

SOSIAALITYÖN HYVEET – MILLAISIA HAASTEITA HYVEIDEN MUKAINEN TOIMINTA SOSIAALITYÖSSÄ KOHTAA?

Työne Ylinen, Mervi Ruokolainen, Mari Huhtala, Kirsi Juhila

Psykologia 56:1, s. 20-32

Tiivistelmä

Hyveet ovat niitä yksilön ominaisuuksia, jotka tekevät hänestä hyvän ihmisen ja saavat hänet toimimaan hyvin ja eettisesti. Työntekijän hyveiden ajatellaan olevan vastaavasti niitä työntekijän ominaisuuksia, jotka saavat hänet toimimaan hyvin, oikein ja eettisesti työssään. Hyveitä ovat esimerkiksi oikeudenmukaisuus ja myötätunto. Hyveiden ajatellaan takaavan toiminnan eettisyyden eettisiä periaatteita, arvoja ja toimintaohjeita paremmin. Sosiaalityö on ala, jonka laatu ja eettisen työn toteuttamismahdollisuudet ovat herättäneet viime vuosina paljon keskustelua. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan tekijöitä, jotka työntekijöiden näkemysten mukaan vaikuttavat hyveiden toteutumismahdollisuuksiin kunnallisessa sosiaalityössä. Näiden tekijöiden tunteminen on tärkeää, koska mahdollistamalla hyveiden mukainen toiminta, voidaan edistää myös työntekijöiden hyvinvointia ja parempaa työssä suoriutumista. Tutkimuksessa haastateltiin kahden kunnan sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia sekä heidän lähiesimiehiään ($n = 38$). Tulokset osoittivat, että hyveiden mukaista toimintaa haastateltavien mukaan haastoivat työn kuormittavuus (aika- ja resurssipaineet), työntekijään liittyvät tekijät (mm. väsymys, yksityiselämän ongelmat), asiakkaaseen liittyvät tekijät (mm. aggressiivinen käytös, epärehellisyys) sekä työyhteisön toimintaan liittyvät tekijät (mm. tuen puute, ristiriitaiset ohjeistukset).

Avainsanat: Työntekijän hyveet, sosiaalityö, etiikka

SOSIAALITYÖN HYVEET – MILLAISIA HAASTEITA HYVEIDEN MUKAINEN TOIMINTA SOSIAALITYÖSSÄ KOHTAA?

1. Johdanto

Työelämässä on viime vuosina havahduttu siihen, että organisaatioiden arvot ja eettiset periaatteet, joiden tulisi ohjata organisaatioiden ja työntekijöiden toimintaa, eivät aina konkretisoidu

toiminnassa (esim. Aaltonen & Junkkari 2000; Aaltonen, Heiskanen & Innanen 2003; Puohiniemi 2002). Lisäksi kaikki arvot eivät välttämättä takaa toiminnan eettisyyttä. Organisaation arvona voi olla esimerkiksi tehokkuus, jota voidaan toteuttaa myös epäeettisin keinoin, kuten pyrkimällä säästöihin henkilöstöä kuormittamalla. Lisäksi eettisyyden toteuttamiseksi ja virheiden välttämiseksi organisaatioissa laaditaan yhä enemmän erilaisia sääntöjä ja ohjeistuksia, joiden suuri määrä voi kääntyä jopa itseään vastaan (esim. Kish-Gephart, Harrison & Treviño 2010). Säännöillä ei nimittäin voida ratkaista jokaista eettisesti haastavaa tilannetta tai yksittäistapausta. Sosiaalityössä sääntöjen ja ohjeistuksen lisääntymisen epäedullisista seurauksista on keskusteltu ja aiheesta on tutkittu jo pitkään niin sanotun uuden julkisjohtamisen (engl. *New Public Management*) ja siihen liittyvän uuden selontekovelvollisuuden kehityksessä (esim. Banks 2004; Harris 2003; Eräsaari 2006; Juhila 2009).

Myös sosiaalityön laadusta ja ammattieettisten periaatteiden toteutumisesta on keskusteltu runsaasti. Sosiaalityön ammattieettiset periaatteet lausutaan ammattiliitto Talentian sosiaalialan eettisissä ohjeissa Arvot, arki ja etiikka (Talentia 2017). Sosiaalialan perusarvot eli ihmisarvo ja ihmisoikeudet, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, osallisuuden edistäminen, henkilön kokonaisvaltainen huomioiminen ja voimavarat sekä sosiaalinen oikeudenmukaisuus esitetään rinnakkain niihin liittyvien lakipykäliden kanssa. Painotus toimintaohjeissa on velvollisuuksissa. Kansainvälisestäkin painotus eettisissä ohjeistuksissa on velvollisuuslähtöinen (Banks 2006). Useat tutkijat ovat esittäneet, että sosiaalityön käytäntöä ohjaavien eettisten periaatteiden, ohjeiden ja päätöksentekomallien korostamisen sijaan tulisi kiinnittää enemmän huomiota eettisyyden konkreettiseen toteuttamiseen käytännön työssä ja työntekijöiden eettiseen ja moraaliseen toimintaan ja toimijuuteen (esim. Banks & Gallagher 2009; Juhila & Raitakari 2010; Weaver 2006). Sarah Banksin (2016) sanoin keskiössä olisi tällöin arkinen etiikkatyö (engl. *everyday ethics work*). Kyseisen käsitteen avulla voidaan tarkastella sitä, miten etiikka rakentuu työntekijän jokapäiväisissä toimissa ja valinnoissa sekä hänen ajatuksissaan ja identiteetissään.

Saatujen tutkimustulosten mukaan sosiaalialan työntekijät kokevat mahdollisuutensa eettisen työn tekemiseen heikentyneen huolimatta ammattieettisistä periaatteista. Mänttari-van der Kuip (2015) esimerkiksi osoitti väitöskirjassaan, että tällaisia kokemuksia oli lähes 40 prosentilla suomalaisista sosiaalityöntekijöistä. Yli kolmasosa sosiaalityöntekijöistä koki myös olevansa pakotettuja työskentelemään tavalla, joka oli ristiriidassa ammattieettisten ohjeiden kanssa. Lisäksi erään kunnan sosiaalityöntekijöihin kohdistuva tutkimus osoitti, että jopa yli 40 prosenttia sosiaalityöntekijöistä kohtaa työssään viikoittain tilanteita, joissa he kokevat joutuvansa toimimaan

sääntöjen, normien ja arvojensa vastaisesti (Gröönroos, Hirvonen, & Feldt 2012; ks. myös Sinkkonen & Laulainen 2010). On myös osoitettu, että tällainen arvoriitidiidan tai ”moraalisen ahdingon” kokemus, kuten Mänttari-van der Kuip sitä nimittää, on psyykkisesti erittäin kuormittavaa ja aiheuttaa lähes puolelle suomalaisista sosiaalityöntekijöistä hyvinvoinnin ongelmia (Gröönroos, Hirvonen, & Feldt 2012; Mänttari-van der Kuip 2015).

Syitä sille, miksi työntekijät kokevat vaikeuksia toimia työssään ammattietiikkansa mukaisesti, on aikaisemmissa tutkimuksissa etsitty organisaatioon ja työtehtäviin liittyvistä tekijöistä, kuten muun muassa organisaation työlle tarjoamista resursseista ja organisaatiokulttuurin eettisyydestä (Huhtala, Feldt, Lämsä, Mauno & Kinnunen 2011; Treviño, den Nieuwenboer & Kish-Gephart 2014; Weaver 2006). Sosiaalialaa tarkastelevissa tutkimuksissa on havaittu erityisesti lisääntyneen kiireen, työmäärän, työn valvonnan ja kontrollin sekä kiristyneiden tehokkuusvaatimusten yhdistyvän arvoriitidiidan ja moraalisen ahdingon kokemuksiin (Mänttari-van der Kuip 2015; ks. myös Salo ym. 2016). Lisäksi on osoitettu, että ne suomalaiset sosiaalipalveluiden työntekijät, jotka arvioivat organisaationsa tarjoamat mahdollisuudet toimia työssä eettisesti heikoiksi, raportoivat muita useammin eettisiä ristiriitoja ja eettistä kuormittuneisuutta työssään (Pihlajasaari, Feldt, Mauno & Tolvanen 2013b).

