien huoltien kerrostumien käsittelemiseen ja näiden välisten yhteyksien hahmottamiseen. Yhteisymmärryksen syntyminen edellyttää aineistoni mukaan vastavuoroista, välittävää dialogia.

”Kysy ja kuuntele. Se on tosi hyvä asiakastyön menetelmä.”
(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Molemminpuolisen ymmärryksen rakentumisen merkitystä korostetaan aineistossa sekä asiakasihmisten että työntekijäihmisten puolelta. Sen avulla voidaan välttää negatiivisten tunteiden kuten turhautumisen, ärsyyntymisen ja työntekijäihmisille helposti palveluekosysteemissä syntyvän riittämättömyyden tunteen syntymistä. Ymmärrys rakentuu arvostavan puheen ja kuuntelemisen, eli dialogin, kautta, kuten seuraavat aineisto-otteeni kertovat.

”Ylipäänsä se, et kokee, et on joku yhteinen ymmärrys, et tiedetään mistä täs puhutaan ja ihminen kuuntelee ja itse kuuntelee toista...”
(Tutkimuksen osallistuja 10, työntekijäihminen)

”Jos asiakas ei ymmärrä sitä, miten tää toimii tää systeemi, [...] niin sitte jäädään jankuttaa sitä [asiakkaan asiaa]. Semmonen on raskasta. [...] [Tunne, joka tommosesta tilanteesta lähtiessä jää] voi olla turhautuminen, ärsyyntyminen, tai riittämättömyys. Kun pitäis auttaa, mutta kun ei kuitenkaan voi tai toisaalta ei myöskään haluais, jos on kerran jo sanottu, että tähän ei voi myöntää [tukea]...”
(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

Mikäli puheen ja kuuntelun vastavuoroisesti sujuvalta tuntuva yhteyttä ei synny, ei synny luottamuksellista ilmapiiriä. Kun asiakasihmisen ongelmavyhtiä ei sanoiteta ääneen, ei silloin voida myöskään ymmärtää siihen liittyviä huolia tai lähteä yhdessä kehittämään huolta helpottavia ratkaisuja. Asiakasihmisen ongelmat voivat tuntua työntekijäihmiseltä saavuttamattomilta yhtä lailla, kun työntekijäihmisen tuottama palvelu voi tältä tuntua asiakasihmisen näkökulmasta. Sanomatta jääneet ongelmavyhdin palaset ja huolen osatekijät eivät ikään kuin ole lainkaan olemassa, jolloin sosiaalipalvelut eivät voi myöskään tarjota niihin osaratkaisuja tai helpotusta.

Dialogi tekee asiakasihmisten ongelmavyöhdin ja huolten osatekijät näkyviksi, jolloin voidaan lähteä pohtimaan yhdessä sitä, miten niitä voitaisiin ratkaista.

”[Kun] ihmiset pelkäävät sanoa, että heillä on tietty [ongelma], vaikka mielen-terveys[ongelma], he eivät sano mitään... Ei tätä [ongelmaa] silloin ole.”
(Tutkimuksen osallistuja 3, asiakasihminen)

”Mä huomasin, että ymmärrän heitä. Toisen ihmisen ymmärtäminen, se on avain siihen, että ihmiset voivat luottaa sinuun.”
(Tutkimuksen osallistuja 15, työntekijäihminen)

Aineistoni mukaan yhteisen ymmärryksen muodostumiseksi asiakasihmisen äänelle on luotava aktiivisesti tilaa, sillä asiakasihminen on erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä haavoittuvassa asemassa. Tilaa luodaan aineistoni mukaan muun muassa lempeydellä.

”Sinne mennään koska, on haavoittuvassa asemassa, tarvitsee apua. Minimi, jota tarvitset, on joku, joka selittää, että voin ehkä auttaa sinua niin paljon kuin toivoisit, tai ehkä en. Mutta olen sinulle kiltti, koska olet myös ihminen ja ansaitset sen”.
(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Aikaisempien tutkimusten mukaan myös asiakasihmisten odotukset erilaisten sosiaalipalveluiden osalta liittyvät äänen saamiseen. ”Asiakkaan suurimmat odotukset liittyvät työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen. Vuorovaikutuksen kehittämisessä tärkeintä on asiakkaan äänen vahvistaminen kohtaamisessa”, toteaa Tuija Nummela omassa, aikuissozialityön asiakkaiden asemaa koskevassa väitöskirjassaan (Nummela 2011, 151). Aineistoni näyttää, että toisinaan tilaa asiakasihmisen äänelle ei ole. Työntekijäihminen saattaa asettua monimuotoistuvassa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä syntyvissä relaatioissa mekaanista tietoa antavaan, opettajamaiseen rooliin. Näin etäännyttään ymmärtävän oppimisen ja tätä myötä yhteisen ymmärryksen rakentumismahdollisuudesta.

”Voi olla ihan sitäkin, et niille [asiakkaan kertomuksille omasta taustastaan] ei anneta tilaa. Ja varmaan ajatellaankin, että tämä asia on uusi asia sinulle, joten minäpä kerron sinulle, miten tämä asia menee.”
(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Kun tilaa asiakkaan äänelle ei synny, osaratkaisuja saatetaan lähteä luomaan yksinomaan työntekijäihmisten määritelmistä ja ymmärryksestä käsin.

”Useinhan se on sitä, että me, ketkä tullaan samanlaisesta taustast suunnilleen kaikki, mietitään, mitä tää kotoutuja tarvii.”

(Tutkimuksen osallistuja 9, työntekijäihminen)

Huolen helpottumisen kannalta on tärkeää, että asiakasihminen subjektiiviset määritelmät hänen ongelmistaan ja avun tarpeestaan näkyvöityvät. Jos ongelmavyyhti ymmärretään väärin, osaratkaisut voivat myös olla vääriä. Tämä tuottaa väistämättä negatiivisia palvelukokemuksia ja turhautumista sekä asiakasihmisille että palvelua tuottaville työntekijäihmisille. Asetelma on hankala, koska ollaan tekemisissä kompleksisten ihmiselämän ongelmien kanssa, joita on hankala sanoittaa.

Ymmärryksen ja arvioinnin vajeita on aineistoni mukaan nähtävissä eri puolilla palveluekosysteemiä. Aikaisemmissa tutkimuksissa on todettu, että sosiaalipalvelut ovat luonteeltaan hankalasti ymmärrettäviä. Palveluiden ”menetelmät voivat olla epätarkkoja, lopputulos epävarmaa ja ennustamatonta” (Haverinen ym. 1998, 85). Erilaisten sosiaalipalveluiden tehtävän ja tarkoituksen määrittäminen on työntekijäihmisille itselleenkin hankalaa. Aineistoni osoittaa, että tehtävien hahmottamattomuus hankaloittaa vastavuoroisen ymmärryksen kehittymistä. Tieto siitä, mikä on sosiaalipalveluiden työntekijöiden varsinainen tehtävä ja mahdollisuudet auttaa, jää hiljaiseksi ja näkymättömäksi asiakasihminen näkökulmasta.

”Heidän työtä oli niin vaikea ymmärtää. Hän kertoi minulle, että jos sinulla on mitään ongelmia elämässä, tule tänne. Mutta sitä oli aluksi todella vaikea ymmärtää.”

(Tutkimuksen osallistuja 10, asiakasihminen)

”On tosi vaikea kuvailla, esimerkiksi jos joku mun ystävä kysyy, et mitä mä teen, niin sitä on kauheen vaikea sanottaa, koska se on niin laajaa... laaja-alaista ja monipuolista. Jotenkin sitä on mun mielest kauheen vaikee sanoo.”

(Tutkimuksen osallistuja 25, työntekijäihminen)

Kun työntekijöiden tehtävänkuvaa ei ymmärretä, avun realisoituminen vaikeutuu. Ajatus siitä, että erilaisista sosiaalipalveluista voi saada apua kaikenlaisiin ihmiselämän ongelmiin, jää hyvin laveaksi määritelmäksi, johon on vaikea tarttua. Kun määritelmä on liian laava, kukin täsmentää sitä omalla tavallaan, oman kokemustietonsa pohjalta. Tämän johdosta syntyy väärinymmärrystä ja pettymyksiä.

”Me ei nähdä asiakkaan kanssa sitä tilannetta ja sitä sosiaalityöntekijän tai sosiaalitoimen roolia samanlaisena... Asiakkaan näkökulma saattaa olla se, että sinä olet minun sosiaalityöntekijä, sinun pitäisi auttaa. Ja sehän on aivan totta. Mutta mitä se auttaminen on kussakin tilanteessa? Se ei oo sitä puolesta tekemistä. Toki se voi sitä jossain kohtaa olla, ja hyvin paljon varsinkin alkuvaiheessa se

sitä on, mutta ei se voi olla sitten koko ajan. Sit tulee ristiriitatilanteita. Et miksi sinä et auta ja sit nää, et minä en osaa kieltä. Minä... olen uusi täällä ja näin ja sit... ne toistuu, vaikka olisikin asunut jo useamman vuoden Suomessa. Sit sitä keskusteluu koittaa käydä ja alusta alkaenkin koitan tuoda sitä asiakkaille esiin, että täällä tuetaan sitä omaa toimijuutta ja siihen tähdätään. Mut, kaikilla on omat syynsä, [et] ei sitä bahmota samalla tavalla.”

(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Kaikessa sosiaalipalvelut eivät pysty ihmisiä auttamaan. Mutta missä asioissa apua sitten on tarjolla? Sen sanoittaminen, missä konkreettisissa asioissa sosiaalipalveluissa pystytään auttamaan, jää aineistoni mukaan toisinaan täysin sanoittamatta, tietona hiljaiseksi. Samanaikaisesti sosiaalipalveluiden ekosysteemin merkityksen ymmärtäminen ei ole yhdentekevää, sillä se on itsessään huolta helpottava asia, eli se auttaa avun realisoitumisessa. Jo pelkkä tieto sosiaalipalveluekosysteemin olemassaolosta ja sen roolin ymmärtämisestä suhteessa omaan elämään voi tuoda asiakasihmisille mielenrauhaa, joka auttaa lievittämään huolia silloin kun kohtaa kompleksisia ihmiselämän ongelmia. Turvaverkon olemassaolo voi olla erityisen merkityksellinen kontekstissa, jossa asiakkaalla ei ole samassa maassa välttämättä muunlaista turvaverkkoa, kuten perhettä ja läheisiä.

”Jos ajattelen, [että] mistä pidän eniten, niin se on se, että on se turvaverkko,... vaikka en ole oikeastaan saanut nauttia siitä. Se on turvaverkko, joka on siellä... Vaikkakin ei ollenkaan minun kohdallani... Se on turvaverkko.”

(Tutkimuksen osallistuja 21, asiakasihminen)

Hyvinvointipalveluiden asema turvaverkkona on tunnistettu myös muissa tutkimuksissa. Lydia Heikkilä, Elsa Laiti-Hedemäki ja Tuuli Miettunen (2019, 133) kuvaavat hyvinvointipalveluita ”potentiaalisen arjen pärjäämisen turvaverkostona, joka on hyödynnettävissä tarpeen tullen”. Ajatus tällaisen systeemitason turvaverkon puutteesta omalla kohdalla voi johtaa pettymyksiin ja kielteisiin kokemuksiin, esimerkiksi epätasa-arvon tuntemuksiin, kuten aineisto-otteeni kertoo.

”Systeemissänne on jokin pielessä. Sitä ei ole pystytty pitämään riittävän yksinkertaisena tapausmäärän kasvaessa. [...] Siellä on paljon harmaita alueita... ehkä perustelut eivät ole selkeitä. Turvaverkko on olemassa, muttei aidosti kaikille. Siellä on joitain aukkoja... Ja rehellisesti sanoen, [systeemi] on selvästi epäreilu.”

(Tutkimuksen osallistuja 21, asiakasihminen)

Kun eri syistä syntyvät negatiiviset tunteet palveluekosysteemiä kohtaan kasvavat, voivat nämä levitä sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin ulkopuolelle, muihinkin

relaatioihin ja viranomaiskohtaamisiin. Aineistoni mukaan erilaiset ihmisten välille syntyvät vastavuoroiset ymmärrysvajeet voivat aiheuttaa tällaisia tunteita.

”[Epätarkoituksenmukainen] tulkkaus voi synnyttää ennakkoluuloja viranomaisia kohtaan.”

(Tutkimuksen osallistuja 31, tulkki-ihminen)

Ymmärrysvajeet voivat johtaa myös asiakasihmisten uskuottamuksen horjumiseen ja tätä kautta siihen, ettei apua systeemistä enää haeta lainkaan.

”Se ei halunnu mitään, koska sille oli tullu semmonen kokemus, että täältä sosiaalista ei oo ikinä autettu heitä. Niin sitten hän ei pystyny ottamaan [enää] mitään vastaan”

(Tutkimuksen osallistuja 9, työntekijäihminen)

Yhteisen ymmärryksen rakentuminen siitä, mitä sosiaalipalveluilta voi odottaa, on aineistoni mukaan hidasta ja jopa sattumanvaraista. Systeemiä kohtaan syntyvä ymmärrys alkaa rakentua Suomeen muuton jälkeen ja on riippuvainen tiedosta, jonka asiakasihminen saa kulloinkin käsiinsä. Monet Suomeen aikuisina muuttaneista asiakasihmisistä muuttavat Suomeen ilman järjestelmää koskevaa eksplisiittistäkin tietoa.

”Meillä ei ollu [lähtömaassamme] yhtään tietoa Suomesta, ei yhtään.”

(Tutkimuksen osallistuja 1, asiakasihminen)

Tieto ja ymmärrys alkavat kertyä kokemusten kautta sitä mukaa kun palvelujärjestelmän kanssa ollaan tekemisissä. Aineistoni näyttää, että toisinaan jonkinlaista hiljaista tietoa on saattanut ennen Suomeen muuttoa jo kertyä. Tämä on kuitenkin edelleen irrallista omista kokemuksista, kuten seuraavat aineisto-otteet osoittavat.

”[Ennen Suomeen muuttoa] tiesin jotain asioita, ... kuten, että lapsen saatuasi sinulla on paremmat tuet... ja, että lastenhoito on paremmin tuettua. En paljon... tiesin jotain...Tiesin, että täällä on terveydenhuolto.”

(Tutkimuksen osallistuja 17, asiakasihminen)

”Kuulin, että [palvelut eivät ole] hyviä... Kaikki on hidasta.”

(Tutkimuksen osallistuja 3, asiakasihminen)

”Suomalaiset ystäväni, [...], kertoivat palasissa järjestelmästä täällä, mutta he aina valittivat siitä, että julkiset palvelut ovat aika hitaita.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Suomessa kasvaneilla henkilöillä voidaan olettaa olevan hallussaan jonkin verran kokemuseräistä tietoa, joka auttaa ymmärtämään erilaisten sosiaalipalveluiden toimintalogiikkaa. Aineistoni mukaan aikuisina Suomeen muualta muuttaneilla tällaista tietoa ei välttämättä ole lainkaan.

”Emme ole koskaan nähneet Kela. Emme edes tiedä, mikä on Kela. Ja meidän pitäisi löytää lomakkeet ja tehdä kaikkea.”

(Tutkimuksen osallistuja 20, asiakasihminen)

”He [työntekijät] sanovat, että se on sinusta kiinni. He sanovat näin, koska heillä itsellään on jo niin paljon tietoa systeemistä. Se on ok. He voivatkin vain tehdä päätöksen. He tietävät mitä vaihtoehtoja heillä on, mutta he eivät ymmärrä, että kaikilla ei ole sellaista tietoa, koska he eivät ole kasvaneet täällä [Suomessa].”

(Tutkimuksen osallistuja 22, asiakasihminen)

Aineistoni osoittaa, että monet aikuisina Suomeen muuttaneet asiakkaat ovat vasta alkuvaiheessa oman Suomen sosiaaliturvajärjestelmään ja sosiaalipalveluihin liittyvän eksplisiittisen ja erityisesti hiljaisen tietoperustansa rakentamisen kanssa. Tätä kautta he ovat epätasa-arvoisessa asemassa osaratkaisuihin liittyvän yhteisen ymmärryksen muodostumisen näkökulmasta.

”Ei kaikki tiedä, että ne palvelut on heillekin ja ei välttämättä tiedä, että mitä ne on... Niin miten sitten, miks ne sit lähtis sinne, jos ei ne tiedä, mikä se on.”

(Tutkimuksen osallistuja 9, työntekijäihminen)

Aineistoni tuo näin esiin merkittävää tiedollista epätasa-arvoa, joka toisinaan työntekijäihmisten ja asiakasihmisten välillä vallitsee erilaisiin sosiaalipalveluihin liittyvän tiedon ja sitä kautta yhteisen ymmärryksen syntymisen näkökulmasta. Monet työntekijäihmiset ovat sosiaalipalveluiden toimintalogiikkaa vuosia korkeakoulussa opiskelleita henkilöitä, joilla on tämän myötä kertynyt merkittävä määrä eksplisiittistä tietoa sosiaalipalveluista. Lisäksi heillä on työkokemuksensa puolesta hallussaan runsas määrä järjestelmän toimintaan liittyvää kokemuseräistä ja hiljais-tietoa. Palaan hiljaisen tiedon ja eksplisiittisen tiedon merkitysten äärelle suhteessa avun realisoitumiseen tutkimuksen alaluvussa 4.2.2.

”Ajattelen niin, että ongelma on se, että [työntekijät] eivät ymmärrä, että me emme tiedä. [...] Ehkä tulet maasta, jossa tällaisia palveluita ei ole edes olemassa. Mutta suomalaiset eivät ajattele... se on ymmärrettävää, etteivät he tiedä, miten he voisivat tietää? Mutta ongelma ei ole se, että he eivät haluaisi informoida meitä, vaan se, että he eivät vain ymmärrä, että sellaiseen on tarve. Koska heille

nämä asiat ovat niin itsestään selviä. Joten heidän kysymyksensä on, miksi sinä sen haluat tietää? Monissa maissa ei ole sosiaalipalveluita tai ne ovat erilaisia kuin Suomessa. Mutta täällä... nämä ovat normaaleja ja odotettuja.”

(Tutkimuksen osallistuja 31, asiakasihminen)

Epätasa-arvoisuutta ja ristiriitaisuutta ilmenee myös sen suhteen, mitä yhteisen ymmärryksen syntyminen ja ongelmien määrittelysten löytyminen kullekin palveluekosysteemin ihmisosalle merkitsee. Aineistoni tuo esiin, että toiselle yhteisen määrittelyn alla olevat ongelma-tyydyhdit ovat stressaavia, pelottavia ja ahdistavia, kun taas toinen voi parhaimmillaan oppia ja saada toisen tarinoiden kuuntelun myötä syvyyttä ja kiitollisuutta omaan elämäänsä sekä ansaita oman elantonsa.

”Tää on todella arvokas asia, saada työpaikka, saada palkka, se mitä ne asiakkaatkin toivoo. Ja saada tietysti sitä kautta itelleen koulutusta ja osaamista ja kaikkee hyvinvointii, mitä meille tekeminen tuo. [...] [Tämä työ] on antanu sen mahdollisuuden tuntee niin paljon ihmisten henkilökohtasta elämää ja ajatuksia ja siihen liittyy tietysti paljon pettymyksiä ja monenlaista epärealistisuutta, toivottomuutta, sairautta. Mut jotenki on ymmärrys tästä elämästä. Loppuviimein se [auttaa] omaa kehittymistä ihmisenä. Se on semmonen hyvin kokonaisvaltanen ja iso asia.”

(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

Yhteisymmärryksen syntyminen on tästä lähtökohtaisesta epätasa-arvoisesta ja ristiriitaisesta asetelmasta johtuen työlästä.

Aikaisemmat tutkimukset heijastavat, että tarjolla olevan avun määrittelyn lisäksi myös avuntarpeen ja asiakasihmisten ongelma-tyydyhtien määrittely on kompleksista. Määrittely voi olla jopa mahdotonta. Horst Rittelin ja Melvin Webberin (1973, 159) sanoin viheliäisten ongelmien osalta ”Yksi hankalimmista ongelmista on ongelmien määrittely (sen tietäminen, mikä erottaa koetun tilan halutusta tilasta) ja ongelmien paikantaminen (sen löytäminen, missä kompleksissa kausaalisissa verkostoissa vaiva oikeasti lepää)”. Ongelmista kertominen ei näin ollen ole myöskään erilaisten sosiaalipalveluiden kontekstissa yksinkertaista. Tämän on tunnistanut myös Anneli Pohjola. ”Vaikeiden kokemusten sanoittaminen voi olla hankalaa asioiden sekavan vyyhtiytyymisen ja tunnekuormituksen vuoksi. Oman elämän kipupisteiden jakaminen vaatii henkistä kasvua ja etäisyyden ottamista arjessa elettyihin tilanteisiin. Lisäksi toistuva kokemusten kertominen palauttaa herkäät asiat yhä uudelleen kohdattaviksi” (Pohjola 2017, 313). Tämän tutkimusaineistoni mukaan avun toteutuminen on siis hyvin kompleksista, sillä sitä määrittävät vaikeudet määritellä sekä tarjolla oleva apu että sanoittaa avun tarve. Molemmat näistä määritelmistä ovat myös luonteeltaan dynaamisia. Avun tarve ja mahdollisuudet auttaa voivat vaihdella eri ajankohtina. Siksi yhteisen ymmärryksen rakentamisessa

on keskeistä lähteä aina liikkeelle ”nollasta”, kuitenkin samanaikaisesti se tiedostaen, että vaikka asiakeskustelu lähtee nollasta, ihmiset eivät tätä tee. He rakentavat tietoaan aina aikaisemman tietovarannon pohjalta ja kokemuksiin aina aikaisempien kokemusten pohjalta.

”[On tärkeää, että] ihminen saa ite määritellä, et... mikä sen se asia on. [...] Oon lähteny aina siitä, et jos täs asiakkaalle on kaikist tärkein se perhe, ei me edes puhuta mistään muusta. Me laitetaan se asia vireille ja tehdään se, mitä me pystytään ja sit me voidaan siirtyä niihin muihin asioihin.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Yhteistä ymmärrystä rakennetaan olemassa olevan kielitaidon pohjalta. Yksi ongelma-alue on avun äärelle rakentuvan molemminpuolisen ymmärryksen merkittävistä esteistä monimuotoistuvien sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin kontekstissa on sekä asiakasihmisten että työntekijäihmisten kokemuksesta yhteisen kielen puute. Eräs työntekijä, joka on itse ollut myös erilaisten sosiaalipalveluiden asiakkaana, kiteyttää kieliongelman ytimen:

”Jos et osaa kieltä, sä häviit. Et pysty hoitamaan omia asioita.”

(Tutkimuksen osallistuja 26, työntekijäihminen)

Kieli on siis myös palvelun saavutettavuuden kynnyskysymys. Tämä on tunnistettu myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Manu Rantasen, Ilkka Lehtolan, Torsti Hyyryläisen ja Mervi Hiltusen mukaan silloin kun palvelua on tarjolla silloin kun asiakkaat sitä tarvitsevat ja palvelu tarjotaan asiakkaiden ymmärtämällä kielellä, voidaan palvelun saavutettavuuden tasoa kutsua hyväksi (Rantanen, Lehtola, Hyyryläinen & Hiltunen 2012, 13–14). Asiakasihmisen ja työntekijäihmisen kielitaitojen tulee kohdata, jotta jaettua ymmärrystä ongelmista, huolista ja tarjolla olevista osaratkaisuksista voi syntyä.

Aineistossani kieleen viitataan usein hyvin yksipuolisesti asiakasihmisten kielitaidon puutteena. Ikään kuin asiakasihmisen kielitaidon puute olisi kielitaitojen kohtaannon puutteellisuuden keskeisin selittävä piirre.

”Täs on niin paljon sitä, mikä liittyy siihen, et ei ymmärrä tätä kieltä. Ja jos ei oo kieltä, ei tätä yhteiskuntaa tunneta.”

(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

Samanaikaisesti aineisto osoittaa, että kieliongelma ei välttämättä kuitenkaan ratkea yksipuolisella suomen kielen oppimisella. Tämä tekee kieliongelmastakin vastavuoroisen.

”Jos puhut väärää suomea he eivät tajua, mistä puhut.”
(Tutkimuksen osallistuja 2, asiakasihminen)

Myös Jan Blommaert toteaa tutkimuksissaan, että vastaanottavan maan kielen oppiminen ei koskaan riitä. Maahan muuttavilta odotetaan vastaanottavien maiden kielten ”standardilajikkeiden” oppimista. Mutta, ”standardikielen oppiminen tarkoittaa käytännössä sitä, että pitää omaksua yksi tietty rekisteri”, jonka ajatellaan olevan universaalisti käyttöönotettavissa (Blommaert 2013, 195). Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemeissä eivät törmääkään yksinomaan suomen kieli ja jokin toinen kieli. Siellä kohtaavat erilaiset kielten rekisterit. Lisäksi siellä törmäävät erilaiset sanastot eli ”ammattilaisten erikoiskieli” ja ”asiakkaiden maallikkokieli” (Pohjola 2010) sekä monet muut kielen eri sävyt. Erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin valtakielinä toimii viranomaiskieli, joka on oma kielilajinsa. Erilaisia kielilajeja kuvataan ammattilaisten suomen kielen käytön tutkimuksissa myös ammattialojen tai erityisalojen kielinä, joka viittaa niihin kielenkäytön piirteisiin, kielelliseen ainekseen ja kielellisiin strategioihin, jotka tietyllä ammattialalla työskentelevän tulee hallita. Tähän liittyy muun muassa erityinen sanasto, joka kullakin ammattialalla on käytössä sekä kyseisen sanaston hallinta. (Tervola 2019.) Esimerkiksi lääketieteen alalla sama asia voidaan sanoa hyvin eri tavoin riippuen siitä, kenen kanssa keskustellaan. Ammattialan kieli on ammattilaiselle itselleen hyvin tuttua ja arkista, koska se opitaan jo opiskeluaikana samalla kun opiskellaan muutakin alaan liittyvää keskeistä tietoa (mm. Tervola 2019; Fraser 2005).

Ammattilaisten kielilajin omaksuminen auttaa asiakkaita liikkumaan palveluekosysteemeissä kohti hakemaansa osaratkaisua. Tämä koskee myös suomenkielisiä asiakkaita. Kieli voi luoda etäisyyttä asiakkaan ja työntekijän välille. ”Palvelutyön kieli” voi myös ”objektivoida ihmistä”, eikä se siis välttämättä tue yhteisen ymmärryksen rakentumista (Pohjola 2010). Koska kieli rakentaa todellisuutta, kielten kohtaamattomuus voi aiheuttaa merkittäviä esteitä avun muodostumisen tielle kun toisen todellisuuteen ei päästä käsiksi. Matthies, Svenlin ja Turtiainen (2021, 193) ovat havainneet tutkimuksissaan, että ”mitä lähempänä sosiaalityöntekijän kohtaamisen tapa, toimintaympäristö ja kieli ovat asiakkaan omaa elämismailmaa, sitä helpompaa asiakkaan ja työntekijän on puhua ’oikeista asioista’”. Työntekijöiden kommunikaatitapa, joka saattaa ilmentyä asiakkaalle ”etäisenä” ja ”tylynä”, voi jopa estää asiakassuhteen syntymisen kokonaan. Samoja piirteitä näkyy myös tässä tutkimuksessa.

”Tokihan mä teen sitä suomalaistenkin kanssa, että mä kysyn, et ymmärrätkö... ja selitän ja saatan kerrata moneenki kertaan, et nyt tämä ja tämä ja tämä... mut, ehkä sit maahanmuuttajien kans se on semmost... vähän... tönkömpää.”
(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

Tämä on kriittistä, sillä juuri työntekijä-asiakassuhteen eli palveluekosysteemin keskeisimmän relaation muodostuminen on välttämätöntä avun realisoitumiseksi. Toisinaan kieli voi tulla tämän esteeksi.

Aineistoni mukaan kieli on kysymyksenä vastavuoroinen ja siihen liittyvät taidot rakentuvat vastavuoroisesti. Myös työntekijäihmisen kielitaidot sekä kielen sopeuttamisen taidot vaikuttavat kielitaitojen kohtaantoon. Kielen kohtaannon syntyminen vaikutetaan siis myös rakenteilla, jotka suovat työntekijöille luvan ”epätäydellisen” ja ”epäammattimaisen” kielen puhumiseen. Tämän luvan puute heijastuu asiakasihmisiin siten, että toisinaan he kokevat, että heitä ei palvella lainkaan. Tämä johtaa turhautumiseen ja suuttumukseen, asiakasihmisen kertomus osoittaa.

”On hienoa, että ihmiset, jotka yrittävät käsitellä tilannettasi, yrittävät ainakin suurimmassa osassa tapauksia puhua englantia... Yleensä en halua hoitaa omia asioitani suomeksi, mutta jos minua yhtään epäilyttää, etten ehkä ymmärtäisi kaikkea, käytän englantia... joten halusin hoitaa tämän asian ensin englanniksi. Joten soitin heille. Puhelinnumero oli ehkä englanniksi ja nettisivu oli suurimmaksi osaksi suomeksi... Naishenkilö vastasi puhelimeen. Esittelin itseni englanniksi ja hän laittoi luurin korvaani. Mistä syystä? Ajattelin, että ok. Ehkä puhelinyhteys, tai jotain. Soitin uudestaan. Sama tapahtui ja ajattelin, että ei tämä voi olla sattumaa. Soitin uudestaan ja muutin kielen suomeksi... Kun sanoin ”hei” suomeksi ja aloin puhumaan suomea, hän vastasi minulle... Kerroin hänelle, että se ei ole kovin kivaa, että kun yritin puhua sinulle englanniksi, et edes yrittänyt. Sitten hän sanoi, että jos haluan puhua jotain englanniksi, hänen tulisi siirtää puheluni kollegalleen koska hän ei puhu englantia. Hän sanoi tämän suomeksi. Olin todella vihainen tästä.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Aila-Leena Matthiesin ym. mukaan työntekijäihmisen kielen tuominen lähemmäs asiakkaan omaa elämismaailmaa on yksi mekanismi työntekijän ”muodollisesta viranhaltijan roolista” irtautumiseen. Tämän irtautumisen kautta työntekijästä tulee auttaja. Tätä kautta työntekijä ja asiakas pääsevät kohtaamaan toisensa ihmisinä (Matthies ym. 2021). Molempien kielitaitoja tarvitaan siihen, että jaettua ymmärrystä syntyy. Tervolan mukaan kielitaito on yksilöiden subjektiivista kykyä käyttää kieltä (Tervola 2019). Oman aineistoni mukaan kielitaito on myös tämän mahdollistamista vastavuoroisuuden kautta. Aineistoni osoittaa, että kielitaitojen kohtaanto edellyttää ymmärtävää oppimista molemmilta osapuolilta.

”Aina me sanotaan, että maahanmuuttajan pitää oppia, maahanmuuttajan pitää osata, Mutta toisin päinkin [...]. Meidän pitää osata.”

(Tutkimuksen osallistuja 26, työntekijäihminen)

Aineistoni mukaan sekä asiakasihmiset että työntekijäihmiset tarvitsevat kykyä käyttää ja ymmärtää toinen toistensa käyttämää kieltä ja sen vaikutuksia palveluekosysteemin sisäisissä kohtaamisissa. Molemmat tarvitsevat myös kykyä sopeuttaa omaa kieltänsä siten, että toisen osapuolen mahdollisuus ymmärtää vahvistuu.

”Ku kieli on sama, vuorovaikutus on helpompaa... Se on mutkattomampaa. Sit ku... toisella ei oo suomen kieli yhtä sujuva, kun mulla, niin silloin tietenkäin täytyy se vuorovaikutus pyrkiä sopeuttamaan siihen toisen... tasolle, et hän varmasti ymmärtää.”

(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

Kuten yllä olevasta otteestakin näkyy, toisinaan kielitaitojen kohtaannon ongelman ratkaisuksi ehdotetaan yksipuolisesti asiakasihmisten suomen kielen oppimista. Tämä ei kuitenkaan ole ratkaisu kielitaitojen kohtaanto-ongelmaan. Lisäksi aineistoni tuo esiin, että suomen kielen kehittäminen keskellä kompleksisia ihmiselämän ongelmia ja niiden aiheuttamia huolia on odotuksena erittäin vaativa. Kielen oppimisen tilanne voi olla erilaisten sosiaalipalveluiden asiakasihmisen näkökulmasta hyvin vaikea. Kompleksisten ihmiselämän ongelmien aiheuttamien huolten keskellä asiakasihmisen voimavarat kanavoituvat kompleksisen elämäntilanteen muiden, kriittisemmiksi koettujen ongelmien ratkaisemiseen, eikä voimavaroja kielen oppimiselle täten ole välttämättä jäljellä, kuten asiakasihminen seuraavassa aineisto-otteessani kuvaa.

”Suomen kieleni on kauhea ja kävin jollain tunneillakin, mutta en vain jotenkin... se on niin vaikeaa. Minulla on niin paljon muita asioita mielessäni. Joo, se on varmaan syy sille.”

(Tutkimuksen osallistuja 17, asiakasihminen)

Vaivannäkö, jota asiakasihmisiltä palvelun saavutettavuuden näkökulmasta vaaditaan, näyttäytyy kohtuuttomana suhteessa tilanteeseen, jossa he elävät. Uuden kielen oppiminen nousee yhdeksi erilaisten sosiaalipalveluiden saavutettavuuden piirteeksi. Kun kielitaidot eivät kohtaa, lisää se asiakasihmisen ongelmavyöhydin kompleksisuutta, koska yhteistä ymmärrystä avun tarpeesta ja tarjolla olevista osaratkaisuisista ei voi syntyä. Tämä synnyttää lisää negatiivisia tunteita, kuten turhautumista. Tämänkaltaisia negatiivisia tapahtuma- ja tunnekierteitä eli negatiivisia kausaalisia syklejä löytyy palveluekosysteemistä aineistoni mukaan useita.

”Kun soitat vaikka Kelaan, toisinaan langan toisessa päässä oleva ihminen ei tietenkään välttämättä aina ymmärrä, mitä yrität hänelle kertoa. Ja vaikka selittäisin osittain suomeksi ja osittain englanniksi, on se silti todella turhauttavaa, kun olet ongelmien keskellä, ja he eivät ymmärrä sinua tai et pysty itse täy-

sin selittämään itseäsi, saada heitä ymmärtämään minkälaista apua tarvitset.”
(Tutkimuksen osallistuja 23, asiakasihminen)

Mitä enemmän kompleksisuutta lisääviä ominaisuuksia asiakasihmisen tilanteessa on, sitä enemmän avuntarpeen ja tarjolla olevien osaratkaisujen määrittäminen monimutkaistuu. Kielitaitojen kohtaamattomuus johtaa siihen, että ymmärrys asiakasihmisen ongelmista sekä niihin liittyvistä huolista ja avun tarpeesta kaventuu. Toisinaan apu jää aineistoni mukaan hakematta kielitaitojen kohtaamattomuuden takia, kun tämä yhdistyy esimerkiksi vähäisiin voimavaroihin, rajattuun muistiin tai ongelmaan liitettyyn stigmaan.

”Sanotaan, [että] pitäis mennä sinne varaamaan aika [...]. Asia unohtuu, kun ei jaksa tai ei osaa kieltä. [Ei tiedetä], miten mennä hakemaan [apua], kuka vois soittaa tai ei haluta, että muut tietää, [että] on sellaisia ongelmia. Asia jää kokonaan hoitamatta tai hakematta.”

(Tutkimuksen osallistuja 2, asiakasihminen)

Ratkaisuna kielitaitojen kohtaannon rakentumiseksi nimetään myös omakielisten palveluiden tarjoaminen.

”[Olisi hyvä], että se [palvelu] ois omakielinen, heil olis oikeesti mahdollisuus omakielisesti kertoa mahdollisimman monisanaisesti ja laajasti siitä, että mitä hän on kokenut tai mitä hän tavoittelee, ettei se jää sen kielitaidon varaan, että minä haluan suomen kielikurssi tai muuta vastaavaa, mikä on niin tyypistynä kuva siitä, että mitä hän tarvitsee tai haluaa”

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Kielten kohtaannon rakentaminen on kompleksista, eikä näin ollen sen rakentamiseen ole yksinkertaista ratkaisua. Omakielisten palveluiden rakentaminen on vaihtoehtona kompleksinen Suomessa puhuttujen kielten määrän takia. Mitä näistä kielistä tuodaan palveluiden virallisiksi asiointikieliksi, on suuri kysymys itsessään. Toisaalta aineistoni osoittaa, että asiakasihmisten asiointikielen taito ei aina välttämättä vastaa äidinkielen tasoa silloinkaan, kun asioidaan jollain muulla kielellä kuin suomella, eikä se voi näin ollen näissäkään tilanteissa kohdata asiantuntijakielen vaatimusten kanssa.

”Maahan muuttaneet ihmiset, jotka tarvitsevat [Kelan nettisivuja], tarvitsevat ehkä juuri tiettyä, erityistä tietoa. Luultavasti he tarvitsevat tätä myös yksinkertaisella englannilla, koska ei kaikki tänne tulevat puhu sitä äidinkielenään. Englanti on luultavasti [monen] kolmas tai joku muu kieli.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Kielitaitojen kohtaamattomuuden kasvaessa ja tätä myötä asiakasihmisen tilanteen kompleksoituessa tulkki-ihmiset astuvat toisinaan kuvaan. Tulkkauskään ei kuitenkaan takaa kielitaitojen kohtaannon rakentumista, yhteisymmärryksen syntymistä ja avun realisoitumista, kuten alla oleva ote aineistostani heijastaa.

”Joskus tuntuu, et tulkki ei välttämättä käännä kaikkee, tai sit se selittää jotain omiaan siellä välillä.”

(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

Aineistoni mukaan tulkki-ihmisen, asiakasihmisen ja työntekijäihmisen subjektiiviset ominaisuudet vaikuttavat siihen, syntykö heidän välilleen ymmärrystä vai ei. Tulkkaus artefaktina ei yksin tätä tee. Toisaalta tämä ei myöskään realisoitu yksipuolisen kielen oppimisen kautta. Onnistunut tulkkaus edellyttää eri osapuolten subjektiivisuuden tunnustamista, jotta tulkkaus auttaa juuri sitä asiakasihmistä, joka on palveluiden puoleen kääntynyt, ja juuri sitä ihmistä, joka palveluissa tämän asiakasihmisen kohtaa.

”Useimmiten tulkit on hyvin ammattitaitoisia ja minunhan täytyy luottaa siihen, että hän tulkkaa sen, mitä minä sanon, mitään lisäämättä ja mitään pois jättämättä ja minä-muodossa. Mut joskus huomaa sen, että tulkit lisää siihen oman vaikutelman tai he puhuu huomattavasti pidempään, mitä minä oon sanonu tai huomattavasti lyhyempään, mitä minä oon sanonu ja mä joudun kysymään häneltä, että oliko tässä jotain... Mun pitää tarkkailla sitä tulkin työtäki siinä samalla, kun mä yritän keskittyä siihen asiakkaan kuuntelemiseen. Se on häiritsevää. Ja kerran oli semmoinen asiakastapaaminen, missä oli tulkki, jolle piti sanoa lukemattomia kertoja, että voitko kääntää tän mun äsken sanomani... Todella ärsyttävää. Sitten hän myös lisäsi omia suosituksiaan, että hän sano meille esimerkiksi työntekijöille, että pitääkin sano asiakkaalle, että kyllä hänen kannattaa sinne mennä eikä siihen toiseen paikkaan, mikä oli vaihtoehtona. Mä olin silleen, että sun ei pidä ottaa kantaa tähän asiaan, sä oot puolueeton osapuoli ja tulkkat vaan sen mitä me puhutaan... Niitä on harvoin, mut on tullut vastaan, että tulkki ylittää ne toimivaltuutensa tai on niinku epäammattimainen ja sitten herää semmoinen kysymys, että millainen kuva tälle asiakkaalle muodostu siitä asiasta, mitä minä yritin hänelle esittää.”

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Epäonnistuneeksi koettu tulkkaus aiheuttaa työntekijäihmiselle ärsytystä ja estää yhteisen ymmärryksen syntymistä. Pahimmillaan tällainen tulkkaus lisää myös kompleksisuutta asiakasihmisen ongelmavyöhytyyn, kuten yksi tulkki-ihmisistä toteaa.

”Jotkut asiakkaat ovat niin kyllästyneitä epäpäteviin tulkkeihin, että he ovat valmiita maksamaan omasta taskustaan, syömään vähemmän, jotta he saisivat ammattitulkin”

(Tutkimuksen osallistuja 31, tulkki-ihminen)

Myös Anna Nikupeteri, Henna Nurmi, Lauri Lantela, Jaana Leinonen, Kati Kallinen, Tuija Turunen ja Merja Laitinen (2021, 76) ovat todenneet hyvinvointia tukevien lähipalveluiden saavutettavuutta koskevassa tutkimuksessaan, että ”maahanmuuttajien näkökulmasta tulkit voivat [...] muodostua palvelussa asioinnin esteeksi”. Tulkkaukseen liittyvä kompleksisuus liittyy myös tulkkauksen merkityksen ymmärtämiseen. Tulkki-ihmisten näkökulmasta heidänkään työtehtäväänsä ei aina ymmärretä. Aineistoni kertoo, että ymmärtämättömyyttä esiintyy palveluekosysteemissä monin eri tavoin.

”Monet viranomaisista eivät tiedä, miten tulkin kanssa työskennellään.”

(Tutkimuksen osallistuja 31, tulkki-ihminen)

”Tulkkauslalla ollaan edelleen aika tuntemattomalla alueella, vaikka se onkin Suomessa aika vanha ammatti. Siitä asti, kun oli Ruotsin valta ja Venäjän valta, koko ajan tulkki on ollut läsnä ja näkyvä. Mutta jostain syystä se on ollut eliitin, tai pienen ryhmän näkyvissä ja palvelussa oleva. Niin se ei vielä ole asettautunut samalla lailla.”

(Tutkimuksen osallistuja 30, tulkki-ihminen)

Tulkki-ihmisten toimijuuden ymmärtämisen vajeita on tunnistettu myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Tämän syyksi on nimetty aikaisemmissa tutkimuksissa muun muassa tulkkauksen monikerroksisuus, jota määrittävät muun muassa kielen eri variaatiot ja niihin liittyvät tulkki-ihmisen tekemät valinnat, jotka saattavat jäädä työntekijäihmiseltä havaitsematta, sekä tulkki-ihmisen ja asiakasihmisen kohtaamisiin vaikuttavat aikaisemmat kohtaamiset, joista työntekijäihminen ei välttämättä ole tietoinen. Tulkki-ihmisten, työntekijäihmisten ja asiakasihmisten väliset kieli-ideologiset erot voivat vaikuttaa siihen, mitä tulkki-ihmiseltä toimijana odotetaan. (Rautavuoma & Turtiainen 2018.)

Oman tutkimusaineistoni mukaan ydinongelmaksi muodostuu se, että artefakti ”tulkkaus” ja ihminen ”tulkki” koetaan yhdeksi ja samaksi, vaikka nämä eivät sitä aineistoni mukaan ole. Tulkki-ihmiset korostavat, että tulkkaus on väline, jota tulkki-ihminen avun realisoitumiseksi käyttää. Simultaanisen tulkkauksen onnistuminen on riippuvainen erilaisista tulkki-ihmisten subjektiuteen liittyvistä ominaisuuksista. Myös Isolahden mukaan tulkkauksen laatu on ”suhteellinen ilmiö, joka on vahvasti sidoksissa tulkkaustapahtuman ja tulkkaustapahtuman osallistujien ominaisuuksiin” (Isolahti 2014, 34). Osallistujien subjektiivisia ominaisuuksia,

jotka vaikuttavat tulkkauksen laatuun, ovat muun muassa tulkattavan henkilön tai puhujan tapa puhua eli se, miten hän jäsentää ja esittää puhetta. Lisäksi tällaisia ominaisuuksia ovat tulkattavan asema, asenteet ja intentio. Myös tulkattavan puheen vastaanottajan vastaanottokyky, asema ja suhtautuminen puheeseen vaikuttavat tulkkauksen laatuun. Tulkin osalta tulkin kompetenssit, asenteet ja normit, vireystila sekä valmistautuminen tilanteeseen ovat tulkkauksen laatua määritteleviä tekijöitä. Näiden lisäksi myös tulkkauksilanteen tilallisten tekijöiden, kuten akustiikan ja äänimaailman, on tutkittu vaikuttavan tähän (Isolahti 2014). Aineistoni osoittaa, että tulkkaukset saattaa edistää myös yhteistä ymmärtämättömyyttä yhteisen ymmärtämisen sijaan. On tulkkauksen vaikutus ymmärryksen rakentumiseen mikä tahansa, tulkki-ihminen nimetään usein tämän vaikutuksen juurisyöksi. Tulkki-ihmistä ei kuitenkaan voida aineiston mukaan suoraan tällaisena pitää, sillä yhteisen ymmärryksen syntyminen on kompleksinen ongelma. Se rakentuu monista toisiinsa kietoutuvista asiakasihmisen, tulkki-ihmisen ja työntekijäihmisen subjektiivien liittyvistä elementeistä, kuten seuraavat aineisto-otteet kertovat.

