



# **”Mulla ei oo ollut semmosta, että mulla ois varaa ollu olla prinsessa”**

Vaikeassa elämäntilanteessa olevien naisten kokemuksia häpeästä ja häpeäleimasta palvelujärjestelmissä

Anna-Maria Falkenberg

Kati Hänninen

OPINNÄYTETYÖ  
Toukokuu 2019

Sosionomikoulutus

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Sosionomikoulutus

FALKENBERG, ANNA-MARIA & HÄNNINEN, KATI

”Mulla ei oo ollu sellasta, että mulla ois varaa ollu olla prinsessa”

Vaikeassa elämäntilanteessa olevien naisten kokemuksia häpeästä ja häpeäleimasta palvelujärjestelmissä

Opinnäytetyö 90 sivua, joista liitteitä 3 sivua  
Toukokuu 2019

---

Opinnäytetyössä tutkittiin vaikeassa elämäntilanteessa oleville naisille syntyneitä häpeän ja häpeäleiman kokemuksia sosiaali- ja terveyspalveluissa, Kelassa ja TE-toimiston palveluissa. Kohderyhmän vaikea elämäntilanne liittyi taloudelliseen ahdinkoon, sairauteen, vaikeaan perhetilanteeseen tai itselle tärkeistä asioista luopumiseen. Tavoitteena opinnäytetyössä oli ensinnäkin tutkia ja tunnistaa tilanteita, jotka olivat aiheuttaneet asiakkaalle häpeää tai leimanneet asiakasta palvelujärjestelmissä ja kohtaamisessa työntekijän kanssa. Toiseksi tavoitteena oli kerätä opinnäytetyön yhteistyökumppanille, Etna-työlle, tietoa niistä merkityksistä ja vaikutuksista, joita kyseisellä toimijalla on asiakkailleen. Tarkoituksena oli tiedon tuottaminen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille niistä tilanteista ja toiminnoista, jotka asiakkaat olivat kokeneet häpeällisiksi tai leimaaviksi. Opinnäytetyö toteutettiin laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen. Aineiston keräämiseksi haastateltiin kuutta Etna-työn asiakasta.

Häpeää aiheutti kohtaamattomuus palvelujärjestelmissä. Kohtaamattomuus syntyi torjutuksi tulemisen kokemuksista ja luottamuksen puutteesta instituutiota tai työntekijää kohtaan. Kohtaamattomuutta aiheuttivat myös kokemus vallankäytöstä ja omasta altavastaajuudesta. Omaa kokemusta asiointista kuvattiin nöyryytetyksi ja kyykytetyksi tulemisena. Kohtaamattomuuden taustalla oli nähtävissä myös toimintaympäristöjen muutos kasvottomammiksi sähköisten asiointipalveluiden myötä. Työntekijän ja palvelujärjestelmän toiminnasta asiakkaalle aiheutuvat häpeän kokemukset olivat moninaisia. Sen sijaan häpeäleimaa ei juuri koettu tai kysymys oli enemmän itse itsensä leimaamisesta. Häpeän ja nöyryytyksen kokemukset korostuivat tilanteissa, joissa asiakas oli taloudellisesti ahtaalla ja haki viimesijaista tukea toimeentuloonsa. Turvattu taloudellinen tilanne näyttäytyi tästä johtuen häpeältä mahdollisesti suojaavana tekijänä.

Hyvään kohtaamiseen liitettiin avoimuus, asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen sekä arvostus. Lisäksi korostettiin asiakkaan puolella olemista, asiakkaaseen uskomista sekä yksilöllisen tilanteen huomioimista. Asiointissa arvostettiin pitkäaikaista työntekijäkontaktia ja mutkattomuutta. Etna-työn antama sosiaalinen tuki koettiin merkityksellisenä. Tuki oli konkreettista auttamista, emotionaalista tukea ja asianajoa.

---

Asiasanat: häpeä, häpeäleima, kohtaaminen, palvelujärjestelmä

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Bachelor of Social Services

Falkenberg, Anna-Maria & Hänninen, Kati

“I can’t afford to be a princess”

Women facing adversities in life and their experiences of shame and stigma in service systems

Bachelor's thesis 90 pages, appendices 3 pages  
May 2019

---

The aim of this study was, firstly, to gather information on the experiences which had taken place in different service systems and in encounters with professionals and had caused shame and stigma on women facing adversities in life. These adversities had to do with financial difficulties, sickness, family-related problems and facing a significant loss. The service systems included in the study were social and health care services, TE-services and the Social Insurance Institution Kela. Secondly, the aim was to gather information for Etna, a third sector organization specialized in outreach work for women, on its meaning and effects for the customers. The purpose was to provide information for the professionals working in health care and social sector on the situations and procedures which were considered shame inducing and stigmatizing by the customers. A qualitative method was used in this study and the data was collected through interviewing six customers of Etna.

Shame was caused by the experience of not being properly seen or understood in the service systems. Behind this experience there was lack of trust towards the institution or its professionals as well as feelings of being turned down. In addition, the negative experience had to do with institutional and professional power and the feeling of one’s own powerlessness. These experiences were described as demeaning and as feelings of being pushed around. There was a connection between the digital service development and the experience of not being seen or understood. The experiences of shame were numerous, while the experiences of stigma were not. In case of stigma there were mainly examples of self-stigmatization. The experiences of shame and humiliation were at their strongest when a customer had severe financial difficulties and had to apply for income support. Therefore, secure finances were found to be potentially shielding one from shame.

According to the target group members interviewed in this study a customer is best met in an open-minded and respectful manner. It is important to believe in what the customer is saying, to be on the customer’s side and to recognize the customer’s individual situation. Continuity and easiness were appreciated as service traits. The social support from Etna was meaningful to the interviewees. The support was described as concrete help, emotional support and advocacy.

---

Key words: shame, stigma, customer encounter, service system

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	HÄPEÄ .....	7
	2.1 Häpeä tunteena .....	7
	2.2 Häpeä ja syyllisyys.....	10
	2.3 Häpeäleima.....	11
	2.4 Nainen ja häpeä.....	13
3	HÄPEÄN VASTAVOIMAT .....	16
	3.1 Henkinen hyvinvointi ja elämänhallinta .....	16
	3.2 Resilienssi ja sosiaalinen tuki.....	17
4	KOHTAAMINEN PALVELUISSA .....	19
	4.1 Erilaisuuden kohtaaminen ja yhteisen tarinan luominen .....	19
	4.2 Arvostus ja luottamus.....	20
	4.3 Kasvojen säilyttäminen ja negatiivisten tunteiden kohtaaminen ..	22
	4.4 Vallanmuotoja asiakastyössä.....	24
	4.5 Sosiaalinen etäisyys ja ansaitsevuus.....	31
	4.6 Naisena palveluissa .....	33
	4.7 Kolmas sektori ja etsivä työ .....	34
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	36
	5.1 Opinnäytetyön konteksti.....	36
	5.2 Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....	37
	5.3 Tutkimusmenetelmät.....	38
	5.4 Haastattelujen toteutus ja tutkimusaineiston kokoaminen.....	40
	5.5 Eettisyys ja luotettavuus .....	41
6	TALOUDELLISTA AHDINKOA, KOHTAAMATTOMUUTTA JA LUOTTAMUSPULAA.....	44
	6.1 Häpeän ja häpeäleiman merkitykset elämäntarinoissa .....	44
	6.2 Taloudellinen ahdinko .....	46
	6.3 Kohtaamattomuus.....	50
	6.3.1 Torjunnan kokemukset ja luottamuksen puute .....	50
	6.3.2 Vallan käyttö.....	56
	6.3.3 Toimintaympäristöt .....	58
	6.4 Naiseus ja äitiys .....	62
	6.4.1 Naiseuden ihanteet ja avun hakeminen .....	62
	6.4.2 Äitiyden kyseenalaistaminen .....	65
7	HYVÄ KOHTAAMINEN.....	67

7.1 Avoimuus ja arvostus.....	67
7.2 Helppous ja kasvokkuus .....	69
7.3 Etna-työ tukena ja asianajajana.....	71
8 SUOJAAVAT TEKIJÄT JA VOIMAVARAT .....	75
9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	78
LÄHTEET .....	83
LIITTEET .....	88
Liite 1. Haastattelukutsu .....	88
Liite 2. Haastattelurunko.....	89

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan häpeän ja häpeäleiman kokemuksia kohtaamisissa eri palvelujärjestelmissä. Häpeä on yleisinhimillinen tunne ja se viriää usein kohtaamisissa muiden kanssa (Ekman 2017, 59). Voimakkaasti häpeävä ihminen voi kokea uudelleentraumatisoitumista tilanteissa, jotka toisille eivät aiheuta tunnekokemusta lainkaan (Lidman 2011, 41).

Sosiaalialan ammattilaiset kohtaavat ihmisiä hyvin erilaisista lähtökohdista, elinympäristöistä ja kulttuureista. Siksi heidän on hyvä ymmärtää tätä perustunetta, häpeää. Asiakkaat ovat monesti vaikeassa elämäntilanteessa, ja työntekijän on usein tehtävä asiakkaan asioita ja elämää koskevia päätöksiä. Sekä kohtaamisen tavalla että tehdyillä päätöksillä voi olla kauaskantoisia vaikutuksia asiakkaan elämään. Tämän vuoksi ammattilaisen on tärkeää tiedostaa tilanteita ja käytäntöjä, jotka voivat aiheuttaa asiakkaalle häpeän tai häpeäleiman kokemuksia. Samaten ammattilaisen on tärkeä tietää, mitkä tekijät suojaavat häpeältä ja häpeäleimalta, jotta osaa antaa näille suojaaville tekijöille tilaa kohtaamisessa asiakkaan kanssa.

Yhteistyökumppanina opinnäytetyössä on Tampereen A-Killan Etna-työ, jonka asiakkaana on vaikeassa elämäntilanteessa olevia naisia. Opinnäytetyössä tutkitaan häpeän ja häpeäleiman merkityksiä ja kokemuksia näiden naisten kertomassa. Lähemmin tarkastellaan, millaisia tilanteita on palvelujärjestelmissä virinneiden häpeän ja häpeäleiman kokemusten taustalla, ja millaisia merkityksiä häpeä ja häpeäleima saavat. Jotta päästään kiinni häpeään ja sen saamiin merkityksiin, on huomioitava myös aikaisemmat häpeän ja häpeäleiman kokemukset elämäntarinoissa. Lisäksi halutaan selvittää millainen on hyvä ja häpeältä mahdollisesti suojaava kohtaaminen naisten määrittelemänä, ja millainen on Etna-työn merkitys naisille tuen antajana.

## 2 HÄPEÄ

### 2.1 Häpeä tunteena

Boon, Steelen ja Van der Hartin (2011) mukaan tunteet ovat osa ihmistä. Ne ovat kehossa aistimuksina, tuntemuksina, tiettyinä asentoina ja liikkeinä. Ihmisellä on tunteiden kautta taipumus tietynlaiseen toimintaan. Tunteet eivät ole yleisesti tahdonalaisia – tunteita ”tulee ja menee”. Tunteet ovat välittömiä reaktioita sisäisiin ja ulkoisiin tapahtumiin, ja niiden avulla yksilö sovittaa käyttäytymistään ja toimintaansa nykyhetken tapahtumiin. (Boon, Steele & Van der Hart 2011, 168.)

Häpeätutkimuksessa ei ole löydettävissä yhtä yleisesti hyväksyttyä määritelmää häpeästä (Malinen 2010, 30.) Kirjallisuudessa häpeästä ja häpeän tunteen kokemuksesta löytyy muun muassa seuraavia samankaltaisia piirteitä sisältäviä kuvauksia: Hävetessään ihmiset tarkastelevat itseään toisten ihmisten näkökulmasta. Ihminen reagoi epäonnistumisen ja riittämättömyyden havaintoon sekä ajattelee muiden ihmisten ajattelevan, että hän on huono, kyvytön ja tyhmä. Äärimmäisestä kokonaisvaltaisesta häpeän tunteesta voi tulla osa identiteetin ydintä, joka kurjistaa henkilön lähes kaikkia elämänalueita. (Boon ym. 2011, 236.) Boonin tavoin myös Ekman (2017, 59) nostaa esille ulkopuolelta tulevan torjunnan ja negatiivisten asenteiden merkityksen kirjoittaessaan häpeän syntyvän, kun yksilön vastavuoroisuuden yrityksiin toinen vastaa välinpitämättömyydellä.

Lidmanin (2011) mukaan voimakas häpeän tunne saa ihmisen varjelemaan häpeäänsä muilta esittämällä jotain muuta kuin todelliset tunteensa. Sosiaaliset tilanteet voivat ahdistaa ja hänestä voi tuntua, että muut tarkkailevat häntä. (Lidman 2011, 41.) Boon ym. (2011, 236) tuovat esille, ettei häpeää tunteva ihminen halua olla avoin muita kohtaan tai huomion keskipisteenä, koska tämä saattaa hänen haavoittuvaan asemaan. Samaan mekanismiin viitaten Lidman (2011, 41) jatkaa, että tilanteet, jotka eivät välttämättä tunnu sen kummemmilta toiselle, voivat voimakkaasta häpeästä kärsivälle olla todella vaikeita, ja hän tuntee itsensä haavoittuvaksi ja paljastetuksi. Häpeällä on myös fyysisiä tunnusmerkkejä. Henkilön ulkoisessa olemuksessa häpeä näkyy pään kumarana asentona, alaspäin ja pois päin luotuna katseena, hengityksen muuttumisena, punastumisena sekä

hämmennyksenä, joka voi ilmetä esimerkiksi musertumisena, jähmettymisenä tai kyvyttömyytenä puhua. (Boon ym. 2011, 235).

Vaikka häpeän käsitteessä esiintyy variaatioita, on häpeän tunteen jaottelu sisäiseen ja ulkoiseen häpeään tutkijoiden keskuudessa laajasti tunnustettu (Malinen 2010, 30). Esimerkiksi naiseudesta ja häpeästä kirjoittava psykoanalyttikko Reenkola (2014) kuvaa sisäisen ja ulkoisen häpeän eroja ja syntymekanismeja seuraavasti: Sisäinen häpeä viriää, kun yksilö ei saavuta tälle asetettuja ihanteita. Ulkoinen häpeä puolestaan syntyy reaktiona julkisesta häpäisystä tai nöyryytyksestä. Ulkoinen häpeä syntyy siis reaktiona muiden tekoon – häpäisyyn – mutta se voi myös tuoda esiin häpäistyssä yksilössä piilevän sisäisen häpeän tunteen. Sisäinen häpeä suojaa ulkoiselta häpeältä lisäten ahdistusta mahdollisesta nöyryytetyksi tai häpäistyksi tulemisen vaarasta. (Reenkola 2014, 12-13.) Lidman (2011, 40-41) nimittää edellä kuvattua psyykkiseksi suojamekanismiksi, jossa häpeän avulla estetään torjutuksi tulemista.

Sisäinen ja ulkoinen häpeä nousevat esille myös merkittävän suomalaisen häpeätutkijan Ben Malisen (2010) väitöskirjassa suomalaisten häpeäalttiudesta ja häpeän syntyperistä. Malinen erottaa tutkimuksessaan kymmenen eri häpeän tunteen syntyyn, ilmenemiseen ja intensiteettiin vaikuttavaa tekijää, joita ovat häpeän yksilöllinen tunnekokemus, kiintymyssuhteen laatu, itsetunto, tuomitsevuus itseä ja/tai muita kohtaan, häpeädefenssit, kodin ilmapiiri, vanhempien vastaanottavaisuus, vanhempien hyväksyntä ja rakkaus sekä kokemus läheisten merkittävien ihmisten suhtautumisesta itseän. Näiden tekijöiden perusteella Malinen jakaa tutkimuksessaan häpeälle alttiit tai häpeälle sensitiiviset henkilöt kolmeen eri ryhmään. Ryhmissä hän erottelee häpeän kanssa painijat (wrestlers), selviytyjät (survivors) ja puolustautujat (defenders). Lisäksi hän kuvaa neljännen ryhmän, terveen häpeän hallitsijat (rulers of healthy shame), jonka edustajia ei kyseisen väitöskirjan tutkimukseen osallistunut. Malinen pohjaa neljännen ryhmän ideoihin vanhemmuudesta, kodista ja kouluympäristöstä, joita tutkimukseen osallistuneet toivat esille. Lisäksi ryhmän kuvauksessa on otettu huomioon kirjallisuudessa ja tutkimuksessa esitetty optimaali vanhemmuus ja kasvatusympäristö, jotka suojaavat häpeäalttiudelta. (Malinen 2010, 194-197).



Boon ja kumppanit (2011) tuovat traumaperäistä dissosiaatiohäiriötä käsittelevässä kirjassaan esille, että käsittelemätön häpeän tunne voi estää dissosiaation purkamisen. Syvästi häpeävä ihminen ei koe ansaitsevansa rakkautta tai edes olemassaoloa. Tämänkaltaiset tunteet saavat ihmisen arvostelemaan omaa kehoa ja lamaantumaan, ja niillä on vaikutusta omanarvontuntoon ja kanssakäymiseen ihmissuhteissa. Myös toiset ihmiset sekä uskonnolliset ja kulttuuriset uskomukset voivat aiheuttaa tai vahvistaa häpeän kokemusta (Boon ym. 2011, 235-236.)

Malisen (2012, 115) mukaan ihminen tarvitsee keinoja torjua häpeää, jotta pystyy hallitsemaan häpeän synnyttämän kivun. Boonin ja kumppaneiden (2011, 237) mukaan mitä paremmin ihminen oppii tunnistamaan automaattisia reaktioitaan ja puuttumaan niihin, sitä paremmin hän pystyy häpeäänsä käsittelemään. Nathanson (1992) käsittelee erilaisia häpeän reagoititapoja häpeän kompassin avulla. Ihminen voi hyökätä itseään vastaan vihaamalla, inhoamalla tai halveksimalla itsessään olemassa olevia ominaisuuksia tai tehtyjä tekoja. Arvottomuuden tunne korostuu ja samalla vahvistaa häpeän kokemusta. Vihainen ihminen voi hyökätä myös toista ihmistä kohtaan joko sanallisesti tai fyysisesti. Tällöin hän voi syyttää muita ongelmistaan ja yrittää kokea paremmuutta toista ihmistä kohtaan. Hän ei tiedosta omaa häpeäänsä, jota hän tällä tavalla yrittää suunnata itsestään pois päin ja heijastaa sen toiseen. (Nathanson 1992, Boonin ym. 2011, 235-237 mukaan.)

Yksi keino välttää häpeää on yksinkertaisesti välttää sosiaalisia tilanteita ja uusia asioita, jotka voisivat aiheuttaa häpeää. Ihmisen päässä voi pyöriä kielteisiä kuvitelmia siitä, mitä muut kyseessä olevasta ihmisestä ajattelevat. Tässäkään tilanteessa ihminen ei välttämättä tunnista käyttäytymisensä johtuvan häpeästä. Neljäs häpeän kompassissa ilmaistu tapa on sisäisen kokemuksen välttäminen. Silloin henkilö pyrkii välttämään tietoisuutta sisäisistä kokemuksistaan, jotka voisivat laukaista häpeän tunteen. Hän voi esimerkiksi vaihtaa puheenaihetta tai naureskella ja tämänkaltaiset välttämiskeinot ovat käytössä todennäköisimmin tiedostamatta. Tarkoituksena on nimenomaan tuntea mahdollisimman vähän häpeää tai ei ollenkaan. (Nathanson 1992, Boonin ym. 2011, 235-237 mukaan.)