Hyveiden toteuttamista haastavia tekijöitä ei ole kuitenkaan aiemmissa tutkimuksissa tarkasteltu kysymällä sitä tutkittavilta suoraan, kuten tässä tutkimuksessa tehdään. Toistaiseksi tiedetään varsin vähän myös siitä, mitkä tekijät mahdollisesti vaarantavat työntekijöiden hyveiden mukaista toimintaa/käyttäytymistä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tarjota vastauksia tähän kysymykseen. Tämä on tärkeää sen vuoksi, että ilman, että sosiaalialan työntekijä voi noudattaa työssään työhön liittyviä hyveitä, kuten esimerkiksi oikeudenmukaisuutta, inhimillisyyttä ja arvostavuutta, ei voi olla olemassa myöskään hyvää sosiaalityötä. Tutkimuksessa syvennytään sosiaalialan työntekijöiden (sosiaalityöntekijöiden ja sosiaali-ohjaajien) mahdollisuuteen toimia työssään hyvään työntekijään liittämiensä hyveiden mukaisesti. Tutkimuksella vastataan kysymykseen siitä, millaisten tekijöiden työntekijät näkevät vaikeuttavan hyveiden mukaista toimintaa sosiaalityössä¹. Tutkimuksessa hyödynnetään vuonna 2016 kahden eri kunnan sosiaalityöntekijöiltä ja -ohjaajilta kerättyä haastatteluaineistoa.

¹ Kun tässä tutkimusartikkelissa puhutaan sosiaalityöstä toimintana ja kunnallisena palveluna, sisältää se työntekijöistä sekä sosiaalityöntekijät että -ohjaajat. Sosiaalityön lähiesimiehet ovat myös pääsääntöisesti sosiaalityöntekijöitä.

1.1 Työntekijän hyveet

Sosiaalityön teorioissa on ehdotettu, että arvojen toteutumattomuuteen ja eettisten periaatteiden noudattamisen vaikeuteen voisi olla ratkaisuna se, että huomio kiinnitettäisiin työntekijän hyveisiin ja moraaliseen toimijuuteen sekä siihen, miten työntekijä voi työssään niitä toteuttaa (Adams 2009; McBeath & Webb 2002; Solomon 2004; Weaver 2006; Wörnå-Furu, Sääksjärvi & Santavirta 2010). Työntekijän hyveillä tarkoitetaan Aristoteleen hyve-etiikkaan (ks. Nikomakhoksen etiikka, Knuutila 1989) pohjautuen niitä työntekijän ominaisuuksia, jotka saavat hänet toimimaan hyvin, eettisesti ja oikein tehtävässä, jota hän kulloinkin hoitaa. Niiden ajatellaan saavan työntekijän tavoittelemaan työssään oikeina, hyvinä ja moraalisesti arvokkaina pidettyjä asioita (Peterson & Park 2006). Tällaisia hyveitä ovat esimerkiksi myötätunto, oikeudenmukaisuus, harkitsevuus ja vastuullisuus. Hyveen määritelmän mukaisesti hyve ei voi kuitenkaan olla hyve, jos se ei toteudu käytännön teoissa ja toiminnassa ja jos se ei ole hyvä sekä yksilön että häntä ympäröivän yhteisön kannalta (Nikomakhoksen etiikka). Hyveet eivät siten voi jäädä organisaatioiden huoneentauluiksi tai toteutua vain jossakin osassa organisaation toimintaa, kuten organisaation arvoille on vaarana tapahtua. Hyveisiin keskittyminen voi siten olla yksi keino ratkaista arvostiritoihin tai ammattieettisten periaatteiden toteutumattomuuteen liittyviä ongelmia, sillä hyveiden mukainen toiminta on aina eettisesti kestävää toimintaa (Weaver 2006). Hyveiden tarkastelu siirtää huomion myös yksittäisten työntekijöiden todellisiin ja konkreettisiin eettisiin toimiin työssä yleisen ammattieettisen keskustelun sijaan (Adams 2009; Banks 2009; Weaver 2006).

Aristoteleen hyve-etiikan mukaan ihmisen tehtävänä on toteuttaa hyveitä ja näin pyrkiä kohti onnellisuutta. (Nikomakhoksen etiikka, Knuutila 1989). Toisin kuin seurausetiikassa ja velvollisuusetiikassa, joissa keskitytään oikeisiin ja väärin tekoihin ja niiden oikeutuksiin, hyve-etiikassa pohditaan enemmän sitä, millainen on hyvä ihminen ja hyvä elämä (Laitinen 2014). Aristoteleen hyve-etiikassa on vahva yhteisöllinen painotus; vaikka hyveet ovat yksilöllisiä, on niiden päämääränä tuottaa hyvää yhteisölle. Alasdair MacIntyre, joka on oman aikamme keskeisin artistoteellinen hyvefilosofi, näkee, että ihmisen onnellisuudelle keskeistä on se, että hän ymmärtää toisten hyvän olevan myös hänelle hyvä (MacIntyre 1999).

Aiemmissä empiirisissä tutkimuksissa on havaittu, että mikäli työntekijä voi toimia työssään hyveiden mukaisesti, se on hänelle työhön liittyvä voimavara, joka yhdistyy myös työntekijän parempaan työssä suoriutumiseen (esim. Harzer & Ruch 2014) ja hyvinvointiin (esim. Peterson, Ruch, Beermann, Park & Seligman 2007; Wörnå-Furu, Sääksjärvi & Santavirta 2010). Vastaavia

tuloksia on saatu myös tutkimuksissa, joissa on tarkasteltu organisaatiokulttuurin eettisyyttä. Niissä on osoitettu, että mikäli työntekijä voi toimia työssään eettisten periaatteiden mukaisesti, kokee hän itsensä työssään vähemmän uupuneeksi (Huhtala, Feldt, Lämsä, Mauno & Kinnunen 2011; Huhtala, Tolvanen, Mauno & Feldt 2014) ja hänellä on vähemmän sairauspoissaoloja (Kangas, Feldt, Huhtala & Rantanen 2014). Lisäksi johtajia keskuudessa on huomattu, että työyhteisön heikentyväksi koettu eettinen kulttuuri johtaa kielteisiin muutoksiin johtajien työhyvinvoinnissa (Huhtala, Kaptein & Feldt 2016).

Empiirinen tutkimus työelämän hyveisiin liittyen on yleistynyt positiivisen psykologian myötä 2000-luvulla (ks. Peterson & Seligman 2004). Suomessa työelämän hyvetutkimusta on tehty tähän mennessä lähinnä vain organisaatioiden eettisten hyveiden näkökulmasta (Feldt 2014; Huhtala 2013). Toisin sanoen työntekijän hyveisiin kohdistuva tutkimus puuttuu siten Suomessa toistaiseksi lähes kokonaan (vrt. Wärnå-Furu, Sääksjärvi & Santavirta 2010). Aiheeseen liittyviä kehittämishankkeita on kuitenkin toteutettu jo useita (esim. Räsänen, Sipponen, Räsänen & Pääkkönen 2015). Näissä yhteyksissä on nimetty lukuisia työyhteisöön, työntekoon ja työntekijään liitettäviä hyveitä kuten esimerkiksi ahkeruus, rehellisyys ja oikeudenmukaisuus (Kylliäinen 2012; Räsänen, Sipponen, Räsänen & Pääkkönen 2015). Sosiaaliala on ollut näissä kehittämishankkeissa mukana vasta muutaman viime vuoden ajan, jolloin hyveisiin liittyviä kehittämishankkeita on käynnistetty muun muassa vanhainkodeissa ja päiväkodeissa (ks. <http://www.hyveetelamassa.fi/>).

1.2 Organisaation hyveet ja työntekijän eettiset toimintamahdollisuudet

Hyveiden mukainen toiminta on haastavaa, koska on eri asia toteuttaa hyveen mukaista toimintaa käytännössä kuin vain asettaa se ihanteeksi. Työntekijän hyveiden mukaista toimintaa edistäviä tai vaarantavia tekijöitä ei ole kuitenkaan aikaisemmin juuri tutkittu. Seuraavaksi tarkastellaan tutkimusnäyttöä liittyen mahdollisuuden toimia eettisten periaatteiden mukaisesti. Tässä yhteydessä keskeiseksi nousee organisaation eettiset hyveet -malli (engl. *corporate ethical virtues*, CEV; Kaptein 2008, 2011; ks. Huhtala 2013), jonka mukaan organisaatiokulttuuri on sitä eettisempää, mitä paremmin siihen kuuluvat hyveet toteutuvat. Näiden hyveiden toteutumisen voidaan ajatella vahvistavan myös työntekijän mahdollisuutta toimia työssään eettisesti, hyvin ja oikein. Hyveet voidaan siis nähdä paitsi yksilön, myös koko työyhteisön ominaisuutena, jotka toteutuessaan luovat eettisen työympäristön, joka edelleen tukee ja mahdollistaa työntekijöiden eettisen ja hyveellisen toiminnan.