”Paras mahdollinen tulkkaukset on se, että se sujuu silleen, että tulee ainaki se kokemus siitä itelleen, että asiat on ymmärretty”

(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

”Toisinaan ymmärtämättömyys liitetään tulkin osaamattomuuteen, vaikka kyse voi olla asiakkaalle tuntemattomista asioista ja ymmärtämättömyys liittyykin siihen”

(Tutkimuksen osallistuja 30, tulkki-ihminen)

Ymmärtämättömyys turhauttaa sekä asiakasihmisiä että työntekijäihmisiä. Aikaisemmissa tutkimuksissa on todettu, että palveluiden arvo syntyy palveluekosysteemissä olevalle asiakkaalle siitä, miten hän pystyy saamaan käyttöönsä, soveltamaan ja hyödyntämään ekosysteemin resursseja (Beirão 2017). Kun näitä ei saada käyttöön, ei synny myöskään odotettua apua. Tämä ilmentymä näkyy myös tämän tutkimuksen aineistossa, kuten edellä olen kuvannut. Ilman vastavuoroista ymmärrystä asiakasihmisen ongelmavyyhdistä ja siihen liittyvästä avuntarpeesta huolen helpottumiseksi ehdotetut osaratkaisut voivat olla vääriä, jolloin apu ei realisoitu.

Hiljaisen tiedon välittyminen ja kokemusperäisen tiedon arvostaminen

Aineistoni mukaan avun realisoituminen edellyttää vastavuoroista asiakasihmisen ongelmavyyhtiin, huoliin ja palvelun tarjoamiin osaratkaisuihin liittyvän yhteisesti ymmärretyt tiedon välittymistä, kuten seuraava aineisto-ote kuvaa.

”Tiedonkulun pitäisi olla parempaa. [...] Meillähän on hyvinvointipalveluja ja sitten ajattelempa, että nämä asiat ovat hyviä ihmisen hyvinvoinnille. Mutta

jos astutaan ulos, niin kuin, länsimaalaisesta ajatusmaailmasta, niin voidaan nähdä että, tiedätkö, jotkut ihmiset ovat erilaisia... Ihmiset, jotka eivät kuulu länsimaalaisiin kulttuureihin, heidän mielestään ehkä nämä ovat täysin hyödyttömiä. Eli voisimme itse asiassa oppia paljon toinen toisiltamme. Eli siis tässä mielessä tiedonkulun pitäisi olla parempaa.”

(Tutkimuksen osallistuja 18, asiakasihminen)

Tietoa voidaan tarkastella sitä kautta, onko tieto luonteeltaan eksplisiittistä vai hiljaista. Eksplisiittinen tieto on helposti sanoitettua ja määriteltyä. Hiljainen on tietoa, jota on vaikea sanoittaa (Collins 2010). Hiljaista tietoa kuvataan myös sitä kautta, että se on luonteeltaan kehollistuvaa. Hiljainen ja eksplisiittinen tieto voidaan nähdä ”kokemus- ja tietoperustan kahtena eri ulottuvuutena”. Ne eivät siis ole toisilleen vastakkaisia tai toisiaan poissulkevia. (Pohjalainen 2012, 9.) Eksplisiittinen ja hiljainen tieto ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään, jonka johdosta hiljainen tieto myös muokkautuu jatkuvasti. Ihmisten lisäksi myös artefakteissa voi olla sekä hiljaista että eksplisiittistä tietoa. Esimerkiksi yksittäinen lomake tai jokin asiakirja voi pitää sisällään sekä eksplisiittistä, eli siinä suoraan lukevaa tietoa, että hiljaista, eli siitä epäsuorasti heijastuvaa tietoa. (Puusa & Eerikäinen 2010.) Harry Collins (2010) jakaa hiljaisen tiedon kolmeen eri tyyppiin: kollektiiviseen hiljaiseen tietoon eli yhteiskuntatason hiljaiseen tietoon, somaattiseen hiljaiseen tietoon ja suhdeperustaiseen hiljaiseen tietoon. Tässä tutkimuksessani työntekijäihmisillä koetaan aineistoni mukaan olevan hallussa merkittävää hiljaista tietoa. Asiakasihmiset etsivät heiltä tätä. Hiljainen tieto liitetään usein kokemuksiin ja henkilökohtaisuuteen. Hiljaisen tiedon on todettu olevan merkittävää esimerkiksi päätösten tekemiselle (Puusa & Eerikäinen 2010).

Hiljainen tieto ja kokemusperäinen tieto liittyvät siis kiinteästi toisiinsa. Aineistoni kertoo, että jotta hiljainen tieto voi välittyä, edellyttää se, että ihminen kokee itsellään hallussaan olevan kokemusperäisen tiedon olevan arvokasta ja uskottavaa ja näin ollen siihen liittyvän kanssaihmiselle välittämisen vaivannäön olevan vaivan arvoista. Aineistossani näkyy, miten tärkeäksi oman tarinan, huolien tai asian uskomisen koetaan.

”Hän oli todella ihana...hän otti minut tosissaan. Hän aidosti pohji huoliani [...] Hän oikeasti halusi, tiedätkö, rauhoitella minua ja ottaa asiani vakavasi. Hän kuunteli ehkä.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

”Asiakkaalle ei pitäisi sanoa, että tämä ei ole meidän asia. [...] Asiakkaalle on tärkeää, että hän huomaa, että hänen asiansa on työntekijälle tärkeä. [...] Hänen asiansa on meidän asia.”

(Tutkimuksen osallistuja 15, työntekijäihminen)

”Sosiaalipalveluiden työntekijät tulivat haastattelemaan minua ja se vain tuntui siltä, että minua uskottiin. Se on todella tärkeä asia. [...] Uskominen menee läpi koko järjestelmän. Jos naisia uskotaan kriisin hetkellä, uskotaan heitä myös myöhemmin. [...] Se on mahtavaa.”

(Tutkimuksen osallistuja 17, asiakasihminen)

Aineistonäytteeni esiin tuoma asiakasihmisen kokemuksellisen tiedon arvostamisen merkitys avun realisoitumiselle on tunnistettu myös aikaisemmissa tutkimuksissa. ”Ihminen ei tule autetuksi ainoastaan toimeentulotuella. Asiakkaat arvostavat, että he tulevat kuulluksi ja että heidän kokemuksensa otetaan todesta”, toteaa Tuija Nummela aikuissosiaalityön asiakkaiden asemaa tutkivan väitöskirjansa pohdinnassa (Nummela 2011, 151). Oman aineistoni mukaan subjektiivisen kokemustiedon näkyvöittämiselle pyritään luomaan tilaa, sillä ajoittain tuntuu, ettei sitä ole. Koska uusi tieto kiinnittyy aina jo hallussa olevaan tietoon, on tärkeää näkyvöittää myös asiakasihmisillä jo hallussaan olevaa tietoa.

”Jos on aikaa kunnolla ja asiakas pääsee kertomaan omasta kokemuksestaan jostain asiasta, taustastaan, niin sitä kautta... asiakkaan menneisyydessä voi olla hyvin paljon yhtymäkohtia tähän hetkeen, [...] jos kaikilla on kuitenkin taustalla hyvin paljon elettyä elämää, niin sitä vois jotenkin hyödyntää, oli kyse mistä vaan.”

(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Tämä vaje suhteessa kokemuksellisen tiedon tilan luomiseen on tunnistettu myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Nurmen, Nikupeterin, Leinosen, Kallisen, Lantelan ja Laitisen (2019, 11) perhepalveluita koskevan tutkimuksen mukaan ”ammattilainen voi kokea epävarmuutta tavoista, joilla hän voi ottaa kokemustiedon osaksi työskentelyään, ja tiloista, joilla kokemustietoa voidaan prosessoida”. Oma tutkimukseni osoittaa, että myös tällaista tilaa voi luoda kysymällä ja kanssaihminen arvostusta esiin tuomalla.

”Sit, kun tajusin kysyy silt ihmiselt iteltä, et miten sinä tekisit tämän. Enkä yrittänykään jotenkin ulkopuolelt sitä, niin sit se meni heti oikein.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

”Pitäis olla sellanen tunne ja kokemus, [...] että silloin, kun kukaan ei ikään kuin vaadi multa mitään, mulla on tilaa ja mahdollisuus sanoa mitä minä haluan, olla mitä haluan, tietäen että sitä arvostetaan, mitä mä nyt tähän tuon”

(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Kokemustiedon arvostaminen on monimuotoisen sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin kontekstissa tärkeä hiljaisen tiedon välittymisen edellytys. Aikaisemat tutkimukset muistuttavat meitä siitä, että uuteen maahan muutettaessa ihmiset modifioivat jo olemassa olevia, subjektiivisia tietokäytäntöjään (Aarnitaival 2012). Ihmiset eivät pysähdy uutta tietoa muodostaakseen, vaan jatkavat tiedon muodostamista aikaisempien kokemustensa ja kehonsa kautta sieltä, mistä he ovat sinne saapuneet (Pink 2015). Sama heijastuu myös omassa tutkimusaineistossani.

”Sitä alkaa luottamaan systeemiin ja sen palveluihin ja miettimään toista maata, vertaamaan mikä on helpompaa ja tarkoituksenmukaisempaa ja mukavampaa täällä. [...] Minulla on taustani. Tulen toisesta maasta, eli olen nähnyt mitä omassa maassani on. [...] Eli sitten sitä alkaa alitajuntaisesti vertailemaan ja näkemään, mitä hyvät elementit ovat ja mistä hyvä systeemi muodostuu.”
(Tutkimuksen osallistuja 22, asiakasihminen)

Myös aikuissosiaalityötä tutkinut Tuija Nummela esittää, että asiakas jäsentää omat mahdollisuutensa saada palvelua olemassa olevan tiedon kautta (Nummela 2011, 140). Aineistoni kertoo, että olemassa olevan, kokemusperäisen tiedon lisäksi avun syntymiseen tarvitaan uutta tietoa. Kun uusi tieto voidaan liittää olemassa olevaan, kokemusperäiseen tietoon, on tämä tieto helpompi omaksua, kuten työntekijäihminen kuvaa.

”[Tarvitaan] yksinkertasta tietoa. Yksinkertasta, mutta ei se tarkoita yksinkertaistamista. Se on jotaki, jonka liittää siihen sen ihmisen omaan kokemukseen.”
(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

Aineistoni osoittaa, että hyödylliseksi koettua kokemusperäistä tietoa ja hiljaista tietoa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä kertyy paitsi palveluekosysteemissä syntyvien omien kokemusten kautta, myös Suomessa asumisen kautta. Maassa asuminen ja eläminen altistaa myös muiden samassa palvelujärjestelmässä asioivien kokemustiedolle. Tämä edellyttää, että on sellaisessa suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan, että on mahdollisuus saada tällaista tietoa käsiinsä.

”On tärkeää, että koko ajan puhutaan asiasta mediassa, koulussa, työpaikassa, kerrotaan siitä. Se helpottaa ja [sitä] lähtee ajattelemaan, että miten esimerkiksi mun tämän päivän työpäivän jälkeen, mihin mä voin mennä.”
(Tutkimuksen osallistuja 4, asiakasihminen)

Kokemusperäisen tiedon lisäksi myös hiljaisen tiedon merkitystä on pohdittu aikaisemmissa tutkimuksissa. Allan Williams (2006) tuo hiljaisen tiedon yhteydessä esiin, että maahan muuttaneiden henkilöiden kohdalla pitäisi aina

tiedostaa, että ihmisten tieto liittyy aina heidän sosiaaliseen sijoittumiseensa. Jopa sen sanoittaminen, miten ja mitä tietoa oikeasti tarvitaan, on hankalaa. Hiljaista tietoa on siis myös vaikea pyytää. Hiljaiseen tietoon liittyy sen perusominaisuus, artikuloimisen vaikeus. Hiljaiseen tietoon liitetyn keskustelun pioneeri Michael Polanyi (1966) on osuvasti sanonut, että ihminen tietää aina enemmän kuin hän osaa sanoittaa. Aikaisempien tutkimusten mukaan tiedon hahmottumattomuus on erilaisissa sosiaalipalveluissa vastavuoroista. Perhepalveluista on todettu, että ”Asiakasrajapinnoilla työskenteleville asiakkaiden kokemustieto voi näyttäytyä epäselkeänä, fragmentoituneena ja monimutkaisena, jolloin olennaista tietoa voi olla vaikea tunnistaa ja erottaa tai prosessoida hyödynnettäväksi” (Nurmi ym. 2019, 10). Samanaikaisesti myös sosiaalipalveluiden järjestelmään liittyvä tieto voi näyttäytyä epäselkeänä silloin, kun sitä ei liitetä juuri kyseisen asiakasihminen tilanteeseen ja subjektiiviseen kokemusperäiseen tietopohjaan, kuten aineisto-otteeni osoittaa.

”Ihmisten pitää oppii käyttämään tätä palvelua... palvelu on sulle mahdollisuus siihen, että voit hyvin... et se ei oo vain, että kerrot mulle, että tämä on sosiaalipalvelu, tämä on Kela... Pitää avata tämä palvelu, et mikä se on, et mikä on palvelu, että ihmiset ymmärtää... pitää kertoa, ja se kertominen ei tule... älkää pitäkö infotilaisuuksia, joissa kaikki on samaan aikaan...”

(Tutkimuksen osallistuja 6, asiakasihminen)

Kon Madut on tutkinut afrikkalaista alkuperää olevien maahan muuttaneiden henkilöiden kokemuksia Kanadassa. Hänen tutkimuksensa osallistujat kokivat erilaisten räätälöityjen ohjelmien puutteen johtaneen siihen, että heidän tulee ”kompuroida” järjestelmässä siihen asti, kunnes he ymmärtävät sitä itse (Madut 2019, 73). Tämän tutkimukseni aineiston mukaan asiakasihmiset etsivät palveluekosysteemisestä sellaista tietoa, jonka he voivat liittää subjektiiviseen olemassa olevaan tietoperustansa ja joka auttaa heitä luomaan osaratkaisuja heidän omaan subjektiiviseen ongelmavyhtiinsä ja helpottaa juuri heidän huoliaan.

”Haluaisin saada mahdollisuuden tulla kuulluksi ja todella keskustella jonkun kanssa siitä, mikä minua vaivaa ja saada riittävästi aikaa siihen, että voisin käsitellä ongelmaani laajemmin... Toivoisin saavani sellaista... ei jonkinlaista yleistä neuvoa vaan jotain täsmällistä, joka liittyy juuri minun asiaani.”

(Tutkimuksen osallistuja 18, asiakasihminen)

Tarkoituksenmukaista, subjektin tarpeeseen vastaavaa uutta tietoa ei aineistoni mukaan löydy palveluekosysteemisistä helposti. Osa siitä on saavuttamattomissa.

”Tuntuu siltä, että on todella paljon sellaisia tiedon palasia, jotka ovat jotenkin saavuttamattomissa, niitä on paljon.”

(Tutkimuksen osallistuja 22, asiakasihminen)

Saavuttamattomuuden tunne korostuu erityisesti silloin, kun haun kohteena on eksplisiittisen tiedon lisäksi hiljainen tieto. Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä tapahtuu aineistoni mukaan myös hiljaisen tiedon etsintää ja löytämistä.

”Jos katsot todella tarkkaan ja yhdistelet asioita toisiinsa, ajattelet varmaan, että ahaa, tuon takia sinun pitää toimia noin.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Erilainen tiedon sirpaleisuus ja jäsentymättömyys hidastaa aineistoni mukaan tarkoituksenmukaisen ja merkityksellisen uuden tiedon löytymistä ja vaikeuttaa näin avun realisoitumista.

”Kaikki pitää itse selvittää. Kukaan ei kerro, minne pitää mennä. Jokainen jakaa vain tiedon palasen kerrallaan...”

(Tutkimuksen osallistuja 20, asiakasihminen)

Tiedon saavutettavuuden merkityksiä on pohdittu myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Tiedon saavutettavuuden näkökulmasta olisi tärkeää, että tietoa olisi saatavilla etukäteen ja helposti (Nummela 2011, 140). Tiedon tarkoituksenmukaisuus ja merkityksellisyys määrittyvät aineistoni mukaan asiakasihmisen subjektiivisen tilanteen kautta.

”Ihmiset ei välttämättä tiedä, mitä he voivat hakea ja miten näit asiat nyt kannattas lähtee... hoitamaan, missä järjestyksessä, mitä kannattas tehdä ensimmäisenä ja...”

(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

Tieto ei siis ole helposti saavutettavissa, ja toisaalta tieto, jota on tarjolla, ei kohtaa asiakkaiden subjektiivisia tiedontarpeita tai kohtaa subjektiivisen kokemusperäisen tiedon kanssa. Aineistossani korostuu, että usein asiakasihmisille on tarjolla eksplisiittistä tietoa, joka ei auta navigoinnissa kompleksisten ihmiselämän ongelmien osaratkaisujen löytymiseksi.

”Asia, josta en pidä missään sosiaalipalvelussa tai julkisessa palvelussa Suomessa on se, että kun soitat asiakaspalveluun jostain asiasta, sieltä vastataan, että se riippuu sinusta. Tottakai se riippuu minusta. Olen riittävän vanha ymmärtääkseni, että päätös riippuu minusta. Mutta minä soitan sinulle ja kysyn sinulta

jotain, joten sinun pitäisi vastata, että jos teet näin, se tarkoittaa tätä ja jos teet näin, se tarkoittaa puolestaan tätä.”

(Tutkimuksen osallistuja 22, asiakasihminen)

Kun tarkoituksenmukaista tietoa ei löydy helposti mistään palveluekosysteemin artefaktista, kuten verkkosivuilta, ja omaan kompleksiseen ongelmaan tarvitaan edelleen sen vaatimia ratkaisuja, käännetään aineistoni mukaan toisen ihmisen puoleen. Myös muissa tutkimuksissa on löydetty, että ammattilaisilta haetaan tietoa silloin, kun uskotaan heillä olevan käsissään sellaista ongelman ratkaisuun johtavaa tietoa tai valtaa, jota asiakkailla itsellään ei ole. Asiantuntijatiedon ja kunnioituksen merkitys hyvien palvelukokemusten osatekijänä on tunnistettu esimerkiksi terveystalouksissa. (Gubrium ym. 2016.) Tutkimukseni aineisto kertoo, että työntekijäihmisestä tulee toivoa herättävä tietopankki. Kun tietoa ei ihmisestä löydy, syntyy turhautumista, sillä tiedon löytymättömyys hankaloittaa ja viivästyttää huolten helpottumista. Toisinaan se voi jopa lisätä ongelman äärellä yksin olemisen tunnetta, mikä tarkoittaa, ettei apu realisoidu lainkaan. Palaan ongelman äärellä yksin olemisen tunteen merkitykseen tarkemmin tutkimukseni seuraavassa alaluvussa. Myös asiakasihmisen näkökulmasta palveluekosysteemin tärkeimmät osat, työntekijäihmiset, tarjoavat usein asiakasihmisille eksplisiittistä tietoa, vaikka sitä ei heiltä etsitä. Etsinnän keskiössä on hiljainen tieto. Eksplisiittisen tiedon ylitarjonta aiheuttaa turhautumista.

”En pidä soittamisesta, yritän aina löytää ratkaisun itse, kunnes joudun tooteamaan, etten sitä löydä. Sitten soitan. Eli siksi soitin. Mutta kun soitin, he sanoivat, että kaikki on nettisivuilla, joten menethän nettisivuille. Sitten aloin turhautua koska tuntui siltä, ettei ihminen, joka oli puhelinlinjalla töissä, tiedä mitään.”

(Tutkimuksen osallistuja 22, asiakasihminen)

Tarve yksilölliseen tilanteeseen liittyvälle hiljaiselle tiedolle on valtavan suuri, sillä aineistoni mukaan juuri hiljainen tieto johtaa avun realisoitumiseen. Eksplisiittistä ja generististä tietoa on tarjolla runsaasti, mutta tätä ei olla palveluekosysteemistä hakemassa.

”[Tarvitsen] työntekijöiden tietoa juuri minun asiasta, ei ”kaikille sopivaa” yleisinfoa.”

(Tutkimuksen osallistuja 18, asiakasihminen)

Lisäksi tarjolla on yleisiä neuvoja, kuten aineisto-otteeni osoittaa.

”Tää on aina yhtä hankala kysymys, kuin asiakkaat tätä kysyy, että missä asioissa te sitten autatte. Se on niin laaja, et sit yleensä sanoo että... semmoinen yleinen ohjaus ja neuvonta vähän kaikessa...”

(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Yleisneuvot synnyttävät aineistoni mukaan palveluekosysteemiin turhautumista ja häiriötä. Asiakasihmiset tarvitsevat ensisijaisesti hiljaista tietoa. Aineistoni kuitenkin kertoo, että palveluekosysteemissä välittyy helpommin eksplisiittistä tietoa. Tätä perustellaan eksplisiittisen tiedon piirteillä, kuten sillä, että sitä on helppo avata, selittää ja välittää.

”Ehkä sitä sit vähän huonosti sitä kertoo, vähän pintapuolisesti, et mitä sun pitää nyt tehdä. Et ei avaa sitä, et miksi Suomessa tehdään näin tai... et miten tää järjestelmä toimii... Välillä huomaa, et enemmänki vois sitä avata ja...kaikkia taustatekijöitä siitä, että miten täällä asioita tehdään ja miten täällä toimitaan. Helpoimmin sitä vaan sanoo jonkun ohjeen, että mene sinne ja siellä voit hoitaa tän asian, antaa vaan ne käytännön ohjeet.”

(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

Aineistoni osoittaa, että mitä kompleksisempia asiakasihmisen ongelmat ovat, sitä subjektiivisempaa uutta tietoa tarvitaan. Tätä myötä myös tiedon hiljaisuusaste kasvaa.

Tiedon välittyminen on kompleksista myös siitä näkökulmasta, että se heijastaa myös palveluekosysteemissä ilmeneviä valta-asetelmia. Tiedon odotetaan olevan toisella osapuolella (työntekijäihmisellä) hallussa, kun taas toista osapuolta (asiakasihmistä) tarkastellaan toisinaan jopa tietämättömänä. Tämä on tunnistettu aikaisemmissakin erilaisia sosiaalipalveluita koskevissa tutkimuksissa. Muun muassa mielenterveyspalveluiden yhteydessä on tunnistettu, että ”asiantuntijatiedolla on asiakkaan tietoa vahvempi asema määriteltäessä ja kategorisoitaessa yksilöllistä kärsimystä” (Miettinen ym. 2017, 23).

Ihmisytyteen kuuluu myös tiedon rajallisuus. Yksikään ihminen ei voi tietää kaikkea. Tiedon määrää ja laatua rajoittavat muun muassa ihmisen subjektiivinen kyky muistaa asioita ja kokemusten subjektiivisuus. Tiedon muistamista ja keräämistä tukemaan voidaan erilaisissa sosiaalipalveluissa kuitenkin luoda erilaisia toimintaohjeita.

”Meiän pitäis täs työs antaa tietoo yhteiskunnasta mut... mitä me niinku kerrotaan, ku ei meil oo täällä semmost sabluunaa, et kertaa nämä asiat ja nämä asiat”

(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

Myös tiedon rajallisuuden näkyvöittäminen koetaan aineiston mukaan tärkeäksi osaksi avun realisoitumista. Tilanteissa, joissa jotain ei tiedetä, sillä, että tiedon rajallisuus sanoitetaan ääneen ja todetaan, miten tiedon etsinnän kanssa edetään, on positiivisia vaikutuksia palvelukokemuksiin. Tiedon haku muuntuu näin yhteiseksi, jaetuksi toiminnaksi, eikä näin ollen ongelmavyöhdin äärellä koeta enää niin suurta yksinäisyyttä.

”Jos jotakin ei tiedä, niin sit ei vaan sano, et emmä tiedä, vaan et sit... yrittää ottaa selvää ja ohjata ehkä siihen kuka tietää.”

(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

”Ammattitulkkinakin pitäisi tiedostaa, että tulkki ei ole täydellinen. Jos hän ei tiedä jotain termiä, voi hän sanoa sen, selvittää termin, ja palata asiaan.”

(Tutkimuksen osallistuja 31, tulkki-ihminen)

Hiljaisen tiedon välittyminen on keskeinen ja kompleksinen avun realisoitumisen muoto. Toisinaan pienikin hiljaisen tiedon palanen hälventää asiakasihmisten huolia ja auttaa työntekijäihmistä löytämään osaratkaisuja. Hiljaisen tiedon välittyminen vahvistaa myös ihmisten välistä inhimillistä relaatiota, jonka kautta olo siitä, että olisi ongelmavyöhtinsä ja huoliensa kanssa täysin yksin, helpottuu.

Ongelmien äärellä yksin olemisen tunteen lieventyminen

Ongelmavyöhdin äärellä yksin oleminen on merkittävä syy sille, miksi erilaisten sosiaalipalveluiden puoleen käännytään. Se on aineistoni mukaan yksi avun toteutumisen muodoista. Palveluekosysteemistä haetaan kanssaihmiä, jonka kanssa ongelmavyöhdistä aiheutuvat huolet voidaan jakaa. Parhaimmillaan palvelukohtaukset lieventävät yksin olemisen ja ulkopuolisuuden tunnetta, kuten asiakasihminen seuraavassa aineisto-otteessani kuvaa.

”Tunsin oloni todella kurjaksi kotona. [...] Istuskelin kotona tietämättä, mitä tehdä. [...] Joten ajattelin, että minun pitäisi käydä tapaamassa neuvonantajani. Hän on todella ystävällinen ihminen. Hän sanoi, että voisin tulla seuraavana päivänä. Kun lähdin sieltä, olin todella tyytyväinen. Hän sanoi, että kaikki järjestyy [...]. Hänen ansiostaan oloni oli rauhallinen ja vain viikon kuluttua kaikki oli ratkaistu. Sanoin hänelle kiitos, mutta hän sanoi, että se on vain hänen työtään. Mutta minulle se ei ole vain työ, minulle hän oli kuin enkeli, hän ratkaisi kaiken. Sillä kun kohtaat monia asioita, kuten nämä, samanaikaisesti, tunnet olosi ulkopuoliseksi tässä maassa. Sinulla ei niin kuin ole ketään, joka voisi auttaa ratkaisemaan ongelmiasi etkä pysty myöskään ratkaisemaan niitä yksin.”

(Tutkimuksen osallistuja 10, asiakasihminen)

Myös työntekijäihmiset tunnistavat ongelmien äärellä yksin olemisen omaa hyvinvointia haittaavana tekijänä.

”Myötätuntoisuus on tosi tärkeää niissä kohtaamisissa. Mutta pitää olla tiettyä säätelyä siinäkin, koska oon aivan äärimmäisen herkkä ihminen. Jos ottasin aina ne heidän kertomuksensa... jotenkin niin, että muistelin niitä pitkään tai käsittelisin pelkästään vain yksin, se voisi olla haitallista mun työkyvyllle tai ammattitaidolle.”

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Kanssaihmissen yksinäisyyden tunteen helpottaminen on aineistoni mukaan myös yksi työntekijäihmissen ammatillisista motivaattoreista, kuten seuraavat aineisto-otteeni osoittavat.

”Ku ei haluis ketään jättää kotiin... yksin.”

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

”Mua kiinnostaa tosi paljon yksinäisyyden vähentäminen.”

(Tutkimuksen osallistuja 9, työntekijäihminen)

Aineistoni mukaan inhimillinen relaatio on keskiössä ongelmien äärellä yksin olemisen tunteen lieventämisessä. Välittävä, huolenpitävä ja huolehtiva tunnesuhde luo tunteen siitä, että on yhteydessä kanssaihmissiin ongelmien ilmentyessä. Tämä lieventää ongelmien äärellä yksin olemisen tunnetta.

”Kaikista tärkein asia, jonka saat näistä palveluista, ei ole raha, se on tunne. Se on se tunne, jonka saat tapaamisista. [...] Jos sinulla on mikä tahansa ongelma elämässäsi, he antavat siihen ratkaisun. Tämä on se konkreettinen asia, jonka sieltä saat. Jos sinulla on mikä tahansa ongelma, he ovat siellä sinua auttaaksesi. Tämä on kaikista tärkein tunne. Että et ole yksin.”

(Tutkimuksen osallistuja 10, asiakasihminen)

”Se on hirmusen tärkeää, että on joku semmonen taho mihin... hyvin todennäköisesti saa saman päivän aikana yhteyden, koska sit on... on sellasii asioita, et mitä ei välttämättä ees meillä.... hoideta. [...] Niin, et kuitenkin sen yhteyden saa meihin helposti ja sit saa sen tiedon, et mist sen avun saa...[...] Ettei jää yksin ihmettelemään, et mist se apu tulee ja millon.”

(Tutkimuksen osallistuja 25, työntekijäihminen)

Aineistoni mukaan aika ja oikea-aikaisuus ovat edellytyksiä sille, että välittämistä, huolenpitoa ja huolehtimista voidaan osoittaa ja yksin olemisen tunnetta näiden välityksellä lieventää. Aikaa voi olla liian paljon, tai sitä voi olla liian vähän. Aikaa voi myös olla väärissä paikoissa tai se saattaa puuttua sieltä, missä sitä tarvittaisiin. Se, millainen tunnekokemus ajan suhteen muodostuu, on subjektiivista. Välittämistä heijastaa kohtaamishetkellä muodostuva vastavuoroinen kiireettömyyden tunne. Kiireettömyyden tunne edistää myös tarpeenmukaisen tiedon välittymistä. Sen avulla luodaan myös tilaa asiakasihmisen äänelle, kuten aineisto-otteeni kuvaa.

”Toivon, et hänelle välittyi siitä tilanteesta semmonen kokemus, et mul oli aikaa, mul ei ollu minnekään kiire, että me käydään nämä asiat läpi sillä tavalla, että hän saa ne tiedot, mitä hän tarvitsee. Ja sit hän kävi siinä kyllä paljon läpi sitä omaa tilannetta ja puhu ja kerto ja vielä niinkö jäsenteli sitä et mitä oli tapahtunu...”

(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

Ajalla on myös yhteys arvoihin. Tutkimukseeni osallistuneen työntekijäihmisen sanojen mukaan, ajankäyttö on parhaillaan ”omien arvojen mukaista” (Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen). Ajan merkitys positiivisten palvelukokemusten muodostumiselle erilaisissa sosiaalipalveluissa nousee esiin myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Muun muassa Beresford, Croft ja Adshead (2008, 1398) havaitsivat tutkimuksessaan sosiaalityön merkityksestä palliatiivisessa hoidossa, että ”ajan antaminen” on monille kaikista arvokkain sosiaalityöntekijän arvoa määrittävä tekijä. Tällainen ajan käyttö ilmenee myös tämän tutkimuksen aineistossa vastavuoroisena läsnäolona ja ”konemaisen” työskentelyotteen vastakohtana eli inhimillisyytenä.

”Jos on kaks ihmistä, niin on semmonen, et molemmat on läsnä siinä. Se on ehkä ykkösjuttu.”

(Tutkimuksen osallistuja 25, työntekijäihminen)

”Et näkee, et toi oikein keskittyy siihen, mitä minä tässä teen. Et se ei kuulosta sellaselta liukuhihnatyöskentelyltä.”

(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Ajan vääränlaiseksi koettu käyttö on aineistoni mukaan tuhoisaa avun realisoitumisen näkökulmasta. Vääränlainen ajan käyttö puhuttaa aineistossa paljon. Se luo negatiivisia tunteita. Erityisesti kiire, eli tunne siitä, että aikaa on liian vähän ja on toimittava liian nopeasti, nousee aineistossa esiin sekä asiakasihmisten että työntekijäihmisten puheissa. Kiire on relaatioiden ja avun muodostumisen kannalta kriittinen kielteinen elementti, sillä se voi rikkoa työntekijäihmisen ja asiakasihmisen välisen relaation ja tätä kautta estää avun realisoitumisen. Kiire tuhoaa arvostavan

kohtaamisen eli keskittymisen ja läsnäolon. Samalla kiire aiheuttaa sen, että asiakasihminen ongelmavyöhytiin liittyviä tärkeitä asioita jää sanomatta. Kiireisessä kohtaamisessa syntyy väärinymmärryksiä ja molemminpuolista ymmärtämättömyyttä ja tunnetta siitä, ettei tule kuulluksi eikä nähdyksi subjektina. Kun ihminen katoaa, ei häntä kyetä auttamaan.

”Kiire tuhoaa asiakastapaamisen täysin. Eli siihen yritän aina, ku tavataan, niin vaikka se olis tunti, nii se tunti keskitytään. Silloin ei oo kiire mihinkään. Kiire tuhoaa. Oon kiireessäkin tavannu asiakkaita ja oon välil menny sanomaan, et mul on kiire. Niin sehän on aivan... huomaa, et se on menny ihan pieleen, se tapaaminen. Asiakkaalki tulee se kiire ja sit jääki sanomatta joku tärke asia. ...Kiire aiheuttaa puolesta tekemisen. Et mä täytän jotain lomakkeita hirveel kiireel täs puolesta ja sehän on ihan yhtä tyhjän kans se, ei siin opi mitään. Et aika on taas se, mitä toivois. Asiakastapaamises pitää pystyy antaa aikaa sille asiakkaalle. Monta kertaa en oo pystyny antaa ja kyl se sit näkyy.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Myös kiireen synnyttämät negatiiviset tunteet vahingoittavat aineistoni mukaan inhimillisen kohtaamisen sekä välittämisen ja huolenpidon ilmapiiriä ja sitä kautta mahdollisuuksia avun realisoitumiselle. Välittämisen ja huolenpidon sijaan välittykin hätää, josta muodostuu asiakasihmiselle uusi huolenaihe. Kiire ei välttämättä kuitenkaan aina muunnu hädän tunteeksi.

”Minulla on kiire, mutta kiire on eri asia, kuin hätä.”

(Tutkimuksen osallistuja 15, työntekijäihminen)

Koettu kiireen tunne lisää aineistoni mukaan vastavuoroista ahdistusta ja stressiä asiakas- ja työntekijäihmisten välille ja vähentää vastavuoroista läsnäolon tuntua. Kiire voi vaikuttaa myös negatiivisesti työntekijöiden tuntemuksiin oman työnsä merkityksellisyydestä. Ajankäytön ollessa omien arvojen vastaista se voi aiheuttaa työntekijäihmisille myös ahdistusta. Näin huolta alkaa kasaantua myös työntekijäihmisten harteille, kuten seuraavat aineisto-otteet tuovat esiin.

”Et on hirmunen kiireen tuntu. Siit tulee itelleki semmonen stressaantunu olo ja semmonen, et saaks mä tätä omaa [asiaa] ees sanotuks tai hoidetuks ja semmonen... niin kuin päälle päälle puhuminen ja varsinki tommoses tilantees, et on ite asiakkaana jossain, niin... jos tietää, että on vaiks viiden minuutin aika... niin sit siin tulee sellanen olo, et saanko mä oikeesti ite kerrottuu sitä, et mikä se mun avun tarve on. Et ei tuu kuunnelluksi.”

(Tutkimuksen osallistuja 25, työntekijäihminen)

”Jos tulee väärinymmärrys tai asiakas ei löydä ajoissa paikalle ja tulkki on myöhässä tai siinä tulee joku semmonen, et pitää asia vähän liian nopeessa rytmissä käsitellä kun, ei oo tietoo, että voidaanko järjestää tämmönen samanlainen tapaaminen lähiviikkoina, ku kalenteri on täynnä. Mä en tykkää siitä, jos kiire sanelee sen tabdin, missä edetään tai miten asioita käsitellään... Mua ahistais niinku itteeni se, että jos mä vilkuilisin kelloa, et voi [ei], et nyt on vartti aikaa, et mä voisin puhua vielä... [...]. Et se rauha siihen keskusteluun ja sen tunnelman luominen ja luottamuksen saavuttaminen, se vaatii aina sen ajan. Mä en tykkää tehdä sitä kiireessä tai hoputtaen.”

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Avun realisoitumisen kannalta tuhoisa kiire näyttäytyy aineistossani luonnollisena osana erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiä. Ajan riittämättömyys on aineistoni mukaan sääntö, ei poikkeus. Tämä johtaa työntekijöiden osalta aikaisemmissakin tutkimuksissa tunnistettuun arvokriisiin.

”Se on ihan tosi älytöntä ja joka paikassa se haaste, että aika ei riitä. Sitä työtä joutuu välillä tekemään... ei voi sanoa että omien arvojen vastaisesti... mutta tietyllä tavalla, joo. En pysty niin arvostavaan kohtaamiseen, joka vaatisi sitä täyttä läsnäoloa ja paneutumista. Siihen ei kykene, koska on kiire.”

(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Asiakasihmisen näkökulmasta kiireen aiheuttamat jonot ja odotusajat voivat olla aineistoni mukaan avun toteutumisen näkökulmasta hyvinkin ongelmallisia. Liian pitkä odottaminen voi johtaa avun hakemisesta luopumiseen, huonoihin palvelukokemuksiin ja pahimmillaan siihen, että apu ei realisoitu lainkaan. Palvelusta tulee siis asiakkaan näkökulmasta jopa turha, ja hän jää jälleen yksin ongelman äärelle.

”Odotusaika oli todella pitkä, ehkä jopa kuukauden. Ja sitten minä luovutin, koska minulle se oli liian pitkä odotus.”

(Tutkimuksen osallistuja 17, asiakasihminen)

”Siinä menee niin kauan, että lopulta se [palvelu] on ehkä täysin turhaa.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Samoja piirteitä on tunnistettu myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Aikuissosiaalityön suhteen Aila-Leena Matthies, Anu-Riina Svenlin ja Kati Turtiainen (2021, 187) kirjoittavat, että ”Jos vaikeassa elämäntilanteessa olevaa ihmistä ohjataan asiakasprosessinsa aikana monen eri ammattilaisen luo ja yhtä asiakasta kohti varataan jo etukäteen niukasti aikaa, eivät muutoksia aikaan saavat mekanismit aktivoidu.

Niiden sijaan vahvistuvat kielteiset vaikutukset ja toimintamallit, kuten turhautuneisuus ja poiskäännyttäminen”. Tutkimusaineistoni mukaan kiire laukaisee myös asiakasihmisen puolesta tekemisen.

”tulee sitä, et... No voiks tätä nyt vaatii ja eiks ne nyt tähän pysty ja eiks ne oo tän jo hoitanu ja... ne sai senkin asian eteenpäin niin kyllähän ne tähänkin pystyy... Tämmöst keskusteluu... Tai et tääl on nyt tämmönen tilanne, et jos täs kohtaa nyt et se täytyis saada nopeasti hoidettua niin tehään nyt niin, et mä teen sen...”
(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Puolesta tekeminen koetaan työntekijäihmisten osalta kriittiseksi elementiksi avun realisoitumisen suhteen, ja se puhuttaa aineistossani työntekijäihmisiä paljon. Puolesta tekeminen rinnastetaan asiakasihmisten omaehtoisuuden heikentämiseen ja tätä kautta pelkoon asiakasihmisten luovuttamisesta suurten huolten äärellä.

”Ois hyvä... semmonen pieni rohkaisu, kannustus, aika ja päätetään, et muutetaan tää [asiakkaan tilanne] toisin päin. Et, et voi luovuttaa. Et. En tee puolesta, vaan pyritään sillä tavalla auttaa itseään.”
(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Työntekijäihmisten pelkona on, että ihmiselämän ongelmia kohdatessaan asiakasihminen passivoituu niiden äärellä. Ihmisestä tulee avuton, ja hänelle tuotetaan näin lisää ongelmavyöhdin elementtejä niiden helpottamisen sijaan.

”Kyllähän mä voisin tehdä kaiken asiakkaan puolesta, jos niikseen olisi... Mut se on se rajanveto, että mikä on nyt sitä auttamista ja mikä on sitten puolesta tekemistä, mikä sit taas tekee hallaa. Ja se on varmaan ehkä sitten hankalaa myös nimenomaan asiakkaan näkökulmasta hahmottaa, että... just ku tulee tätä et, sinä olet minun sosiaalityöntekijä, sinun pitäisi auttaa. Mikset sinä auta? Totta, minä olen sinun sosiaalityöntekijä, mun kuuluu auttaa, mutta mihin me vedetään sitä rajaa. Mikä on auttamista ja mikä on taas sitä hyysäämistä, mikä sitte aiheuttaa vaan hallaa... niinku sit pitkä juoksussa?”
(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Omaehtoisuuteen valmentaminen osana työntekijäihmisten omaksumaa auttamisen roolia toistuu aineistossa.

”Luulen pystyväni auttamaan jollain tavalla ihmisiä eteenpäin... en tee heidän puolestaan mitään, mutta jollain tavalla ehkä valmennan.”
(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Kysymykseksi nousee se, milloin omaehtoisuuden edistäminen on apua ja milloin puolesta tekeminen on tätä. Turtiainen on tutkimuksessaan riippuvuudesta pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä tunnistanut, että puolesta tekemisen arviointi siten, että se kunnioittaa aikuisen asiakasihmisen autonomiaa, on ”tärkeä eettisen pohdinnan paikka” (2011, 158) ja osa sosiaalityöntekijän ammattitaitoa. Puolesta tekeminen koetaan negatiiviseksi silloin, kun se heijastaa asiakasihmisen riippuvuutta työntekijäihmiseen tai viranomaistahoon, jota tämä edustaa, ja asiakasihmisen autonomian puutetta. Oma tutkimusaineistoni osoittaa, että koska ongelmien äärellä yksin olemisen olon helpottuminen on avun realisoitumista, voi omaehtoisuuden korostaminen väärässä kohdassa vaikeuttaa myös koettua avun realisoitumista. Omaehtoisuus rinnastetaan siihen, että ongelmien kanssa selvitetään yksin ja niiden osaratkaisuja luodaan itse, ilman kanssaihminen tukea. Omaehtoisuuteen ja itsenäiseen tekemiseen kannustaminen saattaa siis vahvistaa yksinäisyyden tunnetta ongelmavyöhdin keskellä. Aineistoni osoittaa, että omaehtoisuuden ja auttamisen raja ja rajan suhde yksin olemisen tunteeseen määrittyy aina subjektiivisesti, ja näin ollen sitä tulee myös määrittää yhdessä.

”...että se lähtis enemmän siitä ihmisen oman toiminnan mahdollisuuksista, et ensin aina [kysyis], et mitä sä voisit ite tehdä. Et en ota sitä roolii pois ja lähde palvelun näkökulmasta järjestelemään. Et aika lailla semmosessa dialogises suhteessa siihen kuntalaiseen.”

(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

”Mikä on auttamist, mikä on puolesta tekemistä? Puolesta tekeminenkin voi olla jossain kohdin auttamista. Mut sit sen arviointi, et mis kohtaa... milloin asiakas oikeasti tarvitsee apua, että on syytä tehdä tää asia sen puolesta ja missä kohtaa asiakas vaan haluaa delegoida, koska se asia tuntuu pikkasen hankalalta ja vie hänen aikaa?... Se on yksi hankala asia arvioida ja siinä varmasti tuleeki sit niitä tietynlaisia yhteenottojakin... Yleensä kyl pyrin arvioimaan siitä näkökulmasta, että asiakas pystyy kyllä sen hoitamaan itsekin tällä tuella, mitä mä annan. Mut... toki joskus tekee virhearviointeja, koska ihminen minäkin vain olen.”

(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Avun saaja voi siis kokea, että puolesta tekeminen on avun realisoitumista, kun taas avun antaja voi kokea sen tulevan auttamisen esteeksi. Erilaiset arviointivirheet toisen tiedoista ja taidoista voivat aiheuttaa negatiivisia kokemuksia puolesta tekemiseen liittyvän arvioinnin yhteydessä. Turtiainen on tuonut esiin, että työntekijän käsitykset ja niiden kautta syntyvät arviointivirheet ovat esimerkkejä tällaisesta (2011, 148). Avun saajan ja auttajan erilaiset subjektiivisesti ja tietyissä ajassa ja paikassa määrittyvät käsitykset puolesta tekemisen merkityksestä ovat yksi aineistosta esiin nousevista merkittävistä ongelmien äärellä yksin olemiseen ja avun realisoitumiseen

liittyvistä ristiriidoista. Asiakasihmiselle puolesta tekeminen saattaa toisinaan merkitä yhdessä tekemistä, joka edistää huolten helpottumista. Tämä ristiriita tuottaa negatiivisia tunnekokemuksia, kuten työntekijäihminen seuraavassa aineisto-otteesani kuvaa.

”Pyrin aina pabottelemaan sitä, et asiakkaalle on tullu semmonen kokemus, ettei autettaisi ja sit tuon sen esiin, että nimenomaan koitetaan auttaa siinä itseenäisessä toiminnassa ja tukea sitä. Eikä tehdä puolesta. Niin usein se keskustelu on kyl sit jäänyt siihen, mutta ei välttämättä mitenkään hyvissä merkeissä...En usko, että se on kuitenkaan siin kohtaa aina kaikille asiakkaille selkiintynyt... On vaan se kokemus niin voimakas siitä, että kun en tee puolesta niin sitten en auta.”

