



LAPIN YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF LAPLAND

## **Suutarin lapset**

– sosiaalialan ammattilaisten kokemuksia  
tuen hakemisesta ja sosiaalipalveluiden asiakkuudesta

Katri Talvitie  
Pro gradu -tutkielma  
Sosiaalityö  
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
Lapin yliopisto 2025



**Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta**

**Työn nimi:** Suutarin lapset – sosiaalialan ammattilaisten kokemuksia tuen hakemisesta ja sosiaalipalveluiden asiakkuudesta

**Tekijä:** Katri Talvitie

**Tutkinto-ohjelma/oppiaine:** sosiaalityö

**Työn laji:** Pro gradu -tutkielma

**Sivumäärä:** 110 + 5 liitettä

**Vuosi:** 2025

**TIIVISTELMÄ**

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan sosiaalialan ammattilaisten omia tuen hakemiseen ja sosiaalipalveluiden asiakkuuteen liittyviä kokemuksia. Tavoitteena on ymmärtää, millaisia merkityksiä ammattilaiset antavat omalle asiakkuudelleen ja tuen hakemiselle sekä miten nämä kokemukset vaikuttavat heidän ammatilliseen identiteettiinsä.

Avainkäsitteinä toimivat sosiaalialan ammatillisuus, rooli ja ammatti-identiteetti ja teoreettisina lähtökohtina Erving Goffmanin (1959; 1963; 1967) dramaturginen sosiologia, rooliteoria, kehysanalyysi sekä stigmaa ja kasvotyötä käsittelevät näkökulmat. Tutkimus on laadullinen ja nojaa fenomenologis-hermeneuttiseen lähestymistapaan. Aineisto koostuu 98 sosiaalialan ammattilaisen kyselyvastauksesta. Aineisto analysoitiin kahdessa vaiheessa käyttäen teoriaohjaavaa laadullista sisällönanalyysiä muodostaen keskeiset kokemusteemat (avun saaminen, kohtaaminen, haavoittuvuus ja roolien jännite). Tämän jälkeen sovellettiin Goffmanin kehysanalyysiä jäsentämään aineistosta nousseita tulkintakehyksiä. Sovellettu kehysanalyysi tuotti neljä toisiinsa kietoutuvaa tulkintakehystä: (1) ammattilaisesta asiakkaaksi -kehys, (2) stigman ja paljastumisen pelon kehys, (3) kohtaamaton järjestelmä -kehys ja (4) reflektiivisen oppimisen kehys sekä viides tulkintakehyksiä läpäisevän luottamuksen ja epäluottamuksen metakehyksen. Kehykset rakentavat yhdessä moraalisen prosessin, jossa ammatillinen identiteetti joutuu murrokseen, kohtaa häpeän ja järjestelmän etäisyyden, mutta voi myös muuntaa reflektiivisen oppimisen ja eettisen kasvun kautta.

Tutkimuksella on sekä teoreettinen että käytännöllinen kontribuutio: se laajentaa Goffmanin käsitteiden sovelluskenttää sosiaalialan sisäisiin roolimutoksiin ja tekee näkyväksi ammattilaisten omat asiakkuuskokemukset palvelujärjestelmässä. Sosiaalialan ammattilaisten asiakkuuskokemukset jaavat monia samoja teemoja kuin muiden asiakkaiden kokemukset, mutta niihin erityinen refleksiivinen ja moraalinen ulottuvuus, jossa ammatillinen identiteetti ja henkilökohtainen haavoittuvuus limityivät toisiinsa. Tulokset syventävät ymmärrystä sosiaalialan vuorovaikutuksen eettisestä luonteesta ja osoittavat, että arvokkuuden, osallisuuden ja kuulluksi tuleminen on yhteinen kaikille asiakkaille. Asiakkuus ammattilaisen näkökulmasta näyttäytyy moraalisenä ja identiteettiä koskettavana kokemuksena. Sosiaalialan järjestelmä näytti sekä ylläpitävän että horjuttavan arvokkuutta ja luottamusta. Tuen tarve koettiin samaan aikaan haavoittavana ja ammatti-identiteettiä vahvistavana kokemuksena. Tulokset auttoivat ymmärtämään sitä, miten kuvattujen asiakasroolikokemusten kautta ammattilainen voi löytää työhönsä uudenlaista herkkyyttä, empatiaa ja ymmärrystä auttamisen eettisestä perustasta sekä sosiaalipalveluiden järjestelmän luonteesta.

**Avainsanat:** sosiaalialan ammattilainen, ammatti-identiteetti, roolit, sosiaalipalvelut, asiakkuus, stigma, Goffman, kehysanalyysi, fenomenologia, hermeneutiikka

## SISÄLLYS

|                                                                                       |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>1. JOHDANTO .....</b>                                                              | <b>1</b>   |
| <b>2. TUTKIMUKSEN KÄSITE- JA ILMIÖPERUSTA.....</b>                                    | <b>5</b>   |
| 2.1 SOSIAALIALAN AMMATTILAISUUS, ROOLI JA ASiantuntijuus.....                         | 5          |
| 2.2 AMMATTI-IDENTITEETTI SOSIAALIALALLA.....                                          | 11         |
| 2.3 SOSIAALIPALVELUIDEN ASIAKKUUSKOKEMUKSET .....                                     | 17         |
| <b>3. TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....</b>                                    | <b>23</b>  |
| 2.1 DRAMATURGINEN SOSIOLOGIA JA IDENTITEETTI .....                                    | 23         |
| 2.2 ROOLIT JA ODOTUSTEN HALLINTA .....                                                | 28         |
| 2.3 KEHYKSET, KASVOT JA STIGMA .....                                                  | 30         |
| <b>4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....</b>                                                  | <b>33</b>  |
| 4.1 TUTKIMUKSEN TAVOITE, TEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....                          | 33         |
| 4.2 FENOMENOLOGIS-HERMENEUTTINEN LÄHESTYMISTAPA.....                                  | 35         |
| 4.3 AINEISTONKERUU JA TUTKIMUSJOUKON KUVAUS .....                                     | 38         |
| 4.4 TEORIAOHJAAVA AINEISTON ANALYYSI .....                                            | 43         |
| 4.5 KEHYSANALYYSIN SOVELTAMINEN AINEISTOSSA .....                                     | 48         |
| 4.6 TUTKIMUSEETTISET VALINNAT JA TIETOSUOJA .....                                     | 52         |
| <b>5 SOSIAALIALAN AMMATTILAISTEN ASIAKKUUSKOKEMUKSET .....</b>                        | <b>55</b>  |
| 5.3 AVUN SAAMINEN JA SEN RIITTÄVYYS .....                                             | 56         |
| 5.4 KOHTAAMINEN JA KUULLUKSI TULEMINEN.....                                           | 60         |
| 5.5 AVUN HAKEMISEN TUNTEET JA HAAVOITTUVUUS .....                                     | 66         |
| 5.4 AMMATTILAISROOLIN JA ASIAKKAANA OLEMISEN JÄNNITE.....                             | 72         |
| <b>6 ASIAKKUUSKOKEMUSTEN TULKINTAKEHYKSET .....</b>                                   | <b>77</b>  |
| 6.3 AMMATTILAISESTA ASIAKKAAKSI -KEHYS .....                                          | 78         |
| 6.4 STIGMAN JA PALJASTUMISEN PELON KEHYS .....                                        | 82         |
| 6.5 KOHTAAMATON JÄRJESTELMÄ -KEHYS.....                                               | 87         |
| 6.6 REFLEKTIIVISEN OPPIMISEN KEHYS .....                                              | 91         |
| 6.7 KEHYSTEN VÄLISET JÄNNITTEET JA MORAALINEN JÄRJESTYS .....                         | 95         |
| <b>7 LOPUKSI .....</b>                                                                | <b>99</b>  |
| 7.1 TULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....                                       | 99         |
| 7.2 TUTKIMUKSEN LUOTTAVUUS JA REFLEKTIO.....                                          | 103        |
| <b>LÄHTEET .....</b>                                                                  | <b>111</b> |
| LIITE 1: INFOKIRJE.....                                                               | 122        |
| LIITE 2: KYSELYN RUNKO .....                                                          | 123        |
| LIITE 3: FENOMENOLOGIS-HERMENEUTTINEN TUTKIMUSPERINNE JA GOFFMANIN KEHYSANALYYSI .... | 124        |
| LIITE 4: AINEISTON VIITTEIDEN KATEGORISOINTI ERI TUKIMUOTOIHIN TAI PALVELUIHIN .....  | 124        |
| LIITE 5: TUTKIMUKSESSA MUODOSTETUT KEHYKSET .....                                     | 125        |

## 1. JOHDANTO

Tutkimuksen aiheena on sosiaalialan ammattilaisten omat tuen hakemiseen ja sosiaalipalveluiden asiakkuuteen liittyvät kokemukset. Sanonta *“Suutarin lapsilla ei ole kenkiä”* viittaa siihen, että ammattilainen ei välttämättä hyödynnä omaa osaamistaan omassa lähipiirissään. Tämä ilmiö tunnetaan monissa kulttuureissa eri muodoissa. Englanniksi sanotaan *“The shoemaker’s children go barefoot”* ja espanjaksi *“En casa de herrero, cuchillo de palo”* (sepän talossa on puinen veitsi). Tässä tutkielmassa sanontojen paradoksi toimii lähtökohtana sosiaalialan ammattilaisten kokemusten tarkastelulle. Suomessa on tutkittu sosiaalialan asiakaskokemuksia monestakin eri näkökulmasta (ks. esim. Metteri 2012; Nummela 2011; Syyrilä ym. 2024; Toikko 2016) mutta sosiaalialan ammattilaisten omien kokemusten kohdalla on tutkimusaukko. Sama aukko näyttäisi olevan myös kansainvälisessä tutkimuksessa.

Sosiaalityö perustuu ammatilliseen auttamistyöhön, jonka tavoitteena on tukea ihmisiä elämän erilaisissa haasteissa. Sosiaalialalla työntekijät on koulutettu tukemaan muita vaikeissa elämäntilanteissa ja he tuntevat sekä palvelujärjestelmän rakenteet (Törrönen ym. 2016; Pohjola ym. 2019; Juhila 2018) että auttamistyöhön liittyvät teoriat (Pösö, Mäntysaari & Pohjola 2017). Ammattilaiset eivät kuitenkaan ole immuuneja samoille ongelmille kuin asiakkaansa, vaan voivat kohdata tilanteita, joissa joutuvat itse hakeutumaan sosiaalipalveluiden asiakkaiksi. Meistä kaikki voi kohdata elämänsä aikana esimerkiksi järkyttäviä ja traumaattisia tilanteita tai jonkin tason kriisejä (Hipp 2023), mikä voi johtaa tarpeeseen etsiä apua ja tukea.

Sosiaalialan työ itsessäänkin voi altistaa erilaisille kuormitustekijöille. Sosiaalialan ammattilaiset kohtaavat työssään yhtenäen hyvin vaikeissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita, mikä voi johtaa esimerkiksi myötätuntuupumiseen tai sijaistraumatisoitumiseen (STS). Nämä puolestaan ovat yhteydessä työssä koettuun ahdistukseen ja toimintakyvyn heikkenemiseen. (Armes, Lee, Bride, & Seponski 2020.) Lisäksi työterveyslaitoksen ja Akava Worksin tutkimuksen mukaan jopa puolet sosiaalialan ammattilaisista kohtaa työssään väkivaltaa (Nikunlaakso ym. 2025). Tutkimusten valossa tiedetään, että suora tai välillinen väkivallan kohtaaminen altistavat myös erilaisille mielenterveyden haasteille (Lee ym. 2021; Rudkjoebing ym. 2021). Rantosen (2025) tuoreen väitöstutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöillä onkin muihin ammattiryhmiin verrattuna selvästi kohonnut riski masennus- ja ahdistuneisuushäiriöihin, mielenterveyssyistä johtuviin sairauspoissaoloihin sekä työkyvyttömyyteen. Työstressi selittää osan riskistä, mutta sen taustalla vaikuttavat myös työn emotionaalinen kuormittavuus,

eettiset ristiriidat ja riittämättömät resurssit, jotka heijastuvat suoraan työntekijöiden mielen-terveyteen ja työssä jaksamiseen (Rantonen 2025).

Kun ammattilainen tarvitsee itse sitä tukea ja apua, jota hän koulutuksensa puolesta tarjoaa asiakkaalle, on ammattilaisen siirryttävä tutusta auttajan roolista vieraampaan asiakkaan rooliin. Ammattilaisuuteen ja asiakkuuteen liittyy aina tiettyjä rooleja ja rooliodotuksia (ks. Jokinen 2016). Ammattilainen voi kokea, että asiakasroolissa toimiminen on ristiriidassa hänen aiempien uskomustensa ja ammatillisten periaatteidensa kanssa. Tämä voi johtaa hämmennykseen, itsereflektioon ja jopa identiteetin kriisiytymiseen. Katzin ja Kahnin (1978) roolikontfliktiteoria kuvaa tällaisia jännitteitä rooliodotusten ristiriitoina. Goffmanin (1959) esitys- ja rooliteoria puolestaan osoittaa, että yksilön identiteetti voi horjua, kun hän joutuu esiintymään uudessa roolissa, joka ei vastaa hänen aiempaa asemaansa. Juuri näiden kokemusten ja merkityksenantojen ymmärtäminen on tämän tutkimuksen keskiössä.

Laadullisen tutkimuksen lähestymistapa tässä tutkimuksessa pohjautuu fenomenologis-hermeneuttiseen näkökulmaan, joka korostaa kokemusten merkitysten ymmärtämistä kertojan omasta elämismaailmasta käsin (Laine 2015; Tontti 2002; Gadamer 2004). Tarkoitus ei ole näin ollen selittää ilmiötä kausaalisesti, vaan syventää käsitystä siitä, millaisena asiakkuus ja sen herättämät jännitteet ilmenevät sosiaalialan ammattilaisten kokemuksissa. Keskeisinä käsitteinä ovat sosiaalialan ammattilaisuus, roolit ja ammatti-identiteetti, joiden avulla jäsenen sitä, miten ammattilaisen aseman muutos auttajasta asiakkaaksi kietoutuu sekä yksilön kokemukseen että ammatilliseen minuuttaan määrittäviin odotuksiin ja normeihin. Tutkimusta taustoittavaa näkökulmaa rakennan sosiaalialan asiakkuuskokemuksia koskevan aiemman tutkimustiedon varaan. Teoreettisena viitekehyksenä hyödynnän Erving Goffmanin (1959; 1967; 1974) dramaturgisen sosiologian, rooliteorian ja kehysanalyysin näkökulmia. Goffmanin ajattelun kautta sosiaalialan vuorovaikutus näyttäytyy tilanteisena ja moraalisesti jäsentyvänä toimintana, jossa identiteetti ja ammatillinen asema neuvotellaan jatkuvasti uudelleen.

Tutkimuksen teoreettinen ja käytännöllinen kontribuutio kytkeytyy siihen, että Goffmanin rooli- ja identiteettiteorioita sovelletaan kontekstiin, jossa ammattilaisen ja asiakkaan roolit limittyvät ja haastavat totuttua käsitystä ammatillisesta asemasta. Tavoitteena on syventää ymmärrystä siitä, millaisia merkityksiä ammattilaiset antavat omalle asiakkuudelleen ja miten

nämä kokemukset voivat avata uusia näkökulmia ammatillisuuden, haavoittuvuuden ja palvelujärjestelmän dynamiikkaan. Samalla tutkimus voi rikastaa keskustelua sosiaalialan eettisestä perustasta ja niistä vuorovaikutuksellisista valinnoista, joiden varaan kohtaaminen rakentuu (Hänninen & Poikela 2016).

Valkonen (2018, 15) muistuttaa, että yhteiskuntatieteissä ajatellaan helposti tutkimuksen kuuluvan suurten ja näkyvästi merkittävien ilmiöiden tarkasteluun. Tällainen ajattelu voi kuitenkin olla harhaanjohtavaa, sillä yhteiskunnallisesti merkittävät kysymykset eivät aina ole ilmeisiä tai helposti tunnistettavissa. Juuri pieniltä ja arkisilta vaikuttavat ilmiöt voivat kätkeä sisäänsä monimutkaisia rakenteita ja ylläpitää laajempia yhteiskunnallisia järjestyksiä. Tärkeiden ja vähemmän tärkeiden asioiden rajat voivat paljastua erityisesti siellä, missä ilmiöt ovat huomaamattomia, vaiettuja, kiistanalaisia tai itsestään selviksi oletettuja. Juuri näissä paikoissa yhteisöelämän perustat rakentuvat tai joutuvat vaakalaudalle. Kuten Valkonen (2018, 5). toteaa: *”yhteiskuntatutkimuksen yksi tärkeä tehtävä on kiinnittää huomiota vähäiselle huomiolle jääneisiin teemoihin ja kysymyksenasetteluihin.”*

Koen tämän pätevän myös sosiaalialan ammattilaisten omiin kokemuksiin avun hakemisesta ja sosiaalipalveluiden asiakkuudesta. Uskon ilmiön jääneen katveeseen juuri siksi, että se osaltaan haastaa sosiaalityön roolirakenteita ja ammatillisuuden ideaalia. Kun auttajasta tulee avun hakija, rikkoutuu totuttu asetelma, jossa ammattilainen näyttäytyy tiedon, kontrollin ja ratkaisujen tarjoajana. Tällöin tutkimuksen kohteena ei ole vain yksilön henkilökohtainen kokemus, vaan myös ammatillisen identiteetin, vallan ja haavoittuvuuden risteyskohta. Näiden hetkien kautta voidaan tarkastella, miten syvälle juurtuneet käsitykset auttajasta ja autettavasta muovaavat paitsi yksilön kokemusta, myös koko sosiaalialan kulttuurisia käytäntöjä ja moraalisia rakenteita. Tutkimalla näitä arkisilta ja yksityisiltä vaikuttavia, mutta syvästi yhteiskunnallisia kokemuksia, voidaan nähdä, millaisia implisiittisiä normeja ja rajoja sosiaalialan sisälle on rakentunut, ja samalla avata tilaa keskustelulle ammattilaisuuden inhimillisistä ulottuvuuksista.

*”Vanhoina aikoina kerrottiin tarinoita suutarin lapsista, joilla ei ollut kenkiä, ja papin perheistä, joissa lapset käyttäytyivät huonosti – ne huvittivat kuulijoita. Nykyään kuulemme vastaavia juttuja: lastenlääkäristä, jonka oma lapsi sairastaa riisitautia, tai psykiatrista, joka johtaa lastenohjausklinikkaa mutta on riidoissa henkilökuntansa kanssa. Tai sosiaalityöntekijästä, joka näkee lapset yksilöinä mutta niputtaa opettajat yhdeksi joukoksi. Kun tällainen ristiriita ei aiheuta suurta vahinkoa, tarinat naurattavat – ehkä siksi, että ne ovat täynnä paradoksia ja vetävät mahtavat alas jalustaltaan.”*

Pretzer (1931)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena ei kuitenkaan ole Prezeriin (1931) viitaten vetää sosiaalityöntekijöitä alas jalustaltaan, vaan ennemminkin palauttaa heidät ihmisen mittaisiksi; osaksi samaa inhimillistä todellisuutta, jossa auttaminen ja avun tarve limittyvät. Näin tutkimuksen pyrkimyksenä ei kyseenalaista ammattilaisuutta, vaan laajentaa sen ymmärrystä. Sosiaalialan työntekijä voi olla samaan aikaan sekä vahva että haavoittuva; sekä tietäjä että etsijä. Uskonkin, että juuri tässä risteyskohdassa piilee sosiaalityön eettinen ydin, johon sisältyy kyky kohdata asiakas yhteisestä ihmisyyden tasosta käsin, eikä yläpuolelta.

Tutkielma rakentuu siten, että seuraavassa luvussa 2 jäsennän tutkimuksen ilmiö- ja käsiteperustaa tarkastelemalla sosiaalialan ammattilaisuutta, roolia ja ammatti-identiteettiä ja näihin kietoutuvaa asiantuntijuutta sekä aiempaa tutkimusta sosiaalipalveluiden asiakkuuskokemuksista yleisesti. Luvussa 3 syvennän tutkimuksen teoreettista viitekehystä Goffmanin ajatteluun identiteetistä, rooleista ja vuorovaikutuksen jäsentämisestä. Nämä luvut rakentavat yhdessä sen käsitteellisen ja analyyttisen viitekehysten, jonka avulla ammattilaisten omia asiakkuuskokemuksia voidaan tulkita osana sosiaalialan rooleja, identiteettiä ja vuorovaikutuksen dynamiikkaa.

Siirryttäessä tutkimuksen toteutukseen esittelen luvussa 4 ensin tutkimustehtävän ja sitä tarkentavat tutkimuskysymykset, joiden varaan tutkimusasetelma on rakentunut. Tämän jälkeen kuvaan lähestymistapana käytettyä fenomenologis-hermeneuttista perinnettä, joka valintana suuntaa tutkimuksen tarkastelemaan todellisuutta kokijoiden näkökulmasta ja antaa myös näin ollen tiedolle ja sen tuottamiselle tulkinnalliset rajat. Avaan luvussa lisäksi tutkimuksen käytännön toteutusta esittelemällä aineistonkeruuta ja analyysin etenemistä sekä kuvaan saadun aineiston ja valitun vastaajajoukon. Luvun lopussa tarkastelen vielä tutkimuseettisiä ratkaisuja ja tietosuojaan liittyviä valintoja, jotka ovat olleet osa tutkimuksen toteutusta.

Tutkielman tulokset esittelen luvuissa 5 ja 6. Luvussa 5 kuvaan sosiaalialan ammattilaisten asiakkuuskokemukset neljän teeman kautta ja luvussa 6 tarkastelen näitä tuloksia viiden tulkintakehysten avulla Goffmanin viitekehystä hyödyntäen. Tutkimuksen tulokset valottavat, millaisissa moraalisisissa ja emotionaalisissa jännitteissä ammattilaisen oma asiakkuus rakentuu ja miten nämä kokemukset kytkeytyvät ammatilliseen identiteettiin ja palvelujärjestelmän kohtaamisiin. Tutkielma päättyy lukuun 7, jossa kokoon yhteen johtopäätöksiä, arvioin tutkimuksen luotettavuutta sekä pohdin tulosten merkitystä sosiaalialan ammatillisuuden ja palvelujärjestelmän näkökulmasta.

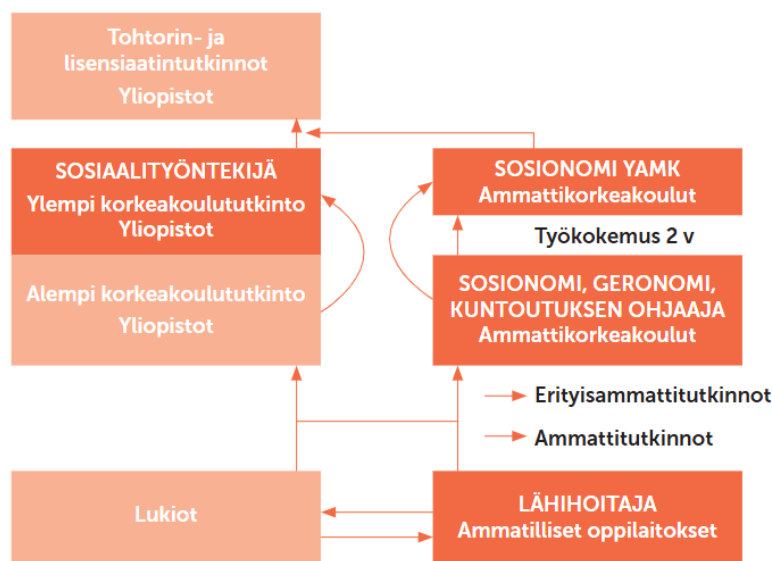
## 2. TUTKIMUKSEN KÄSITE- JA ILMIÖPERUSTA

### 2.1 Sosiaalialan ammattilaisuus, rooli ja asiantuntijuus

Sosiaalialan ammattilaisuuden, roolien ja ammatti-identiteetin käsitteiden yhteinen tarkastelu mahdollistaa sen ymmärtämisen, miten sosiaalialan työntekijä ensinnäkin ymmärtää itseään, tehtävänsä ja paikkaansa ammatillisessa konteksti sekä toisekseen, millaisia jännitteitä tai uudelleenmäärittelyjä ammattilaisen identiteettiin voi liittyä tilanteissa, joissa hänen asemansa muuttuu auttajasta asiakkaaksi (vrt. Goffman 1974; Hänninen 2019). Samalla käsitteistö auttaa ymmärtämään, miten tällaiset kokemukset voivat haastaa ja rikastaa sosiaalialan rakenteita, arvopohjaa ja ammatillisen toimijuuden inhimillisyyttä.

Tässä alaluvussa avattavat käsitteet ammattilaisuus ja rooli kuvaavat sosiaalisen toiminnan rakenteellisia ulottuvuuksia, kun taas seuraavassa alaluvussa ammatti-identiteetin käsite edellyttää erillistä tarkastelua yksilön kokemuksellisen ja merkityksellisen minäsuhteen näkökulmasta. Roolin käsite auttaa myös tarkastelemaan sitä, miten yksilö toimii ja esittäytyy sosiaalisissa tilanteissa ja ammatti-identiteetti kuvaa syvempää kuulumisen ja samaistumisen kokemusta suhteessa omaan ammattikuntaan ja sen arvoihin (ks. Goffman 1959; Fine & Manning 2003). Sosiaalialan ammattilaisuus puolestaan toimii kontekstina, jossa nämä ulottuvuudet konkretisoituvat asiantuntijuuden, eettisten periaatteiden ja vuorovaikutuksen käytäntöjen kautta (vrt. Banks 2012). Näen tärkeänä käsitellä myös asiantuntijuutta osana ammattilaisuutta, sillä se liittyy niihin odotuksiin ja normatiivisiin kehyksiin, jotka muovaavat ammattilaisen toimijuutta ja asemaa sekä auttajan että asiakkaan rooleissa (ks. Vaininen 2011).

Asiantuntijuuteen kytkeytyy vahvasti koulutuksellinen näkökulma. Sosiaalialalle valmistuu osajia kolmelta koulutustasolta; ammatillisesta koulutuksesta, ammattikorkeakoulusta ja yliopistosta (ks. kuvio 1). Kukin koulutusmuoto tuottaa erilaista, toisiaan täydentävää osaamista asiakkaiden hyvinvoinnin, osallisuuden ja arjen tuen vahvistamiseen (Opetushallitus 2024; Talentia 2023). Kiteytettynä sosiaalialan ammattilainen on henkilö, jolla on sosiaalialalle soveltuva koulutus ja joka työskentelee ihmisten hyvinvointia, osallisuutta ja arjessa selviytymistä edistävissä tehtävissä sosiaalihuollon palveluissa tai muissa sosiaalialan toimintaympäristöissä (Talentia 2023).



**Kuvio 1: Sosiaalialan ammatillaiset koulutusasteittain (Lähteestä: Raatikainen ym. 2020, 12)**

Ammattikoulun sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tuottaa sosiaalialalle osaajia, joilla on valmiudet asiakkaiden perustarpeiden tukemiseen, vuorovaikutukseen, osallisuuden edistämiseen ja hyvinvoinnin käytännönläheiseen tukemiseen erilaisissa elämäntilanteissa (Opetushallitus 2024). Sosiaalialalla korkeakoulutettuihin puolestaan kuuluvat sekä ammattikorkeakoulusta että yliopistosta valmistuneet ammatillaiset. Ammattikorkeakoulututkintoja sosiaalialalla ovat muun muassa sosionomi (AMK), geronomi (AMK) ja kuntoutuksen ohjaaja (AMK). Näiden tutkintojen suorittanut voi kahden vuoden soveltuvan työkokemuksen jälkeen hakeutua suorittamaan alan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (YAMK). (ks. Talentia 2024; Raatikainen ym. 2020, 14.) Lisäksi yliopistot tuottavat sosiaalialalle syvällisen yhteiskunnallisen ymmärryksen ja tutkimusperustaisen osaamisen omaavia asiantuntijoita, kuten sosiaalityöntekijöitä, joiden tehtävänä on Juhilan & Hallin (2016) määritelmän mukaan analysoida, kehittää ja johtaa sosiaalipalveluja sekä toimia rakenteellisen muutoksen edistäjinä yksilöiden, yhteisöjen ja yhteiskunnan tasolla. Raatikaisen ym. (2020) mukaan sosiaalityö ymmärretään niin professioksi kuin oppialaksi ja yhteiskunnalliseksi toimintajärjestelmäksi, joka koostuu tutkimuksesta, koulutuksesta ja käytännön sosiaalityöstä sekä näiden keskinäisestä vuorovaikutuksesta.

Koulutustasosta riippumatta, asiantuntijuuden ja tätä kautta myös sosiaalialan ammattilaisen identiteetin ytimessä on jonkinlaisen ”sosiaalisen asiantuntemus”. Osaaminen sosiaalialalla määritellään laaja-alaisena ja moniulotteisena kokonaisuutena, joka on yhdistelmä

tietoa, taitoa, arvoja, kokemusta ja reflektiivistä ymmärrystä ja jonka avulla ammattilainen kykenee toimimaan tarkoituksenmukaisesti ja eettisesti monimutkaisissa sosiaalisissa tilanteissa (Raatikainen 2020, 15). Vaininen (2011) lisää, että sosiaalinen osaaminen sosiaalityössä rakentuu vuorovaikutukseen ja yhteiskunnalliseen kontekstiin. Vaininen (2011) jakaa sosiaalisen osaamisen koostumisen kuuteen osa-alueeseen: henkilökohtaisiin vuorovaikutustaitoihin, sosiaalisten teorioiden tuntemukseen, sosiaalisten ongelmien kokonaisvaltaisesta ymmärrykseen, yhteiskunnallisen tiedon soveltamiseen, sosiaalisten oikeuksien puolustamiseen sekä palvelujärjestelmän kehittämiseen. Näitä taitoja ei kuitenkaan aina tunnisteta yhteisesti jaettuina vaan pikemminkin sosiaalityön erityisosaamisena.

Ammatillisena toimintakenttänä sosiaaliala ja sosiaalityö edellyttävät jatkuvaa osaamisen kehittämistä, koska yhteiskunta muuttuu jatkuvasti ja työ perustuu juuri yhteiskunnallisten ilmiöiden, kuten monikulttuurisuuden ja yhteisöllisten prosessien, ymmärtämiseen (Brady 2017, 2; Leppänen 2021, 125). Tulevaisuuden osaamiselta edellytetäänkin Raatikaisen ym. (2020, 14) mukaan yhä enemmän monialaisuutta, luovaa ajattelua, sosiaalista älykkyyttä, kulttuurien välistä sensitiivisyyttä ja kykyä toimia virtuaalisissa yhteistyöympäristöissä. Myös empatia sekä taito kohdata ja ratkaista ihmisten arjen haasteita korostuvat tulevaisuuden keskeisinä valmiuksina. Lisäksi tärkeänä nähdään eri alojen ja työpaikkojen rajat ylittävän yhteistyön ja verkostoitumisen monipuolinen edistäminen.

Sosiaalialan ammattilaisten jatkuva osaamisen kehittäminen kietoutuu myös heidän työsäänsä omaksumiinsa rooleihin, joissa osaaminen, vastuu ja ammatilliset odotukset konkretisoituvat vuorovaikutuksen ja arjen käytäntöjen tasolla (vrt. Katz & Kahn 1978; Goffman 1959). Vaininen (2011, 46) esittelee *toimintaroolin* käsitteen kuvaamaan sosiaalityöntekijän käytännön työtä konkreettisenä ja arjessa toistuvana tekemisenä. Hän perustaa käsitteensä yleiseen rooliteoriaan, jonka mukaan rooleihin liittyy odotuksia, velvollisuuksia ja vastuita. Toimintarooli toimii välineenä jäsentää sosiaalityön monimuotoisuutta ja ammatillista käytäntöä erityisesti niissä tilanteissa, joissa viranomais- ja asiakastyön suhteet konkretisoituvat. Tämän käsitteen avulla voidaan siis tarkastella sosiaalialan ammattilaisten työtä toistuvien toimintatapojen ja ammatillisten roolien näkökulmasta.

Bergerin ja Luckmannin (1967) ajattelussa asiantuntijuus rakentuu instituutioihin kertyneestä tiedosta, jota ylläpidetään ja ilmaistaan roolien kautta. Yksilön kokemus maailmasta kietou-

tuu näihin rakenteisiin juuri roolien välityksellä ja instituutiot tulevat osaksi yksilön todellisuutta hänen toimiessaan erilaisissa ammatillisissa positioissa. Näin esimerkiksi sosiaalityön institutionaalinen rakenne ei ole vain abstrakti järjestelmä, vaan se toteutuu ja saa merkityksensä sosiaalityöntekijöiden arjen käytännöissä ja roolien toistuvassa toteuttamisessa. (Vaininen 2011, 43.)

Sosiaalisen osaamisen kannalta roolien käyttö ei kuitenkaan ole yksiselitteistä, vaan se riippuu toimintaympäristöjen käytännöistä ja ammattilaisten välisistä suhteista (O’Leary 2013, 135). Vaininen (2011) tuo esiin, että moniammatillisissa työympäristöissä osaamisalueet voivat olla myös kilpailun kohteena, erityisesti sosiaalityöntekijöiden ja terveydenhoitajien välillä. Samalla kuitenkin korostuu tarve osaamisen jakamiseen ja yhteistyöhön, mikä voi vahvistaa asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista. Tutkimusten mukaan sosiaalista osaamista ei kuitenkaan aina hyödynnetä täysimääräisesti, erityisesti yhteistyön ja rakenteellisen sosiaalityön osalta. Tämä osoittaa, että sosiaalinen asiantuntijuus määrittyy edelleen pääasiassa yksilö- ja perhetyön konteksteissa, eikä kaikkia osaamisen ulottuvuuksia kyetä organisaatiomalleissa hyödyntämään. (Vaininen 2011, 257–262.)

Eri toimintaympäristöissä ja palvelukonteksteissa sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan tehtävät voivat siis limittyä, täydentää toisiaan tai näyttäytyä jopa keinotekoisina rajauksina (vrt. Banks 2012; Payne 2020). Roolien päällekkäisyys heijastaa myös sosiaalialan moniammatillista luonnetta, jossa työntekijät toimivat samanaikaisesti useilla kentillä; hallinnollisina asiantuntijoina, käytännön tukijoina ja eettisinä toimijoina (ks. Dominelli 2002). Näen, että tämä tekee työn ja vastuiden rajaamisesta dynaamisen prosessin, jota tulisi ohjata sekä organisaation rakenteet että asiakkaiden tarpeet. Sosiaalialan ammattilaisen roolit rakentuvat monitasoisesta asiantuntijuudesta, joka muotoutuu työn vaatimusten, ammatillisten odotusten ja koulutuksen antamien valmiuksien kautta. Koulutuspohja määrittää roolien painotuksia ja tehtäväkenttää, mutta osaamisen tulisi toimia yhteisenä perustana, josta ammatillinen toimijuus saa suuntansa.

Vainisen (2011) mukaan sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuus rakentuu moninaisten toimintaroolien ja tiedon lähteiden varaan, mikä mahdollistaa heidän asemansa vahvoina sosiaalisen tiedon ja yhteiskunnallisen muutoksen asiantuntijoina. Sosiaalityöntekijän roolissa korostuu kyky tarkastella yksilön, perheen ja yhteisön tilannetta suhteessa taloudellisiin, poliittisiin ja

sosiaalisiin rakenteisiin sekä vaikuttaa hyvinvointipoliittiseen päätöksentekoon. Sosiaalihjaajan rooli puolestaan painottuu käytännönläheiseen rinnalla kulkemiseen ja arjen tukemiseen, jossa asiantuntijuus ilmenee vuorovaikutuksessa ja asiakkaan toimijuuden vahvistamisessa. (vrt. Raatikainen ym. 2020). Molempien ammattiryhmien työhön sisältyy reflektiivinen ja kriittinen näkökulma, joka heijastaa nykyaikaista, eettiseen harkintaan ja arviointiin perustuvaa asiantuntijuutta sosiaaalialalla.

Sosiaaalialan ammattilaisen rooleja voidaan hahmottaa myös sosiaalihuoltolain (1301/2014) määrittelemien sosiaalityön ja sosiaalihjauksen tehtävien kautta. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalityön ja sosiaalihjauksen tulisi erota toisistaan sekä sisällöllisesti että tavoitteellisesti, mikä tarjoaa pohjan myös sosiaalityöntekijän ja sosiaalihjaajan asiantuntijuuden erottelulle. Sosiaalityö (15 §) määritellään asiakas- ja asiantuntijatyöksi, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeisiin vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan kokonaisuuden toteutumista ja vaikuttavuutta. Tämä kuvaa sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta erityisesti kokonaisuuksien hallinnan, palveluiden yhteensovittamisen, arvioinnin ja muutokseen tähtäävän työotteen näkökulmasta. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus liittyy siten laajempien rakenteellisten ja yksilöllisten tarpeiden tunnistamiseen sekä niiden yhteensovittamiseen yhteiskunnallisessa ja hyvinvointipoliittisessa kehyksessä.

Sosiaalihjaus (16 §) puolestaan määritellään yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontana, ohjauksena ja tukena palvelujen käytössä sekä yhteistyönä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Ihannetilanteessa roolit täydentävät toisiaan, mutta eroavat painopisteiltään vastuissa ja toimintakonteksteissa. Sosiaaalialan ammattilaisten sisällä roolien ymmärtäminen on tärkeää niin työnjaollisesti kuin lakisääteisestikin tarkasteluna. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 46 § mukaan vain laillistettu sosiaalityöntekijä voi tehdä vaativia sosiaalityön päätöksiä, kuten lastensuojelupäätöksiä tai asiakassuunnitelman laadintaa monialaista yhteistyötä edellyttävissä tilanteissa. Ammattinimikkeisiin perustuvien roolien välinen työnjako tulisi rakentua koulutuksen, tehtävän vaativuuden ja juridisen vastuun perusteella.

Katz ja Kahn (1978) kuvaavat roolia "järjestelmän toiminnallisena yksikkönä", jossa roolia kannatteleva yksilö toimii vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Heidän mukaansa roolit ovat organisaation tuottamia odotuksia yksilön käyttäytymiselle, ja nämä odotukset voivat joutua

ristiriitaan muiden rooliodotusten kanssa. Esimerkiksi sosiaalityöntekijä voi kokea rooliristiriitaa, jos hänen tulee samanaikaisesti toteuttaa asiakkaan luottamukseen perustuvaa vuorovaikutusta ja viranomaistehtäväänsä, joka vaatii kontrollia tai rajoittavia päätöksiä. Forssénin (1997, 161–162) mukaan kontrolli ja tuki ovat keskeisin sanapari esimerkiksi lastensuojelussa mutta sama mekanismi pätee myös muissa sosiaalipalveluissa. Sosiaalialan työ on kuitenkin vahvasti rooliperustaista, sillä ammattilaisilta odotetaan sekä institutionaalisten normien että asiakkaiden tarpeiden mukaisia toimintoja, käyttäytymistä ja asenteita. Rooli ei ole vain tehtävä, vaan siihen sisältyy joukko sosiaalisia odotuksia, jotka ohjaavat yksilön toimintaa tietyssä asemassa (Biddle, 1986).

Rooliristiriidat voivat ilmetä myös silloin, kun yksilö joutuu täyttämään kaksi tai useampaa toisilleen vastakkaista roolia samanaikaisesti tai peräkkäin (Katz & Kahn, 1978). Sosiaalialan kontekstissa erityisen jännittynyt asetelma syntyy silloin, kun ammattilainen siirtyy asiantuntijaroolista asiakkaan rooliin. Tämä siirtymä tuo mukanaan liminaalisen tilan, jossa vanha rooli ei ole enää täysin voimassa eikä uusi rooli ole vielä vakiintunut; tila, jossa identiteetti on alttiina muutokselle ja epävarmuudelle (Turner, 1969). Kognitiivinen dissonanssi eli tunne ristiriidasta yksilön uskomusten ja käyttäytymisen välillä, voi olla merkittävä osa tätä siirtymää. Kun ammattilainen kohtaa tilanteen, jossa hän ei enää ole auttaja vaan avun tarvitsija, voi tämä olla vastoin hänen sisäistettyä ammatillista identiteettiään. Tämä voi johtaa häpeään, epävarmuuteen ja tarpeeseen neuvotella itsensä uudelleen suhteessa ympäristöön ja omaan historiaan. Katzin ja Kahnin (1978) mallissa rooliristiriitoja on mahdollista jäsentää kahdella tasolla: roolien sisäisillä jännitteillä (esimerkiksi odotukset työn tehokkuudesta vs. empaattisuudesta) ja roolien välillä tapahtuvilla ristiriidoilla (esimerkiksi työntekijä vs. asiakas). Sosiaalialan asiakkuutta kokeneen ammattilaisen tilanne kytkeytyy erityisesti jälkimmäiseen: asiakasrooli haastaa syvästi aiempaa roolia asiantuntijana ja tuo esiin ristiriidan omien ja toisten odotusten välillä.

Rooli ja identiteetti nähdään usein yhteydessä toisiinsa. Lassander (2024) jäsentää roolin ja identiteetin eroa siten, että rooli nähdään usein asemana yhteisössä, perheessä tai tietyssä sosiaalisessa porukassa ja se tulee jollain tavalla ulkopuolelta. Identiteetti puolestaan on enemmän sitä, miten ihminen määrittelee itsensä, millaisena ihmisenä hän itsensä näkee ja miten hän kokee esimerkiksi omat ominaisuutensa, arvonsa, uskomuksensa ja sukupuolensa. Kokemukseen vaikuttaa myös se, minkälainen kulttuurinen perintö henkilöllä on.

Erityisesti sosiaalialalla ammatillinen identiteetti rakentuu vuorovaikutuksessa koulutuksen, työn ja henkilökohtaisten elämäkokemusten kanssa, eikä sen ja yksityisen minuuden väliin voi vetää jyrkkää rajaa. Näin roolit ja identiteetti eivät ole toisistaan irrallisia käsitteitä, vaan ne rakentavat toisiaan jatkuvassa liikkeessä. Kaikki, mitä ihminen kokee, virtaa hänen lävitseen ja muovaa sekä persoonallisuutta että tapaa hahmottaa oma paikka maailmassa. (ks. Goffman 1959; 1967; Berger & Luckmann 1967; Fadjukoff & Salmela-Aro 2020.)

Tässä identiteettityössä Goffmanin (1963, 1974) käsitteet, kuten "front stage" ja "back stage", auttavat ymmärtämään, miten sosiaalialan ammattilainen pyrkii hallitsemaan vaikutelmaa itsestään eri näyttämöillä. Ammattilaisen siirtyminen asiakasrooliin voi tuntua siirtymältä etunäyttämöltä kulissien taakse, paikkaan, jossa yksityisyys, haavoittuvuus ja kontrollin menetys korostuvat. Tällaiset tilanteet eivät kuitenkaan ole vain yksilöllisiä, vaan kytkeytyvät myös rakenteellisiin tekijöihin. Rakenteellinen stigma (Pryor & Reeder, 2011) voi vaikuttaa siihen, millä tavoin ammattilaiset kokevat oikeutuksensa hakea apua ja miten he arvelevat työyhteisön tai yhteiskunnan suhtautuvan heidän avunhakemiseensa. Samalla itse-stigma voi johtaa sisäiseen konfliktitilaan, jossa avun hakeminen tulkitaan ammatilliseksi epäonnistumiseksi tai heikkoudeksi.

## **2.2 Ammatti-identiteetti sosiaalialalla**

Ammatillinen identiteetti muodostaa perustan sille, miten sosiaalialan ammattilainen ymmärtää itsensä, työnsä merkityksen ja paikkansa työyhteisössä ja myös yhteiskunnassa. Identiteetti ei kuitenkaan elä tyhjiössä, vaan se ilmentyy konkreettisesti niissä rooleissa, joita ammattilainen ottaa eri tilanteissa. Roolit ovat väyliä, joiden kautta identiteetti näkyy ulospäin toiminnassa ja vuorovaikutuksessa, mutta samalla ne haastavat ja muovaavat identiteettiä vastaamaan työn moninaisia odotuksia. (ks. Lassander 2024.) Tutkielmassa ammatti-identiteetti toimii kattokäsitteenä, joka rakentuu muun muassa roolien kautta ja voi joutua koetukselle tilanteissa, joissa ammattilainen siirtyy auttajasta tuen tarvitsijaksi.

Fadjukoffin ja Salmela-Aron (2020, 210) mukaan identiteetin käsitteen määrittely on kirjavaa sekä eri tieteenalojen välillä että niiden sisällä. Käsitteen psykologinen näkökulma keskittyy yksilön identiteettiprosessiin, jossa muodostuu persoonallinen identiteetti ja jota kautta teh-

dään elämänvalintoja. Psykologi James E. Marcia (1993) on määritellyt identiteetin yksilön sisäiseksi rakenteeksi, joka sisältää sekä sen tavan, jolla hän käsittelee kokemuksiaan mutta myös sen, mitä asioita ja kokemuksia hän pitää itselleen tärkeinä (Fadjukoff, Pulkkinen & Kokko 2020, 212). Yhteiskunnallinen ja kulttuurinen identiteetin näkökulma puolestaan tarkastelee yleisemmin ihmisten arvoja, näkemyksiä ja samastumiskohteita eli sosiaalista identiteettiä väestön näkökulmasta (Fadjukoffin & Salmela-Aro 2020, 210).

Castellsin (2010, luku 1) mukaan identiteetti on sosiaalisen toimijan rakentama merkityksen tuottamisen prosessi, joka perustuu yhteen tai useampaan kulttuuriseen piirteeseen, jolle annetaan etusija muihin merkityksen lähteisiin nähden. Identiteetti syntyy yksilön tai ryhmän omakohtaisessa prosessissa, jossa nämä piirteet sisäistetään ja niiden ympärille rakennetaan oma merkityksellinen ymmärrys. Vaikka yksilöllä voi olla useita identiteettejä samanaikaisesti, niiden välillä vallitseva jännite ja ristiriitaisuus voi aiheuttaa stressiä niin itsen hahmottamisessa kuin sosiaalisessa toiminnassa. Norrisin (2011, Luku 1) mukaan identiteetti onkin monitasoinen, tilannesidonnainen ja jatkuvasti muuttuva, ja sitä tuotetaan sekä verbaalisin että ei-verbaalisin keinoin jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa. Myös Fadjukoff ja Salmela-Aro (2020, 210–211) korostavat, että identiteetti on elämäntilanteiden, kuten työn, parisuhteen ja vanhemmuuden kanssa. Yhtä kaikki, identiteettiprosessi vaikuttaa merkittävästi yksilön hyvinvointiin ja valintojen tekemiseen (ks. Stets & Burke 2000).

Sisäisen rakenteen ja sosiaalisen prosessin lisäksi identiteettiä voidaan tarkastella eri konteksteista tai rooleista käsin (ks. edellinen luku). Yksi keskeinen rooli on työntekijän rooli, johon ammatti-identiteetti kytkeytyy. Vaikka sosiologit ja psykologit ovat tarkastelleet yksilön minäkuvan eri puolia jo yli sadan vuoden ajan, ovat organisaatiotutkijat kiinnittäneet siihen huomiota vasta suhteellisen hiljattain (Miscenko & Day 2016, 215–216). Ammatti-identiteetti tarkoittaa Miscenkon ja Dayn (2016, 216) mukaan sitä, miten ihminen ymmärtää ja kokee itsensä suhteessa omaan työhönsä ja ammattiinsa. Se muodostuu yksilön persoonallisten piirteiden, työtehtävien, työympäristön ja kokemusten vuorovaikutuksessa. Ammatti-identiteetti muovautuu esimerkiksi työn sisällön, roolien tai elämäntilanteiden myötä. Lehto-Lundén ja Salovaara (2016, osa II) summaakin, että ammatti-identiteetti voidaan ymmärtää laajasti yksilön käsityksenä itsestään ammatillisessa roolissa, ja tämä käsitys rakentuu hänen elämäntarinansa pohjalta. Se kattaa kokonaisuutena sen, miten henkilö hahmottaa suhteensa omaan

ammattitaitoisuuteensa ja työhönsä sekä miten hän kokee työn merkityksen elämässään, millaisena hän haluaa kehittyä ammatissaan ja työssään ja millaisia tavoitteita hän itselleen asettaa. Ammatti-identiteetissä yhdistyvät sekä omakuva että työhön liittyvät käsitykset, arvot, ihanteet ja sitoumukset.