Kapteinin (2008, 2011) malli sisältää kahdeksan eettisen organisaatiokulttuurin hyvettä. Niistä ensimmäinen, *selkeys* tarkoittaa sitä, että työyhteisössä tulee olla saatavilla kattavat, konkreettiset ja ymmärrettävät ohjeet eettiselle toiminnalle. Jos yksilö ei tiedä, millaisia normeja, sääntöjä ja odotuksia työpaikalla on eettistä toimintaa kohtaan, hänen voi olla vaikeaa toimia eettisesti. Eettisten normien selkeys myös viestittää työntekijöille, että niitä pidetään organisaatioissa tärkeinä. Selkeyden hyve näyttäisi toteutuvan suomalaisissa organisaatioissa melko hyvin. Kahdessa suomalaisten organisaatioiden eettistä organisaatiokulttuuria selvittäneessä hankkeessa havaittiin nimittäin, että erilaisissa organisaatioissa selkeyden hyve sai usein korkeimmat arviot työyhteisön eettisyyttä arvioitaessa (Kangas, Huhtala, Feldt & Lämsä 2010; Pihlajasaari, Feldt, Lämsä, Huhtala & Tolvanen 2013a). Selkeiden eettisten toimintaohjeiden on todettu olevan tärkeitä myös johdettaessa sosiaalityötä (Sinkkonen & Laulainen 2010). Toinen ja kolmas hyve koskevat *esimiehen* ja *ylemmän johdon esimerkillisyyttä*. Eettisessä organisaatioissa on tärkeää, että johtajat ja esimiehet toimivat itse eettisten sääntöjen ja normien mukaisesti ja antavat näin hyvää esimerkkiä myös muille. Tällainen odotusten mukainen toiminta ja yhteisten pelisääntöjen noudattaminen vahvistavat työyhteisön kokemusta siitä, että eettiset standardit koskevat kaikkia.

Toteutettavuus sisältää työyhteisön tarjoamat käytännön mahdollisuudet toimia omassa työssä eettisesti. Tällöin työntekijöillä on riittävästi resursseja (kuten tietoa, aikaa ja käytännön työvälineitä sekä henkilökohtaisia toimivaltuuksia) tehdä työtä eettisten standardien mukaan, vastuullisella tavalla, hyveitä toteuttaen. Tutkittaessa suomalaisia sosiaali- ja terveystalvituksia on havaittu, että erityisesti toteutettavuuden hyve oli hyveistä se, jonka koettiin konkretisoituvan muita hyveitä heikommin (Pihlajasaari, Feldt, Mauno & Tolvanen 2013b). Tämä arvio voi kuitenkin vaihdella myös sen mukaan, kuka toteutettavuutta arvioi. Ylemmällä johdolla on osoitettu olevan keskijohtoa myönteisemmät arviot (Kangas, Huhtala, Feldt & Lämsä 2010), mikä voi puolestaan johtua heidän etäisemmästä asemastaan työyhteisössä (Treviño, Weaver & Brown 2008), tai heidän vaikutusmahdollisuuksistaan: ylin johto pystyy vaikuttamaan omien arvojensa mukaisesti organisaation käytänteisiin ja normeihin.

Neljäs hyve, *organisaation tuki*, viittaa yhteisöllisyyden ja jaetun vastuun kokemukseen, jolloin työyhteisön kaikki toimijat kokevat sitoutuneensa eettiseen toimintaan. Sosiaalisen kontrollin teorian (Hirschi 1969) mukaisesti irrallisuuden ja erillisyyden tunne (työ)yhteisöstä lisää riskiä epäeettiseen toimintaan, kun taas yhteinen luottamus ja ”yhteen hiileen puhaltaminen” tukevat eettisyyttä. *Läpinäkyvyys* tukee eettisyyttä työssä siten, että (epä)eettinen toiminta ja sen seuraukset ovat havaittavissa kaikilla tasoilla toimijasta johtajiin, kollegoihin ja alaisiin. Kun mahdollisten

rikkomusten seuraamukset ovat näkyviä, toimintaa on helpompi arvioida. Lisäksi läpinäkyvyys ehkäisee epäeettistä käytöstä, koska siitä kiinni jäämisen riski on suurempi. Seitsemäs työyhteisön eettinen hyve on *keskusteltavuus*. Kun työssä koetaan, että eettisistä asioista ja ongelmista voidaan puhua avoimesti, se tukee kokemusten jakamista ja niistä oppimista. Työn eettistä puolta ei ole tarpeen häivyttää, ja keskusteluissa on mahdollista sekä kritisoida nykyisiä toimintatapoja, että ehdottaa uusia. Viimeinen hyve, *toiminnan seuraukset*, vahvistaa eettisyyttä käytännön toimien kautta: epäeettisistä teoista seuraa rangaistuksia, kun taas eettisestä toiminnasta palkitaan. Kuten Kapteinin (2008, 2011) mallista nähdään, hyveet työyhteisössä tukevat myös yksilön hyveiden mukaista toimintaa.

Yksilön mahdollisuuteen toimia työssään eettisesti on katsottu vaikuttavan organisaatioon liittyvien tekijöiden lisäksi myös yksilöön liittyvät tekijät. Treviño ja kollegat (2014) käsittelevät näitä molempia laajasti katsauksessaan. Yksilöön liittyvät tekijät vaikuttavat heidän mukaansa muun muassa siihen, miten yksilö havaitsee eettisyyteen liittyviä asioita, millainen tahto hänellä on toimia eettisesti, kuinka kehittynyt hänen moraalinen identiteettinsä on, millaisia eettisiä aikomuksia hänellä on ja miten hän toimii ja arvioi toimintaansa. Organisatorisina tekijöinä Treviño ja muut (2014) listaavat pitkälti samoja tekijöitä kuin mitä edellä mainittu eettinen organisaatiokulttuuri pitää sisällään. Näitä ovat esimerkiksi organisaatiossa vallitseva eettinen kulttuuri, eettiset ohjeet ja toimintaperiaatteet sekä organisaation johdon, esimiesten ja kollegoiden esimerkki.

Edellä esitetyt teoreettiset näkemykset ja empiiriset havainnot osoittavat, että Kapteinin esittämällä (2008, 2011) organisaation eettisillä hyveillä voidaan edistää työyhteisön eettisyyttä. Niiden voidaan ajatella myös mahdollistavan yksilöiden hyveiden mukaisen toiminnan työntekijätasolla. Toisaalta voi myös olla mahdollista, että työntekijän mahdollisuuksiin toimia työssään hyveellisesti yhdistyy myös muita tekijöitä kuin organisaatiokulttuurin eettisyys. Näitä tekijöitä tunnetaan toistaiseksi kuitenkin huonosti. Sen vuoksi tämän tutkimuksen tavoitteena onkin selvittää työntekijöiden näkemyksiä hyveiden toteuttamismahdollisuuksiin yhteydessä olevista tekijöistä sosiaalityössä.

Tutkimuskysymys:

Tavoitteena on selvittää, millaiset tekijät voivat työntekijöiden näkemysten mukaan vaikeuttaa hyveiden mukaista toimintaa sosiaalityössä?

2. Aineisto ja menetelmät

Tämä tutkimus on osa työntekijän hyveisiin ja odotuksiin keskittyvää kaksivuotista tutkimushanketta (lähde täydennetään myöhemmin). Tutkimuksen tulokset liittyvät hankkeen ensimmäisessä vaiheessa, keväällä 2016 kerättyyn haastatteluaineistoon. Tutkimusaineisto käsittää yhteensä 38 yksilöhaastattelua. Haastatteluihin osallistuivat kahden kunnan perhe- ja sosiaalipalvelujohtajat ($n = 2$) aikuissosiaalityön, lastensuojelun ja vammaispalveluiden lähiesimiehet ($n = 10$) sekä heidän alaisuudessaan työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä ($n = 14$) ja sosiaaliohjaajia ($n = 12$). Haastatellut työntekijät valittiin tutkimukseen (lähiesimiehiä ja ylempää johtoa lukuun ottamatta) arpomalla niin, että jokaisen tutkimukseen osallistuneen lähiesimiehen alaisuudesta tutkimukseen osallistui myös työntekijöitä. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista. Haastattelusta kieltäytyi ainoastaan yksi esimies. Lisäksi muutama haastatteluun valikoitunut työntekijä oli sairaus- tai vuosilomalla tai vanhempainvapaalla. Heidän sijalleen arvottiin henkilöstölistasta uudet haastateltavat.