## 2.2 Häpeä ja syyllisyys

Häpeää on vaikea tunnistaa, koska harva haluaa puhua siitä ääneen muille ihmisille (Lidman 2011, 40-41). Edelleen tunnistamista vaikeuttaa se, että sitä kokevat sanoittavat tunnettaan useasti muilla sanoilla, ja häpeä voi tuntua ja näyttäytyä esimerkiksi riittämättömyytenä, heikkona itsetuntona, depressiivisyytenä, ahdistuksena tai somaattisina oireina (Malinen 2010, 194). Lisäksi häpeä on tunteena läheistä sukua syyllisyydelle, mistä johtuen nämä kaksi usein sekoitetaan keskenään. Erona on kuitenkin, että häpeä kuvataan syyllisyyttä kokonaisvaltaisempana ja minuuteen vahvemmin vaikuttavana tunteena. Boon ja kumppanit (2011) kuvaavat esimerkiksi epäonnistumisen, kyvyttömyyden ja tappiomielialan olevan häpeän tunnetta. Syyllisyyttä asiantuntijat sen sijaan kuvaavat häpeänä, joka kohdistuu omaan toimintaan – ei koko minuuteen. (Boon ym. 2011, 236.) Hughes (2011) jakaa ajatuksen häpeän kokonaisvaltaisuudesta. Hän kirjoittaa, ettei häpeää tunteva ihminen usko voivansa vaikuttaa ydinminäänsä, eikä täten muuttaa sitä. Tämä voi näkyä käyttäytymisen tasolla tekojen kieltämisenä, vähätelynä ja selittelynä tai henkilö voi yksinkertaisesti pitää tekemiään tekoja jonkun toisen syynä. Häpeää kokeva miettii, miten hän voisi säästyä tekojensa seurauksilta mahdollisimman vähällä. Syyllisyyttä kokeva taasen yrittää korjata tilannetta ja miettii, miten hänen tekonsa vaikuttavat toiseen ihmiseen. (Hughes 2011, 153.)

Psykologi Daniel A. Hughes (2011, 153) korostaa myös syyllisyyden liittyvän käyttäytymiseen, mutta tuo samalla esille, että lapsen kehityksessä häpeä koeaan ennen syyllisyyttä. Syyllisyyteen liittyy usein rangaistuksen tai torumisen pelko, kun taas häpeässä on kysymys siitä, millainen olet. Sekä syyllisyys että häpeä ovat yleisiä trauman kokeneilla. (Boon ym. 2011, 235.) Lidman (2011) tuo esille, että maut, äänet, tuoksut, paikat, sanat ja tilanteet voivat herättää häpeään liittyviä muistoja. Malisen (2010) tavoin Lidman (2011) liittää häpeän kasvatukseen ja merkittäviin kasvuympäristöihin. Häpeän tai häpäistyksi tulemisen kokemukset voivat olla niin syvällä ihmisessä, että lapsuuteen liittyvät muistot näistä voivat nousta esiin vielä vuosikymmenienkin päästä. (Lidman 2011, 41-42; Malinen 2010, 151.)

Häpeä ja syyllisyys ovat myös hyödyllisiä tunteita, koska ne auttavat sopeutumaan sosiaalisten ja kulttuuristen viiteryhmiin, tukevat omantunnon ja moraalien kehittymistä ja vaikuttavat käyttäytymiseen ja identiteettiin. (Boon ym. 2011, 236.) Terapeutti, luennoitsija ja kirjailija Tommy Hellsten (1999) kirjoittaa kirjassaan *Virtahepo olohuoneessa* häpeää tarvittavan oman itsen ja oman merkityksen löytämisessä. Hän tuo esille, että häpeä on myös suoja yksilöä tämän yrittäessä löytää elämisen ja olemisen rajoja (Hellsten 1999, 62). Häpeää pidetään voimakkaana kasvatuksen ja sosiaalistamisen välineenä, ja osa katsoo sen olevan tärkeää psyykkiselle kasvulle. Syyllisyyden kokemuksen sijaan häpeä kertoo, ettei kelpaa toiselle, ja se menee syvälle tunteisiin ja persoonaan. (Ekman 2017, 58.)

### 2.3 Häpeäleima

Häpeäleimaa eli stigmaa on määritelty monin eri tavoin. Sosiologi Erwin Goffmanin ryhmittelyssä häpeäleima saattoi tulla ruumiin tai yksilöllisen luonteen eroavaisuuksista ja ominaisuuksista tai heimoon liittyvistä asioista, esim. rodusta tai kansallisuudesta. Toisaalta häpeäleima on ollut sosiaalisen legitimaation väline, jolloin sitä on käytetty ryhmästä erottamisessa, jos henkilö ei muiden mielestä ole ansainnut kuulua ryhmään. Häpeäleima voi siis olla julkista, ihmisten välistä tai henkilön itse itsensä kohdistamaa. (Goffman 1963, Korkeilan, Joutsenniemen, Sailaksen & Oksasen 2011, 9 mukaan).

Stigmalla eli häpeäleimalla tarkoitetaan ei-toivottua sosiaalista leimautumista, josta seuraa ihmiselle kärsimystä, häpeää ja itsearvostuksen vähenemistä. (Mielenterveystalo). Sosiaaliin ryhmiin kuuluminen on välttämätöntä ja se luo voimakasta identiteetin kokemusta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta (Korkeila ym. 2011, 25). Järvikoski ja Härkäpää (2011) tuovat esille erilaisia vaaroja, joita muodostuu, jos asiakasta kohdellaan jonkin sosiaalisen ryhmän edustajana eikä yksilönä. Tällöin työntekijä saattaa ainoastaan huomioida asiakkaan kohdalla hänen ongelmansa, passiivisuutensa, epäitsenäisyyden tai avun tarpeen. Tällöin asiantuntija voi verrata asiakkaan ja tavallisen kansalaisen välisiä eroja ja sa-

malla synnyttää yleistettäviä leimoja. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 184). Kokkonen, Närhen ja Matthiesin tutkimuksessa (2013, 43) palvelun leimaavuus ja yksilöllinen syyllisyyskategorisointi liitettiin huonoihin vaikutusmahdollisuuksiin suhteessa palvelujärjestelmään.

Syrjintä, mustavalkoinen ajattelu ja ennakkoluulot ovat tyypillisiä asioita, joita liitetään häpeäleimaan. (Korkeila ym. 2011, 20). Thornicroft ja kumppanit (2007) toteavat, että kulttuurisia tekijöitä, ihmisoikeuksia ja sosiaalisia rakenteita ei ole painotettu stigmaa koskevissa teorioissa. Lisäksi stigmaa vähentävien interventioiden vaikutuksista tiedetään vähän. (Thornicroft, Rose, Kassam & Sartorius 2007.) Korkeila ja kumppanit (2011) puhuvat terveystalouksissa ilmenevästä tiedostamattomasta ja ehkä tiedostetustakin syrjinnästä. Häpeäleiman vuoksi hoitoon ei hakeuduta ja esimerkiksi mielenterveyshäiriöt saattavat jäädä diagnosoimatta. Häpeäleiman vuoksi ihminen voi salailia tilannettaan ja eristäytyä. Sairautta saatetaan pitää omana syynä, jolloin saatetaan evätä myötätunto, läheistuki ja avun saaminen. Oman itsen aliarviointi ja itsetunnon heikkeneminen voi liittyä sairauden oireisiin, jolloin häpeäleimaa ja oireita voi olla vaikeaa erottaa toisistaan. Stigma-assosiaatiosta puhuttaessa on kyse siitä, että aliarvostus kohdistuu potilaan ohella lähiomaisiin. (Korkeila ym. 2011, 23-24 & 33-34.)

Korkeilan ym. (2011, 27) mukaan häpeäleima on seurausta yhteiskunnallisesta epäoikeudenmukaisuudesta. Juhila (2018, 40) kirjoittaa stigman ilmiönä olevan yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen, ja siten leimaantuminen ja leimaavuus ovat aikaan ja kulttuuriin sidottuja. Toisaalta esimerkiksi syrjäytyneiksi leimatut eivät välttämättä itse tunne olevansa syrjäytyneitä (Raivio & Karjalainen 2013, 15).

Arvot ovat perusta yksilön valinnoille, päätöksille ja toiminnalle. Ne ovat ajattelutavoissa ja yhteiskunnassa vallitsevia käsityksiä toivottavista ja keskeisistä päämääristä ihmisten toiminnassa ja yhteiskunnassa. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 26.) Vallalla oleva uusliberalistinen ajattelu tuottaa häpeää ja häpeäleimaa. Uusliberalismissa hyvinvointivaltio nähdään tuottamattomana sijoituksena ja ihmiset, jotka tarvitsevat erilaisia hyvinvointivaltion tukia, leimataan ongelmakansalaisiksi ja häviäjiksi. Olennaista on, onko tuki ansaittu omalla työllä vakuutuksiin vai ei-

ansaittuun tarveharkintaiseen ”sosiaaliapuun” perustuen. Jälkimmäiset tuet kohdistuvat yhteiskunnan valtavirrasta ulos ajautuneille ihmisille – niille ”toisille”. (Julkinen 2001, Juhilan 2006, 70 mukaan.) Syrjäytymis- ja liittämispuheen keskeinen sisältö koskee näitä ongelmana näyttäytyviä ”toisia”. Ratkaisuna esitetään kyseisiin yksilöihin kohdistettuja toimenpiteitä, joiden tavoitteena on yksilöiden aktivoiminen sosiaaliavustusten varassa elämisestä itsenäiseen pärjäämiseen. (Juhila 2006, 71.)

## **2.4 Nainen ja häpeä**

Reenkola korostaa häpeän syynä ongelmia lapsen psyykkisen erillisyyden lujittumisessa – siirtymisessä symbioottisesta rakkaudesta erilliseen rakkauteen. Keskeistä häpeässä ovat ruumiilliset erityisominaisuudet ja niille annetut merkitykset. Ruumiillisesta erilaisuudesta ja erityisyydestä johtuen häpeä on erilaista naisilla ja miehillä. (Reenkola 2014, 17-18.)

Häpeän tunne on Reenkolan (2014) mukaan seurausta ihanteiden ja todellisuuden ristiriidasta. Ihanteet ovat erilaisia naisille ja miehille. Reenkola kuvaa naisen ja naiseuden ihanteita biseksuaalisiksi viitaten tällä siihen, että ihanteissa korostuvat sekä perinteisesti maskuliiniset että feminiiniset piirteet. Maskuliinisia ihanteita ovat esimerkiksi opinnoissa ja työssä menestyminen ja feminiinisiä ihanteita omistautuva äitiys, seksuaalinen viehätysvoima ja rakastettavuus. Siinä missä naiseuden ihanteissa on perinteisesti painottunut rakkaista huolehtiminen ja itsensä uhraaminen heikkojen ja avuttomien turvaamiseksi, on nykyisen länsimaisen kulttuurin ihannenainen enemmänkin muista riippumaton, autonominen ja taloudellisesti itsenäinen toimija. Häpeä viriää, kun nainen epäonnistuu näiden ihanteiden saavuttamisessa. (Reenkola 2014, 73-74, 112.)

Historioitsija Satu Lidman (2011) kuvaa kirjassaan Häpeä seksuaalisuuteen ja sukupuolisuuteen liittyviä häpeän kokemuksia, jotka nousevat kulttuurin sanelemista käsityksistä ja arvoista. Häpeää voi syntyä sukupuoli- tai seksuaali-identiteetin poikkeavuudesta verrattuna ympäristössä vallitseviin käsityksiin. Yhtä lailla niin vapaa seksuaalisuus ja poikkeavat mieltymykset kuin haluttomuus, impo-

tenssi tai muut seksielämän häiriöt voivat tuottaa häpeää. Myös esimerkiksi raiskauksen uhriksi joutuminen tai ei-toivottu raskaus voivat aiheuttaa naiselle häpeää tai leimata tämän. (Lidman 2011, 110-111.)

Lidmanin tavoin myös Reenkola (2014) nostaa ruumiillisuuden ja seksuaalisuuden keskeiseksi häpeän tulkinnassa. Naisella häpeää aiheuttavat seksuaalisuus ja ruumiin monet muutokset murrosiässä, raskaudessa ja vaihdevuosien aikana. Äitiyteen liittyvät riittämättömyyden tunteet, jotka voivat liittyä abortteihin, keskenmenoihin, lapsettomuuteen ja ongelmiin synnytyksessä ja imetyksessä, aiheuttavat monelle naiselle kohtuutonta häpeää. Myös viha ja epäonnistuminen vihan hillinnässä katsotaan naiselle häpeälliseksi. Naiselle asetettuun ja median ylläpitämään viehättävyyden ihanteeseen liittyen moni nainen kärsii myös negatiivisen ruumiinkuvan, koetun rumuuden, aiheuttamasta häpeästä. (Reenkola 2014, 75-104.)

Granfelt (2004) puhuu marginalisaatiota käsittelevässä artikkelissaan naispuolisten vankien ja narkomaanien moninkertaisesta leimaantumisesta. Halveksunta ja leimaaminen eivät tule ainoastaan valtakulttuurin ja median taholta, vaan huumeita käyttävä nainen leimataan myös omissa yhteisöissään. Stereotyyppoisissa huumeita käyttävät naiset nähdään päihteitä käyttäviin miehiin verrattuna likaisempina, heikompuonteisina ja kyvyttömämpiä. Myös naisten seksuaalisuus leimataan likaiseksi. (Granfelt 2004, 197, 208-209.) Päihteitä käyttävä, rikollinen tai asunnoton nainen rikkoo paitsi Reenkolan esiin nostamaa feminiinisyyden ihannetta, myös kunniallisen kansalaisuuden ihannetta vastaan. Tämä kuvastaa prosessia, jota Granfelt nimittää naisten moninkertaiseksi leimaantumiseksi.

Asunnottomuus ja päihdeongelmat johtavat naisilla usein epäterveisiin, alistaviin ja väkivallalle altistaviin riippuvuussuhteisiin, kun turvaa ja ratkaisua asunnottomuuteen haetaan miesystävältä tai -ystäviltä, joiden oma tilanne on yhtä heikko. Monella katuasunnottomuuteen ajaantuneella naisella väkivallan, hyväksikäytön ja traumatisoitumisen kierre on alkanut jo lapsuudessa. (Granfelt 2004, 200.) Häpeää ja syyllisyyttä aiheuttavat naisten asunnottomuuden taustalta löytyvät kokemukset epäonnistuneesta äitiydestä, väkivaltaisista miessuhteista ja seksuaalisesta hyväksikäytöstä (Munk, Koch-Nielsen & Raun 2001, Granfeltin 2004, 203

mukaan). Catharina Thörn (2001) on tutkinut Ruotsissa elävien naisten kodittomuutta ja siihen liittyvää stigmaa. Tutkimuksessa selvisi, että nuoret asunnottomat naiset häpeävät syvästi sitä, että heidät identifioidaan asunnottomiksi. He kokivat asunnottoman naisen identiteetin alentavana ja yhdistivät naisten kodittomuuden likaisuuteen, prostituutioon ja uhriasemaan. Tulla nähdyksi nukku-  
massa yleisissä tiloissa aiheutti syvää häpeää. Toisen ihmisen katseen koettiin siinä tilassa heijastavan inhoa, vastenmielisyyttä ja/tai sääliä. Toisaalta katseen pois kääntäminen aiheutti tunteen näkymättömyydestä – torjutuksi tulemisesta. Parannuskeinona häpeään Thörn esittää luottamuksen. Kodittomien naisten kertomuksissa luottamus tulee esille toiveena tulla nähdyksi aikuisena, joka on kykenevä huolehtimaan omasta elämästään ja asumisestaan. (Thörn 2001, Granfelt 2004, 204-205 mukaan.)

### 3 HÄPEÄN VASTAVOIMAT

#### 3.1 Henkinen hyvinvointi ja elämäntilanne

Poijulan (2018) mukaan henkinen hyvinvointi pitää sisällään kokonaisvaltaisen myönteisen kokemuksen elämästä ja työstä. Poijula kirjoittaa psykologisesta hyvinvointimallista jakaen sen kuuteen ulottuvuuteen: itsensä hyväksymiseen, hyviin ihmissuhteisiin, itsenäisyyteen, ympäristön hallintaan, tunteeseen elämän tarkoituksellisuudesta ja henkiseen kasvuun. (Poijula 2018, 60.)

Hughes (2011) korostaa kiintymyssuhteen ja tunnepitoisen vuorovaikutuksen merkitystä terveen psyykkisen kehityksen pohjana. Hughesin mukaan lapsen kokiessa vanhempansa osoittaman empatian, hän tuntee turvallisuuden tunnetta ja se auttaa lasta myös suhtautumaan empaattisesti omaan itseensä vaikeassa tilanteessa. Vanhemman osoittama empatia auttaa lasta suhtautumaan itseensä hyväksyvämmiin ja vähemmän itsekritiikillisiin ja hän pystyy löytämään joustavammin keinoja eikä turhaudu niin helposti. (Hughes 2011, 115.) Kiintymyssuhteen laadulla on yhteys häpeäalttiuteen. Malinen (2010) esittää väitöskirjassaan epävarman kiintymyssuhteen liittyvän häpeäalttiuteen. Hän kuitenkin lisää, että varhaisen kiintymyssuhteen ongelmista huolimatta häpeälle altis yksilö voi myöhemmin korjaavien kokemusten ja merkityksellisten suhteiden kautta muuttaa kiintymyssuhteensa laatua. (Malinen 2010, 182-183.)

Raivion ja Karjalaisen (2013) mukaan riittävä toimeentulo, yhteisöön kiinnittyminen ja aktiivinen toiminta ovat hyvinvoinnin elementtejä, joiden pohjalta osallisuus ja yhteiskunnallinen toimintakyky ja sosiaalinen kestävyys rakentuvat. Raivio ja Karjalainen puhuvat osallisuudesta syrjäytymisen vastaparina. He pitävät tärkeinä osallisuuden edellytyksinä riittävän toimeentulon ja turvallisuuden takaamisen lisäksi yksilön mahdollisuutta vaikuttaa elämäänsä. Riittävien hyvinvointipalvelujen ja resurssien sekä toimintamahdollisuuksien jakaminen mahdollisimman tasapuolisesti luo edellytyksiä osallisuudelle. Yhteisöllisyys ja kiinnittyminen yhteiskuntaan ovat myös tärkeitä osallisuuden edellytyksiä. (Raivio & Karjalainen 2013, 16.)



Järvikosken ja Härkäpään (2011) mukaan sairaus, työttömyys ja huono-osaisuus heikentävät henkistä hyvinvointia aiheuttaen itsetunnon järkkymistä, alistumista ja tunnetta omasta avuttomuudesta. He kirjoittavat Julian Rotterin (1966,1982) sosiaalista oppimisteoriaa mukaillen, että ihmisen oma usko toimintansa merkitykseen oman elämän parantamisessa lisää hänen alttiuttaan tehdä asioita tavoitteen saavuttamiseksi. Onnistuminen pyrkimyksessä lisää luottamusta omiin mahdollisuuksiin ja samalla motivaatiota jatkaa kohti päämäärää. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 131).

Liisa Keltikangas-Järvinen (2010) korostaa elämönhallinnan alkavan itsensä tuntemisesta. Ihmisen on ymmärrettävä, miksi hän arvostaa tiettyjä asioita ja tiedostettava, mitä hän haluaa, miksi hän on sellainen kuin on. (Keltikangas-Järvinen 2010,15.) Ihminen on ajelehtija ja hänen minänsä on jatkuvasti uhattuna, mikäli ihminen ei tunne itseään ja juuriaan. Tällöin hän on helposti ulkopuolisten johdattavissa ja kokee avuttomuutta omaa elämää koskevien päätösten tekemisessä. (Keltikangas-Järvinen 2010, 16).