(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Työntekijäihmiset kokevat aineistoni mukaan tehtäväkseen auttaa ja samalla olla tekemättä avuttomaksi. Apu realisoituu pieninä huolta helpottavina tekoina. Kompleksisessa kontekstissa pienet teot ovat kokoaan suurempia. Kun apua ei voi pyytää keneltäkään muulta, on työntekijäihmisen kohtaamisella tärkeä rooli sekä osaratkaisujen löytymisessä että yksin olemisen tunteen helpottumisessa.

”Tuntuu tosi tärkeeltä auttaa ihan semmosis perusasioissakin... et suomalainen yhteiskunta tai... ihan perusarki... mikä on Kela, mikä on pankki... On kiva tuntee ittensä tarpeelliseksi, [kun] saattaa olla yks niist harvoist tahoist, mistä saa vastauksia tämmösiin... ihan tavallisiin kysymyksiinkin.”

(Tutkimuksen osallistuja 25, työntekijäihminen)

”Että on joku paikka, mihin voi soittaa, kun ei tiedä, mihin pitäis soittaa. Ni mä soitan tänne, kun mä en tiedä, et mitä mun pitäis täs tilantees tehdä... mun tilanne on tämä, tämä ja tämä, mitä mä nyt teen? Osaisiks sä neuvoa?”

(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

Avun realisoitumisen mahdollisuuksien tuhoutuminen on aineistoni mukaan tuhoisaa myös työntekijäihmiselle. Kun työntekijäihmisille syntyy kokemus siitä, että auttaminen ei ole mahdollista, työn merkityksellisyyden ja ihmisyyden tunteet vaurioituvat.

”Mitä jos olisin tehny jotenki toisella tavalla? Siinä kävi onnellisesti [...] Löyty sellanen kolmannen sektorin tuki, joka pysty tekee asioita, mitä viranomaisena en voinu. Ne pysty auttamaan. Kyl siit joku jäi, joku kolhu ja rikkoontu osaa ittee.”

(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

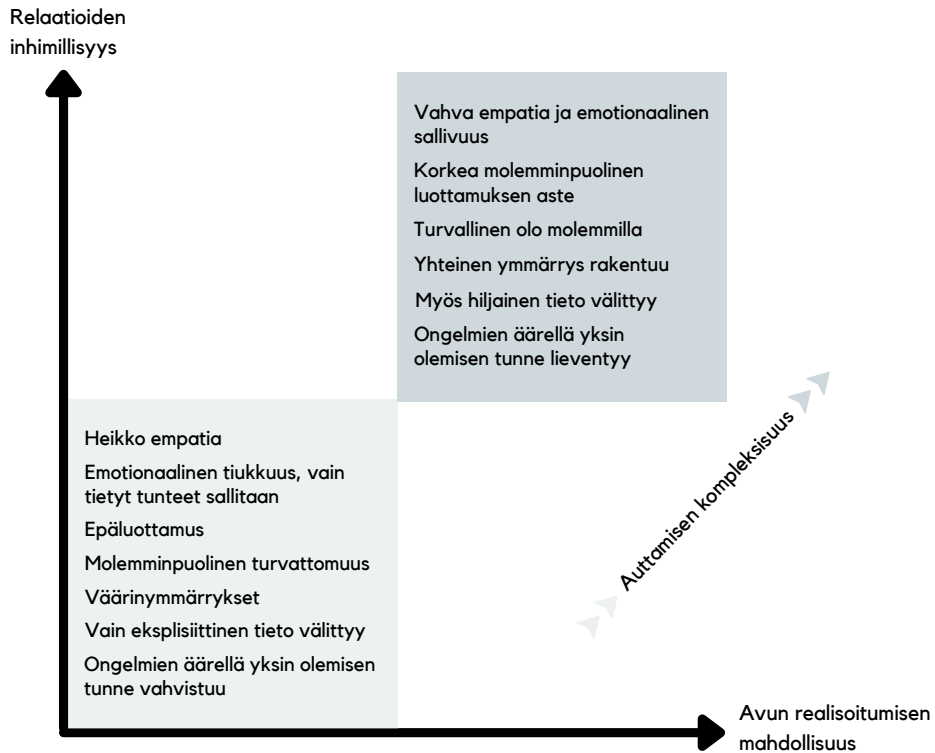
Kun apu realisoituu, tulee hyvä olo myös työntekijöille.

”No kyllä siinä tulee sellainen olo, hyvä hyvä mieli itelle, kun on voinut olla avuks ja auttaa... antaa toiselle... sitä kokemusta, että on tullu kuulluks ja ymmärretyks. Semmonen kokemus siit merkityksellisyydestä ja siitä, että tekee tärkeitä työtä.”

(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

Kiteytys palvelun tuottamisen ominaisuuksien välisistä suhteista

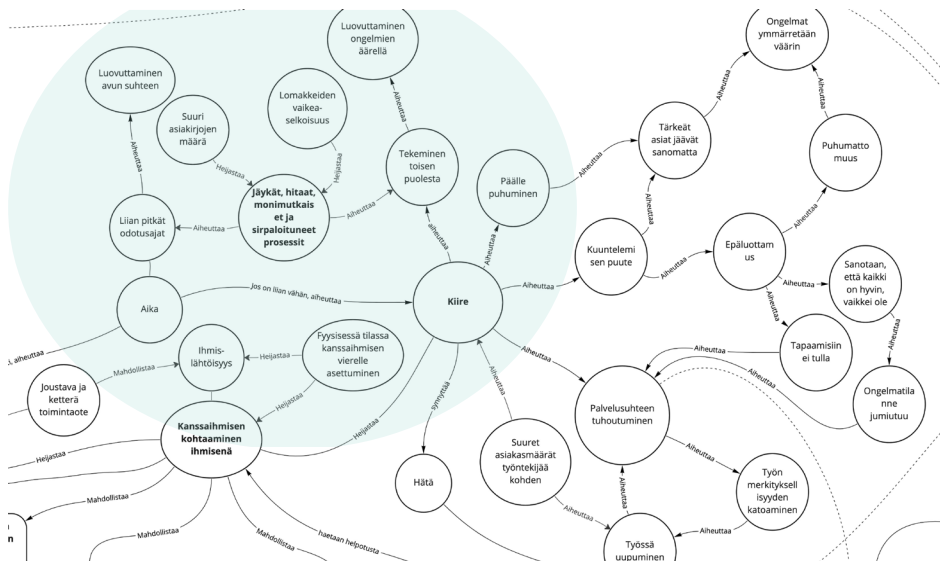
Kuvio 12 kokoaa yhteen relaatioiden inhimillisyyden, avun realisoitumisen mahdollisuuksien ja auttamisen kompleksoitumisen suhteen tutkimusaineistolähtöisesti. Kun relaatioiden inhimillisyyden aste on alhainen, näin on myös avun realisoitumisen mahdollisuuksien. Tällaisella alueella toimittaessa (kuviossa vasemmalla alhaalla) ilmentyy heikkoa empatiaa, emotionaalista tiukkuutta, epäluottamusta, molemminpuolista turvattomuutta ja väärinymmärryksiä. Tieto, joka välittyy, on eksplisiittistä, ja tunne, joka vahvistuu, on ongelmien äärellä yksin oleminen. Toisaalta tällöin auttamisen kompleksisuusaste on myös alhaisempi; auttamista pyritään realisoimaan mahdollisimman yksinkertaisella tavalla. Kun auttamisen kompleksisuusastetta nostetaan, eli auttaminen nähdään lähtökohtaisesti hyvin kompleksisena toimintana, nousee myös tarve korkeampaan relaatioiden inhimillisyyden asteeseen ja näiden kautta avun realisoitumisen todennäköisyys paranee. Tällöin liikutaan alueella (kuviossa oikealla ylhäällä), jossa ilmenee vahvaa empatiaa ja emotionaalista sallivuutta, korkeaa molemminpuolista luottamuksen astetta, turvallista oloa molemmilla ja yhteisen ymmärryksen rakentumista. Implisiittinen tieto välittyy ja näiden ominaisuuksien vahvistuessa ongelmien äärellä yksin olemisen tunne lieventyy.



Kuvio 12: Relaatioiden inhimillisyyden, avun realisoinnin mahdollisuuksien ja auttamisen kompleksisuuden suhde

4.3 Avun realisoitumisen apuvälineet

Tässä aluvussa kuvaan sosiaalipalveluiden palvelun realisoitumisen apuvälineitä. Organisaatiologiikka ja artefaktit, rakenteet ja lainsäädäntö sekä sosiaalinen ja inhimillinen pääoma ovat merkittävä tukikonaisuus sosiaalipalveluiden toteutumisen taustalla. Niiden ominaispiirteet vaikuttavat avun toteutumiseen siten, että ne joko estävät tai hidastavat, edistävät tai tukevat avun realisoitumista. Seuraava kuvio (kuvio 13) on ote aineistoni pohjalta luodusta temaatteisesta systeemikartasta. Kuviossa näkyvöity systemikartassa ilmeneviä yhteyksiä, joiden äärelle tämä aluluku asettuu.



Kuvio 13: Ote temaatteisesta systeemikartasta avun realisoitumisen apuvälineisiin liittyviin elementteihin kohdennettuna

4.3.1 Organisaatiologiikka ja artefaktit

Jotta apu voi erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä realisoitua, tarvitsee se tuekseen organisaatiologiikkaa, joka tukee vastavuoroista hypermonimuotoisen ihmisyyden tunnustamista sekä inhimillisten relaatioiden ja avun muodostumista, kuten olen tämän tutkimuksen aikaisemmissa aluvuissa aineistolähtöisesti kuvannut. Organisaatiologiikalla viitataan ajattelumalliin, joka ohjaa tietyn organisaation toimintaa. Logiikasta, joka erilaisten instituutioiden taustalla vaikuttaa, on todettu, että se sekä ohjaa organisaatiossa toimivia ihmisiä ajattelemaan, mikä on kyseisessä organisaatiossa mahdollista, että rajaa heidän ajatuksiaan sen suhteen, mikä koetaan siellä mahdolliseksi. ”Olemassa olevat instituutiot asettavat standardeja sille, mikä on normaalia, mahdollista ja oikeudenmukaista”, Larsen Albrekt (2020, 60) kiteyttää

instituutionaalista logiikkaa ja maahan muuttaneiden henkilöiden sosiaaliturvan ja -palveluiden saavutettavuutta tarkastelevassa, Tanskaan, Hollantiin ja Saksaan sijoituvassa artikkelissaan. Näin ollen vallitsevan instituutioiden logiikan ymmärtäminen on ensisijaisen tärkeää sen lisäksi, että tulee pyrkiä ymmärtämään sitä, millaisia instituutioiden tulisi olla (Albrekt 2020). Organisaatiologiikalla viitataan instituutiologiikan toimeenpanoon paikallisesti, tietyssä organisaatiossa. Vallitsevan organisaatiologiikan ylläpitäminen ja muuttaminen synnyttävät usein jännitettä (Kurtmollaiev, Fjuk, Pedersen, Clatworthy & Kvale 2018). Tähän tutkimukseeni osallistuneet työntekijäihmiset pohtivat tutkimukseni aineistossa elastisen ja empaattisen sekä toisaalta jäykän ja byrokraattisen organisaatiologiikan ilmentymiä asiakaskokemusten muodostumisessa. Toiset näistä kuvaavat vallitsevaa tilaa, toisiin viitataan toivetilana. Organisaation ketteryys liitetään aineistossani asiakaslähtöisyyteen eli logiikkaan, jonka mukaan palvelua tuottava organisaatio toimii ensisijaisesti asiakasihmisen etujen mukaisesti. Asiakaslähtöisyyttä kuvataan toivottuna tilana.

”Jos sinulla olisi käytössäsi rajaton määrä resursseja ja valtaa, mitä muuttaisit?
(Haastattelija)

Lisäisin [sitä], et me voitais aidosti vaan tehdä semmosta, mitä asiakkaat tarvitsevat, asiakaslähtöistä työtä ilman, et meidän tarvis liikuttaa jotain valtavaa... Tää on niin valtava, tää organisaatio. Niin, et me voitais joustavasti, ketterästi toimia. Ja tehdä asiakkaiden hyväks niitä juttuja, mitä me ollaan huomattu, et pitäis tehdä.”

(Tutkimuksen osallistuja 9, työntekijäihminen)

Myös John Seddon (2008) on todennut, että ihmiselämän ongelmiin vastaamaan tarvitaan organisaatiologiikkaa, jonka lähtökohtana on ihmisen palvelutarpeen yksilöllisyys ja tarpeen muuttuvuus.

Samanaikaisesti, kun tutkimukseni osallistujien puheista kaikuu kaipuu joustavaan, ketterään ja empaattiseen sekä asiakaslähtöiseen organisaatiologiikkaan, tutkimuksen aineistossa puhutaan paljon myös sosiaalipalveluiden suurena näyttävyydestä koosta, jäykkyydestä ja byrokraatiasta. Tutkimukseen osallistuneet ihmiset – niin työntekijäihmiset kuin asiakasihmiset – jakavat tunteen siitä, että byrokraatia lisää asiakasihmisten huolikerrostumia. Byrokraatiaan aineistossa liitettävä joustamattomuus ja jäykkyys aiheuttavat turhautumista niin asiakasihmisille kuin työntekijäihmisillekin. Niiden koetaan myös hidastavan tarkoituksenmukaisen avun realisoitumista. Byrokraattista logiikkaa kuvataan aineistossani toistuvasti todellisuutta kuvaavana tilana, kuten seuraava aineisto-otteeni osoittaa.

”Asiakast pompotellaan Kelan ja meidän välillä... eli on niit asioita, mitkä Kelan pitäis hoitaa ja... sitten tuntuu, että se on niin hirveän vaikeeta, se on niin

byrokraattista ja niin jäykkää se Kelan tapa toimia. Sitte tulee itelle semmonen [olo], että teitkö [sen asian], ku se ei kuulu meille. Meidän täytyy Kelan kanssa selvittää... paljonhan me ollaan Kelan kanssa yhteistyössä ja soitellaan sinne jatkuvasti asiakkaan tilanteista ja myös puhutaan puolesta... että kylhän sitäkin kokemust on... Ja varmaan asiakkaallakin sitä on, että he soittaa ensin itse sinne... Mitään ei tapahdu. Sit he soittaa meille ja sit me soitetaan Kelaan. Sit voidaankin ehkä jotakin tehäkin vähän... voidaankin vaikka tarkistaa sitä päätöstä tai... Sit varmast [syntyy] asiakkaille turhautumista, et he odottaa täst ehkä sit joskus ehkä liikoja...”

(Tutkimuksen osallistuja 14, työntekijäihminen)

Vaikka byrokratian perimmäinen tarkoitus on makrotasolta lähtien tukea, yhdenmukaistaa, läpinäkyvöittää ja perustella palvelujen periaatteita ja palveluprosesseja, tutkimusaineistoni osoittaa, että toisinaan koettu byrokraatia johtaa palveluekosysteemin mikrotasolla palvelun sirpaloitumiseen hahmottomattomiksi palasiksi. Hahmottomattomuuden vuoksi palvelun toteutuminen eli avun realisoituminen edellyttää lopulta monen asian ja näiden asioiden välisten monimutkaisten yhteyksien ymmärtämistä ja erilaisten toimenpiteiden suorittamista monissa eri paikoissa. Toisin sanoen, aineistoni osoittaa, että sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin ymmärtäminen tarkoittaa kompleksisen osakokonaisuuden kaikkien osien ja niiden välisten suhteiden ymmärtämistä ja näiden äärelle pääsyä. Kompleksisten ihmisellämän ongelmavyöhtien keskellä vaatimus on suuri, ja näin ollen sirpaloituminen voi tuottaa lisää huolikerrostumia ja huonoa oloa. Seuraavat aineisto-otteeni kuvaavat tätä tilannetta.

“Miittisin sitä, miten palvelut on järjestetty tällä hetkellä... et onks se se kaikista toimivin [tapa]? Et ku kaikki on semmost, et... täytyy tehdä sitä ja tätä ja hakee sitä ja myöntää tätä ja saada päätös siihen ja... Et onks se sit semmoista matalan kynnyksen palvelua? Et jos... tarvii monella luukulla tai monella ihmisellä käydä ja tehdä lähettää sinne ja tehdä ilmoitusta tänne ja sitten vasta saadaan vaikka se perhetyö sinne.”

(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

“Prosessin koko pituus ja sähköpostien edes takainen lähettäminen [...] monimutkainen byrokraatia, väärinymmärrykset, ne olivat todella huonoja kokemuksia”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

Byrokratialla viitataan aineistossani siis sekä palveluekosysteemin tapaan toimia silloin, kun se koetaan jäykäksi tai hankalaksi, että sen konkreettisiin ilmentymiin, kuten asiakirjoihin ja näihin liittyviin prosesseihin ja ohjeistuksiin. Byrokratialla on aikaisempien tutkimusten mukaan merkittävä vaikutus paitsi palveluissa asioimi-

seen myös ihmisten työn tekemiseen. Tiukka byrokratia on merkittävämpi matalan työmoraalin aiheuttaja julkisissa palveluissa kuin esimerkiksi matalat palkat (Haynes 2015). Sama heijastuu tämän tutkimuksen aineistossa. Koska byrokratia koetaan aineistossani jopa avun realisoitumisen esteeksi, pyritään sitä toisinaan kiertämään. Tämä vaatii työntekijäihmisiltä toimimista vastoin formaaleja rakenteita ja ohjeistuksia, mikä puolestaan edellyttää rohkeutta.

”Kyllähän meil on paljo ohjeistuksi [...] Tai näin, että ohjeistuksii tulee mut kylhän se sit vaatii yksittäiselt työntekijält tosi paljon rohkeutta tehdä eri taval ku on ohjeistettu.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Marjut Arola tuo väitöskirjatutkimuksessaan esiin, että byrokratian ilmentymiksi miellettyjen normien ja ohjeiden toteuttamiseen liittyy myös jännitteitä. ”Asiakastyössä sosiaalityöntekijä voi toimia oman itseymmärryksensä mukaisesti professionaalisesti ja oikein noudattamalla työtä määrittäviä normeja ja ohjeita tunnollisesti. Asiakkaalle taas tällainen sosiaalityöntekijän toiminta voi näyttäytyä hallinnolliselta ja byrokraattiselta”, Arola tiivistää (2020, 67). Laura Tiitinen ja Arto Kauppi havaitsivat tutkimuksessaan, että sosiaalialan työntekijöiden parissa vallitsee pelkoja epäsuosiosta ja hankalaksi leimaantumisesta sekä hylätyksi ja syrjityksi tulemisesta heidän kierteässään viestintäohjeistuksia (2014, 134). Ohjeistuksia vastaan toimiminen voi siis tarkoittaa esimerkiksi näiden pelkojen yli pääsemistä.

Organisaatiologiikka ilmentyy erilaisina artefakteina ja prosesseina. Anat Rafaelin ja Iris Vilnai-Yavetzin (2004) mukaan organisatoriset artefaktit ovat ”affektiivisia tapahtumia, jotka saavat aikaan affektiivisia reaktioita”. Reaktiot voivat olla spontaaneja tai kognitiiviseen prosessoinnin lopputulemia. Rafaeli ja Vilnai-Yavetz jakavat organisatoristen artefaktien emotionaalisen olemuksen kolmeen eri dimensioon. Artefaktien instrumentaalisuus viittaa tehtäviin, joita artefaktin avulla voidaan suorittaa. Tätä arvioidaan sen perusteella, tukeeko tai estääkö artefakti halutun tehtävän toteuttamista. Lisäksi artefakteihin liittyy niiden estetiikka, joka liittyy olennaisesti kaikenlaisten fyysisten asioiden merkitysten ymmärtämiseen. Estetiikka on syvimältä olemukseltaan aistireaktio. Kolmanneksi artefakteihin liittyy niiden symbolismi. Tämä tarkoittaa assosiaatioita, joita artefakti saa aikaan. Assosiaatiot ovat opittuja. Symbolismin ansiosta artefaktit voivat viestittää useita erilaisia asioita. Artefaktien ymmärtämiseen liittyvä prosessi saa aikaan tunnereaktion sekä artefaktia itseään että organisaatiota, johon artefakti liitetään, kohtaan. (Rafaeli & Vilnai-Yavetz 2004.)

Erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiä määrittää joukko erilaisia artefakteja, jotka näin ollen vaikuttavat siellä asioivien ihmisten kokemuksiin organisaatiosta. Stacey ja Griffinin (2006) kehittämän ihmiskeskeisten organisaatioiden teorian (*complex responsive processes*) mukaan artefakteihin kirjataan muun muassa

kunkin julkisen organisaation näkemykset yleistettävyydestä ja idealisoitavuudesta. Erilaiset lomakkeet, sopimukset, poliittiset kannantotot ja ohjeistukset heijastavat heidän mukaansa suoraan sitä, minkälaiset asiat ovat yleistettävissä organisaation toimintaa arvioidessa, minkälaisissa asioissa tulee kiinnittää huomiota niiden erityispiirteisiin ja minkälaista ideaalia organisaatio varjelee. Tämä heijastuu esimerkiksi organisaatioiden strategioissa. Näitä artefakteja käytetään organisaatioiden sisällä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Myös tämän tutkimuksen aineisto osoittaa, että artefakteilla on merkittävä rooli siinä, millaisena työntekijäihmisten rooli asiakasihmisille näyttäytyy. Toisaalta ne myös rajaavat asiakasihmisten mahdollisuuksia tuoda esiin omaa subjektiivuttaan, kuten aikaisemmissa alaluvuissa olen kuvannut.

Palveluekosysteemin arjen toimijuus rakentuu työntekijäihmisten ja asiakasihmisten kohtaamisissa, joiden toiminnalliseen keskiöön nousee aineistossani puhumisen ja kuuntelun lisäksi erilaisten lomakkeiden täyttäminen ja asiakirjojen kautta tapahtuva vuorovaikutus. Dokumentaatio ja kirjaaminen ovat tehtäviä, joita artefaktien avulla ja välityksellä sosiaalipalveluissa suoritetaan. ”Asiakirjat voivat vaikuttaa kansalaisten elämään monin tavoin esimerkiksi estämällä tai mahdollistamalla jotakin yksilön kannalta toivottavaa, esimerkiksi palvelun saantia”, tiivistää dokumentoinnin ja artefaktien merkityksiä lastensuojelun yhteydessä tutkinut Tanja Vierula (2012, 149). Oman tutkimukseni aineisto osoittaa, että lomakkeet ja asiakirjat ovat väline, jonka avulla asiakasihmisten elämäntilanteiden ongelmavyhteihin pyritään löytämään ymmärrystä ja osaratkaisuja. Niiden lukeminen, täyttäminen, järjesteleminen ja lähettäminen on osa palveluekosysteemissä muodostuvaa vuorovaikutuksellista toimintaa, jota voidaan tehdä yhdessä ja erikseen, kuten seuraavat aineisto-otteeni osoittavat.

”Lomakkeita ja papereita tulee niin hirveest. Postia tulee heille niin hirveesti ja paperii ja... sit niitä aina käydään läpi, et mitä voi heittää pois ja mitä tarvii säästää, ku sitä on niinku pinoja ihmisten ympärillä.”

(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

”Tehdään lähetettä sinne ja tehdään ilmoitusta tänne.”

(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Paprien, lomakkeiden, asiakirjojen ja dokumentaation läsnäolo sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä on tunnistettu aikaisemmissakin tutkimuksissa. Leena Eräsaari tuo omassa tutkimuksessaan esiin papereiden merkityksen osana sosiaalipalveluiden toteutumista tiivistäen, että ”sosiaalitoimistossa vuorovaikutuksen kohteena olevista papereista käydään jatkuvia neuvotteluja” (Eräsaari 1995, 279). Tanja Vierula on tutkinut asiakirjojen ja dokumentoinnin merkitystä lastensuojelussa ja jakaa asiakkaiden ja asiakirjojen suhteen viiteen eri kategoriaan. Suhde voi olla käytännöllinen, jolloin asiakirjojen keskeiseksi merkitykseksi nousee muistin ja arjen apuvälineinä, tiedon säilyttäjinä ja välittäjinä toimiminen. Suhde voi myös

olla traumaattinen, jolloin asiakirjojen rooliksi muodostuu yksityisyyden menetyksen ja kipeiden muistojen palautus ja kategorisointi. Asiakirjojen ja asiakkaiden suhde voi myös olla toiminnallinen, jolla Vierula viittaa suhteeseen, jossa korostuu asiakirjojen rooli aktivismin ja oikeuksien ajamisen välineenä. Alistavassa suhteessa asiakirjat konkretisoivat työntekijän ja asiakkaan välisiä eroja ja valtasuhteita. Suhde voi myös olla toissijainen eli sellainen, jossa asiakirjat jäävät pieneen rooliin vuorovaikutuksessa, jopa merkityksettömiksi. (Vierula 2012, 156.) Aineistossani näkyy, että myös monimuotoistuva asiakaskunta kokee, että lomakkeiden täyttäminen mahdollistaa sen, että voi saada helpotusta ongelmavyyhtien aiheuttamiin huoliin esimerkiksi erilaisten etuuksien ja muiden palveluekosysteemin muodostavien asiantuntijoiden tuen muodossa. Lisäksi aineistossani asiakirjat liitetään saavutettavuuteen. Erilaiset fyysiset ja digitaaliset lomakkeet ovat keino päästä osaksi sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiä, kuten asiakasihminen seuraavassa aineisto-otteessani reflektoi.

”Joo, saavutettavuus. Kyllä [...], lomakkeet ovat minulle yksi tapa päästä [järjestelmään] läpi.”

(Tutkimuksen osallistuja 17, asiakasihminen)

Sähköpostit ja kirjeet liikkuvat relaatioissa edestakaisin ja palaavat välillä samoille pöydille, joista ovat alun perin lähteneet. Ne ovat aineistoni mukaan relaatioiden merkittävä osatekijä.

”Sähköpostien ja kirjeiden lähettämistä edestakaisin.”

(Tutkimuksen osallistuja 19, asiakasihminen)

”Kun tullaan toimistolle, niin sit se saattaa olla silleen, et tos on paperinivaska ja käy noi läpi.”

(Tutkimuksen osallistuja 24, työntekijäihminen)

Paperit, asiakirjat ja lomakkeet sekä niihin liittyvä kirjaaminen ja keskustelu vaikuttavat aineistoni mukaan kohtaamisten tunneilmapiiiriin ja siihen, miten aika kohtaamisissa käytetään. Asiakirjat voivat aiheuttaa rauhattomuutta sekä artefakteina että niihin liitetyn toiminnan kautta. Erilaisiin lomakkeihin liittyvä kirjaaminen voi tuottaa esimerkiksi hämmennystä, kuten työntekijäihminen kuvaa.

”Oon huomioinu esimerkiks sen, et kerron mitä kirjaan ja selitän, miks täs tehhään muistiinpanoja. Sen oon huomannu, et se on tärkeätä. Jos sitä ei tee, nii sit ihmiset tuijottaa ja mieltii, et mitäköhän se ny tekee.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Aino Kääriäinen (2016, 193) toteaa, että järjestelmän tasolla ”tiedot, jotka pääsevät tai joutuvat [sosiaalityön] asiakirjoihin, omaavat valtaa enemmän kuin puhutut tai ajatellut tiedot”. Tällä hän viittaa siihen, että kirjatut tiedot siirtyvät artefaktien välityksellä muille työntekijöille ja päätöksentekijöille, kun taas puhuttu asia jää työntekijän ja asiakkaan välille. Määritykset, jotka asiakirjoihin kirjautuvat, ovat asiakirjan laatijan vallan käytön ilmentymä (Kääriäinen 2019). Asiakirjojen poistaminen kohtaamisista muokkaa oman tutkimusaineistoni mukaan kohtaamisten ilmapiiriä rauhattomasta rauhalliseksi.

”Mikä täällä esimerkiksi on sellasta, joka ei luo sitä rauhallisuuden fiilistä?”
(haastattelija)

”No esimerkiksi näistä hyvin, hyvin tyhjästä seinistä. Ja pöytää ja tuolia on, ja sit tätä paperia.”
(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

”Kun paperit otetaan pois, niin sehän luo myös erilaista ympäristöä.”
(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Aikaisempien tutkimusten mukaan paperipinoilla on myös yhteys huoliin. ”Työntekijän pöydälle olleet paperipinot olivat muistuttaneet [sosiaalityön asiakasta] siitä, kuinka kiireinen työntekijä on, ja saaneet pohtimaan, voiko työntekijää vaivata omilla huolilla” (Muurinen 2019, 36). Tämä on kiinnostava havainto erityisesti suhteessa tähän tutkimukseeni. Myös artefakteilla voi olla huolta helpottava vaikutus. Huolten helpottumista voi tämän havainnon näkökulmasta lähtien ajatella myös syntyvän sitä kautta, kun paperipinot vähenevät.

Aineistossani näkyy, että artefaktit myös syöttävät palveluekosysteemiin tiettyä sanastoa, eleitä ja ilmaisutapoja. Ne toimivat välineinä vuorovaikutuksessa ja aiheuttavat niihin liittyvää vastakaikua ja reaktioita. Monimuotoistuvien erilaisten sosiaalipalveluiden kontekstissa erilaiset dokumentit ja tietokannat tuottavat palveluekosysteemin arvoa ja häiriötä, koheesiota ja dissosiaatiota. Kun ne poistetaan, kohtausympäristö muuttuu. Tutkimuksen osallistajat kertovat muun muassa, miten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin keskeinen artefakti, lomakkeet, sekä se, miten ne asetellaan ja miten niitä käsitellään, voi tuottaa jopa kokemuksen kuulustelutilanteesta.

”Se on ihan käsittämätöntä, jos [sosiaalityöntekijälle] tullaan täyttämään jotain lomakkeita tai haastattelulomakkeita. Joskus, kukas se oli, ku me käytiin tätä läpi, kysy, et onks tää joku kuulustelu. Se on kamalinta mitä voi tapahtua, et koetaan et sosiaalitapaaminen on kuulustelu. Ja sit kysyinki, et mistä sinulle tuli tommonen kuva. Niin se kerto, et noku sinä kysyit noin.”

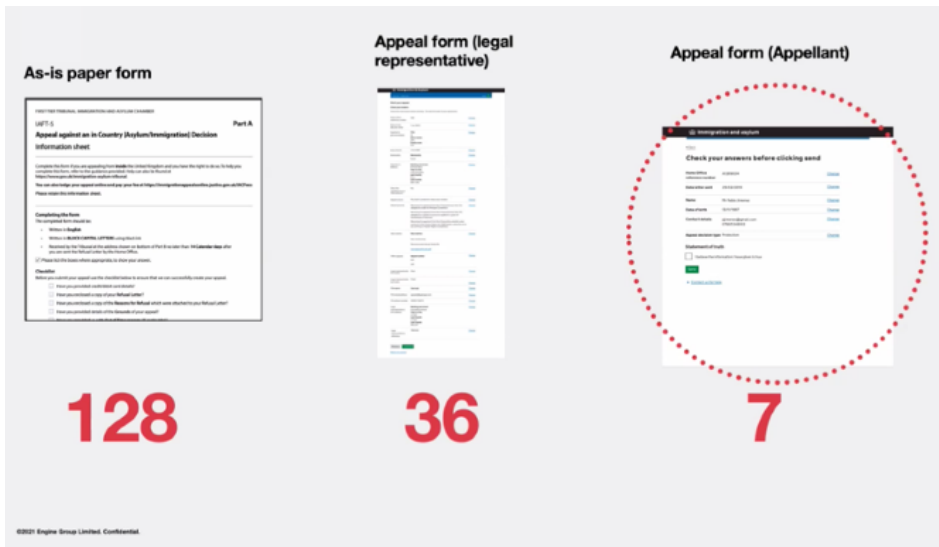
(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

”Tääki huone, varsinki ku tää pöytäki on tässä tälle, ni tää on niinku joku kuulusteluhuone,”

(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

Erilaisilla artefakteilla pyritään myös aina vaikuttamaan työntekijäihmisten käytökseen (van der Bijl-Brouwer 2017). Kun asiakasihminen kohdataan kuulusteluhuoneen kaltaisessa ympäristössä, saattaisi se siis myös rohkaista kuulustelemaan dialogin harjoittamisen sijaan. Omassa aineistossani näkyy, että työntekijäihmiset purkivat ensisijaisesti purkamaan tällaista asetelmaa.

Myös aikaisempien tutkimusten mukaan artefaktit vaikuttavat asiakasihmisten käytökseen ja avun realisoitumisen mahdollisuuksiin. Kun yksityiskohtia on artefakteissa asiakasihmisen näkökulmasta liikaa, saattaa asiakasihminen takertua niihin kompleksisen ongelmavyöhtinsä keskellä. Mitä kompleksisempien ongelmien kanssa ollaan tekemisissä, sitä yksinkertaisempien pitäisi siis myös olla lomakkeiden, joita avun toteutuminen edellyttää. Kun lomakkeessa on vain yksi asia, se on yksityiskohta, johon kiinnitytään. Ihmisten ollessa ahdistuneita heidän ajatusprosessinsa kaventuu. Artefaktin esteettisyydellä voidaan edistää sitä, että ihminen löytää ratkaisut kohtaamiinsa ongelmiin (Norman 2005). Kun yksityiskohtia esimerkiksi lomakkeissa on siis liikaa, ihminen saattaa tarttua siinä oleviin ongelmallisiin yksityiskohtiin, jolloin ahdistumisen taso voi nousta. Toisin sanoen lomakkeet saattavat jopa edistää pahoinvointia. David Singer esitteli palvelumuotoilukonferenssissa esimerkkiä turvapaikanhakijoiden valitusprosessissa käytetyn lomakkeen muotoilusta inhimillisemmäksi Iso-Britanniassa (kuva 9). Aikaisemmassa lomakeversiossa oli 128 eri kohtaa, seuraavassa versiossa 36 ja viimeisessä, inhimillisessä, 7 kohtaa. Kohtien määrän vähentyessä kompleksisten ongelmien äärellä olevien ihmisten fokus suuntautuu oleelliseen artefaktin humanistisen muodon ansiosta (Singer 2021).



Kuva 9: Artefaktin muotoilu inhimillisemmäksi (Singer 2021)

Artefaktit myös muokkaavat ihmisten välistä vuorovaikutusta. Artefaktien esteettisyydellä voidaan siis vaikuttaa vuorovaikutukseen myös positiivisesti. Norman kiteyttää, että artefaktien esteettisyys vaikuttaa ihmisten tunnetilaan ja sitä kautta siihen, miten opeoimme (Norman 2005). Esteettisyys viestii huomioimista ja kunnioitusta. Epäesteettisyys heikentää vuorovaikutusta. Tutkimukseni aineisto osoittaa, että esteettisten tilojen avulla voidaan muun muassa toivottaa toinen tervetulleeksi ja edistää hyvinvointia. Epämiellyttävä tila voi vaikuttaa palvelukokemuksiin negatiivisesti, työntekijäihmisen kuvauksen mukaisesti.

”Jos on tosi ruma tila, niin kyl se heikentää sitä vuorovaikutusta. Siis silleen, että kyllähän se, jos joku tila on niinku kaunis, ni kertoo myös niille ihmisille, että ne on tervetulleita ja niitä kunnioitetaan niinku ja halutaan huomioida heidän hyvinvointia.”

(Tutkimuksen osallistuja 9, työntekijäihminen)

Myös tilajärjestelyt ja niissä olevat huonekalut muuttavat palveluekosysteemissä syntyviä relaatioita. Tämä vaikuttaa avun toteutumisen mahdollisuuksiin. Tila, tilajärjestelyt ja tilassa sijaitsevat esineet ovat välineitä huolten helpottumiseen. Kuten seuraavat aineisto-otteeni osoittavat, jos niiden vaikutusta ei huomioida, ne voivat myös lisätä huolta ja pelkoa.

”Sil on iso merkitys, tilalla. Esimerkiks hankalan asiakkaan kohdalla usein ihan kysyn, et saanks mä ottaa tuolin sun viereen. Ku sillon, jos sil on vaikee tilanne,

ihminen itkee. [...] Mul on usein ollu tapana, et mä tuun lähemmäs asiakasta”
(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

”Kyl me ollaan tänne toi tietsikkaki laitettu silleen, et tos ollaan yhdessä. Et jos tohon mennään, ni mennään yhdessä ja asiakas päästetään tohon työntekijän paikalle.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Seuraavat kuvat (kuvat 10 ja 11) havainnollistavat tiloja ja tilajärjestelyjä, joissa asiakasihmisten, työntekijäihmisten ja muiden ihmisten välisiä kohtaamisia tapahtuu. Vasemmanpuoleisessa kuvassa tilaa on järjestelty työntekijäihmisen puolesta siten, että huonekalujärjestely vahvistaisi dialogin mahdollisuuksia.



Kuvat 10 ja 11: Esimerkkikuvia tiloista, joissa asiakasihmisten, työntekijäihmisten ja muiden ihmisten välisiä kohtaamisia tapahtuu

Heidi Muurinen on havainnut tutkimuksessaan sosiaalityön avotiloista, että kun työntekijä istuu asiakkaan tavoin nojatuolissa eikä työpöydän ja tietokoneen takana, ”tämä rohkaisi keskustelua ja rentoutti tapaamisen tunnelmaa. Asiakastapaamishuone koettiin enemmän yhteiseksi maaperäksi [...]” (Muurinen 2019, 37). Muurinen kutsuu erilaisia tiloja ja artefakteja hyvinvointipalveluiden ei-inhimilliseksi toimijoiksi.

Tilat ja tilajärjestelyt ovat myös merkittävässä asemassa sen suhteen, että niissä kohtaavat ihmiset tulevat kuulluiksi ja nähdyiksi. Tilat ja tilajärjestelyt voivat edistää tai estää vastavuoroisen yhteyden syntymistä, kuten aineisto-otteeni tuo esiin.

”Isoja joukkoja kun tapaa, pitäis mieltä sitä tilaa, että kaikki kuulis ja näkiski toisensa”

(Tutkimuksen osallistuja 9, työntekijäihminen)

Myös tiloissa sijaitsevat erilaiset esineet muokkaavat aineistoni mukaan erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä muodostuvia kokemuksia. Ne voivat vaikuttaa hyvinkin paljon siihen, millaisena sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin sisäiset kohtaamispaikat koetaan ja tämän myötä siihen, millaisia kokemuksia niissä syntyy. Seuraava aineisto-otteeni havainnollistaa tämän.

”Meil ei ollu kelloo tässä. Sit yks asiakas sano, et tää on ku vankila, ku ei nää aikaa. No sanoin, et no miks. No ku ei tääl oo kelloo. Sanoin, et okei. Sit hommattiin kello.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Havainnointini mukaan sosiaalipalveluiden tilat muodostuvat painavista ulko-ovista, tulijat vastaanottavasta vartijan kopista, rivikkään järjestetyistä odotusaulojen tuoliriveistä, lasi-ikkunoista vastaanottotiskin asiakkaan ja työntekijän välillä, pitkistä käytävistä ja suljetuista ovista. Sosiaalityön avotiloja tutkinut Muurinen on tutkimuksessaan havainnut, että tämän kaltaisiin tiloihin liittyy myös paljon erilaisia tunnetiloja. ”Asiakkaan ja työntekijän välisestä pleksistä tuli ikävä olo” (2019, 36). Tilojen, joissa kävin, seiniltä löytyy useita ilmoitustauluja, jotka peittyvät erilaisista, valtaosin suomenkielisistä ja hyvin tekstintäyteisistä, asiakirjoista.

Sosiaalipalveluiden tiloissa kohdataan muita sosiaalipalveluiden asiakkaita eli muita kompleksisten ongelmavyyhkien ja huolten kantajia. Huolten tarttumiselle on siis useita tilallisia mahdollisuuksia alkaen ulko-ovella tapahtuvista ihmisten välisistä kohtaamisista. Toisaalta tiloista voi löytyä myös helpotusta jo näissä paikoissa, kun tapaa tuttuja ja pääsee heitä pitkästä aikaa tervehtimään ja kysymään ja kertomaan, mitä kuuluu. Sosiaalipalveluiden tilat ovat aikaisempien tutkimusten mukaan hyvin merkityksellisiä, ja tilasuunnittelu vaikuttaa asiakaskokemuksiin. Nicky Stanley, Cath Larkins, Helen Austerberry, Nicola Farrelly, Jill Manthorpe ja Julie Ridley (2016) tuovat tutkimuksessaan esiin, että tilasuunnittelun avulla voidaan jopa vähentää sosiaalitoimen asioimiseen liitettyä stigmaa, kun tilat luodaan sellaisiksi, etteivät ne tätä heijasta.

Myös kohtausympäristö vaikuttaa relaatioiden muodostumiseen. Kotoisissa kohtaamispaikoissa ollaan kuin kotonaan, rennosti. Virastomaisissa kohtaamispaikoissa relaatioihin tulee mukaan varautuneisuutta. Samanaikaisesti sosiaalitoimen tilatkin voivat olla tervetulleeksi toivottavia, rentoja ja ystävällisiä, toteavat myös Stanley, Larkins, Austerberry, Farrelly, Manthorpe ja Ridley lasten sosiaalipalveluita Englannissa koskevassa tutkimuksessaan (2016). Paikat ovat subjektiivisia kokemuksia, jotka ovat täynnä erilaisia merkityksiä. Paikkoihin liitetyt merkitykset muodostuvat yksilöiden jokapäiväisten kokemusten kautta (Ponto 2019). Siksi myös sosiaalipalveluiden tuottavan avun kannalta on pohdittava, missä paikassa auttamisen on kulloinkin syytä tapahtua avun realisoitumisen näkökulmasta. Tämä pohdinta heijastuu myös tämän tutkimuksen aineistossa, kuten seuraavat aineisto-otteet ker-

toivat. Työntekijäihmiset korostavat asiakasihmisten aktiivisen yhteissuunnittelijan roolia toistuvasti aineistossani. Tällaista roolia toivotaan myös kohtaamispaikkojen sopimisessa.

”Sanoisin, et sitä kannattais aina miettiä, et millo mikäki [paikka] on järkevin. Et ei missään mieles tehä [niin], et tehää aina näin tai tehää aina noin. Vaan et sen tilanteen, aina asiakkaan, mukaan. Mieluiten niist sopis yhdessä.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

”Joskus tuntuu, että kun menee täältä pois, kun on vaikka se TE-toimisto, niin asiakas on niinkun... sanotaan, että sä meet johonkin paikkaan, niin asiakas saattaa olla ilonen tavatessaan sut. Ja sit, jos se on vaikka asiakkaalle uus paikka, niin... ikäänkuin yhtäkkiä sitä onkin erilainen sille asiakkaalle, kun ollaan hänelle vieraassa paikassa, mut sä oletkin tuttu. Ja jos ollaan täällä [Sosiaalitoimen tiloissa] niin... jotkut asiakkaat on niinku kotonaan, mutta sit taas jotkut on enemmän varautuneita jotenkin aina, mutta kyl sen huomaa, että sit kun mennäänki muualle, nii sit ollaankin jotenkin... joku muuttuu.”

(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Kuten yllä olevat aineisto-otteet osoittavat, erilaiset sosiaalipalvelut tulevat todeksi monenlaisissa paikoissa, myös asiakasihmisten kodeissa. Paikka vaikuttaa palvelukohtaamisten tunneilmapiiriin jopa hyvin vastakkaisilla tavoilla. Toiset paikat luovat aineistoni mukaan rentouden tunnetta, kun taas toiset herättävät jännitystä.

”Asiakkaalla on yleensä kotona aika rento olla. Ja mun mielest meiän asiakkaat ei hirveesti jännitä sitä, et tullaan sinne, vaan he... pystyy olee aika rennosti ja omana itsenään siel omas kodissaan... niin siin on mun mielest se, että... siin on erilainen filis siin tapaamise. Et jos se on siel toimistol, mis istutaan niinku eri puolil pöytää, ja sit siin on viel ehkä tietokoneen ruutu tai läppäri tai joku joku välissä ja pino papereita ja muuta, niin se on ihan eri tunnelma ku siel kotikäynnillä.”

(Tutkimuksen osallistuja 25, työntekijäihminen)

”Ai että tilan merkityskö? No on sillä varmaan..., Me ei tehty alussa ollenkaan näitä haastatteluja täällä [Sosiaalitoimen tiloissa] [...] koska me ajateltiin sitä, et liittääkö ihminen sitten sen siihen puheeseen, mitä normaalisti täällä käydään. [...] Kai se on varmaan vaan se, että pystyy keskittymään ja olemaan rauhassa ilman keskeytyksiä tai muuta...”

(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Kuten tähän alalukuun kerätty tieto sekä tätä alalukua edeltävä tieto osoittavat, artefaktit ovat merkityksellisiä, mutta monimuotoistuvassa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä ihmiset ovat palvelukokemusten muodostumisessa vielä merkityksellisimpiä. Ihmisten merkitys heijastuu aineistossani myös artefakteista käydyssä keskustelussa. Ihmiset voivat aineistoni mukaan auttaa artefaktien luomien esteiden ja hankaluuksien yli pääsemisessä. Näin he muokkaavat artefaktien aiheuttamaa ikävää tunnelmailmapiiriä positiivisemmaksi.