Haastateltavista suuri enemmistö (92 %) oli naisia. Haastateltavien keski-ikä oli 44,1 vuotta (KH = 9.8). Heistä 66 % oli suorittanut ylempään korkeakoulututkinnon ja 90 % työskenteli toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa. Nykyisen työntekijän palveluksessa he olivat työskennelleet keskimäärin 8,6 vuotta (KH = 8,4). Haastateltavien keski-ikä ja sukupuolijakauma vastaa hyvin suomalaisten sosiaalityöntekijöiden ikä- (KA = 44,7 vuotta) ja sukupuolijakaumaa (naisia 92,5 %), joten aineiston voidaan sanoa olevan tässä suhteessa edustava (Ailasmaa 2015).

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina kahden eri haastattelijan toimesta. Haastattelulomaketta esiteltiin kahdella sosiaalityöntekijällä ja hankkeen tutkimusryhmällä. Lisäksi kuntien sosiaali- ja perhepalveluiden johtajat haastateltiin ennen muita työntekijäryhmiä, minkä jälkeen haastattelukysymyksiä oli mahdollista vielä muokata. Haastattelut kestivät 40 minuutista tuntiin. Haastatteluun sisältyi kysymyksiä muun muassa työntekijän hyveistä ja hyveiden mukaista työskentelyä tukevista ja haittaavista tekijöistä. Vastaajille kerrottiin haastattelun aluksi, että a) hyveillä tarkoitetaan niitä ominaisuuksia, jotka saavat työntekijän toimimaan hyvin, eettisesti ja oikein tehtävässä, jota hän hoitaa ja, että b) hyveet saavat työntekijän tavoittelemaan työssään oikeina, hyvinä ja moraalisesti arvokkaina pitämiään asioita. Tässä tutkimuksessa analysoidaan seuraaviin kahteen kysymykseen tuotettua puhetta: ”millaiset tekijät tai tilanteet voivat johtaa siihen, että työntekijän on vaikeaa tai jopa mahdotonta toimia hyveellisesti?” ja ”voisitko kertoa jonkun esimerkin tällaisesta (edellä mainitusta) tilanteesta ja siitä, mitä tilanteesta seurasi?”

Haastateltavien puheesta on koodattu myös kaikki tutkimuskysymykseen oleellisesti liittyvät asiat, vaikka niitä ei olisi esitetty edellä mainittujen kysymysten yhteydessä.

Litteroitua haastatteluaineistoa analysoitiin ATLAS.TI -ohjelman (versio 7.5) (ks. Friese 2014) avulla aineistolähtöisen sisällönanalyysin periaatteita noudattaen (ks. Tuomi & Sarajärvi 2013). Analyysin ensimmäisessä vaiheessa haastatteluaineistoon merkittiin kohdat, joissa puhuttiin hyveiden toteutumista tukevista ja haittaavista tekijöistä. Kukin tällainen suora lainaus muodosti yhden merkitysyksikön (MY). Merkitysyksiköt muodostuivat yhdestä tai useammista lauseista. Merkitysyksikköjä luokiteltiin aineistosta 140 kappaletta. Tämän jälkeen merkitysyksikön sisältö tiivistettiin antamalla kullekin lainaukselle sen sisältöä kuvaava tiivistetty ilmaus (TMY) eli muodostettiin ensimmäinen tulkinta. Tiivistetyt merkitysyksiköt koodattiin nimeämällä ne (KO). Nämä analyysin kolme ensimmäistä vaihetta (MY, TMY ja KO) teki kaksi tutkijaa erikseen, minkä jälkeen niistä keskusteltiin. Näin pystyttiin vertaamaan tehtyjen kuvauksien/koodien yhdenmukaisuutta ja siten pienentämään aineiston analysointiin liittyvää subjektiivisen tulkinnan riskiä. Analyysin seuraavassa vaiheessa samankaltaisia koodeja yhdisteltiin yleisiksi kategorioiksi (KA). Kattegoria on sisältöjä kuvaava laajempi hyveellistä toimintaa haastava/edistävä kokonaisuus. Alla olevassa taulukossa 1 on esitetty esimerkki koodauksesta. Lisäksi tulososioon on valittu aineistosta esimerkkejä puheesta, jotka kuvaavat hyveiden toteuttamista haastavien ja edistävien tekijöiden kirjoa.

TAULUKKO 1. ESIMERKKI HAASTATTELUAINEISTON KOODAUKSESTA

Merkitysyksikkö (MY)	Tiivistetty ilmaus (TMY)	Koodi (KO)	Kategoria (KA)
”He [työntekijät] haluaisi tehdä työnsä eettisesti paremmin, mutta sitten vaan kun on miljoona asiaa ja sä sammutat jotain tulipaloja, etkä pysty tekemään semmosta varhaisessa vaiheessa tehtävää ennaltaehkäisevää työtä tai hoitamaan jotain asiaa niin hyvin...sä näät, että asiakas tarviis...että pitäis tehdä jotain, mutta että sulla ei oo aikaa lähtee sitä [asiaa hoitamaan]”	Kiireestä johtuen ei ehdi tehdä työtään hyvin	Aikapaine	Työn kuormittavuus

”Liikaa töitä, liikaa asiakkaita ja siis se, et ei vaan pysty. Siitä on ihan hirveen huono omatunto koko ajan, koska tietää, että asiakaskohtaukset ois tässä työssä tärkeimpiä ja ...ne on helpoin niinku skipata pois, jotta saan nämä paperityöt tehtyä [odottavat päätökset ja lausunnot]”	Asiakasmäärää on liian iso	Työmäärä	
--	----------------------------	----------	--

3. Tulokset

Kokemus työn kuormittavuudesta ja resurssien niukkuudesta

Haastateltavat kokivat, että hyveiden mukaista toimintaa vaikeuttivat selvästi eniten työhön liittyvä kiire ja liiallinen työmäärä. Näitä tekijöitä mainitsivat sekä työntekijät että lähiesimiehet, yhteensä lähes 70 % haastateltavista. Haastateltavat kertoivat, että työntekijöiden vastuulla on nykyisin liian iso asiakasmäärä, mikä aiheuttaa heille kiirettä. Kiireen vuoksi he eivät ehdi perehtyä asiakkaiden asioihin ja tilanteisiin riittävästi tai niin hyvin kuin he näkisivät tarpeelliseksi.

”Eettisesti olis varmasti tarpeen tuntee paremmin kaikki perheet, mutta joskus joutuu valitsemaan sen, mistä ajattelee, että tohon mun tarttee nyt puuttua, mutta ei sitten välttämättä tiedä, mitä kaikkee siellä muualla on, mihin pitäis puuttua, kun ei ehdi eikä niistä tule tietoo muuta kautta.” (Työntekijä)

Sitaatissa työntekijä kuvailee, kuinka hän ei ehdi tutustua asiakasperheisiin tarpeeksi hyvin, eikä näin ollen saa välttämättä tietoonsa kaikkia perheen ongelmia. Kokonaiskuva perheen tilanteesta jää puuttumaan. Hän näkee, ettei työskentely ole eettistä, jos ei tunne asiakasperheitä hyvin.

Haastatellut kokivat myös, etteivät ehtineet miettiä erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia pidemmällä tähtäimellä. Yksi haastateltavista myös kommentoi, että asiakkaalle voidaan myös jättää antamatta palvelu, josta asiakas hyötyisi. Näin toimitaan, koska kyseinen

palvelu olisi ajankäytöllisesti liian vaativa ja sitoisi liikaa työntekijäresursseja. Muutamat haastateltavat mainitsivat myös, että sosiaalityöntekijät vaihtavat usein työpaikkaa tai tehtävää, mistä seuraa monille työntekijöille kiirettä muun muassa perehdyttämisen vuoksi. Uudelta työntekijältä menee myös aiempaa työntekijää enemmän aikaa asiakkaan asioiden hoitaminen, koska asiakkaan tilanteeseen perehtyminen pitää aloittaa alusta.