Järvikoski ja Härkäpää (2011) kirjoittavat pystyvyydestä määritellen sen uskona omaan tekemiseen. Kun toiminnalla pyritään vaikuttamaan myönteisesti tilanteeseen, puhutaan tulosodotuksista. Pystyvyyssodotukset kertovat ihmisen omasta uskosta siihen, mihin hän halutessaan pystyy tavoitteiden saavuttamiseksi. Yksilön pystyvyyssodotuksiin vaikuttavat lapsuusvuosien kokemukset. Pystyvyyssodotuksilla on kauaskantoisia vaikutuksia yksilön elämässä. Ne vaikuttavat muun muassa ammatinvalintaan ja työelämässä suuntautumiseen. Pystyvyyksäsitkeydet voivat kuitenkin muuttua uusien kokemusten myötä eli ihmisen käsityksiin hallinnasta ja pystyvyydestä voidaan vaikuttaa. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 133-134.)

### **3.2 Resilienssi ja sosiaalinen tuki**

Resilienssiä kuvataan psyykkisenä palautumiskykynä. Resilienssi liittyy häpeään sen ollessa yksi keino selviytyä häpeäkokemuksilta. (Malinen 2010, 179-180.) Poijulan (2018) mukaan yksilön resilienssi tarkoittaa kykyä sopeutua hyvin stressaaviin tapahtumiin ja olosuhteisiin. Se, miten ihminen kestää tilanteessa, kertoo

hänen resilienssivoimavaroistaan. Resilienssi on yksilöllistä. Malisen (2010) mukaan yksilöt eroavat varhaisista vuosista lähtien siinä, millaisia keinoja ja kykyjä heillä on selvitä häpeää aiheuttavilta kokemuksilta. Resilienssi ei kuitenkaan ole pysyvä ominaisuus vaan se myös vaihtelee ajan kuluessa ja eri olosuhteissa. Sitä voi oppia, ja se kehittyy vastoinkäymisten ja elämäkokemusten myötä. (Poijula 2018, 19, 21, 123; Malinen 2010, 178-179.)

Järvikosken ja Härkäpään (2011) mukaan tiiviit sosiaaliset verkostot jo sellaisinaan tuovat ihmiselle hyvinvointia, onnellisuuden tunteen kokemuksia, lisäävät turvallisuuden tunnetta sekä yhteenkuuluvuuden tunnetta (Järvikoski & Härkäpää 2011, 88).

Hyvään terveyteen ja toimintakykyyn vaikuttaa vahvistavasti sosiaalinen tuki, jolla on stressiä lievittävä vaikutus. Sosiaalinen tuki voi olla sellaista, jossa ihminen saa tai vastaanottaa apua ja tukea. Se voi olla myös sosiaalista kuulumista, jolloin keskeistä on ihmissuhteiden laatu ja tyyppi. Lisäksi sosiaalista tukea on myös havaittu tuki eli usko siihen, että apua on tarvittaessa saatavilla. (Poijulan 2018, 61.)

Järvikoski ja Härkäpää puhuvat erilaisista sosiaalisen tuen muodoista. Emotionaalinen tuki liittyy em. rakkauteen, välittämiseen ja arvostamiseen. Sosiaalista tukea on myös konkreettinen avun antaminen. Arvioiva tuki on tukea valintojen ja päätösten tekemisessä tai toimintaan liittyvään palautteen antamista. Tiedollinen tuki puolestaan on tukea tietojen ja ohjeiden hankkimisessa tai saamisessa. Edellä mainittujen kaltainen sosiaalinen tuki voi olla omilta verkostoilta saatua epävirallista tukea tai ammattilaisten ja palvelujärjestelmien antamaa virallista tukea. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 89.)

## 4 KOHTAAMINEN PALVELUISSA

### 4.1 Erilaisuuden kohtaaminen ja yhteisen tarinan luominen

Mönkkönen (2018) korostaa jokaisen hahmottavan maailmaa oman historiansa, kulttuurinsa ja uskomustensa kautta, ja tämä näkyy kohtaamisissa muiden kanssa: samat sanat voivat tarkoittaa eri ihmisille eri asioita. Ihmisten välisissä suhteissa oivalletaan asioita ja saadaan merkityksellisiä kokemuksia. Tätä kautta sosiaaliset suhteet vaikuttavat ajatusmaailman kehittymiseen. (Mönkkönen 2018, 20-21, 111.) Myös työntekijän ja asiakkaan näkökulmat eroavat väistämättä toisistaan erilaisista elämänhistorioista ja henkilökohtaisista arvoista johtuen. Lisäksi näkökulmiin kohtaamistilanteissa vaikuttavat instituution reunaehdot ja näihin liittyvät roolitukset työntekijälle ja asiakkaalle (Juhila 2018, 111).

Vilén ja kumppanit (2008) korostavat empaattisuutta asiakaskohtaamisissa. Empatian osoittaminen lievittää asiakkaan stressiä ja luo asiakkaalle turvallisuutta. Empatiassa ihminen eläytyy toisen tunteisiin, myötäelää toisen tunteita. (Vilén ym. 2008, 83.) Toisaalta myötäeläminen voi joskus olla haastavaa työntekijälle. Esimerkiksi käsittelemättömät asiat työntekijän omassa elämänhistoriassa voivat näkyä vaikeutena kohdata asiakasta ja hänen asiaansa sellaisena kuin se on (Laitinen & Kemppainen 2010, 160). Myös Sinkkonen (2018) nostaa esille auttajan oman kokemushistorian merkityksen: Jotta auttaja voi kuunnella autettavaa, on auttajalla itsellään oltava kokemus kuulluksi tulemisesta. (Sinkkonen 2018, 191.)

Kohtaamisissa asiakkaan kanssa autenttisuus ja vuorovaikutus ovat keskiössä. Mönkkösen mukaan paras vuorovaikutuskeino olla oma itsensä, koska epäaitous aistitaan herkästi. Vuorovaikutuksessa luodaan yhteistä tarinaa, johon kaikilla vuorovaikutukseen osallistujilla on mahdollisuus vaikuttaa (Mönkkönen 2018, 20-21, 111, 118). Myös Juhila (2018) puhuu asiakkaan kanssa yhdessä tapahtuvasta tarinan kertomisesta viitaten tällä menneisyyden uudelleen jäsentämiseen. Juhila painottaa tässä myötäelävän kuuntelun ja asiakkaan kanssa yhdessä tapahtuvan menneisyyden uudelleenjäsentämisen merkitystä. (Juhila 2018, 32, 36-39.)

Menneisyyden uudelleen kertominen tukee elämän jatkumista ja asiakkaan uuden identiteetin rakentumista. Työntekijällä on tässä uudelleenrakennustyössä tärkeä rooli myötäelävänä kuuntelijana ja yhdessä tulkitsijana. Kuuntelu ja asiakkaan nykyistä elämää ja uuden identiteetin rakentumista tukeva menneisyyden ”uudelleen kertominen” on Juhilan mukaan erityisen merkityksellistä, kun asiakkaan elämäntarinassa on säröjä tai särkyneisyyttä. Säröillä viitataan tilanteisiin, joissa elämä on mennyt eri tavalla kuin yleensä ajatellaan. Täten säröihin liittyy toiseuden kokemuksia ja poikkeavuutta ”normaalista”, ja ne altistavat stigmatisoitumiselle, häpeän kokemuksille ja edelleen yhteisöstä eristäytymiseen tai poissulkuun. Säröt voivat olla nivoutuneita lapsuudessa koettuihin asioihin. Ne voivat liittyä perheen taloudelliseen tilanteeseen tai muuhun perheen sisäiseen tapahtumaan. Kysymys voi olla omasta tai lähipiirin päihde- ja mielenterveysongelmista tai väkivallan kokemuksista. Toisaalta säröt voivat liittyä yhteiskunnan tilaan ja historiaan, jolloin eri ajanjaksoilla painottuvat eri asiat. Säröjä voidaan edelleen vahvistaa ja aiheuttaa myös sosiaalityön toimilla. Tätä tapahtuu silloin, kun asiakas kohtaa avun hakemisen yhteydessä huonoa kohtelua tai nöyryytystä. (Juhila 2018, 32, 36-39.)

## **4.2 Arvostus ja luottamus**

Särkelä (2011) on kuvannut hyvän asiakassuhteen elementtejä. Näihin kuuluvat asiakkaan hyväksyminen ongelmineen kaikkineen, luottamus ja yhteinen tavoitteiden asettelu, välittäminen ja jämäkkyys. Jämäkkyyttä tarvitaan asiakkaan tilanteen parantamiseksi sen jälkeen, kun työntekijälle on syntynyt empatian kautta ymmärrys asiakkaan tilanteesta ja tarpeista. (Särkelä 2011, 31-40.) Granfelt (2008) puolestaan nostaa arvostuksen tärkeäksi kohtaamisen elementiksi. Arvokkaassa kohtaamisessa työntekijä ilmaisee arvostusta asiakasta kohtaan läsnäolollaan, asenteillaan sekä tavalla, jolla kuuntelee ja suhtautuu asioihin. (Granfelt 2008, 24.)

Arvostava kohtaaminen sisältää vaateen dialogisuudelle ja yhdessä vaikuttamiselle. Sosiaalipedagogisessa kasvatuksessa tavoitteena on saada ihminen va-

pautumaan ajattelumalleista, joka estävät häntä toimimasta (DalMaso & Kuosmanen 2008, 35). DalMason ja Kuosmasen (2008, 37) mukaan sosiaalipedagogiikan huomioiminen palvelurakenteissa tulisi näkyä dialogisena kohtaamisena, joissa sekä työntekijä että asiakas vapautuvat järjestelmien tuottamasta tiedosta ja tietoisuudesta, joka liittyy paikkoihin, asemiin ja leimoihin. Dialogiseen kohtamiseen kuuluu Mönkkösen (2018) mukaan olennaisena vastavuoroisuus, jossa pyritään rakentamaan molemminpuolista ymmärrystä, ja se antaa myös mahdollisuuden muuttaa omaa mielipidettä ja asennetta. Dialogisuudessa peilataan omaa itseä toiseen katseiden, eleiden, äänen sekä kosketuksen avulla. Kyseenalaistaminen, testaus, haastaminen ja puheen uudelleen muotoilu ovat keinoja ymmärryksen lisäämiselle ja uuden oppimiselle. (Mönkkönen 2018, 107-110, 112.)

Laitinen ja Kemppainen (2010) korostavat, ettei pelkkä arvostava kohtaaminen riitä vaan tarvitaan myös luottamuksen syntyä tukevia ja edistäviä yhteiskunnallisia rakenteita. Työntekijän on myös pakon ja kontrollin vuoksi järjestetyissä kohtauksissa kyettävä osoittamaan, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja häneen luotetaan ihmisenä. (Laitinen & Kemppainen 2010, 170-171.) Kun luottamuksen luomisessa epäonnistutaan, estää se palveluihin hakeutumista ja avunsaamista. Tämä kävi ilmi Kirkkohallituksen v. 2009 tehdyssä tutkimuksessa sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä (Kinnunen 2009). Tutkimuksessa tuli esille torjunnasta ja yhteisen ymmärryksen puutteesta johtuvaa luottamuksen puutetta sosiaalipalveluihin. Luottamuspula syntyi esimerkiksi kielteisen toimeentulotukipäätöksen saamisesta. Kielteinen päätös heikensi asiakkaan uskoa avun saamiseen ja koettiin nöyryyttäväksi hakea apua uudelleen sosiaalitoimistosta. Siksi turvauduttiin mieluummin kirkon apuun eikä sosiaalitoimistosta haettu apua pitkään aikaan, vaikka myöntöedellytyksiä olisi ollutkin. Luottamuksen uudelleen rakentaminen instituutiota kohtaan tuntuu olevan vaikeaa. Toisinaan luottamuspula saattoi instituution sijasta kohdistua johonkin tiettyyn virkailijaan. (Kinnunen 2009, 160.)

Tuoreempia mutta saman kaltaisia esimerkkejä palvelukokemuksista tarjoaa Blomgrenin (2016) tutkimus, jossa selvitetään sosiaalityön ja siihen liittyvien palvelujen ja etuuksien tilannetta ennen ja jälkeen perustoimeentulotuen siirtämistä

Kelan järjestettäväksi. Tutkimuksessa huonot kokemukset palveluista liittyivät asioiden epäselvään ilmaisemiseen tai kertomatta jättämiseen sekä liian lyhyisiin puhelinaikoihin. Välinpitämätön tai epäystävällinen kohtelu tai ohjaaminen palveluun, jota asiakas ei kokenut tarvitsevansa olivat myös huonojen kokemusten taustalla. (Blomgren 2016, 53.)

Sen sijaan hyvät kokemukset sosiaalipalveluissa liitettiin Blomgrenin tutkimuksessa matalan kynnyksen asiointiin, jossa asiat tulivat hoidetuksi sekä siihen, että etuudet tulivat ajallaan ja odotetusti. Mutkaton palvelu avun hakemisessa ja saamisessa sekä varmuus avun saamisesta olivat hyvää palvelua. Pitkäaikainen suhde samaan työntekijään kuvattiin vaikeuksien keskellä elävälle ihmiselle kannattelevaksi voimaksi ja eteenpäin auttavaksi asia. Jatkuva työskentelysuhde oli paitsi vaikuttava myös lievitti asiakkaan yksinäisyyden kokemusta ja oli sosiaalisesti merkittävä. (Blomgren 2016, 50.)

Rostila (2001) korostaa itsemääräämisoikeuden kunnioittamista ja sen toteutumista. Tämä onnistuu parhaiten työntekijän ja asiakkaan tehdessä yhteistyötä ja kokiessa kumppanuutta. Työntekijän rooli on mahdollistaa asiakasta huomaamaan vahvuuksiaan sekä auttaa ja tukea häntä omien valintojen tekemisessä. (Rostila 2001, 32-33.) Hyytinen (2007) on luonut lähtökohtaisen luottamuksen käsitteen. Lähtökohtaisella luottamuksella tarkoitetaan sitä, ettei asiakkaan tarvitse ansaita luottamusta, mutta työntekijän on onnistuttava saamaan asiakkaan luottamus, koska sitä ei lähtökohtaisesti ole olemassa. (Hyytinen 2007, 152.)

### **4.3 Kasvojen säilyttäminen ja negatiivisten tunteiden kohtaaminen**

Kasvojen säilyttäminen on tärkeä arvo vuorovaikutuksessa. Kasvojen säilyttämisestä eli niin sanotusta kasvotyöstä on kirjoittanut muun muassa kanadalainen vuorovaikutustutkija ja sosiologi Erving Goffman (1967). Kasvotyössä sekä asiakas että työntekijä toimivat vastavuoroisesti ja hienotunteisesti pyrkien säilyttämään omat ja toinen toistensa kasvot. Asiakkaan kohdalla tämä voi johtaa siihen, että säilyttääkseen kasvonsa ja välttääkseen leimautumisen asiakas jättää asi-

oita kertomatta. Työntekijä puolestaan huomioi asiakkaan tarpeen säilyttää kasvonsa ja pyrkii luomaan ilmapiirin sellaiseksi, että asiakas tuntee sen turvalliseksi. Molemmat toimivat itselleen valitussa roolissa ja tämä voi näkyä esimerkiksi työntekijän tavassa pyrkiä normalisoimaan asiakkaan kertomaa esimerkiksi lohduttaen, ettei asiakas ole ainoa kokemuksensa kanssa. (Goffman 1967, Mönkkönen 2018, 51 mukaan).

Liiallisessa hienotunteisuudessa piilee kuitenkin riski, että tärkeistä asioista vaietaan tai niitä ei uskalleta nostaa esille. Laitinen ja Kempainen (2010) korostavatkin sosiaalityöntekijän osaamista kysyä ja katsoa asioita toisin eri näkökulmat huomioiden ja havaita pieniäkin vivahteita esiin nostettavissa ongelmissa kuten myös siinä, miten niitä tulkitaan tai yritetään ratkaista. Viha, häpeä, avuttomuus ja syyllisyys ovat työntekijälle hankalia tunteita kohdata. (Laitinen & Kempainen 2010, 158.) Myös Mönkkönen (2018) nostaa esille positiivisen suhtautumisen ansan. Saattaa, olla ettei auttaja uskalla puhua vaikeista asioista myöskään siksi, koska ne ovat auttajalle hankalia. (Mönkkönen 2018, 91.)

Erilaiset arvot ja työntekijän ennakkoluulot voivat vaikuttaa negatiivisesti asiakas kohtaamisessa. Näiden lisäksi myös asiakkaan käyttäytyminen voi vaikuttaa sosiaalityöntekijän suhtautumiseen asiakasta kohtaan. Vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi asiakkaan vetäytyvä tai aggressiivinen käytös tai itsensä vähättely. Asiakas saattaa myös rikkoa yhteisiä sopimuksia tai pyrkiä hyväksikäyttämään työntekijää, mikä saattaa työntekijällä johtaa harkintakyvyn menettämiseen tai asiakkaan itseisarvon unohtamiseen. (Rostila 2001, 31) Sen sijaan, että työntekijä vain sietää sopimusrikkomuksia, herättää suora ja joustamaton toiminta asiakkaissa enemmän arvostusta kuin jatkuva rajojen venyttäminen. Alkuun asiakkaat saattavat toki reagoida rajojen asettamiseen voimakkaasti. On kuitenkin tärkeää, ettei työntekijä tuomitse asiakasta hänen tekojensa tai käyttäytymisensä vuoksi. Kohtaamisissa on ymmärrettävä asiakkaan tilanne ja hyväksyttävä se. Kohtaamista ei tapahdu, jos asiakkaan vaikeasta asiasta vaietaan tai se ohitetaan. (Laitinen & Kempainen 2010, 139, 156, 158, 163).

Juhila (2006) puhuu sosiaalityössä tapahtuvasta uhriuttamisesta. Tämä voi näkyä esimerkiksi väkivaltaa kokeneen naisen kohdalla niin, että häntä kohdellaan

avuttomana uhrina ja holhoavan huolenpidon kohteena. Tämä uhkaa ihmisen itsemääräämisoikeutta ja tuottaa riippuvuutta työntekijää kohtaan ja vähentää ihmisen omaa toimijuuden kokemusta. (Juhila 2006,174.)

Laitinen ja Kemppainen korostavat tunteiden, myös negatiivisten tunteiden ilmaisun tärkeyttä kohtaamisissa. Asiakas voi määrittää tunteidensa kautta oman paikan, toimijuuden ja osallisuuden asiakasprosessissa (Laitinen & Kemppainen 2010, 157, 159). Asiakkaan työntekijään kohdentuneet negatiiviset tunteet korostuvat silloin, jos asiakas kokee, ettei tule autetuksi, tuetuksi tai hän ei saanut suojelua ajoissa. Uhriksi joutunut voi kohdistaa vihansa yhteiskuntaa ja hyvinvointipalvelujärjestelmän ammattilaisia kohtaan kärsimyksen aiheuttajan sijaan. (Laitinen 2004, 281; Nyqvist 2001,168, Laitisen & Kemppaisen 2010, 157 mukaan.)

Myös asiakkaan kiintymyssuhteet vaikuttavat kohtaamisen taustalla. Kiintymyssuhteiden merkityksestä hoitosuhteessa on kirjoittanut muun muassa Jari Sinkkonen (2018). Kun ihminen voi luottaa asiantuntijaan, luottamus ja turvallisuuden tunne näkyy myös hoitoon sitoutumisessa ja tätä kautta hoitotuloksissa. Ristiriitaisesti kiintynyt potilas voi käyttäytyä provosoivasti ja suhtautua hoitajiinsa epäluuloisesti. Erilaisten somaattisten ja somatoformisten häiriöiden taustalla voi olla välttelevä kiintymyssuhde. Monesti välttelevästi kiintyneet ihmiset sinnittelevät ja turvautuvat ammattiapuun vasta kun pakko ja tämä voi heikentää sairauden ennustetta. Organisoimattoman kiintymyssuhteen omaava asiakas voi jäädä tarvitsemansa hoidon ja avun ulkopuolelle vaikean käytöksensä vuoksi. Henkilökunta voi pelätä tai puhua asiakkaasta vähättelevästi ja halveksivasti. Asiakkaan käytös voi näkyä ulosryntäämisinä, raivokohtauksina tai tunnepitoisina vastaväitteinä, jotka sisältävät epä johdonmukaisuuksia (Sinkkonen 2018, 188-189.)