Sosiaalisesta ulottuvuudesta kertoo myös se, että ammatti-identiteetti ei ole vain rooli tai tehtävä, vaan dynaaminen, emotionaalinen ja suhteissa rakentuva kokemus. McBainin ja Parinsonin (2017) mukaan identiteetti kehittyy ennen kaikkea vuorovaikutuksessa työyhteisön, työtehtävien ja henkilökohtaisten tunteiden kautta. Tärkeässä roolissa ovat ystävyudet, tunteiden ilmaisu, tuen saaminen sekä kokemus merkityksellisyydestä. Työyhteisö toimii peilinä, jonka kautta yksilö voi tarkastella ja vahvistaa ammatillista identiteettiään. Jos työyhteisö hyväksyy ja tukee yksilön näkemystä itsestään, identiteetti vakiintuu ja vahvistuu. Jos taas työyhteisö hylkää tai haastaa sen, voi seurata epävarmuutta tai identiteettikriisi. (McBain & Parinson 2017, 208–209.) Kaiken kaikkiaan ammatti-identiteetin kehittyminen on pitkä prosessi, jossa yksityinen, henkilökohtainen ja ammatillinen taso kytkeytyvät toisiinsa. (Björktomta & Tham 2024, 2859–2860).

Sosiaalialan asiantuntijuus rakentuu kyvystä tunnistaa yhteiskunnallisia ilmiöitä asiakkaiden kertomusten ja omien kokemusten perusteella. Asiantuntijuutta tarvitaan erityisesti asiakkaan kohtaamisessa, ongelman puheeksi otossa ja palveluihin ohjaamisessa. Se ei ole yksittäisen työntekijän varassa, vaan perustuu myös kollegoiden ja muiden ammattilaisten osaamisen hyödyntämiseen yhteistyössä. (ks. Järvinen-Tassopoulos & Kesänen 2020.) Forenzan ja Eckertin (2017, 24) mukaan sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti rakentuu vuorovaikutuksessa käytännön työn, arvojen, ympäristön ja kollegoiden kanssa. Tässä voidaan tunnistaa kolme keskeistä osa-aluetta, jotka vaikuttavat kokeneiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin ammatti-identiteetin rakentumisesta. Näitä osa-alueita olivat sosiaalityön konteksti, ammatilliset urapolut ja ulkoiset vaikutteet. Näihin liittyvät teemat ja alateemat kuvaavat sosiaalityöntekijöiden jaettuja arvoja, ammatillisia motiiveja, käytännön haasteita sekä tukiverkoston ja politiikan merkitystä ammatilliselle identiteetille.

Vahvalla ammatti-identiteetillä on myös huomattu olevan yhteys työn mielekkyyteen, tyytyväisyyteen ja saavutuksen tunteisiin (Miscenkon & Day 2016, 216). Heikkisen (2008, 80) mukaan sosiaalityöntekijän ammatillinen identiteetti rakentuu hänen omista näkemyksistään ja koke-

muksistaan suhteessa omaan työhönsä ja asiantuntijuuteensa. Työn merkityksellisyyden kokeminen ja aito kiinnostus alaa kohtaan ovat keskeisiä edellytyksiä sille, että identiteettiä voi hyödyntää arjen työssä.

Koska ammatti-identiteettiin keskeisenä tekijänä vaikuttaa käytännön työ, on hyvä tarkastella myös sitä, minkä asian tai ilmiön asiantuntija sosiaalityöntekijä tai sosiaalialan ammattilainen on, kuten jo aikaisemmin on tehty. Sosiologi Anthony Giddensin (1995, 119) mukaan asiantuntijuus perustuu lähtökohtaisesti tiedolliseen epätasapainoon asiantuntijan ja maallikon välillä. Asiantuntijalla on erityistä tietoa tai taitoa, jota muilla ei ole, ja hän kykenee myös jakamaan ja osoittamaan tätä osaamistaan muille. Tämän vuoksi asiantuntijaa pidetään kyseisessä asiassa myös tietynlaisena auktoriteettina. Koska sosiaalialan ammattilaiset saavat työssään ensikäden kokemuksellista tietoa erilaisista yhteiskunnallisista ongelmista, voidaan heidän katsoa kehittyvän tässä asiassa asiantuntijoina (Pohjola 2011, 215). Lisäksi asiantuntijuuteen kuulu Pohjolan (2007, 13) mukaan kyky yhdistää useita tietoperustoja yhdeksi kokonaiskuvaksi, jolloin tiedon rakentuminen kytkeytyy niin olosuhdetietoon kuin toimintayhteyksiin. Tieto siis rakentuu osana aikaa, paikkaa, kulttuuria, yhteisöjä sekä vuorovaikutusta. Sosiaalityön onkin historiansa suurimmassa murroksessa niin toimintaympäristöjen, yhteiskunnallisten rakenteiden, valtasuhteiden, arvojen, ideologioiden, kulttuurien ja elämäntapojen uudelleen jäsentyessä (Pohjola, Kemppainen, Niskala & Peronius 2019).

Tieto rakentuu myös suhteessa niihin teorioihin, joista käsin yhteiskuntatieteitä ja tarkemmin sosiaalityötä tai sosiaalialan työtä ymmärretään. Mäntysaaren, Pohjolan ja Pösön (2017) mukaan suomenalaisessa sosiaalityössä teoriakeskustelua on käyty satunnaisesti tai keskittyen yksittäisiin näkökulmiin. Tähän pohdintaan on liittynyt myös kysymys siitä, mihin teoreettisiin lähtökohtiin sosiaalisen ymmärtäminen perustuu ja miten sosiaalityössä ymmärretään todellisuutta koskevan tiedon luonnetta. Asiantuntijuuden voisikin luonnehtia rakentuvan sekä yhteiskunnallisen teoria- ja tutkimustiedon sekä käytännön kokemusten vuoropuheluna, jota Mäntysaari ym. (2017) luonnehtivat joustavaksi ja dynaamiseksi teoriaverkostoksi, jossa teoria muotoutuu uudelleen sen kriittisen tarkastelun ja käytännön sovellutusten kautta.

Ammatillisen kasvun kannalta on olennaista, että sosiaalityöntekijä tunnistaa omat vahvuutensa ja osaamisalueensa, osaa arvioida niitä kriittisesti sekä on valmis kehittämään itseään jatkuvasti. Tähän kuuluu myös valmius tehdä yhteistyötä ja hyödyntää muiden asiantuntijoi-

den osaamista. Tietoperustan vahvistaminen puolestaan edellyttää jatkuvaa kouluttautumista sekä kykyä siirtää teoreettista tietoa käytännön tilanteisiin. Ammatillinen asiantuntijuus ei ole staattinen tila, vaan se kehittyy oppimisen, kokeilun ja uuden omaksumisen kautta. (Heikkinen 2008, 80–86.)

Karvinen (1996, 57–59) nostaa esiin reflektiivisen asiantuntijuuden sosiaalityön keskeisenä osana. Hänen mukaansa reflektiivinen ammattilainen tarkastelee kriittisesti omaa asemaansa ja rooliaan sekä ammatillisen käytännön rakentajana että sen toteuttajana. Tämä reflektio ei rajoitu vain asiakkaan kohtaamiseen ja tämän lähtökohtien ymmärtämiseen, vaan se liittyy olennaisesti myös ammatillisen identiteetin kehittämiseen ja vahvistamiseen. Reflektion avulla sosiaalityöntekijä voi kehittää suhdettaan tiedon ja toiminnan taustalla vaikuttaviin tekijöihin sekä lähestyä työtään tutkivalla ja kyseenalaistavalla asenteella. Jotta sosiaalityöntekijä voisi toimia asiantuntijana, hänen on Karvisen (1996) mukaan oltava tietoinen omista ihmiskäsityksistään, arvoistaan, asenteistaan sekä siitä, miten hänen omat kokemuksensa ja tunteensa vaikuttavat hänen työskentelynsä.

Tällainen tietoisuus edellyttää paitsi kykyä, myös tilaa reflektiolle osana arjen työskentelyä. Reflektion kohteena on näin ollen sekä oma työn suorittaminen ja sen laatu että laajemmin oma ammatillinen toiminta, sen lähtökohdat ja taustaoletukset. Karvinen (1996, 61–62) painottaa, että reflektiivisyyden tavoitteena on oman työn ja ajattelun kriittinen tarkastelu yhteiskunnallisessa kontekstissa sekä niiden kehittäminen muuttuvien olosuhteiden ja ammatillisten vaatimusten mukaisesti. Cooper (2011, Luku 3) näkeekin reflektiivisyyden avaimena siihen, että sosiaalialan ammattilainen pystyy säilyttämään ammatillisen identiteettinsä, vaikka työ tapahtuu epäselvyyden ja vallan rakenteiden kentällä. Reflektiivisyys auttaa tiedostamaan vallankäytön muotoja ja mahdollistaa ammatillisen toimimisen eettisesti haastavissa tilanteissa. Cooper (2011) pitääkin niin sanottua tietoista tietoisuutta keskeisenä ammatillisena työkaluna, joka tukee suhteiden rakentamista ja asiakkaiden kohtaamista. Näiden ajatusten perusteella reflektiivisyys näyttäytyy paitsi yksilön ammatillisen kasvun ja identiteetin välineenä myös ammattilaisen eettisenä velvollisuutena.

Myös Fraser (2011, Luku 7) nostaa esiin ammatillisen identiteetin monikerroksisuuden ja kontekstuaalisuuden sosiaalityössä. Hänen mukaansa sosiaalityön ammatillinen identiteetti rakentuu paitsi yksilöllisistä kokemuksista myös kulttuurisista, kansallisista ja kansainvälisistä käytännöistä. Fraser havainnollistaa tätä käyttämällä Robert Burnsien runoa, jossa toivotaan

kykyä nähdä itsensä muiden silmin. Tällainen "itsensä näkeminen toisten silmin" liittyy sosiaalisuudessa empatiaan ja kykyyn hahmottaa oma rooli suhteessa muihin. Fraser (2011) tähdentää, että empatia ei ole vain asiakkaiden kanssa työskentelyyn liittyvä taito, vaan se ulottuu myös ammattikunnan sisäiseen ja ammattilaisverkostojen väliseen ymmärrykseen. Hän kirjoittaa, että ammatillinen identiteetti muotoutuu paitsi palvelunkäyttäjien myös muiden ammattiryhmien palautteen ja odotusten kautta.

Näin ollen ammatillinen identiteetti on osin muiden määrittämä: *"In 'seeing ourselves as others see us' perhaps we might only reveal others' distortions of our intentions or actions or professional identity"*. Pohdinta ammatillisen identiteetin tarkasteluun tästä näkökulmasta antaa viitekehystä myös niihin tilanteihin, joissa sosiaalialan ammattilainen kokee joutuvansa "ulkopuoliseksi" tai vieraaksi suhteessa omaan ammattikuntaansa tai järjestelmäänsä, esimerkiksi asiakkuuskokemuksen myötä. Fraser (2011, Luku 7) tähdentääkin, että reflektiivisyys ja kyky tarkastella omaa asemaa muiden näkökulmasta ovat keskeisiä ammatillisen identiteetin ylläpitämisessä muuttuvissa ja monimuotoisissa ympäristöissä.

Wilesin (2017, Luku 3) mukaan vahvan ja myönteisen ammatti-identiteetin ajatellaan myös vahvistavan sosiaalityöntekijöiden resilienssiä stressiä vastaan. Long ym. (2024) esittelevät käsitteen ammatillisen identiteetin resilienssi (PIR), joka tarkoittaa sosiaalityöntekijän kykyä säilyttää ja vahvistaa ammatti-identiteettiään tilanteissa, joissa se on uhattuna. Erityisesti uran alkuvaiheessa identiteetti voi joutua ristipaineeseen esimerkiksi epäselvän roolikuvan, arvostiriitojen tai sosiaalityön vähäisen näkyvyyden vuoksi. Tällöin työntekijä saattaa jopa alkaa määritellä itsensä jonkin toisen ammatin kautta. (Long ym. 2024, 214–221). Resilienssi ei ole synnynnäinen ominaisuus, vaan se rakentuu kokemusten, reflektiivisyyden ja sosiaalisen tuen kautta. Tutkimuksessa tunnistettiin seitsemän tekijää, jotka tukevat PIR:n kehittymistä, kuten selkeä ammattikuva, tuki ja ohjaus, saman alan yhteisöllisyys ja arvojen yhteensopiavuus. Resilienssin kehittyminen edellyttää paitsi yksilöllistä kasvua myös rakenteellista tukea koulutuksesta ja työyhteisöistä (Long ym. 2024, 220–226).

Koulutus pohjasta riippumatta, sosiaalialan ammattilaisen identiteetin kehittymistä voisi tarkastella myös sosiaalisen identiteetin kehittymisen näkökulmasta. Sosiaalisen identiteetin teoria (Tajfel & Turner) korostaa, että yksilöt rakentavat minäkuvaansa paitsi henkilökohtaisten ominaisuuksien, myös ryhmäjäsenyyksien kautta. Identiteetti ei siis ole vain sisäsyntyinen tai yksilöllinen ilmiö, vaan se syntyy ja muokkautuu suhteessa sosiaalisiin kategorioihin, kuten

ammattikuntaan tai työyhteisöön, joihin ihminen samaistuu. Teorian mukaan tämä identifioituminen vaikuttaa käyttäytymiseen vain, kun ryhmän jäsenyys on yksilölle merkityksellinen (salient). Lisäksi ryhmäkiinteys toimii eräänlaisena mittarina sille, kuinka vahva tämä samaistuminen on. (ks. Ellemers ym. 2003.)

Tätä näkökulmaa soveltaen voidaan ajatella, että sosiaalialan ammattilaisen identiteetti vahvistuu erityisesti silloin, kun työyhteisössä jaetaan samat arvot ja ammatilliset tavoitteet, esimerkiksi asiakaslähtöisyys, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Mikäli nämä tavoitteet ovat kollektiivisesti hyväksytyjä, yhteisöllinen kiinteys ei ainoastaan tue työhyvinvointia, vaan voi myös vahvistaa yksilön tunnetta pätevyydestä ja eettisestä toimijuudesta. Toisaalta, mikäli työyhteisön normit ovat ristiriidassa yksilön ammatillisten arvojen kanssa, tai jos suoriutumistavoitteet jäävät epäselviksi tai koetaan epärealistisiksi, voi tiivis ryhmä jopa vahvistaa kyynisyyttä tai vetäytymistä. (Ellemers ym. 2003.) Näin ollen sosiaalisen identiteetin näkökulma auttaa tunnistamaan, miten ryhmän dynamiikka, jaettu merkityksellisyys ja yksilön kokemus minäpystyvyydestä kytkeytyvät toisiinsa ammatti-identiteetin rakentumisessa ja sen eettisessä kantavuudessa.

Yhteenvedon voisi todeta, että roolit, ammatti-identiteetti ja osaaminen muodostavat toisiansa vahvistavan kokonaisuuden, jossa jokainen osa heijastaa ja muovaa toista. Ammatillinen osaaminen konkretisoituu rooleissa, joiden kautta työntekijä toteuttaa asiantuntijuuttaan ja vastuutaan arjen vuorovaikutuksessa, samalla kun nämä roolit vahvistavat ja uudistavat hänen ammatti-identiteettiään. Identiteetti puolestaan antaa suunnan osaamisen kehittämiseksi ja määrittää sen, millaisena ammattilainen näkee oman tehtävänsä ja arvonsa muuttuvassa yhteiskunnassa (ks. Goffman 1959; Vaininen 2011; Heikkinen 2008).

### **2.3 Sosiaalipalveluiden asiakkuuskokemukset**

Koska tietoa sosiaalialan ammattilaisten kokemuksista sosiaalipalveluiden asiakkuudesta ei juurikaan ole, näen tärkeäksi rakentaa pohjaa ja taustaymmärrystä sen tiedon varaan, mitä yleisesti sosiaalipalveluiden asiakkuuskokemuksista tiedetään. Oletukseni on, että asiakkuuskokemuksissa on samankaltaisia teemoja ammattiryhmästä ja asiakkaan koulutuksesta riippumatta. Tutkimukset tarjoavat vertailupohjan sille, millaisia merkityksiä palveluiden käyt-

täjät yleisesti liittävät sosiaalialan asiakkuuteen, millaisia kokemuksia heillä palveluiden toimimisesta ja kohtaamisesta palveluissa on ja miten palvelujärjestelmä yleisesti näyttäytyy heidän näkökulmastaan.

Uskon tämän taustan suhteuttavan sosiaalialan ammattilaisten omia kokemuksia laajempaan palvelukokemusten kenttään. Näin on mahdollista myös tarkastella, eroavatko ammattilaisten asiakkuuteen liittyvät merkityksenannot esimerkiksi luottamuksen, vallan tai haavoittuvuuden teemoissa muiden asiakasryhmien kokemuksista. Tällainen vertailu auttaa ymmärtämään, missä määrin ammattilaisen oma tausta ja järjestelmän tuntemus muokkaavat hänen asiakkuuden kokemustaan ja missä kohdin hän on samanlaisten rakenteellisten ja emotionaalisten mekanismien vaikutuspiirissä kuin kuka tahansa muu asiakas.

Tarkastelen tässä luvussa sosiaalipalveluiden asiakkuuskokemuksia painottaen kotimaisen tutkimuksen näkökulmaa. Perustelen valintaa sillä, että sosiaalialan käytännöt, palvelurakenteet ja eettiset painotukset rakentuvat vahvasti kansallisessa ja lainsäädännöllisessä kontekstissa (vrt. Banks 2012; Dominelli 2002). Suomen sosiaalihuollon järjestelmä ja sen periaatteet, kuten osallisuus, oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus, määrittävät sitä, millaiseksi asiakkuus muodostuu ja miten työntekijän ja asiakkaan välinen suhde rakentuu. Kansainvälinen tutkimus toimii luvun lopussa taustapeilinä, joka auttaa suhteuttamaan suomalaisia havaintoja laajempaan palvelukokemusten tutkimusperinteeseen.

Sosiaalityön asiakkuuden kokemuksia on tutkittu useista eri näkökulmista, kuten luottamuksen (Muuri 2010; Palsanen & Kääriäinen 2015), osallisuuden ja voimaantumisen (Laitinen 2008; Kuusisto & Ekqvist 2016; Weckström 2011) dialogisuuden (Laitinen 2008; Vierula 2014) palveluiden saavutettavuuden (Määttä 2012; Virokannas 2017; Outila 2025) ja jopa väkivallan kohtaamisen (Syyrilä ym. 2024; Metteri 2012; Parsiala 2013) kautta. Laajat kyselyt ovat antaneet kuvan suomalaisista palveluista varsin myönteisenä. Esimerkiksi Muuri (2010, 76–91) osoittaa, että enemmistö suomalaisista luottaa sosiaalipalveluihin ja erityisesti työntekijöiden ammattitaitoon. Kuitenkin laadulliset tutkimukset piirtävät yksityiskohtaisemman ja usein risiititaisemman kuvan asiakkaiden todellisista kokemuksista ja niissä korostuvat kohtaamisen laatu, osallisuuden aste ja se, miten ihminen tulee nähdyksi omana toimijanaan palvelujärjestelmässä (Koskenaho 2013; Laitinen 2008; Metteri 2012). On hyvä muistaa, että asiakkuus ei ole vain palvelujen käyttämistä, vaan se on monitasoinen sosiaalinen suhde, jossa asiakkaan

ja työntekijän väliset merkitykset, odotukset ja valtasuhteet muodostavat kokonaisuuden (Muuri 2010; Nummela 2011).

Monissa tutkimuksissa asiakkaiden osallisuuden ja toimijuuden kokemus nousee keskeiseksi sosiaalityön vaikuttavuuden ehdoksi. Laitinen (2008) havaitsi pitkäaikaistyöttömien kertomuksissa, että aito osallisuus rakentuu luottamuksesta, arvostuksesta ja kuuntelevasta dialogista työntekijän kanssa. Asiakaslähtöisyydeksi määrittyivät juuri nämä vuorovaikutuksen peruselementit, ei niinkään muodollinen osallistaminen, vaan kokemus kuulluksi tulemisesta ja omien valintojen kunnioittamisesta (Laitinen 2008, 64–66). Samansuuntaisesti Kuusisto ja Ekqvist (2016) osoittivat, että asiakkaiden kokema elämänmuutos kytkeytyy työskentelyn tavoitteellisuuteen ja siihen, että asiakkuus kannattelee vaikeissa elämäntilanteissa. Kun asiakas kokee voivansa osallistua omien asioidensa määrittelyyn, asiakkuus voi muodostua voimaannuttavaksi prosessiksi (Kuusisto & Ekqvist 2016, 663). Vammaispalvelujen osallisuutta tarkastellut Weckström (2011) toi esiin, että osallistumisen mahdollisuudet riippuvat paljon työntekijän tavasta käyttää harkintavaltaa. Asiakkaiden näkökulmasta osallisuus on usein neuvottelua vallasta ja tiedosta ja siitä, kenellä on oikeus määritellä avun tarve. Kun asiakas saa vaikuttaa, hän kokee itsensä toimijaksi. Jos taas päätökset tehdään hänen ohitseen, syntyy kokemus mitätöinnistä ja ulossulkemisesta.

Osallisuuden lisäksi toinen keskeinen näkökulma on luottamuksen rakentuminen. Luottamus sosiaalityössä rakentuu hitaasti ja voi murtua nopeasti. Palsasen ja Kääriäisen (2015) tutkimuksessa sosiaalityön asiakkaat kuvasivat, että työntekijän inhimillinen ote ja johdonmukaisuus olivat luottamusta lisääviä tekijöitä. Heidän mukaansa palvelukokemus oli myönteinen silloin, kun työntekijä osoitti kiinnostusta asiakkaan elämäntilanteeseen ja pystyi säilyttämään yhteisen keskustelun sävyn tasavertaisena. Sen sijaan työntekijöiden vaihtuvuus, kiire ja byrokraattinen suhtautuminen loivat epävarmuutta ja heikensivät luottamusta koko järjestelmään. (Palsanen & Kääriäinen 2015, 248–250.)

Luottamuksen teemaa voi laajentaa yksilöiden välisestä vuorovaikutuksesta myös kirjalliseen ja institutionaaliseen tasoon. Vierula (2014) tarkasteli lastensuojelun vanhempien kokemuksia asiakirjoista ja toi esiin, että asiakkuus ei ole vain kohtaamista työntekijän kanssa, vaan myös dokumentteihin kirjoitettu tarina asiakkaasta. Vanhemmat kokivat, että heidän oma tarinansa saattoi erkaantua virallisesta, jolloin henkilökohtainen kokemus menetti omistajuutensa viranomaistekstille. Vierulan mukaan asiakirjojen ja asiakkaiden kertomusten välinen

jännite, oli se sitten yhtenevä, korjaava tai kiistävä, kuvaa myös sitä, millä tavoin luottamus rakentuu tai särkyä. Tämä osoittaa, että dialogisuus ei tapahdu vain keskusteluissa, vaan myös kirjauksissa, jotka määrittävät, millainen asiakas ”on”. (Vierula 2014, 343–360.) Viranomaisasiakirjat ja niihin kirjatut tulkinnat vaikuttavat siihen, miten asiakkaan tarina ja toimijuus tulevat nähdyiksi ja tunnustetuiksi.

Palveluiden saavutettavuus on kolmas keskeinen teema asiakkuuskokemuksissa. Määtän (2012) laaja kertomusaineisto sosiaaliturvan epäoikeudenmukaisuuksista toi esiin, että palveluverkoston pirstaleisuus ja ”luukulta toiselle” ohjautuminen heikentävät monien mahdollisuuksia saada tukea. Järjestelmän monimutkaisuus siirtää vastuuta yksilölle ja lisää eriarvoisuutta, kun vain osa asiakkaista jaksaa tai osaa hakea oikeuksiaan. Luottamuksen ja toimijuuden kysymykset kytkeytyvät näin palveluiden rakenteelliseen saavutettavuuteen, jossa järjestelmän monimutkaisuus ja hallinnolliset käytännöt voivat joko tukea tai estää asiakkaan mahdollisuuksia tulla kuulluksi ja saada apua. Myös Outilan (2025) väitöstutkimuksessa, jossa tarkastellaan iäkkäiden ihmisten positioita hoivapalveluissa, tuo näkökulmaa siihen, miten asiakkaan asema rakentuu politiikan ja käytäntöjen risteyksessä. Outilan (2025, 4–7). mukaan asiakkaan myönteinen positio syntyy vasta silloin, kun hoiva ja tuki vastaavat todellisiin tarpeisiin eikä vastuu hyvinvoinnista siirry liiallisesti yksilölle. Tämä havainto on laajasti sovellettavissa sosiaalityön eri kentille koska palveluiden saavutettavuus ei ole pelkkä logistinen kysymys, vaan liittyy asiakkaan oikeuksiin, toimijuuteen ja kokemukseen osallisuudesta.

Rakenteellisten kysymysten lisäksi sosiaalityöntekijän ammatillinen toiminta, eettinen harjonta ja suhde asiakkaaseen konkretisoituvat käytännön työssä. Virokannas (2017) tarkasteli huumeita käyttävien naisten kokemuksia hyvinvointipalveluista ja osoitti, että autetuksi tulemisen kokemus liittyi yksittäisten työntekijöiden joustavuuteen ja empatiaan, ei niinkään järjestelmän rakenteisiin. Hallinnan suhteet ja institutionaaliset käytännöt rajasivat avun saantia ja loivat tilanteita, joissa asiakkaat oppivat toimimaan järjestelmän odotusten mukaisesti säilyttääkseen oikeuden tukeen. Näin palvelujärjestelmä näyttäytyy asiakkaiden silmin paitsi tukena myös vallankäytön tilana. (Virokannas 2017, 112–115.)

Metteri (2012) ja Parsiala (2013) puolestaan ovat kuvanneet asiakkaiden kertomuksia, joissa tukea ei ollut saatavilla tai kohtelu koettiin nöyryyttäväksi. Tällaisissa tilanteissa sosiaalityön eettinen perusta eli kunnioitus ja oikeudenmukaisuus joutuvat koetukselle. Parsialan (2013,

44–72) haastattelemat lastensuojelun asiakkaat kuvasivat päätöksentekoa, jossa heidän äänensä jäi kuulematta ja kirjaukset saattoivat kääntyä heitä vastaan. Vastaavia kokemuksia raportoi Vierula (2012) jo aiemmin; asiakirjat voivat olla paitsi väline hallintaan myös vallankäytön muoto, jossa asiakas menettää oman äänensä.

Syyrilän ym. (2024) tutkimus tuo näkyväksi harvoin käsitellyn mutta eettisesti merkittävän ilmiön: sosiaalialan ammattilaisten asiakkaisiin kohdistaman verbaalisen väkivallan. Tutkimus osoittaa, että vallankäyttö sosiaalipalveluissa ei ole yksisuuntainen ilmiö, vaan se voi ilmetä myös työntekijän suunnasta asiakkaaseen epäasiallisen puhetyylin, alistavan kielen tai organisatoristen käytäntöjen kautta. Tällainen toiminta heijastuu asiakkaiden hyvinvointiin ja luottamukseen järjestelmää kohtaan, ja se haastaa pohtimaan vuorovaikutuksen eettisiä rajoja sekä vallan ja vastuun jakautumista sosiaalialan arjessa. Koenkin, että tämä näkökulma avaa laajemman keskustelun vuorovaikutuksen eettisistä rajoista, vallan käytöstä ja vastuun jakautumisesta sosiaalipalvelujen arjessa. Metteri (2012) korostaakin tarvetta yhdistää suhdeperustainen ja rakenteellinen työ, jotta asiakkaiden hylkäämisen ja kaltoinkohtelun kokemuksia voidaan ehkäistä. Tämä näkemys on yhä ajankohtainen hyvinvointialueiden aikakaudella, jossa asiakkaan kokemus kokonaisvaltaisesta tuesta saattaa hukkua hallinnollisten rakenteiden alle.

Asiakkuuskokemuksia kuvaavat tutkimukset nostavat esiin myös toimijuuden ja vastuun rajankäynnin. Kuten Koskenalho (2013) osoittaa, asiakkaiden kertomukset sisältävät paitsi kriisejä ja epätoivoa myös kasvua, oppimista ja selviytymistä. Asiakkaat määrittelivät sosiaalityöntekijän roolia monin tavoin; välillä yhteistyökumppaniksi, välillä etäiseksi viranomaiseksi. Näissä kertomuksissa korostuu tarve yksilölliseen ja yhteisölliseen tukeen sekä jaettuun vastuuseen. Asiakkuus ei ole vain palvelun vastaanottamista, vaan myös osallisuutta oman elämän ratkaisuihin.

Kansainvälinen tutkimus tukee pitkälti samoja havaintoja kuin kotimainen. Sosiaalipalveluiden asiakkuuden kokemukset rakentuvat ennen kaikkea luottamuksesta, osallisuudesta ja kohtaamisen laadusta. Asiakkaiden myönteiset kokemukset liittyvät työntekijän inhimillisyyteen, johdonmukaisuuteen ja mahdollisuuteen osallistua oman asiansa määrittelyyn (Sagseveen ym. 2018), kun taas kielteiset kokemukset kytkeytyvät palvelujen pirstaleisuuteen, resurssipulaan ja byrokraattisiin rakenteisiin (McGinn ym. 2023). Eroja Suomen ja muiden mai-

den välillä selittää ennen kaikkea palvelujärjestelmän institutionaalinen konteksti, ei asiakkaiden kokemusten perusluonne: toive tulla kuulluksi, nähdyksi ja arvostetuksi näyttäytyy universaalina piirteenä sosiaalipalveluiden asiakkuudessa.

Kaiken kaikkiaan asiakkuuskokemuksia käsittelevät tutkimukset osoittavat, että sosiaalityö on kokemuksellisesti kaksijakoinen ilmiö: se voi yhtäältä tukea osallisuutta, voimaantumista ja luottamusta, mutta toisaalta synnyttää myös kokemuksia epäoikeudenmukaisuudesta ja vallan epäsymmetriasta. Asiakkaan näkökulmasta byrokratia ja resurssien niukkuus eivät ole abstrakteja ongelmia, vaan ne näyttäytyvät konkreettisesti avun viivästymisenä, epävarmuutena ja kokemuksena siitä, ettei tule kohdatuksi. Ratkaisevaa näyttäisi olevan se, kohdataanko asiakas kokonaisvaltaisesti ja annetaanko hänelle mahdollisuus osallistua oman elämänsä määrittelyyn, sillä asiakkuus rakentuu vuorovaikutuksessa, jossa kohtaamisen laatu määrittää sekä palvelun vaikuttavuuden että ihmisen kokemuksen arvostuksesta.

Sosiaalipalveluiden asiakkaiden kertomukset piirtävät melko yhdenmukaisen kuvan siitä, mitä pidetään hyvän sosiaalityön ytimessä; riippumatta palvelujärjestelmästä tai kulttuurisesta kontekstista, asiakkaat korostavat tarvetta tulla kohdatuksi arvostavasti, kuulluksi omana itsenään ja osalliseksi oman elämänsä ratkaisuihin. Hyvä sosiaalityö näyttäytyy ennen kaikkea inhimillisenä ja dialogisena suhteena, jossa ammattilainen toimii rinnalla kulkijana, ei ylhäältä ohjaajana. Luottamus, jatkuvuus ja työntekijän aito kiinnostus asiakkaan tilanteeseen muodostavat perustan, jonka varaan sekä yksilön että järjestelmän toimivuus rakentuvat. Näin hyvän sosiaalityön periaatteet näyttäytyvät universaaleina. Ne ovat ihmisarvon tunnustaminen, osallisuuden mahdollistaminen ja toivon ylläpitäminen.

### 3. TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

#### 2.1 Dramaturginen sosiologia ja identiteetti

Tässä alaluvussa tarkastelen, miten minuuden esittäminen, identiteetin rakentuminen ja sen hauraus voidaan ymmärtää Goffmanin teorian avulla. Kuvaan ensin sosiaalisen näyttämön periaatteet ja dramaturgisen sosiologian keskeiset käsitteet, sen jälkeen tarkastelen identiteetin rakentumista vuorovaikutuksessa ja lopuksi syvennän tarkastelua haavoittuvuuden ja paljastumisen hetkien kautta. (ks. Goffman 1959; 1967; 1974.) Goffmanin näkökulmasta minuus ei ole sisäinen ydin, vaan näyttämöllä tuotettu vaikutelma, jota toiset arvioivat ja ylläpitivät. Tätä dramaturgista prosessia voidaankin tarkastella erityisen hedelmällisesti sosiaalialan kontekstissa, jossa ammatillinen identiteetti rakentuu jatkuvassa vuorovaikutuksessa asiakkaiden, kollegoiden ja organisaation odotusten kanssa (vrt. Persson 2019).

Yksilön identiteetti ja minuus rakentuvat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, ei sen ulkopuolella. Erving Goffmanin dramaturginen sosiologia tarjoaa klassisen ja edelleen ajankohtaisen näkökulman siihen, miten ihmiset esittävät itseään, hallitsevat vaikutelmia ja ylläpitävät yhteistä todellisuutta sosiaalisissa tilanteissa. (Goffman 1959; 1967; 1974.) Hänen ajattelunsa perustuu oletukseen, että sosiaalinen todellisuus ei ole pysyvä rakenne, vaan jatkuvaa tilanteista neuvottelua, jossa toimijat rakentavat merkityksiä yhdessä toistensa kanssa. Persson (2019) tulkitsee Goffmanin työn ytimeen kuuluvan jännitteen rituaalisuuden ja haavoittuvuuden välillä, missä yksilö ylläpitää vaikutelmaa eheydestä, vaikka sosiaalinen todellisuus on aina altis säröille.

Erving Goffman tarkastelee sosiaalista todellisuutta näyttämönä, jolla ihmiset esittävät roolejaan toisten arvioitavaksi. Hänen teoksensa *The Presentation of Self in Everyday Life* (1959) kuvaa arjen vuorovaikutuksen teatterimaisena toimintana, jossa yksilö pyrkii hallitsemaan vaikutelmaa ja ylläpitämään eheää kuvaa itsestään muiden silmissä. Tämä vaikutelman hallinta (impression management) perustuu yhteisiin kulttuurisiin odotuksiin siitä, millainen käyttäytyminen on tilanteessa sopivaa. Ihminen ei siis ole irrallinen toimija, vaan hänen toimintansa rakentuu yleisön odotusten ja tilanteen sosiaalisten normien varaan. (Goffman 1959.)

Sosiaalinen näyttämö (stage) viittaa symboliseen ympäristöön, jossa identiteetti ja toiminta tulevat näkyviksi. Goffman erotti toisistaan etunäyttämön (frontstage) ja takana sijaitsevan

näyttämön (backstage). Etunäyttämöllä yksilö ylläpitää rooliaan yleisön edessä, kun taas takanäyttämö tarjoaa tilan, jossa hän voi hetkellisesti vetäytyä ja irrottautua esityksestään. Näiden tilojen välinen jännite tekee sosiaalisesta elämästä jatkuvaa tasapainottelua julkisen ja yksityisen välillä. (Goffman 1959; 1963.)

Hardicre (2015) laajentaa Goffmanin teatterimetaforaa terveydenhuollon ja hoivatyön kontekstiin osoittaen, että ammatillinen näyttämö ei ole vain roolisuoritus, vaan emotionaalisesti ja moraalisesti latautunut tila. Hoivatyöntekijät ja sosiaalialan ammattilaiset joutuvat jatkuvasti arvioimaan, milloin heidän on ylläpidettävä ammatillista rooliaan ja milloin he voivat paljastaa inhimillisen haavoittuvuutensa. Näin etunäyttämön ja takanäyttämön välinen liike ei ole pelkästään ammatillinen valinta, vaan osa työn eettistä dynamiikkaa. (Hardicre 2015.)

Perego ja Vicari (2014) puolestaan soveltavat Goffmanin ajattelua organisaatiotutkimukseen ja osoittavat, että instituutioiden sisällä näyttämöt voivat olla monikerroksisia: ammattilainen toimii samanaikaisesti usealla näyttämöllä, esimerkiksi suhteessa asiakkaisiin, kollegoihin ja johtoon. Esityksen hallinta tällaisissa monitasoisissa ympäristöissä edellyttää ”metadramaturgista tietoisuutta”; kykyä tulkita paitsi omaa roolia myös institutionaalisia odotuksia, jotka määrittävät sen rajoja. (Perego & Vicari 2014.)

Perssonin (2019) tulkinnan mukaan dramaturgisen sosiologian ytimessä on jännite rituaalisuuden ja haavoittuvuuden välillä. Vuorovaikutuksen järjestys (interaction order) säilyy vain, jos osapuolet hyväksyvät yhteisen käsityksen tilanteen luonteesta. Tämä työskentelevä konsensus luo pohjan sille, että ihmiset voivat ylläpitää vaikutelmaa ehyestä minästä, vaikka todellisuudessa identiteetti on aina altis väärinymmärryksille ja häiriöille.

Heino, Jäppinen ja Veistilä (2023) tuovat dramaturgiseen näkökulmaan ajankohtaisen ulottuvuuden tarkastelemalla, miten asiantuntijuuden ja ammatillisen identiteetin rajat sosiaalialalla ovat liukuneet ja hämärtyneet. Heidän mukaansa nykypäivän sosiaalialan ammattilainen joutuu toimimaan useissa rooleissa ja näyttämöissä yhtä aikaa, mikä tekee vaikutelman hallinnasta entistä haastavampaa ja altistaa identiteetin hauraudelle. Tämä tukee Goffmanin ajatusta siitä, että sosiaalinen elämä on jatkuvaa improvisaatiota, jossa esityksen onnistuminen riippuu siitä, miten toimijat yhdessä ylläpitävät käsitystä tilanteen todellisuudesta. Sosiaalialan kontekstissa tämä tarkoittaa, että ammattilainen toimii jatkuvasti useilla näyttämöillä: asiakkaan edessä, kollegojen kesken ja organisaation puitteissa sekä joskus myös eri

rooleissa, kuten luvussa 2.1 tuotiin esiin. Lisäksi Outinen (2014) huomauttaa, että ammattilainen ei esitä ainoastaan osaamista ja kontrollia, vaan myös inhimillisyyttä ja moraalista herkkyyttä. Näyttämö on siten sekä kontrollin että haavoittuvuuden tila, jossa virhe tai epävarmuus voi hetkessä horjuttaa esityksen uskottavuutta.

Dramaturgisen sosiologia mukaan sosiaalinen järjestys perustuu yhteisesti jaettuun sopimukseen siitä, mikä on tilanteessa totta ja hyväksyttyä. Puroila (2002) on soveltanut tätä ajatusta varhaiskasvatuksen arkeen osoittaen, että yhteinen todellisuus rakentuu työntekijöiden välisissä ”yhteisissä esityksissä”, joissa toiminnan sujuvuus ja moraalinen järjestys syntyvät hiljaisesta ymmärryksestä tilanteen tarkoituksesta. Näyttämömetafora tarjoaa näin tavan ymmärtää, miten yksilöt ja yhteisöt ylläpitävät järjestystä arjen vuorovaikutuksessa. (Goffman 1959; 1963; 1974; Hardicre 2015; Perego & Vicari 2014; Heino, Jäppinen & Veistilä 2023; Puroila 2002; Outinen 2014; Persson 2019.)

Goffmanin mukaan minuus on sosiaalisen toiminnan tuote, ei sen lähtökohta. Identiteetti muodostuu siinä, miten yksilö uskoo muiden häntä arvioivan ja miten hän itse vastaa näihin tulkintoihin (Goffman 1959; 1963). Sosiaalinen identiteetti ja henkilökohtainen minäkuva ovat jatkuvassa vuoropuhelussa, jossa edellinen heijastaa yhteisön odotuksia ja normatiivisia rooleja, jälkimmäinen yksilön omaa pyrkimystä johdonmukaisuuteen ja eheyteen. Tämä jännite tekee minuudesta jatkuvasti neuvoteltavan ja altistaa sen haavoittuvuudelle (Goffman 1963). Nisula (2011) korostaa, että sosiaalityön ammatillinen identiteetti rakentuu juuri tällaisessa moraalisisessa jännitteessä yksilön eettisten ihanteiden ja ammatillisten normien välillä. Hänen mukaansa ammattilaisen identiteetti ei ole vain rooli tai institutionaalinen asema, vaan moraalinen positio, jossa ihminen pyrkii sovittamaan yhteen velvollisuuden toisia kohtaan ja oman sisäisen oikeudentajunsa. Tämä tekee identiteetistä väistämättä refleksiivisen ja hauraan.

Goffman (1974) kuvasi minuuden rakentumista myös kehysten avulla. Tässä ajattelussa yksilö määrittää, mitä tilanteessa on tapahtumassa ja millaisia merkityksiä hän antaa omalle toiminnalleen. Tämä kehystämisen prosessi on samalla identiteetin prosessi. Se on tulkintaa siitä, millainen ihminen on kyseisessä tilanteessa ja miten hän on suhteessa muihin. Skillington (2023) on laajentanut tätä ajatusta moraalisen kehystämisen suuntaan ja todennut, että yksilön identiteetti rakentuu paitsi vuorovaikutuksessa myös laajemmissa moraalisisissa dis-

kursseissa. Hänen mukaansa sosiaalinen minä syntyy siinä, miten yksilö asettuu osaksi yhteisön käsityksiä oikeasta ja väärästä, hyväksyttävästä ja poikkeavasta. Tämä moraalinen ulottuvuus tekee identiteetistä myös poliittisen koska se on jatkuvaa osallistumista yhteisesti jaettujen arvojen määrittelyyn.

Heino, Jäppinen ja Veistilä (2023) tarkastelevat identiteetin rakentumista sosiaalialan työn muutoksissa ja osoittavat, että asiantuntijuuden rajojen liukuminen on tehnyt ammatillisesta minuudesta entistä dynaamisemman ja neuvotellumman. Työntekijöiden on omaksuttava useita identiteettipositioita; asiantuntijan, rinnalla kulkijan, hallinnollisen toimijan ja ihmisen, ja kyettävä liikkumaan niiden välillä tilanteen vaatimusten mukaisesti. Tämä tukee Goffmanin (1963) ajatusta siitä, että identiteetti on ”sosiaalinen sopimus”, joka uusiutuu jokaisessa vuorovaikutustilanteessa. Outinen (2014) tuo tähän inhimillisen ulottuvuuden, jossa sosiaalialan ammattilainen joutuu usein kohtaamaan tilanteita, joissa hänen ammatillinen minänsä ei riitä tai ei vastaa hänen eettisiä ihanteitaan. Puroila (2002) puolestaan osoittaa, että tällaiset neuvottelut eivät tapahdu tyhjiössä, vaan osana työyhteisön hiljaista tietoa ja arjen vuorovaikutusta, jossa identiteettiä rakennetaan yhdessä muiden kanssa.

Näin identiteetti näyttäytyy sekä sosiaalisena että moraalisena prosessina. Se ei ole vain yksilön sisäinen kokemus, vaan vuorovaikutuksessa syntyvä sopimus, jota ylläpidetään ja muokataan jatkuvasti. Goffmanin dramaturginen näkökulma tekee näkyväksi, että tämä prosessi on myös esityksellinen, sillä ihminen rakentaa minuuttaan toisten edessä, ja juuri tässä esityksessä paljastuvat identiteetin eettiset ja inhimilliset ulottuvuudet (Goffman 1959; 1963; 1974.) Dramaturginen teoria ei käsittele vain onnistuneita esityksiä, vaan myös niiden epäonnistumisia. Sosiaalinen elämä on täynnä hetkiä, jolloin rooli horjahtaa ja yksilö joutuu paljastetuksi tavalla, jota ei voi hallita. Näissä hetkissä häpeä ja haavoittuvuus eivät ole pelkkiä tunteita, vaan merkkejä siitä, että yhteinen sosiaalinen järjestys on hetkellisesti rikkoutunut. (Goffman 1967.)

Goffmanin teos *Interaction Ritual* (1967) kuvaa sitä, miten kasvojen menetys uhkaa yksilön moraalista asemaa ja samalla koko vuorovaikutuksen eheyttä. Häpeä on tällöin sosiaalinen ilmiö: se paljastaa yksilön riippuvuuden toisten hyväksynnästä ja tunnustuksesta. Persson (2019) määrittelee tämän ”haurauden sosiologiaksi”, ajatuksesi, että sosiaalisen elämän moraalinen järjestys on jatkuvasti vaarassa, koska se lepää ihmisten välisen tunnustuksen varassa.

Nisula (2011) tulkitsee Goffmanin ajattelua sosiaalityön kontekstissa moraaliseksi kriisiteoriaksi. Siinä ammatilaisen identiteetti joutuu koetukselle, kun hänen toimintansa ei vastaa hänen omia arvojaan tai työn institutionaalisia odotuksia. Häpeän kokemus merkitsee tällöin moraalisen herkkyyden aktivoitumista sekä tunnustusta siitä, että yksilö näkee eron sen välillä, mitä hänen olisi pitänyt tehdä ja mitä hän todella teki. Tämä tekee häpeästä myös mahdollisuuden reflektiolle ja eettiselle kasvulle. Hardicre (2015) nostaa esiin saman jännitteen hoiva- ja palvelutyön kontekstissa. Hän osoittaa, että ammatillaiset joutuvat päivittäin kohtaamaan tilanteita, joissa heidän emotionaalinen kontrollinsa horjuu ja ammatillinen esitys särkyä. Näissä hetkissä työntekijä kokee moraalisen epäonnistumisen, mutta samalla paljastuu työn inhimillinen ydin, jossa on kyky tuntee, kokea ja olla läsnä toisen kärsimykselle. Goffmanin (1967) muistuttaa, että vuorovaikutuksen moraalinen järjestys ei perustu virheettömyyteen, vaan sen korjaamiseen.

Skillington (2023) laajentaa haavoittuvuuden tarkastelua moraalisen kehystyksen kautta. Häpeä ei ole vain yksilön tunne, vaan yhteisöllisesti tuotettu ilmiö, jonka avulla yhteiskunta määrittelee, mikä on hyväksyttävää ja mikä ei. Häpeän kokemukset paljastavat siten myös ne moraaliset rajat, joiden sisällä ihmiset voivat ylläpitää identiteettiään. Tämä tekee Goffmanin ajattelusta edelleen ajankohtaisen ja auttaa ymmärtämään niitä tilanteita, joissa moraaliset normit muovaavat yksilön kokemusta omasta eheydestä ja arvosta.

Outinen (2014) on kuvannut tällaisia paljastumisen hetkiä ammatilaisen työssä tilanteina, joissa työntekijä joutuu tunnistamaan oman rajallisuutensa ja keskeneräisyytensä. Tällaiset kokemukset voivat synnyttää identiteettikriisin, mutta myös syventää ammatillista itsetuntemusta ja eettistä vastuuta. Puroilan (2002) mukaan juuri nämä hetket tekevät ammatillisesta minuudesta refleksiivisen: kun ihminen näkee oman epätäydellisyytensä, hän pystyy myös tunnistamaan toisten haavoittuvuuden. Dramaturgisen sosiologian näkökulmasta nämä säröt eivät ole poikkeuksia vaan olennainen osa sosiaalisen elämän logiikkaa. Minuuden eheys ei synny virheettömyydestä, vaan kyvystä sietää epävarmuutta ja palauttaa moraalinen tasapaino vuorovaikutuksessa (ks. Goffman 1967; Persson 2019; Nisula 2011; Hardicre 2015; Skillington 2023; Outinen 2014; Puroila 2002).

## 2.2 Roolit ja odotusten hallinta

Tässä alaluvussa siirryn tarkastelemaan sosiaalisen elämän järjestystä laajemmasta näkökulmasta eli miten yksilöt toimivat yhteisön jäseninä, ja millaisia rooleja ja odotuksia tämä toiminta heille asettaa. Rooliteoreettinen tarkastelu laajentaa dramaturgisen analyysin yksilön esityksestä kohti yhteisöllisiä rakenteita ja niiden ylläpitoa (Goffman 1961; 1963).