Haastateltavat kokivat, että kuntien tiukka taloudellinen tilanne näkyi asiakkaille tarjottavien palveluiden määrässä ja laadussa. Tämä koettiin hyveiden vastaisena työskentelynä. Työskentelyn hyveellisyyttä haittaavasta taloudellisten resurssien niukkuudesta puhui yli kolmannes haastateltavista. He kertoivat, että rajallisten taloudellisten resurssien vuoksi asiakkaille ei voida aina tarjota niitä palveluita, joista heille nähtäisiin olevan eniten hyötyvä tai heille tarjotaan palveluita, joista he eivät hyödy.

”Talouden tasapainotusvaateet, mitkä voi estää yksittäistä työntekijää toimimasta asiakkaan parhaaksi tai ainakin käydään yhä pienemmistä asioista kysymässä lupa.”
(Esimies)

Esimiehen mukaan talouden tasapainottamisvaatimusten vuoksi työntekijät eivät välttämättä aina pysty toimimaan asiakkaan parhaaksi ja kuvailee työntekijöiden tulleen myös ylivarovaisiksi palveluiden tarjoamisessa. Osa työntekijöistä myös kertoi, että nykyisin sosiaalityössä korostuvat enemmän taloudelliset näkökulmat kuin itse työn sisältö, kun taas osa kommentoi, että tiukka taloudellinen tilanne ei estä eikä saa estää heitä tekemästä sisällöllisesti hyvää sosiaalityötä. Näistä jälkimmäinen näkemys esiintyi työntekijöiden puheessa useammin. Asiakkaiden tarpeiden ja heille tarjottavien palveluiden kohtaamattomuus ei haastateltavien mukaan kuitenkaan aina johdu pelkästään taloudellisista tekijöistä. Erään haastateltavan mukaan tilanne voi joskus olla se, että sosiaalityössä ei ole olemassa asiakasta hyödyttävää palvelua.

Työntekijään ja asiakkaaseen liittyvät tekijät

Hyveiden mukaista toimintaa haastavina tekijöinä haastateltavat mainitsivat myös työntekijään liittyviä tekijöitä. Tällaisia olivat työntekijän yksityiselämän ongelmat sekä työntekijän persoonallisuuteen ja ammatinhallintaan liittyvät tekijät. Erityisesti esimiehet (kolmasosa

esimiehistä ja kaksi työntekijää) kertoivat, että työntekijän yksityiselämän kuormittavilla tapahtumilla tai ongelmilla voi olla vaikutusta työntekijän käyttäytymiseen asiakkaita ja/tai työtovereita kohtaan.

”Jos omassa elämässä tapahtuu liikaa asioita samaan aikaan, et silloin se kyllä välittyä tänne [työhön]... et tota hermot ei siis vaan niinku pidä.. ja voi tapahtua niitä ylilyöntejä.”
(Esimies)

Sitaatissa esimies kuvailee, kuinka työntekijöiden oman elämän ongelmat kuluttavat työntekijöiden voimavaroja ja näkyvät työssä. Haastateltavat kuvasivat, etteivät työntekijät välttämättä jaksa kiinnostua asiakkaiden asioista niin hyvin kuin olisi suotavaa, he saattavat käyttäytyä epäkohteliaasti sekä puhua epäystävällisesti tai epäkunnioittavasti asiakkaalle tai asiakkaasta. Samanlaisia seurauksia asiakastyöhön kuvattiin olevan myös, jos työntekijä on hyvin väsynyt tai jopa uupunut työssään. Väsymyksen ja uupumuksen merkityksen nostivat esille sekä työntekijät että esimiehet. Tässä yhteydessä emme kuitenkaan kysyneet haastateltavilta erikseen työntekijän kuormittuneisuuden lähteitä, jolloin esimerkiksi uupumuksen aiheuttajat jäivät epäselviksi.

”Uupumushan on sellainen hiipivästi tuleva juttu, et kyl se varmasti myös siinä asiakkaan kohtaamisessa sit alkais näkyä, et ei pahemmin kiinnosta mitä ihminen puhuu, et mikä hänen tilanteensa on ja silloin se ei oo hyvää työtä sellainen.” (Työntekijä)

Työntekijä kertoo, kuinka uupumus voi heijastua asiakastyön tilanteisiin välinpitämättömyytenä ja näin ollen huonosti tehtynä työnä. Työntekijän kuvaus uupumuksesta *hiipivästi* tulevaksi tilaksi kuvastaa sitä, että sitä ei välttämättä ole helppo itse tunnistaa. Muutama esimies mainitsi myös, että joillakin työntekijöillä valmiudet reflektoida omaa toimintaansa ovat heikkoja. Tämä näkyy asiakastyössä muun muassa niin, ettei oman toiminnan merkitystä syntyneeseen kielteiseen tilanteeseen tunnisteta tai haluta tunnistaa. Eräs haastateltava totesi lisäksi hyveellisen työskentelyn vaarantuvan silloin, jos työntekijä asettaa itsensä asiakkaan yläpuolelle.

Haastateltavat kertoivat työntekijän hyveiden mukaisen työskentelyn voivan vaarantua myös, jos työntekijä antaa tunteiden vaikuttaa asiakastyössä liikaa. Asiakas saattaa herättää työntekijässä kielteisiä tunteita, jotka voivat heijastua asiakastyöhön esimerkiksi kärsivällisyyden menettämisenä

tai omien ennakkoluulojen esille tulemisena. Joskus työntekijä voi samaistua asiakkaan kohtaloon liikaa, jolloin omat tunteet saattavat vaikuttaa työskentelyyn.

”...jos se [asiakastapaus] koskettaa jotenkin liian läheltä itseä. Et itsellä on vaik joku oma trauma samasta asiasta lapsuudessa tai nuoruudessa tapahtunut.... - kun sä tapaat tai kohtaat[asiakkaan] niinku jotenki, samaistut liikaa siihen asiakastilanteeseen. Ja siinä on ne samat elementit. Vaik sun pitäis vähän niinku objektiivisesti osata myös ajatella sitä toista osapuolta, joka siinä sun mielestä tekee väärin, ni sä et välttämättä kykene siihen ammatillisesti. Et, et tämmöset voi olla niinku esteinä se, hyveiden toteuttamiselle. Et sit sä et ookaan niinku niin oikeudenmukainen ja objektiivinen ja tämmöinen, mitä ehkä sit pitäis osata olla. Et jos se tulee liikaa sun iholle se juttu.” (Esimies)

Esimies kuvailee tilannetta, jossa asiakkaan tilanne muistuttaa työntekijän omia menneisyyden traumaattisia tilanteita. Esimiehen mukaan tämä saattaa sumentaa työntekijän kyvyn toimia ammatillisesti ja objektiivisesti. Liiallinen samaistuminen asiakkaan tilanteeseen voi estää oikeudenmukaisuuden hyveen toteutumista, jos tilannetta ei enää kyetä hahmottamaan kuin yhden osapuolen näkökulmasta. Useat haastateltavat kuvasivat hyveitä vaarantavina tekijöinä myös tilanteet, joissa asiakas ikään kuin ”menee työntekijän tunteisiin”. Näistä tilanteista kertoivat sekä työntekijät että esimiehet.

Noin kolmannes haastateltavista (suurin osa oli työntekijöitä) kuvasi myös sitä, kuinka haastavina asiakkaaseen ja hänen käyttäytymiseensä liittyvät tekijät voivat näyttäytyä. Seuraavassa haastateltava kuvailee asiakkaan hankalaa käytöstä ja sitä, kuinka työntekijä voi jopa myöntyä asiakkaan tahtoon jouduttuaan uhkailun kohteeksi, vaikka muutoin olisi toiminut toisin.

”Että joku [asiakas] käyttäytyy hankalasti ja uhkailee puhelimessa ja käyttäytyy erittäin huonosti, aggressiivisesti tai hyökkäävästi, ni sen perusteella muutetaan toimintaa [asiakas saa mitä haluaa], niin se ei ole eettisesti oikein.” (Työntekijä)

Erityisesti asiakkaan epärehellisyys, uhkaava ja aggressiivinen käyttäytyminen, päihtymys ja vaikeat mielenterveyden ongelmat nähtiin asioina, jotka voivat olla hyveellisen toiminnan kannalta erityisen haastavia. Niiden katsottiin myös tilapäisesti vaikeuttavan sitä, kuinka työntekijä pystyy

toteuttamaan esimerkiksi keskusteleavuuden ja myönteisyyden hyveitä tai huomioimaan ammattieettisiä periaatteita (esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeus).