#### **4.4 Vallanmuotoja asiakastyössä**



Juhila (2018) kirjoittaa sosiaalitoimistossa asioimiseen liittyvistä kielteisistä mielikuvista. Valtaa rakennetaan muun muassa fyysisillä tiloilla, institutionaalisilla aikaan ja paikkaan liittyvillä tekijöillä sekä työntekijän ja asiakkaan ennalta määritetyillä rooleilla. Suurempi vaikuttava tekijä kielteisten mielikuvien takana vaikuttaisi kuitenkin olevan asiointiin liittyvä leimaaminen, koettu tietämättömyys palvelukäytännöistä ja kokemus vallan käytön kohteeksi joutumisesta. Juhila toteaa myös asiakkaiden paikkojen ja roolien näkyvän suhteessa työntekijöihin alisteisina, koska heidän on toimittava viraston haluamalla tavalla, jotta saavat asiansa hoidetuksi (Juhila 2018, 111-113.)

Launis (2010) kirjoittaa paternalismista, jonka on tarkoitus suojella ihmistä oman toiminnan aiheuttavilta vahingoilta. Nämä ihmisen teot voivat olla tietoisia tai tiedostamattomia. Paternalismia voivat harjoittaa yhteiskunta, ammattikunta tai yksittäinen henkilö. (Launis 2010, 137.) Järvikoski ja Härkäpää (2011) tuovat esille, että ihmisille annetut leimat johtavat paternalistisiin asenteisiin ja toimintatapoihin, jotka kyseenalaistavat ihmisen itsemääräämisoikeutta (Järvikoski & Härkäpää 2011, 185).

Rostila (2001) tuo kuitenkin esiin tilanteita, joissa paternalistinen asenne on perusteltua. Jos kysymyksessä on päätöksentekoon kykenemätön lapsi tai muutoin vähien voimavarojen vuoksi itsenäiseen päätöksentekoon kykenemätön henkilö, ei asioita voi jättää ihmisen yksin hoidettavaksi. Myöskään ei silloin, jos toiminnan seuraukset ovat peruuttamattomia tai niiden vaikutukset kantavat pitkälle (Rostila 2001, 33.)

Häpeäleimaa kantavaa, häiriöstä kärsivää ihmistä voidaan myös pelätä tai pitää kykenemättöminä kantamaan vastuuta päätöksistään, minkä vuoksi muiden pitäisi ratkaista asioita heidän puolestaan. (Korkeila ym. 2011, 23). Järvikoski ja Härkäpää (2011, 28) tuovat esille tutkimuksissa tulleen esille myös sitä, että aina ei kysytä asiakkaan mielipidettä hänen tulevaisuuttaan koskevilla päätöksillä. Vaarana on myös epätasa-arvoinen kohtelu päätöksiä tehtäessä, kun paremmin kuntoutustarvettaan perusteleva voi saada paremmin palvelua. (Järvikoski Härkäpää 2011,28). Tämä liittyy asiantuntijakeskeisyyteen, jossa työntekijän tavoit-

teet ja tulkinnat saavat enemmän merkitystä ja niillä on vaikutusta tehtäviin toimenpiteisiin. (Mönkkönen 2018, 59). Myös DalMaso ja Kuosmanen (2008, 38) tuovat esille sosiaalipedagogiikan haasteita pohtiessaan, että globaalissa yhteiskunnassa ihmisten on alistuttava vastoin heidän omia tarpeitaan usein asioihin ja toimintamalleihin, jotka eivät tue heidän omaa itsemääräämisoikeuttaan eikä heistä itsestään lähtevää hyvään tähtäävää päätöksentekoa. ( DalMaso & Kuosmanen 2008, 38).

Raivio ja Karjalainen (2013) korostavat, että osallisuudesta puhuttaessa on hyvä tunnistaa myös siihen liittyvä vallankäyttö. Valtaa käytetään jo siinä, miten osallisuus määritellään ja määritelmän kautta edelleen luokitellaan ihmisiä joko osalliseksi tai syrjäytyneiksi (Raivio & Karjalainen 2013, 15.) Esimerkiksi Järvikoski ja Härkäpää (2011) toteavat kuntoutuksen painottavan vammaisten ja osatyökykyisten ihmisten oikeutta työhön. Osalle kuntoutuksen asiakkaista oikeus työhön voi merkitä kuitenkin enemmän pakkoa ja ylivoimaista kärsimystä, johon on toimeentulon takia alistuttava. Ongelmia tulee, jos ammatillisen kuntoutuksen työntekijä ei huomaa eroa omissa ja asiakkaan arvoissa ja odottaa asiakkaaltaan työntekijän omien arvojen noudattamista. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 29).

Vallankäytön yhtenä muotona erityisesti viranomaistyössä on portinvartijuus. Portinvartijuus on työntekijän harkintavaltaa ja tarkoittaa päätöksentekoa siitä, kuka on oikeutettu saamaan organisaation järjestämiä palveluita tai etuuksia. Mitä enemmän organisaatiossa on sääntöjä, sitä vähemmän työntekijällä on harkintavaltaa ruohonjuuritason työssään. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 230.) Työntekijän tehtävänä on harkintavaltaa käyttäen muuttaa ylhäältä annetut hyvinvointipoliittiset toiminnot käytäntöön ja päättää resurssien käytöstä. Haasteita asiakkaan osallisuudelle tässä tuottavat suuret asiakasmäärät, mistä johtuen työntekijöillä ei ole asiakkaille riittävästi aikaa. Työntekijä puolestaan joutuu työskentelemään lainsäädäntöä ja organisaation sääntöjä noudattaen samalla vastaten asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. (Lipsky 1980; Taylor & Kelly 2006; Evans 2010; Juhila 2009, Närhen ym. 2014, 228 mukaan.)

Harkintavaltaan voi liittyä alistamista hyvää tarkoittaen. Tämä puolestaan liittyy leimautumiseen. Tässä lähtökohtana on, että tiettyyn ryhmään kuuluvaa pidetään

tietyntyyppisenä avuttomana ihmisenä, joka tarvitsee palvelujärjestelmän tukea. Palvelujärjestelmä päättää asiakkaan puolesta, mikä hänelle on hyväksi ja hoitaa asiaa asiakkaan puolesta. Tämä vahvistaa asiakkaan avuttomuuden ja riippuvuuden tunteita ja asiakkaan elämässä avun tarve korostuu ja palvelujärjestelmässä vallitsevat ennakoasenteet vahvistuvat. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 186.) Rostila (2001, 32-33) korostaa asiakkaan puolesta tekemisen heikentävän ihmisen ongelmanratkaisukykyä.

Juhila (2018, 114) korostaa, että päätarkoitus lainsäädännöllä ja siihen liittyvällä harkintavallalla on kuitenkin auttaa asiakasta ja ajaa hänen asioitaan. Kuitenkin kielteisyyttä tuo kontrollin kohteeksi joutuminen, joka varsin tulee esiin esimerkiksi lastensuojelussa. Laki edellyttää työntekijää puuttumaan ihmisten elämään tietyissä tilanteissa. (Juhila 2018, 113.) Sosiaalihuoltolain 35 § edellyttää viranomaista ohjaamaan henkilön sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioon tai hakemaan sosiaalipalveluja, mikäli huomataan tuen tarvetta. Asiakkaalta on pyydetävä suostumus yhteydenottoa varten. Mikäli asiakas ei kykene huolehtimaan itsestään ja suostumusta ei asiakkaalta saada ja lapsen etu sitä vaatii, voidaan ilmoitus tehdä ilman asiakkaan suostumusta. Myös silloin asiakasta on kuitenkin informoitava asiasta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Juhila (2006) toteaa, ettei itsemääräämisoikeutta loukata, jos ihminen kokee tulevansa ymmärretyksi, kuuluksi ja kunnioitetuksi. Tähän liittyvä molemminpuolinen vuorovaikutus kertoo luottamussuhteesta työntekijän ja asiakkaan välillä eikä kysymys ole yksisuuntaisesta huolenpidosta ja siihen liittyvästä vallankäytöstä. (Juhila 2006, 175.)

## **4.2 Muutos toimintaympäristöissä**

Sosiaali- ja terveystalvueluissa on monia järjestelmän ja toimintakulttuurin asettamia reunaehtoja, jotka vaikuttavat asiakkaan saaman palvelun ja kohtaamisen laatuun ja tapaan sekä asiakkaan ja ammattilaisen välisen vuorovaikutussuhteen syntyyn. Esimerkiksi Juhila (2018) esittää markkinoistumisen ja monituottajamallin näkyvän alituisesti muuttuvina toimintaympäristöinä. Muutos näkyy jo nyt uuden julkisjohtamisen käytännöissä ja tilaaja-tuottajamallin mukanaan tuomissa tuloksellisuuden ja kustannustehokkuuden vaateissa. Käytännön työssä nämä

muutokset ovat johtaneet raportoinnin tärkeyden korostamiseen keinona tuoda esille tehtyä työtä ja sen tuloksia. Samalla taas käytännön asiakastyöhön jäävä aika pienenee. (Juhila 2018, 230-232.)

Juhila kirjoittaa myös moniasiakkuudesta monipaikkaisessa palvelujärjestelmässä. Tällä hän viittaa siihen, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään kuuluu erilaisia organisaatioita, joilla on oma keskinäinen työnjakonsa. Lisäksi näissä organisaatioissa on vielä oma työnjakonsa erilaisten sairaus- tai ongelmaperusteiden mukaan. Yhdellä asiakkaalla voi siis olla monessa eri organisaatiossa asiakkuuksia samaan aikaan. (Juhila 2018, 167-168, 229). Karjalainen (2016) tuo esille sosiaalityön asiakkaan monenlaisen tuen tarpeen, jotka liittyvät tuen tarpeeseen asumiseen liittyvissä asioissa, etuisuuksien hakemisessa ja selvittämisessä, talous- ja velkaongelmissa sekä aktivoinnissa ja kuntoutuksessa. Ongelmia ja avun tarvetta aiheuttavat myös päihde- ja mielenterveysongelmat sekä sosiaalsiin suhteisiin liittyvät asiat, nuorten kohdalla korostuu lisäksi arkirytmiin ja sitoutumiseen liittyvät ongelmat. (Karjalainen 2016, 134.)

Sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmän uudistamisessa on pyritty ja pyritään edelleen entistä vahvempaan integraatioon sosiaali- ja terveystalvveluiden välillä. Tässä yhteydessä on herännyt huoli sosiaali- ja sosiaalityön asemasta, kun suuremman jalansijan muutoksessa näyttävät saavan terveystalvvelu- ja terveystalvvelu- huollon kysymykset. Kehityssuunta on huolestuttava erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien kannalta. Haavoittuvilla ryhmillä tuen tarpeet ovat suuret ja moninaiset, ja näiden kohtaamiseksi tarvitaan sosiaalityön ydinosaamiseen kuuluvaa asiakkaiden kokonaisvaltaista kohtaamista ja ymmärrystä haastavista elämäntilanteista, joihin vaikuttavat samanaikaisesti monet tekijät. (Juhila 2018, 234-238.) Myös perustoimeentulotuen Kela-siirtoa arvioineet THL:n tutkijat Blomgren ja Saikkonen (2018) nostavat esiin huolen haavoittuvista ryhmistä järjestelmämuutoksessa. Heidän mukaansa Kela-siirron taustalla olevat tavoitteet yhdenvertaisuuden lisääntymisestä ja asioinnin yksinkertaistamisesta eivät koske eniten apua tarvitsevia, vaan päinvastoin aiheuttavat ongelmia. (Blomgren & Saikkonen 2018, 6.)

Myös palveluiden teknologisoituminen ja digitalisaatio ovat tuoneet muutoksia toimintaympäristöihin ja palveluissa asiointiin. Tämä on hiljattain näkynyt Kelan ja TE-toimiston toiminnassa, kun asiointi on siirtynyt pääasiallisesti nettiin. Minna Kivipelton (2016) tutkimuksessa perustoimeentulotuen Kela-siirrosta asiakkaat tunsivat huolta sähköisiin palveluihin siirtymisestä. Koettiin, että vaikka sosiaalityö pitäisi heidän puoliaan, silti loppupeleissä he eivät saisi apua esimerkiksi työllistymisen ongelmiin. Haastateltavilla oli tunne, ettei yhteiskunta heitä tarvitse, ja että on kyse tarkoitushakuisesta syrjäyttämisestä. Tämä kokemus oli samansuuntainen kantasuomalaisilla ja maahanmuuttajataustaisilla asiakkailla. (Kivipelto 2016, 140.)

Digitaalisessa menettelytavassa tuen hakemisessa nähtiin myös muita uhkia. Menettelyssä kyky osoittaa tuen tarve kirjallisessa muodossa korostuu. Tämä koettiin epätasa-arvoistavana: Toiset asiakkaat pystyvät parempaan kirjalliseen ilmaisuun kuin toiset. Tässä korostuu niiden asiakkaiden huomioiminen, jotka eivät syystä tai toisesta ohjaudu palvelujen pariin vaikka ovatkin sosiaalityön tarpeessa. (Kivipelto 2016, 162.) Digitaalisuutta ja siitä johtuvaa palvelun kasvotomuutta kritisoitiin myös Kokkosen ja kumppaneiden (2013) tutkimuksessa nuoret miesten osallisuudesta ja palvelukokemuksista (Kokkonen, Närhi & Matthies 2013, 42).

Toisaalta toimeentulotukimuutoksella on ollut myös tasa-arvoa lisääviä vaikutuksia. Kela-siirron etuna nähtiin tuen oikeudenmukaisempi jakautuminen hakeneiden kesken sekä tuen hakemisen esteiden purkaminen. Siirto hyödyttää esimerkiksi niitä hakijoita, jotka häpeästä tai muista syistä johtuen eivät ennen siirtoa rohjenneet hakea heille kuuluvaa etuutta (Kivipelto 2016, 162-163). Kela-siirron toivottiin myös parantavan päätösten ja perustoimeentulotuen maksamisen enustettavuutta.

Asiointiin sosiaali- ja terveystalvuuissa liittyy lähes väistämättä byrokraattisia piirteitä. Metterin (2018) mukaan byrokratiassa inhimillisyyks unohtuu. Sääntöihin perustuvassa, virheettömässä järjestelmässä edellytetään virheetöntä asiointia. Tämä voi merkitä asiakkaan yksilöllisyyden ja yksilöllisen tilanteen huomiotta jät-

tämistä. (Metteri 2018.) Tämä on hyvin linjassa vallalle nousseeseen yksilön vastuun ja vastuullistamisen (responsibilisation) trendiin. Juhilan (2018) mukaan vastuullistaminen on korostunut Suomen hallitusohjelmien ja sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusten taustalla. Vastuullisuuden velvoite liittyy kuluttajakansalaisuuteen, jossa kansalaisen oletetaan osaavan arvioida henkilökohtaisen palveluntarpeensa, tuntevan palvelujärjestelmän ja osaavan tehdä tämän pohjalta järkeviä ratkaisuja. Valinnanvapauden ja vastuun voidaan nähdä lisäävän osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Näistä nauttimaan pääsevät kuitenkin etupäässä hyväosaiset, joilla on osaamista ja voimavaroja palvelujen etsimiseen ja valintojen tekemiseen. (Juhila 2018, 222-224.)

Osaamisen, palvelujärjestelmän hallitsemisen ja vastuullisuuden vaade näkyy myös Kokkosen, Närhen ja Matthiesin (2013) tutkimuksessa osallisuudesta ja nuorten miesten palvelukokemuksista. Perusluonteeltaan byrokraattisten ja kontrolloivien järjestelmien taholta koettiin syyllistämistä passiivisuudesta. Syytökset omien asioiden hoitamatta jättämistä kohtaan ja oman vastuun muistutukset aiheuttivat myös osattomuuden kokemuksia. Toisaalta osallisuuden kokemuksia ei edes odotettu organisaation taholta, vaan koettiin ylhäältä päin sanelun ja kykenemättömyyden vaikuttaa asioiden kulkuun kuuluvan palvelun luonteeseen. (Kokkonen ym. 2013, 42.)

Kokkosen ja kumppaneiden (2013) tutkimuksessa palvelujärjestelmä sai kohde-ryhmältä kritiikkiä joustamattomuudesta ja organisaatiokeskeisyydestä. Tämä näkyi palvelujärjestelmän monimutkaisuuden ja lomakkeiden vaikeaselkoisuuden lisäksi palvelujärjestelmän kommunikaatiossa. Kommunikaatio näyttäytyi yksipuolisena ja yksisuuntaisena vuorovaikutuksena organisaatiosta asiakkaaseen päin. Lisäksi palvelujärjestelmän pirstaleisuus tuotti ongelmia tiedon saamisen kannalta ja koettiin, ettei oikeuksista ja palveluista informoitu riittävästi. (Kokkonen ym. 2013, 42) Omat vaikutusmahdollisuudet nähtiin keinoina suhteessa palvelujärjestelmään ja nuoret olivat turhautuneita em. asioiden lisäksi ammatilliseen kohtaamattomuuteen ja aktivointipolitiikan tuomiin ongelmiin. Tämä voi johtaa osallistumisen ja osallisuuden sijasta osattomuuden kokemuksiin ja syvem-

pään riippuvuuteen palvelujärjestelmästä. Riippuvuuden järjestelmästä puolestaan koettiin heikentävän itsemääräämisoikeutta ja oman elämän hallintaa. (Kokkonen ym. 2013, 43-44.)

Juhila (2018) korostaa kohtaamisessa kuulluksi ja kunnioittavasti kohdatuksi tulemistä. Myös kasvokkain kohtaamisiin fyysisiä virastotiloja kehittämällä voidaan saada luotua tasa-arvoisemmat lähtökohdat kohtaamiselle. Erilaiset kohtaamistiloja syntyy sosiaali- ja terveydenhuollon integroitumisen myötä sekä matalan kynnyksen palvelujen lisääntyminen erilaisiin julkisiin tiloihin osalta hälvittää ennakolluuloja sosiaalitoimistoihin liittyen. (Juhila 2018, 114-115.)

Asiointiympäristöjen ja työn luonteen muutokset ovat näkyneet raportoinnin tärkeyden korostamisessa, jolla tuodaan esille tehtyä työtä ja sen tuloksia. Tämä taas vaikuttaa pienentävästi aikaan, joka on käytettävissä asiakastyöhön. (Juhila 2018, 230-232.) Myös Meltti ja Kara (2009, 24) toteavat sosiaalityöhön vaikuttavan työn hallinnan tunteeseen ja aikaan liittyvät tekijät. Työntekijä tunsi syyllisyyttä, stressiä ja uupumusta siitä, kun ei voinut tehdä työtään niin hyvin kuin hän olisi halunnut tai jos työntekijä ei voinut tarjota sellaista apua, mitä asiakas olisi tarvinnut. (Coffrey ym. 2004; Dane & Chachkes 2001, Meltin ja Karan 2009, 24 mukaan.)

#### **4.5 Sosiaalinen etäisyys ja ansaitsevuus**

Saaren (2015) mukaan hyvinvointi- ja terveyserot selittyvät rakenteiden, kulttuurisen jäsenyyden ja sosiaalisen vertailun kautta. Nämä ovat pohja eri sosiaalisille luokille, arjen rakenteille ja statuseroille. Näistä viimeksi mainitulla, statuksella, on sosiologiassa pitkä historia, mutta sen merkityksestä hyvinvointi- ja terveyserojen selittäjänä on kiinnostuttu viimeisten kahdenkymmenen vuoden aikana. Hierarkkisen sosiaalisen vertailun on todettu vaikuttavan heikentävästi matalan statuksen omaavien terveyteen, hyvinvointiin ja elämänlaatuun. Yhteiskunnan eriarvoisuus ”ujuttautuu ihmisen ihon alle” ja vaikuttaa itsetuntoon ja aiheuttaa sosiaalista epävarmuutta. Statusvertailuun liittyy arviointiahdistusta ja häpeää hierarkian pohjalla olevilla. (Saari 2015, 93-94.)