Parsons (1951) ja Mead (1934) esittävät sosiologisen rooliteorian klassiset lähtökohdat, joiden mukaan roolit muodostavat sosiaalisen järjestyksen keskeisen rakenteen ja vuorovaikutuksen perusyksikön. Parsons korostaa, että roolit takaavat yhteisön vakauden ja niiden kautta yksilöt sisäistävät arvot ja normit, jotka mahdollistavat yhteiselämän. Mead puolestaan painottaa roolien vuorovaikutuksellista luonnetta; ihmisen kykyä asettua toisen asemaan ja nähdä itsensä toisten silmin. Sosiaalinen järjestys rakentuu roolien varaan, jotka antavat ihmisille paikan yhteisössä ja määrittävät, mitä heiltä odotetaan. Roolit tekevät toiminnasta ennakoitavaa ja mahdollistavat vuorovaikutuksen moraalisen jatkuvuuden. Goffmanin (1961) mukaan roolit ovat paitsi toiminnan sääntöjä myös eettisiä sopimuksia, sillä ne ylläpitävät yhteistä ymmärrystä tilanteen tarkoituksesta ja sen hyväksyttävistä rajoista.

Goffman (1961) yhdisti klassiset näkemykset mikroanalyttiseksi teoriaksi, jossa rooli on vuorovaikutuksen hetkellinen asemapaikka. Yksilö ”ottaa roolin” tilanteessa, ja sen kautta hänen toimintansa saa yhteisön silmissä merkityksen. Rooli on siis sekä moraalinen että kommunikatiivinen rakenne. Se on väline, jonka avulla yksilö voi ylläpitää vaikutelmaa johdonmukaisesta minästä (Goffman 1961; 1963). Peregon ja Vicarin (2014) mukaan institutionaalisissa konteksteissa roolit muodostavat toisiaan tukevia ja kilpailevia hierarkioita. Ammatilainen joutuu hallitsemaan ”roolien verkostoa”, jossa jokainen toiminta tapahtuu suhteessa useisiin eri yleisöihin. Tämä tekee roolista paitsi sosiaalisen, myös strategisen ilmiön sekä keinon sovittaa yhteen ammatillisia, organisatorisia ja henkilökohtaisia tavoitteita.

Nisula (2011) täydentää tätä näkökulmaa moraalisen järjestyksen tasolla. Hänen mukaansa sosiaalityön ammatillinen rooli ei ole vain tehtävä tai positio, vaan myös moraalinen identiteetti, jossa toimija kantaa vastuuta yhteisön normeista ja asiakkaiden hyvinvoinnista. Tämä moraalinen dimensio tuo Goffmanin roolikäsitteeseen uuden ulottuvuuden: roolit eivät ole pelkkiä toimintamalleja, vaan yhteisön eettisiä rajoja ylläpitäviä sopimuksia. Heino, Jäppinen ja Veistilä (2023) puolestaan kuvaavat, että nykyisessä sosiaalialan työssä roolit ovat muuttu-

neet rajattomammiksi ja tilanteisemmiksi. Ammatilainen ei enää toimi vain yhden instituutionaalisen roolin sisällä, vaan joutuu jatkuvasti mukautumaan uusiin konteksteihin ja odotuksiin. Tämä tekee Goffmanin (1961; 1963) ajattelusta ajankohtaisen. Hänen mukaansa sosiaalinen järjestys perustuu juuri tähän jatkuvaan roolien sovittamiseen ja neuvotteluun (ks. myös Perego & Vicari 2014; Nisula 2011; Heino, Jäppinen & Veistilä 2023).

Goffman (1961) määrittelee rooliristiriidan tilanteeksi, jossa yksilön samanaikaiset roolit asettavat toisilleen vastakkaisia vaatimuksia. Esimerkiksi sosiaalialan työntekijä voi joutua yhtä aikaa täyttämään organisaation tehokkuusvaatimuksia ja asiakkaan yksilöllisiä tarpeita. Tämä tilanne heijastaa roolin kaksiluonteisuutta, sillä se sekä järjestää toimintaa että tuottaa moraalisia dilemmoja. Puroilan (2002) mukaan arjen vuorovaikutuksessa roolien vaihtelu on jatkuvaa ja usein huomaamatonta. Hän kuvaa varhaiskasvatuksen työntekijöiden toimivan eri roolien, hoivaajan, kasvattajan ja auktoriteetin, rajapinnoilla. Roolien vaihto ei ole virhe, vaan välttämätön osa työn moraalista ja emotionaalista hallintaa. Outinen (2014) puolestaan tuo esiin ammatillisroolin ja henkilökohtaisen minuuden välisen jännitteen tilanteissa, joissa ammatilainen kohtaa oman rajallisuutensa ja joutuu neuvottelemaan rooliaan uudelleen. Tällaiset tilanteet paljastavat sen, kuinka roolit voivat muuttua myös identiteettikriisin kautta, ne eivät ole vain sosiaalisia positioita, vaan tapoja ylläpitää kokemusta omasta merkityksellisyydestä.

Barranco ja Parcerisa (2023) tarkastelevat roolien ja kehysten välistä suhdetta yhteiskunnallisissa päätöksentekotilanteissa ja toteavat, että roolit eivät toimi tyhjiössä, vaan suhteessa tilanteen tulkintakehyksiin. Tämä tuo uuden ulottuvuuden myös ammatilliseen kontekstiin, sillä kun kehys muuttuu, myös roolin moraalinen sisältö voi vaihtua. Näin roolien ristiriidat eivät ole vain yksilön ongelma, vaan merkki laajemmista kulttuurisista muutoksista.

Heino, Jäppinen ja Veistilä (2023) vahvistavat tämän näkemyksen toteamalla, että sosiaalialalla roolisiirtymät ovat usein rakenteellisia: työntekijä voi joutua hetkessä siirtymään auttajasta hallinnollisen kontrollin toteuttajaksi. Goffmanin (1974) käsitteellä ”kehysten uudelleenmäärittely” (reframing) voidaan kuvata juuri tätä prosessia, jossa yksilön on opeteltava uusi rooli uuden tilanteen ehdoilla (Goffman 1961; 1974).

Goffmanin (1983) käsitys *interaction orderista* viittaa vuorovaikutuksen hiljaiseen sopimukseen, jonka varassa ihmiset voivat toimia ennakoitavasti. Roolien hallinta on osa tätä järjestystä. Yksilö käyttää hienovaraisia keinoja, kuten eleitä, sävyjä ja sanavalintoja, ylläpitääkseen sekä omat että toisten roolit eheinä. Puroila (2002) havaitsi, että työntekijät neuvottelevat roolejaan jatkuvasti vaihtamalla kehyksiä tilanteen mukaan. Tämä ei ole sattumanvaraista, vaan tietoista vuorovaikutuksen hallintaa. Outila, Jumisko ja Kettunen (2014) täydentävät, että hoivatyössä tällainen roolineuvottelu on keskeinen osa työn moraalista rakennetta, jossa työntekijät käyttävät ammatillisia ”kehyksiä” suojatakseen sekä itseään että asiakkaitaan liialta emotionaaliselta altistumiselta.

Perego ja Vicari (2014) puolestaan osoittavat, että roolien hallinta on myös vallankäyttöä ja kykyä määritellä, kuka saa määritellä tilanteen luonteen ja millaista käyttäytymistä pidetään legitiiminä. Barranco ja Parcerisa (2023) tuovat tähän makrotason jatkumon ja osoittavat, että myös organisaatiot ja yhteisöt ”neuvottelevat roolejaan” muokkaamalla tulkintakehyksiä ja moraalisia oikeutuksia. Näin yksilön roolinhallinta ei ole irrallista rakenteista, vaan osa laajempaa kehystämisen prosessia, jossa yhteisö määrittää, mitä pidetään moraalisesti hyväksyttävänä. Goffmanin (1967; 1983) näkökulmasta tällainen jatkuva neuvottelu ei ole poikkeus vaan edellytys sosiaalisen elämän sujuvuudelle. Roolien hallinta on moraalista työtä, jossa toimijat ylläpitävät yhteisen todellisuuden eettistä rakennetta ja juuri näissä hetkissä sosiaalinen elämä paljastuu sekä hauraana että jatkuvasti korjautuvana (ks. Goffman 1967; 1983; Puroila 2002; Outila ym. 2014; Perego & Vicari 2014; Barranco & Parcerisa 2023). Tämä näkökulma avaa yhteyden 2.3-lukuun, sillä kun roolien hallinta epäonnistuu, syntyy vuorovaikutuksen häiriöitä ja identiteetin säröjä.

### 2.3 Kehykset, kasvot ja stigma

Goffmanin (1974) kehysanalyysin keskeinen kysymys on yksinkertainen mutta perustavanlaatuinen: *mitä tässä oikein tapahtuu?* Kehys (*frame*) on tulkintajärjestelmä, joka tekee toiminnasta mielekästä ja yhteisesti jaettua. Kehysten avulla yksilöt määrittävät, millaisia tekoja ja merkityksiä tilanteessa on mahdollista tuottaa. Goffmanin mukaan kehykset eivät ole pysyviä, vaan ne voivat muuttua, rikkoutua tai limittyä toisiinsa. Kun kehys murtuu (*frame break*), tilanteen mielekkyys horjuu ja osapuolet joutuvat neuvottelemaan sen uudelleen. Barranco ja Parcerisa (2023) toteavat, että kehysten muuttuminen on aina myös vallankäyttöä, sillä se määrittää, kuka saa päättää, mikä on todellista ja mitä pidetään sosiaalisesti hyväksyttävänä.

van Dijk (2023) täydentää Goffmanin käsitettä toteamalla, että kehykset eivät ole vain tilanteiden kognitiivisia rakenteita, vaan myös diskursiivisia rakenteita, joiden kautta yhteisöt muodostavat ja ylläpitävät moraalisia rajoja. Hänen mukaansa kehykset eivät pelkästään järjestä tilannetta, vaan myös ohjaavat sitä, mitä tunteita ja arvoja on sallittua ilmaista. Tämä ajankohdainen tulkinta tarkentaa Goffmanin teoriaa nykyajan kulttuurisesti herkissä tilanteissa.

Outila ym. (2014) on soveltanut kehysanalyysiä hoivatyön kontekstiin ja osoittaa, että työntekijät ja asiakkaat liikkuvat useiden rinnakkaisten kehysten välillä; hoivan, hallinnan ja arkisen keskustelun. Kehysten vaihtelun hallinta on keskeinen osa ammatillista osaamista, sillä kehyksen rikkoutuessa myös suhde asiakkaaseen ja ammatillinen identiteetti ovat uhattuina. (ks. Goffman 1974; van Dijk 2023; Barranco & Parcerisa 2023; Persson 2019; Outila 2025). Persson (2019) korostaa, että kehykset eivät ole vain tulkinnan välineitä, vaan myös moraalisia rakenteita, joiden kautta vuorovaikutus saa eettisen muotonsa.

Vuorovaikutustilanteisiin liittyen kasvot ovat keskeinen näkökulma. Goffman (1967) määrittää kasvot (*face*) yksilön sosiaalisiksi asemaiksi, joka heijastaa hänen arvokkuuttaan ja kelpoisuuttaan yhteisön jäsenenä. Kasvotyö (*face-work*) on niitä rituaalisia toimintoja, joilla ihmiset suojaavat omia ja toistensa kasvoja ja palauttavat vuorovaikutuksen tasapainon häiriötilanteissa. Skillington (2023) laajentaa kasvotyön tarkastelua moraalisen kehystyksen kautta. Hänen mukaansa kasvojen säilyttäminen ei ole vain sosiaalista kohteliaisuutta, vaan osa julkisen vuorovaikutuksen moraalista arkkitehtuuria. Kasvotyö on tapa ylläpitää arvokkuutta myös niissä tilanteissa, joissa yhteinen kehys horjuu. Tämä tulkinta liittyy Goffmanin moraaliset rituaalit laajempaan yhteiskunnalliseen keskusteluun oikeudenmukaisuudesta ja toisten tunustamisesta.

Outilan ym. (2014) havainnollistavat tätä hoivatyön vuorovaikutuksessa, jossa työntekijät suojaavat asiakkaan kasvoja pehmentämällä ohjeita tai siirtämällä keskustelua neutraalille alueelle. Nämä pienet, arkiset rituaalit ovat sosiaalisen järjestyksen ylläpitäjiä. Outinen (2014) on puolestaan osoittanut, että ammattilaiset tekevät jatkuvaa emotionaalista työtä säilyttääkseen sekä omat että asiakkaan kasvot vaikeissa tilanteissa. van Dijk (2022) tarkentaa, että kasvotyön rituaaleissa ei ole vain kysymys yksilön kunnioittamisesta, vaan diskursiivisesta valasta määritellä, mitä pidetään sopivana ja hyväksyttävänä käyttäytymisenä. Näin kasvotyö toimii myös sosiaalisena säätelymekanismina, jonka avulla yhteisöt ylläpitävät moraalisia rajojaan (Goffman 1967; van Dijk 2022; Skillington 2023; Outila ym. 2014; Outinen 2014).

Goffmanin (1963) teoksessa *Stigma* identiteetin rikkoutuminen määrittyy “pilatun identiteetin” (*spoiled identity*) kautta. Stigma on sosiaalinen prosessi, jossa yhteisö vetää rajan hyväksyttävän ja poikkeavan välille ja jossa yksilö menettää oikeuden olla täysivaltainen jäsen. Skillington (2023) korostaa, että stigma on moraalisen kehystyksen muoto. Yhteisö luo häpeän ja arvonalennuksen kehyksiä säädelläkseen sosiaalisia rajoja. Tämä tekee stigman tutkimisesta olennaista moraalisen järjestyksen ymmärtämisen kannalta. Stigma ei ole vain poikkeavuuden leima, vaan yhteisön rituaalinen keino vahvistaa yhtenäisyyttä. Outila (2025) kuvaa, että hoivatyöntekijät voivat kokea “hiljaisia stigmoja”, kun he eivät pysty täyttämään omien eettisten ihanteidensa tai organisaation odotusten mukaisia rooleja. Tällainen kokemus ei ole vain henkilökohtainen epäonnistuminen, vaan osoitus siitä, kuinka moraalinen järjestys tuottaa myös haavoittuvuutta.

Persson (2019) tulkitsee Goffmanin stigmatiteorian kuvaukseksi sosiaalisen elämän rajapisteestä, jossa yhteisön moraaliset säännöt koetellaan. Stigman hetket valottavat sitä, kuinka sosiaalinen järjestys on riippuvainen jatkuvasta moraalisesta arvioinnista ja kuinka helposti tunnustus voidaan menettää. Outinen ym. (2014) liittävät tämän ammatilliseen identiteettiin osoittaen, että ammattilainen, joka joutuu asiakkaan rooliin, voi kokea tämän tunnustuksen menetyksen moraalisesti syvällisenä kriisinä.

Kaiken kaikkiaan kehykset, kasvotyö ja stigma muodostavat toisiaan täydentävän kokonaisuuden, joka kuvaa vuorovaikutuksen tulkinnallisia ja moraalisia rakenteita. Kehysten avulla tilanteet saavat merkityksen, kasvotyön avulla säilytetään arvokkuus, ja stigman kautta paljastuvat sosiaalisen järjestyksen rajat. Goffmanin ajattelu, täydennettynä myöhemmällä kehysanalyysin ja moraaliteorioiden tutkimuksella, osoittaa, että sosiaalinen järjestys on sekä rakenteellisesti että eettisesti hauras. Se on jatkuva neuvottelun ja korjauksen prosessi, joka paljastaa ihmisten välisen riippuvuuden (ks. Goffman 1963; 1967; 1974; van Dijk 2022; 2023; Skillington 2023; Outila 2025; Barranco & Parcerisa 2023; Persson 2019).

## 4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimuksen tavoite, tehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksessa metodologiset valinnat ja tutkimustehtävä ovat kiinteässä yhteydessä toisiinsa, sillä menetelmät tulee aina valita tutkimuskysymysten ja tavoitteiden ehdoilla, ei päinvastoin (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Jotta aineistosta nousevat havainnot on mahdollista erottaa tutkimuksen tuloksista, on tutkijan käytettävä apuna jotain valitsemaansa tutkimusmetodia. Tutkimusmetodi puolestaan pitää sisällään käytäntöjä ja operaatioita, joiden avulla tutkija pystyy tuottamaan havaintoja. Siihen kuuluu tiettyjä sääntöjä, jotka mahdollistavat havaintojen muokkaamisen ja tulkitsemisen arvioiden niiden merkitystä johtolainkoina. (Alasuutari 2011.) Tässä tutkimuksessa tutkimusmetodeina ovat olleet fenomenologis-hermeneuttinen tieteenfilosofinen lähestymistapa sekä laadullisen aineiston teoriaohjaava sisällön analyysi sekä jatkoksi sovellettu kehysanalyysi. Näistä kutakin metodia avaan ja perustelen tarkemmin luvuissa 4.2, 4.4 ja 4.5.

Tutkimuksella on myös aina jokin tehtävä tai tarkoitus, jotka ohjaavat tutkimusstrategisia valintoja (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 137). Tämän tutkimuksen muoto on kuvaileva, tulkitseva ja ymmärtämiseen pyrkivä. (vrt. Tuomi & Sarajärvi 2018; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015). Halusin tutkimuksessani ymmärtää sosiaalialan ammattilaisten omia kokemuksia tuen hakemisesta ja sosiaalipalveluiden asiakkuudesta sekä tulkita, millaisia merkityksiä he liittävät näihin kokemuksiin ja miten ne heijastuvat heidän ammatti-identiteettiinsä ja käsitykseensä palvelujärjestelmästä. Aiheen valinta kytkeytyy myös tutkimuksen tavoitteeseen, sillä se määrittää tutkimuksen suunnan ja rajauksen sekä ohjaa koko tutkimusprosessia (Saad 2024).

Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan suomen kielessä ei ole yksiselitteistä sääntöä sille, miten käsitteet tavoite ja tarkoitus tulisi suhteuttaa toisiinsa, ja niiden välinen ero hahmotetaan eri tavoin myös eri tieteenaloilla. Suomen kielessä nämä käsitteet limittyvät helposti toisiinsa, koska sanaa ”tavoite” käytetään usein sekä yleisestä päämäärästä että sen alatavoitteista puhuttaessa. Kansainvälisessä tutkimuskirjallisuudessa ero tehdään useimmiten siten, että tarkoitus (purpose) viittaa tutkimuksen laajempaan merkitykseen ja päämäärään eli siihen, miksi tutkimus tehdään, kun taas tavoite (aim) ja sitä tarkentavat osatavoitteet (objectives) ilmaisevat konkreettisemmin, mitä tutkimuksella pyritään saavuttamaan ja miten se tehdään (Tho-

mas 2011; Thomson 2014). Myös Vilkka (2015) korostaa, että tarkoitus liittyy tutkimuksen perusteluun ja yhteiskunnalliseen tai teoreettiseen relevanssiin, kun taas tavoitteet konkretisoivat sen, millä tavoin tarkoitus toteutetaan tutkimusprosessin eri vaiheissa. Näin ollen tarkoitus ja tavoite muodostavat toisiaan täydentävän kokonaisuuden, jossa edellinen vastaa kysymykseen miksi ja jälkimmäinen kysymykseen, miten tutkimus tehdään. Jos tutkimuksen tavoitteeksi ymmärretään tutkimuksen yleisen suunnan ja merkityksen määrittelemineen, täsmentää tutkimustehtävä tämän päämäärän konkreettisiksi kysymyksiksi ja rajauksiksi, joiden kautta tutkimus toteutetaan (ks. Vilkka 2015).

Tässä tutkimuksessa ymmärrän tavoitteen osaksi tutkimustehtävää siten, että se määrittää, millaisiin kysymyksiin tutkimuksella pyritään vastaamaan ja millaista tietoa on mahdollista tuottaa. Näin ollen tämän tutkimuksen tavoitteena onkin kuvailla ja syventää ymmärrystä sosiaalialan ammattilaisten kokemuksista ja merkityksenannoista tuen hakemisesta ja sosiaalipalveluiden asiakkuudesta sekä laajemmin palvelujärjestelmästä. Tarkastelun kohteena kokemusten lisäksi ovat roolit, ammatti-identiteetti ja kokemusten herättämät tunteet. Tutkimustehtävään pyrin vastaamaan seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

1. Miten sosiaalialan ammattilaiset kuvaavat omia asiakkuuskokemuksiaan?
2. Miten ammatti-identiteetti ja ammatillinen rooli näyttäytyvät näissä kokemuksissa?
3. Millaisia tulkintakehyksiä näihin kokemuksiin liittyy?

Tutkimuksen tarkoituksena määrittelen tässä tutkimuksessa Vilkan (2015) määrittelyyn nojaten sen, että tarkoituksena on tehdä laajemmin näkyväksi tuen hakemisen mekaniikkaan vaikuttavia mahdollisia esteitä tai hokuttumia ammattilaisten keskuudessa henkilökohtaisella ja rakenteellisella tasolla. Inhimillinen näkökulma siitä, että ammattilainen ei ole samanlainen asiantuntija omassa elämässään, voi tuoda myötätuntoista näkökulmaa avun ja tuen hakemiseen. Samalla tutkimuksen tarkoituksena tarjota uusia näkökulmia tuen hakemiseen ja saamiseen sekä avata keskustelua ammatti-identiteetin kasvusta, työn eettisestä perustasta sekä sosiaalipalveluiden rakenteesta. Tämä tarkoitus konkretisoituu analyysissa siten, että kehysten kautta tehdään näkyväksi sekä tuen hakemisen esteet ja mahdollisuudet että ne moraaliset ja ammatilliset prosessit, joiden kautta ammattilaiset ymmärtävät oman asemansa ja työnsä eettisen perustan.

## 4.2 Fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistapa

Fenomenologiaa pidetään Edmund Husserlin kehittämänä tieteellisen metodin yrityksenä, jossa kiinnostus kohdistuu siihen, miten maailma ilmenee tietoisuudessamme (Husserl 1995, 33–44). Hän erottaa kolme reduktiota: fenomenologisen, eideettisen ja transsendentaalisen. Ensimmäisessä tutkija siirtyy luonnollisesta asenteesta fenomenologiseen, maailman ole-massaolo sulkeistetaan tarkastelun ajaksi (Pulkkinen 2010, 28–35). Eideettisessä reduktiossa pyritään hahmottamaan ilmiön olemus varioimalla kokemuksia (Zahavi 2003, 37–39). Lopulta transsendentaalinen reduktio paljastaa sen, miten subjekti kokee maailman ja millaiset ra-kenteet tätä kokemusta muovaavat (Kakkori 2009, 275; Taipale 2010, 118–129).

Omassa tutkimuksessani tämä ajattelu on ollut läsnä erityisesti siinä vaiheessa, kun olen pyr-kinyt tavoittamaan tutkittavien kokemuksia ilman valmiita tulkintakehyksiä. Husserlin tarkoit-tama ”sulkeistaminen” on konkretisoitunut haluna tarkastella vastaajien kuvauksia heidän omista lähtökohdistaan käsin, ikään kuin asettuen heidän kokemuksensa rinnalle, ei sen ylä-puolelle. Fenomenologia on näin ollen suuntaus, joka pyrkii ymmärtämään ihmisten subjek-tiivisia kokemuksia ja niiden merkityksiä. Se keskittyy siihen, miten yksilöt kokevat ja jäsentä-vät maailmaa omasta tietoisuudestaan käsin. Fenomenologiassa korostuu intentionaalisuus eli ajatus siitä, että tietoisuus on aina tietoisuutta jostakin, ja kokemukset ovat yksilöllisiä mutta samalla jaettavissa toisten kanssa (Husserl 1982). Tutkimuksessani intentionaalisuu-den ajatus näkyy siinä, että vastaajien kertomukset eivät kuvaa irrallisia tapahtumia, vaan ko-kemuksia, joilla on kohteensa: palvelujärjestelmä, ammatillinen identiteetti tai oma asema asiakkaana. Nämä kohteet antavat kokemuksille suunnan ja merkityksen.

Hypoteesinani oli, että sosiaalialan ammattilaisen siirtyminen asiantuntijasta asiakkaaksi voi herättää voimakkaita tunteita, kuten häpeää, epävarmuutta ja identiteettikriisiä. Fenomeno-loginen lähestymistapa mahdollistaa näiden kokemusten tarkastelun yksilön näkökulmasta, korostaen sitä, miten ammattilainen itse ymmärtää tilanteensa ja millaisia merkityksiä hän sille antaa. Tämä voisi auttaa tunnistamaan kokemuksellisia ydinelementtejä, jotka ovat yh-teisiä useille ammattilaisille. Omassa analyysissäni tällaisia ydinelementtejä olivat esimer-kiksi tunne haavoittuvuudesta, kokemus ammatillisen roolin murtumisesta ja toisaalta uu-denlaisen ymmärryksen syntyminen auttamistyöstä.

Lehtomaa (2008) kuitenkin huomauttaa, että fenomenologisen analyysin haasteena on sub-jektiivisuuden vaikutus eli tutkija ei voi täysin tavoittaa tutkittavan kokemusta sellaisenaan,

vaan hänen on tultava tietoiseksi omista rajoituksistaan ja vaikutuksestaan analyysiin. Tämä on ollut keskeinen eettinen ja metodologinen kysymys myös omassa työssäni. Omat kokemukseni sekä sosiaalialan kentältä, että tuen hakijavanhempiana ovat väistämättä muokanneet sitä, miten luen ja ymmärrän vastaajien kertomuksia. Olen kuitenkin pyrkinyt tiedostamaan nämä esiymmärrykset ja pitämään ne tulkinnan kohteena, ei sen piilossa vaikuttavana taustana.

Lisäksi kokemusten kielellinen ilmaiseminen voi olla vaikeaa, koska subjektiivisia kokemuksia voi olla haastavaa pukea sanoiksi (Kukkola 2018). Tämä havaittiin myös aineistossani, sillä monet vastaajat kirjoittivat kokemuksistaan varoen, käyttäen epämääräisiä ilmauksia kuten ”tilanne oli vaikea” tai ”tunsin olevani jollain tavalla väärässä roolissa”. Tällainen epäsuoruus kertoo kokemusten henkilökohtaisuudesta ja niiden kielellisestä rajallisuudesta.

Van Manenin (1990, 1–11, 21–27) mukaan fenomenologian tehtävä on kuvata esireflektiivisiä kokemuksia elämismaailmasta. Fenomenologia ei pyri luokitteluun tai abstrahointiin vaan siihen, että vastataan kysymykseen: millainen tämä kokemus on? Kun kokemusta kuvataan kielellisesti, siihen sisältyy aina tulkintaa, ja näin myös hermeneutiikka astuu kuvaan. Van Manen (1990, 25) painottaa, että kuvaus sisältää aina sekä kuvailevan että tulkitsevan ulottuvuuden. Tämä näkökulma on ollut keskeinen ohjenuora kirjoittaessani analyysilukuja; vaikka tavoitteen tutkittavien kokemusten mahdollisimman autenttista kuvausta, jo valinta, mitä nostan esiin ja miten sen sanallistaan, on aina tulkintaa.

Hermeneutiikka juontaa juurensa tekstien tulkinnasta, mutta Gadamerin (2004, 66–73) filosofiassa se käsittää laajemmin ihmisen tavan olla maailmassa. Kieli ei ole vain väline, vaan myös ihmisen olemisen tapa, sillä emme pääse kielen ulkopuolelle (Gadamer 2004, 68; Tontti 2002, 55). Ymmärtäminen tapahtuu tulkinnan kautta, jossa tulkitsijan omat ennakkokäsitykset toimivat lähtökohtana; niitä ei pyritä poistamaan, vaan niitä koetellaan (Gadamer 2004, 31–39; Oravakangas 2009, 268). Tämä ajatus on ollut erityisen vapauttava oman tutkimukseni kannalta sillä en ole pyrkinyt poistamaan omaa ammatillista ja kokemuksellista taustaani, vaan olen käyttänyt sitä dialogisena peilinä, jonka kautta tulkinnat syvenevät.

Gadamerilaisessa hermeneutiikassa keskeiseksi nousee hermeneuttinen kehä, ymmärryksen liike osien ja kokonaisuuden, tulkitsijan ja tradition välillä (Gadamer 2004, 29–39; Koski 1995, 100–101). Ymmärryksen tavoittaminen ei ole lineaarinen prosessi, vaan spiraalimainen liike, jossa tutkija jatkuvasti tarkentaa omaa esiymmärrystään suhteessa tutkittavaan (Tontti 2002, 57; Juntunen & Mehtonen 1982, 116). Tämä kuvaa hyvin myös omaa analyysiprosessiani, jossa

palasin useita kertoja aineistoon, korjasin ja syvensin tulkintojani, ja huomasin, että ymmärrys ei rakentunut suoraviivaisesti, vaan vähitellen, vuoropuhelussa aineiston ja oman tulkintani välillä. En siltä väitä, että kehä olisi ollut yksiselitteinen sillä pyrin toisinaan peilaamaan aineistoa keskeisiin käsitteisiin, välillä Goffmanin teorioihin, välillä fenomenologis-hermeneuttiseen näkökulmaan tiedostaen, että omat ammatilliset ja henkilökohtaiset kokemukset kaikuvat aineistoa lukiessani.

Töckarin (2018) mukaan kokemuksia tarkastellaan sekä yksilöllisellä että yhteisöllisellä tasolla. Koenkin hermeneuttisen vivahteen antavan lisäarvoa tutkimukseen siitä näkökulmasta, että jos fenomenologiassa pyritään puhtaasti kuvaamaan kokemuksia, voidaan fenomenologis-hermeneuttisessa perinteessä myös tulkita kokemusten merkityksiä ja näin ollen tarkastella esimerkiksi sitä, miten ammattilaisten kokemukset haastavat heidän ammatti-identiteettiään. Tämä tulkinnallinen ulottuvuus on ollut välttämätön, kun olen analysoinut esimerkiksi häpeän tai epävarmuuden tunteita; ne eivät ole vain yksilön sisäisiä kokemuksia, vaan ne heijastavat myös laajempia ammatillisia ja kulttuurisia merkityksiä. Se myös mahdollistaa sen, että kun ammatillaiset kuvaisivat häpeän kokemuksia, oli mahdollista pohtia, mitä kokemus ”häpeästä” kertoo esimerkiksi palvelujärjestelmästä tai siitä, miten ammatillaiset rakentavat ymmärrystä itsestään tilanteessa, jossa heidän roolinsa vaihtuu.

Tieteenfilosofisen näkökulman valitseminen ei useinkaan ole täysin ongelmaton. Kakkorin (2009) mukaan fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusperinne sisältääkin metodologisia jännitteitä, koska fenomenologia ja hermeneutiikka perustuvat osin ristiriitaisiin tieteenfilosofiin oletuksiin. Kun fenomenologia pyrkii universaaleihin ja muuttumattomiin olemuksiin, korostaa hermeneutiikka historiallisia ja muuttuvia merkityksiä (Kakkori 2009, 273–274). Kakkori kysyykin, miksi ei riittäisi tehdä jompaakumpaa, joko fenomenologista tai hermeneuttista tutkimusta. Samalla hän huomauttaa, että pelkkä kokemuksen tutkiminen ei vielä tee tutkimuksesta fenomenologista eikä tulkinnan tutkiminen hermeneuttista (Kakkori 2009, 279).

Olen itse pohtinut tätä jännitettä tutkimuksessani ja päätenyt siihen, että nämä kaksi lähestymistapaa täydentävät toisiaan, kun niitä sovelletaan eri vaiheissa tutkimusprosessia. Laineen (2001, 26–31) mukaan fenomenologinen ja hermeneuttinen tutkimus yhdistyvät usein ihmistieteissä juuri kokemuksen ja merkityksen ymmärtämiseksi (ks. myös Van Manen 1990, 101; Töckäri 2018; Perttula 2008, 143–147). Fenomenologia tarkastelee ilmiöiden olemuksia

ja kokemusta (Henriksson & Friesen 2012, 1), kun taas hermeneutiikka on merkitysten tulkinnan tiedettä (Kakkori & Huttunen 2014, 367). Näiden yhdistelmä mahdollistaa ihmisen kokemusmaailman monitahoisen ymmärtämisen.

Tutkimukseni kohdistuu sosiaalialan ammattilaisten kokemuksiin ja merkityksenantoihin tilanteissa, joissa he itse ovat asiakkaita tai avunhakijoita. Tällainen ilmiö on moniulotteinen; toisaalta olen halunnut tavoittaa sen ydinmerkityksiä yleisellä tasolla (fenomenologinen ote), toisaalta ymmärtää, miten nämä merkitykset rakentuvat kunkin osallistujan ainutlaatuisessa elämäntilanteessa ja historiassa (hermeneuttinen tulkinta). Siksi koen, että tutkimusprosessissa fenomenologia ja hermeneutiikka toimivat eri vaiheissa, eivätkä näin muodosta yhtäaikaista teoreettista ”sekoitusta”. Fenomenologinen vaihe pyrki ilmiön kokemuksellisten ydinpiirteiden kuvaamiseen ja hermeneuttinen vaihe syvensi ymmärrystä näistä piirteistä suhteuttamalla niitä tutkittavien konteksteihin ja aiempaan tutkimukseen. Tämä lähestymistapa on auttanut minua näkemään, että esimerkiksi häpeän kokemus ei ole vain yksilöllinen tunne, vaan myös sosiaalinen ilmiö, joka kertoo jotakin siitä, miten ammattilaiset hahmottavat oman asemansa suhteessa palvelujärjestelmään. Näin tutkimus vastaa myös Kakkorin (2009) esiin nostamaan huoleen teoreettisesta epäselvyydestä, sillä fenomenologinen ja hermeneuttinen näkökulma limittyvät toisiinsa johdonmukaisesti kokemuksen ja sen merkitysten ymmärtämisen tasoilla.

#### **4.3 Aineistonkeruu ja tutkimusjoukon kuvaus**

Tuomi ja Sarajärvi (2018) tähdentävät, että aineistonkeruutapa on aina suhteutettava tutkimustehtävään eli tärkeänä kysymyksenä on se, millä tavoin tutkimuskysymyksiin on mahdollista saada vastaus (ks. myös Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tuomi ja Sarajärvi (2018) toteaa yksikantaan, että kun haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii, on järkevää kysyä sitä häneltä itseltään. Tällöin aineistonkeruumuotona käytetään haastattelua tai kyselyä. Tässä tutkimuksessa aineistonkeruu toteutettiin verkkokyselylomakkeella Webropol -ohjelman avulla, johon Lapin yliopistolla on opiskelijalisenssi. Kysely sisälsi laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä avoimia kysymyksiä, sillä tavoitteena oli kerätä vastaajien omia kokemuksia ja merkityksenantoja heidän omista lähtökohdistaan käsin.

Avoimet kysymykset mahdollistavat yksilöllisen, reflektiivisen ja merkityslähtöisen vastaamisen ilman valmiita vastausvaihtoehtoja (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 184; Tuomi & Sarajärvi, 2018, 73).

Menetelmänä kysely on kohtuullisen vaivaton tiedonkeruutapa ja se mahdollisti laajemman aineiston ammattilaisilta eri puolilta Suomea. Thorson ja Farris (2024) tähdentävätkin, että laadullisessa tutkimuksessa kyselyt ovat varsin kustannustehokas tapa kerätä aineistoa. Toiseksi, koska uskoin aiheen olevan monelle henkilökohtaisella tasolla sensitiivinen, päätelin netissä toteutettavan kyselyn madaltavan vastaamisen kynnystä, jolloin anonymiteetti suojautui myös tutkijalta. Uskon, että tämän kaltaisessa kyselytutkimuksessa päätös vastauksen jättämisestä tai kyselyvastauksen keskeyttämisestä on vastaajalle huomattavasti helpompaa kuin esimerkiksi haastattelutilanteessa, jolloin vastaajan ei tarvitse perustella keskeyttämistä kenellekään.

Toisena aineistonkeruumenetelmänä olin alun perin suunnitteilla käyttää haastattelua, jolla olisin täydentänyt aineistoa, mikäli vastausten määrä olisi jäänyt alhaiseksi tai en olisi kyselyn avulla saanut tutkimuskysymyksiini vastauksia. Sekä infokirjeessä että kyselynlomakkeen lopussa oli maininta, että vastaaja voi halutessaan jättää yhteystietonsa joko lomakkeen lopussa tai erikseen sähköpostilla mahdollista aineistoa täydentävää haastattelua varten. Yhteensä 26 vastaajaa joko jätti yhteystietonsa kyselyn loppuun tai laittoi erillisen sähköpostiviestin. Haastattelua ei kuitenkaan tarvinnut käyttää kyselyn tuottaessa riittävän aineestoon tutkielman laajuus huomioiden. Tähän peilaten arvioin kyselyn valinnan aineistonkeruumenetelmänä olleen onnistunut.

Jaoin kyselykutsun sosiaalisen median eri kanaviin (Facebook, Instagram, TikTok ja Threads) niin infokirjeenä (liite 3) että videona. Kunkin median kanavaan tein vielä mainosmaisen ilmoituksen, joka ohjasi infokirjeeseen ja kyselyyn. Kutsuissa ja mainoksessa oli mukana linkki ja QR-koodi, joiden avulla vastaajat pääsivät kyselyyn tietokoneella tai mobiililaitteilla. Kyselyn aihiot rakennettiin siten, että ne mahdollistivat vastaajille kerronnallisen tiedonmuodostustavan, jota ei ole liikaan ohjattu tai rajattu tarkoilla kysymyksillä (ks. Liite 4). Kyselyn avulla sain yhteensä 103 vastaajaa, joista muodostu yhteensä 62 sivua tekstiä Word-asiakirjalle Webropol ohjelman kautta raportiksi vietynä.

Tutkimukseni kohderyhmänä oli sosiaalialan ammattilaiset, jotka ovat olleet sosiaalipalvelujen asiakkaina työuransa aikana eli jo alalla toimittuaan (ks. infokirje). Kyselyn perusteella osa vastaajista kuitenkin kuvasi tilanteita, joissa asiakkuus oli tapahtunut ennen ammattilaiseksi valmistumista. Näissä vastauksissa asiakkuus liittyi esimerkiksi opiskeluaikaan tai lapsuuteen ja nuoruuteen. Koska tutkimuskysymykseni kohdistui nimenomaan siihen, miten ammattilaisena koettu asiakkuus vaikuttaa identiteettiin ja roolien tulkintaan, rajasin aineistosta pois ne vastaajat, jotka eivät vastanneet kohderyhmää.

Kaikkien vastaajien kohdalla ei ollut alkuun täysin selvää, oliko tuen tarve ja asiakkuus ollut vain ennen ammattilaisuutta vai sekä ennen sitä että sen jälkeen. Sen vuoksi kävin kunkin vastaajan vastaukset läpi hakien raportin ohjelmasta yksittäisten vastaajien osalta ja tehden näin tulkintaa siitä, mihin kohtaan tuen tarve ja asiakkuus sijoittuu. Rajasin tämän jälkeen vielä pois ne vastaajat, joiden kaikkien vastausten perusteella ajankohta sijoittui ainoastaan ennen sosiaalialan ammattilaisuutta. Sisällytin vastaajiin kuitenkin ne, jotka olivat tuen tarpeessa opiskellessaan ammattiin Perustelen tätä siten, että ammatti-identiteetti kehittyy merkittävästi jo opintojen aikana (Antikainen 2001, 91–91; Cornett, Palermo & Ash 2023) ja oikeastaan jo ammatinvalintavaiheessa (Heusala 2004, 31).

Kaikissa vastauksissa ei käynyt selkeästi ilmi, sijoittuiko eri tuen tarpeet ja palvelut aikaan ennen opiskelua, sen ajalle vai sen jälkeiselle ajalle. Jos vastaajalla oli eroteltu palveluja sekä alaikäisenä että sen jälkeen joko ammattiin opiskellessa tai ammattilaisena, sisällytin analyysiin vain tutkimustehtävän kannalta oleelliset vastaukset. Tähän ryhmään kuuluvia vastaajia oli aineostossa kolme.

Lisäksi rajasin aineistosta pois kaksi vastaajaa, joista toinen kuvasi kokemuksiaan puhtaasi työroolista, eikä henkilökohtaisesta asiakkuuskokemuksesta käsin. Toinen pois rajattu vastaaja puolestaan kuvasi kokemuksiaan läheisen kokemuksen kautta. Jälkimmäisen kohdalla pohdin ensin laajennetun perheen -käsitettä (extended family) (ks. Kieferin 2010) mutta päädyin kuitenkin rajaamaan vastaajan pois, sillä kokemus ei ollut henkilökohtainen. Näin ollen kaiken kaikkiaan kokonaisjoukoksi muodostui 98 vastaajaa.

Kyselyssä oli yksi kysymys liittyen vastaajien taustatietoihin. Se koski vastaajan koulutusta. Kyselyssä ei ollut valmiita vastaustausvaihtoehtoja, vaan vastaaja sai vapaasti kuvata sosiaalialan koulutustaan tai tutkintoaan. Osa vastaajista oli vastannut yhden tutkinnon, osa kertoi

useammasta eri tasoisesta sosiaalialan tutkinnosta ja osa kertoi sen hetkisen pohjakoulutuksen sekä opinnot, joita suorittaa sen lisäksi.

Suomessa koulutusluokitus perustuu Kansalliseen koulutusluokitukseen, joka noudattaa kansainvälistä UNESCO:n ISCED-2011 -järjestelmää (Statistics Finland 2016; Opetushallinto 2025). Koulutusjärjestelmä on nähtävissä peruskoulun jälkeen ylempään perusasteeseen (ISCED-2), toiseen asteeseen (ISCED-3), post-secondary non-tertiary -asteeseen sekä korkea-asteen alempaan (kandidaattitaso) ja ylempään (maisteri-/YAMK-tasoon) tasoon. Näin ollen ryhmittelin vastaajat kolmeen koulutustasoon: (1) toisen asteen koulutuksen suorittaneet, (2) alemman korkeakoulutason koulutuksen suorittaneet tai siihen valmistuvat, sekä (3) ylemmän korkeakoulutason koulutuksen suorittaneet tai opintojen loppuvaiheessa olevat.

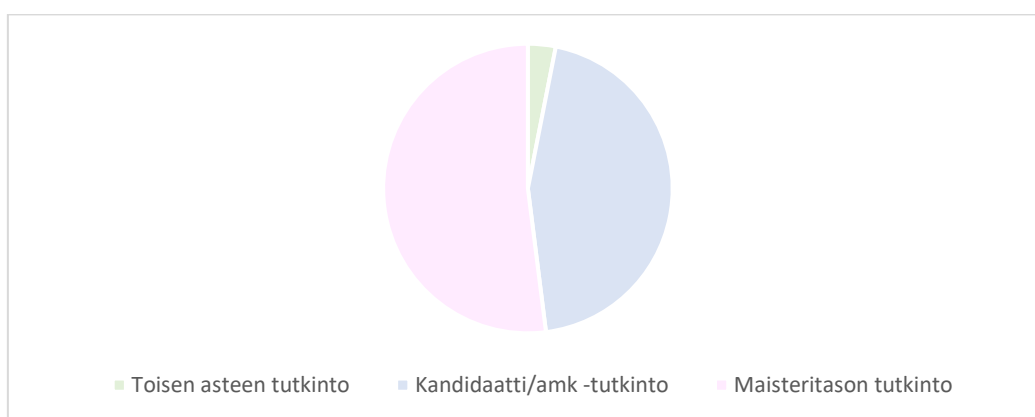
| Tutkinto/koulutustaso                                                            | Vastaajien lukumäärä (N= 98) | Vastaajat koulutustason mukaisesti |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| 2. asteen tutkinto:<br>nuoriso- ja yhteisöohjaaja, Sosiaalihuoltaja, lähihoitaja | 3                            | 3                                  |
| Yhteisöpedagogi                                                                  | 1                            | 44                                 |
| Sosiaaliohjaaja                                                                  | 1                            |                                    |
| Sosionomiopiskelija                                                              | 1                            |                                    |
| Sosionomi + muu tutkinto                                                         | 2                            |                                    |
| Sosionomi (AMK)                                                                  | 38                           |                                    |
| Sosiaalityön kandidaatti                                                         | 1                            |                                    |
| Sosionomi (AMK), joka opiskelee YAMK-tutkintoa                                   | 3                            | 51                                 |
| Sosionomi (YAMK)                                                                 | 14                           |                                    |
| Sosionomi (AMK/YAMK), joka opiskelee sosiaalityötä                               | 7                            |                                    |
| Sosiaalityöntekijä (VTM)                                                         | 7                            |                                    |
| Sosiaalityöntekijä (YTM)                                                         | 15                           |                                    |
| Sosiaalityöntekijä (YTM)<br>+ Sosionomi                                          | 3                            |                                    |
| Sosiaalityöntekijä YTM<br>+ erikoissosiaalityöntekijän tutkinto                  | 2                            |                                    |

**Taulukko1: Vastaajien ilmoittama koulutus**

Kuten yllä olevasta taulukosta 1. on nähtävissä, vastaajista kolmella eli 23,1 prosentilla oli toisen asteen tutkinto (nuoriso- ja yhteisöohjaaja, sosiaalihuoltaja, lähihoitaja), neljälläkymmenellä kahdeksalla eli 44,9 prosentilla oli kandidaattitason tai ammattikorkeakoulutason tutkinto (sosiaalityön kandidaatti, sosionomi (AMK), yhteisöpedagogi (AMK) tai he olivat valmistumassa siihen ja viidelläkymmenellä kahdeksalla eli 52 prosentilla oli maisteritason tutkinto ammattikorkeakoulusta tai yliopistosta (Sosionomi (YAMK), yhteiskuntatieteiden maisteri, valtiotieteiden maisteri) tai he olivat valmistumassa siihen tutkintoon. Osa vastaajista mainitsi

pelkästään, että opiskelee seuraavaa tutkintoa ja osa kertoi opintojen olevan kohta valmiit, mistä syystä jaoin myös tutkintoa opiskelevat opintojen suoritusta vastaavaan kategoriaan.

Vastaajat olisi voitu jaotella pelkästään suoritetun tutkinnon mukaan tai muodostaa useampia tarkempia ryhmiä, esimerkiksi erotellen perustutkinnon suorittaneet niistä, jotka ovat parhaillaan siirtymässä seuraavalle koulutusasteelle. Tässä tutkimuksessa päädyttiin kuitenkin kolmiportaiseen koulutustasoluokitteluun (ks. Kuvio 2), jossa huomioitiin myös opiskeluvaihe silloin, kun vastaaja oli selvästi edennyt seuraavaan tutkintoon tähtäävissä opinnoissa. Tavoitteena on kuitenkin tarkastella vastaajien koulutuksellista asemaa laajempina, toiminnallisesti ja identiteettityön kannalta mielekkäinä kokonaisuuksina.



**Kuvio 2: Vastaajat koulutustason mukaan**

Kolmiportaista jakoa tukee aiempi sosiaalialan tutkimus, jossa on korostettu koulutuspolkujen moniportaisuutta ja sitä, että myös koulutuksen aikana tapahtuvat siirtymät voivat muovata yksilön ammatillista asemaa, kokemuksellista jäsennyystä ja itseasettautumista suhteessa ammatilliseen positioon (ks. Outila 2025; Forenza & Eckert 2017, 24; Lähteinen ym. 2017, 275–292). Tällöin pelkkään tutkintotietoon perustuva luokittelu voisi jättää huomiotta relevantteja ulottuvuuksia vastaajien suhteesta omaan ammatillisuuteensa ja asiantuntijuuteensa (Pohjola 2011, 215).

Toinen vastaajia koskeva taustoittava kuvaus koski tuen tarvetta ja haettua palveluita. Vaikka kyselylomakkeessa ei erikseen kysytty, mihin vastaajien tuen tarve tai asiakkuus oli kohdistunut, moni kuvasi sitä spontaanisti vastauksissaan. Nämä kuvaukset tarjoavat arvokasta taustatietoa siitä, millaisissa tilanteissa sosiaalialan ammattilaiset olivat itse olleet tuen hakijoina ja minkälaisia palveluja he olivat hyödyntäneet. Ne myös luovat kontekstia ja taustaa vastaajien kokemuksille ja osoittavat, että tuen hakemisen tilanteet liittyivät tyypillisesti esimerkiksi

perhe-elämään, jaksamiseen, mielenterveyteen tai taloudellisiin huoliin. Tämän vuoksi ne on esitetty osana vastaajien taustakuvausta, ei varsinaisina tuloksina (ks. Eskola & Suoranta 2008; Tuomi & Sarajärvi 2018). Koska kysymys ei ollut kaikille vastaajille yhteinen ja osa kuvauksista oli hyvin yleisluonteisia, tietoja ei ole mielekästä esittää määrällisesti. Sen sijaan muodostin aineistosta kategorioita ja niiden sisällöllistä kirjoa, joiden avulla hahmottuu tuen hakemisen kokonaiskuva (ks. Liite 4).