Työyhteisöön ja toimintatapoihin liittyvät tekijät

Hyveiden mukaista toimintaa vaikeuttavina tekijöinä mainittiin myös työyhteisöön liittyviä asioita sekä asiakastyön ja sosiaalitoimen ulkopuolelta tulevat ohjeistukset. Näihin asioihin viitattiin noin neljänneksessä haastatteluista. Haastateltavat kuvasivat, kuinka hyveiden mukainen toiminta voi vaarantua, jos työntekijä jää yksin ja ilman työyhteisön tukea haastavissa asiakastilanteissa. Haastateltavat toivat ilmi myös kokemuksensa siitä, että organisaation ylin johto, esimies tai jokin yhteistyötahoista saattaa joissakin tilanteissa rajoittaa hyveen mukaista toimintaa.

”mulla on itelläni siis semmonen kokemus joskus ollut, et esimies ei periaatteessa kuule sitä mun näkemystä siis asiakkaasta. Ja sit hän niinku sanoo, et nyt sää teet tällain. Ja se on mun mielest ihan kauheeta, koska mä en oo tienny, et miks mun pitää tehdä niin. Ja mä oon kokenu sen eettisesti hyvin raskaaks ja vääräks” (Työntekijä)

Työntekijä kuvailee, kuinka on kokenut, ettei esimies kuule hänen näkemystään ja hän on joutunut esimiehen käskystä toimimaan toisin kuin haluaisi. Lisäksi hän kertoo, ettei aina ei ole saanut perusteluita sille, miksi hänen tulee toimia käskyn mukaisesti. Tällaisessa tilanteessa työntekijä joutuu toimimaan toisin kuin itse kokee oikeaksi ja eettiseksi tavaksi toimia ja hän kokee tilanteen eettisesti raskaaksi.

Haastateltavat mainitsivat hyveiden mukaista toimintaa vaarantavan myös tilanteet, joissa työntekijällä ei ole riittävästi tietoa asiakkaan asiasta tai tietoa ei ole saatavissa esimerkiksi eri toimijoiden välisten tiedonkulkuongelmien vuoksi. Tällöin asiakkaan auttaminen hankaloituu. Haastatteluissa kuvattiin myös yhtenäisten toimintaohjeiden voivan joskus vaarantaa hyveellisyyttä, vaikka niiden nähtiin myös toisaalta olevan hyveiden mukaisen toiminnan tukena. Haastateltavat totesivat, että liian tiukka kiinni pitäminen totutuista toimintavoista ja kirjallisista ohjeista saattaa sivuuttaa harkinnan ja niin sanotun ”maalaisjärjen” käytön. Samalla sivuutetaan hyveellinen ja eettinen tapa toimia.

Kysyttäessä haastateltavilta hyveellistä työskentelyä vaikeuttavista tekijöistä, osa otti esille myös hyveiden toteutumista edistäviä tekijöitä. Eniten mainintoja saivat kollegiaaliseen tukeen liittyvät asiat. Haastateltavat kertoivat, miten tärkeää eettisesti haastavissa tilanteissa on mahdollisuus keskustella asiasta lähiesimiehen ja/tai työtovereiden kanssa ja saada pohdinnoilleen ja ratkaisuilleen tukea. Seuraavassa sitaatissa työntekijä kuvailee työtovereiden ja esimiehen tuen merkitystä.

”Itsellä ainaki auttaa se, että pystyy työtovereiden kanssa paljon purkaa niitä [vaativia asiakastilanteita] ja että esimiesten tukea on saatavilla. Se se sitten edistää [hyveellistä toimintaa], kun pystyy jonkun kollegan kanssa keskustelemaan siitä tilanteesta ja peilaamaan sitä, että onko tehnyt nyt oikean ratkaisun.” (Työntekijä)

Muutama työntekijä mainitsi myös työnohjauksen keskeiseksi ja toimivaksi keinoksi ylläpitää hyveiden mukaista toimintaa työyhteisössä ja omassa ammatissa. Kaksi haastateltavaa kertoi lisäksi, että lainsäädäntö ja työyhteisössä sekä organisaatiossa käytössä olevat yhteiset toimintaohjeet edistivät hyveiden toteutumista.

4. Pohdinta

Tämän tutkimuksen päätavoitteena oli selvittää, millaiset tekijät voivat vaikeuttaa työntekijän hyveiden mukaista toimintaa sosiaalityössä. Tutkimusta varten haastateltiin 38 sosiaalityöntekijää, sosiaaliohjaajaa ja heidän lähiesimiestään. Tulokset osoittivat, että työntekijän hyveiden mukainen toiminta oli yhteydessä organisaatioon, työyhteisöön, työntekijään ja asiakkaaseen liittyviin tekijöihin. Osa organisaatioon ja työyhteisöön liittyvistä tekijöistä oli samoja kuin eettisen organisaatiokulttuurimallin (CEV) korostamat hyveet (Kaptein 2008, 2011). Toisaalta tutkimus tuotti myös uusia näkemyksiä hyveiden toteuttamiseen liittyvistä tekijöistä. Haastateltavien vastaukset käsittelivät hyveellistä toimintaa yleisesti, ei niinkään tiettyjen hyveiden (esim. oikeudenmukaisuus, arvostavuus, myönteisyys) kohdalla kuvattuja tarkkoja haittaavia tekijöitä. Seuraavaksi tarkastellaan tiivistetysti tutkimuksen keskeisimpiä tuloksia.

Tutkimuksessa ilmeni, että hyveiden mukaista toimintaa vaaransivat eniten työhön liittyvä kuormittavuus ja resurssien niukkuus. Haastateltavat kertoivat kiireestä, liian isosta asiakasmäärästä

ja taloudellisten resurssien niukkuudesta johtuvasta asiakkaalle tarjottavien palveluiden määrän ja laadun heikkenemisestä. Työntekijän hyveellistä toimintaa näyttivät siten vaarantavan samat tekijät, jotka CEV-mallissa (Kaptein 2008, 2011) liitettiin toteutettavuuden hyveeseen. Myös aikaisemmissa sosiaali- ja terveystalouden tutkimuksissa on osoitettu nimenomaan resurssien niukkuuden olevan keskeinen eettistä toimintaa vaikeuttava tekijä (Mänttari-van der Kuip 2015; Pihlajasaari ym., 2013b).

Ongelmat, jotka liittyvät toteutettavuuteen sosiaalialan työssä heijastanevat (osittain) myös yhteiskunnassa vallitsevia arvoja, poliittista päätöksentekoa sekä taloudellista tilannetta. Pelkona on, että sosiaalityön resurssit eivät tule lähivuosina ainakaan lisääntymään. Herää kysymys siitä, miten sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien mahdollisuutta toimia työssään hyveellisesti ja eettisesti voitaisiin edistää? Työhön (mm. esimiesten ja työtovereiden tuki, ohjeistuksen selkeys) ja työntekijään (mm. stressinkäsittelykeinot) liittyvät voimavarat ovat tärkeitä, mutta ne eivät yksistään riitä takaamaan hyveellistä sosiaalityötä. Hyve-eettistä näkökulmaa voidaankin kritisoida keskittymisestä yksilöön ja näin ollen liiallisesta työntekijän yksilöllisten ominaisuuksien korostamisesta. On selvää, että hyve-eettinen näkökulma vaatii työntekijöiltä paljon. Toisaalta sosiaaliala on ala, jossa työntekijöiltä vaaditaan erityistä eettisyyttä. Näemme, että hyveet eivät kuitenkaan riitä, jos niitä ei voida työssä toteuttaa. Tutkimuksemme tulokset tuovat esiin sen, että työntekijöiden hyveiden toteuttamiseen sosiaalityössä tarvitaan myös riittäviä resursseja. Siksi tarvitaan myös rakenteellisen sosiaalityön otetta ja selkeää ja toistuvasti esitettyä viestiä poliittisille päättäjille niistä huomattavan kielteisistä seurauksista, joita eettistä työskentelyä vaikeuttavilla olosuhteilla on vastuulliselle sosiaalityölle. Tarvitaan myös vahvaa viestintää siitä, että paremmalla resursoinnilla kielteisiä seurauksia voidaan välttää (ks. Mänttari-van der Kuip, 2015; Pohjola, Laitinen & Seppänen 2014).