”Se on todella vaikeaa. Kun törmää lomakkeeseen, joka on todella vaikea täyttää. Mutta nyt kaikki on aika mukavasti, koska meillä on yksi [tuttu] rouva, joka auttaa meitä [lomakkeiden kanssa].”

(Tutkimuksen osallistuja 23, asiakasihminen)

Ihmisten välinen vuorovaikutus voi myös muuttaa artefakteja. Aineistoni mukaan ihmisen läsnäolo voi muun muassa lieventää fyysisen tilan aiheuttamaa ikävää tunnelmaa.

”Se [fyysisen] tilan ilmapiiriähän voi sillä puheella... me rakennetaan sillä sitä [fyysistä] tilaa, sillä vuorovaikutuksella...Et toimistohuoneen tilan voi ikään kuin [uudelleen] rakentaa, vaikka toteamalla [ääneen], että nyt täs on kauheet valot tässä tilassa, et miten päin me oltais ja tavallaan tehdä sitä tilaa [mukavammaksi], jos se on ikävä.”

(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

Artefakteista voi siis muokata inhimillisempiä ja toisaalta myös ihmisestä voi tulla artefaktinen, kuten aikaisemmin tässä tutkimuksessani olen tuonut esiin (luku 4.1). Institutionaalisen logiikan teorian mukaan organisaatiot muodostuvat prosesseista ja rakenteista, jotka ohjaavat siellä työskentelevien henkilöiden huomiota muun muassa siihen, minkälaisia asioita koetaan ongelmiksi, joita tulee ratkoa, ja minkälaisia tekijöitä päätöksenteossa tulee ottaa huomioon (vrt. Thornton, Occasio & Lounsbury 2012). Institutionaalinen logiikka voi toisinaan tulla esteeksi niiden yksilöiden toiminnalle, jotka organisaation muodostavat. Kuten aineistossani ilmenee, näin voi käydä jopa julkisissa organisaatioissa, joissa päätöksenteko tehdään viranhaltijavalan ja legitimitietin nojalla, mutta jossa myös sisäiset valta-asetelmat saattavat vaikuttaa siten, että käytännössä yksilöt eivät voikaan täysin näiden varassa toimia (mm. Vierula 2012).

Aineistoni tulosten pohjalta nousee esiin kaksi vuorovaikutteisessa suhteessa olevaa organisaatiologiikkaa. Kutsun näitä ihmislähtöiseksi ja artefaktilähtöiseksi organisaatiologiikaksi. Ihmislähtöinen organisaatiologiikka perustuu ajatukseen siitä, että vaikka asiat palveluekosysteemissä muuttuvat, organisaatio ei mene rikki. Siellä vallitsee lähtökohtainen ajatus siitä, että organisaatio on osa muuttuvaa

toimintaympäristöä ja näin ollen se on valmis muuttamaan sekä muotoaan että sitä heijastavia artefakteja tarvittaessa hyvin nopeastikin. Ihmislähtöiseen organisaatiologiikkaan nojaavan organisaation keskeinen tunnustettu osa on ihminen, joka pystyy inhimillisten ja subjektiivisten piirteidensä ansiosta reagoimaan organisaation puoleen kääntyvien ihmisten palveluntarpeeseen kulloinkin tarvittavalla tavalla eli auttamaan. Organisaatio rakentuu sen ajatuksen varaan, että ihmiset ovat sen tärkein ilmentymismuoto, eivät artefaktit. Näin ollen, myös inhimillinen ja sosiaalinen pääoma koetaan merkittävimmäksi toimintaa taloudellisesti ohjaavaksi ajuriksi. Organisaatiologiikkaan kuuluu luontaisena osana elastisuus ja empaattisuus. Tällaisen organisaatiologiikan omaavassa organisaatiossa palveluiden kehittäminen suuntautuu ”alhaalta ylöspäin” eli lähtee niistä työntekijäihmisistä, jotka ovat asiakasrajapinnassa töissä. Työntekijäihmiset peräänkuuluttavat aineistossani lisäksi asiakasihmisten aktiivista roolia palveluiden kehittämisessä. Palvelu muodostuu dynaamisessa vuorovaikutuksessa, johon tarvitaan sekä työntekijäihmisten että asiakasihmisten näkemyksiä. Myös organisaation tuottamat artefaktit ovat tällaisen organisaatiologiikan mukaan humanistisia, sillä vain ihmislähtöiset artefaktit pystyvät tukemaan ihmisten välille syntyvän avun realisoitumista ja muuntumaan silloin, kun ihmisten väliset kohtaamiset tai toimintaympäristö osoittavat muutostarvetta. Organisaatiologiikka ovat riippuvaisia hiljaisen tiedon kulusta, sillä se on avain inhimillisten kokemusten ymmärtämiseen ja eteenpäin kehittämiseen.

Artefaktilähtöinen organisaatiologiikka nojaa ajatukseen siitä, että tiukat tukirakenteet ovat tasavertaisen palvelukokemuksen tuottamiselle. Artefaktilähtöiseen organisaatiologiikkaan ihmislähtöiset artefaktit eivät istu, sillä tiukka rakenne määrittyy tarkasti ja perusteellisesti määriteltyjen, hitaasti muuntuvien artefaktien kautta. Artefaktit määritellään sellaisiksi, että ne ovat mahdollisimman pysyviä luonteeltaan. Tällaisessa organisaatiologiikassa hyödynnetään eksplisiittistä tietoa, jonka avulla voidaan pitää kiinni tasavertaisesta tiedonkulusta. Tässä organisaatiologiikassa rahoituspääoma on keskeinen organisaation toimintaa taloudellisesti ohjaava tekijä ja palveluiden kehittäminen tapahtuu pääosin johdon aloitteesta. Tällaista organisaatiologiikkaa kuvaa myös organisaatiokeskeisyys eli organisaatioille, jotka tätä logiikkaa seuraavat, on tyypillistä kehittää palveluita siitä näkökulmasta, mikä palvelee organisaation tai rakenteen olemassaoloa, järjestelmiä tai systeemejä. Stacey ja Griffinin (2006) sanoin, organisaatiokeskeisessä organisaatiossa ihmiset ovat ”jonkin abstraktin olemassa olevan” (*it*) dimensioita ja resursseja.

Tutkimukseni aineisto osoittaa, että monimuotoisessa sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä heijastuu piirteitä molemmista edellä kuvaamistani organisaatiologiikoista, joiden vuorovaikutuksessa asiakasihmiset, työntekijäihmiset ja tulkki-ihmiset pyrkivät kukin toteuttamaan omaa toimijuuttaan parhaansa mukaan.

4.3.2 Rakenteet ja lainsäädäntö tukena ja esteenä

Tutkimukseni aineisto osoittaa, että lainsäädäntö on keskeisessä asemassa sen määrittelyssä, millaisia kokemuksia sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä syntyy. Sosiaalipalveluissa saatetaan toimia usean lainsäädännön risteyskohdassa. Tämä ei ole mutkatonta, työntekijäihminen toteaa.

”Meitä ohjaa kaksi lakia: sosiaalihuoltolaki ja laki kotoutumisen edistymisestä. Niissä on jotain samaa, mutta jotain erii. Ja siellä tuleekin välillä hassu tilanne, [...] ku alettais ohjaa jatkopalveluihin, niin ei täytykkään sosiaalityön kriteerit.”
(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Myös aikaisemmat tutkimukset osoittavat, että erilaiset poliittiset linjaukset, ohjaukset ja lait, jotka erilaisia sosiaalipalveluita määrittävät, voivat sekä häiritä että helpottaa työntekijöiden ammatinharjoittamista (Mänttari-van der Kuip 2022). Lisäksi nämä asettavat reunaehdot sille, mitä ja millaista palveluiden tarjoama apu on. Kuten aikaisemmin on tässä tutkimuksessa todettu, asiakkaan puolella olemisella on merkittävä vaikutus luottamuksen rakentumiseen asiakas-työntekijärelaatiossa. Lainsäädännön koetaan tämän tutkimuksen aineistossa tukevan luottamusta kasvattavaa toimintaotetta.

”Aina, ku oot asiakkaan puolella, nii lain näkökulmasta kaikki on ok... Myönteisiä päätöksiä, ei niitä tartte niin tarkkaan kirjottaa, nehän voi olla vaikka muutama lause. Mut sit, ku kirjat kielteisen päätöksen, nii ooppa tarkkana. Koska sillon, ku se ei oo asiakkaan edun mukaista, tai jotenkin sitä ei auteta, niin sillon pitää pystyä se perustelevaan tosi tarkasti.”
(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Organisaatioiden rakenteet määrittelevät puolestaan sen, miten niissä työskentelevät ihmiset työtään tekevät. Tutkimukseeni osallistuneet ihmiset tuovat esiin sen, miten rakenne ohjaa ratkaisukeskeisen työskentelyotteen sijaan ongelmakeskeisyyteen.

”Oon miettinyt sitä, että vaikuttaako se esimerkiks rakenne jollain tavalla siihen, että sosiaalityössä, jos ajatellaan perinteistä sosiaalityön asiakaskuntaa, niin se tilanne on se, et on se ongelma, jonka kanssa tullaan. Sen takia lähetään siitä ongelmast liikkeelle.”
(Tutkimuksen osallistuja 13, työntekijäihminen)

Rakenteiden merkitys tunnustetaan myös asiakasihmisten puolelta. Rakenteisiin liitettyillä miellelyhtymillä on aineistossa negatiivinen kaiku. Ne voidaan kokea jopa alistaisiksi, epätasa-arvoa ihmisten välillä aiheuttaviksi. Rakenteiden korjaa-

minen lähtee liikkeelle siitä, että tunnustetaan, että rakenteilla voi olla tällaisiakin piirteitä.

*”Suomessa on tunnustettu, että on olemassa rakenteellisia seikkoja, jotka alista-
vat ihmisiä.”*

(Tutkimuksen osallistuja 17, asiakasihminen)

Palveluekosysteemiin liittyviä rakenteita, lainsäädäntöä, ohjeistuksia ja toimen-
kuvia voidaan aineistoni mukaan tarvittaessa muuttaa. Sosiaalityöntekijät ovat
avainasemassa inhimillisten muutosten ajamisessa eteenpäin. Aineistoni kuitenkin
osoittaa, että tällaista roolia ei aina oteta.

*”Haluisin, et sosiaalityön ammattilaiset ois yhteiskunnallisen muutoksen
tekijöitä, alulle laittelijoita, ja olis mukana tuol mielenotuksissa... se on tosi
harmillista, et jos muutosta lähtee, niin omasta itestään ja omasta ammatti-
ryhmästään, [...] missä se meidän ääni on? Me tunnetaan, me ollaan ne, jotka
tapaa näit asiakkaita. [...] must tuntuu, et se kasvattais luottamusta meidän asi-
akkaisiin ja tuleviin asiakkaisiin... se kasvattais sitä luottamusta, et, hei tonne
sosiaalipalveluihin kannattaa mennä ku ne auttaa meitä.”*

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Myös Turtiainen, Jäppinen ja Stamm toteavat aikuissosiaalityön ammattilaisten
olevan ”näköalapaikalla”, josta he voivat havainnoida sitä, miten aikuissosiaalityön
asiakkaana olevien ihmisten perus- ja ihmisoikeudet toteutuvat (Turtiainen, Jäppi-
nen & Stamm 2021, 37). Tässä asemassa heillä on kiinnostavia mahdollisuuksia myös
ihmisoikeuksien edistämisen näkökulmasta. Tähän mahdollisuuteen ei kuitenkaan
aina tartuta. Laura Tiitisen ja Sanna Lähteisen tutkimuksen mukaan mahdollisuu-
teen tarttumista vältetään muun muassa siksi, että sosiaalisten ilmiöiden ja sosiaa-
lipalveluiden koetaan olevan ”usein väärin ymmärrettyjä ja julkisuudessa kaltoin
kohdeltuja” (2014, 204). Julkisen muutoksentehtävän roolin ottaminen tarkoittaa
myös henkilökohtaista riskinottoa, astumista tähän epämurkkaan tilaan. Tutkimuk-
sen mukaan rakenteellinen sosiaalityö, johon myös omassa tutkimusaineistossani
edellä viitataan, ei ole yleistä monista syistä. Näitä ovat muun muassa suomalaisen
sosiaalityön yksilö- ja organisaatiokeskeisyys, sosiaalialan organisaatioiden sisäiset
viestintähierarkiat, kulttuurinen suhtautuminen julkisuuteen sekä kyvyt, joita voi
edistää esimerkiksi sellaisen koulutuksen avulla, jossa opiskelijoita tulisi valmistaa
työntekijöinä käyttämään julkisuutta työskentelyvälineenä (Tiitinen & Lähteinen
2014, 210).

Tutkimusaineistoni mukaan työntekijäihmiset havainnoivat arjessaan muun
muassa puutteita lainsäädännössä ja rakenteissa. Lisäksi he kerryttävät runsaasti
hiljaista tietoa, jonka avulla he tunnustavat lainsäädäntöön ja rakenteisiin liittyviä

tarkoituksenmukaisia kysymyksiä, kuten seuraava aineisto-otteeni osoittaa. Nämä kysymykset ovat mahdollisuus muokata paremmiksi sekä lainsäädäntöä että rakenteita, kuten myös palvelukokemuksia, joihin nämä välillisesti vaikuttavat.

”Pitääks olla sosiaalitoimen asiakkuus, jotta voit saada tukea ja neuvontaa mikä kuuluu ehkä enemmän tuon kotolain piiriin?”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

”Pitäis olla sen asiakkaan tarpeet huomioonottavaa ja sellasta... Ei pompotte-lua. Pitäis olla semmosta suoraviivaista niinkun.”

(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

Toisaalta työntekijäihmiset ovat itse myös keskeisessä asemassa rakenteisiin ja lainsäädäntöön liittyvien muutostarpeiden toimeenpanossa. Lait tulevat aina todeksi työntekijöiden subjektiivisen tulkinnan ja sitä kautta heidän toimintansa kautta, kuten työntekijäihmiset kuvaavat.

”Meidän työssä voi olla vaikka kolmekin lakia päällekkäin. On vaikka sosiaali-huoltolaki, kotoutumislaki ja lastensuojelulaki. Niin se on aikamoinen... koska joku asia kumoo vähän toisensa niin se on aika vaikeeta. Ja sitten... niitä pitää tulkita... mut ehkä sit siin on se oma ammattietiikka, mikä ohjaa siinä työssä, et on tilanteita, jossa sen pystyis tekemään vaikka kolmella tavalla kun on kolme lakia, mitä me sit tulkitaan...”

(Tutkimuksen osallistuja 28, työntekijäihminen)

”Minä teen viranhaltijana juuri sen päätöksen, minkä haluan ja silloin kun se on asiakkaan puolella ja asiakasta auttaa, niin kyl sieltä laista mulle löytyy se selkäranka siihen.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

Toisin sanoen, rakenteiden ja lainsäädännön muutoksen ja toimeenpanon esteetkin lepävät ihmisissä ja ovat näin ollen niin ikään subjektiivisia ilmentymiä. Sekä tutkimukseeni osallistuneet työntekijäihmiset että asiakasihmiset tunnistavat tämän. Lainsäädännön muuttumattomuus ja palveluiden joustamattomuus ovat ihmisten aikaansaannoksia. Näin ollen niiden muuttamisen yhteydessä tulee esiin erilaisia ihmisyyteen ja muutokseen liittyviä seikkoja, kuten muutosvastarintaa.

”Suomi on hyvä tällä alueella. Mutta en näe edistymistä. Ehkä 70-luvulla sillä on mennyt hyvin. Mutta se [on] niin, koska ihmiset tekivät hyviä päätöksiä 70-luvulla. Mutta se oli 70-lukua. Siitä on kulunut jo aika monta vuotta, jolloin suurta edistystä tapahtui 70- ja 80-luvuilla. Kyllä ihmiset edelleen nauttivat

siitä. Mutta se ei tarkoita sitä, että he... sama palvelutaso ei oikein toimi enää tänä päivänä ja sen parantamista ei oikein selkeästi ole nähtävillä [...] ehkä 70- ja 80-luvulla oltiin todella edistyksellisiä. Ihmiset vaativat muutosta. Koko yhteiskunta todella vaati muutosta. Ja jos pyydät muutosta, muutosta tapahtuu. Asiat parantuvat nopeammin. Näin se vain luontaisesti menee. [...] Palvelut parantuvat jatkuvasti ihmisten tarpeisiin perustuen... ette ota muutosta vastaan kovin hyvin.”

(Tutkimuksen osallistuja 21, asiakasihminen)

Muutosvistarinnan lisäksi aineistoni osoittaa, että ihmiset saattavat toisinaan myös ylläpitää rakenteita, jotka eivät välttämättä edistä avun realisoitumista. Omas- ta tarkasti määritellystä roolista, jonka on edellä nähty rajoittavan asiakasihmisten huolten helpottumista, pidetään toisinaan myös tiukasti kiinni. Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi heijastaa ihmisyyden ambivalenttiutta monella eri tavalla, joista tämä on jälleen yksi. Samanaikaisesti kun palveluekosysteemissä ilmenee kritiikkiä tiukkoja rakenteita kohtaan, elää siellä myös niistä tiukasti kiinni pitämisen kulttuu- ri. Tämä heijastuu seuraavissa aineisto-otteissa.

”Niit rakenteita ja niit ohjeistuksia, no erityisesti niit rakenteita, niit kannattais niinku haastaa ja hakee se mandaatti niilt palveluiden käyttäjiltä. Ja sitä kautta lähtee sit tekemään semmost rakenteellist työtä. Se niinku tosi usein unohtuu tääl sosiaalipalveluis. Se on surullista, että sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat ei oo muutosten tekijöitä, vaan ne on vallitsevan olotilan... enemmän ne pitää niit yllä.”

(Tutkimuksen osallistuja 7, työntekijäihminen)

”Kun on ne ohjeistukset ja tieto siitä prosessista, missä ihminen on yleisesti ja tieto siitä, mitä laki sanoo meidän sosiaalialan palveluista tai roolista, niin ei sitä myöskään kasvateta sitä omaa rooli siinä.”

(Tutkimuksen osallistuja 27, työntekijäihminen)

Erilaisten sosiaalipalveluiden ja ihmisoikeuksien toteutumista on pohdittu myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Kati Turtiainen, Maija Jäppinen ja Inga Stamm (2021) tuovat artikkelissaan esiin, että aikuissosiaalityötä tulisi lähestyä ihmisoikeuksien toteuttamisen näkökulmasta. Heidän mukaansa ”palvelurakenteiden muutokset ja palveluiden digitaalstuminen saattavat jättää kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevat henkilöt saatavuuden katveisiin” (Turtiainen, Jäppinen & Stam 2021, 24). Saavutettavuuteen liitetään oman tutkimuksen aineistossa myös muun muassa aiemmassa kappaleessa tarkastelussa olleet kielitaidot sekä palvelun toteutumisen fyysisen paikan löytymisen helppous.

”Ihmiset ei tunne [uutta kotikuntaa] vielä. [...] Et... sen pitää olla todella helposti löydettävä paikka.”

(Tutkimuksen osallistuja 9, työntekijäihminen)

Tutkimukseni aineisto osoittaa, että monimuotoisessa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä rakenteiden ja lainsäädännön koetaan toisinaan tukevan ja toisinaan estävän palvelun toteutumista. Myös rakenteet ja lainsäädäntö toteutuvat niitä tulkitsevien ihmisten toimijuuden kautta. Sekä rakenne että lainsäädäntö koetaan aineistossani dynaamisina palveluekosysteemin elementteinä, joiden muuttaminen lepää ihmisten harteilla. Ihmiset ovat siis palveluekosysteemin tärkein osa myös rakenteiden ja lainsäädännön näkökulmasta tarkasteltuina.

4.3.3 Sosiaalinen ja inhimillinen pääoma palvelun realisoitumisen mahdollistajina

Työntekijäihmisten sosiaalinen ja inhimillinen pääoma nousevat merkittävään asemaan tutkimukseni aineistossa. Inhimillinen pääoma on osaamista, sosiaalisia suhteita ja hyvinvointia (Larjovuori, Manka & Nuutinen 2015). Inhimillinen pääoma ”ilmentyy yksilöissä eikä sitä voida näin ollen heistä erottaa” (Milinkovic, Hurley, Sweetman, Feeny, Tarride, Longo & McCracken 2021, 417). Sosiaalisella pääomalla viitataan Petri Ruuskasen määritelmän mukaisesti yksilöiden välisiin sosiaalisiin siteisiin sekä näihin liittyviin normeihin ja näissä muotoutuvaan luottamukseen. Sosiaalinen pääoma voi edistää yksilöiden välistä sosiaalista vuorovaikutusta ja toimintojen koordinoitua. Tätä kautta se voi myös tehostaa esimerkiksi näiden yksilöiden tavoitteiden toteutumista (Ruuskanen 2001). Sosiaalipalveluiden yhteydessä sosiaalisen pääoman muodostumista on tutkittu muun muassa hoitotyössä, jossa on tullut esiin, että hoitotyössä voidaan sekä hyödyntää että tuottaa sosiaalista pääomaa (Johansson, Leonard & Noonan 2012). Myös inhimillisen pääoman muodostuminen on yksi sosiaali- ja terveystyöpalveluiden odotetuista yhteiskunnallisista hyödyistä (Milinkovic ym. 2021). Oma aineistoni osoittaa, että sekä inhimillinen että sosiaalinen pääoma ovat merkittävässä roolissa myös sosiaalipalveluiden palvelun realisoitumisessa, kuten aikaisemmissa tutkimukseni alaluvuissa näkyy. Ne mahdollistavat avun toteutumisen. Tutkimukseni mukaan erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin tärkein resurssi ovat ihmiset, ”he”. Jokainen tutkimukseni osallistuja kuvaa sosiaalipalveluita sanalla ”he”, ei ”se”. He kuvaavat palveluista ja kokemuksistaan puhuessaan sitä, että ”heitä” pitää olla riittävästi ja ”heidän” tulee heijastaa tiettyjä ominaisuuksia. ”Heidän” kanssaan sidottujen yhteyksien tulee olla tietynlaisia ja ”heidän” kanssaan toimimisen tulee saada aikaan tietynlaisia tunnekokemuksia. Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä muodostuva ja ilmentyvä inhimillinen ja sosiaalinen pääoma on aineistoni mukaan palvelukokemusten muodostumisen kannalta keskeinen pääoman muoto. Tästä syystä aineistossani kaikkua myös kaipuu työntekijäihmisten riittävään määrään. ”Heitä” tulee olla riittävästi, jotta inhimil-

linen ja sosiaalinen pääoma saadaan palvelun realisoitumiseksi käyttöön. Riittävä määrä ”heitä” on yksi merkittävä edellytys sille, että palvelu voi toteutua eli asiakas-ihmisten huoli aikaisemmissa alaluvuissa kuvaamalla tavalla helpottua.

Kun ”heitä” ei ole riittävästi, voi se tuottaa aineistoni mukaan palveluekosysteemin sisälle ahdistusta, pelkoa ja uupumusta. Riittämättömyys voi myös tulla esteeksi avun realisoitumisen tielle. Työntekijäihmiset liittävät aineistossani heidän liian alhaisen määrän uupumiseen. Uupunut ihminen ei pysty enää auttamaan kanssaihmistään. Kompleksisten ongelmien kanssa tekemisissä olevan palveluekosysteemin jäykkyys on aineistoni mukaan yksi tekijöistä, joka voi pahimmillaan aiheuttaa työuupumusta. Tämä heijastuu palveluekosysteemin relaatioiden kautta takaisin asiakasihmisiin hätäisinä ja epävastoina kohtaamisina, kuten seuraavat aineisto-otteeni havainnollistavat.

”Me tuodaan sitä uupumista ja liikaa työtä ja väsyttään...”

(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

”Mitä muuttaisit, jos sinulla olisi rajattomasti valtaa ja rahaa?”

(Haastattelija)

Palkkaisin 50 sosiaalityöntekijää lisää, työkäsiä. Vois enemmän paneutua ihmisten tilanteisiin, eikä aina olisi kiire. Se on ihan tosi älytöntä, ja joka paikassa se haaste, että aika ei riitä. Työtä joutuu välillä tekemään... ei voi sanoa, että omien arvojen vastaisesti... mutta siis tietyllä tavalla joo. En pysty siihen niin arvostavaan kohtamiseen, joka vaatisi sitä täyttä läsnäoloa ja paneutumista ja siihen ei kykene, koska on kiire. Sitä muuttaisin.”

(Tutkimuksen osallistuja 8, työntekijäihminen)

”[Muuttaisin sen, että] työntekijöitä olis enemmän sen takii, et sitte pystyttäisi keskittymään niihin ... jos ois vähemmän asiakkait, niin pystyis keskittyyän... niihin omiinsa paremmin... ja sitte ehkä auttaa vielä enemmän ja auttaa semmois asiois, missä tällä hetkellä ei pysty auttaa... Et ois aikaa niille omil asiakkaille enemmän ja sit siin pystyis varmaan tekee huomattavasti monipuolisemmin tätä työtä viel.”

(Tutkimuksen osallistuja 25, työntekijäihminen)

Uupuminen voi ilmentyä aineistoni mukaan huonoina palvelukokemuksina. Eräs tutkimuksen osallistujista kiteyttää ilmiön kausaliteetin ytimekkäästi suhteessa kotimaassaan käyttämiinsä terveyspalveluihin.

”[Se] ei ollut hyvää palvelua. Yksi lääkäri koko päivän aamusta iltaan asti ja kiireitä ja hän ei jaksa tehdä.”

(Tutkimuksen osallistuja 1, asiakasihminen)

Sama ilmiö on tunnistettu myös aikaisemmissa tutkimuksissa. ”Työntekijän tunnetyön kyky alkaa uupumuksen myötä heiketä, ellei organisaatiossa ole mahdollisuutta saada tukea eettisen kuormituksen käsittelyyn ja toimintaympäristöstä aiheutuvien esteiden poistamiseen. Asiakkaan ja työntekijän suhteeseen liika kuormittuneisuus vaikuttaa haitallisesti. Se estää herkkyyttä ihmisen kohtaamisessa, painutuvaa työtä ja tunteiden käyttöä työssä eli persoonien välisen tunnustussuhteen luomista.” (Metteri 2012, 233.) Kuten lainauksesta näkyy, uupuminen voi aikaisempien tutkimusten mukaan tulla haitaksi myös tunnustuksen tielle.

Aikaisempi tutkimus kertoo, että uupumisen ilmentymiseen vaikuttavat sekä palveluekosysteemin asettamat rajat että ihmisen sisäiset, subjektiiviset rajat. Myös työhyvinvointia voidaan tarkastella sekä subjektiivisesta kokemuksesta lähtien tai objektiivisemmin, työoloista käsin (Mänttari-van der Kuip 2015b). Vaikka työuupumisen suhteen palveluekosysteemin asettamat rasitteet ovat väistämättä osasyynä, Maija Mänttari-van der Kuip (2015a, 2015b) tuo esiin, että myös uupumus liittyy kiinteästi ihmisen subjektiivisuuteen. Se, että ihmisen subjektiiviset rajat ovat uupumiseen vaikuttava tekijä, näkyy myös tämän tutkimuksen aineistossa.

”Se työntekijä saattaa siinä uupua, jos lähtee sitten toteuttaa kaikkee, mitä siellä kunnassa pitäis tehdä, jollei itte rajaa sitä, et mikä se mun mahdollisuuteni on.”
(Tutkimuksen osallistuja 11, työntekijäihminen)

Muiden tutkimusten mukaan ihmisen subjektiivisiin rajoihin liittyvät muun muassa koulutus, tiedot, kyvyt, rohkeuden puute, eettinen tietoisuus ja sensitiivisyys sekä moraalinen kompetenssi (Mänttari-van der Kuip 2015b). Kaikki näistä vaikuttavat omalta osaltaan moraaliseen ahdinkoon ja stressiin, jotka ovat uupumuksen osatekijöitä. Mänttari-van der Kuip painottaa, että sosiaalityöntekijöiden uupumusta pitäisi tarkastella myös subjektiivisena kokemuksena, johon vaikuttavat kunkin henkilön yksilölliset piirteet ja paikat, joissa nämä ilmenevät. Tämän tutkimuksen aineistossa näkyy, miten uupumisen aiheuttajat, eli suuri asiakasmäärä, suuri selvittävien asioiden määrä ja kiire, kumuloituvat sosiaalipalveluiden palveluekosysteemien muodostavien työntekijäihmisten arjessa.

”Ku on enemmän niitä asiakkaita, ni sit sielt tulee enemmän niit kaikkii asioita ja sitte, tulee enemmän sitä kiirettä.”
(Tutkimuksen osallistuja 12, työntekijäihminen)

Marjut Arola, Aini Pehkonen ja Sanna Laulainen tuovat esiin organisaatiokansalaisuutta sosiaalityöntekijöiden ongelmapuheessa koskevassa artikkelissaan sosiaalityöntekijöiden yhdistävän uupumukseensa muun muassa asiakaslähtöistä työtä estäviä syitä, asiakkaiden ongelmien monimuotoistumisen sekä työtehtävien ja kiireen määrän lisääntymisen (Arola ym. 2020, 19). Nalini J. Negi, Patrice Forrester,

Marilyn Calderon, Katherine Esser ja Danielle Parrish (2019, e795) ovat tutkineet Yhdysvalloissa sosiaalipalveluiden työntekijöiden työperäistä stressiä uusien maahanmuuton kohdekaupunkien kontekstissa. He ovat tunnistaneeet latinalaisamerikkalaisten maahan muuttaneiden kanssa työtä tekevistä sosiaalityöntekijöistä, että heidän täytyy usein tehdä töitä niukkuudessa ja sosiaalipalveluiden rakenteessa, joka ei pysty täysin vastaamaan maahan muuttaneiden tarpeisiin. Tähän he liittävät vähäiset resurssit, raskaan byrokratian, kompleksiset saavutettavuutta muokkaavat säännöt ja palveluiden huonon keskinäisen koordinoinnin. Tutkimuksen mukaan nämä tekijät aiheuttavat turhautumista. Suurin turhautumisen aiheuttaja on resurssien niukkuus. Sama huokuu tämän tutkimuksen aineistosta.

Negin ym. (2019) mukaan työntekijöiden velvollisuudentunto, työhön liitettävä ”kutsumus” sekä ”rakkaus palveluun” toimivat työntekijöiden turhautumisen altruistisina ”puskureina”. He ovat löytäneet tutkimuksessaan myös työhön liittyviä motivaatiotekijöitä, joilla on myös puskuriasema. Näitä ovat inspiroituminen asiakkaiden takia, työn hedelmät ja merkitysten luominen. Näiden elementtien takia työntekijät hyväksyvät kohtaamansa haasteet. Kollegat ja organisatoriset tekijät auttavat myös turhautumisen helpottamisessa. Myös Ilaria Coppolan, Nadia Ranian ja Laura Pinnan tutkimus (2021, 377) italialaisista sosiaalipalveluiden maahanmuuttajien vastaanottopalveluista tuo esiin sen, että sosiaalityöntekijät kokevat olevansa ylityöllistettyjä ollessaan samanaikaisesti monikielisiä, kulttuuritietoisia, hyvien yhteyksien luoja toisiin palveluihin, psykologeja ja administraattoreita, eli ”vähän kaikkea”. Oma tutkimusaineistoni kertoo lisäksi työntekijäihmistien hyppäävän toisinaan myös aikuisopettajan ja tulkin rooliin. Työ monimuotoisessa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemeissä on kiistämättä vaativaa ja kompleksista. Työntekijäihmistet myös altistuvat kompleksisessa työssään toistuvasti useille negatiivisille tunteille, kuten ihmiseltä toiselle kiertäville, helposti tarttuville huolille ja ahdistukselle. Maslow’n humanistisen oppimisteorian mukaan kompleksisissa ympäristöissä ihmisten perustarpeiden pitää ensin täytyä, jotta he voivat muuttua ja nousta korkeammalle psykologiselle tasolle. Mitä enemmän organisaatiot voivat luoda materiaalista, sosiaalista ja älyllistä mukavuutta työntekijöilleen, sitä enemmän tulosta heiltä voi odottaa. (Haynes 2015.) Aineistossani heijastuvat erityisesti materiaallinen ja toisinaan myös sosiaalinen epämukavuus, kuten aikaisemmissa kappaleissa on kuvattu.

Myös rahoituspääoman ilmentymä eli raha nousee esiin aineistossani monin eri tavoin palvelukokemusten taustavaikuttajana. Sen koetaan olevan keskeisessä asemassa, kun keskustellaan palveluekosysteemin mesotason elementeistä. Raha vaikuttaa siihen, miten palvelua voidaan ylipäänsä toteuttaa. Kuten humanistisessa johtamisessakin todetaan, organisaatiot ovat eläviä organismeja, jotka tulevat todelliseksi inhimillisen pääoman, luonnonpääoman ja rahoituspääoman yhteyssä (Spitzeck ym. 2009). Sosiaalipalveluiden kulut ja niiden kattamiseen liittyvä pohdinta heijastuu aineistossani monin eri tavoin. Rahan riittämättömyyden koetaan tulevan palveluekosysteemeissä palvelun toteutumisen esteeksi, kuten seuraava aineisto-otteeni heijastaa.

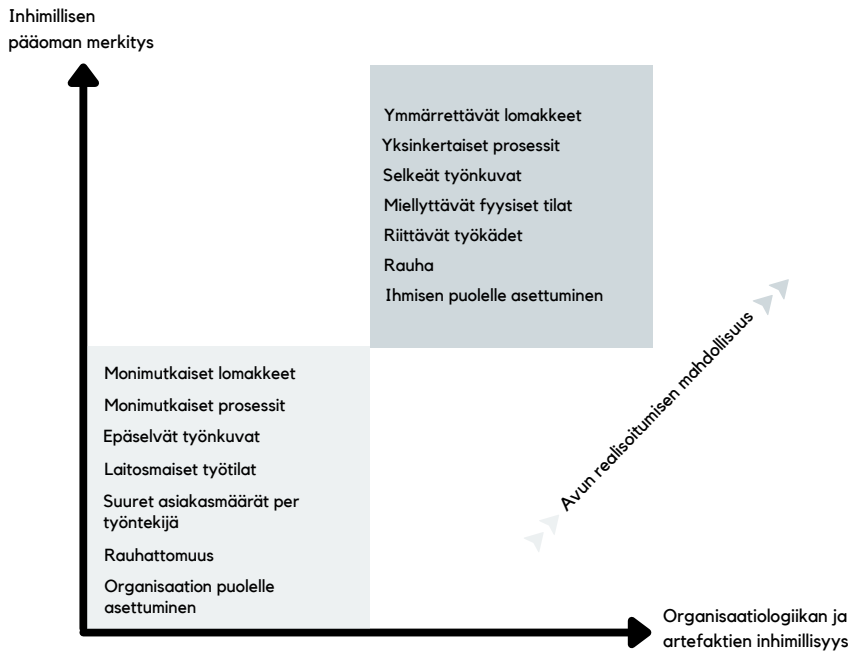
”Jos se on sen ihmisen etu, niin ei aina mietitä, että se on kallista...”
(Tutkimuksen osallistuja 28, työntekijäihminen)

Rahoituspääomalähtöinen ajattelu kompleksisten ihmiselämän ongelmavyyhien äärelle muodostuvassa palveluekosysteemissä saattaa aineistoni mukaan jättää palvelun ytimen, ihmisen auttamisen, näkymättömiin tai jopa heikentää ihmisen jo ennestään heikkoa asemaa. Tämän huolen kerrannaisvaikutukset kiteytyvät aineistossani tulkkauksesta käydyin keskustelun yhteydessä.

”Tulkkausala on mennyt siihen suuntaan, että laadulla ei ole merkitystä. [...] Korkeasti koulutetulle, kokeneelle tulkille ei ole enää töitä, koska [heistä] ei olla valmiita maksamaan. Halutaan palkata tulkkveja, jotka tulevat halvalla. Ei ole väliä, vaikka maahanmuuttajan oikeusturva kärsii [tästä]. [...] Kun ajatellaan oikeusvaltion periaatteiden ja ihmisoikeuksien näkökulmasta, ei pitäisi ajatella hintalappua, vaan että kyse on ihmisten elämästä.”
(Tutkimuksen osallistuja 31, tulkki-ihminen)

Kiteytys avun apuvälineiden välisistä suhteista

Kuvioon 14 olen tiivistänyt aineistoni pohjalta inhimillisen pääoman merkityksen, organisaatiologiikan ja artefaktien inhimillisyyden ja avun realisoitumisen suhteen. Kun inhimillisen pääoman merkitys on alhainen ja organisaatiologiikan ja sitä ilmentävien artefaktien ihmislähtöisyys alhainen, samoin avun realisoitumisen mahdollisuudet ovat monimuotoistuvassa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä alhaiset. Tällaisella alueella (kuviossa vasemmalla alhaalla) nämä ilmenevät monimutkaisten lomakkeiden ja prosessien, epäselvien työnkuvien, laitosmaisten työtilojen ja suurten asiakasmäärien kautta. Tällaisella alueella syntyy tunteena rauhattomuutta sekä asiakasihmisille että työntekijäihmisille. Organisaatiologiikkaa ohjaa ajatus siitä, että organisaatio itsessään on artefaktina merkityksellisempi kuin sen muodostavat ihmiset. Näin ollen tällä alueella asetutaan aina organisaation puolelle. Kun inhimillisen pääoman merkitys on suuri ja organisaatiologiikan ja sitä heijastavien artefaktien inhimillisyyden aste korkea, myös avun realisoituminen on todennäköisempää. Tällaisella alueella (kuviossa oikealla ylhäällä) tällaista suhdetta heijastavat muun muassa sekä asiakasihmisten että työntekijäihmisten näkökulmasta ymmärrettävät lomakkeet ja asiakirjat, yksinkertaiset prosessit, työntekijäihmisten selkeät työnkuvat (jotka heijastuvat näin selkeinä myös asiakasihmisille), miellyttävät fyysiset tilat ja riittävä määrä työntekijöitä. Tällaisella alueella vallitsee tunteena rauha. Organisaatiologiikkaa ohjaa inhimillisyyden, ja sen tärkeimmäksi resurssiksi koetaan ihmiset, jotka sen muodostavat. Näin ollen tällä alueella asetutaan aina ensisijaisesti ihmisen puolelle.



Kuvio 14: Inhimillisen pääoman merkityksen, organisaatiologiikan ja artefaktien inhimillisyyden ja avun realisoinnin mahdollisuuden suhteet

5 Yhteenveto: kohti hypermonimuotoisuuden huomioivaa humanistista sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiä?

Tutkimukseni lähtökohdat ja tutkimustulosteni kiteytys

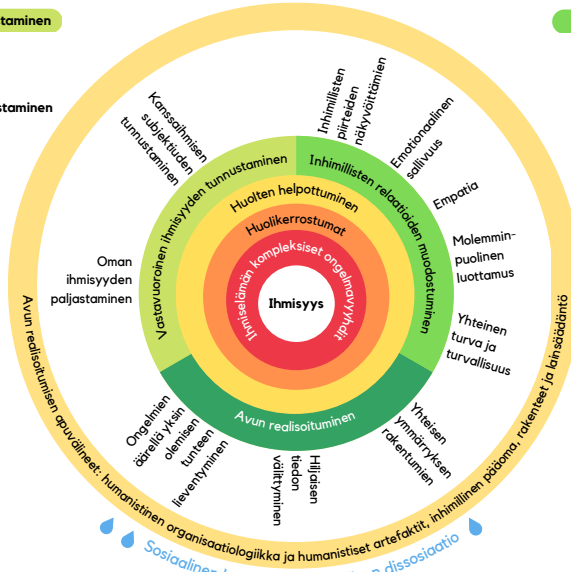
Lähdin tässä väitöskirjatutkimuksessani hakemaan ymmärrystä erilaisten sosiaalipalveluiden muodostamasta palveluekosysteemistä sen monimuotoistuvan asiakaskunnan ja työntekijäkunnan kokemuksellisen tiedon pohjalta. Tutkimusaineistoni muodostui erilaisten sosiaalipalveluiden asiakkuudessa olleista, aikuisiällä Suomeen eri maista muuttaneista ihmisistä, sosiaalipalveluiden työntekijöistä, jotka ovat erikoistuneita juuri maahan muualta muuttaneiden aikuisten asiakkaiden tukemiseen sekä asiakkaiden ja työntekijöiden välillä toimivista tulkeista. Tulkit tulivat mukaan tutkimukseeni siksi, että heidän roolinsa nousi systemaattisesti esiin asiakkaiden ja työntekijöiden puheissa. Halusin tutkia sitä, mitä mikrotasolla muodostuva kokemuksellinen tieto kertoo siitä, millainen monimuotoistuva erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi tällä hetkellä on ja millainen sen tulisi monimuotoistuvan Suomen kontekstissa olla. Tähän liittyen etsin tietoa siitä, mitä palveluekosysteemin keskeisten osien kokemuksellinen tieto kertoo monimuotoistuvan erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin muodosta, keskeisistä osista, relaatioista ja näiden yhteisistä tuotoksista. Keräsin aineistoni havainnoinnin, puolistrukturoitujen kertomushaastattelujen ja työpajojen avulla vuosina 2019–2022.

Tutkimusaiheeni tarkentui aineistoanalyysini myötä. Lähdin alkuperäisen tutkimussuunnitelmani mukaan tutkimaan palvelukokemusten ja maahan muuttaneiden sosiaalisen eksklusion yhteyksiä. Pohdin tutkimusmatkani alussa sitä, mikä muuttuu, kun kunnalliset palveluympäristöt nähdään hyödykkeiden tuottamisen tilojen sijaan sosiaalisen vuorovaikutuksen areenoina ja miten palveluajattelua voitaisiin hyödyntää maahan muuttaneiden sosiaalisen inklusion kokemusten lisäämiseksi ja tätä kautta sosiaalisen koheesion vahvistamiseksi suomalaisissa kunnissa. Tutkimukseni edetessä tutkimuksellinen kehitykseni tarkentui, ja inklusion ja eksklusion tilojen tarkastelun sijaan tutkimuksessani puhutaan esimerkiksi koheesiosta ja dissosiaatiosta ja toisaalta siitä, mitä mikrotason kokemukset ylipäänsä palveluista kertovat.

Olen tiivistänyt tutkimukseni aineistosta nousseet tulokset seuraavaan kuvioon (kuvio 15). Kuvio havainnollistaa aineistoni tuottamaa tietoa monimuotoistuvasta sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin nykytilasta ja toivotusta tilasta. Avaan tätä tarkemmin seuraavaksi näissä johtopäätöksissäni.

Vastavuoroinen ihmisyyden tunnustaminen

- Oman ihmisyyden paljastaminen
 - Eletty elämä
 - Omanlaisuus ja ainutlaatuisuus
- Kanssaihminen subjektuuden tunnustaminen
 - Dynaamisuus
 - Ambivalenttisuus
 - Näkyminen



Inhimillisten relaatioiden muodostuminen

- Emotionaalinen sallivuus**
 - Ambivalenttisuuden hyväksyminen
 - Tunnesiteen muodostuminen
- Inhimillisten piirteiden näkyvöittäminen**
 - Toisen huomiointi
 - Huolenpito
 - Vilpittömän huolen osoittaminen
- Empatia**
 - Toisen subjektiivisen tilanteen ymmärtäminen
 - Toisen tunteiden ymmärtäminen
- Moleminpuolinen luottamus**
 - Toisen tunteminen
 - Kuuleminen
 - Samankaltaisuuksien tunnistaminen
- Yhteinen turva ja turvallisuus**
 - Vastavuoroiset pelot
 - Rasismi

Avun realisoituminen

- | | | |
|--|---|--|
| <p>Yhteisen ymmärryksen rakentuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> Välittävä dialogi Tiedollinen epätasa-arvo Kielitaitojen kohtaanto | <p>Hiljaisen tiedon välittyminen</p> <ul style="list-style-type: none"> Kokemustiedon arvostus Uuden tiedon ja kokemustiedon liitos Ekspliittisen tiedon ylitarjonta ja hiljaisen tiedon alitarjonta | <p>Ongelmien äärellä yksin olemisen tunteen helpottuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> Läsnäolo ja rauha Kiireen ja hädän implikaatio Omaehtoisuuden ristiriidat |
|--|---|--|

Kuvio 15: Yhteenvedo monimuotoistuvan erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin muodosta

Ihmisyden hypermonimuotoisuuden tunnustamisen kaipuu

Ihmisyys ja sen hypermonimuotoisuuden tunnustamisen merkitys nousevat kiistatomaasti tutkimukseni keskiöön. Hypermonimuotoisuudella haluan korostaa, että ihminen on lähtökohtaisesti monimuotoinen ja monimuotoisuutta on monenlaista. Monimuotoisuus on luonteeltaan muuntuva. Se on aikaan, paikkaan ja kehoon sidottua. Monimuotoisuuden määritelmä muodostuu kokemusperäisen tiedon kautta ja on näin aina kunkin ihmisen omaan subjektiiviseen kokemusmaailmaan sidottu. Tätä monimuotoisuuden kompleksisuutta voi näkyvöittää siihen liittämäni hyper-etuliitteen avulla. Hypermonimuotoisuus on kompleksinen, kaikkia palveluekosysteemin osaksi tulevia ihmisiä määrittävä piirre. Niin asiakasihmisiä, työntekijäihmisiä kuin tulkki-ihmisiäkin voidaan kuvata hypermonimuotoisina riippuen siitä, kuka heitä tarkastelee, missä kontekstissa heitä tarkastellaan ja milloin.