Aineistossa oli yhteensä 186 mainintaa eri palveluista ja tuen muodoista. Nämä maininnat jakautuivat viiteen kategoriaan: sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut, terveydenhuollon palvelut, koulun ja oppilashuollon palvelut, valtion viranomaisten tarjoamat palvelut sekä seurakunnan ja kolmannen sektorin tarjoama tuki. Laajin ryhmä muodostui, tutkimuksen aiheeseen peilautuen oletetustikin, sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista. Näissä kuvauksissa mainittiin esimerkiksi lastensuojelu, perhetyö, toimeentulotuki, aikuissosiaalityö ja asumisen tukipalvelut. Monet vastaajista kuvasivat asioineensa palveluissa, joita he ammatissaan itsekin tuntevat, mutta asiakkaan näkökulmasta ne näyttäytyivät toisella tavalla, esimerkiksi hallinnollisina, byrokraattisina tai emotionaalisesti kuormittavina prosesseina.

Kokonaisuutena aineisto osoittaa, että sosiaalialan ammattilaisten omat asiakkuuskokemukset eivät rajoitu tiettyyn palvelukokonaisuuteen, vaan sijoittuvat useille sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä kolmannen sektorin rajapinnoille. Tämä laaja kirjo heijastaa sitä, että tuen hakemisen tilanteet kytkeytyvät usein samanaikaisesti useisiin elämäntilanteisiin ja että palvelujärjestelmä näyttäytyy ammattilaisillekin monikerroksisena ja osin pirstaleisena kokonaisuutena.

#### **4.4 Teoriaohjaava aineiston analyysi**

Tässä luvussa kuvaan, miten toteutin aineiston analyysiä laadullisen teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Menetelmällisenä lähtökohtana oli aineiston tulkinta. Aineiston analyysin tavoitteena oli jäsentää, millaisia kokemuksia ja tulkintakehyksiä tutkimukseen osallistuneet liittivät sosiaalialan ammatillisuuteen, asiakkuuteen ja identiteettiin. (ks. edellinen luku). Analyysi eteni vaiheittain teoriaohjaavan sisällönanalyysin logiikkaa noudattaen. Tämä tarkoitti, että aineiston tulkintaa ohjasivat Goffmanin (1959; 1961; 1974) teoreettiset käsitteet kuten kehys, rooli ja vaikutelman hallinta, mutta tulkinta ei ollut näihin rajoittunut. Lähestymistapa oli

siis teoriaohjaava, ei teoriaan sidottu; aineistosta nousseet merkitykset määrittelivät analyysin suunnan, ja teoria tarjosi niille käsitteellisen ja tulkinnallisen viitekehyksen (ks. Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–126).

Ensimmäisessä vaiheessa luin koko aineiston läpi useaan kertaan kokonaisuutena. Tavoitteena oli muodostaa alustava käsitys siitä, millaisia kokemuksia, tunteita ja merkityksiä sosiaalialan ammattilaiset liittivät omaan asiakkuuteensa. Tämä niin sanottu esiymmärryksen vaihe loi perustan jatkotulkinnalle, jossa merkityksiä ei pyritty vielä asettamaan valmiisiin teoreettisiin lokeroihin, vaan tarkoitus oli antaa aineiston ”puhua” omilla ehdoillaan (Eskola & Suoranta 2008, 15–47). Tätä vaihetta voidaan kutsua pelkistämiseksi (reduction), jossa aineistosta tunnistetaan tutkimuskysymysten kannalta olennaisia ilmauksia ja merkitysyksiköitä (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Vaihetta voi luonnehtia myös fenomenologiseksi ”virittäytymiseksi” aineistoon ja pyrki mykiseksi ymmärtää ilmiötä tutkittavien omista lähtökohdista käsin ilman liian varhaista tulkintaa (Eskola & Suoranta 2008, 15–47; Laine 2015, 28–45). Tätä kautta alkoi muodostua kuva siitä, että aineistossa, kysymyksestä riippumatta, oli näkökulmia samoihin toistuviin teemoihin; kuvauksia hyvistä ja huonoista kokemuksista, kuvauksia eri tilanteiden herättämistä tunteista, ajatuksia siitä, mitä on hyvä ja onnistunut sosiaalityö ja ammattilaisuus sekä siitä, millä kaikilla tavoilla kokemukset ovat vaikuttaneet käsityksiin palvelujärjestelmästä ja itsestä ammattilaisena.

Seuraavassa vaiheessa aloin ryhmitellä kysymys kerrallaan aineistosta ilmauksia, jotka kuvasivat asiakkuuden myönteisiä ja kielteisiä kokemuksia. Vaiheen tavoitteena oli aineiston jäsentäminen ja sen kuvaaminen mahdollisimman autenttisesti tutkittavien omista sanavalinnoista käsin. Tässä vaiheessa ei vielä tulkittu merkityksiä, vaan aineistoa pelkistettiin ja samansisältöisiä kokemuksia ryhmiteltiin yhteen. Tätä vaihetta voi kutsua aineistolähtöiseksi pelkistämiseksi, jossa samansisältöiset ilmaukset ryhmitellään yhteen merkitysyhteyksien mukaan. Menetelmällisesti vaihe vastaakin laadullisen sisällönanalyysin alkuvaihetta, jossa aineisto organisoidaan tutkimustehtävän kannalta merkityksellisiksi kokonaisuuksiksi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–110; Eskola & Suoranta 2008, 15–47), ja fenomenologisen analyysin vaihetta, jossa tutkija pyrkii tavoittamaan kokemusten ydinsisällön ennen tulkintaa (Laine 2015, 28–45; Perttula 2008, 132–135).

Tässä vaiheessa teemoittelu oli vielä hyvin lähellä kyselylomakkeen rakennetta. Esimerkiksi vastauksista kysymykseen “Kuvaile, millaisia tunteita tuen hakeminen herätti” muodostui ensin laaja luokka tunteet, ja kysymyksestä “Kerro kokemuksistasi asiakkuudesta” teema kokemukset. Tätä vaihetta voi pitää “kuvailevana teemoitteluna” ja siinä aineistoa ei vielä tulkita, vaan se järjestetään alustavasti loogisiin kokonaisuuksiin (Perttula 2008, 132–135). Jaoin esimerkiksi kokemukset myönteisiin, kielteisiin ja ristiriitaisiin alakategorioihin alla olevan esimerkkitaulukon mukaisesti.

| Myönteiset kokemukset                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Kielteiset kokemukset                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ristiriitaiset /<br>Samaan aikaan myönteiset ja<br>kielteiset kokemukset                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>”Kohtaaminen oli kuitenkin hyvä, kannustava ja siitä jäi helpottunut olo.”</p> <p>”Asiakkuuden aikana oli helpottavaa, kun oma työntekijä ymmärsi tilanteen ja löysi oikeanlaisen tukimuodon. Tuki toi helpotusta koko perheelle. Työntekijä oli kuunteleva ja oli tilanteen tasalla.”</p> <p>”Palveluun pääsi nopeasti tilanteen sitä vaatiessa.”</p> <p>”Ja meidän kohdalla kaikki sujui todella jouhevasti.”</p> <p>”Tuki oli todella tärkeä osa arkea ja siinä jaksamista. Saimme hyvää ja ystävällistä palvelua, meidät kohdattiin, minut otettiin huolien kanssa vakavasti.”</p> <p>...</p> | <p>”On ollut kokemuksia, ettei ole tullut kuulluksi/uskotuksi, ei ole kysytty arjesta, vaan on tehty oletuksia lastensuojeluilmoituksen sisälön pohjalta...”</p> <p>”Kaksi sosiaalityöntekijää kohtasi minut ja kokemus oli hirveä. He olivat kylmiä ja empatiataidottomia...”</p> <p>”Haastavaa, vaikeaa, alentavaa.”</p> <p>”Palveluita olemme saaneet lähes pelkästään muutoksenhakujen kautta...”</p> <p>”Koko asiakkuuden aikana sosiaalityöntekijää tavattiin vain palaverissa, ei tehty suunnitelmaa tms.</p> <p>”Tukea en saanut, koska perusteluna oli, että olen ammattilainen...”</p> <p>...</p> | <p>”Kokemukseni ovat ristiriitaisia.”</p> <p>”Avun hakeminen on ollut haastavaa, henkisesti itselle. Avun saaminen mielestäni kuitenkin sujuvaa, kun apua on uskaltanut lopulta hakea.”</p> <p>”Välillä palveluja on saanu odottaa mielestäni turhan pitkään. Välillä homma on hoitunut nopeastikin.”</p> <p>”Palvelutarpeen arvioinnista jäi hieman kiireen tuntu. Jännitys helpotti, kun asiakkuus alkoi.”</p> <p>”Tapaaminen pelotti koska ei tiennyt millaisia työntekijät ovat... Kokemus oli loppujen lopuksi hyvä, meidät otettiin tosissaan, haluttiin auttaa ja oltiin avoimia.”</p> <p>...</p> |

**Taulukko2: Asiakkuuskokemukset kategorioittain**

Tämän jälkeen tarkastelin aineistosta niitä tekijöitä ja teemoja, jotka näyttivät vaikuttavan siihen, miksi asiakkuuden kokemus muodostui myönteiseksi tai kielteiseksi. Aineistosta ryhmitellyt ilmaukset jäsentyivät useiden toistuvien teemojen ympärille. Nämä muodostivat alustavia merkityskategorioita, kuten esimerkiksi asiakkuuden vaikeus, asiakkuuden hyöty, haavoittuvuuden tunteet ja ammatillisen kasvun mahdollisuus.

Teemoittelun prosessia voi kuvata siirtymänä pintarakenteesta merkitysrakenteeseen (Tuomi & Sarajärvi 2018; Laine 2015). Siinä missä alkuvaiheen jäsenitys kuvasi, mitä vastaajat sanoivat, myöhemmässä vaiheessa aloin tarkastella miksi ja miten he asioista kertoivat. Tämä tulkinnallinen vaihe vastaa hermeneuttisen kehän periaatetta, jossa tutkija liikkuu yksittäisten ilmauksien ja kokonaisuuden välillä syventäen ymmärrystään ilmiöstä (Gadamer 2004, 29–39; Tontti 2002, 57).

Näin ollen jatkoin prosessia edeten teemoittelusta tulkinnallisempaan erittelyyn, jossa tekemäni teemoittelu ei enää seurannut kysymysten rakennetta, vaan perustui aineistossa toistuneisiin merkitysrakenteisiin ja kokemusten suhteisiin. Tätä vaihetta kuvataan usein ryhmitteilynä (clustering), jossa aineiston hajanaiset kuvaukset alkavat jäsentyä laajemmiksi kokonaisuuksiksi (Eskola & Suoranta 1998). Tällöin esimerkiksi alun perin tunnistettu teemana tunteet jäsentyi uudelleen ilmiöiksi kuten *häpeä ja haavoittuvuus*, *epävarmuus* ja *kontrollin menetys* sekä *helpotus ja ymmärretyksi tuleminen*. Samoin teemana kokemukset syventyi useiksi toisiinsa limittyviksi kehyksiksi, kuten *avun ja tuen saaminen*, *kohtaamisen laatu*, *palvelujärjestelmän pirstaleisuus*, *ammattillisen roolin jännitteet* ja *haavoittuvuuden ja toipumisen kokemukset* sekä *työn moraaliset jännitteet*.

Prosessin aikana kävi ilmeiseksi, että avoimet kysymykset eivät sellaisenaan määrittele tutkimuksen teemoja. Kysymykset, kuten *“Kerro kokemuksistasi”* tai *“Kuvaile tunteita”*, toimivat vain aineiston avaajina, eivät teoreettisina luokkina. Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa teemat eivät synny suoraan kysymysten otsikoista, vaan muodostuvat vasta analyysin edetessä, kun tutkija tulkitsee, millaisia merkityksiä vastaajat antavat kokemuksilleen ja miten nämä merkitykset suhteutuvat toisiinsa (Perttula 2008; Van Manen 1990). Jos teemat olisi muodostettu suoraan kysymysten perusteella, esimerkiksi *“Tunteet”* tai *“Kokemukset”*, olisi analyysi jäänyt kuvailevaksi ja menetetty ilmiön merkityksellinen syvyys. Nyt muodostuneet teemat ovat aineistosta nousevia, mutta samalla ne kytkeytyvät teoreettiseen viitekehykseen, kuten Goffmanin (1974) käsitteisiin rooleista, kehyksistä ja identiteettityöstä. Näin analyysi rakentui kaksisuuntaiseksi prosessiksi, jossa aineisto ja teoria valottavat toisiaan (Laine 2015; Kakkori & Huttunen 2014).

Tätä vaihetta voidaan kutsua abstrahoinniksi (*abstraction*). Abstrahointi on laadullisen analyysin vaihe, jossa aineiston konkreettiset ilmaukset tiivistetään ja käsitteellistetään teoreettiseksi kokonaisuuksiksi, jotta ilmiöstä voidaan muodostaa ymmärrettävä ja yleistettävä kuvaus

(Tuomi & Sarajärvi 2018; Eskola & Suoranta 1998). Näin esimerkiksi asiakkaiden kokemuksia työntekijöiden etäisyydestä ja ammatillisen kontrollin tunteesta voitiin tarkastella Goffmanin “etunäyttämön” ja “rooliodotusten” käsitteiden avulla, kun taas epävarmuuden ja häpeän kuvauksia tulkittiin “kasvojen säilyttämisen” ja “kehysten rikkoutumisen” kautta (Goffman 1959; 1967; 1974).

Teoriaohjaava analyysi tarkoittaa, että aineistosta nousevia merkityksiä jäsennetään valmiiden käsitteiden avulla, mutta ilman että analyysi alistetaan yksinomaan teorialle (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117–144). Tässä tutkimuksessa Goffmanin (1959; 1967; 1974) käsitteet roolista, identiteetistä ja stigmasta toimivat tulkinnan välineinä, joiden avulla pystyin syventämään aineistosta nousevia merkityskategorioita. Teoreettinen ohjaus auttoi hahmottamaan, miten tutkimukseen osallistujat jäsentävät omaa kokemustaan ja asemaansa sosiaalisissa suhteissa. Esimerkiksi roolin ja identiteetin välinen jännite tuli esiin kertomuksissa, joissa työntekijät kuvasivat ammatillisen ja henkilökohtaisen minuutensa limittymistä. Näiden kokemusten tarkastelu Goffmanin dramaturgisen sosiologian valossa mahdollisti vuorovaikutuksen moraalisen ja emotionaalisen kerroksen näkyväksi tekemisen ja sen, miten ihmiset pyrkivät säilyttämään arvokkuutensa ja vaikutelman hallinnan myös epävarmuuden hetkissä.

Aineiston tulkinnan eteneminen vuorottelevasti teorian ja empirian välillä oli osa niin sanottua hermeneuttista liikettä, joka mahdollisti sen, että aineiston merkitykset avautuivat vähitellen ja syvenivät tulkintaprosessin edetessä. Goffmanin käsitteet toimivat tulkinnan ankkureina, mutta myös haastoivat lukemaan aineistoa uusin silmin; missä kohdin vuorovaikutuksen järjestys rikkoutuu, ja millaisia kehyksiä ihmiset käyttävät palauttaakseen yhteisen ymmärryksen tilanteesta.

Tuomi ja Sarajärvi (2018) muistuttavat, että laadullinen analyysi edellyttää tutkijalta refleksiivisyyttä, tietoisuutta omasta tulkinnallisesta roolistaan. Tässä tutkimuksessa refleksiivisyys tarkoitti pyrkimystä vuoropuheluun aineiston ja teorian välillä sekä sen pohtimista, miten oma tulkintani rakentuu suhteessa osallistujien kertomuksiin. Kuten Laine (2015) korostaa, hermeneuttisessa tutkimuksessa ymmärtäminen on aina osittain tutkijan omaa rakentumista, ja tulkinta ei ole neutraali havainto, vaan merkitysten yhteistä tuottamista aineiston kanssa. Tässä mielessä teoriaohjaava analyysi oli myös oman tutkimusotteen arviointia. Goffmanin käsitteiden käyttäminen edellytti herkkyyttä tilanteisuudelle ja kontekstille, jotta aineiston merkityksiä ei redusoituisi pelkästään teoreettisiin kategorioihin.

Yhteenvedonä täästä analyysivaiheesta voisi todeta, että teoriaohjaava aineiston analyysi loi perustan tutkimuksen tulkinalliselle kehystämislle. Sen avulla aineistosta nousseet kokemukset ja merkitykset voitiin jäsentää teoreettisesti johdonmukaisiksi kokonaisuuksiksi, jotka tuovat näkyviin sosiaalialan ammatillisuuden, identiteetin ja vuorovaikutuksen moraalisia rakenteita. Koen, että analyysiprosessi kuvasti tutkimuksen hermeneuttista luonnetta, jossa ymmärrys ilmiöstä syveni vaiheittain, ja teemat muotoutuivat vasta vuoropuhelussa aineiston ja teorian välillä. Lopulliset pääteemat olivat: (1) *Avun saaminen ja sen riittävyys*, (2) *Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen*, (3) *Avun hakemisen tunteet ja haavoittuvuus* sekä (4) *Ammattilais-roolin ja asiakkaana olemisen jännite* (ks. Luku 4.1).

#### 4.5 Kehysanalyysin soveltaminen aineistossa

Teoriaohjaavan sisällönanalyysin vaiheessa aineistosta muodostui joukko teemoja, jotka kuvasivat sosiaalialan ammatillisuuden ja asiakkuuden keskeisiä kokemuksia. Nämä teemat liittyivät esimerkiksi avun saamiseen ja sen riittävyyteen, kohtamiseen ja sen puutteeseen, roolien jännitteisiin sekä ammatillisen identiteetin haurauteen. Tässä luvussa kuvaan, miten sovelsin Goffmanin kehysanalyysiä aineiston tulkinlassa teoriaohjaavan sisällönanalyysin jatkovaiheena. Tutustuin muutamiin tutkimuskentällä tehtyihin kehysanalyysihin yrittäen ymmärtää niissä käytettyä logiikkaa ja pyrkien löytämään oman tutkimukseni aineistoa ja tutkimuskysymyksiäpalvelevan tavan toteuttaa analyysiä.

Kehysanalyysi lähti liikkeelle siitä, että hahmoteltujen teemojen taustalle alettiin etsiä syvempää tulkinallista rakennetta; millaisia kehyksiä osallistujat käyttivät kuvatessaan näitä kokemuksia, ja miten nämä kehykset ohjasivat heidän käsitystään siitä, “mitä tässä oikein tapahtui” (vrt. Goffman 1974). Puroila (2002), joka sovelsi omassa tutkimuksessaan kehysanalyysiä varhaiskasvatuksen arjessa, osoitti, että kehykset voivat muodostua hyvin arkisista tilanteista, kuten työn rytmin muutoksista tai roolien siirtymistä. Kehysten kautta paljastui myös työn moraalinen ja eettinen ydin. Samankaltaisesti Outila ym. (2014) kuvasivat, kuinka hoivatyön vuorovaikutuksessa kehyksiä vaihdetaan jatkuvasti esimerkiksi hallinnan ja empatian välillä. Näissä tutkimuksissa kehysanalyysi toimi välineenä ymmärtää, miten ammatillisen työn rutinit ja kohtaukset saavat merkityksensä moraalisten tulkinlojen kautta ja samaa mallia olen käyttänyt myös tässä tutkimuksessa.

Kehysten muodostamisprosessi eteni vaiheittain ja sisälsi useita jäsentämisen logiikoita. Kehysten tunnistaminen alkoi aineistolähtöisesti, mutta analyysiä ohjasivat Goffmanin (1974) käsitteet *primary frameworks* ja *keying*. Aineiston teemoja alettiin tarkastella sen mukaan, millaisia näkökulmia, oletuksia ja arvolatauksia niiden taustalla oli. Esimerkiksi kuvaukset siitä, että ”apu löytyi vasta sattumalta” tai että ”kukaan ei ottanut vastuuta” viittasivat tilanteisiin, joissa osallistujat kehystivät todellisuutta järjestelmä- tai hallintakehyksen kautta, jossa toiminta nähtiin rakenteellisena eikä henkilökohtaisena. Vastaavasti kertomukset, joissa korostuivat kohtaamisen lämpö, ymmärretyksi tuleminen tai toisaalta nöyryytyksen kokemus, liittyivät vuorovaikutuskehykseen. Näissä kuvauksissa moraalinen sävy oli keskeinen. Kyse ei ollut vain toiminnasta, vaan siitä, oliko tilanne inhimillisesti oikein ja arvokas. Tässä vaiheessa analyysi alkoi muistuttaa Puroilan (2002) ja Hardicren (2015) kuvaamaa prosessia, jossa kehykset eivät ole vain kognitiivisia tulkintamalleja, vaan emotionaalisia ja eettisiä rakenteita, jotka määrittävät vuorovaikutuksen luonteen.

Analyysin edetessä kuitenkin havaitsin, että nämä teemat limittyivät ja niiden taustalla toistuvat tietyt moraaliset ja sosiaaliset jännitteet, jotka eivät selittyneet pelkästään kokemusten kuvailevalla tarkastelulla. Näin aloin siirtyä kohti teoriainformoitua tulkintaa, jossa hyödynsin Goffmanin dramaturgisen sosiologian käsitteitä (1959; 1967; 1974). Goffmanin näkökulma tarjosi mahdollisuuden tarkastella aineistoa laajemmin, ei vain mitä osallistujat kertoivat, vaan *miten he jäsentävät tilanteensa ja identiteettinsä suhteessa sosiaaliin odotuksiin, normeihin ja arvokkuuden ylläpitoon*.

Kehysten tunnistamisen kannalta keskeistä oli myös erottaa, milloin osallistujat vaihtoivat kehystä. Goffman (1974) kutsuu tätä *keying*-prosessiksi, eräänlaiseksi siirtymäksi tilanteesta tai merkityksestä toiseen. Aineistossa tällaisia siirtymiä kuvattiin esimerkiksi tilanteissa, joissa ammattilainen ”riisui roolinsa” ja kertoi asiakkaalle omasta kokemuksestaan, tai kun asiakas totesi ”tunsin olevani taas ihminen, en asiakas”. Tällaiset ilmaisut osoittivat, että kehys muuttui muodollisesta inhimillisestä ja virallinen vuorovaikutus hetkellisesti murtui ja tilalle astui moraalinen kohtaamisen kehys. Tulkintaani ohjasi myös Barranco ja Parcerisan (2023) ajatus kehysten dynaamisuudesta; kehykset eivät pysy muuttumattomina, vaan ne muotoutuvat toimijoiden välisessä neuvottelussa. Tämä näkyi aineistossa siinä, että sama tilanne voitiin kehystää eri tavoin riippuen puhujasta. Esimerkiksi työntekijä saattoi kuvata tilanteen hallinnan menetyksenä, kun taas asiakas tulkitsi sen inhimillisenä ja rehellisenä hetkenä.

Vaiheittainen eteneminen johti siihen, että aineistolähtöiset teemat muotoutuivat vähitellen tulkintakehyksiksi, jotka rakentuivat merkitysrakenteiden ja moraalisten jännitteiden ympärille. Lopulta päädyin viiden kehysten kokonaisuuteen, jossa neljä ensimmäistä muodostavat aineiston keskeiset tulkintalinjat ja viides kokoaa niitä yhteen moraalisenä metakehystenä.

Analyysissa muodostui viisi kehystä: (1) ammattilaisesta asiakkaaksi -kehys, (2) stigman ja paljastumisen pelon kehys, (3) kohtaamaton järjestelmä -kehys ja (4) reflektiivisen oppimisen kehys sekä (5) luottamuksen ja epäluottamuksen metakehysten. (ks. luku 4.2). Kehyksistä neljä ensimmäistä olivat tulkintakehyksiä ja viides niitä kokoava metakehys. Kehysten nimeäminen perustui siihen, millaisia merkitysrakenteita ja moraalisia jännitteitä aineistossa toistui.

Esimerkiksi ilmaukset kuten “tuntui oudolta olla toisella puolella pöytää” tai “olin itsekin joskus se, joka neuvoi muita” kytkeytyivät ammattilaisesta asiakkaaksi -kehykseen, jossa kuvattiin identiteetin ja roolien vaihtumisen herättämiä jännitteitä. Ilmaisut, joissa osallistujat pohivat “entä jos joku saa tietää” tai “pelkäsin, että minut nähdään heikkona”, liittyivät stigman ja paljastumisen pelon kehykseen. Kuvaukset kuten “minua pompotettiin paikasta toiseen” ja “kukaan ei ottanut kokonaisvastuuta” ilmensivät kohtaamattoman järjestelmän kehystä. Laukahdukset, joissa korostui oman toiminnan ja kokemuksen tarkastelu – esimerkiksi “tämä opetti minua suhtautumaan toisin asiakkaisiini” – avasivat reflektiivisen oppimisen kehystä.

Kaikkia kehystyksiä yhdisti luottamuksen ja epäluottamuksen metakehys, joka kulki aineiston läpi ja kuvasi moraalista jännitettä sen välillä, miten osallistujat pyrkivät säilyttämään arvokkuutensa ja uskon avun mahdollisuuteen myös epävarmuuden keskellä. Tavoitteena oli, että kehykset rakentuvat systemaattisesti mutta säilyttävät yhteyden alkuperäiseen kokemukseksiin aineistoon. Kehysten rakentuminen eteni vaiheittain; ensin poimin aineistosta yksittäisiä merkityksiä, sitten muodostin temaattisia kokonaisuuksia (ks. edellinen luku 3.3). Lopuksi pyrin tulkitsemaan, millaista todellisuutta nämä kehykset yhdessä rakensivat. Tämä vastasi van Dijkin (2022; 2023) kuvaamaa kehysanalyysin tulkinallista etenemistä, jossa merkitykset syntyvät sekä yksilön kokemuksessa että kulttuurisissa diskursseissa.

Kehysanalyysin soveltamista on aiemmissa tutkimuksissa pidetty vaativana, koska se edellyttää tutkijalta kykyä liikkua teorian ja aineiston välillä ilman, että aineisto pakotetaan valmiisiin malleihin. Van Dijk (2023) korostaa, että Goffmanin alkuperäinen kehysanalyysi oli mikroana-

lyyttinen ja tilanteinen, kun taas myöhemmät sovellukset ovat laajentaneet sitä diskursiiviseen ja moraaliseen suuntaan. Tässä tutkimuksessa on pyritty säilyttämään tämä kaksoisnäkökulma. Pyrin ymmärtämään kehyksiä samaan aikaan sekä tilanteisina tulkintoina että moraalisisina jäsennyksinä.

Skillington (2023) on osoittanut, että kehystämisen kautta voidaan tarkastella myös arvoihin ja oikeudenmukaisuuteen liittyviä kysymyksiä. Tämä näkökulma oli hyödyllinen erityisesti aineiston kohdissa, joissa osallistujat pohtivat, oliko heidän kohtelunsa ”oikeudenmukaista” tai ”inhimillistä”. Näissä tulkinnoissa kehykset kytkeytyivät suoraan moraalisiin ja yhteiskunnallisiin diskursseihin eli siihen, miten hyvinvointijärjestelmä ja sen toimijat määrittävät hyväksyttävän tavan kohdata toinen ihminen. Myös Hardicre (2015) ja Heino, Jäppinen ja Veistilä (2023) ovat havainneet, että kehysanalyysi soveltuu erityisen hyvin ammatillisen vuorovaikutuksen tutkimukseen, koska se paljastaa työn eettiset jännitteet ja identiteetin rajat. Nämä tulkinnat vahvistivat itselleni tämän tutkimuksen lähestymistapaa, jossa kehykset eivät olleet vain havaintoja, vaan ne rakensivat siltaa teorian ja kokemuksen välille.

Koen, että kuten ensimmäinen vaihe eli laadullinen sisällönanalyysi, myös kehysanalyysi oli luonteeltaan dialoginen prosessi, jossa tutkijana liikuin aineiston ja teorian välillä hermeneutisessa kehässä. Refleksiivisyys oli olennainen osa analyysia. Tulkinta edellytti arviointia siitä, millaisia kehyksiä itse rakennan aineistolle. Perssonin (2019) esittämä ajatus ”haurauden rituaaliteoriasta” toimi tässä vaiheessa muistutuksena siitä, että myös tutkimusprosessi itsessään on moraalinen teko ja se edellyttää kunnioitusta osallistujien kokemuksia kohtaan ja herkkyyttä vuorovaikutuksen eettisille sävyille.

Kaiken kaikkiaan kehysanalyysin soveltaminen täydensi teoriaohjaavan sisällönanalyysin tuloksia ja toi esiin aineiston moraaliset ja sosiaaliset rakenteet. Sen avulla voitiin tunnistaa, millaisia tulkintakehyksiä osallistujat käyttivät ymmärtääkseen omaa asemaansa ja kokemuksiaan, sekä miten nämä kehykset liittyivät laajempiin yhteiskunnallisiin ja eettisiin ulottuvuuksiin. Kehysanalyysi osoittautui siten paitsi analyyttiseksi työvälineeksi, myös moraaliseksi tulkintakehikoksi, joka tekee näkyväksi inhimillisen toiminnan haurauden ja jatkuvan merkitysten neuvottelun (ks. Goffman 1974; Puroila 2002; Outila ym. 2014; Hardicre 2015; Barranco & Parcerisa 2023; Skillington 2023; van Dijk 2022; 2023; Persson 2019).

#### 4.6 Tutkimuseettiset valinnat ja tietosuoja

Tässä luvussa pohdin tutkimuseettisiä valintoja kytkeytyen erityisesti aineistoon suhtautumiseen, sen käsittelyyn ja tietosuojaan. Eettisyys on yksi tutkimuksen luotettavuuteen liittyvistä elementeistä, sillä ilman eettisesti kestävää toteutusta ei voida puhua luotettavasta tutkimuksesta (Tuomi & Sarajärvi 2018). Muita luotettavuuteen kytkeytyviä teemoja pohdin lisää tutkimuksen lopussa, luvussa 7.2, jossa arvioin myös tutkimuksen onnistumista kokonaisuutena.

Tutkimuksen teon jokaisessa vaiheessa on pyritty varmistamaan, ettei eettisyys näyttäydy vain yksittäisinä valintoina, vaan läpäisee koko tutkimusprosessin alusta loppuun (ks. Madden 2010, 32–34). Tutkimuksen kohteena sosiaalialan ammattilaisten henkilökohtaiset kokemukset tuen hakemisesta ja sosiaalipalvelujen asiakkuudesta voidaan tulkita aihepiiriksi, jossa yksityisyys, luottamus ja hienotunteisuus ovat keskeisiä. Siksi jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa oli tärkeää huomioida sekä osallistujien että tutkijan kannalta keskeiset tutkimuseettiset ja tutkimusetiikan integriteettiin liittyvät kysymykset, mukaan lukien aineistonhallintasuunnitelma (Kuula 2015, 34–36).

Ennen aineiston keruuta osallistujille tiedotettiin selkeästi tutkimuksen tarkoituksesta, heidän oikeuksistaan sekä siitä, miten heidän tietojaan käsitellään. Osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen, ja vetäytyminen oli mahdollista missä vaiheessa tahansa ilman seurauksia (ks. Kuula 2015, 99–133). Aineistonkeruumuotona verkkokysely mahdollisti vastaamisen keskeyttämisen matalalla kynnyksellä. Kyselyn päätyttyä kerätty aineisto siirrettiin suojatusti tutkijan hallinnoimalle ulkoiselle, salasanalla suojatulle kovalevyllä, eikä sitä tallennettu pilvipalveluihin. Aineistoa on käsitellyt ainoastaan tutkielman tekijä. Analyysivaiheessa tutkimuksen jälkeen aineisto säilytetään vain niin kauan kuin se on opinnäytteen dokumentoinnin ja mahdollisen tarkastuksen kannalta välttämätöntä, minkä jälkeen se poistetaan Lapin yliopiston tietosuojakäytäntöjen mukaisesti.

Tutkimusta ohjaa periaate, jonka mukaan tutkijan on vältettävä valintoja, jotka voisivat aiheuttaa kohtuutonta haittaa osallistujille (Eskola & Suoranta 1998, 56–58; Kuula 2015, 237–239). Koska tutkimus käsittelee henkilökohtaisia ja mahdollisesti arkaluonteisia kokemuksia, jo tiedonkeruun suunnittelussa kiinnitettiin huomiota siihen, miten osallistujien anonymiteetti ja luottamuksellisuus taataan. Tunnistettavuuden riskiä on pyritty minimoimaan muokkaamalla sitaatteja sisältöä muuttamatta ja rajaamalla pois mahdollisesti tunnistettavia yksityiskohtia

(ks. Kuula 2015, 200–207). Esimerkiksi muutaman sitaatin kohdalla muutin murre-sanat puhekielisiksi. Myös kyselyn ohjeessa pyydettiin vastaajaa välttämään liian tarkkoja kuvauksia tilanteista sekä nimien tai paikkakuntien mainitsemista (ks. Liite 2), jolloin myös aineisto sellaisenaan huolehtii vastaajien anonymiteetistä.

Fenomenologis-hermeneuttisessa lähestymistavassa tutkijan oma asema, kokemus ja esiymmärrys ovat osa tutkimusasetelmaa, eivät sen ulkopuolella (Van Manen 1990, 162–163). Tämä huomioiden olen tutkijana pyrkinyt tietoisesti tarkastelemaan omaa suhdettani tutkittavaan ilmiöön. Olen pohtinut, miten omat ammatilliset taustaoletukseni tai mahdolliset samankaltaiset henkilökohtaiset kokemukset voivat vaikuttaa aineiston tulkintaan (Kuula 2015, 204–207; Patton 1990, 54–56). Tolich (2016) korostaakin, että vertaisasemassa olevan tutkijan tärkein eettinen tehtävä on tiedostaa roolien limittyminen, ettei hän ryhdy puhumaan vastaajien puolesta, vaan antaa heidän äänensä kuulua mahdollisimman autenttisesti.

Goffmanin (1963; 1974) käsitteet kuten stigma, kehykset ja roolit ovat auttaneet ymmärtämään, että yksittäiset kokemukset voivat heijastaa laajempia rakenteellisia ja kulttuurisia ilmiöitä. Tämän vuoksi tulkinnot eivät kuvaa yksittäisiä vastaajia sellaisinaan, vaan tarkastelee koko aineistosta esiin nousevia merkityksenantotapoja ja kokemusrakenteita. Näin vältetään myös vastaajien leimaaminen tai kategorinen luokittelu. Banks (2016) muistuttaa, että eettisyys on jatkuvaa, arjen valintojen ja tulkintojen tekemistä, ei vain sääntöjen noudattamista.

Aineistoa olen pyrkinyt käsittelemään kokonaisuutena teema- ja kehys kerrallaan tarkastelematta yksittäisen ihmisen kokonaisvastauksista piirtyvää tarinaa. Tästä näkökulmasta tein myös päätöksen olla numeroimatta aineistolainauksia, ettei ilmauksia ja kokemuskuvauksia pysty yhdistämään ja muodostamaan kokonaiskuva yhdestä vastaajasta. Kun tein päätöksen, että en tule vertaamaan mitään teemaa esimerkiksi taustatietona olevaan koulutustietoon, en näin ollen myöskään numeroinut vastaajia aineistossa. Näin ollen en tutkijanakaan tarkastellut aineiston rajaamisen jälkeen yksittäisen vastaajan vastauksia kokonaisuutena.

Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen edellyttää tutkimukselta rehellisyyttä, tarkkuutta ja kunnioitusta tutkittavia kohtaan (ALLEA 2017; TENK 2012). Tutkijan rooliin sisältyy valtaa, ja siten myös vastuuta. Mielestäni on tärkeää muistaa, että aineiston analyysi on tutkijan tuottama tulkinta, ei suora heijastus todellisuudesta (Atkinson 1992, 2–5). Tutkimusetiikan

näkökulmasta onkin tärkeää, että raportointi on avoimesti reflektoitua ja perusteltua. Tavoitteena ei ole ollut tuottaa tutkijalle tai tutkittaville ”miellyttäviä” tuloksia, vaan kuvata ilmiötä totuudenmukaisesti, sensitiivisesti ja arvostavasti.

Tutkimuksen tekijän on myös oltava tietoinen siitä, mitä tutkimukseen osallistuminen voi merkitä vastaajalle. Vaikka vastaaminen kyselyyn tai kirjoittaminen omista kokemuksista voi näyttyä yksinkertaisena toimintana, se voi samalla herättää voimakkaita tunteita, muistoja ja oivalluksia. (Banks 2016, s. 37–40; Payne 2020.) Sosiaalialan ammattilaiselle osallistuminen tutkimukseen on esimerkiksi saattanut tuoda esiin kokemuksia, joita ei ole aiemmin pysähty pohtimaan. Esimerkiksi avun hakemisen herättämiä tunteita, häpeää tai kysymyksiä omasta riittävydestä. Joillekin tämä on voinut olla hämmentävää, jos oman asiakkuuden merkitystä ammatti-identiteetille ei ole aiemmin tullut ajatelleeksi. Vastauksissa tämä tulikin esiin siten, että osa kuvasi pohtineensa kyseisiä teemoja paljon ja osa kirjoitti, ettei ole ajatellut asiaa.

Toisaalta vastaaminen on voinut toimia myös reflektiivisenä prosessina ja parhaassa tapauksessa se on ehkä avannut uudenlaista ymmärrystä omasta toimijuudesta ja vahvistanut kykyä tarkastella omaa työtä ja kokemuksia eettisesti ja empaattisesti. Kuten Banks (2016, 37–40) muistuttaa, sosiaalialan työ on luonteeltaan eettistä työtä, joka edellyttää jatkuvaa kykyä reflektoida omia tunteita, arvoja ja valintoja. Samoin Yliruka (2016, 5) korostaa, että ammatillinen toimijuus ilmenee juuri niissä arkisissa tilanteissa, joissa työntekijä pysähtyy pohtimaan omaa rooliaan ja tekojensa merkitystä. Reflektiivinen herkkyyks on siten osa ammattilaisen eettistä kompetenssia ja kykyä ymmärtää itseään, toista ja työn moraalista perustaa.

## 5 SOSIAALIALAN AMMATTILAISTEN ASIAKKUUSKOKEMUKSET

Aineiston analyysin ensimmäinen vaihe tuotti neljä keskeistä teemaa (ks. taulukko 3), jotka kuvaavat sosiaalialan ammattilaisten kokemuksia omasta asiakkuudestaan ja tuen hakemisesta. Teemat muodostuivat teoriaohjaavan, abduktiivisen sisällönanalyysin tuloksena, jossa vastaajien kuvauksista pelkistettiin ja ryhmiteltiin samankaltaisia ilmauksia, kunnes merkityksistä alkoi hahmottua laajempia kokonaisuuksia. (kts. Tuomi & Sarajärvi 2018, Luku 4.) Aineiston tulkinnassa ja teemojen nimeämisessä hyödynnettiin tutkimuksen teoreettista viitekehystä, jossa Goffmanin dramaturgisen sosiologian käsitteet asettuivat vuoropuheluun muiden moraalista kokemusta, häpeää ja tunnustusta käsittelevien teorioiden kanssa. Uskon tämän mahdollistaneen aineistosta nousevien merkitysten jäsentämisen osaksi moniulotteista teoreettista ymmärrystä.

| Pää-teemat            | Avun saaminen ja sen riittävyys                                                                                                                 | Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen                                                                             | Avun hakemisen tunteet ja haavoittuvuus                                                                                        | Ammattilais-roolin ja asiakkaana olemisen jännite                                                                                                      |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ala-kategoriat</b> | a) Palveluiden saavutettavuus ja sattumanvaraisuus<br><br>b) Oikea-aikaisuus ja arjen helpottuminen<br><br>c) Luottamus ja moraalinen tunnustus | a) Kuulluksi tuleminen ja tunnustus<br><br>b) Epäonnistunut kohtaaminen<br><br>c) Kohtaamisen tunnevaikutukset | a) Häpeä ja kynnys hakea apua<br><br>b) Avun hakemisen epävarmuus ja pelko<br><br>c) Helpotus ja itsen uudelleen hahmottaminen | a) Asiantuntijuuden ja haavoittuvuuden ristiriita<br><br>b) Ammattilaisuus oman kokemuksen suojana ja taakkana<br><br>c) Identiteetin rajojen liukumät |

**Taulukko 3: Pääteemat ja alakategoriat**

Teemat eivät ole toisistaan irrallisia, vaan ne limittyvät ja muodostavat jatkumon, joka kuvaa ammattilaisen siirtymää auttajan roolista avun tarvitsijaksi. Kuten Braun ja Clark (2019) sekä Elo ja Kyngäs (2008) muistuttavat, temaattinen ja teoriaohjaava analyysi eivät pyri hajottamaan aineistoa erillisiksi osiksi, vaan hahmottamaan sen sisäisiä yhteyksiä ja kerroksellisia merkityksiä. Samalla teemat tekevät näkyväksi ammatillisen identiteetin murrosta ja siihen liittyvää jännitettä ja sitä, kuinka ammattilainen, joka on tottunut auttamaan muita, kohtaa oman haavoittuvuutensa ja riippuvuutensa palvelujärjestelmästä. Tämä roolien limittyminen ja siirtymä auttajasta avun tarvitsijaksi heijastaa Goffmanin (1959; 1967) kuvaamaa sosiaalisen esiintymisen dynamiikkaa, jossa yksilö joutuu jatkuvasti neuvottelemaan identiteettiään eri tilanteiden ja yleisöjen edessä. Kukin teema kuvaa siirtymäprosessia eri näkökulmasta; avun saatavuuden, kohtaamisen, tunteiden ja roolien kautta. Yhdessä ne muodostivat perustan tutkimuksen toisen vaiheen tulkinnalliselle kehysanalyysille.

### 5.3 Avun saaminen ja sen riittävyys

Aineistossa avun saaminen ja sen riittävyys muodostivat yhden keskeisimmistä kokemustee-  
moista. Se läpäisi lähes kaikki vastaukset ja toimi monille lähtökohtana arvioida omaa suhdet-  
taan palvelujärjestelmään. Vastaajat kuvasivat avun saamista sekä konkreettisena tukena  
että emotionaalisena kokemuksena, jossa korostuivat luottamus, kiitollisuus ja pettymys.  
Myös aikaisemmissa tutkimuksissa sosiaalipalveluiden asiakkuutta ei ole nähty vain hallin-  
nollisena suhteena, vaan myös moraalisen ja emotionaalisen kokemuksen (ks. Metteri  
2012; Laitinen 2008; Palsanen & Kääriäinen 2015).

Pääteema rakentui kolmesta alatekijästä, jotka olivat *palveluiden saavutettavuus ja sattumanvaraisuus, oikea-aikaisuus ja arjen helpottuminen, sekä luottamus ja moraalinen tunnus-*  
*tus*. Luottamuksen rakentuminen ja sen menettäminen määrittävät pitkälti asiakkaiden koke-  
maa osallisuutta ja oikeudenmukaisuutta. Virokannas (2017) toteaa, että autetuksi tulemi-  
sen kokemus perustuu usein työntekijän empaattisuuteen ja vuorovaikutukseen pikemminkin  
kuin järjestelmän rakenteelliseen toimivuuteen. Oikea-aikaisuus ja tuen riittävyys puolestaan  
kietoutuvat Outilan ym. (2014) havaintoon siitä, että palveluiden myönteinen vaikutus syntyy  
vasta, kun ne vastaavat todellisiin tarpeisiin ja palauttavat kokemuksen toimijuudesta ja hal-  
linnasta.

#### a) Palveluiden saavutettavuus ja sattumanvaraisuus

Osassa vastauksissa oli nähtävissä palveluiden saavutettavuuden ongelmallisuutta. Kuvauk-  
sissa kerrottiin, kuinka apu ei ollut automaattisesti tarjolla, vaan sen saaminen edellytti aktii-  
vista etsimistä, jatkuvaa yhteydenottoa ja toisinaan onnea oikean työntekijän kohtaamisessa.

*“Palvelu on ollut huonoa, kiireistä ja asioihin ei ole paneuduttu. Avun saaminen  
ja huomatuksi tuleminen on liikaa kiinni siitä, kuka sattuu kohdalle.”*

*“Jokaisella työntekijällä tuntui olevan eri käsitys siitä, kuka hoitaa mitään. Kun  
oikea ihminen lopulta löytyi, asiat etenivät, mutta siihen asti oli tunne, ettei ku-  
kaan kanna vastuuta.”*

Tätä näkökulmaa ovat tuoneet esiin myös aiemmassa tutkimuksessa, jossa palveluiden saa-  
vutettavuus on tunnistettu yhdeksi sosiaalipalvelujärjestelmän keskeisistä kipupisteistä. Esi-  
merkiksi Ilmarinen, Aalto ja Muuri (2019, 37–40) osoittavat, että jopa puolet sosiaalipalvelujen

käyttäjistä kokee vaikeuksia saada tarvitsemaansa apua tai kokee sen viivästyvän, mikä heikentää luottamusta koko järjestelmään.

Aineiston kuvauksissa toistui myös kokemus epävarmuudesta ja siitä, että palvelujärjestelmä ei toimi yhdenvertaisesti. Osa vastaajista liitti tähän alueellisia eroja; apua tuntui saavan paremmin tietyillä hyvinvointialueilla tai silloin, kun osasi ”käyttää oikeita sanoja” tai tunsi prosessin. Tämä synnytti kokemuksen, että avun saaminen ei ollut pelkästään oikeus, vaan taitolaji, jossa menestyi, jos tunsi järjestelmän toimintalogiikan.

*”Vammaispalvelujen saaminen on ollut taistelua, ja palveluita olemme saaneet lähes pelkästään muutoksenhakujen kautta.”*

*”Avun hakeminen on ollut jatkuvaa selvittelyä ja lomakkeiden täyttämistä, eikä mikään tapahdu ilman omaa painetta.”*

Samalla osa vastaajista toi esiin, että sattumalla ja henkilökohtaisilla suhteilla oli merkittävä rooli. Kun työntekijä vaihtui, myös tuen jatkuvuus katkesi. Jotkut kuvasivat, että asiat etenivät ”vain siksi, että sattui hyvä työntekijä kohdalle”. Tämä viittaa siihen, että avun saaminen ei aina rakennu järjestelmän logiikan vaan yksilöllisten kohtaamisten varaan.

*”Nykyinen työntekijä on ollut aivan korvaamaton, mutta ennen häntä asiat seisoivat. En olisi saanut mitään ilman häntä.”*

Aiemmissa tutkimuksissa onkin huomattu, että työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on yksi ratkaisevimpia tekijäksi tuen vaikuttavuudessa ja asiakkaan kokemuksessa autetuksi tulemisesta. Rollinsin (2019, 4–6) mukaan sosiaalityön tuloksellisuus ja asiakkaan kokemus osallisuudesta rakentuvat pitkälti työntekijän ja asiakkaan välisen luottamussuhteen varaan, ei niinkään organisaation rakenteellisten tekijöiden. Myös Järveläisen (2023, 212–214) mukaan sosiaalityön asiakassuhteet ovat vahvasti henkilökohtaisia ja emotionaalisia suhteita, joissa työntekijän inhimillinen läsnäolo, empatia ja vuorovaikutustyyli voivat ratkaista, kokeeko asiakas tulevansa kuulluksi ja autetuksi. Tutkimusten valossa vaikuttaa siltä, että sosiaalipalvelujen toimivuus rakentuu osittain sattumanvaraisesti. Kaiken kaikkiaan myös aineiston kuvauksen perusteella avun saaminen näyttäytyi sattumanvaraisena prosessina, jossa järjestelmän toimivuus saattoi olla kiinni yksittäisten työntekijöiden sitoutumisesta, osaamisesta ja kohtaamistaidoista.

## b) Oikea-aikaisuus ja arjen helpottuminen

Niissä kertomuksissa, joissa avun saamiseen liittyvä kokemus oli myönteinen, yksi keskeisimmistä tekijöistä oli oikea-aikaisuuden merkitys. Vastaajat kuvasivat helpotusta, kiitollisuutta ja jopa pelastumisen tunnetta, kun apu saapui tilanteessa, jossa voimavarat olivat vähissä.