Aiemman tutkimuksen perusteella tiedetään, että työntekijöiden heikentyneet mahdollisuudet tehdä eettisesti vastuullista sosiaalityötä, yhdistyvät heidän heikompaan hyvinvointiinsa työssä (Gröönroos, Hirvonen & Feldt 2012; Mänttari-van der Kuip 2015). Tämän tutkimuksen havainnot osoittivat, että työntekijöiden työhön liittyvä väsymys ja uupumus saattavat heikentää myös hyveellistä toimintaa. Jatkossa onkin syytä selvittää pitkittäistutkimuksella, millaisia (kenties kumuloituvia kielteisiä) kehiä hyveellisen toiminnan estymisen ja heikentyneen työhyvinvoinnin väliltä voitaisiin löytää (ks. Huhtala, Kaptein & Feldt 2016). Tässä tutkimuksessa tehty uusi havainto on se, että työntekijän yksityiselämän ongelmat ja niiden aiheuttama kuormittuneisuus

vaarantavat sosiaalialan työntekijöiden hyveellistä toimintaa. Aikaisemminkin on tiedetty työntekijään liittyvillä tekijöillä olevan merkitystä (ks. Treviño, den Nieuwenboer & Kish-Gephart 2014), mutta yhteydestä työntekijän yksityiselämään ei ole puhuttu. Tämä herättää pohtimaan, mikä merkitys esimerkiksi vapaa-ajan palautumisella on työntekijän eettiselle ja hyveelliselle toiminnalle.

Tutkimus osoitti myös, että monet asiakkaaseen liitetyt ongelmat (mm. aggressiivisuus) tai työhön liittyvät voimakkaat tunteet voivat heikentää työntekijän mahdollisuuksia toimia työssään hyveellisesti. Näitä hyveellistä työtä haastavia tekijöitä on sosiaalityössä lähestytty aiemmin esimerkiksi moraalisesti jännitteisten tilanteiden ja pahan kohtaamisen näkökulmista ja korostettu sensitiivisen ja reflektiivisen työtteen merkitystä (Forsberg & Autonen-Vaaraniemi 2012; Hurtig & Laitinen 2006; Taylor & White 2000). Tällaisiin eettisesti kuormittaviin tilanteisiin voidaan valmistautua jo sosiaalialan koulutuksessa muun muassa harjoittelemalla jännitteisiä asiakaskohtaamisia sekä refleктоimalla asiakastyöhön liittyviä tunteita ja ajatuksia. Työyhteisötasolla tähän voidaan vaikuttaa tarjoamalla työntekijöille työnohjausta sekä tukea esimiesten ja kollegoiden taholta.

Kolmas tämän tutkimuksen esille nostama hyveelliseen toimintaan vaikuttava kokonaisuus liittyi työyhteisöön ja työyhteisön toimintatapoihin. Hyveellistä toimintaa koettiin hankaloittavan työntekijälle tarjolla olevan tuen puute, tiedonkulun ongelmat sekä ylimmän johdon, esimiesten tai yhteistyötahojen ohjeet toimia työntekijän epäeettiseksi kokemalla tavalla. Nämä teemat kytkeytyvät suoraan eettisen organisaatiokulttuurin hyveistä keskusteltavuuteen ja esimiehen ja ylemmän johdon esimerkillisyyteen (Kaptein 2008, 2011). Lisäksi haastateltavien toive yhtenäisistä, mutta joustavista toimintaohjeista, liittyy CEV-mallin hyveistä selkeyteen: toteutuessaan kultaisena keskitienä selkeys on hyve, liiallisena se voi johtaa liian jäykkiin toimintamalleihin ja liian vähäisenä puolestaan epäselvyyteen siitä, miten tilanteissa tulisi toimia.

Lisäksi tutkimuksessa nousi esille myös hyveitä tukevia tekijöitä, vaikka niitä ei erikseen kysytty. Havaittiin, että erityisesti kollegiaalinen tuki ja työnohjaus koettiin hyveellisen toiminnan kannalta myönteisinä tekijöinä. Tämä osoittaa, että organisatorisilla hyveillä, kuten keskusteleavuudella, on merkitystä myös yksilön hyveellisen toiminnan kannalta. Jatkossa olisi mielenkiintoista keskittyä hyveitä edistäviin tekijöihin laajemmin tutkimalla suoraan tätä positiivista näkökulmaa.

Tutkimuksessa ei analysoitu erikseen sitä, kuinka yhdenmukaisia työntekijöiden ja lähiesimiesten näkemykset hyveellistä toimintaa vaikeuttavista tekijöistä olivat. Sen sijaan tarkasteltiin ryhmätasolla, kuinka moni esimiehistä tai työntekijöistä puhui kustakin hyveisiin yhdistyvästä tekijästä. Jatkossa voidaan kuitenkin analysoida näkemysten yhdenmukaisuutta tarkemmin ottamalla analyysin kohteeksi kunkin lähiesimiehen ja hänen alaisuudessaan työskentelevien työntekijöiden muodostamat dyadit tai pienryhmät. Tämän tutkimuksen tulokset antavat viitteitä siitä, että näkemyksissä saattaa olla eroja ainakin joidenkin hyveiden mukaista toimintaa vaikeuttavien tekijöiden osalta. Tämä kävi ilmi esimerkiksi esimiesten puheissa työntekijään liittyvistä ongelmista. Tähän yhdenmukaisuuden analysointiin voidaan paneutua lisää jatkotutkimuksessa. Lisäksi jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia hyveiden mukaista toimintaa vaikeuttavia ja edistäviä tekijöitä myös tiettyjen sosiaalialaspesifien hyveiden osalta, sillä voihan olla, että esimerkiksi rohkeuden hyveen toteutumista vaikeuttavat tai edistävät erilaiset tekijät kuin ne, jotka ovat myötätuntoisuuden hyveen haasteena tai tukena.

Aineisto oli laaja ja edustava, minkä vuoksi tulosten voidaan ajatella edustavan suomalaisten sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien näkemyksiä myös laajemmin. Haastatteluaineistoilla on kuitenkin aina omat rajoituksensa, joten aineiston näkemyksiä ei voida yleistää kattavasti, mutta voidaan olettaa sen jossain määrin heijastelevan perusjoukon näkemyksiä. Tutkimuksemme kohdistui kuitenkin vain sosiaalialan työntekijöihin kunnallisessa sosiaalityössä, joten tuloksia ei voi yleistää eri ammattikuntiin. Kuitenkin, koska tutkimus tuotti myös eettiseen organisaatiokulttuuriin yhdistyviä tekijöitä (esim. keskustelevuus, toteutettavuus), joita on aikaisemmin löydetty erityyppisistä suomalaisista organisaatioista myös sosiaalialan ulkopuolelta (Feldt 2014; Huhtala 2013; Kangas, Huhtala, Feldt & Lämsä 2010), voidaan ajatella, että ainakin osa tässä tutkimuksessa hyveisiin yhdistetyistä tekijöistä on yleistettävissä myös laajemmin ihmissuhdetyöhön.

Kaikkiaan tämä tutkimus tuotti uutta tietoa hyveellistä toimintaa haastavista tekijöistä. Hyveellinen työskentely on keskeinen osa sosiaalityötä. Ilman hyveitä ei voida ajatella olevan laadukasta sosiaalityötä. Sen vuoksi oli erityisen tärkeä selvittää hyveelliseen toimintaa yhteydessä olevia tekijöitä juuri sosiaalialan työntekijöiden keskuudessa. Esittämämme hyveellistä toimintaa vaikeuttavat ja tukevat tekijät sekä niiden yhtymäkohdat organisaation hyveisiin olisi hyvä ottaa huomioon myös tulevassa sosiaali- ja terveystalouden rakennemuutoksessa. Organisaatioiden uudelleen muotoutuessa huomion kiinnittäminen edellä mainittuihin tekijöihin auttaisi rakentamaan

organisaatioita, joissa hyveet toteutuvat ja työntekijöiden on mahdollista toimia hyveellisesti.

Kaiken kaikkiaan hyveistä on tärkeää keskustella sekä sosiaalityön sisällä että laajemmilla foorumeilla tänä aikana, jota hallitsevat taloudellisuuden ja tehokkuuden sanastot. Samasta syystä tarvitaan eettisiin hyveisiin ja niiden toteuttamismahdollisuuksiin liittyvää tutkimusta.