Nämä hypermonimuotoiset ihmiset sekä ihmiselämään luonnollisena osana liittyvät kompleksiset ihmiselämän ongelmavyöhykkeet ovat erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin olemassaolon syy. Asiakkaat hakeutuvat palveluekosysteemiin siksi, että he hakevat helpotusta ongelmavyöhykkeisiin ja niistä kumpuaviin huoliin. Työntekijöiden lähtökohta nojautuu eettismoraaliseen aspektiin ja haluun helpot-

taa kanssaihmissen huolia. Palvelu, jota erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi tuottaa, kiteytyy tutkimukseni mukaan ihmisyyteen ja inhimilliseen kohtamiseen – auttaviin kanssaihmissiin. Palveluekosysteemin ydinosat ovat siis ihmisiä: asiakasihmisiä, työntekijäihmisiä, tulkki-ihmisiä ja muita ihmisiä.

Palveluekosysteemissä syntyvän avun, eli huolten helpottumisen, muodostuminen edellyttää sitä, että nämä ihmiset tunnustavat toinen toisensa. Tunnustaminen puolestaan edellyttää kultakin ihmiseltä myös oman ihmisyytensä eli oman ainutlaatuisen subjektiivisuuden ja eletyn elämän osatekijöiden paljastamista lähtökohtaisesti täysin vieraalle kanssaihmiselle. Tämä on monimuotoistuvan sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin kontekstissa kompleksista. Oman ihmisyyden paljastaminen edellyttää valmiutta avata itsestään asioita, jotka monet pitäisivät mieluummin piilossa, kuten omaa heikkoutta ja epävarmuutta sekä yhteiskunnallisesti stigmatisoivia elämänpirteitä. Samanaikaisesti tunnustaminen edellyttää muun muassa kanssaihmissen ambivalenttiuden hyväksymistä. Ihmisyyden tunnustamisen ja paljastumisen yhteydessä sekä epämiellyttäväksi koetut tunteet, kuten pelko, hätä, turhautuminen ja väärinymmärtäminen, että miellyttävät tunteet, kuten ilo, rauha, välittäminen ja yhteisymmärrys, tulevat näkyviksi. Tunnustaminen tekona sekä yhdistää että eriyttää asiakas-, työntekijä- ja tulkki-ihmisiä toinen toisistaan näiden ihmisten ainutlaatuisen ominaisuuksien ja heidän välilleen syntyvien relaatioiden ominaispiirteiden yhteensopivuusasteesta riippuen.

Aineistoni osoittaa, että tunnustamisen yhteydessä monimuotoistuvassa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä kaikkua erityisesti ihmisyyden hypermonimuotoisuuden tunnustamisen kaipuu. Kunkin ihmisen subjektiivisuus on samanaikaisesti kokoelma monia erilaisia, jatkuvasti muuntuvia, fyysisiä, sosiaalisia ja tietotaidollisia ominaisuuksia. Valmiit, yksinkertaistetut ihmisyyden määritteet, joita erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi makrotasolla tarjoaa, kuten viranomainen, tulkki tai maahanmuuttaja-asiakas, eivät heijasta ihmisyyden tunnustamista sen mikrotasolla. Viranomainen koetaan aineistoni mukaan toisinaan etäiseksi artefaktiksi, tulkki välineeksi ja asiakas tiedostoksi. Hypermonimuotoinen ihmisuus ja subjektiivisuus jäävät piiloon valmiiden määritelmien taakse, mikä vaikeuttaa palveluekosysteemistä haetun avun tuottamista ja realisoitumista. Tunnustaminen on avun muodostumisen edellytys, sillä vain tunnustamalla toisensa voi ihmisten välille alkaa syntyä relaatioita, jotka edistävät avun muodostumista. Tutkimukseni osoittaa, että silloin, kun tunnustaminen realisoituu, yksittäinenkin ihminen ihmiselle kohtaaminen voi helpottaa ongelmavyhtien keskellä elävien ihmisten, eli asiakkaiden, huolta ja tuottaa huolen helpottajille, eli työntekijöille ja tulkeille, merkityksellisyyden kokemuksia. Toisaalta, jos tunnustaminen jää puutteelliseksi, saattaa palveluekosysteemi tuottaa sen osiksi tulleiden ihmisten elämään lisää huolta, turhautumista ja uupumusta. Toteutumaton apu on taakka kaikille, työntekijäihmisille, tulkki-ihmisille ja asiakasihmisille, ja se voi olla sitä myös heidän lähipiirilleen sekä heitä ympäröiville yhteisöille ja yhteiskunnalle.

Relaatioiden muodostuminen ja emootioiden rinnakkaiselo

Tutkimukseni tulokset tuovat myös esiin, millaisia relaatioita monimuotoisessa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä muodostuu ja millaiset relaatioiden ominaisuudet edistävät palveluekosysteemissä syntyvän avun muodostumista, huolen helpottumista. Relaatioiden keskeiseksi ominaisuudeksi nousee niiden inhimillisyys. Tämä rakentuu vastavuoroisesta emotionaalisesta sallivuudesta, inhimillisten piirteiden näkyvöittämisestä, empatiasta, molemminpuolisesta luottamuksesta sekä yhteisestä turvasta ja turvallisuuden tunteesta.

Tutkimukseni osoittaa, että kompleksisten ihmiselämän ongelmien äärellä keskeisintä on sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä muodostuvien relaatioiden emotionaalinen luonne, ei niiden funktionaalisuus. Kun ongelmavyöhtien ja avun määrittely komplisoituu, relaation emotionaalisuuden merkitys vahvistuu. Tämä on erilaista ihmisten ja artefaktien välillä ja yksi syy siihen, miksi juuri ihmiset nousevat aineistossani erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin ydinosiksi. Myös artefaktien ja ihmisten välille muodostuu tunnesuhteita (mm. Norman 2005), mutta ne ovat luonteeltaan toiminnallisia. Tutkimusaineistoni tuo esiin, että muun muassa koneen katse, tapa rekisteröidä ihmisen puhetta ja läsnäolo eivät ole ihmiskatseen, kanssaihmissen välittömän läsnäolon tai kokemuksen siitä, että tulee kanssaihmissen kuulemaksi, vertaisia. Kun ihminen toisinaan erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä artefaktistuu eli ihmisestä tulee artefaktin kaltainen, objektiivinen ja eleeen kone, myös relaation emotionaalisuuden aste jää avun toteutumisen näkökulmasta vajaaksi. Tämä heijastuu palveluekosysteemistä ulospäin negatiivisina palvelukokemuksina, jotka voivat levitä palveluekosysteemiin liittyvien muiden ihmisten, kuten asiakasihmisten työkaverien, tuttujen ja läheisten kautta laajalle ja kantautua jopa sukupolvelta toiselle.

Relaatioiden emotionaalisen luonteen merkitys on tärkeämpää kuin se, millaisia emootioita relaatioissa ilmenee. Palveluekosysteemin sisäisissä relaatioissa syntyy myös negatiiviseksi koettuja tunteita, mutta niitä siedetään emotionaalisen sallivuuden ja empatian avulla. Negatiivisiksi koettujen tunteiden koetaan tuovan kanssaihmissen ihmisyyttä näkyväksi, eivätkä ne ole siksi välttämättä relaatioille vahingollisia. Myös Anna Metteri on tunnistanut samankaltaisia piirteitä omissa tutkimuksissaan ja tiivistää havainnon osuvasti: ”Vaikeissa ja hallitsemattomissa tilanteissa, kun ratkaisuja ei ole näkyvissä, apua tarvitsevaa ihmistä auttaa erityisesti se, että järjestelmässä on joku, joka haluaa kuunnella ja kulkea rinnalla pahan paikan yli” (Metteri 2012, 233). Kuten Pauli Niemelä (2020, 241) kiteyttää, ihminen kokee ihmisarvonsa aina suhteessa muihin. Kuuntelu ja kanssaihmissen läsnäolo samassa fyysisessä tilassa nousevat merkittäviksi huolta helpottaviksi tekijöiksi tutkimuksessani. Huolten kantajat tarvitsevat kanssaihmissä taakkansa jakamiseen. Huoliin liitetyt tunteet, kuten turhautuminen, tuska ja yksinäisyys, helpottuvat usein jos silloin, kun huolen on saanut jakaa toiselle ihmiselle. Seuraava kuvio (kuvio 16) on tiivistelmä tunteista, joita palveluekosysteemissä aineistoni mukaan syntyy.



Kuvio 16: Tiivistelmä palveluekosysteemissä syntyvistä tunteista

Positiiviset palvelukokemukset edellyttävät kaikilta vuorovaikutusosapuolilta ihmisen ambivalenttiuden suvaitsemista, vuorovaikutustaitoja, toisen huomioimista, huolenpitoa, välittämisen osoittamista sekä kanssaihminen tilanteen ja tunteiden ymmärtämistä. Kuten edellä mainitsen, kanssaihmistä tulee ennen kaikkea kuunnella ja kuulla. Kanssaihminen kyky kuunnella mahdollistaa myös toisen ihmisen puheen. Puhuminen on puolestaan edellytys ongelmavyhtien ymmärtämiselle ja osaratkaisuiden löytämiselle. Jotta voidaan kuunnella, on oltava tunne siitä, että toisen kuulemiselle on tilaa ja aikaa. Tämä edellyttää sitä, että muun muassa sosiaalipalveluissa tapahtuvan työn tekeminen on järjestelty siten, että aikaa on. Kiire ja sen luoma hädän tunne nousevat tutkimuksessa yhdeksi kriittisimmäksi esteeksi ja hidasteeksi avun realisoitumiselle. Ihmisiin nojaavassa palveluekosysteemissä tunteet myös leviävät helposti ihmiseltä toiselle systeemissä muodostuneiden inhimillisten relaatioiden kautta. Kun ilmassa on härtää, se leviää asiakasihmisiltä työntekijäihmisille ja toisinpäin. Myös ystävällisyys, ilo ja lämpö leviävät.

Relaatioiden yhdeksi kulmakiveksi nousee toisen relaation osapuolen tunteminen. Tätä voi edistää arkisten samankaltaisuuksien jakamisen kautta. Arki on arkea kaikille siitä huolimatta, mikä on toisen tausta tai minkälaisia ihmiselämän ongelmia kukin mukanaan kantaa. Oman arjen paljastaminen ei kuitenkaan ole yksioikoista varsinkaan työntekijäihmisen näkökulmasta. Siihen tarvitaan lupa. Silloin kun koetaan, ettei lupaa ole, tarvitaan myös rohkeutta ja uskallusta.

Relaatioissa ilmenee myös jännitettä, joiden taustalla on muun muassa erilaisia pelkoja sekä asiakas-, työntekijä- tai tulkki-ihmisiin liittyviä aikaisempia negatiivisia kokemuksia. Sekä asiakas- että työntekijäihmiset kantavat erilaisia sosiaalipalveluissa asioimiseen liittyviä pelkoja mukanaan. Pelot liittyvät muun muassa kohtaamisissa

koettuihin ulossulkemisen, väkivallan ja rasismien uhkiin. Myös aikaisemmat kokemukset aiheuttavat jännitettä kohtaamistilanteissa, vaikka ne eivät suoranaisesti suomalaisiin sosiaalipalveluihin liittyisikään. Ihmiset kantavat kokemuksiaan mukanaan riippumatta siitä, missä ne ovat muodostuneet. Myös jännitteiden esiintyminen heijastaa ihmisyyttä. Ihmiselämä ei ole aina vaivatonta yhteiseloä. Myös erilaiset jännitteet ovat osa sitä.

Avun realisoitumisen keskiössä vastavuoroinen oppiminen ja kielitaitojen kohtaannon rakentaminen

Mitä palveluekosysteemi sitten tuottaa? Monimuotoistuvan erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin palvelu on apua. Ihmiselämän kompleksisten ongelma-alueiden äärellä apu on huolen helpottumista. Huoli helpottuu tutkimukseni mukaan silloin, kun asiakas-, tulkki- ja työntekijäihmisten välille syntyy yhteistä ymmärrystä asiakasihmisen ongelma-alueista ja työntekijäihmisen tähän tarjoamista osaratkaisuksista, relaatioissa välittyy subjektiivisesti tarkoituksenmukaista hiljaista tietoa ja asiakasihmisten tunne ongelmien äärellä yksin olemisesta lieventyy.

Yhteisen ymmärryksen syntyminen palveluekosysteemissä syntyvän avun äärellä on yksi avun realisoitumisen kulmakivistä. Tähän liittyy ymmärrys sekä palveluekosysteemin makro- ja mesotason rakenteista että sen mikrotason auttamismahdollisuuksista. Yhteisen ymmärryksen syntyminen on kompleksista, ja se edellyttää vastavuoroista ymmärtävää oppimista. Toisinaan oppimisen osalta vastavuoroisuus jää puutteelliseksi, kun asiakasihmiset ajautuvat tai ajetaan oppilaan rooliin. Kielitaitojen kohtaamattomuus nousee yhdeksi ydinkysymykseksi yhteisen ymmärryksen syntyminen suhteen. Kun järjestelmän ja asiakasihmisten kielitaidot eroavat merkittävästi toisistaan, kielestä muodostuu este palveluekosysteemin löytymiselle ja sinne sisään pääsemiselle. Tällöin palveluekosysteemi näyttää ulospäin epämääräiseltä, vaikeaselkoiselta, sirpaloituneelta ja koukeroiselta. Toisinaan tietä palveluiden äärelle ei tästä syystä löydetä. Niin sosiaalipalveluiden kuin yksittäisten työntekijöidenkin tehtävät, eli mahdollisuudet auttaa, jäävät tällöin aukeamatta asiakasihmisille, eikä niitä pystytä yksiselitteisesti myöskään heille kysyttäessä avaamaan. Yksi syy tähän on tutkimukseni mukaan sosiaalipalveluiden ja sen hypermonimuotoisen asiakaskunnan välisten kielitaitojen kohtaannon vaje. Toinen liittyy hiljaiseen tietoon liittyvään kohtaantovajeeseen, jota avaan hieman myöhemmin. Tutkimukseni osoittaa, että kielitaidoissa kyse ei ole suomen kielen taidon puutteesta, vaan vastavuoroisesta kielitaitojen kohtaamattomuudesta, joka syntyy muun muassa ammattikielen ja arkikielen välisistä eroista sekä kielitaitojen sopeuttamiseen liittyvistä haasteista. Kun kielitaidot eivät kohtaa, muodostuu kokemus avun antamisen mahdottomuudesta eikä palvelua synny, vaikka sen äärelle olisikin löydetty. Kielten kohtaannon rakentaminen tarvitsee molempien vuorovaikutusosapuolien kielten sopeuttamista siten, että ymmärrystä syntyy.

Toisinaan kielitaitojen kohtaannon rakentamiseen otetaan avuksi tulkki-ihminen. Tulkki-ihmisten läsnäolokaan ei välttämättä kohtaantoa rakenna. Toisinaan se saattaa jopa hankaloittaa yhteisen ymmärryksen syntymistä. Tutkimukseni tuo esiin monia ambivalentteja piirteitä tulkkauksen vaikutuksista sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin sisäisiin relaatioihin. Tulkki-ihmisten läsnäolo voi häiritä ja vaikeuttaa avun syntymistä. Toisaalta onnistuessaan tulkki-ihmisten työ on avain yhteisen ymmärryksen rakentamiseen. Keskeiseksi nousee ymmärryksen rakentaminen siitä, että tulkki-ihminen ja tulkkaus välineenä ovat kaksi eri asiaa. Palveluekosysteemin äärellä tulee aina löytää sekä pätevä tulkkaus että juuri oikea tulkki-ihminen juuri oikeaan tulkkaustilanteeseen. Tulkki-ihmisten tunnustamisen tietoinen välttäminen, jota palveluekosysteemissä tietoisesti tehdään, onkin siis este avun realisoitumiselle. Kun tulkki-ihmisten subjektiiviset ominaispiirteet ja ainutlaatuinen ihmisyys tunnustetaan, voidaan löytää oikea tulkki oikeaan tilanteeseen ja edistää näin kielitaitojen kohtaannon rakentumista ja yhteisymmärryksen syntymistä.

Toinen tärkeä tutkimustulosten osoittama avun realisoitumisen muoto on hiljaisen tiedon vastavuoroinen välittyminen. Työntekijäihmiset tarvitsevat asiakasihmisten hiljaista tietoa heitä auttaakseen, ja asiakasihmiset tarvitsevat työntekijäihmisillä hallussa olevaa hiljaista tietoa huoltensa helpottamiseen. Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi järjestelmänä tarjoaa kuitenkin asiakasihmisille ensisijaisesti eksplisiittistä tietoa, jonka ylitarjonta aiheuttaa turhautumista, sillä se ei auta avun realisoitumisessa. Erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin muodostavien ihmisten luo hakeudutaan silloin, kun eksplisiittinen, helposti saatavilla oleva tieto ei enää riitä. Jos tarjolla on edelleen vain eksplisiittistä tietoa, koetaan, ettei apua saada lainkaan. Hiljaisen tiedon vastavuoroinen välittyminen edellyttää, että myös kokemuseräistä tietoa molemmin puolin arvostetaan, sillä tieto on luonteeltaan kokemuksista kumpuavaa. Aineistoni vahvistaa aikaisemmissakin tutkimuksissa todetun havainnon siitä, että monimuotoistuvassa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä ei kokemuseräistä tietoa aina arvosteta (mm. Nurmi ym. 2019). Sekä asiakasihmiset että asiakasrajapinnassa työskentelevät työntekijäihmiset törmäävät oman kokemuseräisen tietonsa arvon väheksymiseen. Näin ollen, sen näkyviin tuominen on työlästä, vaatii uskallusta ja aiheuttaa paljon pohdintaa. Ilman kokemuseräisen tiedon arvostamista ja tätä kautta hiljaisen tiedon välittymistä kompleksisiin ihmiselämän ongelmavyyhteihin on kuitenkin lähes mahdotonta tarjota osaratkaisuja ja helpottaa toisen huolta. Tutkimukseni tulokset korostavat kokemuseräisen tiedon merkitystä.

Myös apu, jota palveluekosysteemistä haetaan, on emotionaalista luonteeltaan. Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä haetaan huolen helpottumisen osatekijänä myös ongelmien äärellä yksin olemisen tunteen lieventymistä. Kun ongelmavyyhdiin äärellä ei koeta enää olevan yksin, huolikerrostumat pienenevät. Tämä auttaa selviytymään ongelmavyyhdiin kanssa. Tämä on äärimmäisen tärkeää, sillä kyseessä ovat luonteeltaan kompleksiset ongelmavyyhdiin, joita ei siis lähtökohtaisesti ehkä pystytä

lainkaan ratkaisemaan. Tämä yksin olemisen tunteen helpottaminen on siis hyvin arvokasta. Tunteen inhimilliset vaikutukset saattavat korostua tilanteessa, jossa asiakasihmisillä ei välttämättä ole samassa maassa laajaa omaa inhimillistä arjen turvakverkkoa, kuten läheisiä tai omaisia. Lisäksi merkitys korostuu silloin, kun sen oman subjektiivisuuden puolen, joka tuo asiakasihmisen sosiaalipalveluiden äärelle, paljastaminen tekee kipeää. Toisinaan myös palveluekosysteemin sisällä saattaa muodostua ongelmien äärellä yksin olemisen tunnetta. Työntekijäihmiset korostavat rooliaan asiakaskunnan omaehtoisuuden vahvistamisessa. Toisinaan omaehtoisuuden vahvistamiseen pyrkivät työntekijäihmistien teot saattavat kuitenkin lisätä asiakasihmisten yksinjäädäisen tunnetta. Se, milloin kanssaihmistä rinnallakulkijaksi tarvitaan, määrittyy subjektiivisesti, kuten kaikki kokemukset, jotka monimuotoistuvassa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä muodostuvat. Vastavuoroisuus, yhteistyö ja dialogi ovat avun realisoitumisen edellytyksiä.

Vastavuoroisuuden merkitys

Vastavuoroisuus nousee monimuotoisen sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin yhdeksi keskeiseksi ominaispiirteeksi. Ilman palveluekosysteemin muodostavien ihmisten välille syntyvää vastavuoroisuutta toisen ihmisyyttä ei näy, inhimillisiä relaatioita ei muodostu eikä apu realisoidu, vaikka palveluekosysteemi olisi löydetty. Vastavuoroisuus ilmenee relaatioissa ja toiminnassa. Se rakentuu ajatuksen tasolla. Vastavuoroisuuden ilmentyminen edellyttää erityisesti myönteisten tunnekokemusten syntymistä palveluekosysteemin sisällä. Kun ihminen kokee toisen ihmisen herättävän hänessä myönteisiä tunteita, saa se hänet toimimaan toisen hyväksi. Tämä on tunnustettu myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Pauli Niemelä tiivistää sosiaalityön tehtävän ”hyvinvointia edistäväksi institutionaaliseksi vastavuoroisuusjärjestelmäksi” (Niemelä 2018, 105). Niemelä viittaa tällä sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä muodostuvaan vastavuoroisuuteen palveluekosysteemin mikro- ja makrotasojen välillä. Sosiaalityö välittää tietoa ja resursseja sekä yhteiskunnalle että sen muodostaville yksilöille. Vastavuoroisuudelle on ominaista muun muassa välittäminen, kiitollisuus, epämiellyttävien tilanteiden välttäminen ja velvollisuudentunte toista kohtaan. Se edellyttää toisen ihmisen kohtaamista ”henkisenä olentona”, ei ”hyödyllisenä välineenä omien tavoitteiden saavuttamiselle”. Törrönen on tuonut esiin, että vastavuoroisuus itsessään kontribuoi sosiaalipalvelujärjestelmän tavoitteiden toteutumisessa; se tuottaa subjektiivisesti koettua hyvinvointia sekä tunnetta kumppanuudesta, ystävydestä ja solidaarisuudesta. (Törrönen 2018, 2012.) Vastavuoroisuus yhdistetään myös auttamisen toteutumiseen. Se on auttamisen edellytys, sillä juuri vastavuoroisuus saa ihmiset käyttäytymään hyvin toinen toisiaan kohtaan. Vastavuorottomuuden kokemukset puolestaan eristävät yksilöitä toisistaan ja vähentävät heidän halukkuuttaan auttaa toisiaan. ”Vastavuorottomuus aiheuttaa kipeitä, syrjäyttäviä, satuttavia ja ahdistavia kokemuksia” (Törrönen 2018, 2012). Ihmisten välille syntyvä vastavuoroisuus on edelleen tänä päivänä ainutlaatuisia, eikä sitä vielä

pystytä artefakteilla täysin samankaltaisesti tuottamaan. Artefaktien osalta vastavuoroisuuden kokemuksen luominen on vasta kehitteillä. ”Vaikka tämän päivän robotti näyttäisi kuinka söpöltä, vaikka sen virtuaaliset kasvot hymyilisivät kuinka paljon, se ei pysty vastaamaan rakkauteesi”, tiivistää professori Frank Schwab (2019).

Vastavuoroisuuden ilmennyttyä apua voi muodostua. Tämä edellyttää myös sitä, että se, mitä apu on, on yhdessä määriteltyä. Ulkopuolelta määritelty avun tarve saattaa ohjata avun harhaan ja aiheuttaa jälleen lisää ongelmien vyyhtiytymistä ja huolikerrostumia asiakasihmisten elämään.

Artefaktit, eli ihmisen tekemät asiat ja esineet, taustavaikuttajina

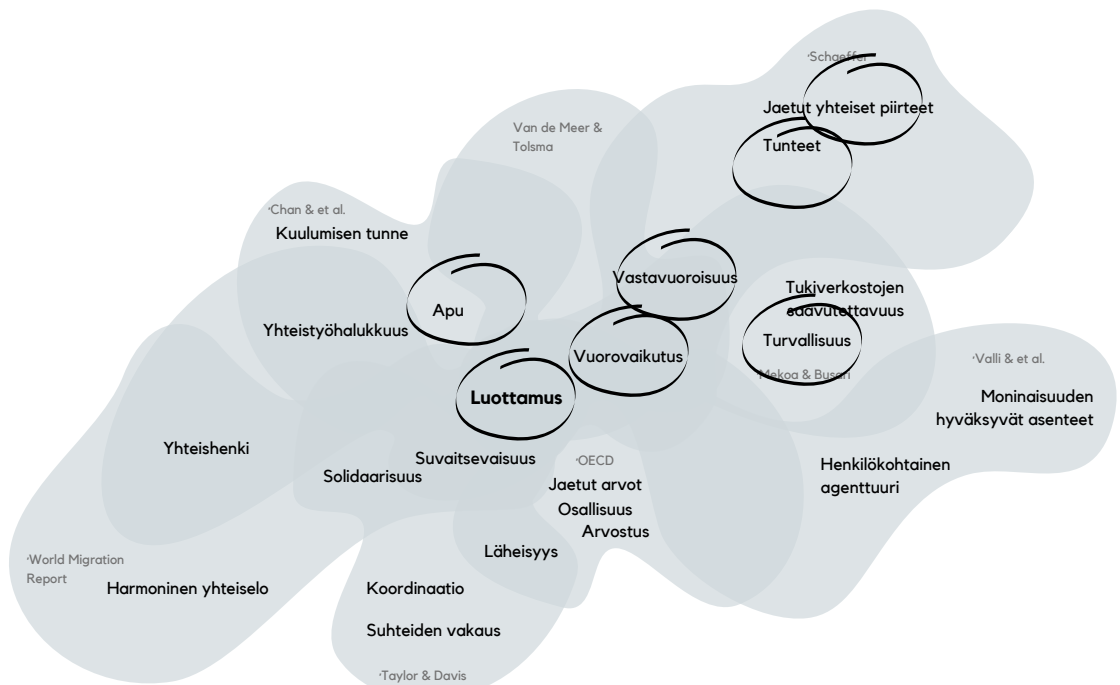
Tutkimustulokseni tuovat myös esiin organisaatiologiikan, artefaktien, rakenteiden ja lainsäädännön merkityksiä monimuotoisessa ja monimuotoistuvassa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemeissä. Ne nähdään samanaikaisesti sekä avun realisoitumista tukevinä että estävinä palveluekosysteemin osina. Aineistossani artefaktit ja rakenteet jäävät toissijaisiksi palveluekosysteemin osiksi ydinosisien eli ihmisten jälkeen. Apu mielletään ihmiseksi, ja tätä apua, eli ihmistä, artefaktien tulisi näin ollen tukea. Jotta tämä on mahdollista, on sekä organisaatiologiikan että artefaktien, joiden kautta tämä ilmenee, oltava humanistisia. Tätä ne eivät vielä välttämättä ole. Aineistossani kaikkua puhe organisaatiologiikan ja artefaktien byrokraattisuudesta ja järjestelmälähtöisyydestä. Tällaisina ne tulevat joskus jopa avun muodostumisen esteeksi tai hidasteeksi. Ne voivat myös lisätä huolia. Tilajärjestelyt voivat luoda tunnelmaa kuulustelusta tai vankilasta, paperipino työntekijäihmisen pöydällä lisätä tunnetta tapaamisen kiireellisyydestä ja virallisuudesta ja luoda tunteita siitä, että kompleksisten ongelmavyyhtien käsittelylle varattu tapa ja aika ovat rajattuja. Tämä voi lisätä muun muassa huolta siitä, että osa tärkeistä asioista jää sanomatta, eikä apu näin ollen pääse realisoitumaan. Väärän avun saaminen tarkoittaa asiakasihmisen näkökulmasta sitä, ettei ole saanut apua lainkaan.

Ongelmalliseksi luonteeltaan koettu organisaatiologiikka ja artefaktit ovat toisaalta myös kaikki ihmisten luomia ja ylläpitämiä. Tutkimukseni mukaan toisinaan näiden muuttaminen humanistisemmiksi estyy siksi, että ihmiset itse tulevat muutoksen tielle. Ihmisyys heijastuu siis monin tavoin myös ei-inhimillisiin palveluekosysteemin osiin, niiden muotoon ja ominaisuuksiin.

Palveluekosysteemeissä muodostuvien kokemusten ja sosiaalisen koheesion yhtymäkohdat

Tämä tutkimus viitoittaa tietä ajatukselle siitä, että kun palveluekosysteemeissä syntyy positiivisia palvelukokemuksia, synnyttää se ympärilleen todennäköisesti myös sosiaalista koheesiota. Kun palveluekosysteemeissä syntyy negatiivisia palvelukokemuksia, myös ne leviävät. Tunteet leviävät herkästi palveluekosysteemin ulkopuolelle. Seuraavassa kuviossa (kuvio 17) tuon esiin tutkimustuloksistani nousevien palveluekosysteemin piirteiden ja aikaisempien sosiaalista koheesiota koskevien

tutkimusten yhtymäkohtia. Muun muassa apu, luottamus, vastavuoroisuus, tunteet, jaetut yhteiset piirteet ja turvallisuus ovat sekä sosiaalisen koheesion että erilaisten sosiaalipalveluiden ilmentymiä.



Kuvio 17: Sosiaalisen koheesion ja positiivisten palvelukokemusten jaetut ominaisuudet tämän tutkimuksen perusteella

Sosiaalinen koheesio on jatkuvasti muuttuva ihmisten välisen vuorovaikutuksen tila, jonka merkittävin ominaispiirre on ihmisten välille muodostuvat ja alati muuttuva yhteys tai liima (Chan ym. 2006). Koheesion merkitystä on tutkittu muun muassa terveystalouden yhteydessä. Tässä yhteydessä on todettu, että sosiaalisissa verkostoissa esiintyvä koheesio voi parantaa tiedonkulkua, yhteistyötä ja oppimista ja sitä myötä parantaa suorituskykyä (Camacho ym. 2010, 122). Sosiaalinen koheesio ilmenee tietynlaisena tilana. Marlowen, Bartleyn ja Collinsin (2017) mukaan sosiaalinen koheesio kuvaa positiivista ihmissuhteiden tilaa tietyssä paikassa. He löysivät eri määritelmistä yhteistä siinä, että kaikissa niissä sosiaalisen koheesion ydintä on yhteyksien rakentaminen eri yksilöiden, yhteisöjen ja instituutioiden välille. Joseph Chan, Ho-Pong To ja Elaine Chan (2006) määrittelevät sosiaalisen koheesion puolestaan koheesion kautta. Koheesion määritelmä perustuu ajatukseen siitä, että sosiaalinen koheesio on jonkinlainen olemisen tila, ei prosessi. Vuorovaikutus on keskeinen sosiaalisen koheesion elementti (Chan ym. 2006). Sosiaalinen koheesio on vertikaalisista ja horisontaalisista, ihmisten välille muodostuvista vuorovaiku-

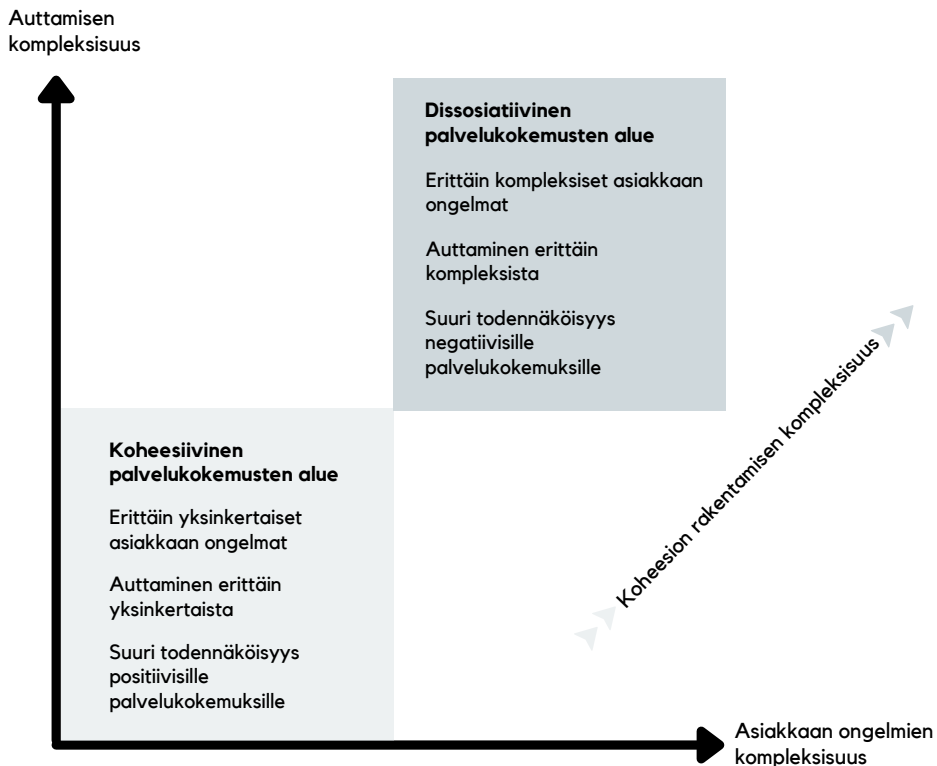
tushetkistä muodostuva suhteiden tila. Koheesion vastavoima on eriytyminen eli dissosiaatio.

Sosiaalisen koheesion tilalle on tyypillistä sellaiset asenteet ja normit, jotka pitävät sisällään luottamusta, kuulumisen tunnetta ja halua osallistua ja auttaa sekä näitä heijastavaa käyttäytymistä. Olennaista siis on, miten hyvin tietyn ryhmän jäsenet pitävät yhtä. Tom van der Meer ja Jochem Tolsma (2014) kuvaavat sosiaalisen koheesion olevan ihmisten välisen yhteen liittymisen aste. Se sisältää tunteita sitoutumisesta, luottamuksesta ja vastavuoroisuuden normeista. Marc Hooghe (2007) tuo esiin, että sosiaalisen koheesion muodostuminen edellyttää vakautta, ryhmien sisäistä yhteistyötä, jaettua identiteettiä ja kuulumisen tunnetta. Tämä yhteenkuulumisen tunne ja mielentila heijastuvat heidän käytökseensä. Sosiaalista koheesiota heijastaa sellainen käytös, josta näkyy, että ihmiset luottavat, auttavat ja tekevät yhteistyötä toisten ryhmän jäsenten kanssa. Lisäksi he jakavat saman identiteetin tai tunteen ryhmään kuulumisesta. Näiden toimintatapojen herättämien tunteiden tulee lisäksi heijastua objektiivisesti heidän käytökseensä. Kun kaikki nämä ilmentyvät samanaikaisesti, on ilmassa koheesiota (Chan ym. 2006).

Luottamus nousee useassa koheesion määritelmässä (mm. OECD Development Centre 2012; World Migration Report 2020; Schaeffer 2013) yhdeksi sosiaalisen koheesion tilan keskeisimmistä ominaisuuksista. ”Sosiaalinen koheesio on sosiaalista voiteluainetta, joka saa ihmiset jakamaan, tekemään yhteistyötä ja kytkeytymään toisiinsa. Sosiaalisella koheesiolla on kognitiivinen komponentti, luottamuksen tunne ja luottamukseen liittyvät tuntemukset.” (Schaeffer 2013, 8–9.) Maailman siirtolaisraportti 2020 tiivistää, että sosiaalinen koheesio liittyy myös solidaarisuuteen, yhteenkuuluvuuteen ja yhteishenkeen, suvaitsevaisuuteen ja harmoniseen yhdessäoloon (World Migration Report 2020). Siihen liittyvät yhteisön sisäiset siteet, jotka muodostuvat luottamuksen ja jaettujen sosiaalisten normien kautta. Sosiaalisen koheesion ja maahanmuuton yhteyksistä raportissa todetaan, että sosiaalista koheesiota ei voida aikaansaada, mikäli osa ihmisistä kokee jäävänsä ryhmässä, naapurustossa, yhteisössä, kunnassa tai maassa ulkopuoliseksi. Mikäli toivotaan, että jokin palveluekosysteemi synnyttää koheesiota, on sen siis edistettävä ainakin luottamuksen ja yhteyksien muodostumista.

Tulosteni pohjalta voi todeta, että juuri monimuotoisen erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin kompleksisuus tekee myös positiivisten palvelukokemusten ja sitä kautta sosiaalisen koheesion luomisen niin monimutkaiseksi. Mitä kompleksisempi tilanne asiakasihmisellä on, sitä kompleksisempää on työntekijäihmiselle tuottaa autetuksi tulemisen kokemusta. Mitä heikompi on autetuksi tulemisen kokemus, sitä negatiivisempi palvelukokemuksesta tulee. Mitä negatiivisempi palvelukokemuksesta muodostuu, sitä todennäköisemmin leviää formaalin palveluekosysteemin ulkopuolelle myös dissosiaatiota, ei koheesiota.

Seuraavassa kuviossa (kuvio 18) kuvaan auttamisen kompleksisuuden, asiakkaan ongelmien kompleksisuuden ja koheesion rakentamisen kompleksisuuden yhteyksiä, jotka nousevat tutkimustuloksissani esiin. Kun auttamisen kompleksisuusaste on alhainen ja asiakkaan ongelmien kompleksisuusaste on tätä myös, on koheesion rakentamisen kompleksisuuden aste myös alhaisempi. Liikutaan koheesiivisten palvelukokemusten alueella (kuviossa vasemmalla alhaalla). Kun asiakkaan ongelmien kompleksisuuden aste kasvaa suureksi, kasvaa samoin myös auttamisen kompleksisuuden aste. Tällä alueella (kuviossa oikealla ylhäällä) liikuttaessa koheesion rakentamisen kompleksisuuden aste on niin ikään hyvin korkea, jolloin syntyy helposti dissosiativisia palvelukokemuksia. Koska avun palveluekosysteemi ulottuu aina epävirallisten kytköstensä kautta myös formaalin palvelujärjestelmän ulkopuolelle, voi tällaisella palveluekosysteemillä olla sekä sosiaalista koheesiota että dissosiaatiota edistäviä vaikutuksia.



Kuvio 18: Auttamisen kompleksisuuden ja koheesion ja dissosiaation yhteydet

Huomioita sosiaalipalvelujen käytännöille ja niiden kehittämiseksi tänään ja tulevaisuudessa

Tutkimukseni tuo esiin useita sosiaalipalveluiden käytäntöihin ja niiden kehittämiseen liittyviä huomioita. Tutkimusaineistoni vahvistamat ”maahanmuuttaja-asiakas”-etuliitteen käytön vaarat suhteessa erilaisten sosiaalipalveluiden tehtävään, eli avun tuottamiseen, ovat jo hyvin tiedossa ja useassa aikaisemmassakin tutkimuksessa todettuja (mm. Kananoja ym. 2017; Juhila ym. 2012; Buchert 2015; Pohjola 2010). Maahanmuuttaja-asiakkuuteen liitetään sekä ”sosiaalipalveluiden asiakas”-käsitteen että ”maahanmuuttaja”-käsitteen sisältämiä rajoittavia ja yksinkertaistavia piirteitä, jotka yhdistyvät kuvitteelliseen maahanmuuttaja-asiakas-ongelmankantajan hahmoon, jolle apua pyritään tuottamaan. Edes järjestelmän rakenteissa ei ole kuitenkaan yhteistä näkemystä siitä, mitä ongelmia ”maahanmuutto-ongelmankantajuus” oikeastaan tarkoittaa. Tutkimukseni osoittaa, että maahanmuuttajuutta ei koeta ihmiselämän ongelmavyöhykkeen juurisyyksi eikä niitä selittäväksi tekijäksi. Siihen liittyvät osatekijät, kuten ulkopuolisuuden ja yksinäisyyden tunteet sekä kielitaitojen kohtaanto-ongelma, saattavat hankaloittaa sosiaalipalveluiden äärelle löytämistä. Palveluista ei kuitenkaan etsitä osaratkaisuja maahanmuuttajuuden, vaan ihmisyysaiheuttamiin ongelmavyöhykkeisiin. Maahanmuuttaja-asiakkuuteen liitetään automaattisesti valmiiksi oletettuja ongelmia, jotka osoittautuvat joillekin ihmisille todellisiksi, mutta toisille täysin virheellisiksi. Nämä voivat olla tutkimusaineistoni mukaan esimerkiksi oletettuja ymmärtämismenestyksiä liittyen sosiaalipalveluihin, kielitaitoihin tai toisen inhimillisiin samankaltaisuuksiin. Kuten Ulla Buchert tutkimuksessaan on jo todennut, maahanmuuttaja-asiakkaan ongelmankantajan asema on moninkertaisesti leimattu ja täten luonteeltaan moninkertaisesti toiseuttava (Buchert 2015, 155). Tämä havainto vahvistuu omassa tutkimuksessani. Tutkimukseni tuo lisäksi esiin, että tämä on erityisen ongelmallista erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin kontekstissa, jossa asiakasihmisen ainutlaatuisen subjektiivisuuden tunnistaminen on yksi avun realisoinnin edellytyksistä. Kun tunnistaminen ei perustu kohtaamisessa tavattavaan ainutlaatuiseseen subjektiin vaan oletuksiin hänen subjektiivisuudestaan, voi apu, jota hänelle tarjotaan, olla väärää ja turhaa. Tällainen apu on tutkimusaineistoni mukaan turhauttavaa. Se on sama kuin ei olisi avun äärelle pyrkimiseen liittyvästä vaivannäöstään huolimatta saanut apua lainkaan. Sosiaalipalveluiden kehittämisessä on aika luopua maahanmuuttaja-asiakkuuskäsitteestä ja siirtyä kohti subjektiivisuuden tunnistamiseen perustuvaa työtä, joka huomioi ihmisyysaiheisuuden hypermonimuotoisuuden yhtenä ihmisyysaiheisuuden perusominaisuutena ja maahanmuuttajuuden yhtenä tähän liittyvänä olennaisena tekijänä.

Myös Ulla Buchert esittää omassa tutkimuksessaan, että ”maahanmuuttajuuden institutionaalinen kategoria” tulisi purkaa. Sekä Buchert että Rastas, Huttunen ja Löytty ovat yhtä mieltä siitä, että asiakkaiden nimeäminen maahanmuuttoon tai maahanmuuttajiin liittyviksi tulisi jättää kokonaan taakse. Sen sijaan sosiaalipalveluiden kategorioihin tulisi edelleen sisällyttää ”epätyypillinen asiakkuus ja amma-

tillinen työ” (Rastas, Huttunen & Löytty 2005; Buchert 2015, 163). Olen oman tutkimukseni jälkeen osittain samaa mieltä. Kuten edellä totean, maahanmuuttajuus ei tässä tutkimuksessa näyttäyty ongelmaksi, johon sosiaalipalveluekosysteemiä haettaisiin tai johon siellä voitaisiin tarjota apua. Toisaalta vierastan ajatusta epätyypillisyydestä. Voiko maahanmuuttajuudesta puhua enää epätyypillisyytenä vai onko se jo luonnollinen, pysyvä Suomessa asuvan väestön piirre, joka näin ollen heijastuu väistämättä myös sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiin sen asiakkuuksien ja työntekijäkunnan ihmiselämän yhtenä piirteenä? Näin ollen palveluiden kehittämistä ei tulisi pohtia epätyypillisyyden kautta, vaan sitä kautta, että sosiaalipalveluiden asiakaskunta on tyypillisesti luonteeltaan hypermonimuotoinen, ja tämä tulisi kaikilla palveluiden kehittämisen foorumeilla ja palveluiden tarjonnassa huomioida. Tämä tekee positiivisten palvelukokemusten kehittämistä äärimmäisen monimutkaista, mutta samalla hypermonimuotoisuus on jo nyt yksi Suomessa asuvan väestön ominaispiirteistä, joten tähän monimutkaisuuteen on julkisten palveluiden kehittämisessä väistämättä tartuttava.