*“Kokemukseni ovat positiivisia, erityisesti perhetyön tuomasta turvasta ja siitä, että oli työntekijä, keneltä sai tarvittaessa apua.”*

*“Apu tuli silloin, kun tilanne oli pahimmillaan, ja se auttoi jaksamaan. En tiedä, miten olisi käynyt ilman sitä.”*

Oikea-aikainen apu näyttäytyi monille emotionaalisesti merkittävänä. Apua ei nähty vain palveluna, vaan tunnustuksena siitä, että avun hakijan kokonaistilanne oli nähty ja ymmärretty. Myös Jørgensenin (2022, 641–645) mukaan ajallisuus ja ajoitus ovat keskeisiä tekijöitä sosiaalityön vaikuttavuudessa, sillä oikealla hetkellä saatu apu voi kääntää elämän suunnan, kun taas viivästynyt tuki menettää usein voimansa. Lisäksi Metteri (2012, 84–86) ja Hänninen ja Poikela (2016, 58) korostavat, että palvelun emotionaalinen ulottuvuus liittyy siihen, kokeeko ihminen tulleen nähdyksi ja arvostetuksi. Tämä tekee tuen saamisesta kokonaisvaltaisen kokemuksen. Kuvauksissa yhdistyikin arjen helpottuminen ja inhimillinen yhteys.

*“Saimme vihdoinkin tukea lapsiperhepalveluista, ja se muutti kaiken. Olo helpottui, kun sai puhua jollekin, joka ei tuominnut.”*

*“Sain taloudellista apua ja se toi hengähdystauon ... Tuntui, että pystyin taas olemaan vanhempi.”*

Osa vastaajista kuitenkin toi esiin, että vaikka apu oli lopulta tullut, se oli saapunut liian myöhään tai ollut liian lyhytkestoista.

*“Kun tuki lopulta alkoi, olin jo jaksamisen äärirajoilla. Jos olisin saanut apua aikaisemmin, olisimme välttyneet monelta.”*

*“Palvelu auttoi hetken, mutta loppui juuri, kun tilanne alkoi rauhoittua.”*

Näissä kuvauksissa oikea-aikaisuuden puute kytkeytyi kokemukseen järjestelmän hitaudesta ja siitä, että ihmisten tarpeet eivät aina sovit hallinnollisiin aikarajoihin. Havainnot vastaavat aiempaa tutkimusnäyttöä, jonka mukaan palvelut eivät useinkaan tavoita perheitä tai yksilöitä

riittävän varhain, jolloin tuki menettää osan vaikuttavuudestaan (ks. Viklund 2023). Tutkimusten mukaan palveluiden viivästyminen ja katkonaisuus heijastavat rakenteellisia saavutettavuusongelmia ja hoitopolkujen eriarvoisuutta; apu saattaa tulla vasta odotusajan jälkeen, kun kriisin akuutti vaihe on jo ohi (Landi, Ivaldi & Testi 2018). Näin oikea-aikaisuuden puute ei ole vain käytännöllinen, vaan myös moraalinen ja emotionaalinen kysymys ja se määrittää, kokeeko ihminen tulevansa kohdatuksi tilanteensa todellisessa ajassa.

### c) Luottamus ja moraalinen tunnustus

Monille vastaajille avun saaminen merkitsi enemmän kuin käytännön tukea. Se oli myös kokemus siitä, että oma elämäntilanne oli tietyllä tapaa oikeutettu, ja että joku uskoi heidän kertomukseensa. Luottamus työntekijään ja järjestelmään syntyi, kun vastaaja koki tulleen nähdyksi ja otetuksi todesta.

*”Uskon, että oli iso merkitys sillä että tilanne on meidän perheelle hyvin raskas ja siihen ei auta se, että minulla on alan koulutus tai missä ammatissa olen. Sellaistakin viestiä kun on ollut.”*

*”Oma työntekijä oli empaattinen ja jaksoi kuunnella. Hänen kanssaan syntyi luottamus, joka kesti vaikeinakin hetkinä.”*

*”Tuki oli enemmän kuin palvelu... se oli tunne siitä, ettei tarvitse selviytyä yksin.”*

Myös Marais ja van der Merwe (2016) kuvaavat, että sosiaalityön vaikuttavuus rakentuu ennen kaikkea työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen laatuun, jossa luottamuksellinen ja aito vuorovaikutus on edellytys sille, että asiakas kokee tulleen kohdatuksi ja kuulluksi. Kirjoittajien mukaan vain tällaisessa ihmisten välisessä kohtaamisessa on mahdollista luoda edellytyksiä eheytymiselle ja muutokselle. Samansuuntaisesti Rollinsin (2019, 8–10) mukaan sosiaalityön tuloksellisuus ei perustu yksin menetelmiin tai palvelurakenteisiin, vaan työntekijän kykyyn rakentaa vuorovaikutussuhde, jossa asiakas tuntee itsensä arvostetuksi ja uskaltaa avautua omasta tilanteestaan. Tällaiset kuvaukset erottuivat aineistossa selvästi niistä, joissa luottamus oli kadonnut. Useat vastaajat kertoivat menettäneensä uskonsa järjestelmään toistuvien virheiden, lupauksien pettämisen tai epäasiallisen kohtelun vuoksi.

*”Lupauksia on annettu, mutta niitä ei ole pidetty. Silloin luottamus menee, eikä uskalla enää pyytää apua.”*

*”Tuntui, ettei työntekijä uskonut minua ... Se sattui enemmän kuin avun puute.”*

Luottamuksen menetys näyttäytyi monille moraalisen loukkauksena ja kokemuksena siitä, että heidän ihmisarvonsa tai rehellisyytensä kyseenalaistettiin. Kun apu saatiin takaisin tai luottamus työntekijään palautui, se kuvattiin usein helpotuksena.

*“Kun uusi työntekijä aloitti, sain vihdoin kokea, että minua kuunneltiin ... jälkimmäinen kokemus palautti uskoni siihen, että järjestelmä voi toimia.”*

Näiden kertomusten kautta kuulluksi tuleminen näyttäytyi aineistossa tunnustuksen muotona ja kokemuksena siitä, että oma tarina oli arvokas ja että oma näkökulma otettiin todesta. Banks (2016, 47–49) kutsuu ilmiötä sosiaalityön “arkiseksi etiikaksi”, jossa moraalinen toiminta rakentuu ennen kaikkea tavallisissa kohtaamisissa ja hetkissä, joissa työntekijä tunnustaa asiakkaan ihmisarvon ja vahvistaa hänen kokemustaan osallisuudesta. Se, miten nämä rakenteelliset kokemukset lopulta koettiin moraalisin ja emotionaalisin, kytkeytyi kuitenkin ennen kaikkea vuorovaikutukseen työntekijän kanssa. Tähän teemaan palaan seuraavassa luvussa, jossa tarkastelen aineistossa ilmennyttä kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen merkitystä.

#### **5.4 Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen**

Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen muodostivat aineistossa yhden keskeisimmistä moraalista ja emotionaalisista teemoista. Vastaajat kuvasivat, kuinka palvelutilanteiden onnistuminen tai epäonnistuminen ei useinkaan liittynyt päätöksiin tai lopputulokseen, vaan siihen, miten heidät oli kohdattu. Kohtaaminen merkitsi monille paitsi vuorovaikutustilannetta, myös oman ihmisarvon ja oikeuden tunnustamista. Tämä havainto saa tukea Roosin (2023) tutkimuksesta, jonka mukaan kokemus siitä, että “minut on kuultu”, sisältää äänen saamisen, huomion saamisen, empatian ja kunnioituksen. Lee (2019) puolestaan toteaa, että sosiaalityön asiakkuussuhteessa asiakkaan kokemuksen arvostaminen ja hänen oman elämänsä asiantuntijuuden tunnustaminen (epistemic justice) ovat keskeisiä luottamuksen rakentumisessa.

### a) Kuulluksi tuleminen ja tunnustus

Hyvissä kokemuksissa korostui tunne kuulluksi tulemisesta ja arvostetuksi tulemisesta. Vastaajat kuvasivat tilanteita, joissa työntekijä oli ottanut heidän huolensa todesta ja osoittanut ymmärrystä ilman kiirettä tai ennakkokäsityksiä.

*“Saimme hyvää ja ystävällistä palvelua ... Minut otettiin huolien kanssa vakavasti, eikä vähätelty.”*

*“Tuki oli tärkeä osa arkea ja siinä jaksamista. Oma työntekijä kuunteli aidosti ja ymmärsi tilanteen kokonaisuuden.”*

Tällaiset kuvaukset korostivat kuuntelemisen ja läsnäolon arvoa. Kun työntekijä oli osoittanut kiinnostusta asiakkaan kertomukseen ja antanut aikaa keskustelulle, vastaajat kuvasivat tunteensa tulleen nähdyiksi ihmisenä, ei vain asiakkaana. Tutkimusten mukaan kuunteleminen ja emotionaalinen läsnäolo ovatkin keskeisiä tekijöitä asiakkaan kokemuksessa tulla arvostetuksi ja kohdatuksi kokonaisena ihmisenä (ks. Trevithick 2012; Forrester ym. 2019). Joissakin vastauksissa kuulluksi tuleminen oli myös yhteydessä luottamuksen syntymiseen.

*“Oma työntekijä kuunteli rauhassa ja uskalsin kertoa asioita, joita en aiemmin ollut sanonut kenellekään.”*

*“Minulle jäi tunne, että hän halusi todella ymmärtää, ei vain kirjata asioita ylös.”*

Kohtaamisen positiivisuus ei liittynyt niinkään konkreettiseen lopputulokseen, vaan ennemminkin siihen, että työntekijä tunnusti asiakkaan kokemuksen oikeutetuksi. Lee (2019) esittääkin *epistemisen oikeudenmukaisuuden* -ajatuksen, jonka mukaan asiakkaan oma kokemus ja tieto omasta elämästään on tunnustettava pätevänä ja totena. Tunnustaminen ei ole vain ymmärtämisen ele, vaan moraalinen teko, joka vahvistaa yksilön arvokkuuden ja osallisuuden tunnetta. Fraserin (2000) ja Honnethin (1995) mukaan juuri tämä tunnustuksen ulottuvuus muodostaa keskeisen perustan ihmisten väliselle moraaliselle suhteelle, ja siten myös sille, miten sosiaalipalveluiden asiakkaat kokevat tulevaisuuden kohdatuiksi ja arvostetuiksi. Joissakin vastauksissa lisäksi työntekijän empatia tai huumori koettiin voimauttavana.

*“Työntekijä oli lämmin ja osasi keventää tunnelmaa, vaikka tilanne oli vaikea...”*

Näiden kertomusten kautta kuulluksi tuleminen näyttäytyi aineistossa tunnustuksen muotona ja kokemuksena siitä, että oma tarina oli arvokas ja että oma näkökulma otettiin todesta. Sa-

malla kuulluksi tuleminen loi perustan osallisuudelle ja toimijuudelle. Asiakkaan äänen kuuleminen ei ainoastaan vahvista hänen ihmisarvoaan, vaan myös mahdollistaa hänen osallistumisensa oman elämänsä ja palveluprosessinsa määrittelyyn.

## **b) Epäonnistunut kohtaaminen**

Kohtaamisen epäonnistuminen sai aineistossa vahvoja ja tunnepitoisia kuvauksia. Monet vastaajat kertoivat kokemuksista, joissa he olivat tunteneet tulleen ohitetuiksi, väärinymmärretyiksi tai jopa syyllistetyiksi.

*”Minua ei kuultu, vaan oletettiin, syytettiin ja vähäteltiin ...Luottamus romuttui avun hakemiseen.”*

*”Meidän vanhempien huoli ohitettiin kokonaan. Tuntui, että meidän kohdalla kokonaan unohtui vanha viisaus siitä, että vanhemmat ovat oman lapsensa asian tuntijoita.”*

Metteri (2012, 92–100) puhuu tällaisista tilanteista ”hyvinvointivaltion lupauksen rikkomisenä”, Nämä ovat hetkiä, joissa yksilön kokemus avun tarpeesta kohtaa institutionaalisen välinpitämättömyyden. Metteri muistuttaa, että kun työntekijä ei kuuntele tai vähättelee asiakkaan kertomusta, loukkaus ei ole vain ammatillinen virhe, vaan eettinen ja moraalinen haava, joka heikentää asiakkaan luottamusta koko järjestelmää kohtaan.

*”Kaksi sosiaalityöntekijää kohtasi minut ja kokemus oli hirveä. He olivat kylmiä ja empatiataidottomia.”*

*”Ylimielisyys paistoi läpi. Tunteena aivan karsea.”*

Epäonnistuneita kohtaamisia kuvattiin usein tilanteina, joissa työntekijän asenne oli koettu ylimieliseksi tai välinpitämättömäksi. Tällöin ammatillinen etäisyys muuttui kuvauksissa emotionaaliseksi kylmyydeksi, eikä asiakkaan tilannetta enää nähty inhimillisenä. O’Leary, Tsui ja Ruch (2013, 147) huomauttavat, että liiallinen ammatillinen etäisyys voi muuttua emotionaaliseksi kylmyydeksi. Heidän mukaansa ammattilaisen vetäytyessä pelkästään muodolliseen rooliinsa, yhteys katkeaa ja asiakkaan inhimillinen todellisuus jää tavoittamatta. Tämä tekee vuorovaikutuksesta hallinnollista ja mekaanista ja saa aikaan kokemuksen, joka aineistossani näyttäytyi empaattisuuden poissaolona.

*“Oli tunne, että työntekijä halusi vain hoitaa paperit pois alta, ei kuulla mitä oikeasti sanoin.”*

*“Tuntui, että minuun ei uskottu, vaikka kerroin rehellisesti tilanteestani.”*

Hall, Slembrouck ja Sarangi (2006) tarkastelevat sitä, miten hallinnollinen kieli voi tuottaa asiakkaalle kokemuksen, ettei häntä uskota tai että hänen kertomuksensa menettää painoarvonsa viranomaisvuorovaikutuksessa. Tällöin työntekijän kielenkäyttö ja sen muodollisuus ja etäisyys toimii vallankäytön välineenä. Vaarana on, että asiakkaan subjektiivisesti kärsii ja hänestä tulee “tapaus” tai “dokumentoitava asia”. Lisäksi työntekijän epäusko tai syyllistävä sävy voivat muokata vuorovaikutusta niin, että asiakas joutuu puolustamaan omaa moraalista uskottavuuttaan. Tämä on erityisen haavoittavaa tilanteissa, joissa asiakas hakee apua henkilökohdallisen kriisin keskellä.

Vastaajat liittivät negatiivisen kohtaamisen myös viranomaisten vaihtuvuuteen. Kun työntekijä vaihtui toistuvasti, yhteys katkesi eikä luottamusta ehtinyt syntyä. Tällöin asiakkaan näkökulma jäi pirstaleiseksi ja tunne kuulluksi tulemisesta katosi kokonaan.

*“Joka kerta piti aloittaa alusta. Kukaan ei tiennyt, missä mennään, ja minusta tuli se, joka joutui kertomaan kaiken yhä uudestaan.”*

Parsialan (2013) mukaan työntekijöiden jatkuva vaihtuvuus ja palvelujärjestelmän pirstaleisuus synnyttävätkin kokemuksen näkymättömyydestä ja jatkuvasta alkuun palaamisesta. Parsiala kuvaa asiakkaat joutuvat “rakentamaan oman tarinansa uudelleen joka kerta”, mikä kuluttaa luottamusta ja tekee avun hakemisesta emotionaalisesti raskasta. Joissakin tapauksissa epäonnistunut kohtaaminen oli jättänyt pysyvän jäljen, joka oli vaikuttanut siihen, että avun hakeminen oli saattanut loppua kokonaan, tai yhteydenpito viranomaisiin oli koettu epämiellyttävänä.

*“En enää uskaltanut hakea apua, kun viimeksi kohdattiin niin alentavasti.”*

*“Kohtaamisesta jäi häpeä, jota kannan edelleen. Tuntui, että olin epäonnistunut ihmisenä.”*

Metterin (2012) mukaan tällaiset kokemukset voivat johtaa “hiljaiseen vetäytymiseen”, jossa ihminen lakkaa kääntymästä järjestelmän puoleen, koska ei usko sen kykyyn kohdata häntä arvokkaasti. Tämä vetäytyminen ei ole passiivisuutta, vaan suojaava reaktio huonon kohtelun

jälkeen. Tällaista kokemusta voidaan tulkita moraaliseksi loukkaukseksi, jossa työntekijän käytös tai puhe kyseenalaistaa asiakkaan ihmisarvon ja rehellisyyden.

Häpeä ei tällöin synny pelkästään avun puutteesta, vaan siitä, että yksilö menettää asemansa moraalisen toimijana suhteessa järjestelmään. Näissä kuvauksissa kohtaamisen epäonnistuminen ei ollut vain työn laadun puutetta, vaan voidaan nähdä moraalisenä kokemuksena, jossa asiakkaan arvokkuus ja uskottavuus asetetaan kyseenalaiseksi. O’Leary, Tsui ja Ruch (2013) nostavatkin esiin, että tällaiset kokemukset voivat jättää pitkäaikaisen jäljen ihmisen suhteeseen instituutioihin ja siihen, kuinka hän kokee oman oikeutensa tulla kuulluksi.

### **c) Kohtaamisen tunnevaikutukset**

Kohtaaminen herätti kuvausten mukaan vastaajissa voimakkaita tunteita, niin positiivisia kuin negatiivisiakin. Useat kuvaukset osoittivat, että palvelutilanteet eivät jääneet neutraaleiksi, vaan jättivät pysyvän emotionaalisen jäljen. Trevithick (2011) korostaa, että sosiaalityön vuorovaikutus on aina emotionaalisesti latautunutta ja työntekijän läsnäolo, empatia ja kuunteleminen herättävät asiakkaassa tunteita, jotka voivat joko vahvistaa tai murentaa luottamusta. Forrester ym. (2019, 2150–2153) puolestaan osoittavat, että työntekijän empaattinen ja reflektiivinen työote on suoraan yhteydessä siihen, kokeeko asiakas toivoa ja turvallisuutta vuorovaikutuksessa. Positiiviset kokemukset kytkeytyivät usein helpotukseen, turvallisuuden tunteeseen ja kiitollisuuteen.

*“Sain vihdoinkin kokea, että minua kuunneltiin ja ymmärrettiin. Se palautti toivon.”*

*“Työntekijän empaattinen suhtautuminen antoi voimaa jatkaa. Tuli tunne, ettei ole yksin.”*

Metterin (2012, 84–88) mukaan tällaiset kokemukset ovat moraalisesti merkityksellisiä, koska ne palauttavat yksilölle tunteen arvokkuudesta ja osallisuudesta. Hyvä kohtaaminen toimii eräänlaisena “moraalisena tunnustuksena”, jossa ihminen kokee tulevansa nähdyksi kokonaisuutena eikä vain palvelun kohteena. Tämä näkyi myös aineistossani, siten, että hyvä kohtaaminen saattoi muuttaa koko käsityksen palvelujärjestelmästä. Asiakas ei kokenut itseään hallinnon kohteena, vaan yhteistyökumppanina.

Toisaalta negatiiviset kohtaamiset tuottivat usein häpeää, turhautumista ja vihaa. Joissakin vastauksissa nämä tunteet toistuivat usean vuoden jälkeen, mikä kertoo niiden voimakkuu-

desta. Moraalinen epätasapaino ja epäusko työntekijän osalta voivat johtaa häpeän tunteeseen ja asiakkaan vetäytymiseen. Kun asiakas kokee tulleen epäuskon tai syytöksen kohteeksi, kyse ei ole vain ammatillisesta virheestä, vaan moraalista loukkauksesta.

*“Kohtaaminen jätti pysyvän epäluottamuksen. En halua enää asioida, vaikka tiedän, että tarvitsisin apua.”*

*“Tapa, jolla minua puhuteltiin, sai minut kyseenalaistamaan oman arvoni.”*

O’Leary, Tsui ja Ruch (2013, 147) puolestaan muistuttavat, että työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on aina herkkä tasapaino ammatillisen etäisyyden ja inhimillisen läsnäolon välillä. Kun etäisyys kasvaa liikaa, työntekijä näyttäytyy kylmänä ja mekaanisena, mikä voi aiheuttaa juuri tällaisia pysyviä epäluottamuksen tunteita. Vastaajat kertoivat myös ristiriitaisista kokemuksista, joissa sama asiakkuus saattoi sisältää sekä hyviä että huonoja kohtaamisia, ja työntekijän vaihtuminen saattoi muuttaa koko tilanteen luonteen.

*“Yksi työntekijä kohteli minua hienosti, mutta seuraava katkaisi tuen ilman keskustelua. Tuntui, että kaikki romahti.”*

*“Avun hakeminen on ollut haastavaa, henkisesti itselle. Avun saaminen mielestäni kuitenkin sujuvaa, kun apua on uskaltanut lopulta hakea.”*

Parsiala (2013, 164–167) osoittaa väitöskirjassaan, että asiakkaan ja työntekijän välinen jatkuvuus on luottamuksen ehto ja toistuvat työntekijävaihdokset rikkovat yhteyden ja aiheuttavat kokemuksen, ettei ketään kiinnosta todella kuunnella. Tämä heijastuu suoraan asiakkaan haluun hakea apua. Kohtaamisen tunnevaikutukset ulottuivat usein myös palvelutilanteiden ulkopuolelle.

*“Kun tuli kuulluksi, uskalsin hakea apua myös muualta. Se auttoi eteenpäin.”*

*“Epäonnistuneen kohtaamisen jälkeen en enää hakenut tukea, vaikka olisin tarvinnut. Luottamus oli mennyt.”*

Metteri (2012, 98–100) kuvaa tällaisia kokemuksia “hiljaisena vetäytymisenä”: tilanteina, joissa ihmiset lakkaavat kääntymästä järjestelmän puoleen, koska sen kohtaamiset ovat olleet toistuvasti haavoittavia. Näin palvelukohtaaminen saa kauaskantoisia seurauksia, jotka ylittävät yksittäisen tapaamisen rajat. Kohtaamisen tunnevaikutukset osoittavat, että asiakkuuskokemus ei rajoitu yksittäiseen tapahtumaan, vaan heijastuu laajasti yksilön käsitykseen itsestään ja yhteiskunnasta.

*”Se vaikutti hetkellisesti siihen, mitä ajattelin itsestäni vanhempana ja myös ammattilaisena ja mietin, että miten voin tehdä työtä systeemissä, jossa voi olla tällaista.”*

Banksin (2016, 47–49) mukaan kyse on “arkisesta etiikasta”, jossa sosiaalityön moraalinen ydin ei ole päätöksissä, vaan tavallisissa kohtaamisissa, joissa työntekijä joko vahvistaa tai horjuttaa asiakkaan ihmisarvoa. Kaiken kaikkiaan näytti siltä, että kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen olivat aineistossa vahvasti latautuneita kokemuksia, joissa palvelujärjestelmä nähtiin ennen kaikkea inhimillisen vuorovaikutuksen areenana. Hyvä kohtaaminen merkitsi arvostusta, tunnustusta ja toivoa, kun taas huono kohtaaminen synnytti häpeää ja epäluottamusta. Tämä teema muodostaa pohjan myöhemmälle vuorovaikutuksen ja kohtaamisen kehitykselle, jossa tarkastellaan, miten asiakkaan ja ammattilaisen välinen moraalinen järjestys rakentuu tai rikkoutuu vuorovaikutuksen hetkissä.

## **5.5 Avun hakemisen tunteet ja haavoittuvuus**

Aineistossa avun hakemiseen liittyvät tunteet muodostivat voimakkaan ja ristiriitaisenkin kokemuskokonaisuuden. Vaikka apua haettiin tarpeesta, monille vastaajille prosessi oli henkisesti kuormittava ja edellytti psyykkistä ponnistelua. Tunteet kuten häpeä, pelko, epävarmuus ja helpotus toistuivat kuvauksissa eri sävyissä. Kuten jo aikaisemmin on tullut esiin, avun hakeminen ei näyttäytynyt vain hallinnollisena toimintana, vaan moraalisen ja emotionaalisen tilanteena, jossa oma arvo ja riittävyys joutuivat puntariin. Goffmanin (1963) mukaan tällaisissa tilanteissa yksilön sosiaalinen identiteetti ja “kasvot” ovat uhattuina, sillä avun pyytäminen paljastaa haavoittuvuuden ja altistaa mahdollisuudelle menettää arvokkuutta toisten silmissä. Kuvauksissa avun hakeminen oli sekä yksittäinen tunneprosessi että myös identiteettiin kytkeytyvä kokemus, joka haastoi käsityksen siitä, kuka on auttaja ja kuka avun tarvitsija.

### **a) Häpeä ja kynnys hakea apua**

Useammassa vastauksessa korostui avun hakemiseen liittyvä häpeän kokemus. Monille avun tarve merkitsi samalla epäonnistumisen kokemusta, johon liittyi oma työskentely sosiaalialalla. Häpeä ei liittynyt pelkästään avun hakemistilanteeseen, vaan siihen, mitä apua tarvitseminen merkitsi omalle identiteetille.

*“Kynnys hakea apua oli korkea, koska avun hakeminen hävetti.”*

*“Tuntui vaikealta myöntää, etten selviä yksin, vaikka autan työkseni muita.”*

*“Oli tunne, että kasvot menee, kun hakee apua ... Tunsin, että ammattilaisena minun pitäisi pärjätä.”*

Kotera ym. (2022) kuvaavat, että häpeä ja itseleima voivat olla yleisiä jonkinlaista auttamistyötä tekevien keskuudessa silloin, kun he joutuvat itse avun tarvitsijoiksi. Ammatillinen identiteetti rakentuu hallinnan, huolenpidon ja pärjäämisen varaan, mikä tekee oman haavoittuvuuden tunnustamisesta erityisen vaikeaa. Häpeä syntyy tällöin moraalisesta ristiriidasta, jossa auttajan rooli ja avunhakijan rooli eivät sovi samaan minäkuvaan. Brownin (2006, 47–49) mukaan häpeä liittyy puolestaan vahvasti yhteiskunnallisiin odotuksiin siitä, millainen on “riittävä” tai “hyvä” yksilö.

Sosiaalialan kontekstissa tämä tarkoittaa usein ammatillista ideaalia, jossa toiset autetaan, mutta oma avuttomuus salataan. Häpeä ei siis ole vain sisäinen tunne, vaan sosiaalinen mekanismi, joka ylläpitää ammatillista pärjäämisen eetosta. Vastauksissa näkyikin kuvauksia kamppailua sen välillä, pitäisikö hakea apua vai yrittää selvitä omin voimin. Häpeä saattoi tehdä tilanteesta viivästyneen ja lisätä kuormitusta. Joillekin kynnys ylittyi vasta kriisin hetkellä, kun voimavarat olivat loppumassa.

*“Olin pitkään siinä uskossa, että kyllä tästä selvitään, mutta sitten tuli hetki, jolloin en enää jaksanut ja oli pakko ottaa yhteyttä.”*

Doležal ym. (2022, 5–6) huomauttavat, että häpeä toimii usein suojaavana, mutta samalla lamaannuttavana tunteena. Se estää avun hakemista, koska siihen sisältyy riski menettää kasvot ja joutua toisten arvioitavaksi. Häpeän voi nähdä Goffmanin (1967, 5–7) kuvaamana “kasvojen menetyksen” tilanteena, jossa yksilö pelkää menettävänsä moraalisen arvonsa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Häpeän tunteen rinnalla näkyi myös pelko leimautumisesta tai väärinymmärryksestä. Avun hakeminen merkitsi altistumista muiden arvioille ja mahdollisuutta, että tilanne tulkitaan väärin.

*“Pelotti, mitä työntekijät ajattelevat. Että leimataan huonoksi vanhemmaksi.”*

*“Olin epävarma, uskallanko kertoa kaikesta, koska pelkäsin, että asia kääntyy minua vastaan.”*

Nämä kuvaukset osoittavat, että häpeä ja pelko liittyivät syvästi sosiaalisiin odotuksiin ja ammatilliseen identiteettiin. Apua hakeva ihminen joutui hetkellisesti luopumaan hallinnan ja pärjäämisen roolista ja siirtymään positioon, jossa oma moraalinen ja ammatillinen arvo oli arvioitavana. Tämä tekee häpeästä paitsi tunne-elämyksen, myös moraalisen ja sosiaalisen tapahtuman, jossa yksilön identiteetti joutuu neuvotteluun. Tästä näkökulmasta on luontevaa siirtyä seuraavaksi tarkastelemaan avun hakemisen epävarmuutta ja siihen liittyvää pelkoa.

## **b) Avun hakemisen epävarmuus ja pelko**

Aineistossa toistui kokemus siitä, että avun hakeminen herätti epävarmuutta sekä käytännön että emotionaalisella tasolla. Joissakin kuvauksissa vastaajat kuvasivat epätietoisuutta siitä, mistä apua pitäisi hakea, kenelle puhua tai mitä oikeuksia heillä ylipäänsä oli. Tämä tiedollinen epävarmuus lisäsi kokemusta yksinäisyydestä ja teki tilanteesta henkisesti kuormittavan.

*“Ensimmäinen tapaaminen pelotti, koska ei tiennyt, tulevatko työntekijät kuuntelemaan ja auttamaan vai tekemään mielivaltaisia päätöksiä ohitsemme.”*

Goffmanin (1974, 21–23) mukaan tällaiset tilanteet voidaan ymmärtää “kehysten epäselvyytenä” (frame ambiguity), jossa yksilö ei tiedä, minkä merkityskehysten kautta tilannetta tulisi tulkita. Vastaaja ei siis ainoastaan pelännyt päätöksiä, vaan myös sitä, millaisessa roolissa hänet nähtiin, autettavana, arvioitavana vai vastapuolena. Tämä roolien epäselvyys tuotti emotionaalista epävarmuutta.

*“Oli tunne, että pitää olla varuillaan koko ajan. Että jokainen sana voi vaikuttaa siihen, saanko apua vai en.”*

Goffman (1967) puhuikin kasvojen suojelemisesta, jossa ihminen toimii vuorovaikutuksessa varoen, ettei menetä moraalista asemaansa. Aineistossa tämä näkyi varuillaan olemisena ja sanavalintojen tarkkana kontrollina sekä yrityksenä säilyttää “kasvot” järjestelmän edessä ja välttää tilannetta, jossa oma avuntarve voitaisiin tulkita heikkoudeksi tai epäonnistumiseksi. Osassa kertomuksia epävarmuus liittyi aiempiin kielteisiin kokemuksiin, joissa apu oli jäänyt saamatta tai työntekijöiden suhtautuminen oli koettu torjuvaksi. Tällaiset kokemukset loivat varautuneisuutta ja saivat avun hakemisen näyttäytymään riskinottona.

*“Aiemmin minut oli kohdattu kylmästi, joten seuraavaan kertaan meni vuosia. Pelkäsin, että sama toistuu.”*

*“Kun on kokenut tulevansa väärinymmärretyksi, kynnys kertoa asioista rehellisesti kasvaa.”*

Osa kuvauksista ilmentävät sitä, mitä Scheff (2005, 288–290) kutsuu “sosiaalisesti vetäytymiseksi”. Häpeän ja epäluottamuksen seurauksena yksilö pyrkii suojaamaan itseään välttämällä tilanteita, joissa hän voisi kokea uuden nöyryytyksen. Avun hakeminen ei siis ole vain rationaalinen päätös, vaan valinta, jossa punnittiin oman arvokkuuden ja turvattomuuden välistä jännitettä. Goffmanin (1959) dramaturgisen näkemyksen ytimessä yksilö säättää “esiintymistään” sen mukaan, millaista vastaanottoa hän odottaa. Vastaaja ei enää esiintynyt aidosti omana itsenään, vaan roolissa, jonka toivoi olevan hyväksyttävä työntekijän silmissä.

Lisäksi aineiston kuvauksissa esiintyi toistuvaa epäselvyyttä siitä, kuka on oikea henkilö tai viranomainen, jolle apua voi pyytää, sekä pelkoa siitä, että tulee “pyytäneeksi liikaa”. Tämä epävarmuus heijasti paitsi järjestelmän monimutkaisuutta, myös kokemusta oman aseman epämääräisyydestä.

*“En tiennyt, onko asiani tarpeeksi tärkeä. Tuntui, että muut ovat huonommassa tilanteessa.”*

*“Jokaisella työntekijällä tuntui olevan eri käsitys siitä, kuka vastaa mistäkin. Olo oli kuin palloteltavana.”*

Sosiaalialan ammattilainen ikään kuin asettaa oman tilanteensa muiden rinnalle ja arvioi, onko hän oikeutettu apuun. Hochschildin (1983, 132–134) käsitettä lainaten, tämä on “emotionaalista työtä”, jossa yksilö säätelee omaa tunteitaan ja oikeutustaan suhteessa instituutioiden odotuksiin. Epävarmuus ja pelko liittyivät palveluprosessin lisäksi siihen, että avun hakija joutui arvioimaan omaa asemaansa ja arvoaan suhteessa järjestelmään ja muihin ihmisiin. Tämä teki avun hakemisesta henkisesti kuluttavan kokemuksen, joka joissakin tapauksissa johti vetäytymiseen ja avun välttelyyn.

Goffmanin (1974, 25) käsittein kyse on kehysten ristiriidasta: virallinen kehys (asiakas, jota autetaan) ja kokemuksellinen kehys (ihminen, joka joutuu arvioitavaksi) törmäävät. Tämä tekee avun hakemisesta emotionaalisesti kuluttavan prosessin, jossa pelko ei liity vain tulevaan, vaan siihen, kuka itse on tilanteessa. Joissakin kuvauksissa avun hakeminen päättyi vetäytymiseen ja avun välttelyyn. Tällöin pelko ei ollut pelkästään reaktio järjestelmän toimintaan,

vaan myös itsesuojelun muoto ja yritys säilyttää kasvot, välttää haavoittuvuutta ja säilyttää edes jonkinlainen hallinnan tunne.

### **c) Helpotus ja itsen uudelleen hahmottaminen**

Vaikka avun hakeminen oli monille emotionaalisesti raskas ja häpeää herättävä prosessi, aiheistossa toistui myös helpotuksen ja kiitollisuuden kuvauksia. Kun apu lopulta saatiin ja työntekijä kohtasi ymmärtäväisesti, avun hakeminen muuttui joissakin kertomuksissa myönteiseksi ja jopa voimaannuttavaksi kokemukseksi.

*“Kun apua lopulta saimme, oli helpottavaa huomata, että tilanteeni otettiin tosissaan.”*

*“Sain kokea, että en ole yksin ... auttoi näkemään, että avun hakeminen ei ole heikkoutta.”*

Goffmanin (1967) vuorovaikutusrituaalin näkökulmasta nämä hetket voi nähdä moraalisen järjestyksen palautumisena; yksilö, joka oli kokenut kasvojen menetyksen häpeän ja epävarmuuden hetkissä, sai takaisin sosiaalisen arvokkuutensa, kun hänen tilanteensa tunnustettiin legitiimiksi. Tällaisessa kohtaamisessa avun saaminen oli sekä käytännöllinen teko että symbolinen ele ja vahvistus siitä, että hän on edelleen osa yhteisöä ja ansaitsee tulla kuulluksi. Tämä tunnustamisen kokemus heijastui myös siihen, miten vastaajat alkoivat nähdä oman asemansa ja identiteettinsä uudella tavalla. Joissakin kuvauksissa autettavana oleminen ei enää näyttäytynyt häpeällisenä, vaan inhimillisenä osana elämää.

*“Aluksi hävetti, mutta myöhemmin ymmärsin, että jokainen tarvitsee joskus apua. Ajatus muutti tapaani ajatella myös omasta työstäni.”*

*“Opin näkemään, että on eri asia olla ammattilainen ja olla ihminen, joka joskus tarvitsee tukea.”*

Scheffin (2005, 288–289) mukaan häpeän ja ylpeyden dialektiikassa häpeä kohdataan ja tunnustetaan, se voi muuttua yhteydeksi ja itseymmärrykseksi. Tällaiset kertomukset osoittavat, että avun hakeminen voi olla myös eettinen ja refleksiivinen prosessi, jossa ihminen tarkastelee omaa paikkaansa ja rajojaan uudelleen. Osa vastaajista kuvasi, että kokemus oli tehnyt heistä herkempiä ja ymmärtäväisempiä myös omassa työssään.

*“Olen sen jälkeen suhtautunut asiakkaisiin eri tavalla. Ymmärrän paremmin, miltä tuntuu olla haavoittuvainen.”*

*” Huomasin avun hakemisen prosessin aikana kirkkaasti sen vanhan viisauden pitävän paikkansa, että inhimillinen kohtaaminen on luottamuksen ja yhteistyön synnyn kulmakivi.”*

Näissä kuvauksissa avun hakeminen näyttäytyi käännekohtana: vaikka se oli vaikeaa ja täynnä ristiriitaisia tunteita, se saattoi johtaa myös eheytymiseen ja uudenlaiseen itseymmärrykseen ja ammatilliseen kasvuun. Goffmanin (1959) tulkinnan valossa tämä voidaan ymmärtää roolien uudelleen järjestymisenä. Esiintyminen “ammattilaisena” ei enää edellytä virheetöntä hallintaa, vaan inhimillisen kokemuksen hyväksymistä osaksi ammatillista minäkuva. Haavoittuvuuden jakaminen tuo rooliin aitoutta ja moraalista läsnäoloa. Lisäksi kuvauksissa avun hakeminen ei ainoastaan palauttanut luottamusta, vaan synnytti myös ylpeyden tunnetta uskalluksesta hakea apua ammatilaisena.

*”Olen toisaalta myös ylpeä että olen hakenut apua ja saanut sitä.”*

*” Yritän normalisoida, luoda käsityksen että ei tämä niin ihmeellistä ole.”*

*”Tästä pitäisi puhua enemmän. Normalisoida että myös sosiaalialan ammattilaiset voivat tarvita sosiaalipalveluita.”*

Sekä avun hakemisesta että sen esille tuomisesta tuli moraalisesti vahvistava teko sekä osoitus rohkeudesta tunnustaa omat rajat ja osoittaa, että on ”normaalia”, että myös ammatillaiset tarvitsevat apua. Scheff (2005, s. 289) kuvaa tätä ylpeyden ja häpeän vuorotteluna: kun häpeä kohdataan ja jaetaan, se voi kääntyä yhteydeksi ja itsekunnioitukseksi. Tällöin avun hakeminen ei ole enää haavoittuvuuden merkki, vaan moraalinen saavutus. Yhteenvetona voisi todeta, että avun hakemisen tunteet ja haavoittuvuus muodostivat aineistossa syvän emotionaalisen teeman, jossa häpeä, pelko, ylpeys ja helpotus yhdistyivät toisiinsa. Avun hakeminen ei ollut pelkkä hallinnollinen toimenpide, vaan moraalinen ja eksistentiaalinen kokemus: se edellytti rohkeutta paljastaa oma tarpeensa ja altistaa toisten katseelle. Tämä teema toimii tulkinnallisena siltana myöhemmälle haavoittuvuuden kehykselle, jossa näitä kokemuksia tarkastellaan moraalisen ja identiteettisen jännitteen kautta ja siitä, miten avun hakeminen sekä paljastaa että uudistaa käsitystä omasta arvosta ja ammatillisuudesta.

## 5.4 Ammatilaisroolin ja asiakkaana olemisen jännite

Aineistossa useat vastaajat kuvasivat kokemuksiaan tilanteista, joissa he olivat sekä sosiaalialan ammatilaisia että palveluiden käyttäjiä. Tämä kaksoisrooli teki asiakkuudesta erityisen herkän ja ilmensi jännitettä ammatillisen identiteetin ja henkilökohtaisen haavoittuvuuden välillä. Aineoston pohjalta voisi todeta, että ammatillaisuus itsessään voi muodostua sekä voimavaraksi että esteeksi haavoittuvuuden tunnustamiselle. Teema rakentui kolmesta toisiinsa nivoutuvasta alatekijästä: asiantuntijuuden ja haavoittuvuuden ristiriita, ammatillaisuus oman kokemuksen suojana ja taakkana, sekä identiteetin rajojen liukumien.

### a) Asiantuntijuuden ja haavoittuvuuden ristiriita

Monet vastaajat kuvasivat ammatillisen osaamisen ja avun tarpeen välistä ristiriitaa. He tiesivät palvelujärjestelmän käytännöt ja puhuvat, mutta juuri se teki avun pyytämisestä erityisen vaikeaa. Kotera ym. (2022) kuvaavat, että opettajankoulutuksessa olevilla opiskelijoilla, jotka valmistautuvat hoivan ja auttamisen ammattiin, häpeä ja itseleima ovat yleisiä silloin, kun he joutuvat itse avun tarvitsijan asemaan. Vaikka tutkimuksen kohteena ei ollut sosiaalialan ammatilaisia, havainto heijastaa samaa ilmiötä, jossa auttamisammateissa ammatillinen identiteetti rakentuu kyvylle hallita, auttaa ja suoriutua, ja juuri siksi oman haavoittuvuuden tunnustaminen voi näyttäytyä epäonnistumisena tai ammattiroolin murtumisena.

*“Oli vaikeaa olla yhteydessä, kun omassa perheessä tarvittiin apua. Tuntui, että kasvot menee, kun hakee apua.”*

*“Tunsin häpeää, että työskentelen sosiaalialalla ja silti tarvitsen tukea. Pelkäsin, että kollegat tietävät.”*

Tämä ilmentää sitä, mitä Brown (2006, 47–49) kutsuu “häpeän ja haavoittuvuuden jännitteeksi”. Tilanteissa, joissa yksilö kokee, ettei vastaa omaa moraalista ihannettaan, syntyy voimakas häpeän tunne. Sosiaalialan työntekijöiden kohdalla tämä jännite korostuu, koska ammatillinen eetos perustuu auttamiseen ja pärjäämiseen. Useat vastaajat toivat esiin, että he osasivat käyttää “oikeita sanoja” ja perustella hakemuksensa paremmin kuin muut. Tämä toi hallinnan tunnetta, mutta myös moraalista epämukavuutta.

*“Avun saaminen oli helpompaa, koska tiesin mitä piti sanoa ja miten asiat kannattaa esittää ... Samalla tunsin huonoa omaatuntoa, että ehkä sain apua siksi.”*

Metteri (2012, 92–96) huomauttaa, että sosiaalipalvelujärjestelmässä pärjää usein parhaiten ne, jotka hallitsevat sen kielen ja rakenteet. Tämä tieto voi kääntyä moraaliseksi taakaksi, kun yksilö kokee hyötyvänsä omasta asemastaan toisten kustannuksella. Vastaajat kuvasivatkin ristiriitaa moraalisen oikeudenmukaisuuden ja oman selviytymisen välillä; tunnetta, että heidän tietonsa toi etua, mutta samalla hämmensi käsitystä omasta oikeudesta saada apua. Toisaalta osa vastaajista kuvasi, että ammatillinen tieto vaikeutti haavoittuvuuden näyttämistä, koska oli vaikea olla ”vain ihminen”. Tämä teki kohtaamisesta raskaamman ja toi siihen ylimääräisen varautuneisuuden.

*”En pystynyt olemaan täysin avoin, koska tiesin miten järjestelmä toimii. Pelkäsin, että sanon jotain, mikä kääntyy minua vastaan.”*

Doležal ym. (2022) korostavat, että häpeä toimii usein suojaavana mekanismina, joka saa yksilön varomaan ja kontrolloimaan omaa itseilmaisuaan, etenkin, jos hän tietää, miten hänen sanojansa voidaan tulkita institutionaalisesti. Ammatillinen tieto tuo valtaa, mutta myös herkkyyttä sille, miten järjestelmä voi kääntyä yksilöä vastaan. Tämä ristiriita synnytti monille kokemuksen ulkopuolisuudesta: he eivät kokeneet kuuluvansa täysin asiakkaiden eivätkä ammattilaisten joukkoon.

*”Tuntui, että olin välitilassa. En enää työntekijä, mutta en myöskään tavallinen asiakas.”*

Tämä kuvastaa Goffmanin (1963) klassista käsitystä stigman ja sosiaalisen identiteetin välitilasta, jossa yksilö joutuu tasapainoilemaan kahden roolin välillä; vanhan, tunnustetun identiteetin (ammattilainen) ja uuden, haavoittuvan identiteetin (avun tarvitsija). Avun hakeminen ei ollut siis vain hallinnollinen prosessi, vaan moraalinen ja emotionaalinen siirtymä, jossa asiantuntijuus ja haavoittuvuus asettuivat vastakkain.

## **b) Ammatillaisuus oman kokemuksen suojana ja taakkana**

Vastaajien kertomuksissa ammatillisuus näyttäytyi kaksijakoisena: toisaalta se tarjosi turvaa ja etäisyyttä omaan tilanteeseen, toisaalta se saattoi olla raskas taakka, joka esti ottamasta apua vastaan.

*”Pidin tietoisesti yllä roolia, koska pelkäsin, että jos näytän heikkoutta, minua ei oteta vakavasti.”*

*“Oli helpompi käsitellä tilannetta ”ammattilaisen silmin”, ikään kuin se ei koskisi minua henkilökohtaisesti.”*

Adams ym. (2006) kuvaavat ammattilaisuuden suojaavaa puolta ilmiönä, jossa työntekijä rakentaa tietoisesti emotionaalisen etäisyyden selviytyäkseen kriisitilanteista. Ammatillinen rooli tarjoaa tällöin keinoja hallita vaikeita tunteita ja ylläpitää kontrollin tunnetta, mutta samalla se voi muuttua ikään kuin emotionaaliseksi panssariksi, joka estää haavoittuvuuden ilmaisun ja aidon tuen vastaanottamisen. Jotkut vastaajat kuvasivat ammattilaisuuden antaneen keinoja jäsentää omaa tilannetta ja pitää kiinni toivosta. Toiset taas kokivat, että se teki avun vastaanottamisesta mekaanista ja etäännytti tunteista.

*“Tiesin, miten prosessi etenee ja mitä odottaa. Se toi turvaa, mutta samalla kaikki tuntui kylmältä ja viralliselta.”*

Hochschildin (1983) *emotional labour* -käsite antaakin näkökulmaa ilmiön ymmärtämiseen. Jännitteessä ammatillinen tunneilmaisuus on usein säädeltyä ja roolien mukaista, mutta kun ihminen joutuu omassa elämässään autettavan rooliin, samat tunne- ja toimintamallit voivat estää autenttisen kokemisen. Tämä heijastelee aineistossa tunteiden etäännyttämisenä ja järkipäisyyden hallinnan korostumisena. Ammatillinen tietämys lisäsi joidenkin kohdalla myös pelkoa leimautumisesta. Oli huoli siitä, että omasta tilanteesta kerrotaan eteenpäin tai että kollegat tunnistavat asiakkaan.

*“Pelkäsin, että tieto kulkee työyhteisöön. Oli tunne, ettei voi luottaa järjestelmään, jonka sisällä itse työskentelee.”*

*”...olen itse samalla hyvinvointialueella töissä ja esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen käsittelijät ovat saattaneet tunnistaa minut lapsen äidiksi. Pohdin, mitä minusta ajatellaan.”*

Goffman (1963) muistuttaa, että leimautumisen pelko ei synny pelkästään muiden asenteista, vaan myös siitä, että yksilö sisäistää yhteisönsä moraaliset normit ja alkaa tarkastella itseään niiden kautta. Sosiaalialan kaltaisilla aloilla tämä riski on erityisen suuri, koska ammatillinen eetos perustuu luotettavuuteen ja kykyyn selviytyä. Näin järjestelmä, johon työntekijä kuuluu, voi samalla muodostua epäluottamuksen kohteeksi. Monet kuvasivat, että ammattilaisuus toimi jonkinlaisena suojamuurina, jonka takana oli helpompi selviytyä, mutta samalla se estää

aidon avun vastaanottamista. Tämä roolin sisäinen jännite teki tilanteesta henkisesti raskaan ja yksinäisen.

*“Oli helpompaa selittää kaikki järjellä, mutta sisällä oli pelko ja suru, jota en usaltanut näyttää.”*

Häpeään ja haavoittuvuuteen liittyvä suojaautuminen on inhimillinen selviytymisstrategia, mutta se ylläpitää erillisyyden tunnetta ja estää yhteyden syntymistä (ks. Doležal ym. 2022). Aineiston perusteella ammatillinen identiteetti tarjosi suojaa, mutta samalla se eristi ja toimi kehyksenä, jonka sisällä oli turvallista jäsentää omaa tilannetta, mutta jonka ulkopuolelle oli jännitteistä astua.