Lähteet

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

Aaltonen, T. & Junkkari, L. (2000) *Yrityksen arvot ja etiikka*. Sanoma Pro Oy: Helsinki.

Adams, P. (2009) Ethics with character: Virtues and the ethical social worker. *Journal of Sociology & Social Welfare XXXVI*, 83–105.

Ailasmaa, R. (2015) *Kuntien terveyst- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2014. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos*: Helsinki.

Banks, S. (2004) *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Houndsmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave.

Banks, S. (2006) *Ethics and values in social work practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Banks, S. (2009) From professional ethics to ethics in professional life: Implications for learning, teaching and study. *Ethics and Social Welfare 3*, 55–63.

Banks, S. & Gallagher, A. (2009) *Ethics in Professional Life: Virtues for Health and Social Care*. Basingstoke: Palgrave-Macmillan.

Banks, S. (2016) Everyday ethics in professional life: social works as ethics work. *Ethics and Social Welfare 10*, 35–52.

- Eräsaari, L. (2006) New Public Management on julkisen sektorin vääryyksien isä. Teoksessa Tuula Helne ja Markku Laatu (toim.) *Vääryyskirja*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 87–101.
- Feldt, T. (2014) *Eettinen organisaatiokulttuuri ja henkilöstön hyvinvointi organisaatioiden välisen vertailun ja johtajien seurantatutkimuksen valossa*. Tutkimushankkeen loppuraportti. Jyväskylän yliopisto.
- Forsberg, H. & Autonen-Vaaraniemi, L. (2012) *Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily ja sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino.
- Friese, S. (2014) *Qualitative data analysis with ATLAS.ti*. Los Angeles: Sage.
- Gröönroos, M., Hirvonen, A. & Feldt, T. (2012) *Eettinen kuormittuneisuus ja eettistendilemmojen sisällöt kaupunkiorganisaation eri ammattiryhmillä*. Jyväskylän yliopiston psykologian laitoksen julkaisuja 354. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Harris, J. (2003) *The social work business*. London: Routledge.
- Harzer, C. & Ruch, W. (2014) The role of character strenghts for task performance, job dedication, interpersonal facilitation, and organizational support. *Human Performance* 27, 183–205.
- Hirschi, T. (1969) *Causes of delinquency*. Berkeley: Univ. of California Press.
- Huhtala, M. (2013) *Virtues that work. Ethical organizational culture as a context for occupational well-being and personal work goals*. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research, 479. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

- Huhtala, M., Feldt, T., Lämsä, A., Mauno, S. & Kinnunen, U. (2011) Does the ethical culture of organisations promote managers' occupational well-being? Investigating indirect links via ethical strain. *Journal of Business Ethics* 2, 231–247.
- Huhtala, M., Kaptein, M. & Feldt, T. (2016) How perceived changes in the ethical culture of organizations influence the well-being of managers: A two-year longitudinal study. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 25, 335–352.
- Huhtala, M., Tolvanen, A., Mauno, S. & Feldt, T. (2014) The associations between ethical organizational culture, burnout and engagement: A multilevel study. *Journal of Business and Psychology* 30, 399–414.
- Hurtig, J. & Laitinen, M. (toim.) (2006) *Pahan kosketus: Ihmisyiden ja auttamistyön varjojen jäljillä*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Juhila, K. (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17(4), 296–312.
- Juhila, K. & Raitakari, S. (2010) Ethics in professional interaction: justifying the limits of helping in a supported housing unit. *Ethics and Social Welfare* (4) 1, 57–71.
- Kangas, M., Huhtala, M., Feldt, T. & Lämsä, A-M. (2010) *Organisaatiokulttuurin eettisyys suomalaisten johtajien silmin: työhyvinvoinnin näkökulma*. Jyväskylä, Finland: Jyväskylän yliopisto. Jyväskylän yliopiston psykologian laitoksen julkaisuja, 353.
- Kangas, M., Feldt, T., Huhtala, M. & Rantanen, J. (2014) The corporate ethical virtues scale: Factorial invariance across organizational samples. *Journal of Business Ethics* 124, 161–171.
- Kaptein, M. (2008) Developing and testing a measure for the ethical culture of organizations: the corporate ethical virtues model. *Journal of Organizational Behavior* 29, 923–947.

- Kaptein, M. (2011) Understanding unethical behavior by unraveling ethical culture. *Human Relations* 64, 843–869.
- Kish-Gephart, J., Harrison, D. & Treviño, L. (2010) Bad Apples, Bad Cases, and Bad Barrels: Meta-Analytic Evidence About Sources of Unethical Decisions at Work. *Journal of Applied Psychology* 95, 1–31.
- Knuutila, S. (1989) *Nikomakhoksen etiikka*. Helsinki: Gaudeamus.
- Kylliäinen, A. (2012) *Paksunahkaisuudesta suurisieluisuuteen. Hyveet työssä ja elämässä*. Helsinki: Otava.
- Laitinen, A. (2014) Hyve-etiikka teoriana oikeasta ja väärästä? Teoksessa: Niiniluoto, I., Hämäläinen, N. F. K., & Lemetti, J. (toim.), Hyve. (s.43-56) Filosofisia tutkimuksia Helsingin yliopistosta; Nro 45. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- MacIntyre, A. (1999) *Dependent Rational Animals: Why Human Beings Need the Virtues*. Chicago: Open Court.
- McBeath, G. & Webb, S. A. (2002) Virtue ethics and social work; being lucky, realistic and not doing one's duty. *British Journal of Social Work* 32(8), 1015–1036.
- Mänttari-van der Kuip, M. (2015) *Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity*. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research, 524. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Peterson, C. & Park, N. (2006) Character strengths in organizations. *Journal of Organizational Behavior* 27, 1149–1154.

- Peterson, C. & Ruch, W., Beermann, U., Park, N. & Seligman, M. (2007) Strengths of character, orientations to happiness, and life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology* 2, 149–156.
- Peterson, C & Seligman, M (2004) *Character Strengths and Virtues: A Handbook and Classification*. New York: Oxford University Press.
- Pihlajasaari, P., Feldt, T., Lämsä, A-M., Huhtala, M. & Tolvanen, A. (2013a) Eettinen kuormittuneisuus ja sen yhteydet eettiseen organisaatiokulttuuriin kaupunkiorganisaatiossa, suunnittelutoimistossa ja pankissa. *Hallinnon tutkimus* 2, 75–94.
- Pihlajasaari, P., Feldt, T., Mauno, S. & Tolvanen, A. (2013b) Resurssien ja toimivaltuuksien puute eettisen kuormittuneisuuden riskitekijänä kaupunkiorganisaation sosiaali- ja terveystalveissa. *Työelämän tutkimus* 11, 209–222.
- Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. (toim.) (2014) *Rakenteellinen sosiaalityö*. EU: UNIPress.
- Puohiniemi, M. (2002) *Arvot, asenteet ja ajankuva*. Espoo: Limor.
- Räsänen, T., Sipponen, J., Räsänen, V. & Pääkkönen, R. (2015) *Hyveet työssä. Kehittämishankkeen vaikuttavuusarviointi*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Salo, P., Rantonen, O., Aalto, V., Oksanen, T., Vahtera, J., Junnonen, S.-R., Baldschun, A., Väisänen, R., Mönkkönen, K. & Hämäläinen, J. (2016) *Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Sinkkonen, M. & Laulainen, S. (2010) Sosiaalialan johtajien kohtaamat eettiset ristiriidat *Janus* 18, 225–242.

- Solomon, R. (2004) Aristotle, ethics and business organizations. *Organization Studies* 25, 1021–1043.
- Talentia (2017) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki.
- Taylor, C. & White, S. (2000) *Practising reflexivity in health and welfare: making knowledge*. Buckingham: Open University Press.
- Treviño, L., den Nieuwenboer, N. & Kish-Gephart, J. (2014) (Un) ethical behavior in organizations. *Annual review of psychology* 65, 635–660.
- Treviño, L., Weaver, G. & Brown, M. (2008) It's lovely at the top: Hierarchical levels, identities, and perceptions of organizational ethics. *Business Ethics Quarterly* 18, 233–252.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2013) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Weaver, G. (2006) Virtue in organizations: Moral identity as a foundation for moral agency. *Organization Studies* 27, 341–368.
- Wärnå-Furu, C. & Sääksjärvi, M. & Santavirta, N. (2010) Measuring virtues – development of a scale to measure employee virtues and their influences on health. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* 24, 38–45.