Olen itse tutkimuksessani viitannut usein nimenomaan sosiaalialan tutkimuksiin, en niinkään maahanmuuttajuuteen keskittyviin tutkimuksiin. Asiat, joita on huomattu yleisellä tasolla sosiaalialan palveluiden tutkimuksessa, tukevat myös monimuotoisuuden kontekstissa tekemiäni tutkimushavaintoja (mm. Metteri 2012; Baker ym. 2020; Miettinen ym. 2017; Pohjola ym. 2017). Sosiaalipalveluista on tiedossa, että niissä esiintyy muun muassa eri tavoin heijastuvaa toiseuttamista, myös niiden ihmisten kohdalla, joilla ei ole maahanmuuttajuuden leimaa. Tämä tukee ajatusta siitä, ettei maahanmuuttajuus sinänsä ole sellainen ominaisuus, joka selittäisi sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin muotoa. Maahanmuuttajuus näyttäytyy tutkimuksessani yhtenä ihmiselämän piirteenä ja maahan muuttaminen tekona, joka vaikuttaa ihmiselämään monin tavoin. Se voi heijastua muun muassa maantieteellisenä etäisyytenä omiin läheisiin ja omaisiin eli tuttuun sosiaaliseen turvaverkkoon, sosiaalipalveluiden suomenkielisen asiantuntijajargonin omaksumisen ja sokkeloisen palvelujärjestelmän hahmottamisen mutkikkuutena eli tuntemattomassa palvelujärjestelmässä hapuilemisena, oman elämän aikana tähän asti kerätyn kokemustiedon arvon vähentymisenä eli eletyn elämän unohtamisen velvoitteena sekä muun muassa ihmiselämän ongelmien äärellä yksin olemisen tunteen lisääntymisenä kaiken tämän johdosta. Maahanmuuttajuus saattaa siis hyvinkin kontribuoida ihmiselämän ongelmavyhtien kompleksisuuteen. Se voi myös kontribuoida huolten kerrostumisiin. Se, miten se kulloinkin näihin kontribuoi, on kuitenkin aina subjektiivista. Toisaalta maahanmuuttajuus ei selitä ihmiselämän ongelmia, eikä sitä voida pitää näiden syynä. Mutta mitä jos maahanmuuttajuus ja asiakkuus joudutaankin laittamaan sivuun, keitä silloin monimuotoisessa sosiaalipalveluiden palvelujärjestelmässä kohdataan? Kuten edellä esitän, vastaukseni on samanaikaisesti varsin yksinkertainen ja erittäin kompleksinen: hypermonimuotoisia ihmisiä. Tutkimukseni johtopäätöksinä voin todeta, että sosiaalipalveluiden palveluekosys-

teemi kaipaa tarkastelua humanistissysteemisen linssin kautta, jonka keskiössä on ymmärrys ihmisen hypermonimuotoisuudesta.

Moderni humanistisuus pitää sisällään ajatuksen siitä, että ihminen on alati muuttuva ja oppiva subjekti. Myös systeemiteoriassa tunnustetaan, että juuri ihmisen subjektiivisuus tai yksilöllisyys on systeemien keskeinen osa. ”Ihminen on, ennen kaikkea, yksilö”, kirjoitti Ludwig von Bertalanffy klassikkoteoksessaan jo 1960-luvulla (von Bertalanffy 1968, 52). Yksilöllisyys muotoutuu aina suhteessa muihin ihmisiin, ympäristöön ja paikkaan ja aikaan, jossa ihminen kulloinkin on. Aikaisemmat tutkimukset ovat myös tuoneet esiin, että erilaisten palveluiden muotoilun näkökulmasta monimuotoisuuden huomioiminen edellyttää joustavaa, avointa ja yksilöllistä lähestymistapaa. ”Tämä [puolestaan] edellyttää organisatorisia ja ammatillisia resursseja – koulutuksen, johtamisen ja työmäärien osalta – joita ei tule jättää huomioimatta”, toteaa Paolo Boccagni (2015, 618). Palveluiden muotoilu siten, että ne huomioivat asiakas- ja työntekijäkunnan hypermonimuotoisuuden, on kompleksista, kuten tämä tutkimus osoittaa. Se edellyttää erinomaisia tunnetaitoja, kuulemisen taitoja sekä laaja-alaista tietopohjaa. Näin ollen monimuotoisuuden huomioivien palveluiden muotoiluun tarvitaan erityisesti inhimillistä pääomaa eli ihmisresursseja, joita tutkimukseni osallistujat peräänkuuluttavat. On huolestuttavaa, miten usein tutkimukseni aineistossa puhutaan erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä vallitsevista kiireen ja hädän tunteista. Näitä kutsutaan voimiksi, jotka tuhoavat palveluekosysteemissä syntyvän avun. Tutkimukseni mukaan vaikuttaa siis siltä, että systeemi, jonka tulisi tuottaa apua, myös itse tuhoaa sitä. Inhimillistä pääomaa tarvitaan määrällisesti riittävästi, jotta palvelu voi toteutua. Ihmisen ainutlaatuisten tunnetaitojen lisäksi inhimillistä pääomaa tarvitaan siksi, että vain ihmiset ymmärtävät ihmisyyden monimuotoisuutta. Keskeistä monimuotoisen palveluekosysteemin muotoilussa ei ole työntekijäkunnan monikulttuurisuusosaaminen, vaan humanistisen työotteen omaksuminen eli ihmisyyden hypermonimuotoisuuteen perehtyminen, dialogitaitojen sekä omien tunnetaitojen, erityisesti empatiakyvyn ja emotionaalisen sallivuuden taidon, vahvistaminen sekä kielitaitoihin liittyvien monimuotoisten taitojen, kuten oman kielen sopeuttamisen ja toisen ymmärtämisen taitojen edistäminen. Muut lisäävät näihin taitoihin myös muita tarvittavia taitoja, kuten ymmärryksen kasvattamisen työntekijöiden ja asiakkaiden tavoista käsittää prosesseja (Boccagni 2015, 618). Lisäksi tutkimukseni perusteella ymmärryksen kasvattaminen palveluekosysteemissä syntyvistä kokemuksista ja niiden osatekijöistä on keskeistä, jotta palveluekosysteemiä voidaan kehittää nimenomaan monimuotoistumisen näkökulmasta. Kaikki tämä tekee monimuotoisuuden moninaisuuden huomioimisesta sosiaalipalveluista kompleksista, kuten aikaisemmatkin tutkimukset ovat osoittaneet (mm. Killian & Johnson 2006; Kurki 2019). Yksinkertaista hypermonimuotoisuuden huomioiminen erilaisten sosiaalipalveluiden kehittämisen yhteydessä ei ole, eikä sitä tule myöskään pyrkiä yksinkertaistamaan.

Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä syntyvien palvelukokemusten muodostumisessa on kyse yhteensovittamisesta ja kohtaantojen vahvistamisesta, joka on aina vastavuoroista. Tämä tutkimus osoittaa muun muassa, että palveluissa työskentelevien henkilöiden tulee yhteensovittaa jatkuvasti omia tietovarantojaan asiakasihmisten tietovarantoon, jotta vuorovaikutuksessa muodostuu sellaista uutta tietoa, joka helpottaa asiakasihmisen huolia. Toisaalta uuden tiedon muodostuminen edellyttää asiakasihmisiltä sitä, että myös he kykenevät yhteensovittamaan omaa kokemustietoaan työntekijäihmisten kokemustiedolliseen kehykseen. Kaikki palvelukohtaamisiin liittyvät ihmiset joutuvat myös yhteensovittamaan omia kielitaitojaan. Sekä asiakasihmiset että työntekijäihmiset joutuvat systemaattisesti sopeuttamaan omia kielitaitojaan siten, että yhteistä ymmärrystä heidän välilleen voi syntyä. Kohtaantojen rakentaminen yhteensovittamalla muun muassa kokemuksellisia tietovarantoja ja kielitaitoja koskee myös erilaisten artefaktien kautta levittyvää tietoa. Myös tätä tulee jatkuvasti kehittää. Tätä kehittämistyötä tulee tehdä siten, että sosiaalipalveluiden artefakteissa, kuten verkkosivuilla ja erilaisissa asiakirjoissa ja dokumenteissa, esiintyvä tieto ja sen levittämiseen käytetty kielilaji lähentyvät systemaattisesti asiakasihmisten tiedollista ja kielellistä kokemusmaailmaa. Kolmanneksi tutkimukseni näyttää, että asiakasihmisten, työntekijäihmisten ja tulkki-ihmisten tulee myös yhteensovittaa heidän välilleen syntyvissä vuorovaikutustilanteissa omia inhimillisiä piirteitään ja arjen kokemuksiaan, jotta kohtaamisissa voi syntyä samankaltaisuuden tunnetta ja koheesiota. Tähän työntekijä- ja tulkki-ihmiset tarvitsevat luvan.

Kaikki tämä tehtävä on helpommin sanottu kuin tehty. Kehittämistyön tulisi pohjautua nykyisen sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin ymmärtämiseen nimenomaan siellä syntyvien mikrotason kokemusten näkökulmasta. Palvelukokemusten analysointi- ja kehittämistyö tarvitsee väistämättä materiaaliseen monipuolista subjektiivista kokemustietoa. Kokemustiedon tuominen monimuotoisten ja monimuotoistuvien palveluiden kehittämistyön keskiöön on tärkeämpää kuin koskaan. Kuten Maisa Maaniittu (1998, 163) toteaa, ”Ihmisten omat tarinat ja kertomukset sekä kuvaukset palvelukokemuksista, kuten [...] ja elämäntarinat, [...], liittävät palvelut heidän elämäntilanteensa kokonaisuuteen”. Asiakaskunnan monimuotoistuksessa tämä ihmisten elämäntilanteen kokonaisvaltaisen ymmärtämisen merkitys korostuu entisestään. Suomalaisen sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin asiakasihmiset ja työntekijäihmiset ovat jo hypermonimuotoisia, eivät ”keski-vertosuomalaisia”, Hammar-Suutaria (2009) lainatakseni. Mikäli emme tarkastele palveluita tästä näkökulmasta, voivat palveluidemme tarjoamat ratkaisut ja tavat, joilla niitä tarjotaan, olla vääriä. Kokemustietoa tarvitaan sekä asiakastyötä tekevilta työntekijöiltä että asiakasihmisiltä ja tulkki-ihmisiltä. Lisäksi tämä tutkimus tuo esiin, että sosiaalipalveluissa muodostuva apu mahdollistuu myös sen ulkopuolisten ihmisten, kuten asiakasihmisten työkaverien, tuttujen ja läheisten, avulla. Myös heidän kokemustietoaan siis tarvitaan palveluekosysteemissä syntyvien kokemus-

ten ymmärtämiseksi. Palvelukokemusten ymmärtäminen edellyttää kokemusten tarkastelua kaikista kokemusten muotoon vaikuttavista eri näkökulmista erikseen ja yhdessä.

Kokemustiedon tuominen kehittämistyön keskiöön edellyttää myös uudenlaisia toimintatapoja. Tämä voi tapahtua muun muassa yhteissuunnittelun kautta, johon työntekijäihmiset toistuvasti aineistossani myös viittaavat. Yhteissuunnittelulla viitataan Virve Hyysalon määritelmään aidosti osallistavasta, muotoilun menetelmiä hyödyntävästä kehittämistyöstä, joka palvelee ”jotain jaettua (sosiaalista) tarvetta” ja mahdollistaa kokemuksen yhteydestä muihin osallistujiin. Hyysalon mukaan yhteissuunnittelulla voidaan ratkoa myös kompleksisia ongelmia. (Hyysalo 2022, 13.) Lisäksi sillä voidaan ”rikkoa raja-aitoja asiantuntijoiden, suunnittelijoiden, johtajien, työntekijöiden ja eri käyttäjäryhmien välillä”, ”rakentaa suunnittelusta keskinäiseen vuorovaikutukseen perustuvaa oppimisprosessia” sekä ”muodostaa kumppanuussuhteita usein aliedustettujen tai marginalisoitujen käyttäjäryhmien kanssa” (Hyysalo 2022, 16). Tässä onnistuakseen yhteissuunnittelua tulee kordinoida ja johtaa systemaattisesti. Yhteissuunnittelussa kokemustieto välittyy kehittämisprosesseihin suoraan niiltä henkilöiltä, joiden kehollistettua tietoa se on. Kun kokemustieto välittyy kehittämistyöhön välikäsien kautta, se saattaa muuttaa muotoaan. Yhteissuunnittelun tarve on tunnistettu aikaisemminkin sosiaalityön kentällä. Muun muassa Heidi Muurinen (2019) on väitöskirjatutkimuksessaan pragmatismista ja kokeilevasta lähestymistavasta sosiaalityön tiedonmuodostuksessa todennut, että asiakkaiden osallistuminen yhteissuunnitteluun tuottaa alan kehittämistoiminnalle tietoa, joka on luonteeltaan monimuotoisempaa kuin esimerkiksi kyselylomakkeiden tuottama tieto. Lisäksi Muurinen tuo esiin, että yhteissuunnitteluun osallistuvien asiakkaiden tieto ”voi edistää parempien ratkaisujen keksimistä ja muotoilemista” (Muurinen 2019, 74). ”Palvelujen ja toimintojen suunnittelussa on paljon kehitettävää sen suhteen, miten asiakkaiden asiantuntemusta ja palvelukokemuksia hyödynnetään. Asiakkaiden kuulemisen lisäksi tarvetta on aidolle yhteiskehittäjyydelle sekä osallistavien ja valtaistavien työmenetelmien hyödyntämiselle”, todetaan Tiekartassa 2030 aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön osalta (Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka 2019, 22). Mitä kompleksisempien ihmiselämän ongelmien kanssa palveluekosysteemi on tekemisissä, sitä enemmän aidosti yhteisen kehittämisen merkitys korostuu. Sitä myötä korostuu myös niiden ihmisten kokemusperäisen ja hiljaisen tiedon merkitys, jotka tulevat osaksi palveluekosysteemiä. Sosiaalipalveluissa tarvitaan systemaattista kokemuksellisen tiedon arvon kohotusta ja sen systemaattista nostamista kehittämistyön keskiöön yhteissuunnittelun menetelmien avulla.

Tutkimukseni puhuu myös luonnollisesti paljon kielestä. Kielitaitojen kohtaannon merkitys palveluekosysteemin saavutettavuudelle ja positiivisten palvelukokemusten syntymiselle on tutkimustulosteni mukaan kiistaton. Palveluekosysteemin äärelle etsivien asiakkaiden kielen käytön tunteminen ja palveluekosysteemin kielen

päivittäminen tätä vastaamaan on välttämätöntä, jotta palveluekosysteemi olisi löydettävissä ja palvelu voisi toteutua. Samanaikaisesti aineistoni tuo esiin sen, miten suurta vaivannäköä suomen kielen opetteleminen saattaa kompleksisten ihmiselämän ongelmavyöhytien kanssa eläessä vaatia. Koska ratkaisu kielitaitojen kohtaannon rakentamiselle ei näin ollen välttämättä löydy ihmisistä, herättää se kysymyksen siitä, miten kohtaannon rakentamisessa voisi hyödyntää erilaisia artefakteja. Tutkimukseni jättää minut pohtimaan, miten monin eri tavoin tässä voitaisiin hyödyntää myös erilaisia teknologiaratkaisuja. Hypermonimuotoisen asiakaskunnan ja työntekijäkunnan sekä tulkki-kunnan kielitaidotkin ovat luonnollisesti hypermonimuotoisia ja moniulotteisia. Palveluekosysteemin kielitaito tulee sopeuttaa asiakaskunnan kielitaitoihin, jotta palveluekosysteemi voidaan löytää. Jos palveluekosysteemiä ei löydy, ei voi tulla sen osaksi, eikä palvelua näin ollen ole kokemuksena asiakasihmiselle lainkaan olemassa. Joidenkin tutkimukseni osallistujien mukaan sosiaalipalvelujärjestelmämme ei tunnu todelliselta, olemassa olevalta. Saavuttamattomista palvelujärjestelmistä tiedetään niiden olevan juuri tämänkaltaisia. Järjestelmä on virallisesti olemassa, mutta se ei ole sitä sen asiakkaille. Myös työntekijäihmiset kokevat kielitaitojen kohtaamattomuuden haasteeksi. Se tuo lisää kompleksisuutta asiakasihmisen tilanteeseen ja vaikeuttaa auttamista. Kun auttaminen vaikeutuu, vaikeutuu myös työntekijöiden työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja positiivisten palvelukokemusten tuottaminen. Hyvinvointipalvelut saattavat tuottaa toisinaan myös pahoinvointia.

Tutkimusaineistossani korostuu tulkki-kunnan monipuolisuuden merkitys sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin kehittämiseksi. Palveluekosysteemin avun kannalta laadukas simultaanitulkkaus ei ole ainoastaan kielen kääntämistä, vaan myös hyvin hienovaraista tunnetta. Jotta tulkkaus tekona kontribuoi positiivisesti palveluekosysteemissä syntyvän avun realisoitumiseen, on välttämätöntä tunnustaa myös tulkki-kunnan ihmisuus. Tutkimukseni osoittaa, että ihminen, tulkki, on eri asia kuin väline, tulkkaus. Jotta tulkkaustilanteet onnistuisivat, tarvitaan sekä oikeanlainen tulkki että oikeanlainen tulkkaus. Tutkimus tuo esiin tarpeen tulkkauskriteerien uudistamisesta, jossa tulkkauskriteerit perustuisi laadukriteereihin, jotka huomioivat sekä tulkin että tulkkauskriteerit. Tutkimukseni tuo selvästi esiin sen, että huono tulkkaus on huonompi vaihtoehto kuin ei tulkkausta lainkaan. Huonoksi tulkkauskriteerit voi tehdä sekä kielelliset epäkohdat että tunnelukriteerit. Huono tulkkaus saattaa tulla esteeksi avun realisoitumisen tiellä tai jopa aiheuttaa uusia huolia sekä asiakas- että työntekijäihmiselle. Koska palveluekosysteemissä muodostuva apu realisoituu nimenomaan puheen ja kuulemisen kautta, tulisi kielitaitojen kohtaannon kehittämisen olla kaikilta osin kehittämistyön keskiössä. Tulkki-kunnan työn merkityksen ymmärryksen vahvistaminen on osa tätä työtä. Myös tulkkipalveluiden laadukriteerien tarkastelulle on tutkimusaineistoni mukaan syytä.

Sen lisäksi, että tutkimukseni tuo esiin tarpeen uudistaa erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin kieltä siten, että se kohtaa monimuotoistuvan

asiakaskunnan kielitaitojen kanssa, tutkimus valottaa myös tarvetta monipuolistaa palvelumuotoilun käsitteistöä varsinkin silloin, kun sitä käytetään sosiaalipalveluiden kehittämisen yhteydessä. Palvelumuotoilun yhteyteen liitetään usein käsite ihmiskeskeisyys. Ihmiskeskeisyys eli antroposentrismi on yhteiskuntatieteiden alalla kuitenkin käsitteenä kiistelty. Tämä johtuu sen liittamisestä ajatukseen ihmisen yksinoikeutetusta keskeisestä osasta maailmassa. Erityisesti ympäristötieteissä käsite on kohdannut kritiikkiä, sillä sen koetaan alistavan luonnon ja ympäristön ihmisen tarpeiden ja tavoitteiden saavuttamisen alle. Myös palvelumuotoilu tarvitsee siis uudenlaista käsitteistämistä, kuten Anneli Pohjolakin on tutkimuksissaan esittänyt (Pohjola 2010). Sosiaalipalveluiden muotoilun yhteydessä tulisi puhua asiakaslähtöisen, työntekijälähtöisen, ihmislähtöisen tai ihmiskeskeisen palvelumuotoilun sijaan palveluekosysteemin ymmärtämisestä ja humanistisesta palvelumuotoilusta, jonka keskiössä on ihmisen hypermonimuotoisuuden sekä ihmiselämän ja siihen liittyvien ongelmavyyhtien kompleksisuuden ja niiden suhteen ympäristöön, jossa ne ilmenevät, ymmärtäminen. Moderni humanismi ei nosta ainoastaan yksilöä palvelukokemusten ymmärtämisen keskiöön, sillä sen mukaan ihmisyyttä ilmenee aina suhteessa muihin. Humanistinen palvelumuotoilu on siis myös mahdollisuus tuoda esiin palvelukokemusten yhteisöllinen luonne sekä palvelun nivoutuminen sitä ympäröivään ympäristöön. Palvelukokemukset syntyvät useiden ihmisten suhteessa, kokemusten kohdatessa, eivät toisista erillään. Mitä kompleksisempia ongelmia asiakkaat pyrkivät palveluekosysteemissä ratkaisemaan, sitä enemmän tarvitaan juuri humanistista palvelumuotoilua, joka pitää sisällään myös ymmärryksen ihmisen hypermonimuotoisuudesta yhtenä ihmisyyttä määrittävänä perusominaisuutena. Tämän keskiössä on palvelukokemusten muotoilu niiden eri ihmisten kohtaamisena, jotka palveluekosysteemin muodostavat. Kuten tämä tutkimus valottaa, muun muassa monimuotoisessa sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä palvelukokemukset muodostuvat asiakasihmisten, työntekijäihmisten, tulkki-ihmisten ja asiakasihmisten läheisten, tuttuja ja työkaverien yhteisessä vuorovaikutuksessa. Kokemuksia tulee näin pyrkiä ymmärtämään heidän kokemustensa yhteisenä kohtaamisena tiettyssä ajassa ja paikassa, suhteessa tiettyyn ympäristöön, ja palvelumuotoilu perustaa tähän ymmärrykseen. Humanistisen palvelumuotoilun lähtökohtana on lisäksi asiakasihmisen ongelman kompleksisuuden aste. Tämä palvelua lähestyvän asiakasihmisen ongelman kompleksisuuden aste määrittää sen, mihin kunkin palvelun muotoilussa kannattaa katse kohdentaa. Tutkimusaineistoni viitoittaa tietä ajatukselle siitä, että mitä kompleksisempiin ongelmiin asiakasihminen hakee palvelusta ratkaisua, sitä kompleksisempaa palvelun tuottaminen on ja sitä enemmän tarvitaan positiivisten palvelukokemusten tuottamiseen nimenomaan kanssaihmiä. Menetelmänä palvelumuotoilu on mahdollisuus parempien palvelukokemusten kehittämiseen myös sosiaalipalveluissa, mutta se edellyttää palvelukokemuksiin liittyvän kompleksisuuden ymmärtämistä. Essi Kuure toteaa omassa väitöskirjatutkimuksessaan, että palvelumuotoilu sopii myös sellaisten kompleksisten ihmiselämän ongelmien ratkaisuun,

joissa lepää eturistiriitoja (Kuure 2020). Tällaisissa tapauksissa kompleksisuuden ymmärtämisen tulee olla myös palvelumuotoilun lähtökohta.

Tutkimuksessani nousee esiin myös sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä ilmentyviä jännitteitä, joista merkittäväksi nousee byrokratian ja humanismin välille rakentuva jännite. Sosiaalipalveluiden ei-toivottua tilaa kuvataan toistuvasti byrokraattisena ja toivottua tilaa humanistisena. Tätä jännitettä kuvataan aineistossani muun muassa vaikeaselkoisten ja -kielisten lomakkeiden, hankalasti hahmotettavien palvelupolkujen, karujen fyysisten tilojen ja kanssaihminen välineistymisen ilmenymien sekä toisaalta ymmärrettävien lomakkeiden, yksinkertaisten ja sujuvien asiakaspolkujen, kodikkaiden tilojen ja kanssaihminen inhimillisyyden merkitysten välisten jännitteiden kautta. Itselleni tutkijana herää tässä yhteydessä kysymys. Onko byrokratian ja humanismin välinen jännite väistämätöntä vai voisiko ajatella, että tulevaisuuden palvelujärjestelmässä nämä molemmat puolet yhdistyisivät ihmisten tarpeita vastaavalla tavalla? Voisimmeko rakentaa *humanistista byrokrati*aa, jossa erilaiset artefaktit muotoillaan siten, että ne ovat helposti löydettävissä, ymmärrettäviä ja käytettäviä sekä apua tarvitseville että apua tuottaville ihmisille samanaikaisesti kuin ne tukevat byrokratian tarkoituksia tukea, yhdenmukaistaa, läpinäkyvöittää ja perustella palvelujen periaatteita ja palveluprosesseja? Voisimmeko rakentaa *humanistista byrokrati*aa, joka perustuu asiakasihmisten ja työntekijäihmisten lupaan olla ihmisiä osana sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiä samanaikaisesti kuin palveluekosysteemi tukisi byrokratian tarkoituksia tukea, yhdenmukaistaa, läpinäkyvöittää ja perustella palvelujen periaatteita ja palveluprosesseja? Aineistoni pohjalta näyttää siltä, että ihminen ja ihmiselämän kompleksisuus toisinaan unohtuisivat sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä, vaikka juuri ihminen ja ihmiselämän kompleksisuus ovat koko sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin olemassaolon syy. Aineistoni osoittaa, että yhtälö on problemaattinen, sillä se aiheuttaa sen, että hyvinvointilupaukselle pohjautuva palveluekosysteemi voi tuottaa myös pahoinvointia. Koska palveluekosysteemi on avoin, leviää pahoinvointi helposti myös palveluekosysteemin ulkopuolelle. Humanistisen byrokratian merkitys korostuu hypermonimuotoisuuden kontekstissa.

Lopuksi haluan jättää pohdintaan yhden tutkimuksestani nousevan laajemman erilaisten sosiaalipalveluiden kehittämiseen liittyvän kysymyksen, joka liittyy siihen, mihin suuntaan erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemimme on tällä hetkellä kehittymässä. Erilaisten sosiaalipalveluidemme palveluekosysteemiä kehitetään päivä päivältä enemmän digitaalisemmaksi. Digitaalisaation koetaan ratkaisevan muun muassa saavutettavuuteen liittyviä haasteita. Samanaikaisesti maamme väestö monimuotoistuu ennennäkemätöntä vauhtia. Kuten tutkimustulokseni osoittavat, kompleksisten ihmiselämän ongelmavyöhtien äärellä aiheutuvien huolten helpottamiseen tarvitaan kuitenkin väistämättä toista ihmistä ja välittömiä kohtaamisia tämän kanssa. Toisen ihmisen luo myös hakeudutaan, kun digitaaliset ratkaisut eivät auta omaa ongelmaa ratkaisemaan. Myös Anna-Maija Pyykönen,

Johanna Lammintakanen ja Aini Pehkonen (2022, 5) pohtivat tutkimuksessaan palveluiden digitalisoinnin ja ihmisten syrjimisen yhteyksiä sosiaalipalveluissa ja toteavat, että ”Erityisesti sosiaalityössä on tärkeää se, että asiakkaan elämäntilanteen kokonaistilanteen arvion tekee aina ihminen”. Aineistoni tuo esiin sen, että mitä kompleksisempi asiakasihmisen ongelmavyöhyke on ja mitä enemmän tai syvempiä huolia hänellä on, sitä enemmän tulisi hänelle suoda mahdollisuuksia luoda välittömiä relaatioita juuri toisen ihmisen kanssa. Relaatioiden ominaisuuksien suhteen tutkimukseni korostaa näiden emotionaalisen luonteen merkitystä, joka voi syntyä vain ihmisten välillä. Voisimmeko siis jopa ajatella niin, että mitä kompleksisempien ihmiselämän ongelmavyöhykkeiden kanssa sosiaalipalvelua hakeva ihminen on liikkeellä, sitä todennäköisempää on, ettei niihin liittyviä huolia voida digitaalisten välineiden avulla helpottaa? Jos huolet eivät helpotu, voivat ne vahvistua ja levitä, kuten tutkimukseni osoittaa. Laajempaan kysymyksenä meidän tulisi tässä yhteydessä siis myös kysyä, mitä haluamme sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistämme yhteiskuntaamme leviävän?

Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimuksen paikat

Tätä tutkimusta ei ollut helppo toteuttaa. Olen ollut hetkellisesti yksyksissä niin tausta-aineistoni kuin empiirisen aineistonikin kanssa. Osallistujia on ollut haastavaa saada mukaan, ja tutkimukseni on rakentunut maailmanlaatuisesti vallinneen covid-19-pandemian aikana. Usean teoreettisen näkökulman yhdistäminen usean ihmisen näkökulmiin ei ole ollut myöskään yksinkertaista. Hetkittäin pohdin, syntykö tutkimustani lainkaan. Aineistooni syventyessä kuitenkin huomasin, miten palaset alkavat yhdistyä toinen toisiinsa. Hätkähdyn siitä, mitä aineistoni minulle kertoi. Tein hyvin erilaisia löydöksiä kuin mitä olin odottanut löytäväni.

Olen tutkimukseni aikana oppinut paljon. Tutkimukseni on ollut mahdollisuus oppia itsekin lisää ihmisyyden monimuotoisuudesta ja ihmiselämän kompleksisuudesta sekä toisaalta saada lisää ymmärrystä siitä, miten kompleksinen näiden ympärille rakentuva sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi on. Olen itsekin havahtunut siihen, miten helposti kehittämistyössä pyrimme yksinkertaistamaan monimutkaisia asioita. Kehittämistyöstä tulee usein yksinkertaistamistyötä. Näin ei tulisi olla. Kompleksisuutta tulisi tuoda aina näkyväksi. Tutkimuksen tehtävä on ylläpitää ja luoda ymmärrystä kompleksisuudesta sekä näkyvöittää sitä, uudestaan ja uudestaan. Olen ollut ajoittain hämmentynyt siitä, miten paljon monimuotoisuudesta ja sosiaalipalveluista sekä niiden monitasoisesta kompleksisuudesta jo tiedetään, ja kysynyt itseltäni tutkijana uudestaan ja uudestaan, mitä uutta tähän kontekstiin oma tutkimukseni tuottaa. Olen päätenyt siihen, että palvelukokemusten tarkastelu palveluekosysteemin muodostavien erilaisten ihmisten, eli asiakas-, työntekijä- ja tulkki-ihmisten, yhteisen vuorovaikutuksen kenttänä on tärkeä lisä aikaisempien tutkimusten rinnalla. Myös se, miten kukin tutkimusta luomme, vaikuttaa siihen, miten erilaisista kehittämistarpeista ajattelemme. Jos tutkimme palveluita vain yh-

den näkökulman kautta, kaventaa se myös ajatustamme siitä, miten palveluissa syntyvät kokemukset muodostuvat ja muovautuvat. Jään itse edelleen myös pohtimaan sitä, miten tieto, sekä oma että muiden tekemät tutkimukset monimuotoisuudesta ja erilaisista sosiaalipalveluista, voitaisiin saada kehittämistyön osaksi – erityisesti palveluekosysteemin meso- ja makrotasoilla. Mielessäni elää kysymys siitä, miten voisimme yhdessä kuroa yhteen kehittämistyön ja tutkimusten välistä kuilua ja toimia tutkijoina entistä paremmin niiden ihmisten äänenantajina, joita ei välttämättä vielä kehittämistyöhön aktiivisesti mukaan oteta.

Humanistiseen ihmiskäsitykseen perustuvalla palvelumuotoilulla on mahdollisuuksia nimenomaan monimuotoistuvan asiakaskunnan kontekstissa, nimenomaan sosiaalipalveluiden kehityksessä, kuten tutkimuksestani näkyy. Humanistiseen palveluekosysteemiajatteluun siirtyminen auttaa palveluiden monimuotoistamisessa siten, että se vahvistaa samalla sosiaalista koheesiota. Tämän ehdoton edellytys on kaikkien palveluekosysteemin osien ihmisyiden tunnustaminen. Sosiaalipalveluiden palveluekosysteemin tärkein osa on ihminen, eikä sitä kaikkine erityispiirteineen voi näin ollen sivuuttaa. Palvelukokemusten parantaminen on mahdollista ainoastaan siten, että tämä kaikessa huomioidaan.

Tutkimuksestani nousee esiin myös useita mahdollisia jatkotutkimuksen paikkoja. Kiinnostavaksi nousee muun muassa kiireen ja hädän tunteen yhteys osana sosiaalipalveluiden palveluekosysteemissä muodostuvia kokemuksia. Miten nämä vaikuttavat sosiaalipalveluiden tavoitteiden toteutumiseen? Entä mitä huoli tarkoittaa, minkälaisen huolten kanssa ollaan liikkeellä? Mitä nämä huolet kunkin ihmisen arjessa merkitsevät? Myös palvelukokemusten tutkimista erilaisten ihmisten vuorovaikutusten kohtaamisina tulisi jatkaa ja syventää. Erityisesti tulkkiihmisten kokemuksia tulisi tutkia lisää, ja toisaalta palveluekosysteemiin liittyvien asiakasihmisten työkaverien, läheisten ja tuttujen kokemuksiin tulisi myös perehtyä. Näitä eri ihmisten kokemuksia tulisi tutkia yhdessä eikä erikseen, kuten olen jo tässä tutkimuksessa todennut. Tutkimukseni myös kannustaa ajattelemaan maahanmuuttajuuteen liittyvää diskurssia ja ihmiselämän ongelmavyhtejä Suomen kontekstissa. Onko maahanmuuttajuus aina sellainen ihmisyiden ominaispiirre, joka automaattisesti lisää huolten määrää tai syvyyttä kompleksisten ihmiselämän ongelmavyhtien äärellä? Minkä takia? Viimeiseksi aiheeksi nousee digitaalisation tutkiminen ratkaisuna juuri monimuotoistuvien sosiaalipalveluiden kontekstissa, ihmisen hypermoninaisuuden näkökulmasta. Voidaanko ihmiselämän kompleksisten ongelmavyhtien äärelle asettuvia sosiaalipalveluita digitalisoida? Kun palvelulla tarkoitetaan ihmisten välisissä välittömissä kohtaamisissa muodostuvaa apua, herää kysymys siitä, että mikäli ihmisten väliset välittömät kohtaamiset tästä poistuvat, syntyykö apua enää lainkaan?

Lähdeluettelo

- Aaltola, E. & Keto, S. (2018). *Empatia – myötäelämisen tiede*. Helsinki. Into Kustannus Oy.
- Aarnitaival, S. (2012). *Maahanmuuttajanaiset työelämä tietoa etsimässä – Tutkimus kotoutumisen tietokäytännöistä*. Akateeminen väitöskirja. Tampere. Tampere University Press. <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8800-9>
- Aaslund, H. (2018). Can "Service Users" Speak? – a Postcolonial Approach to Service User Participation in Research and Practice. *Konferenssi: Nordic Social Work Conference*. Helsingin yliopisto. Helsinki. 22.–23.11.2018.
- Ackoff, R. (2015). Luento: *Systems Thinking Speech by Dr. Russell Ackoff* [YouTube video]. Katsottu 3.2.2022 osoitteesta: <https://www.youtube.com/watch?v=EbLh7rZ3rhU>
- Akaka, M. A., Vargo, S. L. & Schau, H. J. (2015). The context of experience. *International Journal of Service Industry Management*, 26 (2), 206–223. <https://doi.org/10.1108/JOSM-10-2014-0270>
- Albrekt Larsen, C. (2020). The institutional logic of giving migrants access to social benefits and services. *Journal of European social policy*, 30 (1), 48–62. DOI: 10.1177/0958928719868443
- Alhanen, K. (2013). *John Dewey'n kokemusfilosofia*. Helsinki. Gaudeamus.
- Alho, Sirkka (2021). Kollektiivinen asiantuntijuus ja monitorimijainen yhteistyö aikuissosiaalityössä. Teoksessa Matthies, A.-L., Svenlin, A.-R. & Turtiainen, K.: *Aikuissosiaalityö – Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. (66–81). Helsinki. Gaudeamus.
- Anis, M. & Turtiainen, K. (2021). Social Workers' Reflections on Forced Migration and Cultural Diversity—Towards Anti-Oppressive Expertise in Child and Family Social Work. *Social Sciences*, 10 (79). <https://doi.org/10.3390/socsci10030079>
- Anthias, F. (2012). Transnational Mobilities, Migration Research and Intersectionality: Towards a translocational frame. *Nordic Journal of Migration Research*, 2 (2), 102–110. <https://doi.org/10.2478/v10202-011-0032-y>
- Arnkil, T. & Seikkula, J. (2015). *Nehän kuunteli meitä! Dialogeja monissa suhteissa*. E-kirja. Helsinki. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-402-1>
- Arola, M. (2020). *Organisaatiokansalaisuus sosiaalityön professionissa*. Akateeminen väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-3433-8>
- Arola, M., Pehkonen, A. & Laulainen, S. (2020). Organisaatiokansalaisuus sosiaalityöntekijöiden ongelmapuheessa. *Focus localis*, 46 (1). <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-017413020>
- Bachelard, G. (2003). Tilan poetiikka. Suomentanut Tarja Roinila. Alkuteos 1957.
- Baker, S. M., Azzari, C. N., Thomas, M. R. & Bennett, A. M. (2020). When Does the Social Service Ecosystem Meet Consumption Needs? A Power–Justice–Access Model of Holistic Well-Being from Recipients' Perspectives. *Journal of Public Policy & Marketing*, 39 (2), 220–239. <https://doi.org/10.1177/0743915620903318>
- Baker, J., Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1988). The marketing impact of branch facility design. *Journal of Retail Banking*, 10 (2), 33. <https://www-proquest-com.ezproxy.ulapland.fi/trade-journals/marketing-impact-branch-facility-design/docview/214534406/se-2?accountid=11989>

- Baker, J. & Cameron, M. (1996). The Effects of the Service Environment on Affect and Consumer Perception of Waiting Time: An Integrative Review and Research Propositions. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24 (4), 338–349. <https://doi.org/10.1177/0092070396244005>
- Balezdrova, N., Choi, Y. & Lam, B. (2021). Relational Identities: How Service Codesign Can Help Improve the Minority Experience and Becoming Ourselves. *Konferenssi: ServDes2020*. Internet, 2.-5.2.2021.
- Banks, S. (2004). *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Basingstoke. Palgrave Macmillan.
- Bartolomei, L. & Hugman, R. (2010). Stop Stealing Our Stories –the Ethics of Research with Vulnerable Groups. *Journal of Human Rights Practice*, 2 (2), 229–251. <https://doi.org/10.1093/jhuman/huq004>
- Barak, M., Mor, T., Dnika J., Pyun, H. & Xie, B. (2009). The Impact of Supervision on Worker Outcomes: A Meta-Analysis. *Social Service Review*, 83 (1), 3–32. <https://doi.org/10.1086/599028>
- Barzoo, E. (2017). Conceptions of Immigrant Integration and Racism Among Social Workers in Sweden. *Journal of Progressive Human Services*, 28 (1), 6–35, <https://doi.org/10.1080/10428232.2017.1249242>
- Bate, P. & Robert, G. (2007). *Bringing User Experience to Healthcare Improvement – the Concepts, Methods and Practices of Experience-Based Design*. Oxford. Radcliffe Publishing.
- Baudry, A. & Pinsonneault, A. (2010). The Other Side of Acceptance: Studying the Direct and Indirect Effects of Emotions on Information Technology Use. *MIS Quarterly*, 34 (4), 689–710. <https://doi.org/10.2307/25750701>
- Beirão, G., Patrício L. & Fisk, R. (2017). Value Cocreation in Service Ecosystems: Investigating Health Care at the Micro, Meso, and Macro Levels. *Journal of Service Management*, 28 (2), 227–249. <https://doi.org/10.1108/JOSM-11-2015-0357>
- Beitak, K. (2015). *Trust and incidents. The dynamic of interpersonal trust between patients and practitioners*. Springer VS.
- Bellizzi, J.A., Crowley, A.E. & Hasty, R.W. (1983). The Effects of Color in Store Design. *Journal of Retailing*.
- Beresford, P., Croft, S. & Adshead, L. (2008). ‘We Don’t See Her as a Social Worker’: A Service User Case Study of the Importance of the Social Worker’s Relationship and Humanity. *British Journal of Social Work*, 38, 1388–1407. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm043>
- Beresford, P. & Salo, M. (2008). *Kokemuksen muodonmuutos*. Pori. Kehitys Oy.
- Berger-Shmitt, R. (2000). Social Cohesion as an Aspect of the Quality of Societies: Concept and Measurement. *EuReporting Working Paper*, 14. https://www.gesis.org/fileadmin/upload/dienstleistung/daten/soz_indikatoren/cusi/paper14.pdf
- Bertalanffy, L. von (1968). *General Systems Theory*. New York. George Braziller, Inc.
- Bevan, M. T. (2014). A Method of Phenomenological Interviewing. *Qualitative health research*, 24 (1), 136–144. <https://doi.org/10.1177/1049732313519710>
- Birger, L. & Nadan, Y. (2022). Social workers and refugee service users (re)constructing their relationships in a hostile political climate. *Journal of Social Work*, 22 (2), 402–421. <https://doi.org/10.1177/14680173211009739>
- Bitner, M.J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56 (2), 57–71. <https://doi.org/10.1177/002224299205600205>
- Bijl-Brouwer, M. van der (2017). Designing for Social Infrastructures in Complex Service Systems: A Human-Centered and Social Systems Perspective on Service Design. *The Journal of Design, Economics, and Innovation*, 3 (3), 183–197. <https://doi.org/10.1016/j.sheji.2017.11.002>
- Blocker, C. P. & Barrios, A. (2015). The Transformative Value of a Service Experience. *Journal of Service Research*, 18 (3), 265–283. <https://doi.org/10.1177/1094670515583064>

- Blomberg, J. & Darrah, C. (2015). Towards an Anthropology of Services. *The Design Journal*, 18 (2), 171–192. <https://doi.org/10.2752/175630615X14212498964196>
- Blomgren S. & Saikku, P. (2019). *Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden osallisuus ja monialainen yhteistyö palveluissa*. Tutkimuksesta tiiviisti 6/2019. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Blommaert, J. (2013). Citizenship, Language, and Superdiversity: Towards Complexity. *Journal of Language, Identity & Education*, 12 (3), 193–196. <https://doi.org/10.1080/15348458.2013.797276>
- Blukacz, A., Cabieses, B. & Markkula, N. (2020). Inequities in mental health and mental healthcare between international immigrants and locals in Chile: a narrative review. *International journal for equity in health*, 19 (1), 197. <https://doi.org/10.1186/s12939-020-01312-2>
- Bodenmann, G., Nussbeck, F., Bradbury, T. & Kuhn, R. (2018). The Power of Listening: Lending an Ear to the Partner During Dyadic Coping Conversations. *Journal of Family Psychology*, 32 (6). <https://doi.org/10.1037/fam000421>
- Boccagni, P. (2015). (Super)diversity and the migration – social work nexus: a new lens on the field of access and inclusion? *Ethnic and Racial Studies*, 38 (4), 608–620. <https://doi.org/10.1080/01419870.2015.980291>
- Boylston, S. (2019). *Designing with Society: A Capabilities Approach to Design, Systems Thinking and Social Innovation*. New York. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315148915>
- Buchanan, R. (1992). Wicked Problems in Design Thinking. *Design Issues*, 8 (2), 5–21. <http://www.jstor.org/stable/1511637>
- Buchert, U. (2015). *Maahanmuuttajuuden institutionaaliset kategoriat*. Akateeminen väitöskirja. Helsinki. Kuntoutussäätiö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5961-49-2>
- Busch P. & Wilson D. T. (1976). An Experimental Analysis of Salesman's Expert and Referent Bases of Social Power in the Buyer–Seller Dyad. *J Mark Res.* 3, 3–11. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/experimental-analysis-salesmans-expert-referent/docview/208729193/se-2?accountid=11989>
- Bäckman, L. & Pöyhönen, S. (2019). Superdiversiteetti ja muuttoliikkeet. *Siirtolaisuus – Migration*, 45 (2), 20–22. <https://siirtolaisuus-migration.journal.fi/article/view/89351>
- Camacho, N., Landsman, V. & Stremersch, S. (2010). *The Connected Patient*. Teoksessa Wuyts, S. H. K. ym. (toim.). *The Connected Customer: The Changing Nature of Consumer and Business Markets*. (107–139). Taylor & Francis Group. ProQuest Ebook Central.
- Castaneda, A. & Kuusio, H. (2019). Sosiaalinen hyvinvointi, kotoutuminen ja terveys sekä näiden väliset yhteydet Suomen ulkomailla syntyneessä väestössä. Teoksessa Kazi, V. & Alitolppa-Niitamo, A. & Kaihovaara, A. (toim.). *Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2019: Tutkimusartikkeleita kotoutumisesta*. TEM oppaat ja muut julkaisut 2019:10. Helsinki. Työ- ja elinkeinoministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-487-7>
- Castaneda, A., Rask, S., Koponen, P., Mölsä, M. & Koskinen S. (2012). *Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi: Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos / Raportti 61. Tampere. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-739-4>
- Caswell, Dorte (2018). The Devil in the Detail – Doing Social Work Under the Canopy of Active Labour Market Policy. *Konferenssi: Nordic Social Work Conference*. Helsingin yliopisto. Helsinki. 22.–23.11.2018.
- Casey, E. S. (2001). Between Geography and Philosophy: What Does It Mean to Be in the Place-World? *Annals of the Association of American Geographers*, 91 (4), 683–693. <https://doi.org/10.1111/0004-5608.00266>