### **c) Identiteetin rajojen liukumien**

Ammattilaisroolin ja asiakkaana olemisen jännite tuli esiin myös identiteetin rajojen hämärtymisenä. Sosiaalialan ammattilaisella on yleensä vahva käsitys roolistaan auttajana, asiantuntijana ja tukijana. Tämä rooli sisältää moraalisia ja ammatillisia odotuksia, esimerkiksi itsenäisyyttä, kykyä hallita tilanteita ja auttaa muita. (Munson 1976.) Useat vastaajat pohtivat, kuka he ovat, kun oma elämäntilanne pakotti heidät rooliin, joka oli vastakkainen heidän työlleen.

*“Oli outoa istua vastapuolella pöytää. Ymmärsin, miltä asiakkaista tuntuu, mutta samalla tunsin itseni vieraaksi.”*

*“Tilanne sai miettimään, olenko minä nyt se ”asiakas”, jota aina itse ohjaan. Se oli pysäyttävää.”*

Goffmanin (1963, 42–44) mukaan sosiaalisen identiteetin rajat eivät ole pysyviä, vaan ne voivat liukua, kun yksilö joutuu rooliin, joka haastaa hänen aiemman asemansa ja statuksensa. Tämä “kasvojen menetys” on sosiaalinen siirtymä, jossa yksilö joutuu neuvottelemaan uudelleen sen, kuka hän on suhteessa muihin ja yhteisön normeihin. Aineiston kuvauksissa tämä näkyi hämmennyksenä ja moraalisen pysähdyksenä: tuttu ammattirooli menetti suojaavan voimansa. Joillekin tämä rajan hämärtäminen toi mukanaan myötätunnon ja uudenlaisen näkökulman omaan työhön. He kertoivat, että kokemus oli tehnyt heistä empaattisempia ja vähemmän tuomitsevia.

*“Opin näkemään asiat asiakkaan silmin. Nyt ymmärrän, miten vaikeaa on hakea apua.”*

Zembylas (2007, 365–367) esittää, että ammatillisen identiteetin kriisit voivat toimia myös eettisenä ja emotionaalisenä oppimisen paikkana. Hänen mukaansa haavoittuvuus voi avata ammattilaiselle uudenlaista reflektiivisyyttä ja empatiaa, joka vahvistaa työn moraalista ulottuvuutta. Tämänkaltaista kasvua kuvattiin aineistossa oivalluksena: hetkenä, jossa kontrollista luopuminen toi tilalle ymmärrystä ja inhimillisyyttä. Toisaalta osa vastaajista koki, että identiteetin muutos oli kriisi, jossa ammatillisen minuuden horjuminen tuntui henkilökohtaiselta epäonnistumiselta.

*“Tuntui, että kaikki, mitä olin rakentanut, murtui. Olin se, joka ei enää auttanut vaan tarvitsi apua.”*

Brownin (2006, 47) mukaan häpeän ja riittämättömyyden kokemus syntyy usein tilanteissa, joissa yksilö menettää hallinnan tunteen suhteessa rooliinsa ja siihen liitettyihin odotuksiin. Häpeä toimii merkinä roolirajojen murtumisesta. Joissain kuvauksissa tämä roolien limittäisyys synnytti identiteetikriisin, mutta toiset kuvasivat sen avanneen uuden ymmärryksen ihmisyydestä ja työstä.

*“Se oli kipeää, mutta samalla vapauttavaa. Ymmärsin, että ammattilaisuus ei suojele elämältä.”*

Hänninen ja Poikela (2016,58) muistuttavat, että eettinen herkkyys syntyy juuri tällaisissa moraalisisissa risteyskohdissa, joissa ammatillinen tieto ja henkilökohtainen kokemus punoutuvat yhteen. Ammattilaisuus ei ole pysyvä rooli, vaan pikemminkin jatkuva prosessi, jossa identiteetti muovautuu kokemusten ja arvojen kautta. Näyttikin siltä, että ammattilaisroolin ja asiakkaana olemisen jännite oli aineistossa yksi henkilökohtaisimmista ja moraalisesti syvimmistä teemoista. Se toi esiin, kuinka sosiaalialan ammattilaiset kantavat mukanaan tietoa ja arvoja, jotka voivat sekä auttaa että estää heitä hakemasta tukea. Ristiriita ammatillisen hallinnan ja henkilökohtaisen haavoittuvuuden välillä loi kokemuksen paikasta, jossa identiteetti oli jatkuvasti neuvoteltavana. Tämä teema muodostaa tulkinnallisen perustan myöhemmille hallinnan ja haavoittuvuuden kehyksille, joissa tarkastellaan, miten nämä roolit ja niiden rajat rakentuvat vuorovaikutuksen moraalisisissa ja emotionaalisisissa jännitteissä.

## 6 ASIAKKUUSKOKEMUSTEN TULKINTAKEHYKSET

Edellisessä tulosluvussa esitellyt kokemusteemat, avun saaminen ja sen riittävyys, kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen, avun hakemisen tunteet ja haavoittuvuus sekä ammattilaisroolin ja asiakkaana olemisen jännite, muodostivat tulkinnallisen perustan kehysanalyysin toiselle vaiheelle. Teemojen avulla aineisto jäsenyi moraalisisina ja emotionaalisina kokemuksina, jotka kytkeytyivät toisiinsa sekä yksilön että järjestelmän tasolla. Kun näitä teemoja tarkasteltiin Goffmanin (1974) kehysanalyysin logiikan mukaisesti, alkoi hahmottua joukko tulkintakehyksiä eli tapoja, joilla vastaajat määrittivät ja ymmärsivät omat asiakkuuskokemuksensa.

Kehysten tunnistaminen perustui siihen, miten vastaajat rakensivat kokemuksilleen merkityksiä; millaisina he näkivät itsensä, miten he määrittelivät tilanteen moraalisesti, ja millaista todellisuutta he pitivät ”todellisena” suhteessa sosiaaliseen järjestelmään. Kehysten kautta tuli näkyväksi, että sama tilanne, esimerkiksi avun hakeminen, saatettiin kokea täysin eri tavoin riippuen siitä, minkä kehyksen kautta se tulkittiin: kriisinä, häpeänä, järjestelmän epäonnistumisena tai kasvun mahdollisuutena. Aineistosta rakentui viisi toisiinsa limittyvää kehystä:

1. **Ammattilaisesta asiakkaaksi -kehys**, jossa identiteetti ja rooli siirtyvät paikasta toiseen ja ammattilainen joutuu arvioimaan omaa asemaansa uudelleen.
2. **Stigman ja paljastumisen pelon kehys**, jossa asiakkuus näyttäytyy maineen ja moraalisen arvokkuuden uhkana.
3. **Kohtaamaton järjestelmä -kehys**, jossa palvelut näyttäytyvät kylminä, etäisinä ja epäinhimillisinä rakenteina.
4. **Reflektiivisen oppimisen kehys**, jossa vaikea kokemus muuttuu eettiseksi ja ammatilliseksi kasvun tilaksi.
5. **Luottamuksen ja epäluottamuksen kehys**, joka kulkee kaikkien muiden kehysten läpi moraalisenä metakehyksenä ja määrittää, missä määrin toimijat voivat ylläpitää vuorovaikutuksen ja yhteisön moraalista järjestystä.

Näiden kehysten kautta avautui kokonaiskuva siitä, miten sosiaalialan ammattilaiset ja asiakkaat merkityksellistävät oman asemansa auttamissuhteissa ja palvelujärjestelmässä. Kehykset eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan ne limittyivät yhteen muodostaen dynaamisen ja jännitteisen verkoston, jossa identiteetti, moraalit ja ammatillisuus jatkuvasti neuvotellaan. Kehykset ja niiden välinen suhde on havainnollistettu taulukkomuodossa Liitteessä 5.

### 6.3 Ammatillisesta asiakkaaksi -kehys

Tässä kehyksessä vastaajat kuvaavat siirtymää, jossa he joutuvat vaihtamaan näkökulmaa auttajasta autettavaksi. Tämä siirtymä on usein identiteettikriisin ytimessä, jossa ammattilainen, joka on tottunut hallitsemaan tilanteita ja olemaan asiantuntija, joutuu yhtäkkiä oman elämänsä haavoittuvuuden äärelle. Kehyksen ytimessä on roolien uudelleenmäärittely: kuka olen, kun en enää ole ammattilainen, vaan se, joka tarvitsee apua?

#### a) Siirtymä ja identiteetin murtuma

Monet vastaajat kuvasivat ensimmäistä avunhakukokemustaan hämmentävänä ja raskaana. Ammatillinen tieto teki tilanteesta kaksinkertaisesti vaikean. Samalla kun tiesi, miten järjestelmä toimii, tiesi myös, mitä heikkoutta siihen liittyy. Goffmanin (1974) näkökulmasta kyse on tilanteesta, jossa yksilö menettää tutun tulkintakehyksen: se, mikä aiemmin määritteli hänen roolinsa ja asemansa, lakkaa toimimasta. Auttajan kehys eli se, jonka kautta ihminen hahmotti itsensä hallitsevana ja tietävänä toimijana, vaihtuu autettavan kehykseen, jossa valta ja hallinta siirtyvät toisille.

*“Tuntui, että olin yhtäkkiä väärällä puolella pöytää. Olin tottunut olemaan se, joka kuuntelee – nyt minun piti puhua.”*

*“Se, että työskentelen itse sosiaalialalla, teki asiakkuudesta moninkertaisesti nolompaa. Tiesin liikaa, tiesin miten minua arvioidaan.”*

Vastaavat kuvaukset aineostossa ilmentävät Goffmanin (1959) dramaturgista ajatusta roolien ja näyttämöjen vaihtumisesta. Siirtymä työntekijän roolista asiakkaan rooliin merkitsi näyttämön vaihtumista, jossa ihminen joutui uuden yleisön eteen, ei enää kollegojen, vaan arvioivien viranomaisten ja työntekijöiden. Fine ja Manning (2003, 46–47) korostavat, että Goffmanin dramaturgia on ennen kaikkea moraalinen teoria: kun näyttämö vaihtuu, myös moraalinen järjestys horjuu, ja yksilö joutuu neuvottelemaan arvonsa uudelleen. Tällaiset kuvaukset toivat esiin identiteetin särön, jossa ammattilainen menettää hetkellisesti tutun näyttämön ja joutuu ottamaan roolin, joka on vastakkainen hänen tavanomaiselle minäkäsitykselleen. Osa vastaajista kuvasi tämän tilanteen lähes fyysisenä häpeänä; punastumisena, sydämen tykytyksenä, jähmettymisenä.

*“Oli tunne, että koko ammatti-identiteetti romahti hetkessä ... Mietin, mitä työ-kaverit ajattelisivat, jos tietäisivät.”*

Goffman (1967) puhuu kasvojen menetyksestä (*loss of face*), jonka kokemiseen myös vahvojen fyysisten tuntemusten komeus voi olla hyvin ymmärrettävä ja inhimillinen. Kun ihminen joutuu rooliin, jossa hänen ammatillinen itsekuvansa ei enää päde, hänen ”kasvonsa”, eli moraalinen arvokkuutensa, ovat uhattuna. Tässä hetkessä ammattilainen ei enää hallitse vuorovaikutuksen rituaalia, vaan menettää asemansa sen ylläpitäjänä. Tämä hetki oli rajan ylitys, jossa ammatillinen suoja ja tieto, kieli ja kontrolli, ei enää suojannut ja ammattilainen ei enää hallitse vuorovaikutuksen rituaalia, vaan menettää asemansa sen ylläpitäjänä. Goffmaniin (1974) peilaten, tässä kehyksen vaiheessa identiteetti ei ole vielä rakentunut uudelleen, vaan se on jonkinlaisessa ”välitilassa”, jossa vanha kehys on murtunut, mutta uusi ei ole vielä vaikiintunut. Siirtymä on moraalisesti ja emotionaalisesti ladattu, koska siinä kyseenalaistuu koko ammatillisen identiteetin perusta: se, kuka saa auttaa ja kuka tarvitsee apua.

## **b) Ammatillisuuden varjo ja roolin ristiriita**

Aineistossa toistui kertomus siitä, että ammatillisuus oli sekä etu että este. Toiset kertoivat, että heidän ammatitaitonsa auttoi hahmottamaan omaa tilannetta ja löytämään oikeat palvelut, mutta toiset kokivat, että se teki avun vastaanottamisesta vaikeampaa. Näin ollen ammatillinen tieto ja kokemus kuvautuivat kaksiteräisenä miekkana; ne toivat turvaa, mutta myös tekivät haavoittuvuuden näkyväksi.

*”Tiesin heti, mihin minun pitäisi ottaa yhteyttä ja mitä sanoa, mutta samalla tunsin häpeää siitä, että osasin liian hyvin.”*

*”Minua kohdeltiin eri tavalla, kun työntekijä tiesi, että olen alalta. Oli kuin odotettiin, etten tarvitse tukea, kun olen ’ammattilainen’.”*

Tällaisissa kuvauksissa ammatillinen rooli kulki mukana varjona. Goffmanin (1959) mukaan roolit ovat kuin esiintymisiä, joissa ihmiset säätelevät, mitä he näyttävät muille. Kun ihminen joutuu rooliin, joka on ristiriidassa aiemman kanssa, hän kokee helposti menettävänsä sen kuvan, jonka hän on tottunut pitämään yllä. Tässä tilanteessa ammattilainen joutui esiintymään kahdessa kehikossa yhtä aikaa; asiakkaana, joka tarvitsee apua, ja työntekijänä, joka tietää, miten järjestelmä toimii. Ammattiin ja asiakkuuteen liittyvä rooli näyttäytyi siten, että vastaaja oli sekä järjestelmän tuote että sen asiakas. Joissakin kertomuksissa ammatillisuuden varjo näkyi myös siinä, että työntekijät suhtautuivat asiakkaaseen eri tavoin, jos tiesivät hänen taustansa.

*“Tuntui, että oma tieto oli sekä siunaus että kirous. Kun ymmärtää, miksi päätökset tehdään, on vaikea samalla hyväksyä niitä.”*

*”työntekijä tiesi, mistä tulen, hän puhui minulle eri tavalla... kuin kollegalle, ei asiakkaalle. Se teki tilanteesta oudon.*

Goffmanin (1974) käsitteellä tätä voi kuvata “päällekkäisinä kehyksinä” eli tilanteina, joissa kaksi merkitysjärjestelmää on voimassa samanaikaisesti. Ammatilainen ei voi täysin luopua vanhasta kehystään, vaikka uusi rooli vaatisi sitä. Tästä syntyy jännite, jossa mitä enemmän hän tietää, sitä vaikeampi on olla vain asiakas. Roolien päällekkäisyys sai jotkut pohtimaan, voiko ammatilainen koskaan olla täysin asiakas. Monille kokemus tuntuikin jäävän välitilaan, jossa ammatillinen minä ja henkilökohtainen minä eivät enää täysin erottuneet.

*“Tuntui, että olin jatkuvasti kahdessa roolissa. Tiesin liikaa, mutta en pystynyt hyödyntämään sitä ilman, että tunsin huonoa omaatuntoa.”*

Aineistossa nousi esiin myös näkökulma, jossa ammatillaiset kokivat saavansa apua helpommin oman taustansa ja järjestelmäosaamisensa vuoksi. He kuvasivat osaavansa hakea tukea oikeista paikoista, tietävänsä mitä pyytää ja tulkitsevana järjestelmän kieltä paremmin kuin muut asiakkaat. Samalla he pohtivat, että ammatillisena saattoi herättää työntekijöissä erilaista suhtautumista tai jopa erityiskohtelua.

*”Itsekin ammatillisena on helpompaa tehdä työtä sosiaalipalvelujen kanssa, kun tietää jo termejä, käytäntöjä ym. ja mitä mitkään palvelut tarkoittavat.”*

*”Jos ei olisi ammatti pohjaa, niin sosiaalipalveluiden hakeminen on tuskaista ja uuvuttavaa.”*

Tällaisissa kokemuksissa roolit eivät vain vaihdu, vaan sekoittuvat. Goffman (1967) puhuu tällöin roolietäisyydestä eli ihminen yrittää pitää kiinni omasta ammatillisesta minästä, vaikka tilanne vaatisi heittäytymistä asiakkaan rooliin. Tämä etäisyys voi toimia myös suojaavana keinona ja säilyttää oma ammatillinen identiteetti tilanteessa, jossa se on uhattuna. Näin ammatillisuuden rooli ei kokonaan katoa, vaikka ihminen olisi toisessa asemassa, vaan jää varjoksi, joka määrittää, miten haavoittuvuutta voi näyttää. Roolien päällekkäisyys voi tehdä tilanteesta emotionaalisesti raskaan. Samalla se myös paljastaa, miten vahvasti ammatillinen identiteetti kantaa mukanaan moraalisia odotuksia ja siitä, miltä ammatillaisen “kuuluu” näyttää ja toimia.

### c) Minuuden uudelleen rakentuminen

Siirtymä auttajasta autettavaksi ei ollut kaikille pelkästään kriisi, vaan myös mahdollisuus. Moni vastaaja kuvasi, että kokemuksen myötä heidän ymmärryksensä omasta työstään syveni. Kun he näkivät järjestelmän asiakkaan näkökulmasta, ammatillinen identiteetti muuttui refleksiivisemmäksi ja inhimillisemmäksi.

*“Olen sen jälkeen suhtautunut asiakkaisiin eri tavalla. Nyt ymmärrän, että jokaisen tilanne on ainutlaatuinen ja että häpeä voi estää ihmistä hakemasta apua.”*

*“Kokemus oli raskas, mutta se teki minusta paremman ammattilaisen. Opin, että on eri asia tietää ja kokea.”*

Näissä kuvauksissa identiteetti rakentui uudelleen nimenomaan kokemuksen kautta. Monille tämä merkitsi ammatillisen itsetunnon uudelleenmuotoutumista, ei enää virheettömänä asiantuntijana, vaan haavoittuvana ja empaattisena ihmisenä. Goffmanin (1959) dramaturgisen näkemyksen valossa tämä merkitsee “roolin uudelleenkirjoittamista” eli ihminen ei enää esiinny vain ammatillisessa roolissa, vaan tuo siihen mukaan omakohtaisen kokemuksen ja haavoittuvuuden. Roolin autenttisuus kasvaa, kun siihen sisällytetään myös se, mikä aiemmin piti piilottaa.

*“Ymmärsin, että ammattilaisuus ei tarkoita virheettömyyttä, vaan kykyä tunnistaa oma rajallisuutensa.”*

Goffmanin (1967, 12–15) käsittein tämä voidaan nähdä kasvojen palauttamisen rituaalina. Avun hakeminen ja sen hyväksyminen mahdollistivat moraalisen tasapainon palautumisen. Ihminen saattaa siinä jälleen kokea arvonsa ja paikkansa yhteisön jäsenenä. Samalla hän luo uudenlaisen identiteettikehyksen, jossa ammatillisuus ja haavoittuvuus eivät olleet toistensa vastakohtia vaan toisiaan täydentäviä osia. Tämä kehyksen vaihe kuvaa eräänlaista eettistä siirtymää, missä ammattilainen oppii hyväksymään oman haavoittuvuutensa osana ihmissyyttä ja työtään. Scheffin (2005, 289) mukaan tällainen siirtymä merkitsee häpeän ja ylpeyden välistä moraalista liikettä. Kun ihminen kykenee tunnistamaan oman rajallisuutensa ilman tuomitsemista, hän voi kokea myös ylpeyttä siitä, että on kohdannut sen. Tämä prosessi ei siis ole pelkkä identiteetin korjaus, vaan sen laajentuminen kyky nähdä itsensä samanaikaisesti ammattilaisena ja ihmisenä.

Ammattilaisesta asiakkaaksi -kehys näytti kuvaavan prosessia, jossa ammatillinen identiteetti joutuu kriisiin ja muuntuu. Siinä näkyy ammatillisuuden ja haavoittuvuuden välinen jännite: tieto ja rooli, jotka aiemmin suojasivat, muuttuvat hetkessä paljastaviksi. Kehyksen sisällä ammattilaiset eivät ainoastaan kuvaa kokemuksiaan, vaan tekevät moraalista ja emotionaalista työtä, he etsivät uutta paikkaa itselleen sosiaalisen maailman näyttämöllä. Tämä moraalinen ja emotionaalinen jännite toimii sillan tavoin seuraavaan kehykseen, jossa häpeä ja paljastumisen pelko syvenevät osaksi identiteetin kriisiä.

## 6.4 Stigman ja paljastumisen pelon kehys

Tässä kehyksessä avautui aineiston emotionaalisesti raskain ulottuvuus, joka sisälsi pelkoa siitä, että oma asema, ammattitaito ja moraalinen arvokkuus kyseenalaistuvat, kun sosiaalialan ammattilainen joutuu asiakkaan rooliin. Vastaajat kuvasivat asiakkuutta tilanteena, jossa yksityinen ja julkinen minä törmäävät toisiinsa, ja jossa jokainen sana, ilme tai työntekijän reaktio voi joko säilyttää tai murtaa oman arvokkuuden. Kehyksen ytimessä on häpeä ja paljastumisen uhka ja tarve suojella kasvoja, ammatillista uskottavuutta ja henkilökohtaista itsekunnioitusta.

### a) Häpeä ja kasvojen menettämisen pelko

Aineistossa häpeä esiintyi konkreettisena tunteena, joka esti avun hakemista tai vaikeutti sen vastaanottamista. Häpeä ei liittynyt pelkästään tilanteeseen, vaan siihen, mitä avun tarve merkitsi sosiaalialan ammattilaiselle: epäonnistumista omassa moraalisessa tehtävässä.

*“Kynnys hakea apua oli korkea, koska hävetti. Tuntui, että pitäisi osata hoitaa omat asiat.”*

*“Oli tunne, että menetin kasvoni ... olin itse neuvonut asiakkaita hakemaan apua ja nyt en pystynyt siihen itse.”*

Nämä hetket kuvaavat kasvojen menetyksen uhkaa (ks. Goffmanin 1967). Ihminen, joka on tottunut hallitsemaan vuorovaikutusta ja säilyttämään ammatillisen “kasvonsa”, joutuu tilanteeseen, jossa hänen sosiaalinen arvokkuutensa on haavoittuva. Häpeä toimii merkkinä siitä, että moraalinen järjestys on hetkellisesti horjunut. Vastaajat kuvailivat, että häpeä ei syntynyt

muiden suorasta arvostelusta, vaan sisäistetyistä moraalista normista. Avun hakeminen rikoi ammatillisen identiteetin sisäistä logiikkaa, jossa oma pärjäävyys ja kyky hallita tilanteita olivat keskeisiä arvoja.

*“Se, että en jaksanut enää, tuntui ammatillisena epäonnistumisena.”*

*“Tiedän, ettei kukaan arvostele, mutta tunne siitä, että pitäisi pärjätä, oli musertava.”*

Kuten Goffman (1963, 12) toteaa, stigma ei vaadi ulkoista leimaa; se voi elää yksilön omassa mielessä, kun tämä mittaa itseään ammatillisia ja sosiaalisia ihanteita vasten. Häpeä oli siis myös ammatillisen eetoksen tuottamaa itsearviointia. Häpeä oli konkreettinen, fyysisesti koettu tunne ja merkki siitä, että oma arvokkuus oli hetkellisesti uhattuna.

*“Kun menin sosiaalitoimistoon, sydän hakkasi ja teki mieli perääntyä. Ajattelin, että kaikki näkevät, kuka olen.”*

Tämä pelko liittyi syvästi Goffmanin kuvaamaan kasvojen menetyksen uhkaan; tilanteeseen, jossa yksilö joutuu arvioitavaksi ja hänen moraalinen asemansa horjuu. Scheffin (2005, 288) mukaan tällaiset tuntemukset heijastavat syvää sosiaalista sidettä ja pelkoa sen menettämisestä, jossa ihminen pelkää joutuvansa yhteisönsä ulkopuolelle.

## **b) Paljastumisen ja tunnistamisen pelko**

Aineistossa häpeään liittyi usein myös paljastumisen pelko ja huoli siitä, että oma asema sosiaalialan työntekijänä tulee ilmi, ja että kollegat tai työnantaja saisivat tietää tilanteesta. Tämä pelko esti monia hakemasta apua ajoissa tai kertomasta koko totuutta tilanteestaan.

*“En halunnut, että kukaan tietää. Pelkäsin, että tieto leviää, jos otan yhteyttä omaan kuntaan.”*

*“Oli vaikea kertoa edes etunimeä, koska mietin, tunnistaako työntekijä minut jostain.”*

Stigmatteorian valossa tällainen pelko liittyi paljastumisen hallintaan ja siihen, miten yksilö yrittää kontrolloida tietoa itsestään ja estää sen, että hänen “leimansa” tulisi julkiseksi (Goffman 1963, 57–59). Paljastumisen pelko ei välttämättä tarkoita todellista uhkaa, vaan symbolista: sitä, että ammatillinen identiteetti menettää uskottavuutensa. Joissakin kertomuksissa

paljastumisen pelko teki tilanteesta varovaisen; työntekijä vaihdettiin toiseen kaupunkiin, palvelupyyntö jätettiin nimettömänä tai yhteydenotto tehtiin sähköpostitse eri nimellä.

*“Soitin toisen kunnan palvelunumeroon, vaikka tiesin, ettei se kuulu heidän alueelleen. En vain halunnut, että oma työpaikka tietää.”*

Paljastumisen pelko liittyi myös siihen, että ammatillaiset tunnistivat oman asemansa vallankäytön rakenteissa. He pelkäsivät, että tieto heidän avun tarpeestaan muuttaa heidän asemaansa työyhteisössä tai ammatillisissa verkostoissa. Goffmanin (1974) esittämään näkemykseen kehysten ristiriidasta peilaten, tämä on tilanne, joka on toisille arkinen palveluprosessi, on ammatilliselle moraalisesti ladattu näyttämö, jossa on suojeltava kahta kehystä yhtä aikaa, ammatillista ja henkilökohtaista. Aineistossa tämä näkyi myös ammatillisena kulttuurina.

*“Ajattelin, että jos joku saa tietää, menen maineeltani rikki. Sosiaalialalla ei puhuta omista ongelmista, ainakaan ääneen.”*

*“Meillä on vahva pärjäämisen kulttuuri. Kukaan ei sano sitä suoraan, mutta kaikki tietävät.”*

Link ja Phelan (2001) kuvaavat stigmaa yhteiskunnallisena rakenteena, joka ylläpitää rajoja “normaalin” ja “poikkeavan” välillä. Sosiaalialalla nämä rajat voivat näyttäytyä vaatimuksina pärjätä ja hallita, jolloin avun hakeminen merkitsi rajanylitystä. Osa vastaajista kuvasi, että tämä pelko ei ollut vain yksilöllinen tunne, vaan ammatillisen kulttuurin tuottama hiljainen normi, jossa ammattilainen ei saa näyttää heikkoutta. Goffmanin (1983) mukaan arkiseen vuorovaikutukseen vaikuttaa kulttuurisesti jaetut olettamuksen ja säännöt. Säännöt voivat koskea esimerkiksi sitä, kuka saa olla “auttaja” ja kuka “autettava”. Ammatillinen kulttuuri voi näin ollen tuottaa hienovaraisia, mutta voimakkaita rajoja sille, millaista haavoittuvuutta sosiaalialan työntekijä voi sallia itselleen ja milloin hän siirtyy pois hyväksytystä roolista asiakkaan asemaan.

### **c) Häpeän kääntyminen hiljaisuudeksi**

Paljastumisen pelko ja häpeä johtivat monissa vastauksissa vetäytymiseen. Useat kertoivat, että he mieluummin sinnittelivät yksin kuin altistivat itsensä mahdolliselle nöyryytykselle tai väärinymmärrykselle.

*“Jätin hakemuksen tekemättä, vaikka olisin tarvinnut apua. En halunnut käydä läpi sitä prosessia.”*

*“Oli helpompaa olla hiljaa ja selvitä jotenkin, kuin joutua selittelemään omaa tilannetta.”*

Hiljaisuus näyttäytyi suojausmekanismina ja se oli tapa säilyttää kasvot ja estää häpeän toistuminen. Joissakin vastauksissa hiljaisuus oli kuitenkin myös surullinen merkki siitä, että luottamus järjestelmään oli kadonnut.

*“Kun on kerran kokenut sen, että sinua ei uskota, ei halua enää hakea apua uudestaan.”*

*“Epäonnistuneen kohtaamisen jälkeen päätin, etten enää puhu kenellekään... Siinä meni vuosia.”*

Fine ja Manning (2003, 53) tulkitsevat Goffmania siten, että tällainen vetäytyminen ei ole vuorovaikutuksen loppu, vaan sen uudelleenrajaus, missä yksilö määrittää uudelleen, millaisessa kehyksessä hän haluaa olla mukana. Hiljaisuus on siis myös kehystyksellinen teko, sillä se siirtää tilanteen pois julkisesta, arvioivasta kehyksestä yksityiseen, jossa ihminen voi säilyttää kontrollin. Hiljaisuuden kautta vastaajat kuvasivat myös ammatillista paradoksia: sama henkilö, joka työssään kannusti muita hakemaan apua, ei kyennyt tekemään sitä itse. Tämä tuotti kokemuksen kaksoismoraalista ja itsesyytöksistä ja tunteen, että oma ammatillinen identiteetti oli ristiriidassa henkilökohtaisen todellisuuden kanssa.

*“Oli ristiriitaista rohkaista muita hakemaan tukea, kun itse piilottelin omiani.”*

Smith (2006, 22–23) näkee, että Goffmanin kehysanalyysissä vetäytyminen voidaan ymmärtää siten, että ihminen suojaa vuorovaikutuksen rituaalia vetäytymällä siitä hetkeksi, jotta hänen oma ja toisten kasvojen säilyminen olisi mahdollista. Aineistossa tämä näkyi haluna suojella sekä itseä että muita sekä säilyttää järjestelmän ulkoinen arvokkuus, vaikka se merkitsi oman tuen tarpeen kieltämistä. Hiljaisuus oli siis sekä yksilöllinen että sosiaalinen teko, joka ylläpiti ammatillisen kulttuurin kehyksiä, mutta samalla teki näkyväksi niiden inhimilliset rajat.

#### **d) Häpeä ja arvokkuuden palautuminen**

Vaikka häpeä ja pelko hallitsivat monia kuvauksia, aineistossa esiintyi myös kertomuksia tilanteista, joissa nämä tunteet lievittyivät. Kun työntekijä kohtasi empaattisesti tai kun asia

otettiin vastaan ilman arvottamista, vastaajat kuvasivat voimakasta helpotusta ja jopa kiitollisuutta.

*“Työntekijä oli niin lämmin ja ymmärtäväinen, että häpeä sulsi pois. Tuli tunne, että on lupa olla ihminen.”*

*“Kun kerroin tilanteestani ja sain myötätuntoisen vastauksen, tunsin ensimmäistä kertaa pitkään aikaan arvostusta.”*

Tällaisia hetkiä voidaan ymmärtää vuorovaikutuksen moraalisen tasapainon palautumisena (ks. Goffmanin 1967, 20–22). Kun toinen osapuoli osoittaa hyväksyntää, yksilö voi jälleen kokea olevansa osa sosiaalista ja moraalista yhteisöä. Joillekin tämä merkitsi käännekohtaa, jossa häpeän tilalle tuli uusi ymmärrys siitä, että avun hakeminen ei vähennä ammatillista arvoa, vaan voi vahvistaa inhimillisyyttä.

*“Olen nykyään avoimempi. En häpeä enää kertoa, että olen ollut itsekin asiakkaana.”*

Näissä kuvauksissa näkyi, että häpeä ei ole pysyvä tila, vaan se voi muuttua hyväksynnäksi, kun kohtaaminen tapahtuu turvallisesti. Fine ja Manning (2003, 55) huomauttavat, että Goffmanin näkökulmasta tällaiset tilanteet ovat yhteisöllisiä korjausliikkeitä. Ne eivät poista aiempaa kasvojen menetystä, mutta luovat uuden tilan, jossa yksilö voi jälleen “olla kunniallinen” muiden silmissä. Arvokkuuden palautuminen ei siis ollut pelkästään tunne, vaan sosiaalinen tapahtuma, jossa identiteetti ja moraalinen asema vahvistuivat toisten hyväksynnän kautta. Collins (2004, 41–44) täydentää tätä ajatusta vuorovaikutusrituaalien teoriassaan: positiiviset kohtaamiset tuottavat “emotionaalista energiaa”, joka sitoo ihmisiä yhteen ja vahvistaa heidän tunnettaan omasta arvosta ja toimijuudesta.

*”Koin, että niiden kohtaamisten myötä aloin taas uskoa siihen, että kaikesta huolimatta olen ihan hyvä äiti ja jopa ammattilainenkin. Kaikilla meillä on jollain tavalla epätäydellinen elämä ja koin, että sen myötä sekä itsemyötätunto että myötätunto omia asiakkaita kohtaan kasvoi.”*

Stigman ja paljastumisen pelon kehys kuvasi moraalista ja emotionaalista jännitettä, jossa sosiaalialan ammattilainen joutuu neuvottelemaan oman arvokkuutensa, yksityisyytensä ja ammatti-identiteettinsä rajoja. Tässä kehyksessä asiakkuus ei ole vain palvelusuhde, vaan moraalinen näyttäjä. Se näyttäytyi tilana, jossa yksilö joutuu arvioiduksi ja jossa häpeä toimii

sekä suojaavana että rajoittavana tunteena. Kehyksen sisällä häpeä, hiljaisuus ja pelko kytkeytyivät toisiinsa niin, että niistä muodostuu eräänlainen ”emotionaalinen kielto” ja rajattu tila, jossa ammattilainen ei voi olla täysin asiakas eikä täysin oma itsensä. Kun häpeä kuitenkin väistyy empaattisen kohtaamisen myötä, se voi kääntyä hyväksynnäksi ja arvokkuuden palautumiseksi.

## 6.5 Kohtaamaton järjestelmä -kehys

Tässä kehyksessä vastaajat kuvasivat kokemuksiaan palvelujärjestelmästä, joka toimi teknisesti mutta ei inhimillisesti. Järjestelmä oli monille niin sanottu näkymätön toimija, joka määritteli elämää, mutta siihen ei voinut vaikuttaa. Toimimattomuuteen liittyvät kokemukset vaihtelivat turhautumisesta epäluottamukseen ja kyynisyyteen: apua ei saanut tai se tuli liian myöhään, vaikka teki asiakkaan roolissa kaiken oikein. Monille ammattilaisille järjestelmä näyttäytyi samanaikaisesti tuttuna ja vieraana. Se oli rakenne, jota he itse olivat osa mutta johon he eivät omassa asiakkuudessaan sopineet.

### a) Järjestelmän hajanaisuus ja sattumanvaraisuus

Aineistossa toistui kokemus siitä, että palvelujärjestelmä on pirstaleinen ja sattumanvarainen. Oikean avun löytäminen vaati sitkeyttä ja tietoa, ja usein eteneminen oli kiinni yksittäisen työntekijän osaamisesta tai halusta auttaa.

*”Palvelu oli sattumanvaraista. Jos hyvä työntekijä sattui kohdalle, asiat etenivät. Jos ei, mikään ei liikkunut.”*

*”Tuntui, että jokainen työntekijä tiesi vain oman palasensa. Kukaan ei kantanut kokonaisvastuuta.”*

Vastaajat kuvasivat joutuneensa toistuvasti ”palloteltaviksi” eri viranomaisten välillä. Osa kuvasi prosessia loputtomana ympyränä, jossa kukaan ei tiennyt, kuka on vastuussa.

*”Sain ohjeen soittaa seuraavaan paikkaan, sitten kolmanteen ja lopulta takaisin ensimmäiseen. Kenen tehtävä tämä oikein on?”*

*”Aina luvattiin, että joku ottaa yhteyttä, mutta mitään ei tapahtunut.”*

Tämä hajanaisuuden kokemus loi palvelujärjestelmästä kuvan kaoottisena kenttänä, jossa yksittäisen asiakkaan ääni ei kannu. Useat vastaajat kuvasivat turhautumista siihen, että järjestelmä toimi enemmän hallinnollisten prosessien kuin ihmisten tarpeiden ehdoilla. Goffmanin (1974, 10–13) mukaan kehykset tarjoavat ihmisille käsityksen siitä, “mikä tilanne on meneillään” ja mitä toimijalta odotetaan. Kun kehys puuttuu tai sitä ei jaeta, vuorovaikutus menettää suunnan ja hallinnan. Tässä yhteydessä järjestelmä ei tarjonnut asiakkaalle selkeää tapaa ymmärtää omaa rooliaan, vaan jätti hänet kehyksettömään tilaan, epävarmuuden ja sattumanvaraisuuden varaan.

*“Tuntui, että palvelujärjestelmä on tehty itselleen, ei meille.”*

Tätä kokemusta voidaan tulkita myös Smithin (2006, 222) esittämän Goffman-tulkinnan kautta: kun instituutio alkaa tuottaa omaa todellisuuttaan, sen merkitys eriytyy asiakkaiden kokemusmaailmasta. Järjestelmä säilyttää kehykset hallinnon ja prosessien tasolla, mutta yksilön kokemus jää niiden ulkopuolelle.

## **b) Resurssien niukkuus ja työntekijöiden vaihtuvuus**

Monet vastaajat liittivät palvelukokemustensa ongelmat suoraan resurssien niukkuuteen ja työntekijöiden jatkuvaan vaihtumiseen. Tämä teki avun saamisen epävarmaksi ja katkonnaiseksi, ja esti luottamussuhteen rakentumisen.

*“Joka tapaamisella oli eri työntekijä. Aina piti aloittaa alusta.”*

*“Hyvä työntekijä ehti olla hetken, mutta sitten hän vaihtoi paikkaa. Sen jälkeen kukaan ei tiennyt, missä mennään.”*

Vastauksissa työntekijöiden vaihtuvuus nähtiin osana kiireettä ja työkuormaa. Työntekijöitä kuvattiin usein “huonon järjestelmän hyviksi ihmisiksi hyviksi ihmisiksi”, joiden kädet olivat sidotut.

*“Työntekijät yrittivät parhaansa, mutta heillä ei ollut aikaa. Tiesin itsekin, miltä se tuntuu, kun on kymmenen asiakasta liikaa.”*

*“Ei voi syyttää työntekijöitä, hekin ovat järjestelmän puristuksessa.”*

Näissä kuvauksissa korostui ristiriita työntekijöiden inhimillisyyden ja järjestelmän rakenteellisen jäykkyyden välillä. Näissä kuvauksissa järjestelmä näyttäytyi koneistona, joka nieli myös

omat työntekijänsä. Fine ja Manning (2003, 58) tulkitsevat Goffmania siten, että instituutioiden vuorovaikutus on usein rituaalista. Roolit ja säännöt säilyttävät järjestystä, mutta samalla ne voivat estää aitoa kohtaamista. Työntekijät ja asiakkaat toimivat eri kehysten sisällä, hallinnollisen ja inhimillisen, ja siksi kohtaaminen voi jäädä puolitiehen.

*“Tuntui, että kaikki ovat uupuneita sekä asiakkaat että työntekijät.”*

Tällainen jatkuva epäonnistunut vuorovaikutus kuluttaa emotionaalista energiaa, jolloin järjestelmä alkaa tuottaa vieraantumisen ja kyynisyyden kierrettä. Tämän kehysten sisällä sekä asiakkaat että työntekijät toimivat järjestelmän sääntöjen pakottamina, mikä tekee inhimillisestä kohtaamisesta poikkeuksen, ei normia. (ks. Collinsin 2004, 42–43.)

### **c) Asiakkaan rooli ja vastuunsiirto**

Kohtaamattoman järjestelmän yksi piirre oli asiakkaan siirtäminen vastuunkantajaksi omasta avustaan. Monissa kertomuksissa avun hakijasta tuli lopulta oma prosessinsa vetäjä ja se, joka selvitti, koordinoi ja piti yhteyttä, sillä oli itsekkin ammattilainen.

*“Olin se, joka kokosi palaset yhteen. Kukaan ei auttanut minua siinä, vaikka olin se, joka tarvitsi apua.”*

*“Minusta tuli oma sosiaalityöntekijäni. Tiesin, mitä pitäisi tehdä, mutta en jaksanut.”*

*”Haluan, että minut kohdataan kuten kuka tahansa apua hakeva vanhempi. Usein kuitenkin kuitataan ”Sinähän tiedät ja sulla on paljon osaamista ja ymmärrystä itsellä” ja apu jää vähäiseksi.”*

Ammattilaisina vastaajat ymmärsivät tämän ilmiön rakenteellisen taustan, mutta kokemus asiakkaana teki sen silti moraalisesti loukkaavaksi. Oikeus apuun muuttui velvollisuudeksi todistaa sen tarve yhä uudelleen.

*“Tiesin, miten järjestelmä toimii, ja siksi oli raskasta joutua todistelemaan joka asia. Se tuntui nöyryyttävältä.”*

Tämä tilanne voidaan tulkita Goffmanin (1974, 34–35) käsitteen kautta kehysten törmäyksenä. Virallinen kehys määrittelee asiakkaan rationaaliseksi ja itseohjautuvaksi toimijaksi, kun taas yksilön kokemuskehys rakentuu haavoittuvuuden ja avun tarpeen ympärille. Näiden kehysten

välinen ristiriita tekee kohtaamisesta epäinhimillisen. Joissakin kuvauksissa vastuunsiirto johti myös syyllisyyden tunteeseen; jos ei saanut apua, koki, että vika oli omassa toiminnassa.

*“Ajattelin, että olen ehkä itse tehnyt jotain väärin, kun asiat eivät etene.”*

*”Pohdin, että olisiko minun pitänyt osata asiakkaan roolissa samalla tavalla osata kylmästi vaatia asioita tapahtuvaksi.”*

Tämä vastuun siirtyminen yksilölle tuo esiin järjestelmän moraalista logiikan; asiakkaan odotettiin olevan samanaikaisesti haavoittuva ja itseohjautuva, vastuullinen mutta voimaton. Kuten Hänninen (2019, 185) on todennut Goffmanin analyysiä soveltaessaan, sosiaalipoliittinen hallinta voi kääntää moraalisen vastuun yksilölle. Asiakas joutuu kantamaan epäonnistumisen symbolista painoa, vaikka ongelma on rakenteellinen.

#### **d) Järjestelmän kylmyys ja moraalinen etäisyys**

Useat vastaajat kuvasivat järjestelmää “kylmäksi”, “tunteettomaksi” ja “automaattiseksi”. Kohtaamiset, jotka aiemmin olivat olleet inhimillisiä, muuttuivat prosesseiksi ja lomakkeiksi.

*“Kaikki hoitui sähköisesti. Kukaan ei koskaan soittanut tai kysynyt, miten oikeasti menee.”*

*“Tuntui, että olin järjestelmän numero, en ihminen.”*

Monet kuvaukset sisälsivät voimakkaita tunteita vieraantumisesta ja epäoikeudenmukaisuudesta. Osa vastaajista kertoi menettäneensä luottamuksensa koko järjestelmään.

*“Kun kaikki perustuu sääntöihin ja prosesseihin, ei jää tilaa ihmisyydelle.”*

*“Järjestelmä on kuin kylmä huone: siellä ollaan, mutta kukaan ei katso toista silmiin.”*

Tämä moraalinen etäisyys ei tarkoittanut vain tunnepuutetta, vaan myös eettistä välinpitämättömyyttä. Tämä moraalinen etäisyys ei tarkoittanut pelkkää tunnepuutetta, vaan eettistä välinpitämättömyyttä. Smith (2006, 229) huomauttaa, että Goffmanin kehysanalyysi tekee näkyväksi sitä, miten institutionaaliset kehykset voivat syrjäyttää moraaliset tunteet. Kun toiminta ankkuroituu byrokraattiseen kehykseen, vuorovaikutuksen inhimillinen merkitys katoaa. Jois-

sakin vastauksissa työntekijöiden kuvattiin välttelevän vastuuta tai siirtävän päätöksiä ylemmälle taholle, mikä sai asiakkaat kokemaan, ettei kukaan kannan moraalista vastuuta heidän tilanteestaan.

*”Kaikki vain toistivat, että ‘tämä on päätetty ylempänä’. Kukaan ei koskaan sanonut minä ymmärrän.”*

Tämä voidaan nähdä eräänlaisena vuorovaikutuksen katkoksenä, jossa rituaalinen yhteys toisten välillä rikkoutuu ja yhteisöllinen moraalit heikkenee (vrt. Collinsin 2004, 46–47). Kylmyyden kokemuksessa oli usein mukana suru ja pettymys sekä tunne siitä, että järjestelmä, jota oli itse ollut mukana rakentamassa, ei enää tunnista inhimillistä perustaa, jonka varaan se oli luotu.

*”Tämä ei ole se sosiaalityö, jota halusin tehdä. Nyt koen sen asiakkaana.”*

*”En ollut aikaisemmin uskonut kauhutarinoita siitä, miten ihmisiä palveluissa kohdellaan. Vaikka en itse toimikaan samalla tavalla tuntui, että melkein kannan koko järjestelmän häpeää oman kokemuksen kautta.”*

Kohtaamaton järjestelmä -kehys toi esiin aineistossa rakenteellisen ristiriidan, jossa järjestelmä, jonka tehtävä on tukea ja auttaa, näyttäytyy samalla kylmänä ja etäisenä koneistona. Tässä kehyksessä yksilöllinen kokemus häpeästä ja epävarmuudesta muuttuu yhteiskunnalliseksi tulkinnaksi moraalisen vastuun katoamisesta. Järjestelmä ei ole vain hallinnollinen rakenne, vaan moraalinen toimija, joka joko mahdollistaa tai estää ihmisarvon kokemuksen. Ammattilaisina vastaajat näkivät tämän ristiriidan erityisen selvästi ja he ymmärsivät järjestelmän logiikan, mutta asiakkaiden pelättiin joutuivat sen armoille. Tämä selittää paitsi turhautumisen myös eettisesti järkyttävyyden kokemusta. Kehyksen sisällä näkyy siirtymä yksilön moraalista kriisistä kohti rakenteellista moraalikritiikkiä.

## 6.6 Reflektiivisen oppimisen kehys

Tässä kehyksessä asiakkuuden kokemukset eivät jääneet pelkästään kriisiksi tai häpeäksi, vaan ne muuntuivat oppimiseksi ja itsetuntemuksen kasvuksi. Monille vastaajille asiakkuus merkitsi ”toista puolta työstä”, mahdollisuutta nähdä oma ammatti ja sen käytännöt uusin silmin. Kehyksen ytimessä on reflektiivinen liike; prosessi, jossa ihminen tarkastelee kokemusiaan ja rakentaa niistä uudenlaista ymmärrystä itsestään ja työstään.

### a) Kriisistä oivallukseen

Vastauksissa oli nähtävissä asiakkuuden alkuun liittyvä kriisi, joka rikkoi hallinnan ja osaamisen illuusiota. Toisaalta ajan myötä kokemus oli joko muuttunut oivallukseksi tai sen odotettiin muuttavan jotain omassa suhtautumisessa. Tilanne tuntui paljastavan jotakin olennaista ihmisyydestä ja ammatillisuudesta, jota ei olisi voinut ymmärtää muuten.

*“Aluksi olin rikki ja häpeissäni, mutta myöhemmin tajusin, että se kokemus teki minusta herkemmän työntekijän.”*

*“Se, että olin itse asiakkaana, avasi silmäni. Nyt ymmärrän, että aina ei ole kyse halusta, vaan voimavaroista.”*

Kokemuksen jälkikäteinen tarkastelu synnytti monissa uudenlaista empatiaa ja ammatillista nöyryyttä. Moni kuvasi, että oli aiemmin pitänyt asiakkaiden ongelmia “ratkaistavina asioina”, mutta nyt ne näyttäytyivät monimutkaisina elämän todellisuuksina.

*“Ennen ajattelin, että kunhan asiakas tekee näin ja näin, asiat järjestyvät. Nyt ymmärrän, että joskus ei vain jaksa.”*

Kriisi toimi siis oppimisen katalysaattorina. Se pakotti pysähtymään ja luopumaan illuusiosta ammatillisesta kaikkivoipaisuudesta. ”Kehystämisessä” tällainen muutos on esimerkki uudelleenkehystyksestä eli prosessista, jossa ihmiset jäsentävät kokemuksensa uudessa valossa (ks. Goffman 1974). Se, mikä ensin merkitsi epäonnistumista, alkaa näyttäytyä oppimisen paikkana. Tämä muutos ei ole vain kognitiivinen, vaan myös emotionaalinen. Kuten Collins (2004, 48–49) toteaa, onnistunut uudelleenkehystys palauttaa toimijuuden ja synnyttää “positiivista emotionaalista energiaa”, joka tukee eettistä kasvua.