Erot elintasossa, elämäntavoissa ja elämänlaadussa luovat perusteet sosiaalisten etäisyyksien synnylle, jotka edelleen kasvattavat kuilua parempi- ja heikompiosasten välillä. Sosiaalinen etäisyys johtaa väestön jakoa vahvistaviin solidaarisuusvajeisiin ja empatiakuiluihin. Solidaarisuusvaje on Saaren (2015) mukaan haluttomuutta osallistua heikompiosaisia hyödyttäviin tulonsiirtoihin ja palveluiden rahoittamiseen. Sen sijaan hyvinvoiva enemmistö tukee niitä palveluita, joista hyötyvät, ja joita käyttävät itse. Solidaarisuusvaje johtaa näin ollen heikompiosasten ulossulkemiseen institutionaalisesti. Empatiakuiluissa ulossulku sen sijaan tapahtuu rajaamalla tietyt ryhmät myötätunnon ulkopuolelle ja näin sulkeamalla heidät ulos mielestä. (Saari 2015, 94-97.)

Solidaarisuusvaje ja empatiakuilu perustuvat pohjimmiltaan käsitykseen ansaitsevista (deserving) ja ansaitsemattomista (undeserving) yhteiskunnan jäsenistä. Aihetta tutkinut van Oorschot (2006) toteaa ansaitsevaisuuskäsitysten olevan vahvasti juurtuneita eurooppalaisiin hyvinvointivaltioihin. Van Oorschotin (2006) mukaan solidaarisuus näyttäytyy vahvimpana ikäihmisiä kohtaan. Seuraavaksi ansaitsevimmiksi yhteiskunnan tukeen nähdään sairaat ja vammaiset ja vasta tämän jälkeen tulevat työttömät. Kaikkein vähiten ansaitseviksi nähdään maahanmuuttajat. Tämän ansaitsevaisuusjärjestyksen paikkaansa pitävyyden ja universaaliuden puolesta puhuu sen ilmeneminen samana aikaisemmissä tutkimuksissa. Järjestys ei ole riippuvainen myöskään valtion hyvinvointimallista. (Van Oorschot 2006, 25, 31).

Kaikkiaan Oorschot päätyy erottelemaan viisi pääkriteeriä, jotka vaikuttavat ansaitsevuuskäsitykseen. Nämä ovat kontrolli omaan tilanteeseen, avun tarpeen suuruus, sosiaalinen etäisyys, avunsaajan asenne ja vastavuoroisuus. Toisin sanoen yhteiskunnan tukea ansaitseva ei ole itse syypää avuntarpeeseensa; hän kuuluu yhteiskunnan eniten apua tarvitseviin; hän ei ominaisuuksiltaan ja identiteetiltään eroa liiaksi valtaväestöstä; hän on nöyrä ja kiitollinen saamastaan avusta ja hän on aiemmin ollut tuottava veronmaksaja tai hänen oletetaan olevan sitä tulevaisuudessa. (Van Oorschot 2006, 26.)



Se, kuka tai ketkä täyttävät ylläolevat kriteerit, riippuu pitkälti mielikuvista, joita tarvitseviin kohderyhmiin liitetään. Esimerkiksi aikoina, jolloin työttömyyttä on paljon, työttömyysetuuksiin liittyy vähemmän stigmaa ja niihin suhtaudutaan myönteisemmin. Työttömiä ei tällöin nähdä henkilökohtaisesti vastuullisina työttömyyhteensä ja myös sosiaalinen etäisyys, kun yhä useampi kokee työttömyyden henkilökohtaisesti tai kohtaa sitä lähipiirissään. Lisäksi yksilön riski omasta putoamisesta palkkatulojen ulkopuolelle lisää myönteistä suhtautumista sosiaalietuuksiin. (Van Oorschot 2006, 26; Kallio & Niemelä 2015, 254.)

Toisaalta maissa, joissa sosiaaliturva on yleisesti heikko, ihmiset arvioivat ansaitsevuutta vahvemmin ”me vastaan muut”-mentaliteetilla, koska halutaan pitää kiinni siitä vähästä, mitä on. Tämä johtaa ansaitsemattomaksi koettujen ryhmien, kuten työttömien ja maahanmuuttajien, ulossulkuun yhteisöstä. (Van Oorschot 2006, 27, 34.) Suhtautumista toimentulotuen saajiin Suomessa tutkineet Kallio ja Niemelä (2015) nostavat myös esille, että suhtautuminen tuen saajiin on myönteisempää hyvän taloustilanteen kuin laman aikana. Tällöin on niin sanotusti varaa olla antelias. (Kallio & Niemelä 2015, 154.) Tämä sama mekanismi on havaittavissa myös yksilötasolla, kun tarkastellaan ehdollisuutta suhteessa tukien jakamiseen. Sosioekonomiselta asemaltaan heikoimmassa asemassa olevat suhtautuvat parempiosaisempia ehdollisemmin tukien jakamiseen, koska pelkäävät oman asemansa puolesta. (Van Oorschot 2006, 27, 34.)

Suomessa toteutettiin perustulokokeilu 2017-2018. Alustavien tulosten valossa näyttää, siltä perustuloa saaneet kokivat vähemmän stressiä ja kokivat voivansa paremmin kuin verrokkiryhmä. He kokivat toimeentuloonsa liittyvän vähemmän byrokratiaa sekä uskoivat enemmän mahdollisuuksiinsa saada työtä. (Kela 2019.)

#### **4.6 Naisena palveluissa**

Irene Roivaisen (2011) tutkimuksessa tulivat esille yksinhuoltajaäitien huonot kokemukset sekä palvelujärjestelmästä että niissä toimivista viranomaisista. Erityisesti tutkimuksessa nousivat esiin Kela, työvoimatoimisto ja sosiaalitoimisto. Yk-

sinhuoltajaäitien kokemuksissa nousi esiin heitä kohtaan käytetty mielivalta, har-  
kintavalta ja asenteisiin liittyvät ongelmat. Lisäksi asiointiin vaikutti negatiivisesti  
tiedonkulkuun ja viranomaisten tekemään yhteistyöhön liittyvät hankaluudet.  
(Roivainen 2011, 30.) Yksinhuoltajaäidit luonnehtivat pettymyksiään, joita kokivat  
sosiaalitoimistossa asioidessaan, köyhän kyykyttämiseksi. He kokivat myös koh-  
telun ala-arvoiseksi ja kuvasivat sen tuntuvaan siltä kuin olisi jääkylmää vettä nis-  
kaansa tai matto olisi vedetty jalkojen alta. (Roivainen 2011, 31.)

Valtaosa päihteiden käyttäjistä, rikosten tekijöistä ja asunnottomista on miehiä, ja  
tästä syystä edellä mainituille asiakaskunnille suunnatut palvelut ovat perintei-  
sesti olleet mies-voittoisia ja miesten tarpeisiin suunniteltuja. (Granfelt 2004,  
197.) Vaikka tarve nais erityyseen ja naislähtöisyyteen päihdepalveluissa on tun-  
nistettu, näyttävät naiset edelleen moninkertaisesti poikkeavina – erityisryh-  
mien erityisryhmänä (Kuronen, Granfelt, Nyqvist & Petrelius 2004, 10).

Apua väkivallan tai väkivallan uhkan vuoksi hakevat naiset kokevat vakiintuneen  
palvelujärjestelmän riittämättömäksi. Keskeisenä syynä on esitetty naisten koke-  
maan syyllistämistä ja syyllistymistä väkivallasta. Parisuhdeväkivaltaa ja seksua-  
aalista väkivaltaa kokeneet naiset eivät ole ”hyviä uhreja”. Erosta kieltäytyvä tai  
suhteen muuttamista liian pitkään yrittävä nainen näyttää palvelun näkökul-  
masta vaikeasti autettavana ja nainen ja tämän ominaisuudet nähdään osasyynä  
väkivaltaa. Kun väkivaltaa kohdannut nainen on samanaikaisesti äiti, on autta-  
misjärjestelmän luonnollisesti otettava huomioon myös lapsen kokemus ja hyvin-  
vointi. Kun lastensuojelun tarve yhdistetään äitiyden kyseenalaistamiseen, voi  
seurauksena kuitenkin olla, ettei äiti huostaanoton pelossa enää uskalla jatkaa  
auttamissuhdetta. (Nyqvist 2004, 112-114.)

#### **4.7 Kolmas sektori ja etsivä työ**

Juhilan (2018,183) mukaan kolmas sektori täydentää julkisia palveluja ja on so-  
siaalityölle merkittävä kumppani. Kivipellon (2016, 160) mukaan epävirallisen  
avun hakeminen kertoo yleensä yhteiskunnan tuen riittämättömyydestä tai siitä,

ettei asiakas saa mielestään oikeaa apua eikä koe sosiaalityön riittävästi paneutuvan hänen asioihinsa. Kolmas sektori auttaa näissä tilanteissa sekä lisää asiakkaan toimijuutta merkittävästi. Kolmannella sektorilla yhteistyö, jalkautuva työ ja vertaistuen käyttö ovat julkiseen sektoriin verrattuna suuremmassa osassa. (Kivipelto 2016, 162.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnassa on tyypillistä se, että nämä järjestöt saavat toimintaansa mukaan ihmisiä, jotka eivät syystä tai toisesta halua tai löydä julkisen palvelujärjestelmän tuottamiin palveluihin tai ovat muuten jotenkin syrjässä (Toikka, Vuorjoki, Koskela & Pentala 2015, 9). Juho Saari (2016) on todennut yksinäisyyden olevan yksi hyvinvointi- ja terveyseroihin olennaisesti vaikuttavista tekijöistä. Täten sosiaalisten suhteiden laatu ja määrä näyttävät tärkeinä kansakunnan hyvinvoinnille. (Saari 2015, 9-10.) Ilvonen (2005) tuo esille, että kansalaisyhteiskunnassa halutaan edistää yksilön omien etujen lisäksi yhteisiä päämääriä. Näiden toteuttamiseksi ihmiset toimivat erilaisissa järjestöissä ja yhteisten päämäärien edistäminen on jo itsessään osallisuutta ja hyvinvointia tuottava tekijä. Tällainen kansalaistoiminta luo toimintaa edistäviä verkostoja, vastavuoroisuutta ja luottamusta, joka on sosiaalista pääomaa. (Ilvonen, 2005, 81.)

Etsivällä työllä on oma tehtävänsä palvelujärjestelmien välisessä viidakossa. Juhilan (2018) mukaan etsivän työn avulla yritetään tavoittaa sosiaali- ja terveyspalvelujen palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneet tai jättäytyneet. Tavoitteena etsivässä työssä on avun ja tuen tarpeessa olevien saattaminen heille kuuluvien palvelujen piiriin. Etsivä työ perustuu vapaaehtoisuuteen ja sen tavoitteena on yhdessä asiakkaan kanssa löytää ratkaisuja vaikeisiin tilanteisiin ja ongelmiin. (Juhila 2018, 147-149.) Toisaalta etsivä työ on myös osa kontrollijärjestelmää, koska siinä tavoitellaan palvelujärjestelmien ulkopuolelle jääneitä tai jättäytyneitä (Juhila 2018, 151).

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 5.1 Opinnäytetyön konteksti

Idea tämän opinnäytetyön aiheelle heräsi opintoharjoittelussa Etna-työssä keväällä 2017. Etna-työ, joka toimii opinnäytetyön yhteistyökumppanina, on osa Tampereen A-Killan toimintaa. A-Kilta on yleishyödyllinen yhdistys, jonka päätehtävä on auttaa päihdeasiakkaita ja -toipujia sekä heidän läheisiään. Etna-työ on tarkoitettu erityisesti vaikeissa elämäntilanteissa oleville naisille. Avun tarvetta voi olla erilaisista syistä johtuen. Ne voivat liittyä esimerkiksi asumiseen, asunnottomuuteen, taloudellisiin vaikeuksiin, päihde- ja mielenterveysongelmiin tai perheen elämää hankaloittaviin tilanteisiin. (Tampereen A-Kilta.)

Etna-työn lähtökohtana on asiakkaan omat tarpeet ja toiveet. Asiakkaalle painotetaan, että toiminta perustuu täysin vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Yksi tavoitteista on pyrkiä ohjaamaan asiakasta hänelle kuuluvien palvelujen piiriin. Työntekijät tapaavat asiakkaita työparina. Asiakkaan toiveet otetaan huomioon paikan suhteen. Tuki voi olla asiointiapua, tukikeskusteluja tai jotain konkreettista apua. Etna-työn rahoittaa A-killta, Tampereen kaupunki ja STEA. (Tampereen A-Kilta: Etna-työ.)

Opinnäytetyön aiheen valinnan kannalta oleellista oli harjoittelussa esille noussut havainto Etnan asiakkaiden vaikeuksista palveluihin pääsemisessä ja niihin hakeutumisessa. Syy tähän oli ensinnäkin palvelujärjestelmän monimutkaisuus, joka näkyy siinä, ettei asiakkailla ole tietoa palveluista tai jaksamista ja osaamista niiden hakemiseen. Toiseksi Etnan naisilla esiintyy myös haluttomuutta hakea palveluita ja asioida niissä aiempien huonojen kokemusten vuoksi. Erityisesti viimeksi mainittu syy toimi kimmokkeena tämän opinnäytetyön aiheelle.

## 5.2 Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössä tutkitaan naisten häpeän ja häpeäleiman kokemuksia palvelujärjestelmissä. Palvelujärjestelmistä tarkastelun kohteina ovat pääasiallisesti sosiaali- ja terveystaloudet sekä näihin erityisesti talouden ja toimeentulon kautta kiinteästi liittyvät TE-toimisto, kaupungin työllisyyspalvelut ja Kela. Myös erilaisia sosiaali- ja terveystaloudet tuottavia järjestöjä tarkastellaan. Järjestöistä erityisenä tarkastelun kohteena on Etna-työ.

Tavoitteena opinnäytetyössä on ensinnäkin tutkia ja tunnistaa tilanteita, jotka ovat aiheuttaneet asiakkaalle häpeää tai leimanneet asiakasta palvelujärjestelmässä ja kohtaamisessa työntekijän kanssa. Toiseksi tavoitteena on kerätä Etna-työlle tietoa niistä merkityksistä ja vaikutuksista, joita kyseisellä toimijalla on tutkimukseen osallistuvien naisten hyvinvoinnille. Kolmanneksi opinnäytetyössä tarkastellaan hyvän kohtaamisen piirteitä kohderyhmän naisten määrittelemänä. Lisäksi nostetaan esille häpeältä mahdollisesti suojaavia ja voimavaroja lisääviä tekijöitä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on ensinnäkin tiedon tuottaminen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille niistä tilanteista ja toiminnoista, jotka asiakkaat ovat kokeneet tai kokevat häpeällisiksi tai leimaaviksi. Tarkoituksen taustalla on ajatus siitä, että kun ammattilainen on tietoinen häpeästä, sen syntymekanismista ja vaikutuksesta ihmisen persoonaan ja käyttäytymiseen, hän voi paremmin arvioida ja tarvittaessa muuttaa omaa toimintaansa suhteessa asiakkaaseen. Samaten halutaan tuottaa tietoa sellaisesta kohtaamisesta työntekijän ja asiakkaan välillä, jonka kohderyhmä määrittelee hyväksi. Usein sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työ asiakkaan kanssa on hyvin ongelmakeskeistä. Tästä syystä opinnäytetyössä halutaan nostaa esille asiakkaan voimavarat ja häpeältä suojaavat tekijät, joista ammattilaisen on myös oltava tietoinen ja osattava antaa niille tilaa kohtaamisissa asiakkaan kanssa.

Tavoitteiden saavuttamiseksi haastatellaan Etna-työn naisia heidän kokemuksistaan palvelujärjestelmissä. Lähtökohtana opinnäytetyössä ovat seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Millaisia häpeän ja häpeäleiman merkityksiä ja kokemuksia kuvataan naisten kertomassa?
2. Minkälaisia tilanteita ja kokemuksia häpeän ja häpeäleiman taustalla on asioinnissa palvelujärjestelmissä?
3. Millainen on hyvä kohtaaminen asiakkaan ja työntekijän välillä?

### 5.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö toteutetaan laadullista tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Aineisto kerätään teemahaastattelun ja kerronnallisen haastattelun keinoin. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa haastattelua ohjaavat kysymysten sijaan ennalta valitut teemat. Teemat ovat kaikille haastateltaville samat. Näin saadaan jokaisen haastateltavan asialle antama merkitys ja tulkinta kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48.) Kerronnallinen haastattelu puolestaan on menetelmä, jossa on tarkoitus tuottaa kertomuksia tutkijan aineistoksi. Kertomushaastattelulla tavoitetaan ihmisen kokemuksia elämästä ja sen yllätyksistä. (Hyvärinen 2017, 174-177.) Kertomushaastattelun kysymykset laaditaan hyvin avoimeen muotoon, esimerkiksi "Voisitko kertoa vapaasti omin sanoin". Kertomushaastattelussa annetaan näin menetellen tilaa haastateltavan omille kokemuksille ja ajatuksille. (Hyvärinen 2017, 25-26.)

Teemojen ja haastattelujen kerronnallisuutta palvelevien kysymysten lisäksi opinnäytetyön aineiston keruussa käytetään apuna virikehaastattelun keinoja. Teema- ja virikehaastattelun menetelmä toimivat yhdessä: teemahaastattelulle ominaiset johdattelevat, tiedustelevat, täsmentävät ja tulkitsevat kysymykset ohjaavat haastateltavaa tulkitsemaan virikkeitä tarkoitetulla tavalla. (Törrönen 2017, 239.)

Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat, tiedonintressit ja tutkimuskysymykset määrittelevät virikkeiden valintaa (Törrönen 2017, 234). Virikkeiden avulla haastatte-

lussa oletetaan saatavan tietoa haastattelutilanteen ulkopuolisista ilmiöistä ja tuotetaan tietoa muiden muassa faktoista, motiiveista, normeista ja tunteista. (Silverman 1993, Törrönen 2017, 238 mukaan.) Virikehaastattelu mielletään dialogiksi, jossa haastattelijä rohkaisee haastateltavaa kertomaan kokemuksistaan ja käsityksistään virikkeitä apuna käyttäen. Holstein ja Gubrium (1997) korostavat virikkeiden käytön luonnollisuutta haastattelutilanteessa ja perustelevat tätä sillä, että ihmisen kokemusmaailma rakentuu vuorovaikutuksesta virikkeiden kanssa. Täten virikkeet eivät tuhoa haastateltavien kokemuksia tai tietoa vaan aktivoivat niitä. (Holstein & Gubrium 1997, 122-127, Törrönen 2017, 238 mukaan.)

Törrönen (2017) jaottelee virikkeet niiden käyttötarkoituksen ja roolin perusteella johtolangoiksi, pienoismaailmoiksi ja provosiojiksi. Viime kädessä riippuu kuitenkin haastateltavasta, kuinka virikkeet haastattelussa toimivat. (Törrönen 2017, 239-240.) Tässä opinnäytetyössä virikkeillä on lähtökohtaisesti johtolangan rooli. Johtolankoina virikkeet yhdessä tutkimuskysymysten kanssa opastavat haastateltavaa (Törrönen 2017, 241).