- Chan, J., To, H.-P. & Chan, E. (2006). Reconsidering Social Cohesion: Developing A Definition and Analytical Framework for Empirical Research. *Social Indicators Research*, 75, 273–302. <https://doi.org/10.1007/s11205-005-2118-1>
- Chydenius, T. (2020). *Culture in service design. How service designers, professional literature and service users view the role of national, regional and ethnic cultures in services?* Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8100-6>
- Csikszentmihalyi, M. & Halton, E. (1981). *The Meaning of Things -Domestic Symbols and the Self*. New York. Cambridge University Press.
- Cohen, B.-Z. (1999) The Willingness to Seek Help: Its Role in Social Workers' Professional Commitment. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, 26 (2), artikkeli 3. <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol26/iss2/3>
- Cohen, R. (2015). Reconsidering Social Inclusion/Exclusion in Social Theory: Nine Perspectives, Three Levels. *Mondi Migranti*. <https://doi.org/10.3280/MM2015-001001>
- Collins, H. (2010). *Tacit and Explicit Knowledge*. Chicago. University of Chicago Press.
- Conklin, J. (2005). *Dialogue Mapping: Building Shared Understanding of Wicked Problems*. The United States. Joh Wiley & Sons, Inc.
- Coppola, I., Rania, N. & Pinna, L. (2021). Reception Social Services for Migration Families in Italy: Strength, Critical Aspects, and Challenges. *Research on Social Work Practice*, 31 (4), 375–381. <https://doi.org/10.1177/1049731520985613>
- Cree, V. E. & Davis, A. (2007). *Social Work: Voices from the Inside*. New York. Routledge.
- Crook, C. W. & Booth, R. (1997). Building Rapport in Electronic Mail Using Accommodation Theory. *SAM Advanced Management Journal*, 62 (1), 4. <https://search-ebSCOhost-com.ezproxy.ulapland.fi/login.aspx?direct=true&db=bsh&AN=9703281715&site=ehost-live>
- Dabholkar, P. A., Thorpe, D. I. & Rentz, J. O. (1996). A measure of service quality for retail stores: Scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24 (1), 3. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/measure-service-quality-retail-stores-scale/docview/224887418/se-2?accountid=11989>
- Dalton, R., Lynch, P. & Lally, A. M. (2009). *Towards an Understanding of Experience Concept Development in Tourism Service Design*. RIKON Group. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:109451930>
- Deri, S., Bohns, V. & Stein, D. (2018). With a Little Help from My Friends (and Strangers): Closeness as a Moderator of the Underestimation-Of-Compliance Effect. *Journal of Experimental Social Psychology*, 82 (82), 6-15. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2018.11.002>
- Dewey, J. (2010). *Taide kokemuksena*. Tampere. Niin & näin.
- Dobler, G. (2020). Waiting: elements of a conceptual framework. *Critical African Studies*, 12 (1), 10–21. <https://doi.org/10.1080/21681392.2019.1697309>
- Doğan, N, Dikeç, G & Uygun, E. (2019). Syrian refugees' experiences with mental health services in Turkey: "I felt lonely because I wasn't able to speak to anyone". *Perspect Psychiatr Care*, 55, 673–680. <https://doi.org/10.1111/ppc.12400>
- Donetto, S., Pierri, P., Tsianakas, V. & Robert, G. (2015). Experience based Co-design and Healthcare Improvement: Realizing Participatory Design in the Public Sector. *The Design Journal*, 18 (2), 227–248. <https://doi.org/10.2752/175630615X14212498964312>
- Doney, P. M. & Cannon, J. P. (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing*, 61 (2), 35. <https://doi.org/10.1177/002224299706100203>
- Drumwright, M. E. (1994). Socially Responsible Organizational Buying: Environmental Concern as a Noneconomic Buying Criterion. *Journal of Marketing*, 58 (3), 1. <https://doi.org/10.1177/002224299405800301>

- Edvardsson, B., Enquist, B. & Johnston, R. (2005). Cocreating Customer Value Through Hyperreality in the Prepurchase Service Experience. *Journal of Service Research: JSR*, 8 (2), 149–161. <https://doi.org/10.1177/1094670505279729>
- Eidheim, H. & Stordahl, V. (2007). *Kulttuuritietoisia kohtaamisia sosiaali- ja terapiatyöstä saamelaisalueella*. Rovaniemi. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
- El Nasr, M. (1989). The Term Client in the Social Work Profession. *International Social Work*, 32 (4), 311–318. <https://heinonline.org/HOL/P?h=hein.journals/intsocwk32&i=300>
- Englund, G. (2009). "On kuin tulisi kotiin" – Ruotsinkielisen palvelun merkitys sosiaalipalvelun asiakkaille. FSKC Rapporter. 3. Helsinki. https://www.fskompetenscentret.fi/Site/Data/2067/Files/Det_a%CC%88r_som_att_komma_hem_finska_korrigerad.pdf
- Eräsaari, L. (1995). *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Gaudeamus.
- Eskelinen, Erola, Karhula, Ruggera & Sirniö (2020). Eriarvoisuuden periytyminen. Teoksessa Mattila, M. (toim.) (2020). *Eriarvoisuuden tila Suomessa 2020*. (127-155). Helsinki. Kalevi Sorsa -säätiö. <https://sorsafoundation.fi/eriarvoisuuden-tila-suomessa-2020/>
- Eubanks, Virginia (2018). Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police and Punish the Poor. *Konferenssi: Nordic Social Work Conference*. Helsingin yliopisto, Helsinki. 22.–23.11.2018.
- Evans, D. & Kearney, J. (2012). *Working in Social Care -A Systemic Approach*. E-kirja. London. Routledge.
- Ewers, M. C., Gengler, J. & Shockley, B. (2021). Bargaining Power: A Framework for Understanding Varieties of Migration Experience. *International Migration Review*, 55 (4), 1121–1151. <https://doi.org/10.1177/01979183211007076>
- Fernald, L. D. (2007). *Psychology: Six Perspectives*. SAGE Publications. E-kirja. ProQuest Ebook Central.
- Field, J. M., Fotheringham, D., Subramony, M., Gustafsson, A., Ostrom, A. L., Lemon, K. N., Huang, M.-H. & McColl-Kennedy, J. R. (2021). Service Research Priorities: Designing Sustainable Service Ecosystems. *Journal of Service Research*, 24 (4), 462–479. <https://doi.org/10.1177/10946705211031302>
- Finsterwalder, J., Foote, J., Nicholas, G., Taylor, A., Hepi, M., Baker, V. & Dayal, N. (2017). Conceptual Underpinnings for Transformative Research in a Service Ecosystems Context to Resolve Social Issues – Framework Foundations and Extensions. *Service Industries Journal*, 37 (11–12), 766–782. <https://doi.org/10.1080/02642069.2017.1351550>
- Flanagan, N. (2020). Considering a Participatory Approach to Social Work – Service User Research. *Qualitative Social Work*, 19 (5–6), 1078–1094. <https://doi.org/10.1177/1473325019894636>
- Flinkfeldt, M. (2020). Respecifying 'worry': Service and emotion in welfare encounters. *Qualitative research in psychology*, 17 (3), 372–395. <https://doi.org/10.1080/14780887.2020.1725949>
- Fraser, S. (2005). The nature and role of specialized vocabulary: What do ESP teachers and learners need to know? *Hiroshima University Scholarly Journals*, 9, 63–75.
- Frideres, J. & Biles, J. (2012). Introduction. Teoksessa Frideres, J. & Biles, J. *International Perspectives: Integration and Inclusion*. Montreal. Queen's University, School of Policy Studies. E-kirja. ProQuest Ebook Central.
- Friedkin, N. E. (2004). Social Cohesion. *Annual Review of Sociology*, 30 (1): 409–25. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.30.012703.110625>
- Frow, P. & Payne, A. (2018). Value Cocreation: An Ecosystem Perspective. Teoksessa Vargo, S. L. & Lusch, R. F. (toim.). *The SAGE Handbook of Service-Dominant Logic*. (80–96). SAGE Publications Ltd.

- George, M. (2012). Migration traumatic experiences and refugee distress: Implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 40 (4), 429–437. <https://doi.org/10.1007/s10615-012-0397-y>
- Gharajedaghi, J. (2007). Systems Thinking: a Case for Second-Order-Learning. Teoksessa Smith, P. (toim.). *Systems thinking and systems dynamics*. Emerald Publishing Limited.
- Giacomin, J. (2014). What Is Human Centred Design? *Design Journal*, 17 (4). <https://doi.org/10.2752/175630614X14056185480186>
- Godshiff, P., Maull, R. & Davies, P. (2018). Systems Behaviour and Implications for Service-Dominant Logic. Teoksessa Vargo, S. L. & Lusch, R. F. (toim.). *The SAGE Handbook of Service-Dominant Logic*. (214–229). SAGE Publications Ltd.
- Goffman, E., & Puranen, E. (1971). Arkielämän roolit. WS.
- Graneheim, U.H., Lindgren, B.-M. & Lundman, B. (2017). Methodological challenges in qualitative content analysis: A discussion paper. *Nurse Education Today*, 56, 29–34. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2017.06.002>.
- Granovetter, M. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*, 78 (6), 1360–1380. <https://doi.org/10.1086/225469>
- Grell, P., Blom, B. & Ahmadi, N. (2019). Conditions for Helping Relationship Specialized Personal Social Services – a Client Perspective on the Influence of Organizational Structure. *Nordic Social Work Research*. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2019.1596148>
- Gremler, D. & Brown. (1996). *Service Loyalty: Its Nature, Importance, and Implications*. https://www.researchgate.net/publication/242451313_Service_Loyalty_Its_Nature_Importance_and_Implications
- Gremler, D. & Gwinner, K. (2000). Customer-Employee Rapport in Service Relationships. *Journal of Service Research*, 3 (1), 82–104. <https://doi.org/10.1177/109467050031006>
- Gremler, D. & Gwinner, K. (2008). Rapport-building Behaviors Used by Retail Employees. *Journal of Retailing*, 84 (3), 308–324. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.07.001>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>.
- Grove, S. & Fisk, R. (1997). The Implications of Other Customers on Service Experiences: A Critical Incident Examination of "Getting Along". *Journal of Retailing*, 73 (1), 63–85. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(97\)90015-4](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(97)90015-4)
- Grove, S. & Fisk, R. (1992). "The Service Experience as Theater". *Advances in Consumer Research*, 19 (1), 455–461. <https://www.acrwebsite.org/volumes/7341/volumes/v19/NA-19>
- Gubrium, J., Andreassen, T. & Solvang, P. (toim.) (2016). *Reimagining the Human Service Relationship*. New York. Columbia University Press.
- Hagues, R.J., Cecil, D. & Stoltzfus, K. (2021). The experiences of German social workers working with refugees. *Journal of Social Work*, 21 (1), 46–68. <https://doi.org/10.1177/1468017319860305>
- Hammar-Suutari, S. (2009). *Asiakkaana erilaisuus – Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia*. Akateeminen väitöskirja. Joensuu. Joensuun yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-219-303-2>
- Hanser, C. H. (2020). A space between: Social work through the lens of a mobile tiny house encounter space. *Qualitative Social Work*, 19 (3), 380–405. <https://doi.org/10.1177/1473325020917428>
- Hashemi, N., Marzban, M., Sebar, B. & Harris, N. (2021). Perceived discrimination and subjective well-being among Middle Eastern migrants in Australia: The moderating role of perceived social support. *International Journal of Social Psychiatry*, 67 (2), 110–119. <https://doi.org/10.1177/0020764020940740>

- Haverinen, R., Simonen, L. & Kiikkala, I. (toim.) (1998). *Kohtaamisia sosiaali- ja terveystalouden areenoilla*. Stakes raportteja 221. Helsinki. Stakes.
- Haynes, P. J. (1990). Hating to Wait: Managing the Final Service Encounter. *The Journal of Services Marketing*, 4 (4), 20. <https://doi.org/10.1108/EUM000000002522>
- Haynes, P. (2015). *Managing Complexity in the Public Services*. London. Taylor & Francis Group. E-kirja. ProQuest Ebook Central.
- Heikkilä, L., Laiti-Hedemäki, E. & Miettunen, T. (toim.) (2019). *Buorre eallin gávpogis – Saamelaiden hyvä elämä ja hyvinvointipalvelut kaupungissa*. Rovaniemi. Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-152-1>
- Heikkinen, A. (toim.) (2022). Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Talentia. <https://talentia.lukusali.fi/index.html#/reader/a6cd4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030a>
- Heino, E. (2016). Ymmärrystä ja tukea – kohtaamattomuutta ja vääryyttä. Venäläistaustaisten perheiden institutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentuminen suomalaisia peruspalveluita kohtaan. *Yhteiskuntapolitiikka*, 81 (2), 127–137.
- Heino, E. & Lillrank, A. (2021). Experiences among migrant parents with a disabled child when interacting with professionals: recognition as an inclusionary and exclusionary mechanism in Finnish public health and social services. *Disability & Society*. <https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1867507>
- Heino, E. M. & Jäppinen, M. (2022). Näkökulmia kulttuurin merkityksiin sosiaalityön käytännöissä ja tutkimuksessa. *Janus* (Jyväskylä, Finland). 30 (2), 174–181. <https://doi.org/10.30668/janus.112106>
- Heinonen, K. & Strandvik, T. (2015). Customer-dominant logic: foundations and implications. *Journal of Services Marketing*, 29 (6/7), 472–484. <https://doi.org/10.1108/JSM-02-2015-0096>
- Helander, M., Landauer, T., Prabhu, P. & Prabhu, P. (toim.) (1997). *Handbook of Human-Computer Interaction, Elsevier Science & Technology*. Amsterdam. E-kirja. ProQuest Ebook Central.
- Helkkula, A. (2011). Characterising the Concept of Service Experience. *Journal of Service Management*, 22 (3), 367–389. <https://doi.org/10.1108/09564231111136872>
- Helve, H. & Wallace, C. (toim.) (2001). *Youth, citizenship and empowerment*. Aldershot. Ashgate.
- Heng Tsai Tan, A., Muskat, B. & Johns, R. (2019). The Role of Empathy in the Service Experience. *Journal of Service Theory and Practice*, 29 (1). <https://doi.org/10.1108/JSTP-10-2018-0221>
- Hepburn, A. & Potter, J. (2007) Crying Receipts: Time, Empathy, and Institutional Practice. *Research on Language and Social Interaction*, 40 (1), 89–116. <https://doi.org/10.1080/08351810701331299>
- Hepi, M., Foote J., Finsterwalder, J., Moana-o-Hinerangi, Carswell S. & Baker, V. (2017). An Integrative Transformative Service Framework to Improve Engagement in a Social Service Ecosystem: The Case of He Waka Tapu. *Journal of Services Marketing*, 31 (4/5), 423–437. <https://doi.org/10.1108/JSM-06-2016-0222>
- Herringa, S., Spangaro, J., Lauw, M. & McNamara, L. (2013). The Intersection of Trauma, Racism, and Cultural Competence in Effective Work with Aboriginal People: Waiting for Trust. *Australian Social Work*, 66 (1), 104–117. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2012.697566>
- Hiihola, J., Anis, M., Turtiainen, K., Alastalo, M., Esberg, R. & Anis, M. (2018). *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Tampere. Vastapaino Oy.
- Hitchins, D. K. (1992). *Putting Systems to Work*. Chichester. Wiley.
- Hokkanen, L. (2014). *Autetuksi tuleminen – Väaltaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet*. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi. Lapin yliopisto.

- Holbrook, M.B. & Hirschman, E.C. (1982). The Experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings, and Fun. *Journal of Consumer Research*, 9 (2), 132–42. <https://www.jstor.org/stable/2489122>
- Holmlid, S. (2009). Participative, Co-Operative, Emancipatory: From Participatory Design to Service Design. DeThinkingService – ReThinkingDesign. *Konferenssi: First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation*. Oslo, 24–26.11.2009. https://www.researchgate.net/publication/228629923_Participative_co-operative_emancipatory_From_participatory_design_to_service_design
- Honkanen, K., Poikolainen, J. & Karlsson, L. (2018). Hyvinvointipalvelukokemukset tuentarvitsijan institutionaalista luottamusta rakentamassa? Tarkastelussa lapsiperheiden vanhempien sekä nuorten aikuisten kokemukset hyvinvointipalveluista. *Yhteiskuntapolitiikka*, 83, 5–6. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018112949446>
- Hooghe, M. (2007). Social Capital and Diversity Generalized Trust, Social Cohesion and Regimes of Diversity. *Canadian Journal of Political Science*, 40 (3), 709–732. <https://doi.org/10.1017/S0008423907070722>
- Hsieh, Y. H. & Yuan, S. T. (2021). Toward a theoretical framework of service experience: perspectives from customer expectation and customer emotion. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32 (5–6), 511–527. <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1596021>
- Hyvärinen, M. (2017). Kertomushaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.). *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere. Vastapaino Oy.
- Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) (2017). *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere. Vastapaino Oy.
- Hyysalo, S. (2009). *Käyttäjätuotekehityksessä: Tieto, tutkimus, menetelmät*. Aalto yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-558-301-7>
- Hyysalo, V. (2022). *Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu julkisen sektorin kehityssuuntina: kaupunkilaiset tekijöinä, käyttäjinä ja kumppaneina keskustakirjasto Oodin suunnittelussa*. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi. Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-308-2>
- Hänninen, K. (2004). *Kohtaamisen kokemuksia epävarmuuden näyttämöllä –Kokemuksellinen ensitieto vammaisen lapsen syntyessä*. Akateeminen väitöskirjatutkimus. Saarijärvi. Gummerus kirjapaino Oy.
- Härkäpää, K. (2014). Kokemuksia ja näkemyksiä maahanmuuttajien suomen kielen taidon huomioon ottamisesta kuntoutus- ja työllistymispalveluissa. *Kelan työpaperi 67*. <http://hdl.handle.net/10138/136420>
- Häyhtiö, T., Kyhä, H. & Raikisto K.-L. (2017). Palvelumuotoilu asiakkaiden osallistamisen keinona. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lylly, H. & Niskala, A. (toim.). *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi – Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. (85–109). Tampere. Vastapaino.
- Isolahti, N. (2014). *Tulkkauksen tarkkuus rikosoikeudenkäynnissä – saavuttamaton ihanne*. Akateeminen väitöskirja. Tampere. Suomen Yliopistopaino Oy. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9329-4>
- Itumeleng, M. & Dauda, B. (2018). Social Cohesion: Its Meaning and Complexities. *Journal of Social Sciences*, 14 (1). <https://doi.org/10.3844/jssp.2018.107.115>
- Jaakkola, E., Helkkula, A. & Aarikka-Stenroos, L. (2015). *Co-creating Service Experience*. Emerald Publishing Limited. E-kirja. ProQuest Ebook Central.
- Jauhiainen, S. & Raivonen, L. (2020). Maahanmuuttajien Kelan etuuksien käyttö vuonna 2018. *Kelan työpaperi 157*. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020120198868>

- Johansson, S., Leonard, R. & Noonan, K. (2012). Caring and the generation of social capital: Two models for a positive relationship. *International journal of social welfare*, 21 (1), 44–52. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2010.00759.x>
- Johnson, D. & Grayson, K. (2005). Cognitive and Affective Trust in Service Relationships. *Journal of Business Research*, 58 (4), 500–507. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(03\)00140-1](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(03)00140-1)
- Johnston, M. E. & Herzig, R. M. (2006). The interpretation of "culture": Diverging perspectives on medical provision in rural Montana. *Social Science & Medicine*, 63 (9), 2500–2511. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2006.06.013>.
- Johnston, R. & Kong, X. (2011). The Customer Experience: A Road Map for Improvement. *Managing Service Quality: An International Journal*, 21 (1), 5–24. <https://doi.org/10.1108/09604521111100225>
- Jones, Marjaana (2018). Kokemustiedon määrittelykset ja käyttö julkisen terveydenhuollon kontekstissa. Teoksessa Toikkanen, J. & Virtanen, I. A. (toim.). *Kokemuksen tutkimus VI – kokemuksen käsite ja käyttö*. (169–190). Rovaniemi. Lapin yliopistopaino.
- Juhila, K. (2012). *Aika, paikka ja sosiaalityö*. Helsinki. Vastapaino. E-kirja. EPUB.
- Juhila, K. (2012). Poikkeavan kategorian jäsenyyden tuottaminen ja vastustaminen. Teoksessa Juhila, K., Jokinen, A. & Suoninen, E. *Kategoriat, kulttuuri & moraalit – Johdatus kategorianalyysiin*. Tampere. (125–158). Vastapaino. E-kirja.
- Juhila, K., Jokinen, A. & Suoninen, E. (2012). Kategorianalyysin teesit. Teoksessa Juhila, K., Jokinen, A. & Suoninen, E. *Kategoriat, kulttuuri & moraalit – Johdatus kategorianalyysiin*. Tampere. (32–54). Vastapaino. E-kirja.
- Julier, G. & Kimbell, L. (2019). Keeping the System Going: Social. Design and the Reproduction of Inequalities in Neoliberal Times. *Design Issues*, 35 (4), 12–22. https://doi.org/10.1162/desi_a_00560
- Junginger, S. (2018). Public Foundations of Service Design. Teoksessa Miettinen, S. & Valtonen, A. (toim.). *Service Design with Theory. Discussions on Change, Value and Methods*. (17–24). Rovaniemi. Lapin yliopistopaino.
- Juttla, K. (2015). The impact of migration experiences and migration identities on the experiences of services and caring for a family member with dementia for sikh living in wolverhampton, UK. *Ageing and Society*, 35 (5), 1032–1054. <https://doi.org/10.1017/S0144686X14000658>
- Järvinen, R. (2004). *Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri: erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyyksissä*. Akateeminen väitöskirja. Tampere. Tampere University Press. <https://urn.fi/urn:isbn:951-44-5854-0>
- Kagan, M. & Zychlinski, E. (2017). The likelihood of seeking help from social workers in Israel: Effect of gender, religiosity and prior experience of receiving professional help from social workers. *International Social Work*, 60 (6), 1482–1497. <https://doi.org/10.1177/0020872817712562>
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (2017). *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki. Tietosanoma Oy.
- Kandal, S. (n.d.). *Sustainable Integration of Refugees in Norway – A Service Design Approach*. Oslo. Norwegian University of Science and Technology. <https://www.ntnu.no/documents/10401/1264435841/Artikkel+Silje+Kandal.pdf/c85b9a96-3dc0-4553-9606-33ce9df3f23f>
- Kankanen, L. (2012). *Aikuissosiaalityön haasteet – Institutionaalinen näkökulma kehittämissäntöjen kuvaamaan sosiaalityöhön*. Lisensiaattitutkimus. Tampere. Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-22519>
- Karjalainen, P., Metteri, A. & Strömberg-Jakka, M. (2019). *Tiekartta 2030 – Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys*. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4076-5>

- Katz, K. L., Larson, B. M. & Larson, R. C. (1991). Prescription for the waiting-in-line blues: Entertain, enlighten, and engage. *Sloan Management Review*, 32 (2), 44. <https://www-proquest-com.ezproxy.ulapland.fi/scholarly-journals/prescription-waiting-line-blues-entertain/docview/224965407/se-2?accountid=11989>
- Keith-Lucas, A. (1972). *Giving and Taking Help*. Chapel Hill, NC. University of North Carolina Press.
- Khoo, Nygren, L. & Gümüşcü, A. (2020). From Needs to Relationships to Organisations: Transactional Complexity in Social Work in the Swedish Social Services. *British Journal of Social Work*, 50 (7), 2098–2115. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz141>
- Killian, C. & Johnson, C. (2006). "I'm Not an Immigrant!": Resistance, Redefinition, and the role of Resources in Identity Work. *Social Psychology Quarterly*, 69 (1), 60–80. <https://doi.org/10.1177/019027250606900105>
- Kiviniemi, L., Koivisto, K., Latomaa, T., Merilehto, M., Sandelin, P. & Suorsa, T. (toim.) (2012). *Kokemuksen tutkimus III – teoria, käytäntö, tutkija*. Rovaniemi. Lapin yliopistokustannus.
- Kivistö, M. & Hautala, S. (2020). Structuration Processes of Client-Oriented and System-Oriented Social Work Practice: The View Point Of Client Documentation. *Nordic Social Work Research*. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1848907>
- Knight, J. (2018). The Experience Design Framework: Supporting Design Thinking in the Service Domain. Teoksessa Miettinen, S. & Valtonen, A. (toim.). *Service Design with Theory. Discussions on Change, Value and Methods*. (169–176). Rovaniemi. Lapin yliopistopaino.
- Koivisto, M. (2007). *Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa*. Taiteen maisterin lopputyö. Helsinki. Teideteollinen korkeakoulu. http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyö_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. (2019). *Palvelumuotoilun bisneskirja*. Helsinki. Alma Talent.
- Kolb, P., Gockel, C. & Werth, L. (2012). The Effects of Temperature on Service Employees' Customer Orientation: An Experimental Approach. *Ergonomics*, 55 (6), 621–635. <https://doi.org/10.1080/00140139.2012.659763>
- Koskenhalho, M. (2013). *Kertomuksia Espoon aikuissosiaalityön asiakkaiden arjesta*. Lisensiaattitutkimus. Jyväskylä. Jyväskylän yliopisto. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=c0ec6cc7-c430-4530-9f8a-f6abe1a7a55d>
- Kurki, T. (2019). *Immigrant-Ness as (Mis)Fortune? Immigrantisation through Integration Policies and Practices in Education*. Akateeminen väitöskirja. Helsinki. Unigrafia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-4713-4>
- Kurtmollaiev, S., Fjuk, A., Pedersen, P. E., Clatworthy, S. & Kvale, K. (2018). Organizational Transformation Through Service Design: The Institutional Logics Perspective. *Journal of service research: JSR*, 21 (1), 59–74. <https://doi.org/10.1177/1094670517738371>
- Kustrak Korper, A., Rodrigues, V., Blomkvist, J. & Holmlid, S. (2020). Hear Hear! Why Sound in Service Design Should Matter. *ServDes2020 konferenssi*. Internet. <https://servdes2020.org/>
- Kuure, E. (2020). *Service Design Workshops in Design Practice*. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi. Lapin yliopistokustannus. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-235-1>
- Kuusi, Eino 1975 [1931] *Sosiaalipolitiikan käsite, sen tarkoitus, olemus ja vaikuttimet*.
- Krippendorff, K. (2000). Propositions of Human-Centeredness; A Philosophy for Design. Teoksessa Durling, D. & Friedman, K. (toim.). *Doctoral Education in Design: Foundations for the Future*. Konferenssimenettelyt 8.–12.7.2000. La Clusaz, France. 55–63. Staffordshire. Staffordshire University Press. http://repository.upenn.edu/asc_papers/210

- Kühl, S. (2014). *Organizations: A Systems Approach*. Farnham. Taylor & Francis Group. E-kirja. ProQuest Ebook Central.
- Kärkkäinen, K. (2017). *Learning, Teaching and Integration of Adult Migrants in Finland*. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7212-7>
- Kääriäinen, A. (2019). Lapsen kuulemisesta kirjoittaminen olosuhdeselvityksissä. *Janus: sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 27 (4), 379–394. <https://doi.org/10.30668/janus.87983>
- Kääriäinen, A. M. (2016). Sosiaalityön dokumentointi: suhde tietoon ja toimintaan. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.). *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press.
- Laatikainen, T., Haikkola, L., Alitolppa-Niitamo, A., Säävälä, M., Malin, M., Leinonen, E., Mäki, P., Wikström, K., Markkula, J., Parikka, S. & Le, T. (2014). Tulosten tarkastelua ja johtopäätökset. Teoksessa Wikström, K., Haikkola, L. & Laatikainen, T. (2014). *Maahanmuuttajataustaisten nuorten terveys ja hyvinvointi: Tutkimus pääkaupunkiseudun somali- ja kurditaustaisista nuorista*. THL Työpöytäpaperi 17, 94–100. Helsinki. Terveystieteiden tutkimuskeskus. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-212-6>
- Ladson-Billings, G. (2006). It's not the culture of poverty, it's the poverty of culture: The problem with teacher education. *Anthropology and Education Quarterly*, 37 (2), 104–109. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/not-culture-poverty-problem-with-teacher/docview/218125358/se-2?accountid=11989>
- Laitinen, A. (2002). Interpersonal Recognition: A Response to Value or a Precondition of Personhood? *Inquiry (Oslo)*, 45(4), 463–478. <https://doi.org/10.1080/002017402320947559>
- Laitinen, M. & Kempainen, T. (2010). Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. 138–180. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press.
- Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) (2010). *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612>
- Larjovuori, R., Manka, M. & Nuutinen, S. (2015). Inhimillinen pääoma: Työhyvinvointia, tuloksellisuutta, pidempiä työuria? Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3580-8>
- Larkin, M., Watts, S. & Clifton, E. (2006). Giving voice and making sense in interpretative phenomenological analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2), 102–120. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp062oa>
- Larsen, C. (2014). *Social Cohesion: Definition, Measurement and Developments*. Institut for Statskundskab. Aalborg Universitet. https://vbn.aau.dk/ws/portalfiles/portal/207548602/85_2014_CAL.pdf
- Latoma, T. & Suorsa, T. (2011). *Kokemuksen tutkimus II – ymmärtävän psykologian syntyhistoriaa ja kehityslinjoja*. Rovaniemi. Lapin yliopistokustannus.
- Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. (2015). Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden tutkimuskeskus.
- Liimakkala, Satu (2011). Ruumis, kokemus, muutos. Teoksessa Latoma, T. & Suorsa, T. (toim.). *Kokemuksen tutkimus II – Ymmärtävän psykologian syntyhistoriaa ja kehityslinjoja*. (146–173). Tampere. Juvenes Print.

- Liimakka, Satu (2012). Kokemus, kieli ja kokemuksen mieli – metodologisia pohdintoja. Teoksessa Kiviniemi, L., Koivisto, K., Latomaa, T., Merilehto, M., Sandelin, P. & Suorsa, T. (toim.). *Kokemuksen tutkimus III – Teoria, käytäntö, tutkija*. (101–114). Tampere. Juvenes Print.
- Liljenstrom, H. & Svedin, U. (Eds.). (2005). *Micro meso macro: Addressing complex systems couplings*. World Scientific Publishing Company.
- Litterer, J. (1969). *Organizations: Systems, Control and Adaptation. Volume II*. New York. John Wiley & Sons Inc.
- Lorenz, W. (2018). Power, Authority and Accountability in Social Work – Facing Up to the Challenges of a Consumer Culture. *Konferenssi: Nordic Social Work Conference*. Helsingin yliopisto, Helsinki. 22.–23.11.2018.
- Lovio, I. & Muurinen, H. (2013). Sosiaalitoimisto 2.0. Kuinka teemme sosiaalitoimistosta voimauttavan paikan? *Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan työpöytäpaperi*, 2. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2753.7526>
- Low, K. E. Y. (2005). Ruminations on Smell as a Sociocultural Phenomenon. *Current Sociology*, 53 (3), 397–417. <https://doi.org/10.1177/0011392105051333>
- Low, K. E. Y. (2015). The Sensuous City: Sensory Methodologies in Urban Ethnographic Research. *Ethnography*, 16 (3), 295–312. www.jstor.org/stable/26359096. Accessed 11 Feb. 2021.
- Maaniittu, M. (1998). Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen lisääminen – tulevaisuuden suuntaa sosiaalihuollon laatutyössä. Teoksessa Haverinen, R., Simonen, L. & Kiikkala, I. (toim.). *Kohtaamisia sosiaali- ja terveysalan areenoilla*. 153–165. Stakes raportteja 221. Helsinki. Stakes.
- Madut, K. K. (2019). Experiences of Disadvantaged African-Canadian Migrants in Ontario, Canada. *Human Geographies*, 13 (1), 61–78. <https://doi.org/10.5719/hgeo.2019.131.4>
- Maguire, M. & Delahunt, B. (2017). Doing a Thematic Analysis: A Practical, Step-by-Step Guide for Learning and Teaching Scholars. *All Ireland Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 9 (3), 3351. <http://ojs.aishe.org/index.php/aishe-j/article/view/335>
- Meer, T. van der & Tolsma, J. (2014). Ethnic Diversity and Its Effects on Social Cohesion. *Annual Review of Sociology*, 40 (1), 459–478. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-071913-043309>
- Margolin, V. & Margolin, S. (2002). A Social Model of Design: Issues of Practice and Research. *Design Issues*, 18 (4), 24–30. <https://doi.org/10.1162/074793602320827406>
- Marlowe, J. M., Bartley, A. & Collins, F. (2017). Digital Belongings: The Intersections of Social Cohesion, Connectivity and Digital Media. *Ethnicities*, 17 (1), 85–102. <https://doi.org/10.1177/1468796816654174>
- Martela, Frank (2015). *Valonöörit – sisäisen motivaation käsikirja*. Helsinki: Gummerus Kustannus Oy.
- Masocha, S. (2015). Construction of the ‘other’ in social workers’ discourses of asylum seekers. *Journal of Social Work*, 15 (6), 569–585. <https://doi.org/10.1177/1468017314549502>
- Mattelmäki, T., Vaajakallio, K., & Koskinen, I. (2014). What happened to empathic design? *Design issues*, 30 (1), 67–77. https://doi.org/10.1162/DESI_a_00249
- Matthies, A.-L., Svenlin, A.-R. & Turtiainen, K. (2021). *Aikuissosiaalityö – Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. Helsinki. Gaudeamus. E-kirja.
- Mead, G. & Deegan, M. J. (2011). *Essays on Social Psychology*.
- Mehrabian, A. & Russell, J. A. (1974). *An approach to environmental psychology*. The MIT Press.
- Menne, I. (2020). *Facing Social Robots – Emotional Reactions towards Social Robots*. Akateeminen väitöskirja. Würzburg, Würzburg University Press. <https://doi.org/10.25972/WUP-978-3-95826-121-1>
- Merleau-Ponty, M. (2004). *The World of Perception*. London. Routledge.
- Metteri, A. (2012). *Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö*. Akateeminen väitöskirja. Tampere. Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8956-3>

- Miettinen, R., Romakkaniemi, M. & Laitinen, M. (2017). Historialliset painolastit asiakkaiden aseman haastajina. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.). *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi – Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudessa*. 15–37. Tampere. Vastapaino.
- Miettinen, S. (toim.) (2016). *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki. Teknologiainfo Teknova Oy.
- Miettinen, S. (toim.) (2021). *Muotoilun avaimet älykkääseen teollisuuteen ja liiketoiminnan ketterään kehittämiseen*. Helsinki. Teknologiainfo Teknova Oy.
- Miettinen, S. & Koivisto, M. (2009). *Designing Services with Innovative Methods*. Kuopio Academy of Design. University of Art and Design Helsinki.
- Miettinen, S. & Valtonen, A. (toim.) (2018). *Service Design with Theory. Discussions on Change, Value and Methods*. Rovaniemi. Lapin yliopistopaino.
- Milinkovic, D., Hurley, J., Sweetman, A., Feeny, D., Tarride, J., Longo, C. J. & McCracken, S. (2021). Unrecognized assets created by public-sector investments in health and social services. *Journal of public budgeting, accounting & financial management*, 33 (4), 409–426. <https://doi.org/10.1108/JPBAFM-04-2020-0044>
- Miller, J. G. (1969). Toward a General Theory for the Behavioral Science. Teoksessa Litterer, J. *Organizations: Systems, Control and Adaptation. Volume II*. 44–61. New York. John Wiley & Sons Inc.
- Mohr, L. & Bitner, M. J. (1995). The Role of Employee Effort in Satisfaction with Service Transactions. *Journal of Business Research*, 32 (3), 239–252. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(94\)00049-K](https://doi.org/10.1016/0148-2963(94)00049-K)
- Mooney, H. (2012). Mäori Social Work Views and Practices of Rapport Building with Rangatahi Mäori. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 24 (3–4), 49. <https://doi.org/10.11157/anzswj-vol24iss3-4id124>
- Mor Barak, M.E., Travis, D.J., Pyun, H., & Xie, B. (2009). The Impact of Supervision on Worker Outcomes: A Meta-analysis. *Social Service Review*, 83, 3–32.
- Morelli, Nicola (2013). The tradition of Industrial Design and the Industrialization of Services. Teoksessa Miettinen, S. & Valtonen, A. (toim.). *Service Design with Theory. Discussions on Change, Value and Methods*. 137–146. Rovaniemi. Lapin yliopistopaino.
- Moritz, S. (2005). *Service Design: Practical Access to an Evolving Field*. <https://www.servicedesignmaster.com/wordpress/wp-content/uploads/2019/06/PracticalAccessToServiceDesignsinglepages.pdf>
- Mountz, A. & Mohan, S. S. (2022). Human migration in a new era of mobility: intersectional and transnational approaches. *Global Social Challenges Journal*, 1 (1), 59–75. <https://doi.org/10.1332/RFXW5601>
- Muuri, A. & Manderbacka, K. (2014). Sosiaalipalvelut – käyttö ja asiakkaiden tyytyväisyys. Teoksessa Vaarama, M., Karvonen, S., Kestilä, L., Moisio P. & Muuri, A. (toim.). *Suomalaisten hyvinvointi 2014*. Tampere. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-015-3>
- Muurinen, H. (2019). Ei-inhimillinen toimijuus palvelutoiminnan kehittämisessä -Tapaustutkimus kahdesta sosiaalityön avotilatoimistosta. *Yhteiskuntapolitiikka* 2019, 84 (1), 29–40. <http://www.julkari.fi/handle/10024/137613>
- Muurinen, H. (2019). Pragmatismi ja kokeileva lähestymistapa sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. *Heikki Waris -instituutin tutkimuksia*, 2. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5616-82-8>
- Mänttari-van der Kuip, M. (2015a). Sosiaalityöntekijöiden työyhteisölliset voimavarat subjektiivisen työhyvinvoinnin selittäjänä kunnallisessa sosiaalihuollossa. *Työelämän tutkimus*, 13 (1), 3–19. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-202005143204>

- Mänttari-van der Kuip, M. (2015b). Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity. Akateeminen väitöskirjatutkimus. Jyväskylä. Jyväskylän yliopistopaino. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-6191-6>
- Mänttari-van der Kuip, M. der (2020). Conceptualising Work-Related Moral Suffering – Exploring and Refining the Concept of Moral Distress in the Context of Social Work. *British Journal of Social Work*, 50 (3), 741–757. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz034>
- Mänttari-van der Kuip, M. (2022). Palvelujärjestelmään liittyvät rakenteelliset haasteet ja työntekijöiden toimintamahdollisuudet julkisen sektorin lastensuojelutyössä. *Janus: Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 30 (1), 21–43. <https://doi.org/10.30668/janus.107864>
- Määttä, T. (2018). Broadening Social Work's Framework on Place and Belonging: An Investigation into Identity Processes Intersected by Experiences of Migration. *The British Journal of Social Work*, 48 (6), 1594–1610. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx112>
- Määttä, T. (2020) Engaging individuals vulnerable to stereotyping in self-reflection through image work: valuing hidden experiences and creating new meanings. *Journal of Social Work Practice*, 34 (2), 163–176. <https://doi.org/10.1080/02650533.2019.1618801>
- Määttä, T. & Laitinen, M. (2014). Tracing counterclaims against dominant discourses on ethnicity – a Finnish example. *Socialinis darbas. Patirtis ir metodai*, 14 (2), 23–36. <https://doi.org/10.7220/2029-5820.14.2.2>
- Määttä, T. (2022). *Migrant identity orientations and sense of place and belonging reimagined via transitions through liminal spaces*. Akateeminen väitöskirjatutkimus. Tampere. Tampereen yliopistopaino. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-2453-7>
- Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä – asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki. Gaudeamus.
- Natland, S. (2018). Dialogue Seminars – Capturing the Voices from within. Konferenssi: *Nordic Social Work Conference*. Helsingin yliopisto, Helsinki. 22.–23.11.2018.
- Negi, N. J., Forrester, P., Calderon, M., Esser, K. & Parrish, D. (2019). "We are at Full Capacity": Social care workers persisting through work-related stress in a new immigrant settlement context in the United States. *Health Soc Care Community*, 27, e793–e801. <https://doi.org/10.1111/hsc.12802>
- Newell, F. & Shams, L. (2007). New Insights into Multisensory Perception. *Perception*, 36 (10), 1415–1417. <https://doi.org/10.1068/p3610ed>
- Niemelä, P. (toim.) (2010). *Hyvinvointipolitiikka*. Helsinki.WSOYPro.
- Niemelä, P. (2010). Hyvinvointipolitiikan teoria. Teoksessa Niemelä, P. (toim.). *Hyvinvointipolitiikka*. 16–32. Helsinki.WSOYPro.
- Niemelä, P. (2014). *Systemaattinen ihmiskäsitys: ihminen järjestelmänä: rakenne (3³) ja toiminta (3x3)*. Tallinna. United Press Global.
- Niemelä, P. (2018). Hyvinvoinnin edistäminen sosiaalityön eetosena. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. *Vastavuoroinen sosiaalityö*. 96–106.
- Niemelä, P. (2020). Sosiaalityön arvoperusta ja vastuullisuus asiakassuhteessa. Teoksessa Suoninen-Erhiö, L., Pohjola, A., Satka, M. & Simola, J. (toim.). *Sosiaaliala uudistuu – Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä*. 231–248. Helsinki. Huoltaja-säätiö sr.
- Niemelä, P. (2022). Keskustelua situationaalisuuden käsitteestä ja ilmiöstä. *Janus*, 30 (3), 309–311.
- Nikupeteri, A., Nurmi, H., Lantela, L., Leinonen, J., Kallinen, K., Turunen, T. & Laitinen, M. (2021). Hyvinvointia tukevien lähipalveluiden saavutettavuuden kehykset vanhempien ja nuorten näkökulmasta. *Focus localis*, 49 (2), 68–86.
- Norman, D. (2005). *Emotional Design*. New York: Basic Books.