*“Opin hyväksymään, että en voi aina tietää, miten asiat menevät. Joskus tärkeintä on vain olla läsnä.”*

Kriisi toimi siis oppimisen katalysaattorina. Aineiston perusteella asiakkaaksi joutuminen teki näkyväksi sen, mikä työssä usein jää piiloon, epävarmuuden ja sattumanvaraisuuden. Tämä havainto muistuttaa Fookin ja Gardnerin (2007) ajatusta reflektiivisestä oppimisesta, jossa todellinen ammatillinen kasvu edellyttää kykyä tunnistaa ja hyväksyä oman tietonsa rajat.

## b) Työn ja ihmisyyden uudelleen arviointi

Kokemus asiakkaana sai monet pohtimaan omaa työtään ja ammatillista identiteettiään uudesta näkökulmasta. Useat vastaajat kuvasivat, että asiakkuus oli tehnyt näkyväksi työn inhimillisen ja moraalisen perustan: työntekijä ei ole vain ammattilainen, vaan ennen kaikkea ihminen, joka kohtaa toisen ihmisen.

*“Kun on ollut itse avun tarpeessa, ei enää puhu ‘asiakkaista’ vaan ihmisistä.”*

*“Opin näkemään, miten pienet asiat – katse, sävy, kiire – vaikuttavat siihen, miltä toisesta tuntuu.”*

Ihmiset neuvottelevat jatkuvasti roolejaan ja niiden rajoja (Fine & Manning 2003, 57). Aineiston perusteella voisi tulkita, että tämä neuvottelu syveni, kun ammattilainen joutui asiakkaan asemaan ja rooliin, jossa hänen ammatillinen kehyksensä ei enää toiminut sellaisenaan. Reflektiivinen oppiminen syntyi, kun vanha rooli hajosi ja tilalle rakentui uusi, empaattisempi ammattiminä. Monet kertoivat muuttaneensa tapaansa kohdata asiakkaita. Työn painopiste siirtyi teknisestä suorittamisesta kohti kuuntelua, aitoa vuorovaikutusta ja luottamuksen rakentamista.

*“Nykyään annan enemmän tilaa asiakkaalle. En kiirehdi ratkaisuihin, vaan kuuntelen, mitä hän oikeasti sanoo.”*

*“Olen herkempi tunnistamaan häpeän ja pelon, koska tiedän, miltä ne tuntuvat.”*

Kokemus tuotti ammatillista nöyryyttä, mutta myös työn uudelleenarvottamista. Brookfieldin (2017, 36–38) mukaan reflektiivinen ammattilainen kykenee tarkastelemaan omaa työtään kriittisesti ja tunnistamaan sen eettiset ja vallankäytölliset ulottuvuudet. Aineiston kuvauksissa tämä näkyi haluna kohdata asiakkaat tasa-arvoisemmin ja inhimillisemmin. Joillekin asiakkuus merkitsi myös työn uudelleen arvottamista. Vastaajat kokivat työnsä aiempaa merkityksellisempänä, koska ymmärsivät sen vaikutuksen syvemmin.

*“Tämä kokemus palautti mieleen, miksi alun perin halusin tälle alalle. Että kyse on auttamisesta, ei hallinnoimisesta.”*

Työn ja ihmisyyden uudelleen arviointi toi myös mukanaan moraalista nöyryyttä. Useat vastaajat kertoivat, että kokemus oli “pehmentänyt” heitä ja tehnyt tietoisemmiksi vallasta, jota työntekijä asemansa vuoksi kantaa.

*“Tiedän nyt, että pienikin ylimielisyys voi rikkoa toisen. En halua enää olla sellainen työntekijä.”*

Näissä kuvauksissa heijastui Goffmanin (1959) ajatus moraalista vuorovaikutuksesta, missä työntekijän rooli on samaan aikaan institutionaalinen, mutta myös eettinen näyttämö, jossa jokainen teko määrittää toisten kokemusta ihmisarvosta.

### **c) Ammatillinen kasvu ja eettinen muutos**

Reflektiivinen oppiminen ei jäänyt pelkästään tunne- tai asennetason muutokseksi, vaan se johti joillakin vastaajilla myös ammatilliseen kasvuun ja käytännön muutoksiin. Monet kuvasivat, että he olivat alkaneet tietoisesti muuttaa työskentelytapojaan, kommunikaatiotaan ja suhtautumistaan asiakkaisiin.

*“Olen lisännyt tietoisesti läsnäoloa työssäni – en ole enää vain ohjaaja, vaan rinnalla kulkija.”*

*“Keskustelen asiakkaiden kanssa eri tavalla. Käytän vähemmän ammattijargonia ja enemmän arjen kieltä.”*

Joillakin asiakkuus oli vaikuttanut myös ammatilliseen arvopohjaan: työ alkoi näyttäytyä ennen kaikkea moraalisenä ja eettisenä tehtävänä, ei hallinnollisena velvollisuutena.

*“Ymmärsin, että sosiaalityö on pohjimmiltaan ihmisarvon puolustamista. Sitä ei aina näe sisältä päin.”*

Myös tämän kaltaiset vastaukset heijastavat Goffmanin (1974) käsitystä uudelleen kehystämisestä. Kun ammattilainen näkee itsensä sekä auttajana että autettuna, ammatillinen kehys laajenee moraaliseksi ja reflektiiviseksi. Osa vastaajista kuvasi, että kokemus oli muuttanut heidän suhtautumistaan sekä omiin että asiakkaiden ”virheisiin”. Täydellisyyden tavoittelu väistyi myötätunnon ja realistisuuden tieltä.

*“En enää pelkää virheitä, vaan ajattelen, että tärkeintä on, miten niihin reagoi.”*

Collinsin (2004, 51–53) käsitteellä nämä kokemukset tuottavat uutta ”emotionaalista energiaa” ja eettistä voimaa, joka vahvistaa yhteisöllisyyttä ja myötätuntoa. Reflektiivinen oppiminen on sekä sisäinen että sosiaalinen prosessi, joka muokkaa sitä tapaa, jolla ammattilaiset

ymmärsivät työnsä ja suhteensa asiakkaisiin. Reflektiivinen oppiminen näyttäytyi monille prosessina, joka jatkui pitkään asiakkuuden jälkeen. Se jätti pysyvän jäljen ammatilliseen identiteettiin ja eettiseen orientaatioon.

*“Tämä kokemus on osa minua. En haluaisi kokea sitä uudelleen, mutta en myöskään luopuisi siitä, mitä se opetti.”*

Reflektiivisen oppimisen kehys kuvasi aineistossa muutosprosessia, jossa ammattilaiset kääntävät vaikeat kokemukset voimavaraksi ja eettiseksi ymmärrykseksi. Tässä kehyksessä häpeä muuttuu nöyryydeksi, pelko empaattiseksi herkkyydeksi ja identiteetin kriisi ammatilliseksi kasvuksi. Kehys osoittaa, että asiakkuus ei ollut vain poikkeama ammattilaisen uralla, vaan oppimisen paikka ja tila, jossa työn moraalinen ja inhimillinen perusta tuli näkyväksi. Tämä kehys luo pohjan viimeiselle 4.2.5 Luottamuksen ja epäluottamuksen kehyselle, joka toimii kaikkia tulkinnallisia kehyksiä sitovana metakehyksenä.

## **6.7 Kehysten väliset jännitteet ja moraalinen järjestys**

Luottamus ja sen menettäminen näyttivät kulkevan aineistossa läpi kaikkien muiden kehysten. Se oli kuin kudokseksi, joka piti kasassa asiakkaan ja ammattilaisen välistä moraalista järjestystä, tai sen murtuessa hajotti sitä osittain tai kokonaan. Luottamuksen varaan rakentui sekä yksittäinen kohtaaminen että käsitys koko järjestelmän oikeudenmukaisuudesta. Tätä havaintoa voi tarkastella Goffmanin (1974), Luhmannin (1979) ja Sztompkan (1999) näkökulmista, joiden mukaan luottamus on sosiaalisen vuorovaikutuksen ja järjestyksen ylläpitävä rakenne, joka tekee tilanteesta ennakoitavan, vähentää epävarmuutta ja rakentaa moraalista yhteenkuuluvuutta.

### **a) Luottamuksen rakentuminen**

Hyvissä kokemuksissa luottamus syntyi pienistä, mutta merkityksellisistä eleistä ja siitä, että työntekijä kuunteli, piti sanansa ja osoitti kiinnostusta ihmisenä. Nämä hetket kuvattiin usein yllättävinä ja ne palauttivat toivon järjestelmään ja ihmisiin.

*“Oma työntekijä piti sanansa ja soitti, kuten lupasi. Se kuulosti pieneltä, mutta silloin minulle se merkitsi paljon.”*

*“Luottamus syntyi, kun työntekijä kuunteli ilman kiirettä. Tuntui, että minua ei arvioitu, vaan yritettiin ymmärtää.”*

Luottamuksen rakentumista kuvattiin prosessina, ei yksittäisenä tapahtumana. Se syntyi toistuvista kohtaamisista, joissa asiakkaan kokemusta ei kyseenalaistettu. Kertomuksissa luottamus perustui johdonmukaisuuteen: työntekijä oli sama, asiat etenivät, ja yhteydenpito oli avointa.

*“Kun sama ihminen pysyi mukana ja tiesi tilanteen, uskalsin kertoa enemmän. Siitä se luottamus syntyi.”*

Luottamus oli myös moraalinen tunnustus eli kokemus siitä, että oma tarina otettiin todesta ja että oma elämä oli merkityksellinen. Näin luottamus näyttäytyy inhimillisenä vastavuoroisuutena, joka ylittää byrokratian ja mahdollistaa ihmisarvon kokemuksen (vrt. Misztal 1996).

*“Tunsin, että hän uskoi minua, vaikka en itse ollut varma. Se kantoi pitkään.”*

Näissä kertomuksissa luottamus ei ollut vain palvelun laatua, vaan ihmisarvon kokemuksen mahdollistaja. Kuvaukset asettuvat hyvin yhteen sen kanssa, että luottamus rakentuu ennakoitavuuden, johdonmukaisuuden ja rituaalisten vahvistusten varaan. Pienten lupausten pitäminen ja toistuvat, säilyttään vakaat kohtaamiset ankkuroivat tilanteen “kehystä” ja vähentävät epävarmuutta (ks. Goffman 1967; Goffman 1974). Teoreettisesti tämä vastaa myös Luhmannin (1979) näkemystä luottamuksesta epävarmuutta vähentävänä mekanismina sekä

## **b) Luottamuksen rikkoutuminen**

Luottamuksen menetys oli yksi aineiston toistuvimpia ja tunnepitoisimpia teemoja. Se ei tapahtunut äkillisesti, vaan pieninä säröinä, jotka kertyivät. Moni vastaaja kuvasi tilanteita, joissa työntekijä oli jättänyt palaamatta asiaan, luvannut turhaan tai kyseenalaistanut asiakkaan kertomuksen.

*“Kun luvattiin, että minulle soitetaan, eikä kukaan koskaan tehnyt sitä, tiesin, ettei tästä tule mitään.”*

*“Silloin kun minua ei uskottu, kaikki hajosi. En enää jaksanut yrittää.”*

Luottamuksen rikkoutuminen kytkeytyi myös järjestelmän rakenteisiin; työntekijöiden vaihtumiseen, resurssipulaan ja viestinnän katkoksellisuuteen. Näissä kertomuksissa työntekijöiden inhimillisyys ei riittänyt, jos järjestelmä ei tukenut heidän työtään.

*“Oli hyviä työntekijöitä, mutta he vaihtuivat koko ajan. Ei kukaan jaksanut rakentaa luottamusta joka kerta alusta.”*

*“Kun päätös tuli postissa ilman keskustelua, tuntui kuin minut olisi pyyhitty pois.”*

Osa kuvauksista nosti esille, että luottamus ei rikkoutunut vain suhteessa yksittäiseen työntekijään, vaan koko järjestelmään. Yksi virhe tai kokemus vähättelystä saattoi muuttaa koko käsityksen avun mahdollisuudesta.

*“Yksi huono kokemus riitti. Sen jälkeen en enää uskonut, että järjestelmä toimii.”*

*“Kun apua ei tullut, ajattelin, että ei ole järkeä enää yrittää.”*

Teoreettisesti tämä on tilanne, jossa tilanteen peruskehys (odotus asiallisesta, dialogisesta toimintatavasta) korvautuu kokemuksella satunnaisuudesta ja etäisyydestä; toiminnan merkitys ei enää jäsennä yhteisellä tavalla (ks. Goffman 1974). Luhmannin (1979) termin luottamus “säästää” kompleksisuutta, ja säröjen kasautuessa tätä säästöä ei enää synny, jolloin epävarmuus leviää myös systeemitasolle. Tällöin saattaa syntyä instituutionaalinen epäluottamus, jossa yksittäinen loukkaus tulkitaan merkiksi koko järjestelmän epäluotettavuudesta (vrt. Sztompkan 1999).

### **c) Epäluottamuksen seuraukset ja moraalinen tyhjiö**

Kun luottamus murtui, monet vastaajat kuvasivat jääneensä moraaliseen tyhjiöön; tilaan, jossa ei enää ollut odotuksia, mutta ei myöskään toivoa. Järjestelmä muuttui etäiseksi ja merkityksettömäksi, ja asiakkuus koettiin lähinnä selviytymisenä.

*“En enää odottanut mitään. Hoidin asiat, koska oli pakko, en siksi että uskoin apuun.”*

*“Kun ei voi luottaa, alkaa tehdä kaiken itse. Se väsyttää.”*

Tämä epäluottamuksen tila heijastui myös tunteisiin: apatiaan, kyynisyyteen ja eristäytymiseen. Joillekin se merkitsi vetäytymistä kokonaan palveluista.

*“En ole enää yhteydessä. On helpompaa olla ilman apua kuin tulla taas petetyksi.”*

*“Epäluottamus jää kehoon. Vaikka tilanne paranee, se tunne ei lähde.”*

Vastaajat kertoivat, että epäluottamus ei jäänyt vain henkilökohtaiseksi kokemukseksi, vaan he alkoivat nähdä koko järjestelmän moraalisesti epäluotettavana. Tämä heijastui myös heidän työhönsä: ammattilaiset, jotka olivat itse kokeneet epäluottamusta, kertoivat tulevansa varovaisemmiksi ja varautuneemmiksi.

*“Opin olemaan lupaamatta liikoja, koska tiedän, miten pahalta tuntuu, kun lupaus rikotaan.”*

*“Olen tietoisesti yrittänyt palauttaa luottamusta asiakkaisiin, vaikka omaani en ole saanut täysin takaisin.”*

Epäluottamuksen seuraukset eivät siis olleet pelkästään henkilökohtaisia, vaan myös rakenteellisia ja ne muovasivat koko vuorovaikutuksen moraalista ilmapiiriä. Kun luottamus rikkoutuu, vuorovaikutus ritualisoituu muodolliseksi ja varovaiseksi. Yhteinen kehys korvautuu minimitulokinnalla “vain hoidetaan tämä pois”, mikä kaventaa osapuolten toimijuutta (ks. Goffman 1967; Goffman 1974). Luottamuksen puute kiertyy takaisin järjestelmään “moraalisena vasta-kaikuna” ja vaikeuttaa sekä työntekijän että asiakkaan mahdollisuutta kohdata toisiaan avoimesti (Sztompka 1999; Misztal 1996).

*“Kun luottamus katoaa, kaikki muuttuu muodolliseksi. Kukaan ei enää uskalla olla rehellinen.”*

Luottamuksen ja epäluottamuksen kehys toimii aineistossa moraalisenä metakehyksenä, joka läpäisee kaikki muut kehykset. Se tekee näkyväksi sosiaalialan vuorovaikutusta, joka perustuu pohjimmiltaan luottamukseen ja siihen, että toinen ihminen on aidosti läsnä ja pitää sanansa. Nämä käytännöt tekevät tilanteesta yhteisesti tulkittavan (ks. Goffman 1974; Luhmann 1979). Kehys tuo näkyviin sitä ajatusta, että luottamus on sekä yksilöllinen tunne että yhteisöllinen ja eettinen rakenne, joka yhdistää ammattilaisen ja asiakkaan inhimillisinä toimijoina. Se muodostaa moraalisen perustan, jonka varaan identiteetti, kohtaaminen ja järjestelmä voivat joko rakentua tai hajota, ja jonka eri ilmenemismuotoja aiemmat kehykset kuvaavat.

## 7 LOPUKSI

### 7.1 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimuksen tavoitteena oli syventää ymmärrystä siitä, miten sosiaalialan ammattilaiset kuvaavat kokemuksiaan sosiaalipalveluiden asiakkuudesta ja millaisia merkityksiä he liittävät näihin kokemuksiin suhteessa omaan ammatillisuuteensa, rooliinsa ja identiteettiinsä. Tulokset osoittavat, että ammattilaisten asiakkuuskokemukset ovat monitasoisia ja moraalisesti latautuneita. Ne rakentuvat yhtä aikaa henkilökohtaisina ja rakenteellisina kertomuksina, joissa yksilöllinen haavoittuvuus ja institutionaalinen valta lomittuvat toisiinsa.

Tämän tutkimuksen keskeinen kontribuutio on siinä, että se yhdistää Goffmanin mikrososio-logisen vuorovaikutusteorian sosiaalityön tutkimukseen ja erityisesti ammattilaisten omiin asiakkuuskokemuksiin. Kehysanalyysin avulla oli mahdollista ymmärtää, miten sosiaalialan ammattilainen neuvottelee identiteettiään tilanteissa, joissa hänen roolinsa muuttuu ja kontrolli katoaa. Koen tämän tarjonneen myös käytännön näkökulmasta arvokasta tietoa siitä, millaisia emotionaalisia ja moraalisia ehtoja liittyy autetuksi tulemiseen.

Ensimmäinen tutkimuskysymys, *Miten sosiaalialan ammattilaiset kuvaavat omia asiakkuuskokemuksiaan*, saa vastauksen siinä, että ammattilaiset kuvaavat asiakkuutta kokemuksena, jossa henkilökohtainen ja ammatillinen minä kohtaavat. Asiakkuus tuo näkyväksi sen, että avun hakeminen voi olla vaikeaa myös ammattilaiselle, joka tuntee järjestelmän rakenteet ja toimintatavat. Kokemuksia sävyttävät haavoittuvuus, epävarmuus ja toisinaan häpeä, mutta myös helpotus ja vahvistuminen, kun apu on saatu.

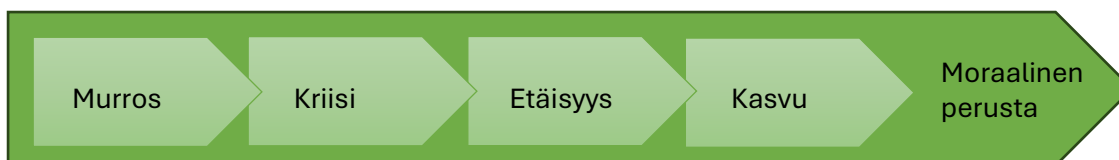
Toinen kysymys, *Miten ammatti-identiteetti ja ammatillinen rooli näyttäytyvät näissä kokemuksissa*, osoittaa, että identiteetti joutuu neuvottelun kohteeksi. Ammattilaiset kuvasivat ristiriitaa asiantuntijuuden ja avun tarvitsevuuden välillä. Ammatillinen minä ei täysin katoa, mutta sen rinnalle nousee uusi, henkilökohtaisempi ja haavoittuvampi positio. Tämä jännite pakottaa pohtimaan ammatillisen identiteetin rajoja ja vahvistaa reflektiivistä tietoisuutta omasta toimijuudesta.

Kolmanteen kysymykseen, *Millaisia tulkintakehyksiä näihin kokemuksiin liittyy*, vastauksena on kokemuksista rakentuneet neljä tulkintakehystä ja niitä läpäisevä metakehys. Nämä kehykset hahmottavat sitä, että asiakkuuskokemus on paitsi yksilöllinen myös yhteiskunnallisesti

rakentunut ilmiö; sen ytimessä on luottamuksen ja epäluottamuksen välinen jännite. Kehykset jäsentävät sitä, miten ammattilaiset tulkitsevat asiakkuutta moraalisen prosessina, joka voi johtaa sekä haavoittumiseen että eettiseen kasvuun.

Laadullisen sisällönanalyysin ja kehysanalyysin avulla tunnistetut teemat ja kehykset muodostivat toisiinsa limittyvän kokonaisuuden. Aineistosta erottui neljä pääteemaa: (1) *Avun saaminen ja sen riittävyys*, (2) *Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen*, (3) *Avun hakemisen tunteet ja haavoittuvuus*, sekä (4) *Ammattilaisroolin ja asiakkaana olemisen jännite*. Näistä teemoista puolestaan abstrahoitui viisi toisiinsa kietoutuvaa kehystä Goffmanin kehysteoriaan (1974) peilaten. Goffmanin (1974) mukaan kehykset voivat olla hierarkkisia ja sisäkkäisiä. Ylemmät eli metakehykset määrittävät, miten alemman tason kehykset tulkitaan.

Analyysin avulla tuotetuissa neljässä kehyksessä on kyse tulkintakehyksistä, jotka kuvaavat eri näkökulmia siihen, miten sosiaalialan ammattilaiset merkityksellistävät omaa asiakkuuskokemustaan. Nämä neljä tulkintakehystä olivat (1) ammattilaisesta asiakkaaksi -kehys, (2) stigman ja paljastumisen pelon kehys, (3) kohtaamaton järjestelmä -kehys ja (4) reflektiivisen oppimisen kehys. Viides kehys oli tulkintakehys läpäisevän luottamuksen ja epäluottamuksen metakehyksen. Jokainen näistä tulkintakehyksistä toimii eräänlaisena linssinä tai rakenteena, jonka kautta he vastaavat eri tavoin samaan moraaliseen kysymykseen: voiko luottamus säilyä, kun auttaja joutuu itse avun tarvitsijaksi? Luottamus näyttäytyy inhimillisenä vastavuoroisuutena, joka ylittää byrokratian ja mahdollistaa ihmisarvon kokemuksen (vrt. Misztal 1996), mutta samalla myös moraalisenä odotuksena siitä, että toiset toimivat ennakoitavasti ja hyvántahtoisesti (ks. Sztompka 1999). Kehysten väliset suhteet muodostavat aineistossa moraalisen prosessin, joka etenee seuraavan kuvion 3. mukaisesti.



**Kuvio 3: Kehysten moraalinen prosessi**

Kehykset rakentavatkin yhdessä niin sanotun moraalisen prosessin, jossa ammatillinen identiteetti joutuu murrokseen, kohtaa häpeän ja järjestelmän etäisyyden ja saa mahdollisuuden muuntua reflektiivisen oppimisen ja eettisen kasvun kautta ja kokeen näin jonkinlaista ehey-

tymistä. Aineiston pohjalta voidaan nähdä, että ammattilaisen siirtyminen auttajasta asiakkaaksi on monella tasolla identiteettinen kriisi, jossa häpeä, epävarmuus ja hallinnan menettämisen tunne kietoutuvat ammatillisiin odotuksiin ja arvoihin. Samalla kokemukset voivat kuitenkin toimia myös reflektiivisen oppimisen väylinä, jotka vahvistavat empatiaa ja ymmärrystä asiakkuuden todellisuudesta ja näin ollen ammatti-identiteettiä.

Ilman luottamusta siirtymästä tulee kriisi, kriisistä etäisyys ja etäisyydestä kyynisyys. Kun luottamus sen sijaan rakentuu, se mahdollistaa kasvun ja eettisen muutoksen. Luottamus toimi aineistossa moraalisen mittarina, jonka avulla vastaajat arvioivat paitsi työntekijöitä ja järjestelmää, myös itseään. Kun luottamus menetettiin, syntyi moraalinen tyhjiö eli tila, jossa toiminta jatkui, mutta merkitys katosi. Kun luottamus palautui, se palautti myös työn ja avun inhimillisen arvon. Luottamukseen liittyi vahvasti kohtaavan työntekijän empaattisuus. Törrönen (2016) huomauttaakin, että muiden hyväksyntä ja paheksunta luovat rajamaastoa, jossa ihmiset luovivat joko tietoisesti tai tiedostamattaan. Ihmisellä on taipumus hakeutua sellaisien ihmisten lähelle, joilta he saavat hyväksyntää. Näin ollen myös hyväksynnän osoittaminen ja hyväksytyksi tulemisen kokemus luovat pohjan, jossa avun hakeminen ja vastaanottaminen on lähtökohtaisesti hedelmällisempää.

Paradoksaalista on, että sosiaalialan työssä korostetaan usein koulutusta, menetelmiä ja ammatillista tietoa ja silti juuri ne tilanteet, jotka jäävät elämään, eivät useinkaan perustu tietoon, vaan kohtaamiseen. Tämä tekee näkyväksi sen, että eettinen työ ei aina synny koulutuksen tuottamasta varmuudesta, vaan hetkistä, joissa ammattilainen uskaltaa olla epävarma, kuunnella ja tulla itse nähdyksi. Nämä hetket näyttivät vastaajien mukaan palauttavan työn inhimillisen arvon ja sen, mitä oppikirjoista ei voi oppia, mutta mitä ilman ammatillisuus menettää ytimensä.

Tutkimuksen tulokset osoittavatkin, että asiakkuus ei ole sosiaalialan ammattilaisille vain palvelutilanne, vaan moraalinen ja emotionaalinen kohtaaminen itsen ja järjestelmän välillä. Kokemuksia jäsentävät erityisesti luottamuksen, tunnustuksen ja haavoittuvuuden teemat, jotka määrittävät koko kokemuksen sävyn. Ammattilaisen näkökulmasta palvelujärjestelmä näytetään usein sattumanvaraisena ja pirstaleisena, mikä heijastuu myös luottamuksen ja osallisuuden kokemuksiin. Toisaalta moni kuvasi myös autetuksi tulemisen ja myötätunnon hetkiä, joissa ammattiin sisältyvä inhimillinen perusta vahvistui.

Tutkimus myös osoitti, että sosiaalialan ammattilaisen asiakkuus on monitasoinen ja inhimillisesti merkityksellinen ilmiö, jossa henkilökohtainen kokemus, ammatillinen identiteetti ja yhteiskunnalliset rakenteet kietoutuvat toisiinsa. Laadulliselle tutkimukselle tyypillisesti tavoitteena ei ole tilastollinen yleistettävyyden, vaan analyttinen ymmärrys ilmiön monimuotoisuudesta ja sen merkityksistä (Tuomi & Sarajärvi 2018; Eskola & Suoranta 1998). Tältä pohjalta voidaan todeta, että tutkimus on onnistunut avaamaan yhden näkymän sosiaalialan ammattilaisten kokemusten kenttään ja tuottamaan tietoa, joka syventää ymmärrystä auttamistyön eettisestä perustasta ja inhimillisestä ulottuvuudesta.

Tulosten tulkinnassa on tärkeää huomioida, että laadullisessa tutkimuksessa johtopäätösten uskottavuus rakentuu tutkijan tekemien tulkintojen läpinäkyvyydestä ja siitä, miten aineistosta johdetut merkitykset suhteutetaan valittuun teoreettiseen viitekehykseen (Graneheim & Lundman 2004, 109–111). Koen, että kokonaisuutena Goffmanin (1959; 1967; 1974) dramaturginen sosiologia osoittautui hedelmälliseksi viitekehykseksi sosiaalialan ammattilaisten asiakkuuskokemusten tarkastelussa. Kehysanalyysin avulla oli mahdollista jäsentää, miten ammattilaisen identiteetti, roolit ja moraaliset odotukset rakentuvat tilanteisesti, erityisesti niissä hetkissä, joissa luottamus, arvokkuus ja toimijuus joutuvat koetukselle. Goffmanin teorian auttoivat tekemään näkyväksi asiakkuuden moraalisen ja vuorovaikutuksellisen luonteen eli sen, että sosiaalinen kohtaaminen on aina myös kasvotyötä, jossa yksilö pyrkii säilyttämään arvonsa ja hallinnan tunteensa. Teoria ei kuitenkaan yksin tavoita niitä rakenteellisia ja institutionaalisia ulottuvuuksia, jotka muovaavat ammattilaisten toimintaa hyvinvointivaltion palvelujärjestelmässä. Siten kehysanalyysi tarjoaa ensisijaisesti mikrotason välineen yksilöllisten kokemusten ymmärtämiseen, mutta sen rinnalle tarvitaan laajempaa rakenteellista ja yhteiskunnallista näkökulmaa, joka huomioi palvelujärjestelmän vallan ja hallinnan logiikat.

Tuloksia on suhteutettava myös aiempaan tutkimukseen, jotta voidaan arvioida, miten tämä tutkimus asettuu osaksi laajempaa tieteellistä keskustelua (Tuomi & Sarajärvi 2018; Eskola & Suoranta 1998). Vertailu aiempaan asiakaskokemustutkimukseen vahvistaakin sitä oletusta, että kohtaamisen laatu, luottamus ja osallisuuden mahdollisuus ovat sosiaalipalveluiden kokemuksissa keskeisiä teemoja (ks. Laitinen 2008; Kuusisto & Ekqvist 2016; Palsanen & Kääriäinen 2015; Virokannas 2017). Samat teemat toistuivat myös sosiaalialan ammattilaisten kertomuksissa, mikä osoittaa, että ammatillinen tausta ei poista niitä rakenteellisia ja emotionaalisia mekanismeja, jotka määrittävät palvelukokemuksia laajemmin. Samalla tutkimus

täydentää aiempaa tietoa tuomalla esiin uuden, refleksiivisen ja moraalisen tason, jossa ammattilaisen kokemus asiakkaana ei ainoastaan horjuta identiteettiä, vaan voi myös syventää ymmärrystä ammatillisuuden eettisestä perustasta. Näin tulokset sekä vahvistavat että laajentavat aiempaa tutkimustietoa. Ne osoittavat, että sosiaalialan ammattilaisen siirtyä auttajasta asiakkaaksi on identiteettiä muokkaava prosessi, jossa henkilökohtainen haavoittuvuus, ammatillinen tieto ja järjestelmän valtasuhteet lomittuvat yhteen.

Tutkimuksen tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää sekä sosiaalialan käytännöissä että koulutuksessa. Tulokset auttavat tunnistamaan niitä emotionaalisia ja eettisiä ehtoja, jotka vaikuttavat autetuksi tulemisen kokemukseen ja luottamuksen rakentumiseen. Ne voivat tukea sosiaalialan koulutusta ja työyhteisöjä kehittämään reflektiivisempää ja myötätuntoisempaa työtettä, jossa ammattilaisen oma haavoittuvuus nähdään osana ammattitaitoa eikä sen vastakohtana. Käytännön tasolla tutkimus voi toimia välineenä avun hakemiseen liittyvien tabujen purkamisessa ja avata keskustelua siitä, miten työyhteisöt voivat tukea ammattilaisia heidän omissa kriiseissään. Näin tutkimus tuottaa tietoa, joka ei ainoastaan selitä, vaan myös auttaa kehittämään sosiaalialan toimintakulttuuria.

## 7.2 Tutkimuksen luottavuus ja reflektio

Perinteisesti luotettavuutta on arvioitu validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden avulla (Hirsjärvi & Hurme 2017). Näiden juuret ovat luonnontieteellisessä ajattelussa, jossa todellisuus nähdään tutkijasta riippumattomana ja toistettavana. Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa todellisuus ymmärretään sen sijaan merkityksellisenä ja tulkinnallisena, tutkimuksen kohteena on ihmisen kokemus, joka ei ole toisinnettavissa samoin ehdoin. Näin ollen laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan enemmän eettisyyden, uskottavuuden ja läpinäkyvyyden näkökulmista (Puusa & Juuti 2020; Heikkinen 2015). Puusa ja Juuti (2020) tähdentävätkin, että luotettavuus liittyy siihen, että tutkija osoittaa ymmärtävänsä tutkimusmenetelmät, on tehnyt perusteltuja valintoja ja pystyy vakuuttamaan lukijan siitä, että tulkinnat ovat seurausta huolellisesta analyysistä.

Puusa ja Juuti (2020) vertaavat laadullisen tutkimuksen tekemistä salapoliisityöhön, jossa kerätään vihjeitä ja yksityiskohtia, jotka yhdessä muodostavat ymmärrettävän kokonaisuuden. Tämä vertauskuva kuvaa hyvin myös omaa tutkimusprosessiani. Aineistosta esiin nousseet

teemat liittyivät toisiinsa monin tavoin, ja kokonaisuuden hahmottaminen vaati toistuvaa palaamista aineistoon, tulkintojen tarkentamista ja valintojen perustelemista. Rakensin sekä teemoja että kehyksiä eri logiikoilla löytäen niihin lopulta johdonmukaisen järjestyksen. Tutkimuksen luotettavuus ei tällöin perustu mittaamiseen vaan siihen, että koko prosessin ajan on tehty eettisiä valintoja, tulkinnat ovat uskottavasti, avoimesti ja läpinäkyvästi johdettuja aineistosta.

Tässä tutkimuksessa luotettavuuden yleismääritelmän jälkeen korostan uskottavuuden kahta tekijää: (1) tulkintojen avoimuutta ja prosessin läpinäkyvyyttä sekä (2) aineiston riittävyttä suhteessa tutkittavan ilmiön merkityksiin. Uskottavuus tarkoittaa, että lukija voi seurata tutkimusprosessia ja vakuuttua siitä, että aineisto on kerätty ja analysoitu asianmukaisesti (Puusa & Juuti 2020). Tässä tutkimuksessa aineisto kerättiin sähköisenä kyselynä, mikä mahdollisti vastaajille anonyymin ja reflektiivisen kirjoittamisen. Olen kuvannut aineistonkeruun ja analyysin etenemisen vaiheittain ja esittänyt analyysin eri tasot mahdollisimman läpinäkyvästi aina merkityskategorioista kehysten muodostumiseen. Raportoinnissa olen käyttänyt esimerkkisitaatteja, joiden avulla lukija voi itse arvioida tulkintojen perusteltavuutta. Samalla olen kuitenkin pitänyt huolen siitä, ettei yksittäisiä vastaajia ole mahdollista tunnistaa. Tulkinnat rakentuvat usean kertomuksen samankaltaisille merkityksille, eivät yksittäisten kokemusten varaan. Näin tutkimuksen tulokset noudattavat hermeneuttisen ymmärtämisen periaatetta; yksittäisten osien merkitys saa muotonsa kokonaisuuden kautta ja kokonaisuus puolestaan tarkentuu osien valossa (Gadamer 2004, 29–39).

On kuitenkin tunnistettava, että toinen tutkija olisi voinut päätyä jäsentämään kehykset jossain määrin eri tavoin tai painottaa aineiston ilmiöitä eri näkökulmasta käsin. Koen, ettei tämä ei kuitenkaan merkitse tutkimuksen mielivaltaisuutta, vaan ilmentää laadullisen tulkinnan luonteeseen kuuluvaa monimerkityksisyyttä. Aineistosta nousevat keskeiset teemat ja tulkinnalliset rakenteet olisivat tunnistettavissa myös toisen tutkijan analyysissä, vaikka niiden nimeäminen tai teoreettinen jäsentäminen saattaisi poiketa. Toisin sanoen, tutkimuksen luotettavuus ei perustu yhden ainoan oikean tulkinnan saavuttamiseen, vaan siihen, että tulkintaprosessi on johdonmukainen, perusteltu ja aineistoon sidottu. Moravcs (2019) puhuukin reflektioivasta raportoinnista, jonka avulla muut tutkijat voivat seurata, ymmärtää ja arvioida tehtyjä ratkaisuja. Tämä periaate liittyy keskeisesti myös tutkimuseettisiin kysymyksiin, joita olen pohtinut luvussa 4.6.

Kuten edellä mainitsin, uskottavuus rakentuu paitsi tutkimusprosessin läpinäkyvyydestä, myös aineiston riittävydestä suhteessa tutkittavaan ilmiöön (Hammarberg, Kirkman & Lacey 2016). Kyselyn lopullinen aineisto koostui 98 sosiaalialan ammattilaisen vastauksesta, mihin olin pro gradun tekijänä positiivisesti yllättynyt. Vaikka aineiston laajuus ei itsessään ole yhtä kuin tutkimuksen uskottavuus eikä laadullisessa tutkimuksessa vastaajien lukumäärä ole keskeinen laatukriteeri, voidaan riittävän laajan aineoston avulla tavoittaa kuitenkin toistuvia merkityksiä (Vasileiou ym. 2018; Ting ym. 2023). Puhutaankin saturaation käsitteestä, joka kuvaa sitä, milloin aineisto alkaa toistaa itseään eikä uusia merkityksiä enää synny. Laadullisessa tutkimuksessa saturaatiolla tarkoitetaan vaihetta, jossa aineiston kerääminen ei enää tuota uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä, vaan teemat alkavat toistua (Hennink, Kaiser & Marconi 2017).

Henninkin ym. (2017) mukaan saturaatiopiste ei kuitenkaan ole mekaaninen mittari, vaan tutkijan harkintaan perustuva arvio siitä, milloin ilmiön keskeiset merkitykset on saavutettu riittävällä syvyydellä. Tässä tutkimuksessa havaittiin, että osa teemoista, kuten luottamuksen ja kohtaamisen kokemukset, saavutti saturaatiopisteen nopeasti, kun taas toiset, esimerkiksi ammatillisen identiteetin ja haavoittuvuuden jännitteet, syvenivät vähitellen vasta aineiston loppupäässä. On myös tärkeää huomata, että laadullisessa tutkimuksessa jokainen yksittäinen kertomus voi tuoda esiin ainutlaatuisen näkökulman tai poikkeuksen, joka laajentaa ymmärrystä ilmiöstä; tällainen oivallus voi löytyä vasta ”sadannesta vastauksesta”, mutta silti se voi olla tieteellisesti merkittävä. (ks. Hennink ym. 2017.)

Lopuksi nostan vielä esiin tutkimusmetodien valinnan osana tutkimuksen onnistumista ja luotettavuutta. Alasuutari (2011) tähdentää, että ilman määriteltyä tutkimusmetodia ja selkeitä sääntöjä havaintojen päättelemisestä, tutkimuksella on vaara muuttua tutkijan omien ennakkoluulojen empiiriseksi todisteluksi. Myös Hirsjärvi ym. (2015, 183) muistuttavat, että jo tutkimussuunnitelman tekovaiheeseen liittyy kysymys metodeista, jotka ratkaisevat sen, millä tavoin tiettyihin kysymyksiin on mahdollista löytää vastaus. Nämä valinnat määrittävät näin ollen myös tutkimuksen onnistumista.

Koen, että kokonaisuutena valitut teoriat ja menetelmät muodostivat johdonmukaisen ja perustellun kokonaisuuden, joka mahdollisti ilmiön tarkastelun sekä yksilöllisen kokemuksen, että yhteiskunnallisen moraalijärjestyksen tasolla. Tämä yhdistelmä osoittautui paikoin haas-

tavaksi mutta samalla hedelmälliseksi tavaksi ymmärtää sosiaalialan ammattilaisen kokemusta asiakkuudesta. Koen, että tämän tutkimuksen luotettavuutta tukee se, että olen pyrkinyt metodologiseen johdonmukaisuuteen, aineiston ja analyysin läpinäkyvyyteen sekä tutkijan omaan refleksiiviseen työskentelyyn. Alasuutarin (2011) huomio tutkimusmetodien valinnan tärkeydestä on erityisen keskeinen laadullisessa tutkimuksessa, jossa tutkija on itse tulokinnan väline.

Lisäksi halusin, että tutkimuksen rakenteelliset ratkaisut tukevat samaa johdonmukaisuutta ja refleksiivisyyttä, jota tavoittelin myös metodologisella tasolla. Tästä syystä kirjoitusprosessin aikana pyrin rakentamaan luvut siten, että ne muodostavat sekä toisiinsa liittyvän kokonaisuuden että itsenäisesti luettavia tulkinnallisia jaksoja. Tavoitteena oli, että lukija voi halutessaan syventyä yksittäiseen lukuun ilman, että ymmärtäminen edellyttää etenemistä luvusta toiseen kronologisesti. Tämä ratkaisu perustui ajatukseen, että laadullisen tutkimuksen ymmärrys rakentuu kehämäisesti ja usein osittain toiston kautta (ks. Gadamer 2004). Koska valitsin tämän rakenteen, tekstissä saattaa esiintyä paikoin päällekkäisyyttä, etenkin siellä, missä sama ilmiö kytkeytyy useaan analyysin tasoon. Näen tämän kuitenkin tarkoituksenmukaisena koska se tekee näkyväksi tutkimuksen hermeneuttisen luonteen ja tukee tekstin saavutettavuutta myös niille lukijoille, jotka tarkastelevat työtä osissa tai oman kiinnostuksensa mukaan.

Samalla tutkimusprosessin edetessä koin tärkeäksi tarkastella myös omaa tutkijapositioni henkilökohtaisempaa puolta ja sitä, miten omat kokemukseni ovat kietoutuneet tutkimuksen aihepiiriin. Koska tutkimusaiheeni liittyy myös sekä ammatillisiin että henkilökohtaisiin ja osin arkaluonteisiin kokemuksiin, uskon luotettavuuden rakentuvan myös siitä, että olen suhtautunut aineistoon kunnioittavasti ja huolellisesti, tiedostaen oman asemallisuuteni tutkijana ja sosiaalialan ammattilaisena. Kylmä ja Juvakka (2007, 129) muistuttavatkin, että luotettavuuteen liittyikin tutkijan oman positioinnin tunnistaminen. Fenomenologis-hermeneuttisen tutkimuksen näkökulmasta tutkija ei voikaan täysin erottautua omista kokemuksistaan, vaan hänen tehtävänä on tehdä oma esiymmärryksensä näkyväksi ja tarkastella sitä kriittisesti (Van Manen 1990, 162–163; Perttula & Latomaa 2009). Oma henkilökohtainen kokemukseni tuen hakemisesta lapseni asioissa on väistämättä vaikuttanut siihen, miten olen tutkimusprosessin aikana lukenut ja tulkinnut aineistoa. Tämä kokemus on tehnyt minut herkäksi havaitsemaan tiettyjä sävyjä vastaajien kertomuksissa, erityisesti häpeän, epävarmuuden ja ammatillisen ristiriidan tunteita. Toisaalta se on saattanut myös vahvistaa taipumustani ymmärtää ja

samaistua tutkittaviin. Tämän vuoksi olen tietoisesti pitänyt yllä refleksiivistä otetta koko tutkimusprosessin ajan.

Olen tietoisesti pyrkinyt tunnistamaan sen, että sosiaalialan ammattilaisena sekä tuen hakena ja vanhempana olen osa sitä samaa kenttää, jota tutkin. Tätä voi pitää tutkimuksen vahvuutena siinä mielessä, että henkilökohtainen kokemus on lisännyt herkkyyttäni tulkita aineistoa ja tunnistaa vivahteita, joita ilman ilmiö voisi jäädä pinnallisemmaksi. Samalla se on pakottanut tietoisesti ”sulkeistamaan” omat oletukseni ja palaamaan jatkuvasti aineiston äärelle, jotta tulkinnat eivät perustuisi omaan kokemukseeni vaan vastaajien kertomuksiin (vrt. Husserl 1995, 33–44). Alasuutari (2012) muistuttaa, ettei laadullisen tutkimuksen tavoitteena ole täydellinen objektiivisuus, vaan looginen todistelu ja perusteltu tulkinta.

Kuten Gadamer (2004) toteaa, ymmärtäminen ei tapahdu ”tyhjästä”, vaan aina tulkinnan ja omien esiyymmärrysten varassa. Vaikka laadullisessa tutkimuksessa hypoteesien esittämistä ei joidenkin lähteiden mukaan pidetä suotavana, on kuitenkin tärkeä ymmärtää, miten hypoteesi ymmärretään. Ajattelen, että hypoteesittomuuden voidaan ymmärtää tässä yhteydessä tarkoittavan sitä, ettei tutkijalla ole lukkoon lyötyä ennako-olettamusta tutkimuskohteesta tai tuloksista. (vrt. Eskola ja Suoranta 2014, 19–20.) Näitä hypoteesejani olen pyrkinyt tuomaan esiin tekstissä avoimesti. Itse ymmärrän hypoteesin jonkinlaisena kysymyksenä siitä ”pitääkö tämä kokemuksen ja koulutuksen kautta rakentunut uskomus tästä aiheesta paikkaansa?” Alasuutari (2012) tähdentää, että osa onnistunutta metodologiaa on se, että aineisto voisi ylittää tutkijan tai osoittaa hänen hypoteesinsa myös vääräksi.

Vaikka tutkimuksen luotettavuutta on pyritty vahvistamaan prosessin läpinäkyvyydellä, refleksiivisyydellä ja aineiston riittävällä käsittelyllä, Ross ja Zaidi (2019, s. 261–262) muistuttavat, että on myös tärkeää tunnistaa ne rajat, joiden puitteissa tutkimus on toteutettu. Sen vuoksi tuloksia tulee tarkastella kontekstisidonnaisesti. Tämä tutkimus sijoittuu tiettyyn aikaan, yhteiskunnalliseen tilanteeseen ja palvelujärjestelmän rakenteeseen. Esimerkiksi sosiaalipalvelujen toimintatavat, resurssit ja kulttuuriset normit muuttuvat, mikä vaikuttaa siihen, millaisina asiakkuuden kokemukset näyttäytyvät. Siksi tuloksia ei voida suoraan yleistää muihin aikoihin tai konteksteihin, vaan niitä on tarkasteltava suhteessa tutkimushetken olosuhteisiin (vrt. Ross & Zaidi 2019).

Lisäksi, vaikka sähköinen kysely mahdollisti laajan osallistujamäärän, se ei tavoita yhtä syvää ymmärrystä kuin esimerkiksi haastattelut tai dialogiset menetelmät. Kirjoittaminen ei myöskään tarjonnut tutkijalle mahdollisuutta esittää tarkentavia kysymyksiä, mikä rajoitti kokemusten kontekstualisointia ja tunnesyvyyden tavoittamista (vrt. Hennink, Hutter & Bailey 2020, s. 115–117). Tämä asettaa aineiston tulkinnalle omat rajansa ja tekee tärkeäksi pohtia, millaisilla kokemuksilla ja äänillä tutkimus lopulta rakentuu. Koska aineisto perustui vapaaehtoihin kyselyvastauksiin, osallistujat olivat todennäköisesti sellaisia, joilla oli joko vahvoja tunteita tai erityisen pohdittuja kokemuksia aiheesta. Ne, joille asiakkuus ei ollut merkittävä kokemus, saattoivat jäädä vastaamatta. Tämä rajoittaa aineiston kattavuutta ja sitä, millaisena ilmiö hahmottuu (ks. Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 87–88).

Kolmas rajallisuus liittyy tutkimuksen peruslähtökohtaan ja sen ontologisiin ehtoihin. Vaikka tutkimuskysymyksessä mainitaan ammattilaisten kokemukset tarkastelun kohteena, on tärkeää tiedostaa, ettei tällä tutkimuksella ole voitu suoraan tavoittaa sosiaalialan ammattilaisten kokemuksia sellaisinaan. Saksalaisfilosofi Wilhelm Diltheyn (1833–1911) henkítieteiden malli, jonka voidaan ajatella tarjoavan fenomenologis-hermeneuttiselle perinteelle sen perustan, lähtee ajatuksesta, ettei ihmisten kokemuksia voida tutkia sellaisinaan, sillä niiden ilmaisu on aina tulkinnallista (Laine 2015). Diltheyn ajatuksia mukaillen tässä tutkimuksessa ei ole ollut mahdollista tutkia suoraan ammattilaisten kokemuksia, koska niihin liittyvät esimerkiksi hetkelliset ajatukset, tunteet ja ruumiilliset kokemukset, kuten sykkeen nousu tai vatsan vellominen, jäävät kielen ulkopuolelle. Sen sijaan kaksoishermeneutiikan mukaisesti on ollut mahdollista pyrkiä ymmärtämään vastaajien kielellisesti ilmaistuja kokemuksia, joihin ovat vaikuttaneet heidän omat tulkintansa ja muistonsa. Kuten aineistosta kävi ilmi, ammattilaiset kuvasivat, että ajankulu on itsessään vaikuttanut siihen, miten koettuja asioita tässä hetkessä tulkitaan. Tämän vuoksi pidän tärkeänä, että tämä näkökulma otetaan huomioon tuloksia ja johtopäätöksiä luettaessa.