Opinnäytetyön haastattelu rakentuu kahdesta teemasta. Ensimmäisessä teemassa tavoitellaan tietoa haastateltavien ajatuksista, tunteista, muistoista ja kokemuksista häpeään ja häpeäleimaan liittyen. Haastattelun tukena käytetään virikekortteja, joissa on häpeään ja häpeäleimaan yleisesti liitettyjä tunteita ja aihepiirejä arkikielellä ilmaistuna. Näiden tunteiden ja aiheiden sanoittaminen korteilla on perusteltua, koska häpeä ja häpeäleima ovat tunteena moninaisia ja usein niiden ilmaisussa käytetään muita sanoja kuin häpeä. Usein ihminen ei edes tunnista tai osaa nimetä häpeää negatiivisten tunteiden ja kokemusten taustalla. Korteihin tutustutaan ja haastateltavaa pyydetään valitsemaan korteista ne, jotka herättävät asiakkaassa tunteita, ajatuksia, muistoja tai kokemuksia häpeään ja häpeäleimaan liittyen. Ensimmäisessä teemassa korostuvat kerronnallisen haastattelun keinot, kun haastateltavaa pyydetään avointen kysymysten avulla kotoaan valitsemistaan sanakorteista.

Toinen teema on kohtaaminen sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmissä. Tässä osiossa pyritään ensinnäkin saamaan tietoa kokemuksista, jotka haastateltavat ovat kokeneet häpeällisiksi tai leimaaviksi asioidessaan palvelujärjestelmissä.

Toiseksi osallistujilta haetaan näkökulmia ja ajatuksia asiakkaan onnistuneeseen ja arvostavaan kohtaamiseen palvelujärjestelmissä. Kolmanneksi esitetään tarkentavia kysymyksiä liittyen Etna-työhön, sen merkityksiin ja kehittämistarpeisiin. Tämänkin teeman kohdalla hyödynnetään virikekortteja. Virikekorttein nimetään sanallisesti eri palveluita ja palvelujärjestelmiä. Näin menettelemällä halutaan varmistaa, että haastateltavat ymmärtävät palvelujärjestelmien konkreettisen merkityksen ja puhuvat opinnäytetyön tiedonintressien kannalta olennaisista asioista.

#### **5.4 Haastattelujen toteutus ja tutkimusaineiston kokoaminen**

Opinnäytetyön aineiston keruuta varten haastateltiin kuutta Etna-työn asiakasta. Haastateltavista kaikki paitsi yksi olivat tavalla tai toisella kiinnittyneitä työelämään tai opiskelivat. Iältään haastateltavat olivat 25 ja 55 ikävuoden välillä. Yhtä lukuun ottamatta haastateltavat olivat eronneet ja asuivat yksin tai lastensa kanssa. Haastavat elämäntilanteet liittyivät kaikilla haastateltavilla talouteen ja toimeentuloon. Lisäksi sairastuminen, perhe-elämän haasteet, päihdeongelmat ja sosiaalisen turvaverkon puute nousivat esille haastateltavien taustoista.

Haastateltavien rekrytoimista varten laadittiin info-lehtinen, jossa esiteltiin opinnäytteen aihe, tarkoitus ja tavoite lyhyesti. Kiitoksena haastatteluun osallistuneille tarjottiin päivälippu lähietuun kylpylään. Kylpyläliput saatiin lahjoituksena kyseisestä kylpylästä.

Haastattelut toteutettiin haastateltaville tutuissa Etna-työn tiloissa tai heidän itse valitsemassaan paikassa. Osa halusi haastattelun tapahtuvan omassa kodissaan. Itse haastatteluun varattiin aikaa noin tunti, mutta ennen ja jälkeen haastatteluja kahviteltiin yhdessä haastateltavien kanssa ja juteltiin niitä näitä.

Haastattelut nauhoitettiin ja myöhemmin litteroitiin. Litteroinnin yhteydessä aineisto myös anonymisoitiin. Anonymisointi tarkoittaa sitä, että aineistoista muokataan kaikki sellainen sisältö, mikä voi johtaa haastateltavan tunnistamiseen. Tällaista sisältöä ovat esimerkiksi nimet, työpaikat ja osoitteet. (Ruusuvoori & Nikander 2017, 438.) Litteroidun aineiston analyysissä edettiin aineistolähtöisesti.



Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että haastatteluja läpikäytiin systemaattisesti. Ensiksi tarkasteltiin, mitä teemoja aineistoista löytyi; toiseksi, mitä käsitteitä tai sanoja teemoihin liittyen käytettiin ja kolmanneksi, mitä tilanteita ja kokemuksia näiden taustalla oli.

## 5.5 Eettisyys ja luotettavuus

Tässä opinnäytetyössä huomioitiin tutkimuksen yleiset eettiset perusperiaatteet. Näitä perusperiaatteita ovat vapaaehtoisuus, anonymiteetti, aineiston käyttöluvut ja tutkittavien kunnioittava kohtaaminen. (Hyvärinen 2017, 17-18, 32-33.) Haastateltavien anonymiteettia kunnioitettiin kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Anonymiteetista, aineiston käsittelyn tavasta ja aineiston hävittämisestä opinnäytteen valmistumisen aikana ja sen jälkeen keskusteltiin haastateltavien kanssa kunkin haastattelun alussa. Haastatteluissa korostettiin osallistumisen vapaaehtoisuutta: kertoa sai niin paljon tai vähän ja niistä aiheista kuin halusi.

Luomanen ja Nikander (2017) peräänkuuluttavat edellä mainittujen perusperiaatteiden erityistä huomioimista, kun haastateltavat kuuluvat haavoittuvaisiksi määriteltyihin ryhmiin tai kun haastattelun aihe itsessään on erityisen sensitiivinen. Humanistisessa tutkimuksessa ja alan keskusteluissa haavoittuviksi määritellään ihmisryhmät, jotka ovat jollakin tavalla riippuvuussuhteessa, alistettuja tai oikeusasemaltaan ulkoapäin ja hallinnollisesti määriteltyjä. (Luomanen & Nikander 2017, 288.) Haavoittuvuus voi tämän lisäksi liittyä elämäntilanteeseen, jossa ihminen on kohdannut onnettomuuden, menetyksen, sairastumisen tai rikoksen kohteeksi joutumisen. (Morse 2002, Luomanen ja Nikander 2017, 288 mukaan). Näin tarkasteltuna opinnäytetyön haastateltavien elämäntilanteissa on monia piirteitä, jotka asettavat heidät haavoittuvaan asemaan. Tämä edellyttää opinnäytetyön aineiston keruun ja aineiston hyödyntämisen kannalta eettistä herkkyyttä ja harkintaa esimerkiksi siinä, mistä aineiston kohdista voidaan tehdä suoria lainauksia. Opinnäytetyössä ei aineistolainauksen yhteydessä käytetä mitään koodinimiä merkitsemään eri haastateltavien sanomaa. Tällä halutaan edelleen lisätä anonymiteettia ja osoittaa kunnioitusta haastateltavia kohtaan.

Kunnioittavaa kohtaamista ja luottamusta haastateltaviin pyrittiin opinnäytetyön aineistonkeruun yhteydessä luomaan kuulemalla haastateltavien toiveita haastattelupaikasta ja ajasta sekä valitsemalla haastattelutekniikat, jotka antoivat tilaa haastateltavien omalle kerronnalle ja valinnoille siitä, mistä he haluavat puhua ja kuinka paljon. Lisäksi kohtaamisessa haastateltavien kanssa panostettiin kiireettömyyteen. Usein haastateltavilla oli kova tarve puhua ja koettiin, että saatiin luotua kaikkiin haastateltaviin sujuva keskusteluyhteys. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, että naurettiin yhdessä ja haastateltavat saattoivat varsinkin haastattelun jälkeen antaa haastattelijoille henkilökohtaistakin palautetta näiden tavasta olla tilanteessa ja kysyä asioista.

Hyvärinen (2017) kirjoittaa haastateltavien joutuvan eriarvoisiin ja epäsymmetrisiin asemiin sukupuolensa, ikänsä ja yhteiskuntaluokkansa perusteella. Haastattelutilanteen valtasuhteisiin vaikuttavat paitsi valmiiksi voimassa olevat hierarkiat, myös tilannekohtaiset tekijät. Valtaa haastattelutilanteessa käyttävät sekä haastattelija että haastateltava. Opinnäytetyön aineistonkeruuta palvelevissa haastatteluissa oltiin tietoisia haastatteluun väistämättä liittyvistä vallan elementeistä ja tämä huomioitiin muun muassa haastattelupaikan valinnassa. Haastattelupaikan suhteen kunnioitettiin haastateltavien toiveita, koska osalla haastateltavista oli haasteita poistua kotoa. Lisäksi tutussa ja turvallisessa paikassa tehtävällä haastattelulla voi olla suurempi mahdollisuus onnistua. Esimerkiksi Eskola ja Vastamäki (2015) korostavat haastattelupaikan valinnan tärkeyttä. Tila, tilassa olevat esineet sekä huonekalut vaikuttavat haastattelutilanteessa erilaisten roolien syntyyn ja ottoon. (Eskola & Vastamäki, 2015, 30-32.)

Myös haastattelutekniikoiden valinnassa huomioitiin valtasuhteet ja aiheen sensitiivisyys. Opinnäytetyön aiheen sensitiivisen luonteen vuoksi on perusteltua esittää haastateltaville kerronnallisen haastattelumenetelmän mukaisia avoimia kysymyksiä. Tällöin haastateltavalla on jo lähtökohtaisesti enemmän päätäntävaltaa siinä, mistä kokemuksista hän on valmis jakamaan. Ennalta valitut teemat puolestaan ohjaavat haastattelua niin, että kaikki haastattelun osa-alueet tulevat läpikäydyiksi samalla kunnioittaen haastateltavan rajoja ja kokemusta siitä, kuinka paljon hän haluaa kustakin teemasta puhua. Haastatteluissa annettiin pal-

jon tilaa vapaalle kerronnalle ja haastateltavat saivat käyttää virikekortteja hyväksi kokemallaan tavalla. Osa kävi kaikki kortit järjestelmällisesti läpi poissulkien ne, joista ei ollut kerrottavaa tai ei halunnut kertoa; osa silmäili kortteja vähemmän järjestelmällisesti ja poimi niistä itseään puhuttelevimmat. Jos haastateltavan kertomaan pyydettiin tarkennuksia, korostettiin, että tarkentaminen on vapaaehtoista.

Kunnioittava kohtaaminen merkitsee myös tutkijan ymmärrystä siitä, että hän voi ymmärtää haastateltavaa vain osittain (Hyvärinen 2017, 33). Analyysissa tehdyt tulkinnat eivät synny tyhjiössä, vaan niihin vaikuttavat kirjoittajilla oleva tieto- ja kokemuspohja, joihin haastateltavien kertomaa peilataan. Haasteita kertomusten tulkinnalle aiheuttaa häpeän tunteen moninaisuus ja vaikea tunnistettavuus. Aineiston analyysivaiheessa haastateltavien kertomista kokemuksista ja häpeän saamista merkityksistä löytyi aina vain uusia kerroksia, ja näkökulmia tulkinnoille olisi ollut monia. Tässä työssä vain osa noista tulkintamahdollisuuksista saatiin esille. Monipuolinen aineisto olisi mahdollistanut muitakin tutkimusnäkökulmia ja -aiheita, mikä teki työn rajaamisesta haastavaa.

Opinnäytteen aineistonkeruu oli onnistunut ja aineistoa oli riittävästi opinnäytetyöhön. Aineistosta tuli monipuolinen ja kiitos tästä kuuluu haastattelijoiden etsinnässä auttaneille Etna-työn työntekijöille ja itse haastateltaville. Haastateltavat puhuivat paljon ja heillä oli ilmeinen tarve puhua. Opinnäytteen tekijöiden rooli oli pääasiassa kuunnella ja tarvittaessa kysyä tarkennuksia. Eräs haastateltava antoi tästä kiitosta toteamalla, että te uskallatte kysyä.

## 6 TALOUDELLISTA AHDINKOA, KOHTAAMATTOMUUTTA JA LUOTTAMUSPULAA

### 6.1 Häpeän ja häpeäleiman merkitykset elämäntarinoissa

Katkelmia haastateltavien elämäntarinoista nostetaan opinnäytetyössä esille, koska ne ovat aineiston analyysin kannalta merkittäviä. Elämäntarinoiden kautta tulee esille menneitä, traumaattisiakin kokemuksia. Näiden kautta pystytään paremmin tunnistamaan häpeää aiheuttavaa uudelleentraumatisoitumista palvelukontekstissa (vrt. Lidman 2011, 41-42; Malinen 2010, 151).

Juhila (2018) puhuu menneisyyden traumaattisista kokemuksista elämänsäröinä. Säröillä viitataan tilanteisiin, joissa elämä ei ole mennyt odotetusti ja nämä särkevät kokemukset altistavat stigmalle ja häpeälle. Säröt voivat liittyä perheen taloudelliseen tilanteeseen tai muuhun perheen sisäiseen tapahtumaan, esimerkiksi väkivallan kokemuksiin ja päihde- ja mielenterveysongelmiin. Säröjä voidaan edelleen vahvistaa ja aiheuttaa myös sosiaalityön toimilla. Tätä tapahtuu esimerkiksi silloin, kun asiakas kohtaa avun hakemisen yhteydessä huonoa kohtelua tai nöyryytystä. Toisaalta sosiaalityön toimin voidaan vahvistaa asiakkaan uuden identiteetin rakentumista, kun asiakas työntekijän kanssa ja tukemana jäsentää elämäänsä uudelleen. (Juhila 2018, 32, 36-39.)

Haastateltavat naiset saivat kertoa vapaaehtoisesti historiastaan, mikäli joku viri-kekorteissa esiintynyt sana tai asia herätti ajatuksia, tunteita tai muistoja. Esiin nousi lapsuuden kokemuksia kodin ilmapiiristä, traumaattisia kokemuksia omasta elämästä ja epäonnistumisen kokemuksia joko parisuhteessa tai työelämässä. Myös sukuun tai työelämään liittyviä epäoikeudenmukaisuuteen tai häpeäleiman kokemuksia kerrottiin. Edellä mainittuja asioita liitetään häpeätutkimuksessa häpeän syntyyn ja häpeäalttiuteen myöhemmässä elämässä (ks. Malinen 2010).

Tarkemmin haastateltavat nostivat esiin lapsuuden kotiin ja lapsuuteen liittyen vanhempien päihde- ja mielenterveysongelmia, kiintymyssuhteen puutteita sekä henkistä ja fyysistä kaltoinkohtelua:

*“mun isä oli alkoholisti...nii se oli sellasta..aika hävettävää, noloo..ihmiset tiesi kuitenkin, että hän on alkoholisti, niin se oli semmonen..vähä..häpeä..”*

*“Siis se on vaan semmonen, koska mut on totanoin niin aikoinaan adoptoitu..ja totanoin..noinnoin..biologinen äiti vaan sen kiteytti joskus..niin hyvin sano, että mie luulin, et sie meet hyvveen kottiin”*

*”äiti on hakannu henkarilla useita kertoja pentuvuosina niin että mul on ollu selkä ihan mustelmilla, johon on kiinnittäny päivähoitaja perhepäivähoitaja huomioo mutta ei vieny asiaa minnekkään”*

Myös työelämässä koettua kiusaamista ja nöyryytystä muistettiin sanasta sanaan jopa vuosikymmenien jälkeen:

*“No se oli muutenkin aina aika töykee mua kohtaan, sitte se sano mulle, että hän ei ymmärrä kuinka sä oot voinut olla noin edesvastuuton ihminen, että sä oot menny yhteiskunnan elätettäväks tekeen sairaan lapsen.”*

*“No kyllä musta tuntuu, että mä oon aika paljonkin epäonnistunut..ja ehkä eniten siellä..kun mä olin siellä korkeekoululla. Se oli varsinkin se yks työntekijä”*

Häpeään liitettiin elämäntarinoissa vaientamista ja rangaistuksen pelkoa. Koettiin, että mistään ei saanut puhua:

*”Mutta että ehkä se toimintamalli on kuitenkin sieltä sitte periytyny että se häpeän ja vaikenemisen kulttuuri on ihan lapsuudesta. Mistään ei saa puhua. Kaikesta rankastaan ja niin edespäin.”*

## 6.2 Taloudellinen ahdinko

Jokaisen haastateltavan kertomuksessa tuli esille vaikea taloudellinen tilanne yhtenä syynä hakeutua Etnan piiriin. Taloudellinen niukkuus koettiin elämänlaatua merkittävästi heikentäväksi tekijäksi. Rahanpuute ahdisti, lamaannutti ja esti toimimasta oman tilanteen parantamiseksi. Kokonaisvaltaisten vaikutustensa vuoksi niukasta taloudellisesta tilanteesta ja sen aiheuttamasta henkisestä pahoinvoinnista on opinnäytetyössä päädytty käyttämään nimitystä taloudellinen ahdinko.

Taloudellista ahdinkoa kuvattiin esimerkiksi tilanteissa, jossa haettu etuus oli evätty. Etuuden epääminen aiheutti suurta huolta selviytymisestä. Kertomuksissa korostuivat hankaluudet toimeentulotuen hakemisessa Kela-siirron jälkeen:

*“ja no..mutta mä en oo ainoo, mutta siis silloin kun oli normaali siis tää sosiaalitoimi, et ei hakemukset sinne ja tänne, siis että vaan pelkästään sinne, niin kyllä se suju..mutta onhan tää tän Kelan jälkeen menny ihan päin vittua suoraan sanottuna.”*

Etuuden epäämisestä syntyneet kyykytetyksi ja torjutuksi tulemisen tunteet, ahdistus ja tappiomieliala ovat tulkittavissa häpeäksi. Jo pelkästään etuuden hakeminen saatettiin kokea nöyryyttäväksi, ja hakija saattoi itse leimata itseään. Pyydettyjen lisäselvitysten antaminen koettiin kyykyttämisenä, koska rahaan liittyvä huoli ei edelleenkään poistunut ajan kuluessa. Etenkin kielteinen päätös kaikkien lisäselvitysten toimittamisen jälkeen aiheutti epätoivoa ja avuttomuutta, mikä ilmeni luovuttamisen asenteena. Roivainen (2011, 31) on aiemmin kirjoittanut sosiaalitoimistoasioimiseen liittyen yksinhuoltajaäitien kyykyttämisen kokemuksista, jotka nekin kuvasivat taloudellisen tuen hakemiseen liittyvää avuttomuutta ja nöyryytystä. Opinnäytetyön haastateltavat puhuivat samoista teemoista ja kuvasivat taloudellista ahdinkoaan seuraavasti:

*”Vähän niinku taas riippuu, et nää on niinku rupee ahistaa, niin sit niinku tulee tää tappiomieliala, että annan...katotaas niinku..tosiaan*

*mennä ihan..ihan niinku..ei vaan niinku enää taas jaksa. Et anti mennä vaan.”*

*“No se on vähä niinku semmonen lyöty olo, että..niinku..et jos tavallaan se viimeinen oljenkorsi on se, että hakee sitä toimeentulotukee ja sit sekin tulee niinku takasin bumerangina ettei saa, niin ihan silleen, että niinku mitä mä nytte teen..“*

Taloudellinen ahdinko ja epävarmuus voimistivat viimesijaisen tuen epäämisestä seuraavaa tunnekokemusta. Kyykytys, josta haastateltava puhuu, liittyi palvelujen kontekstissa tilanteisiin, joissa viranomaisille mikään näyttö ei riitä, vaan aina asetetaan lisää ehtoja ja lisäselvityspyyntöjä täytettäväksi. Tämä ehtojen asettaminen ja näytön vaatiminen asiakkaalta liittyy kuluttajakansalaisuuden mukanaan tuomaan vastuullisuuden velvoitteeseen. Asiakkaan on osoitettava omaa aktiivisuutta, tunnettava palvelujärjestelmä ja osattava toimia siinä odotetulla tavalla (ks. Juhila 2018, 222-224). Kyykytykseen ja vastuuttamiseen liittyen nousi esille Kela instituutiona. Päätösten odottaminen kuvautui Kelan armoilla olemiseksi, kun oma rahan puute oli kuitenkin akuutti:

*”Kyykytys..no siitä tulee kela mieleen (naurua). Mä oon osa-aikatyössä ite eli mä joudun kuukausittain hakee soviteltua päivärahaa sieltä [- -] ja se on ihan hirvee instituutiona. Vaatii niinkun jatkuvasti lisäselvityksiä ja mikään ei riitä.”*

Kertomuksissa tuli esille heikko taloudellinen tilanne työssä käymisestä huolimatta. Pelkkä palkka ei riittänyt asumiseen ja elämiseen. Epätasaiset palkkatulot hankaloittivat tukien saamista ja haastateltavat kokivat tilanteeseensa kohdistuvaa ymmärtämättömyyttä paitsi palveluissa myös muilla elämän alueilla. Palveluissa ymmärtämättömyys näyttäytyi vaikeutena saada tukia silloin, kun oli taloudellisesti heikompi kuukausi. Osa-aikatöitä tekevien yhteiskunnallinen asema nähtiin heikkona ja sosiaalisessa kanssakäymisessä huono talous aiheutti häpeää:

*“No se on mun mielestä semmosta niinkun..mun kohdalla justiin semmosta, että..et kuitenkin kun mä oon..noita töitä teen koko aika ja siis tosi niinku raskasta työtä ja muuta..niin tota..et just sit..silleen, et tulee ja jotain, niin..ei, ei niinkun sillei oo mitään merkitystä..”*

*”Että yhteiskunnan tahto on kaikei se että on kokonaan työtön tai kokoaikatöissä. Ja mielellään niin hyväpalkkanen ettei tarvi mitään asumistukia tai muutakaan.”*

*“et niinkun välillä on semmonen kun toiset puhuu just jotain menee...taikka ostaa tai mitä tahansa tai näin ni..ne ei ymmärrä sitä, että mulla..et kuitenkin oot töissä ja silti ..niinku joku, ett toimeentulotukee..ja mä sit että nii-i, että kun ei vaan niinkun ei pärjää muuten..on pakko..”*

Seuraavassa esimerkissä haastateltava on työntekijän neuvoja noudattaen joutunut ottamaan itseensä luottohäiriömerkinnästä aiheutuneen häpeäleiman saadakseen helpotusta taloudelliseen tilanteeseensa:

*”Työntekijä sanoo että anna mennä ulosottoon kaikki. Mä olin et hei et ooks sä nyt ihan tosissas että eihän tää nyt näin voi mennä. Että kyllä näin on yhteiskunnan tahto. Ja näin sitte annoin mennäkki ja pari vuotta on vielä luottohäiriömerkintä sen takia”*

Taloudellinen ahdinko vaikutti konkreettisesti arkeen ja viranomaisasioiden hoitamiseen. Esille nousi myös yksipuolinen viestintä viranomaistaholta asiakkaaseen päin, mistä johtuen asiakas joutui olemaan jatkuvassa hälytystilassa. Seuraavassa lainauksessa haastateltava kuvaa myös huolta vastuuttomaksi leimautumisesta, jos ei saldon loppumisen vuoksi vastaa tai pysty soittamaan takaisin (vrt. Kokkonen ym. 2013, 42):

*“niin siinä niinkun tulee semmonen, ett hävettää niin paljon, ett sä et vaan voi sanoo niinku niin kellekään ...joo viikonkin ollu vaikka töissäkin ollu.. ja sit kysytään, miks et tuu töihin..ei oo bussirahaa ...piste.*



*Ja just jotain tämmösiä mietin, että pitäskö vielä soittaa tällä viikko tai jotain ku..puhepaketin saat ladattua, niin saldo on euro..no toivottavasti on semmosia numeroita, kun just kun mä mietin..mitä tos nyt on..on.. vähän noita niinkun ois pakko hoitaa, niin sit sä kuljet vessaankin puhelin taskussa, että jos nyt joku viranomainen soittaa..ja sul ei oo sitä saldoo..nii sit jos sä et soita..nii tulee, että jaa ei sitä kiinnosta eikä se halua ees hoitaa tätä, kun se ei vastaa ees puheliimeen ..tai soita ees takasin.. nii sit se on liimattuna, et pystyt vastaan..et sä saat hoidettua..et pysty soittaaan myöhemmin..on se niinku aika jäätävää, siis semmosta tavallaan sillai peittelyä, että ti-jäks.. et niinku kehtaa jotenkin sillai tuoda julki, että ihan oikeesti kun ei ole. Sit niinku yhdestä hikisestä kuukaudesta niinku...anteeksi ny vaan, mut sit ku miettii tietyille kohderyhmälle niinku syydetään rahaa..sit niinku tulee semmonen olo et tää ei oo niinku ihan fairplay tää homma...”*

Yllä olevassa lainauksessa haastateltava ottaa kantaa myös ansaitsevuuteen. Haastateltava viittaa kertomassaan maahanmuuttajiin ryhmänä, jolle hänen näkemyksensä mukaan syydetään sosiaalitukia. Tämä koettiin epäoikeudenmukaiseksi, kun itselle ei myönnetty tukea edes yhdeksi kuukaudeksi. Ansaitsevuudesta ja solidaarisuusvajeista kirjoittanut Van Oorschot on todennut, että heikossa sosio-ekonomisessa asemassa olevat ovat parempiosaisia ehdollisempia tukien myöntämisen suhteen, ja maahanmuuttajat arvioidaan usein vähiten ansaitseviin ryhmiin (Van Oorchot 2006, 27, 34). Tämän työn haastateltavista useampi ilmaisi epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia maahanmuuttajille jaetuista tuista. Tämä voi liittyä tarpeeseen nostaa omaa statusta erottamalla itsensä ”vähiten ansaitsevista”. Lisäksi kokemuksesta kuvastuu huoli omasta taloudellisesta ahdingosta ja tukien riittävydestä kaikille.

## 6.3 Kohtaamattomuus

### 6.3.1 Torjunnan kokemukset ja luottamuksen puute

Haastatellut naiset kokivat avun hakemisen pääsääntöisesti vaikeaksi. Avun pyytämistä luonnehdittiin nöyryyttäväksi kokemukseksi, koska oltiin kuitenkin opittu pärjäämään itse.

*“Ehkä tuo nöyryytys oli silloin kans silloin semmonen nöyryytyksen tunne tavallaan, et joutuu nöyrtyä, pyytää apua esimerkiks [---].ei oo osannu sillai..tai niinku ei tuu mieleenkään pyytää tyyliin apua (naurahtaa)”*

Ensikäynnillä sosiaalitoimessa asiakas oli kokenut työntekijän puolelta epäystävällisyyttä, mikä aiheutti arvottomuuden ja torjutuksi tulemisen tunnetta:

*“no siinä ehkä puuttu semmonen vastaanottavaisuus tai ystävällisyys tai semmonen et tavallaan niinkun... semmonen vähä niinkun kylmänviilee tuli alkuun olo...”*

Haastatteluissa tuli myös esille palvelun tarpeen ja saatavuuden kohtaamattomuus. Resurssien tai määrärahojen puute omalle kohdalle sattuesssa koettiin torjunnaksi ja epäoikeudenmukaiseksi. Eräältä haastateltavalta oli evätty keskusteluapu mielenterveyspuolella vedoten suoraan säästösyihin. Resurssien puute nousee esiin myös seuraavassa esimerkissä, jossa hoitaja muistuttaa asiakasta palvelun määräaikaisesta luonteesta:

*“Mielenterveys..se on semmonen, että mä silloin lähes kolmekymmentä vuotta sitten, silloin kun mä masennuin nii..silloin mä kävin aika pitkään tuolla mielenterveystoimistossa..sit siellä yks nainen sano mulle, että kai sä nyt tiedät, ettei täällä oo tarkoitus käydä loppuelämää..”*

Roivaisen tutkimuksessa (2011) yksinhuoltajaäidit kokivat asioidessaan, että heitä kohtaan käytettiin mielivaltaa ja harkintavaltaa. Esiin nousi myös työntekijöiden asenteista johtuvia ongelmia. Lisäksi koettiin hankaluuksia tiedonkulkuun ja viranomaisten tekemään yhteistyöhön liittyen. (Roivainen 2011, 30.) Opinnäytetyön haastateltavat toivat esille vastaavia kokemuksia. Etenkin terveydenhuollon ja lastensuojelun palveluissa oli koettu tilanteita, joihin liittyi tunne, että naisten kertomaa ei oltu uskottu vaan syyllistettiin ja asetettiin kyseenalaiseksi asiakkaan luotettavuus ja vanhemmuus.

*“niin kauan sitä käskettiin ..mulle sanottiin, että mä en oo tehny sitä..neuvottiin jokaisen vaipan vaihdon yhteydessä tekemään, ett liikuttelet sitä jalkaa, otat lastan pois..”*

Seuraavassa esimerkissä on luettavissa uskomisen puutteen lisäksi myös haastateltavan oletus tai pelko leimatuksi tulemisesta päihdehistoriasta johtuen:

*“tuo siis lastensuojelu siis omalla kohdalla että kyllähän se niinku alkuun niinku toimi, mut siinäkin oli se, että kun puhuttiin leima ja häpeä sillai, kun tiesin, että nuoremman kohdalla siel paikas kaikki ei oo hyvin, niin pojan kans kun juttelin nii mä sanoin, että siin on vaan semmonen, että kun mä pelkään sitä, että kun mulla on nyt tää alkoholistin leima ja sillä on sitten omat kaikki ja näin, niin ei meitä niinkun jos me lähetään puhuun niistä epäkohdista mitä siel on, niin ei meitä kuitenkaan kukaan usko. Et se käännetään sielt kuitenkin niin, että ne perhekodin ihmiset ovat kuitenkin niitä viranomaisia, niin käännetään, että me vaan niinku ollaan katkeria siitä ja nyt pitäis poika saada pois ja kotiuttaa...niin silloin oli niin kuin just semmonen että nyt ei vaan voida muuta tehdä kuin että..et yrittää himmata, niinku et poikaki yrittää jotenkin siellä jotenkin vaan olla eikä esittää mitään ettei tuu sitä niinku..et mulle tuli se pelko, että sitten se lähetetään jonnekin [- - -] vaihdetaan paikkaa tai jotain”*

Yllä olevassa lainauksessa haastateltava tuo esille, ettei ole uskaltanut kertoa huoliaan lapsensa hyvinvoinnista perhekodissa, koska pelkäsi asiantuntijoiden

pitävän toistensa puolia, ja uskoi, että perhekodin epäkohtien puheeksi ottaminen johtaisi toimenpiteisiin, joissa lapsi vietäisiin kauemmas äidistään.

Myös sairaus liitettiin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa epätoivottuun leimaamiseen tai leimatuksi tulemisen pelkoon, kuten käy ilmi seuraavassa lainauksessa, jossa haastateltava kuvaa lähtöasetelmaa asiointissaan perheneuvolassa:

*”tuli mieleen et oisko ne sitte aatellu tai en tiä...että mikä lie alkoholisti narkkari äiti sieltä on vastasta tulosta et tämmönen kyl se oli aikamoinen semmonen niinku häpeäleima tai sellanen niinku ennakkoluulot ja kaikki että...mutta kyllä se sitte ku se näki mut että ku mä sen kepin kanssa sinne menin niin tota et kyllä ku sillai hahmottamisessa on jo vähän että ku ei meinaa hahmottaa et mihinpäin mennään ja kävelin kyl kanssa tosi hitaasti kyllä sinne et kyllä se sitte siinä vaiheessa vähä niinku tavallaan sillä niinku silmät aukes”*

Uskotuksi ja kuulluksi tulemisen puute liitettiin alati vaihtuviin työntekijöihin, mistä johtuen työntekijät eivät riittävästi kerenneet perehtyä asiakkaan tilanteeseen tai tunteneet taustatietoja:

*”...no muut lääkärit siel työterveydessä ne ei meinannu hirveesti uskoo mutta sitte ku mä sain ton omavastuulääkärin joka rupes hoitamaan mun asioita pelkästään niin tota kyl se sitte usko ja sen kanssa löydettiin sitten sellasta sopivaa lääkekombo”*

Työntekijän heikko perehtyminen asiakkaan tilanteeseen ennen sovittua tapaamista koettiin paitsi turhauttavaksi myös loukkaavaksi, koska se antoi työntekijästä välinpitämättömän kuvan:

*“ kun mä kävin tossa [ - - ] terveysasemalla omalääkärillä, ja menin sinne, lääkäri sano, että hän ei oo ees yhtään kerinny sun papereitas lukee tässä..tuli niinku vähän ylimääräsellemä paikalle tää..mä ajattelin..taas..mä ajattelin just sillon kun Mari (nimi muutettu) oli pieni, et*

*joko mää kirjotan tai joko mää sanelen kasetin tai jotain..missä on kaikki ja mitä eri vammoja niinku Marilla on..mitä sairauksii niinku mulla on, ettei aina tarttis ruveta niinku kertoo niitä kaikkia asioita.”*

Toisaalta asiakkaan kohtaamisessa ilman ennakkotietoja nähtiin myös positiivisia piirteitä. Ajateltiin, että työntekijällä on vähemmän ennakkoluuloja asiakasta kohtaan:

*”Silloin se on hyvä asia, jos se taas palvelee niinku asiakkaan etuja ja asioita eteenpäin ja on niinku hyödyks. Mut sit jos se taas kielteisessä merkityksessä taas jos se on vanhingolliseksi sille asiakkaalle taikka sen asiakkaan tulevaisuudelle niin silloin se ei välttämättä oo hyvä asia.”*

Asiakkaan ja työntekijöiden välinen luottamuksen puute tuli haastatteluissa esille myös asiakkaan suoranaisten huijatuksi tulemisen pelkona. Haastateltava kertoo tilanteesta, jossa omatyöntekijä kunnan aikuissosiaalityöstä oli estynyt tulemaan paikalle perheneuvolan palaveriin. Haastateltava kuvasi tilannetta vastakainasetteluksi itsensä ja työntekijöiden välillä ja pelkäsi tilanteen kääntyvän itselleen epäedulliseen suuntaan, kun mukana ei ollut omatyöntekijää pitämässä asiakkaan puolia:

*” et en tiiä sitte...nyt se sitten... mä en suostunu niiden ehdotuksiin koska mä olin ensinnäkin mä olin yksin siel ku se oli sairastunu se mun sosiaalityöntekijä se ei päässy sinne että tota... Senkin takia mä oisin tarvinu siihen sen jonkun koska mulla on näitä muistiongelmia ja sairauksia et mä en pysty millään hoksaan niinku kaikkee... Et jos vastapuoli yrittää jotain niin en mää niinku hokkaa välttämättä semmosia. Et siin ois ollu joku joka ois pitäny mun puolia”*

Kohtaamattomuus liittyi myös tilanteisiin, joissa asiakas ja työntekijä eivät ymmärrä toisiaan ja toistensa tarkoituseriä, ja asiakkaalla ja työntekijällä on eri näkemys tuen tarpeesta:

*”Nii niin sitte se että ku ne niinku tulee aina aikuisten kans keskusteleen et ku ei siitä aikuisten keskustelusta ole mitään apua että ku me tarvitaan konkreettista apua sen lapsen kanssa et kuinka me lähestytään sitä.”*

Yllä oleva esimerkki kielii siitä, että työntekijä ja asiakas eivät ole onnistuneet dialogisen ja vastavuoroisen kommunikointiyhteyden luomisessa (ks. Mönkkönen 2018, 107-110). Tästä johtuen työntekijälle ja asiakkaalle ei ollut kehittynyt yhteistä ymmärrystä vanhemman ja lapsen kiintymyssuhteen merkityksestä ja keinoista sen vahvistamiseen. Työskentely on jäänyt asiantuntijakeskeiseksi, mikä puolestaan on johtanut siihen, että asiakas kokee jäävänsä vaille kaipaamaansa konkreettista apua.

Haastateltavat kertoivat myös kohtaamastaan epäasiallisesta kohtelusta palveluissa, mikä on aiheuttanut pelkoa ja estänyt palveluihin hakeutumisen jatkossa. Alla olevassa esimerkissä terveydenhuollon ammattilainen ei ota todesta asiakkaan kipukokemusta ja lopulta syylistää ja leimaa tämän huonoksi asiakkaaksi:

*”hammashoitolassa ja oli sillai, et mul oli pala lohjennu hampaasta ja se hammaslääkäri oli semmonen et se poras..tähän sattuu, tänne ei satu..tähän taas sattuu..tännekään ei satu..ja mun oli työ ja tuska pysyä siinä tuolissa..no se paikkas sen hampaan ja sano vaan, että te maanantai-potilaat ootte kaikki sitten yhtä hankalia..mä olin sen jälkeen 17 vuotta, että mä en käyny hammaslääkärissä..”*

Haluttomuuteen palveluihin hakeutumisesta jatkossa liittyi myös kokemus siitä, ettei työntekijä kuunnellut tai kuunteli vain toista osapuolta – esimerkkitapauksessa lasten isää. Myöhemmin haastattelussa haastateltava kertoo työntekijän spekuloineen haastateltavalle tämän tehneen lastensuojeluilmoituksen mustasukkaisuudesta lasten isää kohtaan. Tällä tavalla hän leimaa haastateltavan epäuskottavaksi. Haastateltava kuvaa työntekijän puolueellisuudesta ja kuuntelemattomuudesta aiheutunutta häpeää seuraavasti:

*“nii jotenkin siitä tuli sit semmonen et mä en sinne enää hirveen helpolla ottais yhteyttä, koska mulle tuli olo, että mua ei kyllä kuunneltu eikä lapsen etua ..et se oli enemmän isä, jota kuunneltiin ja usko..niinku uskottiin tavallaan, että.. siis hyvähän se oli siis ettei siel ollu mitään hätää. [- - -] ..niinku sielt tuli aika semmonen tyly, että kyl se on aika iso kynnyks, et sinne niinku otan yhtään yhteyttä ja hakee sieltä apuu. Se oli jotenki semmonen nöyryyttävää..semmonen.”*

Korkea kynnyks asiointiin sosiaalitoimessa aikaisemmista leimatuksi tulemisen kokemuksista johtuen tulee esille myös seuraavassa lainauksessa:

*”Siis se on todella korkea kynnyks. Ensinnäkin niinku hakee sosiaalitoimesta mitään apua. Koska siellä on ikävä kyllä ollu kokemuksia sen suuntasia että sä oot tyyliin b-luokan kansalainen, mee pois siitä.”*

Yllä olevassa lainauksessa haastateltava kokee, ettei häntä ole kohdattu tasa-vertaisena vaan hänet oli leimattu b-luokan kansalaiseksi. Kysyttäessä, miten leimaava suhtautuminen näkyy työntekijän käyttäytymisessä ja puheissa haastateltava vastaa seuraavasti:

*”Se on semmonen niinkun hyvin kylmä ja silleen mitä mä nyt oon asioinukki niin paperiversiona tai netin kautta laittanu hakemuksia loppupeleissä koska mä en enää ees yritä hakee aikaa sinne. Ne ei anna. Niin se on...mä oon vaan sellanen aanelonen siinä pinossa. Siinä ei niinku nähä siinä ei perehytä millään tavalla eikä niillä ole aikaa tai mielenkiintoa tai molempia. Ja se on..se on hyvin kylmää.”*

Yllä olevat lainaukset osoittavat, että haastateltava ei ole kokenut olevansa tervetullut palveluun. Tähän on johtanut kokemus työntekijän ”kylmyydestä” sekä kokemus siitä, ettei asiakasta ja tämän asioita pidetä tärkeänä, toisin sanoen osoitetaan välinpitämättömyyttä asiakasta kohtaan. Välinpitämättömyydestä kertovat asiakkaan sanoittavat kokemukset työntekijän perehtymättömyydestä asi-

akkaan asioihin. Lisäksi asiakkaan aseman vertaus A4-lomakkeeseen on tulkittavissa haastateltavan kokemukseen yksilöllisen kohtaamisen puutteesta palvelussa.