- Nowell, S. N., Norris, J.M., White, D. E. & Moules, N. J. (2017). Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16, 1–13. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- Nummela, T. (2011). *Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä*. Akateeminen väitöskirjatutkimus. Kuopio. Kopijyvä. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0365-5>
- Nurmi, H., Nikupeteri, A., Leinonen, J., Kallinen, K., Lantela, L. & Laitinen, M. (2019). Kerättyä, jaettua, jalostettua, hyödynnettyä? Kokemustiedon rakentuminen ja hallinta lapsi- ja perhepalveluiden monitoimijaisessa yhteistyössä. *Focus localis*, 47 (1), 8–25.
- OECD Development Centre (2012). *Perspectives on Global Development 2012: Social Cohesion in a Shifting World*. <https://doi.org/10.1787/22224475>
- O’Keeffe, P., Assoulin, E. & Szczepanska, J. (2022). Service design for social change: Reflections on teaching human-centred design in an undergraduate social work degree. *Social work education*, 41 (5), 962–976. <https://doi.org/10.1080/02615479.2021.1905789>
- O’Leary, P., Tsui, M.-S. & Ruch, G. (2013). The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation. *The British Journal of Social Work*, 43 (1), 135–153. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcr181>
- Olson, D. H. (1999). Circumplex Model of Marital & Family Systems. *Journal of Family Therapy*. 22, 144–167. <https://www.uwagec.org/cruralfamilies/ERFLibrary/Readings/CircumplexModelOfMaritalAndFamilySystems.pdf>
- Parkinson, B. & Simons, G. (2012). Worry spreads: Interpersonal transfer of problem-related anxiety. *Cognition and Emotion*, 26 (3), 462–479. <https://doi.org/10.1080/02699931.2011.651101>
- Patrício, L., Sangiorgi, D., Mahr, D., Čaić, M., Kalantari, S. & Sundar, S. (2020). Leveraging service design for healthcare transformation: Toward people-centered, integrated, and technology-enabled healthcare systems. *International journal of service industry management*, 31 (5), 889–909. <https://doi.org/10.1108/JOSM-11-2019-0332>
- Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) (2011). *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä. PS-kustannus.
- Peltola, U. & Metso, L. (2008). Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen Helsingissä. *Kuntoutussäätiön tutkimuksia*, 79. Kuntoutussäätiö. http://lato.poutapilvi.fi/p4_kuntoutussaatio/files/162/Maahanmuuttajien_kuntoutumisen_ja_tyollistymisen_tukeminen_Helsingissa.pdf
- Perttula, J. & Latomaa, T. (2008). *Kokemuksen tutkimus: merkitys, tulkinta, ymmärtäminen*. Rovaniemi. Lapin yliopistokustannus.
- Pfannstiel, M. A. & Rasche, C. (toim.) (2019). *Service Design and Service Thinking in Healthcare and Hospital Management: Theory, Concepts, Practice*. Cham. Springer International Publishing AG. E-kirja. ProQuest Ebook Central.
- Pink, S. (2015). *Doing Sensory Ethnography*. London. SAGE Publications Ltd.
- Pinn, A. B. (2013). *What Is Humanism and Why Does It Matter?* Durham. Taylor & Francis Group. E-kirja. ProQuest Ebook Central.
- Pirhonen, J. (2015). Tunnustaminen ja sen vastavuoroisuus vanhustyössä. *Gerontologia*, 29 (1), 25–34. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201505071393>
- Pitkäkoski, T. (2015). *Elämänsperusteisen ruokapalvelutapahtuman tuottamisen konseptointi: Teemallisuus, prosessimaisuus ja kokonaisvaikutelma markkinoinnin johtamisen haasteena*. Akateeminen väitöskirjatutkimus. Vaasa. Vaasan yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-627-2>

- Pitkänen, S., Mayer, M. & Valtakari, M. (2022). Selvitys alueellisista maahanmuuttostrategioista. *Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja*, 14. Työ- ja elinkeinoministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-768-7> c
- Pohjalainen, M. (2012). Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: Katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. *Informaatiotutkimus*, 31 (3).
- Pohjola, A. (2017). Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.). *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi – Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. 308–325. Tampere: Vastapaino Oy.
- Pohjola, A. (2010). Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. *Asiakkuus sosiaalityössä*. 19–74. Helsinki. Gaudeamus. E-kirja.
- Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) (2017). *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi – Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Tampere. Vastapaino Oy.
- Polanyi, M. (1966). The tacit dimension. New York. Doubleday & Company.
- Ponto, H. (2019). *Young People's Everyday Lives in the City Living and Experiencing Daily Places*. Väitöskirjatutkimus. Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-2928-4>
- Potocky, M. & Naseh, M. (2019) *Best Practices for Social Work with Refugees and Immigrants*. Columbia University Press. E-kirja. ProQuest Ebook Central.
- Prior, M. T. (2017). Accomplishing "Rapport" in Qualitative Research Interviews: Empathic Moments in Interaction. *Applied Linguistics Review*, 9 (4). <https://doi.org/10.1515/applirev-2017-0029>
- Pullman, M.E. and Gross, M.A. (2004). Ability of Experience Design Elements to Elicit Emotions and Loyalty Behaviors. *Decision Sciences*, 35 (3), 551–78.
- Puusa, A. & Eerikäinen, M. (2010). Is Tacit Knowledge Really Tacit? *Electronic journal of knowledge management: EJKM*, 8 (3), 307.
- Pyykkönen, A.-M., Lammintakainen, J. & Pehkonen, A. (2022). Syrjiikö digitalisointi ihmisiä sosiaalipalveluissa? *Kunnallissalan kehittämissäätiön julkaisu*, 50. <https://kaks.fi/julkaisut/syrjiiko-digitalisointi-ihmisia-sosiaali-palveluissa/>
- Racine, E. & Bracken-Roche, D. (2019). Enriching the Concept of Vulnerability in Research Ethics: An Integrative and Functional Account. *Bioethics*, 33 (1). <https://doi.org/10.1111/bioe.12471>
- Rafaeli, A. & Vilnai-Yavetz, I. (2004). Emotion as a Connection of Physical Artifacts and Organizations. *Organization Science*, 15 (6), 671–686. <http://www.jstor.org/stable/30034769>
- Rantanen, M., Lehtola, I., Hyyryläinen, T. & Hiltunen, M. J. (2012). Palveluiden saavutettavuuden käsite ja ulottuvuudet. Teoksessa Rehunen, A., Rantanen, M., Lehtola, I. & Hiltunen, M. J. *Palvelujen saavutettavuus muutoksessa – maaseudun vakituisten ja vapaa-ajan asukkaiden palveluympäristön kehityssuunnat ja uudet mahdollisuudet*. Ruralia instituutti. Raportteja 88, 13–21. Helsinki. Helsingin yliopisto.
- Rastas, A., Huttunen, L., Löytty, O. & Löytty, O. (2005). *Suomalainen vieraskirja: Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta*. Tampere. Vastapaino Oy.
- Rautavuoma, V. & Turtiainen, K. (2018). Toimijuutta tukeva tulkkaus perhepalveluissa. Teoksessa Hiitola, J., Anis, M., Turtiainen, K., Alastalo, M., Esberg, R. & Anis, M. *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Tampere. Vastapaino Oy.
- Rawal, N. (julkaisu-aika tuntematon). Social Inclusion and Exclusion: A Review. *Dhaulagiri Journal of Sociology and Anthropology*, 2, 161–180. <https://doi.org/10.3126/dsaj.v2i0.1362>
- Ressia, S., Strachan, G. & Bailey, J. (2017). Operationalizing Intersectionality: An Approach to Uncovering the Complexity of the Migrant Job Search in Australia: Operationalizing intersectionality: migrant job search in Australia. *Gender, work, and organization*, 24 (4), 376–397. <https://doi.org/10.1111/gwao.12172>

- Richards, B. (2013). *National Identity and Social Cohesion: Theory and Evidence for British Social Policy*. Akateeminen väitöskirja. Lontoo. London School of Economics. https://www.researchgate.net/publication/297074940_National_identity_and_social_cohesion_theory_and_evidence_for_British_social_policy
- Rittel, H. W. J. & Webber M. M. (1973). Dilemmas in a General Theory of Planning. *Policy Sciences*, 4 (2), 155–169. <http://www.jstor.org/stable/4531523?origin=JSTOR-pdf>
- Rossi, P. (2021). *Understanding Systemic Change – Conflict in the Public Service Development*. Akateeminen väitöskirja. Tampere. Tampereen yliopistopaino. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1930-4>
- Rousi, R. (2016). Unremarkable Experiences – Designing the User Experience of Elevators. *Swedish Design Research Journal*, 11 (1), 47. <https://doi.org/10.3384/svid.2000-964X.14147>
- Ruuskanen, P. (2001). Sosiaalinen pääoma – käsitteet, suuntaukset ja mekanismit. Helsinki. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018042619012>
- Ryan, L., Sales, R., Tilki, M. & Siara, B. (2008). Social Networks, Social Support and Social Capital: The Experiences of Recent Polish Migrants in London. *Sociology*, 42(4), 672–690. <https://doi.org/10.1177/0038038508091622>
- Rytilahti, P. (2016). Value of embodiment in service design: the case of a Finnish software business. Teoksessa *For profit for good: developing organizations through service design*. 35–42. Rovaniemi. Lapin yliopisto.
- Rytilahti, P. & Miettinen, S. (2016). *For profit, for good: Developing organizations through service design*. Rovaniemi. Lapin yliopisto.
- Sacdan, D. B. (2021). Empathy. *Journal of Patient Experience*, 8. <https://doi.org/10.1177/2374373521996967>
- Salas, M. D., Bernedo, I. M., García-Martín, M. A. & Fuentes, M. J. (2021). Behavioral Observation and Analysis of Participants in Foster Care Visits. *Fam Relat*, 70, 540–556. <https://doi.org/10.1111/fare.12430>
- Sandell, K. (2020). *Guided by the Nose: Impact of Olfactory Cues on Consumers' Purchase Behavior in Food Products*. Akateeminen väitöskirja. Turku. Turun yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-8115-1>
- Saukkonen, P. (2012). Monikulttuurisuus ja multikulturalismi. *Alue ja ympäristö*, 41 (1), 118–123.
- Schaeffer, M. (2013). *Ethnic Diversity and Social Cohesion: Immigration, Ethnic Fractionalization and Potentials for Civic Action*. Taylor & Francis Group. E-kirja. ProQuest Ebook Central.
- Schwab, F. (2019). Preface. Teoksessa Menne, I. *Facing Social Robots – Emotional Reactions towards Social Robots*. Akateeminen väitöskirja. Würzburg. Würzburg University Press. <https://doi.org/10.25972/WUP-978-3-95826-121-1>
- Seddon, J. (2008). *Systems Thinking in the Public Sector: The Failure of the Reform Regime... and a Manifesto for a Better way*. Axminster. Triarchy Press. E-kirja. ProQuest Ebook Central.
- Signer, D. (2021). SD Award 2: Best Non-profit/Public Sector Project. Konferenssi: *Service Design Global Conference*, 21.-22.10.2021.
- Simpura, J. (1993). Kuka tarvitsee elinolotietoa? Tuottajan, käyttäjien ja kohteiden intressit. *Hyvinvointikatsaus*, 2 (4), 43–36.
- Sinivuo, R., Koivula, M. & Kylmä, J. (2012). Havainnointi aineistonkeruun menetelmänä kliinisessä ympäristössä. *Hoitotiede*, 24 (4), 291.
- Sisäministeriö (2023). Verkkosivusto. <https://intermin.fi/etusivu>
- Skyttner, L. (2001). *General Systems Theory: Ideas and Application*. Singapore. World Scientific Publishing Company. E-kirja. ProQuest Ebook Central.
- Smith, A. D. (2003). *Routledge Philosophy GuideBook to Husserl and the Cartesian Meditations*. London. Taylor & Francis Group. E-kirja. ProQuest Ebook Central.

- Smith, P. (toim.). (2007). *Systems Thinking and Systems Dynamics*. Emerald Publishing Limited.
- Smith, J. A., Flowers, P. & Larkin, M. (2009). *Interpretative Phenomenological Analysis – Theory, Method and Research*. London. SAGE Publications Ltd.
- Smith, J.A. & Osborn, M. (2004). Interpretative Phenomenological Analysis. Teoksessa Breakwell, G.M. (toim.). *Doing Social Psychology Research*. DOI: 10.1002/9780470776278.ch10
- Sosiaalibarometri 2021 (2021). *SOSTE Suomen sosiaali ja terveystyö ry*. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2021/03/2021-3-23-SOSTE-julkaisu-Sosiaalibarometri-2021-osa-2-koronakriisi-ja-palvelujarjestelman-joustavuus.pdf>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Sosiaali- ja terveystyöministeriö (2022). Verkkosivusto. <https://stm.fi/sosiaalipalvelut> Viitattu 22.4.2022.
- Soto Hormazába, M. (2021). *Emotional skills for service designers in co-creation practices*. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi. Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-242-9>
- Sotkasiira, T. (2018). Tietävä, tulkitseva ja taisteleva asiantuntijuus turvapaikanhakijoiden sekä ammattilaisten ja vapaaehtoisten välissä kohtauksissa. *Janus*, 26 (4), 292–308. <https://doi.org/10.30668/janus.76443>
- Sotkasiira, T. & Pöllänen, P. (2022). Turvapaikanhakijoiden arjen materiaallinen niukkuus sekä kännykän luoma tuttuus ja turva välitilassa. *Elore*, 29 (1). <https://doi.org/10.30666/elore.109260>
- Spitzeck, H., Pirson, M., Amann, W., Khan, S. & von Kimakowitz, E. (toim.) (2009). *Humanism in Business*. Cambridge. Cambridge University Press. E-kirja. ProQuest Ebook Central.
- Spivak, G., Landry, D. & MacLean, G. (1996). *The Spivak Reader – Selected Works of Gayatri Chakravorty Spivak*. London. Routledge.
- Stacey A. Shaw (2014). Bridge Builders: A Qualitative Study Exploring the Experiences of Former Refugees Working as Caseworkers in the United States. *Journal of Social Service Research*, 40 (3), 284–296. <https://doi.org/10.1080/01488376.2014.901276>
- Stacey, R. & Griffin, D. (2006). *Complexity and the Experience of Managing Public Sector Organizations*. London. Routledge.
- Stanley, N., Larkins, C., Austerberry, H., Farrelly, N., Manthorpe, J. & Rindley, J. (2016). Rethinking place and the social work office in the delivery of children's social work services. *Health and Social Care in the Community*, 24 (1), 86–94. <https://doi.org/10.1111/hsc.12192>
- Stickdorn, M. & Schneider, J. (2011). *This is service design thinking*. New Jersey. John Wiley & Sons.
- Suoheimo, M. (2020). *Approaching Wicked Problems in Service Design*. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi. Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-223-8>
- Suominen, E., Pirttilä-Backman, A.-M., Lahikainen, A. & Ahokas, M. (2013). *Arjen sosiaalipsykologia*. WSOY Pro.
- Suoninen-Erhiö, L., Pohjola, A., Satka, M. & Simola, J. (toim.). (2020). *Sosiaaliala uudistuu – Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä*. Helsinki. Huoltaja-säätiö sr.
- Stanley, N., Larkins, C., Austerberry, H., Farrelly, N., Manthorpe, J. & Rindley, J. (2016). Rethinking place and the social work office in the delivery of children's social work services. *Health and Social Care in the Community*, 24 (1), 86–94. <https://doi.org/10.1111/hsc.12192>
- Suurpää, L. (2001). Foreigners as a Strategic Construction: Finnish Young People's Accounts of immigrants. Teoksessa Helve, H. & Wallace, C. (toim.). *Youth, citizenship and empowerment*. 165–188. Aldershot. Ashgate.
- Taher, Y., Van den Heuvel, W.-J., Koussouris, S. & Georgousopoulos, C. (2010). Empowering Citizens in Public Service Design and Delivery: A Reference Model and Methodology. *Konferenssi: Towards a Service-Based Internet. ServiceWave 2010*. Ghent, Belgium. 13.–15.12.2010.

- Tartakovsky, E. & Walsh, S. D. (2016). Burnout among social workers working with immigrants from the Former Soviet Union and Ethiopia in Israel: Testing the connections between personal value preferences, immigrant appraisal and burnout. *International Journal of Intercultural Relations*, 53, 39–53. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2016.04.002>.
- Taylor, J. & Davis, A. (2018). Social Cohesion. Teoksessa: Callan, H. (2018). *The International Encyclopedia of Anthropology*. New Jersey. John Wiley & Sons, Ltd.
- Tervola, M. (2019). *Maahanmuuttajalääkäriensä suomen kielen taito ja kielitaitotarpeet -Erityisalan kielitaidon näkökulma lääkärin työhön*. Akateeminen väitöskirja. Tampere. PunaMusta Oy. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1164-3>
- Teräs, M. (2007). *Intercultural Learning and Hybridity in the Culture Laboratory*. Akateeminen väitöskirja. Helsinki. Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-3652-1>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021). Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2018. Tilastoraportti 47/2021. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021121460373>
- Thornton, P., Ocasio, W. & Lounsbury, M. (2012). *The Institutional Logics Perspective – a New Approach to Culture, Structure and Process*. Oxford. Oxford University Press.
- Tiitinen, L. (2019). *Kamppailu sananvapaudesta: sosiaalialan ammattilaisen toiminta ja valtasubteet mediavaikuttamisen kentällä*. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi. Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-147-7>
- Tiitinen, L. (2020). The power of silence: Silencing as a method of preventing whistleblowing. *European journal of social work*. 23 (1), 68-79. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1460323>
- Tiitinen, L. & Kauppi, A. (2014). Viisi vaimentamisen tapaa – Sosiaalialan työntekijöiden julkiseen viestintään kohdistuvat sananvapauden rajoittamisen ja vaimentamisen käytännöt. *Oikeus. Demla*, 43 (2), 125–146.
- Tiitinen, L. & Lähteinen, S. (2014). Julkisen viestinnän keinoilla toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet. Teoksessa Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. (toim.). *Rakenteellinen sosiaalityö*. Sosiaalityön tutkimuksen seura, 191–212.
- Tilastokeskus (2023). Verkkosivusto. <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajavaestossa.html>
- Toikkanen, J. & Virtanen, I. A. (2018). *Kokemuksen tutkimus VI – kokemuksen käsite ja käyttö*. Rovaniemi. Lapin yliopistopaino. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-310-940-7>
- Travis, D. J., Lizano, E. L. & Mor Barak, M. E. (2016). ‘I’m So Stressed!’: A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings. *The British Journal Of Social Work*, 46 (4), 1076–1095. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct205>
- Tsai Tan, A. H., Muskat, B. & Johns, R. (2019). The Role of Empathy in the Service Experience. *Journal of Service Theory and Practice*, 29 (1). DOI: 10.1108/JSTP-10-2018-0221
- Turtiainen, K. (2009). Kertomuksia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. *Janus: sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 17 (4), 329–345.
- Turtiainen, K. (2009). Maahanmuuttajanaiset suomalaisen yhteiskunnan resurssina? Teoksessa: Martikainen, T. & Tiilikainen, M. (toim.) *Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ*. *Janus sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 17 (2), 191–193. <https://journal.fi/janus/article/view/50520>
- Turtiainen, K. (2012). Possibilities of Trust and Recognition between Refugees and Authorities – Resettlement as a Part of Durable Solutions of Forced Migration. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylä. Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-4912-9>
- Turtiainen, K. (2011). Riippuvuus pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.). *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä. PS-kustannus.

- Turtiainen, K. (2020). Turvapaikanhakijat ja tunnustaminen. Teoksessa Hirvonen, O. (toim.). *Tunnustuksen filosofia ja politiikka: Hegelistä nykypäivään*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia. 1458, 255–270. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Turtiainen, K., Jäppinen, M. & Stamm, I. (2021). Ihmisoikeudet aikuissosiaalityön lähtökohtana. Teoksessa: Matthies, A-L., Svenlin, A-R. & Turtiainen, K. (toim.). *Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. 27–41. Helsinki. Gaudeamus.
- Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki. Talentum Pro. Työ- ja elinkeinoministeriö (2023a). Verkkosivusto. <https://tem.fi/etusivu>
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2023b). *Ulkomaalaisten työttömyys ja palveluihin osallistuminen. Tammikuun 2023 luvut*. <https://kotoutuminen.fi/documents/56901608/148590213/Helmikuu-2023-Ulkomaalaisten-tyottomuus-ja-palveluihin-osallistuminen.pdf/f12ad6ca-387e-79ac-6e91-5ae3dd306129/Helmikuu-2023-Ulkomaalaisten-tyottomuus-ja-palveluihin-osallistuminen.pdf?t=1676969305874>
- Tökkäri, Virpi (2018). Fenomenologisen, hermeneuttis-fenomenologisen ja narratiivisen kokemuksen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa Toikkanen, J. & Virtanen, I. A. (toim.). *Kokemuksen tutkimus VI – kokemuksen käsite ja käyttö*. 64–84. Rovaniemi. Lapin yliopistopaino.
- Törrönen, L. M. (2018). Hyvinvointia luova vastavuoroisuus. *Teologinen Aikakauskirja*. Vuosikerta, 123 (2), 113–123. <http://hdl.handle.net/10138/306903>
- Törrönen, M. (2012). Sosiaalityö ja arkinen hyvinvointi. Vastavuoroisuuden dialektiikka. *Janus*, 20 (2), 182–191. <https://journal.fi/janus/article/view/50656>
- Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (2018). *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Tallinna. Gaudeamus.
- Ulvinen, V.-M. (2012). Ymmärtävää sosiologiaa – fenomenologisen sosiologian näkökulma kokemuksen tutkimukseen. Teoksessa Kiviniemi, L., Koivisto, K., Latomaa, T., Merilehto, M., Sandelin, P. & Suorsa, T. (toim.). *Kokemuksen tutkimus III – teoria, käytäntö, tutkija*. 49–72. Rovaniemi. Lapin yliopistokustannus.
- Underlid, K. (2007). Poverty and experiences of insecurity. A qualitative interview study of 25 long-standing recipients of social security. *International Journal of Social Welfare*, 1, 65–74. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2006.00423.x>
- Upadhyaya, S. & Blocker, C. & Houston, H. R. & Sims, M. (2021). Evolving two-generation services to disrupt the intergenerational effects of poverty and promote family well-being. *Journal of Business Research*, 125, 324–335. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.12.019>
- Valli, E., Peterman, A. & Hidrobo, M. (2019) Economic Transfers and Social Cohesion in a Refugee-Hosting Setting. *The Journal of Development Studies*, 55 (1), 128–146, <https://doi.org/10.1080/00220388.2019.1687879>
- Valtion taloudellinen tutkimuskeskus (2014). *Maahanmuuttajien integroituminen Suomeen*. <https://vatt.fi/documents/2956369/3012221/j67.pdf>
- Valtioneuvosto (2021). Valtioneuvoston selonteko kotoutumisen edistämisen uudistamistarpeista. *Valtioneuvoston julkaisuja*, 62. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-856-7>
- Valtonen, K. (2008). *Social Work and Migration – Immigrant and Refugee Settlement and Integration*. Cornwall: Ashgate.
- Van Manen, Max (2014). *Phenomenology of practice: Meaning-giving methods in phenomenological research and writing*. London. Taylor & Francis Group. E-kirja. ProQuest Ebook Central.
- Vargo, S. L. (2018). Service-Dominant Logic: Backward and Forward. Teoksessa Vargo, S. L. & Lusch, R. F. (toim.). *The SAGE Handbook of Service-Dominant Logic*. 720–739. London. SAGE Publications Ltd.
- Lusch, R. & Vargo, S. (2006). Service-Dominant Logic: Reactions, Reflections and Refinements. *Marketing Theory*, 6, 281. <https://doi.org/10.1177/1470593106066781>

- Vargo, S. L. & Lusch, R. F. (toim.) (2018). *The SAGE Handbook of Service-Dominant Logic*. London. SAGE Publications Ltd. E-kirja.
- Vargo, S. L., Maglio, P. & Akaka, M. (2008). On Value and Value Co-Creation: A Service Systems and Service Logic Perspective. *European Management Journal*, 26, 145–152. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2008.04.003>
- Varjonen, S. (2013). *Ulkopuolinen vai osallistuja? Identiteetit, ryhmäsuhteet ja integraatio maahanmuuttajien elämäntarinoissa*. Akateeminen väitöskirja. Helsinki. Unigrafia. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-9071-4>
- Vertovec, S. (2007). Super-diversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies*, 30 (6), 1024–1054. <https://doi.org/10.1080/01419870701599465>
- Vickers, T., Craig, G. & Atkin, K. (2013). Addressing Ethnicity in Social Care Research. *Social Policy & Administration*, 47, 310–326. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9515.2012.00851.x>
- Vierula, T. (2012). Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa: Vanhempien näkökulma. *Janus: sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 20 (2), 149–167.
- Vierula, T. (2014). Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirjat vanhempien kokemuksena. *Janus: sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 22 (4), 2.
- Vierula, T. (2017). Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0565-9>
- Vink, J. (2019). *In/visible – Conceptualizing Service Ecosystem Design*. Akateeminen väitöskirja. Karlstad University. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kau:diva-71967>
- Vink, J., Edvardsson, B., Wetter-Edman, K. & Tronvoll, B. (2019). Reshaping mental models – enabling innovation through service design. *International journal of service industry management*, 30 (1), 75–104. <https://doi.org/10.1108/JOSM-08-2017-0186>
- Vink, J., Koskela-Huotari, K., Tronvoll, B., Edvardsson, B. & Wetter-Edman, K. (2020). Service Ecosystem Design: Propositions, Process Model, and Future Research Agenda. *Journal of Service Research*. 1–19. <https://doi.org/10.1177/1094670520952537>
- Vink, J. & Oertzen, A. S. (2018, July). Integrating empathy and lived experience through co-creation in service design. *Konferenssi: ServDes2018*. Milano, 18.–20.6.2018.
- Vuori, J. (2015). Kotouttaminen arjen kansalaisuuden rakentamisena. *Yhteiskuntapolitiikka*, 80 (4), 395–404. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2015120722878>
- Walley, P., Found, P. & Williams, S. (2019). Failure demand: A concept evaluation in UK primary care. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32 (1), 21–33. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2017-0159>
- Walshe, C., Ewing, G. & Griffiths, J. (2012). Using observation as a data collection method to help understand patient and professional roles and actions in palliative care settings. *Palliative Medicine*, 26 (8), 1048–54. <https://doi.org/10.1177/0269216311432897>
- Wang, Y.-C., Luo, C.-C. & Tai, Y.-F. (2017). Implementation of Delightful Services: From the Perspective of Frontline Service Employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 90–104. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.10.006>
- Weick, K. E. (1997). *Sensemaking in Organisations*. London. Sage Publications Ltd.
- Weitz, B. A. (1981). Effectiveness in Sales Interactions: A Contingency Framework. *Journal of Marketing*, 45 (1), 85. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/effectiveness-sales-interactions-contingency/docview/227816055/se-2?accountid=11989>
- Westbrook, R. A. & Oliver, R. L. (1991). The Dimensionality of Consumption Emotion Patterns and Consumer Satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 18 (1), 84–91. <https://doi.org/10.1086/209243>
- World Health Organization (WHO) (2023). Verkkosivusto. <https://www.who.int/data/gho/data/major-themes/health-and-well-being>

- Williams, A. M. (2006). Lost in translation? International migration, learning and knowledge. *Psychological Science*, 30 (5), 965–970. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2007.02010.x>
- World Migration Report 2020* (2020). International Organization for Migration. https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr_2020.pdf
- Young, R. A. (2013). Refocusing the Practice of Service Design in Socially Responsible Contexts. Teoksessa Miettinen, S. & Valtonen, A. (toim.). *Service Design with Theory. Discussions on Change, Value and Methods*. 81–94. Rovaniemi. Lapin yliopistopaino.
- Ziersch, A., Miller, E., Baak, M. & Mwanri, L. (2020). Integration and social determinants of health and wellbeing for people from refugee backgrounds resettled in a rural town in South Australia: a qualitative study. *BMC public health*, 20 (1), 1700. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09724-z>
- Zysberg, L. & Zisberg, A. (2022). Days of worry: Emotional intelligence and social support mediate worry in the COVID-19 pandemic. *Journal of Health Psychology*, 27 (2), 268–277. <https://doi.org/10.1177/1359105320949935>

Liitteet

Liite 1: Tutkimuslupa Tampere

Tampereen kaupunki
PL 487, 33101 TAMPERE

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

1 (5)

Hakemus saapunut 3.9.2019

1 TUTKIMUSLUVAN HAKIJA/HAKIJAT

Sukunimi Mäkinen	Etunimi Milla	Organisaatio
Osoite k		
Puhelin [poistettu julkaistavasta versiosta]	Sähköpostiosoite [poistettu julkaistavasta versiosta]	
Tutkimusluvan muut hakijat		

2 TUTKIMUSLAITOS

Tutkimuslaitos, oppilaitos Lapin yliopisto
Koulutusohjelma Kulttuurilähtöisen palvelumuotoilun tohtoriohjelma
Tutkimuksen taso Väitöskirja

OPINNÄYTETYÖNÄ TEHTÄVÄN TUTKIMUKSEN OHJAAJA OPPILAITOKSESSA

Sukunimi Laitinen	Etunimi Merja
Oppilaitos, oppiarvo ja ammatti Lapin yliopisto, Sosiaalityön professori, dekaani	
Toimipaikka ja osoite Yliopistonkatu 8, 96300 ROVANIEMI	
Puhelin [poistettu julkaistavasta versiosta]	Sähköpostiosoite [poistettu julkaistavasta versiosta]

3 YHTEYSHENKILÖ TAMPEREEN KAUPUNGISSA

<i>Tutkimusluvan myöntämisen edellytyksenä on, että hakija on ollut yhteydessä siihen yksikköön, johon tutkimus kohdistuu ja että tutkimuksen toteuttamisesta on sovittu yksikön yhteyshenkilön kanssa.</i>	
Nimi ja yksikkö Taru Herranen Psykososiaalisen tuen palvelulinja	Puhelin ja sähköposti [poistettu julkaistavasta versiosta]
Nimi ja yksikkö Eiina Perkiö Sarviksen sosiaaliasema	Puhelin ja sähköposti [poistettu julkaistavasta versiosta]

<p>Muut yhteyshenkilöt</p> <p>Matti Äikäs</p> <p>palveluesimies</p> <p>Sarviksen sosiaaliasema</p> <p>Maahanmuuttajapalvelut</p> <p>05 [poistettu julkaistavasta versiosta]</p> <p>m1 [poistettu julkaistavasta versiosta]</p>

4 TUTKIMUKSEN KUVAUS (hakemukseen liitetään tutkimussuunnitelma)

<p>Tutkimuksen nimi</p> <p>PALVELUAJATTELEMALLA KOHTI SOSIAALISTA KOHEESIOTA? Tutkimus maahan muuttaneiden palvelukokemusten ja sosiaalisen eksklusion yhteyksistä Suomessa</p>
<p>Tutkimuksen lyhyt kuvaus (keskeiset tavoitteet, tutkimusmenetelmät, kohderyhmä)</p> <p>Tutkin väitöskirjassani palvelukokemusten ja maahan muuttaneiden sosiaalisen eksklusion yhteyksiä. Selvitän tätä kautta palveluutoilun mahdollisuuksia sosiaalisen inklusion ja sosiaalisen yhtenäisyyden edistämiseksi. Keskeisiä tutkimuskysymyksiäni ovat:</p> <p>1. Mikä muuttuu, kun kunnalliset palveluympäristöt nähdään hyödykkeiden tuottamisen tilojen sijaan sosiaalisen vuorovaikutuksen areenoina?</p> <p>2. Miten palveluajattelua voidaan hyödyntää maahan muuttaneiden sosiaalisen inklusion kokemusten lisäämiseksi ja tätä kautta sosiaalisen koheesion vahvistamiseksi suomalaisissa kunnissa?</p> <p>Tutkimuksessa kerätään tietoa pääasiassa havainnoiden, haastatellen ja työpajatyöskentelyn avulla. Tutkimus on toimintatutkimusta, jossa tietoa luodaan yhteisen tekemisen kautta.</p> <p>Tutkimukselle aiemmin myönnetty tutkimuslupa (esim. Tampereen kaupungin lupa, valtakunnalliset tutkimushankkeet)</p> <p>-</p> <p><i>Aiemmin myönnetty lupa liitetään hakemukseen.</i></p>

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

<p>Pääasiallinen tutkimustapa / menetelmä</p> <p>Ei Kysely</p> <p>Kyllä Haastattelu</p> <p>Kyllä Havainnointi</p> <p>Ei Asiakirja-/tilastoanalyysi</p> <p>Kyllä Muu, mikä Työpajat, elävä laboratorio</p>	
<p>Tutkimuksessa käytetään Tampereen kaupungin henkilörekisterien tietoja</p>	Ei
<p>Tutkimusta tehtäessä muodostuu henkilötietopohjainen tutkimusrekisteri</p>	Ei
<p>Tutkimuksen kohteena on henkilö (henkilöitä), jonka osallistumisesta päättää huoltaja tai edunvalvoja</p>	Ei

Tutkimus edellyttää eettisen toimikunnan lausuntoa? Minkä eettisen toimikunnan?

Ei,
Lausumispäivämäärä:
Käsittely on kesken:

Aineiston keruu-aika

Alkaa

Päätyy

Tutkimuksen arvioitu valmistumisaika

Lisätietoja

HENKILÖREKISTERIEN KÄYTTÖ TUTKIMUKSESSA

Tutkimuksessa käytetään Tampereen kaupungin henkilökisterien tietoja

Ei

ASIAKIRJAT, JOIHIN LUPAA HAETAAN

Tarvittavat asiakirjatiedot, mitä tietoja ja mistä

JÄRJESTELMÄT, JOIHIN LUPA HAETAAN

Mihin järjestelmään ja mille ajalle

-
-
-
-
-

Lisätietoja

6 TUTKIMUSAINEISTON SÄILYTTÄMINEN JA SUOJAUS

Tunnistetiedot	
Ei	Tutkimusaineisto ei sisällä tunnistetietoja
Kyllä	Tunnistetiedot poistetaan analysointivaiheessa
Ei	Aineisto analysoidaan tunnistetiedoin
Peruste tunnistetietojen säilyttämiselle	
Tutkimusaineistojen arkistointi	
Kyllä	Sähköinen arkistointi
Ei	Paperinen arkistointi
Aineiston säilytyspaikka muu sähköinen arkisto	
Aineistoa kuvaavat asiasanat (YSA) aikuissoseaalityö, maahanmuutto, sosiaalinen koheesio, palvelukokemukset Aineiston luovuttamisesta jatkokäyttöön vastaa luvan myöntäjä.	

7 TUTKIJAN SITOUMUS JA ALLEKIRJOITUS

<i>Sitoudun siihen, etten käytä saamiani tietoja tutkittavan tai hänen läheisensä vahingoksi tai halventamiseksi taikka sellaisten etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus, enkä luovuta saamiani henkilötietoja sivullisille.</i>	
3.9.2019 Päiväys	Milla Mäkinen Allekirjoitus

Hakemuksen liitteet	
Tutkimussuunnitelma	Kyllä
Kysely- /haastattelulomake	Ei
Muu aineistonkeruuseen liittyvä materiaali	Ei
Hakemus tietojärjestelmien käyttöoikeuksiin	Ei
Tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositumus	Ei
Eettisen toimikunnan lausunto	Ei
Henkilötietolain mukainen rekisteriseloste	Ei
Muu liite	Ei
Liitteen/liitteiden nimi	Tutkimussuunnitelma Milla Mäkinen
Tutkimus voidaan julkaista Tampereen kaupungin Internet-sivuilla	
Tutkimus ei ole salassapidettävä	

8 PÄÄTÖS

Tutkimuslupa myönnetään

Tutkimuslupaa koskevat seuraavat ehdot:

1. Tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan henkilötietolain määräyksiä.
2. Tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit hävitetään tai arkistoidaan henkilötietolaissa edellytetyllä tavalla.
3. Mahdollisesti tarvittavassa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä ao. henkilön lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen heti niin halutessaan.
4. Tutkimuslupa ei oikeuta hakemaan tietoja rekisteritietojärjestelmistä. Henkilörekisteritietojen käyttö edellyttää, että tutkimusluvan lisäksi on myönnetty erillinen lupa henkilötietojen käyttöön tutkimuksessa ja hakija on allekirjoittanut tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen.
5. Tutkimuksen valmistumisesta ilmoitetaan ja tutkimusraportti toimitetaan tutkimuksen yhteyshenkilölle.
6. Jos tutkimus keskeytyy, siitä ilmoitetaan yhteyshenkilölle ja tutkimusluvan myöntäjälle.
7. Lupa voidaan peruuttaa, jos lupapäätöksen ehtoja rikotaan. Tällöin luvansaajan on palautettava tutkimusta varten saamansa tiedot.

Lisätietoja: -.

Kielteisen päätöksen perustelut ja valitusosoitus -

Päätöksen tekijä

Päiväys

24.9.2019

Allekirjoitus ja virkanimike Maritta Närhi Palvelulinjapäällikkö

Liite 2: Tutkimuslupa Turku

Turun kaupunki	§	Päätöspöytäkirja	1
Hyvinvointitoimiala, sosiaalityö Sosiaalityön johtaja	24	24.09.2019	

11228-2019 (13.00)

Tutkimuslupa - Mäkinen Milla

Sosiaalityön johtaja Minna Virta 24.9.2019:

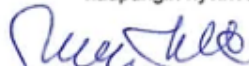
Väitöskirjatutkija Milla Mäkinen tekee väitöskirjassaan selvitystä palvelukokemusten ja maahanmuuttajien sosiaalisen eksklusion yhteyksistä. Tutkija tutkii väitöskirjassaan sitä, miten kunnalliset palveluympäristöt nähdään hyödykkeiden tuottamisen sijaan sosiaalisen vuorovaikutuksen areenoina ja miten palveluajattelua voitaisiin hyödyntää maahanmuuttajien sosiaalisen inklusion kokemusten lisäämiseksi ja siten myös sosiaalisen koheesion vahvistamiseksi.

Tutkimus tarkastelee kunnallista palvelujärjestelmää merkittävänä vuorovaikutusareenana, jonka sisällä syntyy erilaisia kohtaamisia. Tutkimuksen tavoitteena on etsiä ja luoda tapoja kunnalliseen palvelujärjestelmään sosiaalisen inklusion tiloiksi, tuottaa voimaantumiskokemuksia tutkimukseen osallistujille sekä edistää kieli- ja kulttuurimuurin ylittävää vuoropuhelua.

Tutkimuspäällikkö Marit Holmberg on antanut hyväksynnän tutkimukseen sähköpostilla.

Liitteet Tutkimuslupa-anomus
Tutkimussuunnitelma
Sitomus tutkimusta tekeväälle
Lapin yliopiston puolto tutkimukselle

- Päätös** Päätän myöntää tutkimusluvan Milla Mäkiselle seuraavin ehdoin:
- tutkimuksessa on noudatettava seuraavia salassapitovelvollisuuslakeja: laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 14 §, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 24 § kohta 25 sekä tietosuojalaki
 - tutkimuksessa haastatellaan Ulkomaalaistoimiston työntekijöitä ja johtavaa sosiaalityöntekijää sekä asiakkaita (asiakkaiden luvalla ja tutkija pyytää asiakkailta suostumuksen kirjallisesti)
 - tutkimuksen käytännön menettely- ja järjestelytavoista tutkija sopii johtava sosiaalityöntekijä Jyri Mikkolan kanssa
 - tutkimuksesta on sen valmistuttua luovutettava yksi kappale Turun kaupungin hyvinvointitoimialan käyttöön sähköisessä muodossa



Minna Virta
sosiaalityön johtaja
300015

Jakelu

ao Mäkinen Milla
tied Holmberg Marit
tied Mikkola Jyri

Liite 3: Asiakkaiden haastattelukysymysten runko

Oma suhde palveluihin

Kuvailu kotimaan julkisista hyvinvointipalveluista ja sosiaalipalveluista osana näitä

Mistä ne koostuvat ja miten ne liittyvät ihmisten arkipäivään siellä? Onko siellä sosiaalipalveluita?

Mitä hyvinvointipalvelut tarkoittavat kotimaasi ihmisille?

Mitä julkiset hyvinvointipalvelut eivät tarkoita kotimaasi ihmisille?

Esimerkkitarinoita

Kerro, mitä kotimaasi hyvinvointipalveluita käytit ja miksi. Minkälaisissa tilanteissa niitä käytit?

Odotukset kotimaassa

Kuvaile odotuksiasi hyvinvointipalveluista omassa elämässäsi kotimaassa. Miksi odotit tätä?

Mitä arvostit eniten kotimaasi hyvinvointipalveluissa? Miksi?

Mitä arvostit vähiten kotimaasi hyvinvointipalveluissa? Miksi?

Esimerkkejä positiivisesta kokemuksesta kotimaan hyvinvointipalveluissa tai sosiaalipalveluissa (jos on). Mitä siinä tapahtuu? Miksi se on hyvä kokemus?

Esimerkkejä negatiivisesta kokemuksesta kotimaan hyvinvointipalveluissa tai sosiaalipalveluissa (jos on). Mitä siinä tapahtuu? Miksi se on huono kokemus (mitä se saa sinut tuntemaan ja mistä se tunne johtuu)?

Suomen kontekstiin siirtyminen ja odotusten kartoittaminen

Kuvaile odotuksiasi julkisista sosiaalipalveluista ennen Suomeen saapumista. Mitä niiltä odotit? Miksi odotit sitä?

Miten kuvailisit suomalaista hyvinvointipalvelujärjestelmää? Mistä se koostuu ja miten palvelut liittyvät ihmisten jokapäiväiseen elämään?

Mitä ajattelet, mitä hyvinvointipalvelut Suomessa asuville ihmisille tarkoittavat?

Mitä ajattelet, mitä hyvinvointipalvelut Suomessa asuville ihmisille eivät tarkoita?

Kerro, mitä sosiaalipalveluita olet Suomessa käyttänyt ja miksi.
Minkälaisissa tilanteissa niitä käytit? Miten?

Esimerkkejä

Kuvaile omaan elämään liittyviä odotuksiasi sosiaalipalveluista Suomessa. Miksi odotat tätä?

Mitä arvostat eniten Suomen sosiaalipalveluissa? Miksi?
Mitä arvostat vähiten Suomen sosiaalipalveluissa? Miksi?

Esimerkkejä

Esimerkki positiivisesta palvelutilanteesta. Miksi se on hyvä kokemus?
Esimerkki negatiivisesta palvelutilanteesta. Miksi se on huono kokemus?

Kuvaile odotuksiasi julkisista sosiaalipalveluista Suomessa. Mitä niiltä odotat? Miksi?

Miten kuvailet suomalaisia sosiaalipalveluita kavereillesi, jotka eivät asu täällä?

Yleinen vuorovaikutus

Mitä positiivinen vuorovaikutus sinulle on? Miksi? Konkreettinen esimerkki
Mitä negatiivinen vuorovaikutus sinulle on? Miksi? Konkreettinen esimerkki

Toivomukset

Jos voisit tuoda kotimaastasi mitä vain elementtejä suomalaisiin sosiaalipalveluihin, mitä toisit?

Jos voisit viedä kotimaahasi mitä vain elementtejä suomalaisista sosiaalipalveluista, mitä veisit?

Jos sinulla olisi käytössäsi rajaton määrä valtaa ja rahaa ja pystyisit muuttamaan suomalaista julkista sosiaalipalvelujärjestelmää, mitä muuttaisit? Miksi?

Joku jostain haluaisi muuttaa Suomeen ja voisi tarvita sosiaalipalveluita. Miten kuvailisit palvelujärjestelmää hänelle. Miksi?

Liite 4: Työntekijöiden haastattelukysymysten runko

Oma suhde palveluihin

Oma tehtävä ja työn kuvaus

Voitko kertoa siitä, miten päädyit töihin juuri näihin palveluihin?

Mistä palvelu, jossa olet töissä, koostuu ja miten se liittyy ihmisten jokapäiväiseen elämään? Mitä siellä asioivien ihmisten pitäisi palveluista itselleen saada?

Omat odotukset palveluiden työntekijänä

Minkälaista työn tekeminen palveluissa tulisi olla? Entä niissä tapahtuvien asiakaskohtaamisten? Mitä arvostat kohtaamisissa eniten? Mitä arvostat kohtaamisissa vähiten?

Kerro tyypillisestä työpäivästäsi

Esimerkki positiivisesta palvelutilanteesta.

Miksi tämä on positiivinen kokemus (mitä se saa sinut tuntemaan ja mistä se tunne johtuu)?

Esimerkki negatiivisesta palvelutilanteesta.

Miksi tämä on negatiivinen kokemus (mitä se saa sinut tuntemaan ja mistä se tunne johtuu)?

Kun ajattelet palveluita, joissa olet töissä, mikä edellä mainitsemasi kokemus kuvailee niitä mielestäsi parhaiten? Miksi?

Kuvaile tyypillistä asiakaskokemuksen polkua.

Yleinen vuorovaikutus

Mitä positiivinen vuorovaikutus sinulle on? Miksi? Konkreettinen esimerkki

Mitä negatiivinen vuorovaikutus sinulle on? Miksi? Konkreettinen esimerkki

Jos voisit suomalaisia sosiaalipalveluita mihin vain ulkomaille, minkä osan siitä ottaisit mukaasi? Miksi?

Jos sinulla olisi käytössäsi rajaamaton määrä valtaa ja rahaa ja voisit muuttaa mitä vain palveluissa, mitä niissä muuttaisit? Miksi?

Miten kuvailisit suomalaista hyvinvointipalvelujärjestelmää tänne muuttavalle, aikuiselle, ulkomaalaiselle henkilölle, joka ei vielä tiedä palveluista.

Liite 5: Tulkkien haastattelukysymysten runko

Oma suhde palveluihin

Kerro, missä olet ollut töissä ja miksi. Missä toimit nyt?

Voitko kertoa siitä, mikä sai sinut töihin juuri tulkin työhön?

Tulkkauksen merkitys

Mistä tulkkaus koostuu ja miten se liittyy Suomessa asuvien ihmisten elämään? Miten tulkkaus liittyy sosiaalipalveluihin? Mitä varten tulkkauspalvelut ovat olemassa? Mitä ihmisten pitäisi tulkkauksesta itselleen saada? Asiakkaiden, työntekijöiden?

Odotukset

Kuvaile omia odotuksiasi tulkkina siitä, minkälaista työn tekeminen tulisi olla? Entä työssäsi tapahtuvien asiakaskohtaamisten? Mitä arvostat kohtaamisissa eniten? Mitä arvostat kohtaamisissa vähiten?

Kerro tyyppillisestä työpäivästäsi. Mitä sen aikana tapahtuu?

Esimerkki positiivisesta työtilanteesta.

Miksi tämä on positiivinen kokemus (mitä se saa sinut tuntemaan ja mistä se tunne johtuu)?

Esimerkki negatiivisesta työtilanteesta.

Miksi tämä on negatiivinen kokemus (mitä se saa sinut tuntemaan ja mistä se tunne johtuu)?

Kun ajattelet tulkkausta työnä, mikä edellä mainitsemasi kokemus kuvailee sitä mielestäsi parhaiten? Miksi?

Kuvaile tyyppillistä tulkkaus-casea polkua. Miten asiakas palvelut löytää? Mitä hän sitten tekee, mitä sitten? Missä hän liikkuu? Keitä asiakaspalvelutilanteissa on paikalla? Missä ne pidetään?

Jos sinulla olisi rajaton määrä rahaa ja valtaa, mitä muuttaisit tulkkauksen suhteen Suomessa? Miksi? Mitä muuttaisit sosiaalipalveluissa? Miksi?

Liite 6: Työpajojen suunnitelmarunko

Työpajan esittely:

Kehystys: Tervetuloa, alustus (tutkimuksen avaaminen), työpajan tavoitteet, osallittujen esittäytyminen

Tehtävä: muotoillaan paras palvelukokemus, siihen saa tulla mitä vaan, mitä siinä pitäisi olla, ei oikeaa eikä väärää tapaa tehdä.

Miron esittely.

Yksilötyö:

Pohditaan ensin yksin. Mitä kaikkea maailmaan parhaassa sosiaalipalveluissa toteutuvassa palvelukokemuksessa ei ole. Asetellaan yksilötyönä kuvia Miroon.

Ryhmätyö:

Esitellään omat kuvat ja ajatukset näiden kautta. Kukin esittelee omat kuvansa. Muiden esityksistä saa kysyä ja niihin voi lisätä omia ajatuksia.

TAUKO

Yksilötyö:

Pohditaan ensin yksin. Mitä kaikkea huonossa sosiaalipalveluissa toteutuvassa palvelukokemuksessa ei ole. Asetellaan yksilötyönä kuvia Miroon.

Ryhmätyö:

Esitellään omat kuvat ja ajatukset näiden kautta. Kukin esittelee omat kuvansa. Muiden esityksistä saa kysyä ja niihin voi lisätä omia ajatuksia.

Yhteinen keskustelu.

Kiitos ja tutkimuksen jatkosta kertominen

Liite 7: Alustava temaattinen systemikartta osallistujien kommenteille