Vaikka tämä tutkimus on tuonut näkyviin monia sosiaalialan ammattilaisten asiakkuuteen liittyviä merkityksiä, se ei ole voinut tavoittaa kaikkia niitä ilmiöitä, jotka vaikuttavat kokemusten taustalla. Erityisesti jäi tutkimuksen ulkopuolelle se, miten työyhteisöjen käytännöt, organisaatioiden suhtautuminen työntekijöiden avun hakemiseen ja ammatillisen haavoittuvuuden kollektiiviset merkitykset rakentuvat arjen vuorovaikutuksessa. Näiden kysymysten tarkastelu olisi jatkossa tärkeää, sillä se auttaisi ymmärtämään, millaiset kulttuuriset ja rakenteelliset

tekijät mahdollistavat tai estävät ammattilaisten avun hakemista ja toistavat työelämän moraalisia rajoja.

Jatkossa tutkimusasetelmaa voisi kehittää esimerkiksi yhdistämällä kyselyn ja teemahaastattelut. Haastattelut voisivat tarjota mahdollisuuden syventää niitä kokemuksellisia ja emotionaalisia ulottuvuuksia, jotka jäävät kirjallisissa vastauksissa piiloon. Aihetta voisi myös tarkastella rakenteellisemmista näkökulmista, kuten hyvinvointialueiden organisaatiokulttuurien, päätöksentekokäytäntöjen ja tietojärjestelmien vaikutuksesta toimijuuteen. Institutionaalinen etnografia (vrt. Virokannas 2017) tai kriittinen diskurssianalyysi voisivat avata uusia tapoja ymmärtää, miten asiakkuuden kieli ja hallinnan rakenteet muokkaavat ammattilaisen kokemusta. Lisäksi jatkotutkimuksessa olisi hyödyllistä tarkastella, miten erilaiset koulutus- ja ammattitaustat, uravaihe tai sukupuoli vaikuttavat siihen, millaiseksi asiakkuus ja ammatillinen identiteetti rakentuvat. Laajempi vertaileva, myös kansainvälinen tutkimus voisi tuoda esiin, miten erilaiset hyvinvointivaltiolliset järjestelmät tuottavat toisistaan poikkeavia ehtoja ammattilaisen asiakkuudelle ja eettiselle toimijuudelle.

Tämän tutkimuksen kehittämisen kannalta yksi keskeinen oppitutkijan roolissa liittyy kyselylomakkeen testaamiseen. Kyselylomaketta ei testattu etukäteen, mikä olisi voinut auttaa havaitsemaan epäselvyyksiä erityisesti merkitystä koskevassa kysymyksessä. Useampi vastaaja mainitsi, ettei ollut varma, mitä kysymyksellä tarkoitettiin tai miten siihen tulisi vastata. Tämä rajoitus on tärkeä huomio tulevia tutkimuksia ajatellen, sillä lomakkeen ennakkotestaus voisi auttaa selkeyttämään käsitteitä ja varmistamaan, että kysymykset tavoittavat ilmiön toivotulla tavalla.

Tästä huolimatta merkityksiä oli kuitenkin mahdollista tavoittaa vastaajien avoimissa kuvauksissa, joissa he kuvasivat kokemustensa vaikutuksia esimerkiksi omaan identiteettiinsä, työhönsä ja käsitykseensä sosiaalialan arvoista. Kertomuksissa merkitykset tulivat esiin usein implisiittisesti, esimerkiksi siinä, miten vastaajat pohtivat häpeän, helpotuksen tai ammatillisen kasvun kokemuksiaan. Näin ollen, vaikka kysymyksen sanamuoto herätti epäröintiä, aineisto sisälsi runsaasti merkityksiä kuvaavia reflektioita, jotka olivat tulkittavissa fenomenologis-hermeneuttisen lähestymistavan mukaisesti kielen ja kokemusten tasolta.

Tutkimusprosessi on ollut samanaikaisesti sekä ammatillinen että henkilökohtainen oppimisprosessi, jossa olen joutunut tarkastelemaan omaa asemaani auttajana, ammattilaisena, tukea hakevana vanhempana ja tutkielman tekijänä. Näin tutkimus täyttää hermeneuttisen tutkimuksen peruseräatteen, mikä on ymmärtämisen syveneminen. Tunnistan, että prosessi on ollut samaan aikaan syvästi mukaansa tempaava, paikoin raskas, mutta samalla myös liikutusta tuonut matka. Erityisesti omien kokemusten vaikutus ammatti-identiteettiin ja ammatillisuuden syvenemisen mahdollisuuteen on tuonut lohdutusta ja kiitollisuutta. Kiitollisuus on liittynyt myös ennen kaikkea siihen, että vastaajat ovat halunneet jakaa näin henkilökohtaisia kokemuksiaan kanssani.

## LÄHTEET

- Adams, B. G. & Crafford, A. (2012). Identity at work: Exploring strategies for Identity Work. *Journal of Industrial Psychology* 38(1):2012.
- Adams, R. E., Figley, C. R., & Boscarino, J. A. (2006). The compassion fatigue scale: Its use with social workers following urban disaster. *Research on Social Work Practice*, 16(3), 238–248.
- Aldridge, J., Measham, F. & Williams, L. (2011). *Illegal Leisure Revisited*. Routledge, London.
- ALLEA. All European academies. (2017). The European code of conduct for re-search integrity. Revised edition. Berliini: ALLEA. [Viitattu 5.9.2025] Saatavissa: <https://www.allea.org/wp-content/uploads/2017/05/ALLEA-European-Code-of-Conduct-for-Re-search-Integrity-2017.pdf>
- Anand, J. C., Bjerger, B., & Järkestig-Berggren, U. (2020). Perspectives on violence. *Nordic Social Work Research*, 10(2), 95–99.
- Antikainen, E-L. (2001). Näkökulmia ammatti-identiteetin kehittymiseen. Teoksessa: J. Honka, U. Honka & M. Lehtinen (toim.) *Ammattikasvatuksen uudet tuulet – vaikutteita AERA 2001 Konferenssista*. Saarijärvi Offset, Saarijärvi. 80–94.
- Armes, S. E., Lee, J., Bride, B., & Seponski, D. M. (2020). Secondary trauma and impairment in clinical social workers. *Child Abuse & Neglect*, 110(Pt 3), 104540.
- Aromaa, A., & Koskinen, S. (2008). Kyselytutkimuksen suunnittelu. *Duodecim*, 124(15), 1787–1794.
- Atkinson, P. (1992). *Understanding ethnographic texts*. SAGE Publications, California.
- Azam, H., Rehman, M., & Rehman, M. (2023). Burnout, compassion fatigue and vicarious traumatic experiences among social workers: Emotional regulation as a protective factor. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(4), 4694–4710.
- Banks, S. (2016). Everyday ethics in professional life: Social work as ethics work. *Ethics and Social Welfare*, 10(1), 35–52.
- Barrera-Algarín, E., Castro-Ibáñez, R., Vallejo-Andrada, A., & Martínez-Fernández, R. (2023). Compassion Fatigue Syndrome in Social Workers and Its relationship with Emotional Intelligence. *Social Work*, 69(1), 26–34.
- Barrera-Algarín, E., Sarasola-Sánchez-Serrano, J. L., & Caravaca-Sánchez, F. (2023). Client violence towards social workers in Spain: A systematic review. *Inter-national and Multidisciplinary Journal of Social Sciences*, 12(1), 69–92.
- Berger, P. L., Aittola, T., Luckmann, T. & Raittila, V. (1994). *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen: tiedonsosiologinen tutkielma*. Gaudeamus, Helsinki.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. Anchor Books, New York.
- Björktomt, S-B. & Tham, P. (2024). Building professional identity during social work education: the role of reflective writing as a tool. *Social Work Education*. 2024, VOL. 43, NO. 9, 2847–2864.
- Brady, D. (2017). *Continuing professional development in social work*. Bristol University Press.
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 589–597.

- Bos, A. E. R., Pryor, J. B., Reeder, G. D., & Stutterheim, S. E. (2013). Stigma: Advances in theory and research. *Basic and Applied Social Psychology*, 35(1), 1–9.
- Brookfield, S. D. (2017). *Becoming a critically reflective teacher* (2nd ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Brown, B. (2006). Shame resilience theory: A grounded theory study on women and shame. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 87(1), 43–52.
- Castells, M. (2010). *The power of identity: Volume II* (2nd ed., with a new preface.). Wiley-Blackwell, Malden MA.
- Cohen, B-Z. (1999). The Willingness to Seek Help: Its Role in Social Workers' Professional Commitment. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, 26(2).
- Collins, R. (2004). *Interaction ritual chains*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Cooper, B. (2011). Criticality and reflexivity. Teoksessa: Seden, J., & Seden, J. *Professional development in social work: Complex issues in practice*. Routledge, Abingdon, Oxon. E-kirja, luku 3.
- Cornett, M., Palermo, C., & Ash, S. (2023). Professional identity research in the health professions - a scoping review. *Advances in Health Sciences Education*, 28(2), 589–642.
- Denzin, N. K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. McGraw-Hill, New York.
- Diaconescu, M. (2015). *Burnout, secondary trauma and compassion fatigue in social work*. Polirom & University of Bucharest, Department of Sociology and Social Work, Iași, Romania.
- Doležal, L., Smutný, P., Bernard, P., & Koutná, V. (2022). Beyond a trauma-informed approach and towards shame-sensitive practice. *Frontiers in Psychiatry*, 13, 951169.
- Edelenbos, J. & Klijn, E. H. (2007). Trust in complex decisionmaking networks: A theoretical and empirical exploration. *Administration & Society*, 39(1), 25–50.
- Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107–115.
- Eskola, J., Lähti, J., & Vastamäki, J. (2022). Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa: R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin*. Santalahti kustannus., Jyväskylä. 27–42.
- Eskola, J., & Suoranta, J. (2008). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino, Tampere.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino, Tampere.
- Eteläpelto, A. & Vähäsantanen, K. (2006). Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa: A. Eteläpelto & J. Onnismaa (toim.) *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja*. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura, Helsinki. s.26–49.
- Fadjukoff, P., & Salmela-Aro, K. (2020). Identiteetti elämäntulussa. *Psykologia*. 55 (04), 2020, 210–211.
- Fadjukoff, P., Pulkkinen, L., & Kokko, K. (2020). Identiteetin kehitys aikuisuudessa työn ja perheen elämäntulueilla. *Psykologia*, 55(4), 241–255.
- Fine, G. A., & Manning, P. (2003). Erving Goffman. In *The Blackwell Companion to Major Social Theorists*, Blackwell. 34–62.
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research*. SAGE Publications, London.
- Fook, J., & Gardner, F. (2007). *Practising critical reflection: A resource handbook*. Maidenhead: Open University Press.

- Forrester, D., Westlake, D., Killian, M., Antonopolou, V., McCann, M., Thurnham, A., Thomas, R., Waits, C., Whittaker, C., & Hutchison, D. (2019). What is the relationship between worker skills and outcomes for families in child and family social work? *The British Journal of Social Work*, 49(8), 2148–2167.
- Forssén, K. (1997). Lastensuojelun asiakastyö: tukea, kontrollia ja viranomaisyhteistyötä. Teoksessa R. Viialainen & M. Maaniittu (toim.), *Tehdä itsensä tarpeettomaksi: Sosiaalityö 1990-luvulla*. Stakes, Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, Helsinki. 161–181.
- Fox, J. (2016). Being a service user and a social work academic: Balancing expert identities. *Social Work Education*, 35(8), 960–969.
- Fraser, S. (2011). Professional identity and international social work. Teoksessa: J. Seden & J. Seden. *Professional development in social work: Complex issues in practice*. Routledge, Abingdon, Oxon. E-kirja, luku 7.
- Gadamer, H.-G. (2004). Hermeneutiikka. Ymmärtäminen tieteissä ja filosofiassa (suom. I. Nikander). Vastapaino, Tampere.
- Giddens, A. (1995). Elämää jälkitraditionaalisessa yhteiskunnassa. Teoksessa: U. Beck, A. Giddens & S. Lash (toim.) (1995). *Nykyajan jäljillä: Refleksiivinen modernisaatio* (Suom. L. Lehto). Vastapaino, Tampere, 83–152.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Anchor Books, New York.
- Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. Anchor Books, New York.
- Goffman, E. (1974). *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. Harvard University Press.
- Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: Concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24(2), 105–112.
- Hall, C., Slembrouck, S., & Sarangi, S. (2006). *Language practices in social work: Categorisation and accountability in child welfare*. Routledge, London. E-kirja.
- Hammarberg, K., Kirkman, M., & de Lacey, S. (2016). Qualitative research methods: When to use them and how to judge them. *Human Reproduction*, 31(3), 498–501.
- Hammersley, M., & Atkinson, P. (2019). *Ethnography: Principles in practice* (4th ed.). Routledge, London.
- Harisalo, R. & Miettinen, E. (2010). *Luottamus: pääomien pääoma*. Tampereen yliopisto.
- Heikkinen, J. (2008). *Sosiaalityön ammattikuva sosiaalihuollossa: Tutkimus sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä ja kokemuksista sosiaalitoimiston ammatillisesta sosiaalityöstä*. Väitöskirja. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos, Kuopion yliopisto.
- Hennink, M. M., Kaiser, B. N., & Marconi, V. C. (2017). Code saturation versus meaning saturation: How many interviews are enough? *Qualitative Health Research*, 27(4), 591–608.
- Henriksson, C., & Friesen, N. (2012). Introduction. Teoksessa: N. Friesen, C. Henriksson & T. Saevi (toim.), *Hermeneutic phenomenology in education: Method and practice*. Sense Publishers, Rotterdam. 1–16.
- Heusala, M. (2004). *Kohti kehittyvää ammatti-identiteettiä*. Helian Julkaisusarja C.

- Hipp, T. & J. Barkman (2023). Traumainformoitu työote (2., päivitetty painos.). PS-kustannus, Jyväskylä. E-kirja.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2008). Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus, Helsinki.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2015) Tutki ja kirjoita. Tammi, Helsinki.
- Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling. University of California Press.
- Huovila, K. (2013). Nuorten kokemuksia perussosiaalityöstä. Lisensiaatintutkimus, Helsingin yliopisto.
- Husserl, E. (1970). The crisis of European sciences and transcendental phenomenology: An introduction to phenomenological philosophy. Northwestern University Press, Evanston, IL.
- Husserl, E. (1982). Cartesian meditations: An introduction to phenomenology (7. painos). Martinus Nijhoff Publishers, Haag.
- Husserl, E. (1995). Fenomenologian idea: Viisi luentoa. Loki-Kirjat, Helsinki.
- Hänninen, S. (2019). Tarinat ja rakenteet: Sosiaalisen todellisuuden kertominen. Vastapaino, Tampere.
- Hänninen, S., & Poikela, E. (2016). Kohtaamisen etiikka sosiaalityössä. Teoksessa: M. Mäntysaari, A. Pohjola, & R. Pösö (toim.), Sosiaalityö ja etiikka. Vastapaino, Tampere. 45–62.
- Hänninen, K. & Poikela, R. (2016). Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara, M. Veistilä & P. Jouttimäki (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus, Helsinki. E-kirja.
- Ilmarinen, K., Aalto, A.-M. & Muuri, A. (2019). Sosiaalipalvelujen saatavuus ja asiakaskokemukset. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 13/2018.
- Ilmonen, K. (2000). Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Jyväskylän yliopisto, SoPhi.
- Ilmonen, K. & Jokinen, K. (2002). Luottamus modernissa maailmassa. Vastapaino, Jyväskylä.
- Jokinen, A. (2016). Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara, M. Veistilä & P. Jouttimäki (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus, Helsinki. E-kirja.
- Juden-Tupakka, S. (2007). Askelia fenomenologiseen analyysiin. Teoksessa: E. Syrjäläinen, A. Eronen & V-M. Värri (toim.) Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampereen yliopisto.
- Juhila, K. & Hall, C. (2016). Analysing the management of responsibilities at the margins of welfare practices. Teoksessa: K. Juhila, S. Raitakari & C. Hall (toim.) Responsibilisation at the Margins of Welfare Services. Routledge, London. 57–79.
- Jung, C. (1951). Fundamental Questions of Psychotherapy. Princeton University Press, Princeton, NJ.
- Juntunen, M., & Mehtonen, L. (1982). Ihmistieteiden filosofiset perusteet (2. painos). Gummerus, Jyväskylä.
- Jørgensen, A. M. (2022). Time for and timing in social work with vulnerable families. European Journal of Social Work, 25(4), 638–650.
- Järveläinen, E. (2023). Meanings of a client-employee relationship in social work. European Journal of Social Work, 26(2), 208–222.

- Järvinen- Tassopoulos, J. & Kesänen, M. (2020). Mistä asiantuntijuus Muodostuu? ongelma-  
pelaajien kohtaaminen sosiaalialalla. *Janus* vol. 28 (2) 2020, 150–167.
- Kagan, M., & Itzick, M. (2020). The effect of gender and stigma on the self-reported likelihood  
of seeking social workers' help by social workers versus non-social workers. *The Bri-  
tish Journal of Social Work*, 50(2), 389–404.
- Kakkori, L. (2009). Hermeneutiikka ja fenomenologia: Hermeneuttis-fenomenologisen tutki-  
musotteen sisäisestä problematiikasta. *Aikuiskasvatus*, 29(4), 273–280.
- Kakkori, L., & Huttunen, R. (2014). Fenomenologia, hermeneutiikka ja fenomenografinen tut-  
kimus. Teoksessa: A. Saari, O.-J. Jokisaari & V.-M. Värri (toim.) *Ajan kasvatus. Kasva-  
tusfilosofia aikalauskritiikkinä* University Press, Tampere. 367–400.
- Karvinen, S. (1996). Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen  
asiantuntijuuteen. Akateeminen väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitos, Kuopion  
yliopisto.
- Katz, D. & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations* (2nd ed.). Princeton, NJ.
- Kiefer, B.Z. (2010). *Charlotte Huck's children's literature*. (10. painos.) McGraw-Hill, New  
York.
- Kukkola, J. (2018). Kokemuksen tutkimuksen metatiede: kokemuksen käsitteen käytön ja ko-  
kemuksen ehtojen tutkimus. Teoksessa Toikkanen, J. & Virtanen, I. (toim.). *Kokemuk-  
sen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö*. Vaajakoski: Lapland University Press.
- Kuula, A. (2015). *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Vastapaino, Tam-  
pere.
- Kuusisto, A. & Ekqvist, M. (2016). Aikuissosiaalityön vaikutukset asiakkaiden elämäntilantee-  
seen. *Janus*, 24(4), 657–674.
- Koskenalho, J. (2013). Kertomuksia Espoon aikuissosiaalityön asiakkaiden arjesta. *Lisensiaa-  
tintutkimus. Yhteiskunta- ja valtiotieteiden tiedekunta, Jyväskylän yliopisto*.
- Koski, J. T. (1995). *Horisonttientsulautumisia. Keskustelua Hans-Georg Gadamerin kanssa  
hermeneutiikasta, kasvamisesta, tietämisestä ja kasvatustieteestä*. Yliopistopaino,  
Helsinki.
- Kotera, Y., Green, P., & Sheffield, D. (2022). Mental health shame, self-compassion and sleep  
in UK education students: An exploratory study. *Healthcare*, 10(3), 584.
- Laine, T. (2015). Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa:  
J. Aaltola & R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineis-  
tonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. PS-kustannus, Jyväskylä. 29–52.
- Laitinen, M. (2008). Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa: Lahtelaisten asiak-  
kaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. *Lisensiaatintutkimus. Sosiaalipolitiikan ja  
sosiaalityön laitos, Tampereen yliopisto*.
- Landi, S., Ivaldi, E., & Testi, A. (2018). Socioeconomic status and waiting times for health ser-  
vices: An international literature review and evidence from the Italian National Health  
System. *Health Policy*, 122(4), 334–351.
- Lapin yliopisto (2025). Tietosuojaohjeet tutkijoille ja opinnäytteiden tekijöille. [Viitattu  
1.9.2025.] Saatavissa: [https://ulapland.fi/tutkimus/vastuullinen-tutkimus/tutkimuk-  
sen-tietosuoja/](https://ulapland.fi/tutkimus/vastuullinen-tutkimus/tutkimuk-<br/>sen-tietosuoja/)
- Lee, E. (2019). How to convey social workers' understanding to clients in everyday interac-  
tions: Toward epistemic justice. *Social Work Education*, 38(4), 485–502.

- Lee, Y., Kim, S. M., Han, D. H., Yoo, S.-K., & Kim, H. (2021). Effects of indirect experience of client violence on social workers' posttraumatic stress disorder. *Psychiatry Investigation*, 18(11), 1100–1108.
- Lehto-Lundén, T. & Salovaara, P. (2016). Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä. Teoksessa: Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara, M. Veistilä & P. Jouttimäki (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus, Helsinki. E-kirja, Luku 12.
- Lehtomaa, M. (2008). Kokemuksen fenomenologinen tutkimus: haastattelu, analyysi ja ymmärtäminen. Teoksessa: J. Perttula & T. Latomaa (toim.) Kokemuksen tutkimus: merkitys, tulkinta, ymmärtäminen. Dialogia, Helsinki.
- Leppänen, M. (2021). Developing social work competencies to empower challenging communities. In I. Kujala & M. Kallioma (Eds.), *Dialogical approaches to social work education and practice*. Tampere University Press. 121–138.
- Linner Matikka, J., Hipp, T., & Barkman, J. (2023). Traumainformoitu työote (2., päivitetty painos.). PS-kustannus, Jyväskylä.
- Long, N., Gardner, F., Hodgkin, S., & Lehmann, J. (2024). Developing Social Work Professional Identity Resilience: Seven Protective Factors. *Australian Social Work*, 77(2), 214–227.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and power*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Madden, R. (2010). *Being ethnographic. A guide to the theory and practice of ethnography*. SAGE Publications, London.
- Mack, B. M. (2022). Addressing social workers' stress, burnout, and resiliency: A qualitative study with supervisors. Doctoral dissertation, University of Kentucky. UKnowledge.
- Marais, C., & van der Merwe, M. (2016). Relationship building during the initial phase of social work intervention with child clients in a rural area. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 52(2), 145–166.
- McBain, R. & Parkinson, A. (2017). Placing relationships in the foreground: The role of workplace friendships in engagement. Teoksessa: W. J. Zerbe, N.M. Ashkanasy & L. Petitta *Emotions and identity* (First edition.). Emerald Publishing, Bingley. E-kirja, Luku 9.
- McGinn, J., Breen, C., & Heenan, D. (2023). Coproduction with service users in adult social work: A study of service users' and social workers' experiences in Northern Ireland. *The British Journal of Social Work*, 53(8), 3566–3583.
- Metteri, A. (2012). *Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö: Akaateeminen väitöskirja*. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Tampereen yliopisto
- Miettinen, T., Pulkkinen, S. & Taipale, J. (2010). *Fenomenologian ydinkysymyksiä*. Helsinki University Press, Helsinki.
- Miranda Aranda, M. (2015). La importancia de la historia del trabajo social para construir una identidad profesional aceptada internacionalmente. *Tendencias & Retos*, 20(1), 21–34.
- Miscenko, D. & Day, D.V. (2016). Identity and identification at work. *Organizational Psychology Review*. 2016, Vol. 6(3), 215–247.
- Misztal, B. A. (1996). *Trust in modern societies: The search for the bases of social order*. Polity Press, Cambridge.
- Moravcsik, A. (2019). *Transparency in qualitative research*. Princeton University.

- Munson, C. E. (1976). Professional autonomy and social work supervision. *Journal of Education for Social Work*, 12(3), 95–102.
- Muuri, A. (2010). Suomalaisten mielipiteitä sosiaalipalveluista. *Janus*, 18(1), 76–91
- Mänttari-van der Kuip, M. (2015). Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity. *Nordic Social Work Research*, 5(1), 50–66.
- Pollack, D. (2010). Social work and violent clients: An international perspective. *International Social work*, 53(2) 277–282.
- Mäntysaari, M., Pohjola, A., Pösö, T., Hokkanen, L., Mäntysaari, M., Pohjola, A., & Pösö, T. (2017). *Sosiaalityö ja teoria*. PS-kustannus, Jyväskylä. E-kirja.
- Nikunlaakso, R., Levonius, V., Selander, K., Toivio, P., Silomaa, P., & Laitinen, J. (2025). *Hyvinvointialueille siirtyneiden työntekijöiden työolosuhteet ja työkyky: Seurantatiedonraportti 2024 (Akava Works -raportti 3/2025)*. Työterveyslaitos.
- Norris, S. (2011). Identity in (inter)action: Introducing multimodal (inter)action analysis. Walter de Gruyter Mouton, New York. E-kirja.
- Nummela, M. (2011). Asiakkaan asema ja oikeudet aikuissosiaalityössä. Väitöskirja. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Tampereen yliopisto.
- Nurmela, S. *Talentia työolobarometri 2024*. [Viitattu 28.5.2025] Saatavissa: [https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2024/03/talentia\\_tyolobarometri\\_2024\\_yhteen-veto.pdf](https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2024/03/talentia_tyolobarometri_2024_yhteen-veto.pdf)
- O’Leary, P., Tsui, M.-S., & Ruch, G. (2013). The boundaries of the social work relationship revisited: Towards a connected, inclusive and dynamic conceptualisation. *British Journal of Social Work*, 43(1), 135–153.
- Oravakangas, A. (2009). Gadamerin filosofisesta hermeneutiikasta. *Aikuiskasvatus*, 29(4), 264–272.
- Opetushallitus. (2025). *ISCED-koulutusasteet Suomessa*. [Viitattu 15.9.2025] Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/isced-koulutusasteet-suomessa>
- Outila, M. (2025). *lääkärien ihmisten positiot hoivan ja vanhuuden sosiokulttuurisissa tarinainjoissa*. Väitöskirja. Lapin yliopisto.
- Palsanen, J. & Kääriäinen, A. (2015). Luottamus ja vuorovaikutus sosiaalityössä. *Janus*, 23(3), 239–252.
- Patton, M. Q. (1999). Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis. *Health Services Research*, 34(5), 1189–1208.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2. painos). SAGE Publications, California.
- Parsiala, M. (2013). *Lastensuojelun asiakasperheiden kokemuksia kohtelusta ja oikeusturvasta*. Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto.
- Persson, A. (2018). *Framing social interaction: Continuities and cracks in Goffman’s frame analysis*. (1st ed.). Boca Raton: Taylor & Francis.
- Perttula, J. (1995). *Kokemus psykologisena tutkimuskohteena: johdatus fenomenologiseen psykologiaan*. Suomen fenomenologinen instituutti, Tampere.
- Perttula, J. (2008). *Kokemus ja kokemuksen tutkimus: Fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria*. Teoksessa: J. Perttula & T. Latomaa (toim.) *Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen*. Lapin yliopistokustannus, Rovaniemi.
- Pretzer, C. A. (1931). Shoemakers’ Children. *The Family*, 12(1).

- Pohjola, A. (2007) Merkintöjä sosiaalityön asiantuntijuudesta. Teoksessa: K. Vesterinen (toim.) Kiitos kysymyksestä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 27. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Rovaniemi. 6–18.
- Pohjola, A. (2011) Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa: A. Pohjola & R. Särkelä (toim.) Sosiaalisesti kestävä kehitys. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, Helsinki. 207–224.
- Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. (2019) Murroksen ajan sosiaalityö paikkaansa etsimässä. Teoksessa: A. Pohjola, T. Kemppainen, A. Niskala & N. Peronius (toim.) Yhteiskunnallisen paikkansa ottava sosiaalityö. Vastapaino, Tampere. E-kirja.
- Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A., Peronius, N., & Blomberg, H. (2019). Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Vastapaino, Tampere. E-kirja.
- Pollack, D. (2010). Social work and violent clients: An international perspective. *International Social Work*, 53(2), 277–282
- Pulkkinen, S. (2010). Husserlin fenomenologinen menetelmä. Teoksessa: T. Miettinen, S. Pulkkinen & J. Taipale (toim.), *Fenomenologian ydinkysymyksiä*. Gaudeamus, Helsinki. 25–44.
- Pryor, J. B. & Reeder, G. D. (2011). A dual-process model of reaction to perceived stigma. *Journal of Personality and Social Psychology*, 102(4), 924–938.
- Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T., Vepsä, P., & Hyvärinen, H. (2020). *Ammattina sosionomi* ([3.-4. painos]). Sanoma Pro, Helsinki. E-kirja.
- Rantonen, O. (2025) Risk of Mental Disorders Among Social Workers: Comparative Study Between Professions in Nordic Countries. Väitöstudium. Turun yliopisto.
- Rajamäki, A. (2013). Sosiaalialan asiantuntijuus: Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan osaamisen tarkastelua aikuissosiaalityössä. Pro gradu -tutkielma. Valtiotieteellinen tiedekunta, Helsingin yliopisto.
- Regehr, C., Stalker, C. A., Jacobs, M., & Pelech, W. (2001). The gatekeeper and the wounded healer. *The Clinical Supervisor*, 20(1), 127–143.
- Rollins, W. (2019). Social worker–client relationships: Social worker perspectives. *Australian Social Work*, 72(1), 1-17.
- Roos, C. A., Postmes, T., & Koudenburg, N. (2023). Feeling heard: Operationalizing a key concept for social relations. *PLOS ONE*, 18(11), e0292865.
- Rothschild, B., Rand, M. L., Holländer, P., Kivinen, K., & Holländer, P. (2010). Apua auttajalle: Myötätuntuupumuksen ja sijaistraumatisoitumisen psykofysiologia. Traumaterapia-keskus, Helsinki.
- Rudkjoebing, L. A., Bungum, A. B., Flachs, E. M., Eller, N. H., Borritz, M., Aust, B., Rugulies, R., Rod, N. H., Biering, K., & Bonde, J. P. (2020). Work-related exposure to violence or threats and risk of mental disorders and symptoms: A systematic review and meta-analysis. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 46(4), 339-349.
- Saad, A. (2024). Selecting and defining a research topic. Mustansiriyah University. [Viitattu 18.9.2025]. Saatavissa: [https://www.uomustansiriyah.edu.iq/media/lectures/8/8\\_2024\\_11\\_16%2106\\_55\\_40\\_PM.pdf](https://www.uomustansiriyah.edu.iq/media/lectures/8/8_2024_11_16%2106_55_40_PM.pdf)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. verkkojulkaisu. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto, Tampere. [Viitattu 25.4.2025] Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali.html>.

- Sagsveen, E., Rise, M. B., Westerlund, H., & Bratland-Sanda, S. (2018). Respect, trust and continuity: A qualitative study exploring service user experiences of mental health care. *BMC Health Services Research*, 18(1), 423.
- Salo, P., Savela, R., & Koivumäki, T. (2016). Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi – sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Työterveyslaitos. [Viitattu 28.5.2025] Saatavissa: [https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2017/02/sosiaalityontekijoiden\\_hyvinvointi.pdf](https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2017/02/sosiaalityontekijoiden_hyvinvointi.pdf)
- Scheff, T. J. (2005). Goffman unbound! A new paradigm for social science. *The Sociological Quarterly*, 46(2), 281–303.
- Smith, G. (2006). Erving Goffman. In C. Calhoun, C. Rojek, & B. Turner (Eds.), *The Sage handbook of sociology*. Sage. 216–233.
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). [Viitattu 2.10.2025] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/lain-saadanto/2014/1301>
- Stets, J. E., & Burke, P. J. (2000). Identity theory and social identity theory. *Social Psychology Quarterly*, 63(3), 224–237.
- Syyrilä, T., Vanttinen, M., Koskiniemi, S., Mäntymaa, M., Ranta, J., Säilä, M., Pehkonen, A., & Härkänen, M. (2024). Verbal abuse of service users by professionals in social services: Qualitative analysis of reported events in Finland. *Journal of Social Work Practice*, 38(3), 317–331.
- Sztompka, P. (1999). *Trust: A sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Taipale, J. (2006). Eideettisen fenomenologian periaatteet. Teoksessa: S. Heinämaa (toim.), *Edmund Husserl: Uudistuminen ja ihmisyyys*. Tutkijaliitto, Helsinki. 25–36.
- Taipale, J. (2010). Intersubjektiivisuus ja normaalius. Teoksessa: T. Miettinen, S. Pulkkinen & J. Taipale (toim.), *Fenomenologian ydinkysymyksiä*. Gaudeamus, Helsinki. 118–133
- Talentia (2023). *Arki, arvot ja etiikka – Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.
- Tan, K.-L., Cham, T.-H., & Sim, A. K. S. (2023). What makes social work meaningful? Evidence for a curvilinear relationship of meaningful work on work engagement with psychological capital as the moderator. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 47(2), 105–121.
- TENK. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi Suomessa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019.
- TENK. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2012). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta, Helsinki.
- THL (2025) Sosiaalipalvelut. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 17.9.2025] Saatavissa: <https://thl.fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/sosiaalipalvelut>
- Thomas, D. (2011). *Designing and managing your research project: Core skills for social and health research*. Sage, Thousand Oaks.
- Thomas, J. (2013). Association of personal distress with burnout, compassion fatigue, and compassion satisfaction among clinical social workers. *Journal of Social Service Research*, 39(3), 365–379.
- Thomson, P. (2014). Aims and objectives – what’s the difference? [Viitattu 1.8.2025] Saatavissa: [https://patthomson.net/2014/06/09/aims-and-objectives-whats-the-difference/?utm\\_source=chatgpt.com](https://patthomson.net/2014/06/09/aims-and-objectives-whats-the-difference/?utm_source=chatgpt.com)

- Thorson, E., & Farris, E. M. (2024). Supplementing qualitative work with surveys, and vice versa. In J. Cyr & S. W. Goodman (Eds.), *Doing good qualitative research*, Oxford University Press. 245–254.
- Tietoarkisto. (2024). Kyselylomakkeen laatiminen. [Viitattu 17.3.2025] Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/>
- Tilastokeskus (2022). Väestön koulutusrakenne. [Viitattu 15.9.2025] Saatavissa: <https://stat.fi/til/vkour/kas.html>
- Ting, C. H., Chow, C. M., & Chen, M. Y. (2023). Less is more? Review and recommendations for qualitative sample size determination. *Asian Journal of Business Research*, 13(1), 54–66.
- Trevithick, P. (2011). *Understanding defences and defensiveness in social work*. *Journal of Social Work Practice*, 25(4), 389–412.
- Toikko, T. (2016). Becoming an expert by experience: An analysis of service users' learning process. *Social Work in Mental Health*, 14(3), 292–312.
- Tontti, J. (2002). Sinne ja takaisin – hermeneuttisen filosofian seikkailut 1900-luvulla. *niin & näin*, 3, 52–63.
- Turner, V. (1969). *The Ritual Process: Structure and Anti-Structure*. Aldine, Chicago, Illinois.
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos)*. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki. E-kirja.
- Tökkäri, V. (2018). Fenomenologisen, hermeneuttis-fenomenologisen ja narratiivisen kokemuksen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa: J. Toikkanen & I. A. Virtanen (toim.), *Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö*. Lapland University Press, Rovaniemi. 64–84.
- Tökkäri, V. (2015). *Kokemuksen tutkimus V. Lauri Rauhala 100 vuotta*. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Törrönen, (2016). Johdatus vastavuoroiseen sosiaalityöhön. Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara, M. Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Gaudeamus. E-kirja.
- Suojanen, M. K. (1981). Puhe, tilanne, rooli. *Sananjalka: Suomen kielen seuran vuosikirja*, 23(1), 37–50.
- Vaininen, S. (2011). *Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa*. Väitöskirja. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Tampereen yliopisto.
- Vallejo-Andrada, A., Caravaca-Sánchez, F., Sarasola-Sánchez-Serrano, J. L., & Barrera-Algarín, E. (2025). Violence toward social workers in Spain and its association with burnout, job satisfaction, and anxiety. *Social Work in Public Health*, 40(3), 89–101.
- Valtioneuvosto. (2016). *Palvelu- ja asiakastietojärjestelmien integraation vaikutukset sosiaali- ja terveystaloudessa (Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2/2016)*. Valtioneuvoston kanslia.
- Valkonen, J. (toim.) (2018). *Häiritsevä yhteiskuntatutkimus*. Lapland University Press, Rovaniemi.
- Van Manen, M. (1990). *Researching lived experience. Human science for an action sensitive pedagogy*. SUNY Press, New York.

- Vasileiou, K., Barnett, J., Thorpe, S., & Young, T. (2018). Characterising and justifying sample size sufficiency in interview-based qualitative research: Systematic analysis of qualitative health research over a 15-year period. *BMC Medical Research Methodology*, 18(148).
- Virokannas, E. (2017). Rajoitettuja avun saannin kokemuksia ja hallinnan suhteita huumeita käyttävien naisten keskusteluissa. *Janus*, 25(2), 111–127.
- Vierula, T. (2014). Lastensuojelun asiakkuus ja asiakirjat vanhempien kokemuksina. *Janus*, 22(4), 343–360.
- Vilkka, H. (2015). *Tutki ja kehitä* (4. uudistettu painos.). PS-kustannus, Jyväskylä.
- Wiles, F. (2017). What is professional identity and how do social workers acquire it? Teoksessa: S.A.Webb. *Professional Identity and Social Work*. Routledge, London. E-kirja. Luku 3.
- Zahavi, D. (2003). *Husserl's phenomenology*. Stanford University Press, Stanford, CA.
- Zembylas, M. (2007). Emotional ecology: The intersection of emotional knowledge and pedagogical content knowledge in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 23(4), 355–367.
- Ylvisaker, S. (2011). Tales from the sequestered room: Client experiences of social work in Norway and Sweden. *Journal of Social Work*. 13(2) 203–220.

## LIITTEET

### Liite 1: Infokirje



LAPIN YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF LAPLAND

#### Infokirje kyselyyn osallistuville

Hyvä vastaaja,

olet lämpimästi tervetullut osallistumaan gradututkimukseeni, joka käsittelee sosiaalialan ammattilaisten kokemuksia tuen hakemisesta ja sosiaalipalveluiden asiakkuudesta omassa elämässään.

Kysely on tarkoitettu sosiaalialalla työskenteleville tai työskennelleille henkilöille, jotka ovat jossain vaiheessa sosiaalialan työuraansa hakeneet tukea tai olleet sosiaalipalveluiden asiakkaita.

Tutkimukseni tavoitteena on lisätä tietoa ja syventää ymmärrystä siitä, millaisia merkityksiä sosiaalialan ammattilaiset liittävät omiin tuen tarpeisiinsa tai asiakkuuskokemuksiinsa ja millaisia vaikutuksia näillä kokemuksilla voi olla ammatilliseen identiteettiin ja käsityksiin sosiaalipalvelujärjestelmästä. Aiheesta ei ole juuri tuotettu kotimaista tutkimustietoa.

Osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voit keskeyttää vastaamisen milloin tahansa. Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja aineisto kerätään ja käsitellään anonymisti siten, ettei yksittäisiä vastaajia voida tunnistaa. Kyselyssä kerättyä aineistoa käytetään vain tähän tutkimukseen ja se hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua. Halutessasi voit jättää yhteystietosi lomakkeen lopussa sähköpostilla mahdollista aineistoa täydentävää haastattelua varten.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 20–30 minuuttia, riippuen siitä, miten laajasti haluat avoimiin kysymyksiin vastata. Voit vastata omaan tahtiisi. Kaikki vastaukset ovat arvokkaita!

Mikäli sinulla herää kysymyksiä tutkimuksesta tai haluat lisätietoa, voit ottaa yhteyttä:  
[katalvit@ulapland.fi](mailto:katalvit@ulapland.fi)

Lämmin kiitos, että harkitset osallistumista tärkeän aiheen tutkimiseen ja jos voit jakaa kyselykutsua kohderyhmään kuuluville henkilöille!

Ystävällisin terveisin,  
*Katri Talvitie*

Linkki kyselyyn:  
<https://link.webropol.com/s/sosiaalialan-ammattilaisten-kokemuksia>



## Liite 2: Kyselyn runko

Tämä kysely on osa Lapin yliopiston sosiaalityön pro gradu -tutkielmaan liittyvää aineostonkeruuta.

Kysely on suunnattu **sosiaalialan ammattilaisille, jotka ovat työuransa aikana itse olleet tuen hakijoina tai sosiaalipalveluiden asiakkaina.**

Huolehditthan siitä, että vastauksesi pysyy anonyyminä, eikä tekstissä ole tunnistettavissa myöskään muita henkilöitä. Vastauksiin ei tule kirjoittaa paikkakuntien tai henkilöiden nimiä eikä liian tarkkoja kuvauksia tilanteista. Tutkimuksen tiedontarve liittyy ensisijaisesti vastaajan omiin kokemuksiin, tunteisiin ja ajatuksiin.

Vastaaminen kestää noin 20–30 minuuttia riippuen vastausten pituuksista. Kaikki vastaukset ovat arvokkaita mutta vastauksissa toivotaan ensisijaisesti reflektiota, joka auttaa syventämään ymmärrystä teemasta. Kiitos siis, kun pysähdyt kyselyn äärelle ajatuksen kanssa! Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja aineisto kerätään ja käsitellään anonyymisti siten, ettei yksittäisiä vastaajia voida tunnistaa. Kyselyssä kerättyä aineistoa käytetään vain tähän tutkimukseen ja se hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua.

1. Mikä sosiaalialan koulutus/tutkinto sinulla on?
2. Kuvaile, millaisia kokemuksia sinulla on tuen tarpeesta, sen hakemisesta ja/tai sosiaalipalveluiden asiakkuudesta.
3. Kuvaile, minkälaisia merkityksiä annoit tuen tarpeelle, avun hakemiselle ja/tai asiakkuudelle silloin? Ovatko kokemusten merkitykset muuttuneet ajan myötä?
4. Kuvaile, millaisia tunteita tuen tarve, avun hakeminen ja/tai asiakkuus herättivät silloin ja mitä ne herättävät nyt.
5. Kerro, millaisia mahdollisia vaikutuksia tuen hakemisella on ollut ammatilliseen identiteettiisi sekä roolikokemuksiisi (esimerkiksi asiantuntijan/työntekijän rooli ja tuen hakijan/asiakkaan rooli).
6. Kuvaile, miten kokemuksesi ovat vaikuttaneet käsityksiisi sosiaalipalveluista/sosiaalipalvelujärjestelmästä?
7. Onko vielä jotakin muuta, mitä haluaisit kertoa kokemuksestasi?
8. Mikäli aineistoa täydennetään haastatteluilla, ja olet valmis osallistumaan haastatteluun, voit jättää joko tälle sivulle yhteystietosi tai lähettää minulle viestin osoitteeseen: [katalvit@ulapland.fi](mailto:katalvit@ulapland.fi), jolloin yhteystietosi eivät yhdisty tämän kyselyn vastauksiin.

**Liite 3: fenomenologis-hermeneuttinen tutkimusperinne ja Goffmanin kehysanalyysi**

| Ominaisuus              | Fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus | Goffmanin kehysanalyysi                       |
|-------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>Fokus</b>            | Yksilön kokemusten merkitys ja olemus | Sosiaalisen tilanteen rakenteellinen tulkinta |
| <b>Lähtökohta</b>       | Kokemus ilmiöstä sisältäpäin          | Vuorovaikutus ilmiönä ulkoapäin               |
| <b>Analyysin kohde</b>  | Elämys, merkityksenanto, tulkinta     | Tilanne, kehystys, roolinvaihdot              |
| <b>Metafora</b>         | Elämismaailma (Lebenswelt)            | Teatteri ja näyttämö                          |
| <b>Tieteenfilosofia</b> | Subjektiiivinen, tulkitseva           | Mikrososiologinen, empiirinen                 |

**Liite 4: Aineiston viitteiden kategorisointi eri tukimuotoihin tai palveluihin**

| Kaikki maininnat<br>84 kategoriaa<br>186 mainintaa                                                                                                                                                                                                    | Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut<br>49 kategoriaa                                                                                                                                                                                              | Terveystenhuollon palvelut<br>14 kategoriaa                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aikuissosiaalityö (6)<br>Toimeentulotuki (13)<br>Sairaalan sosiaalityö (1)<br>Työterveys (1)<br>Tukihenkilö (4)<br>Koulupsykologi (1)<br>Ensi- ja turvakoti (1)<br>Diakoniatyö(1)<br>Ankkuritiimi (1)<br>Lastensuojelun jälkihuolto (3)<br>...<br>... | Toimeentulotuki (13)<br>Lastensuojelu (10)<br>Vammaispalvelut (10)<br>Perhetyö (9)<br>Perheneuvola (9)<br>Aikuissosiaalityö (6)<br>Lastensuojelun asiakkuus (6)<br>Perhesosiaalityö (5)<br>Taloudellinen tuki (5)<br>Tukihenkilö (4)<br>...<br>... | Nuorisoasema (2)<br>Lasten psykiatria (1)<br>Sairaalan sosiaalityö (1)<br>Nuorisopsykiatrian klinikka (1)<br>Neuvolapsykologi (1)<br>Nuorisopsykiatri (1)<br>Debriefing (1)<br>Työterveys (1)<br>Terveystenhuollon kontakti (1)<br>Terveystsosiaalityö I |
| <b>Koulun oppilashuolto:</b><br>5 kategoriaa                                                                                                                                                                                                          | <b>Muut palvelut valtion viranomaiset</b><br>1. kategoriaa                                                                                                                                                                                         | <b>Seurakunta ja kolmas sektori</b><br>5 kategoriaa                                                                                                                                                                                                      |
| Kuraattori (6)<br>Koulu (1)<br>Koulupsykologi (1)<br>Koulupsykykkari (1)<br>Kouluterveydenhuolto(1)                                                                                                                                                   | Kela-etuudet (5)<br>TE/työllisyyspalvelut (3)<br>Ankkuritoiminta (1)                                                                                                                                                                               | Ensi- ja turvakoti (1)<br>Turvakoti (2)<br>MLL (1)<br>Järjestön tukityhmä (1)<br>Sovittelutoiminta (1)<br>Diakoniatyö (1)<br>Kirkon pariterapia (1)                                                                                                      |

**Liite 5: Tutkimuksessa muodostetut kehykset**

| <b>Kehys</b>                                             | <b>Kehyksen osa-alueet</b>                                                                                                                                                                             | <b>Moraalinen/<br/>emotionaalinen<br/>jännite</b>                        |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ammattilaisesta<br/>asiakkaaksi<br/>-kehys</b>        | a) Siirtymä ja identiteetin murtuma<br>b) Ammattilaisuuden varjo ja roolin ristiriita<br>c) Minuuden uudelleen rakentuminen                                                                            | Identiteetin muutos<br>ja arvokkuuden<br>säilyttäminen                   |
| <b>Stigman ja<br/>paljastumisen<br/>pelon kehys</b>      | a) Häpeä ja kasvojen menettämisen pelko<br>b) Paljastumisen ja tunnistamisen pelko<br>c) Häpeän kääntyminen hiljaisuudeksi<br>d) Häpeä ja arvokkuuden palautuminen                                     | Häpeän ja arvokkuu-<br>den välinen<br>moraalinen jännite                 |
| <b>Kohtaamaton<br/>järjestelmä<br/>-kehys</b>            | a) Järjestelmän hajanaisuus ja<br>sattumanvaraisuus<br>b) Resurssien niukkuus ja työntekijöiden<br>vaihtuvuus<br>c) Asiakkaan rooli ja vastuunsiirto<br>d) Järjestelmän kylmyys ja moraalinen etäisyys | Rakenteellisen ja<br>inhimillisen<br>vastakkainasettelu                  |
| <b>Reflektiivisen<br/>oppimisen kehys</b>                | a) Kriisistä oivallukseen<br>b) Työn ja ihmisyyden uudelleen arviointi<br>c) Ammatillinen kasvu ja eettinen muutos                                                                                     | Moraalinen oppimi-<br>nen ja identiteetin<br>uudelleen rakentumi-<br>nen |
| <b>Luottamuksen ja<br/>epäluottamuksen<br/>metakehys</b> | a) Luottamuksen rakentuminen<br>b) Luottamuksen rikkoutuminen<br>c) Epäluottamuksen seuraukset ja<br>moraalinen tyhjiö                                                                                 | Kaikkia kehyksiä lä-<br>päisevä moraalinen<br>dynamiikka                 |