### 6.3.2 Vallan käyttö

Opinnäytetyön haastateltavat toivat esille erityisesti työntekijän valta-asemaan liittyviä tekijöitä kohtaamisen haasteina. Esimerkiksi sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus palvelutarpeen arvioinnista oli tehty kertomatta siitä asiakkaalle. Tämä koettiin luottamusta romahduttavana tekijänä ja asiakas koki olevansa altavastajan asemassa:

*“se mun vastuulääkäri johon mä oon niinku luottanu niin niin ei sekään voinu mulle sanoo mitään suoraan siitä mutta se oli laittanu niinkun...ilmassu kans huolensa tonne suoraan tonne sosiaalityöntekijään...et sen mä kuulin vasta siellä”*

Asiantuntijavalta näyttäytyi asiakkaille myös portinvartijuutena. Portinvartijuus on työntekijän harkinta- ja päätäntävaltaa siihen, miten resursseja käytetään ja kuka palveluita ja etuuksia saa (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 230). Seuraavassa esimerkissä haastateltava kertoo jääneensä ilman kotisairaanhoidoa, mikä koettiin epäoikeudenmukaiseksi, koska oma kokemus palvelun tarpeellisuudesta oli vahva:

*“Et siinäki niin paljon on puhuttu Tampereen kaupungillakin madal..madaltavan kynnyksen avusta ja tämmötteestä ja pitäis auttaa niinku perheitä eteenpäin niin sitä mää niinku ihmettelen se on vähä eturistiriidassa niinku et niinku sanotaan ei ei tuu mitään apua. Ja sitte ku tavallaan mä en oo niin vanha että mä saisin niinku tavallaan kotisairaanhoidoo..”*



Vallasta puhuttiin usein lastensuojelun yhteydessä. Tällöin työntekijällä olevaan valtaan liittyi asiakkaalla pelkoa oman lapsen menettämisestä. Asiakkaalle esitettyjen vaatimusten ja pelon edessä tunnettiin riittämättömyyttä ja alistuttiin tekemään päätöksentekijän mielen mukaan:

*”silloin kun ne pojat niinku lähti..nii just niinku..kaikkia, just niinku semmosia et mitä niinku tehdä, että..et tota sais pojat taksin, ja sit ei kuitenkaan..tuntu, et kuitenkaan mikään ei riitä. Mä totesin jossain vaiheessa, että se on ihan sama vaikka mä tekisin kaikki..menen sinne terapiaan tai teen kaiken, niin aina tulee joku..niinkun uus semmonen..millä keks..niinku joku..et vieläkään ei riitä..”*

Asiakkaan vastuuttaminen nousi myös yhdeksi vallankäytön muodoksi haastatteluissa. Juhila (2018) liittyy vastuullisuuden veloitteen kuluttajakansalaisuuteen. Kansalaiselta oletetaan kykyä arvioida henkilökohtaisen palveluntarpeensa, tuntevan palvelujärjestelmän ja osaavan tehdä tämän pohjalta järkeviä ratkaisuja. (Juhila 2018, 222-224.) Tilanteessa, jossa asiakas ei täytyä osaavan kuluttajakansalaisen veloitetta, johtaa helposti vaikeuksiin palvelun saamisessa, kuten seuraavassa esimerkissä ilmenee:

*“Ja sitten kun mä kävin uudestaan, niin ei, ei..sä oot muuttanu etkä sä niinku oo ottanu tänne yhteyttä, että mun olis pitäny siinä kohtaa kun mä muutan, nii hakee, kysyä sieltä toimeentulotuesta..mistäs mää olisin semmosen voinu tietää ku en muutenkaan ollu..toimeentulotukee.*

Sen lisäksi, että palvelu ja asiakas eivät kohtaa, jää asiakkaalle tunne omasta syyllisyydestä, kun ei ole onnistunut hakemaan palvelua oikealla tavalla.

Valtaa oli myös asiantuntijalausunnoilla. Alla olevassa esimerkissä työvoimapolitiittinen lausunto leimasi asiakkaan huonoksi kansalaiseksi ja heikensi samalla asiakkaan omaa pystyvyyden käsitystä:

*“Toi häpeäleima ja stigma ja toi rangaistuksen tai torumisen pelko se oli se ennen vanhaan kun annettiin Kelasta taikka tuolta niin jos oli työtön niin sai sen kolmeykkösen lausunnon. Se oli aika pitkään sitä oli aika vaikea saada pois. Tuntu et tossa otsalohkossa ois ikuisesti kolmeykkösen lausunto että tota. Periaatteessa kun sitä rivien välistä luki että yhteiskuntaluuseri että ei susta mihinkään oo niinku tyyliin.”*

### 6.3.3 Toimintaympäristöt

Markkinoistuminen ja siihen liittyvä julkisjohtaminen ovat johtaneet alati muuttuviin toimintaympäristöihin (Juhila 2018, 229-230). Opinnäytetyön haastateltavat kommentoivat toimintaympäristöistä ja niiden muutoksista etupäässä Kelan ja TE-toimiston digitaalisia palveluita. Digitaaliseen asiointiin liittyi hankaluuksia, jotka johtuivat tottumattomuudesta teknologian käyttöön tai välineiden, esimerkiksi tietokoneen, puuttumisesta. Tämä heikensi haastateltavien itsenäisyyttä palveluiden hakemisessa, kun he joutuivat turvautumaan lähipiirin tai kolmannen sektorin apuun näiden hakemisessa:

*“No siis toimeentulotukee kun pitää hakee, niin miniä ne tekee..mä en osaa liittää..osaisin..mut en vaan..ei mua kiinnosta opetella..että ne menee nopeemmin..että kaikki hakemuksiin..käy sitten tässä ja liittelee niitä sinne ja nyt kun näitä on ollut jos tulee joku isompi juttu niin niinku Etnan kans..niitten kans tehty yhdessä..”*

Lisäksi pelkkä kirjallinen kommunikointi päätöksentekijälle tuen tarpeesta koettiin riittämättömäksi:

*“mut sitte just ku ei oo sitä kontaktii, niin niinku tavallaan että..vaan se paperi mikä sinne lähetetään ja siellä joku päättää siitä niin..”*

Digitaalinen ja kirjallinen menettelytapa on saanut kritiikkiä myös aikaisemmissa tutkimuksissa. Kokkosen ja kumppaneiden (2013) tutkimuksessa nuorten miesten osallisuudesta ja palvelukokemuksista digitaaliset palvelut kuvattiin kasvotto-

mina ja joustamattomina ja niissä kommunikointi koettiin ylhäältä alaspäin kohdistettuna saneluna. (Kokkonen, Närhi & Matthies 2013, 42.) Kirjallinen menettelytapa puolestaan asettaa asiakkaat epätasa-arvoiseen asemaan (Kivipelto 2016, 162).

Muutos palvelujärjestelmissä oli johtanut kokemukseen siitä, ettei osattu toimia palvelussa instituution edellyttämällä tavalla, mikä aiheutti häpeää koetusta osamattomuudesta:

*”Te-toimisto (naurahdus). Täys pellelaitos. Töitä sieltä ei ainakaan saa ja mä en tiä miks te-toimisto on ees nykyään olemassa. Näin sain vaan kuulla sitte kavereitten kautta että sinne varataan nykyään aika siinä missä kelallekin että sinne ei mennä..ja kolme vuotta sitten kun mut lomautettiin niin tottakai mä menin tunnollisena sitte sen lomautuslapun kanssa että hei nyt on tilanne tämä. Siellä vaan muija pyörittelee silmiään että ei sitä tarvii. Että no miks ei tarvii muka? Hyö ottaa yhteyttä että jos tarvii palata niinku asiaan. Okkei..mä lähin sitte kotipäin lampsimaan ja erittäin tyhmäks tunsin itteni siinä kohti taas että oonks mä vähän niinku pihalla organisaatiosta.”*

Palveluissa koettiin osaamisen ja tietämisen velvoitetta (vrt. Juhila 2018, 222-224). Kelasta puhuttaessa eräs haastateltava koki, että tuen ja palvelun saaminen riippui asiakkaan taidosta kysyä oikeaa asiaa:

*”Ei ei. Eikä osata sitte sanoo yhtään käsittelyaikoja tai mitään muutaakaan. Ja jos ei osaa kelalta kysyä just oikeeta kysymystä, siel ei kerrota. Ei.”*

Kasvokkain asiointin puute tuotti kohtaamattomuutta. Koettiin, että oma asia etenee järjestelmässä työntekijältä toiselle ilman, että itsellä on siihen vaikutusmahdollisuuksia. Eräs haastateltava luonnehti Kelan yhteyskeskuksen kautta asiointia seuraavasti:

*”Ja siellä sitte..no vastaus on hyvin helposti että no hän laittaa viestiä eteenpäin. Ja mitään ei tapahu. Vaikka niillä ois mahdollisuus vaikka tyyliin hyvin pian tehdä päätöksiä tai muuta vastaavaa mutta niihin ei oikeestaan reagoida.”*

TE-toimiston ja Kelan palvelujen osalta koettiin ettei oltu henkilökohtaisesti tervetulleita, vaikka henkilökohtainen asiointi olisi ollut haastateltavien mielestä luontevin tapa toimia:

*“en mä muista milloin mä viimeks oon siellä käyny..koska se oli se viimeinen käynti, et älkää soittako meille, me kyllä soitamme teille, jos meillä on jotain asiaa. Ja mieluummin ette tule tänne toimistoon ollenkaan . hmmm...nii... että mitäpä sinne menee..”*

Esille tuli myös kokemus palvelun ennakoimattomuudesta ja tähän liittyvistä pitkistä odotusajoista.

*”Ja jostain syystä niin tämän vuoden puolella niin melkein kolminkertainen käsittelyaika niissä viime vuoteen. [- -] Ja viimisen päiväraha-hakemuksen tiimoilta mä soitin kaks kertaa sinne...yli nelkyt minuuttia yhteensä jonotin pelkästään. Että se ei..se ei toimi”*

Fyysisistä ympäristöistä tuli puheeksi odotusaulat ja työntekijän ja asiakkaan asemoituminen toimistotiloissa. Tämän lisäksi esimerkiksi sosiaalitoimistoon tilana koettiin leimaavana. Juhila (2018) on aiemmin kirjoittanut sosiaalitoimiston fyysisiin tiloihin sekä asioimiseen liittyvästä vallasta ja leimaavuudesta (Juhila 2018, 111-113). Valta nousi eräässä haastattelussa esille liittyen työntekijän ja asiakkaan asemointiin toimistossa. Tämä oli aiheuttanut haastateltavalle kokemuksen vastakkainasettelusta ja vihollisuudesta:

*”No sehän on vastakkain, pöytien toisella puolella ja sitte se on sellanen hyvin kylmä toimistomainen ja en mä tiä jotenki ku mieltii vähänkään sitä asetelmaa ni on on sellane sinä olet vastapuolella tyy-*

*liin vihollinen ja silleen niinkun emmä tiiä niinku jotenkin ihanku robotteja ois siinä. Ei sanotaan joka asiaan tyyliin. Sellanen inhimillisyys ja asioihin perehtyminen..sitä toivois paljon paljon lisää.”*

Toimintaympäristöjen leimaavuuteen puolestaan liittyi kokemus muiden katseen alla olemisesta, yksityisyyden puutteesta sekä tylystä vastaanotosta, joka kuitenkin muuttui parempaan suuntaan asioinnin edetessä:

*“siis mullahan oli sinne..just tonne sosiaalitoimeen yks käynti, kun Kela halus sitte siinä että siellä käydään kerran, mutta ..sit siellä juteltiin, eikä sinne sitten enää aikoja oo ollu mutta ...siellä tietysti ku se on siel siinä ..se odotusaula siinä, et mist kaikki kulkee ohi...mennään neuvolaan ja joka paikkaan niin siin oli sitten vähä kurja istuskella kaikkien nähtävänä...et niinku ..se..se ei tuntunu kivalta. Ja ehkä vähän alkuun oli semmonen tyly vastaanotto..kun mut haettiin sinne..oli ehkä vähän semmonen..mulle tuli itelle olo, et ennakkolooloinen tietyllä lailla..mut sitten kun me oltiin juteltu, niin se sit meni tosi hyvin ja muuttu niinku tavallaan se..siinä se asennekin.”*

*”Kun siin on ne isot ikkunat, porukkaa kulkee siitä ja sitte tosta ovesta ja sit ku sä tavallaan oot niinku kaikkien nähtävillä, se on vähän liian silleen..mun mielest raju..kykyttävä, nöyryyttävä...[- - ] vaikka ei kai siin pitäs olla mitään hävettävää, et joutuu apua hakemaan, mutta silti niinku tulee semmonen eiiii mä en haluu olla täällä ja sitte kaikki kuulee sun nimen, kun tullaan siihen sanomaan..ku siit tosiaan porukkaa kulkee ees taas ..se on jotenkin semmost niinku, et joo..tosi kiva..”*

## 6.4 Naiseus ja äitiys

### 6.4.1 Naiseuden ihanteet ja avun hakeminen

Naiseuteen liittyvät häpeän ja häpeäleiman kokemukset jäivät aineistossa oletettua vähäisemmiksi. Seksuaalisuuteen liittyvät asiat eivät nousseet haastattelussa esille juuri lainkaan. Tämä liittyy seksuaalisuuden ympärillä oleviin tabuihin ja häpeään, mistä johtuen aihe on mahdollisesti koettu liian araksi puhua.

Analyysissa tavoitettiin kuitenkin haastateltavilla olevia käsityksiä naisihanteesta ja oman naiseuden suhteesta tähän ihanteeseen. Reenkola kirjoittaa sukupuolittuneen häpeän viriävän, kun yksilö ei vastaa sukupuolelleen asetettuja ihanteita. Nämä ihanteet liittyvät ulkonäköön, luonteeseen, sosiaaliseen asemaan ja pärjäävyyteen. (Reenkola 2014 73-74, 112.) Haastateltavien kertomassa naiseus ymmärrettiin pitkälti perinteisten ihanteiden kautta ja siihen liitettiin kauneuden ja sopuisuuden kaltaisia määreitä. Naiseus nähtiin prinsessamaisuutena, itsensä laittamisena ja hyvänä kohteluna. Haastattelussa nousi esille myös ammatin ja työnkuvan vaikutus kokemukseen itsestä naisena. Esimerkiksi ruumiillinen ja suorittava työ koettiin epänaiseelliseksi:

*“niin kyl siin on naiseus aika kaukana, kun sä noita paskapönttöjä tuol putsaillet..(naurahtaa) Hohhojaa, tämäkin tässä...kiva..”*

Yllä olevassa kommentissa on hyvin nähtävissä, että haastateltavalle on sisäistynyt käsitys naisihanteesta, jossa on yläluokkaisia tai vähintään keskiluokkaisia piirteitä (vrt. Reenkola 2014, 73-74, 112). Edellä kuvatun kaltainen naiseus kuvattiin haastateltavien kertomassa joksikin sellaiseksi, johon parempiosaisilla on varaa ja mahdollisuuksia. Haastateltavien todellisuudessa ideaalien mukaiseen naiseuteen sen sijaan ei ollut aikaa, koska energiat menivät selviytymiseen ja itsensä puolustamiseen:

*“mul on kuitenkin menny niinku sillai, että siihen selviämiseen niin paljon..niinku..tottunu vaan ku teet vaan kaikki itte..niin ei siinä kau-*

*heesti neuvojen avulla..mulla ei oo ollut semmosta, että mulla ois vaa-  
raa ollu olla prinsessa..et joku olettaa, että mua kohdellaan kuin prin-  
sessaa”*

Naiseuteen liitetään perinteisesti pehmeiden ja lempeiden ideaaleja (Reenkola 2014, 73-74, 112). Lisäksi, kun on kyse apua tarvitsevista, ovat nöyryyden ja kiitollisuuden ideaalit vahvoja (ks. Van Oorschot 2006, 26). Opinnäytetyön haastateltavissa oli mukana naisia, jotka rikkoivat sekä naiseuden että ansaitsevan avunsaajan perinteisiä ideaaleja vastaan aggressiivisuudellaan, joka heidän elämäntilanteissaan kuvattiin välttämättömänä omien puolien pitämiseksi. Kaksi haastateltavaa kuvasivat aggressiivisuutensa syitä seuraavasti:

*”mut on hajotettu aivan totaalisesti mä oon joutunu kaiken rakentamaan uusiks...niin siitä nousee semmonen ääretön kapina..että mulla on oikeus tässä yhteiskunnassa. Mulla on oikeus olla nainen...kaikki tämmönen korostuu hyvin paljon ja mä raivaan kyllä tieni ihan..ihan minne vaan”*

*”sit tuli niinku ihan oikeesti niinku oltua tosi aggressiivinen...et sillai purkaa ne kaikki...just niinku nämä mitä on ollut i... [- - - ] et jossain kohtihan se pitää niinku tulla, et enhän mä ihan voida...niinku...ihan voida kyykyttää miten sattuu...”*

Nykyisessä länsimaalaisessa kulttuurissa naiseutta arvotetaan enenevässä määrin myös ns. maskuliinisilla ihanteilla, joita ovat riippumattomuus, autonomia ja taloudellinen itsenäisyys (Reenkola 2014, 73-74, 112). Myös opinnäytetyön haastateltaville riippumattomuus ja itsenäisyys olivat sisäistyneet tärkeinä arvoina. Oman pärjäämättömyyden myöntäminen ja avun pyytäminen kuvattiin tästä johtuen vaikeaksi:

*”et joutuu ite oleen autettavana ja se avun hakeminen niin...Niin kyllä sekin on ollut itessään jo niinkun järkkyä mutta pakollista”*

Pärjäämättömyys, joka aiheutti haastateltaville häpeää, liittyi pääasiallisesti toimeentuloon. Vaikka yksin pärjäämisestä toisaalta oltiin ylpeitä, liittyi siihen yksinhuoltajilla myös rankkoja kokemuksia, yksinäisyyttä ja yksin pärjäämisen pakkoa tilanteissa, joissa lähipiirin ihmisiltä ei saanut tai oli vaikea saada tukea oman lapsen huolenpito- ja kasvatustehtävässä:

*”Mä kerran sanoin äitille, että mä en oo teitä pyytännyt Jenniä (nimi muutettu) viemään kertaakaan mihinkään lääkäriin [- - -] mä oon itte kuljettanu niinku kaikki ne sairaalakäynnit mitä ny Jennillä on ollu..”*

Eräs haastateltava kertoi kokemuksestaan lastensuojelusta, johon oli itse ottanut yhteyttä saadakseen tukea toisen vanhemman etävanhemmuuteen liittyvien haasteiden selvittämiseksi. Haastateltavan toiveena yhteydenotossa oli etävanhemmuuden säännönmukaisuus ja siten lapsen etu ja turvallinen kasvuympäristö. Lastensuojelun puolelta näitä pyrkimyksiä ei kuitenkaan otettu todesta, vaan asetuttiin isän puolelle samalla leimaten haastateltava entisestä puolisostaan mustasukkaiseksi jätetyksi naiseksi, joka pyrkii tekemään kiusaa etävanhemmalle:

*”mutta sitten se, että tavallaan se jotenkin kääntyi, et oonks mä niinku mustasukkanen ja katkera, kun hänellä on uus...siis multa kysyttiin suoraan, että senkö takia mä oon tehny tän ilmoituksen, että kun hän on tyttöystävä.”*

Haastatteluissa naisen perhevelvollisuuksien ja huolenpitotehtävän korostaminen nousi esille. Seuraava lainaus kuvaa, miten asiantuntija ei ole tunnistanut tai ei reagoi äidin omaan väsymykseen ja tuen tarpeeseen, vaan huomio kiinnittyy yksinomaan lapseen ja haastateltavan suoriutumiseen äitinä:

*”mä tein sitä ja sitten sanottiin aina, et teet lapselle tämmöstä, teet tommosta ja ois pitäny itteekin pystyy pitäny hoitaan...”*

Kun palveluissa oli kohdattu ensisijaisesti äidin roolin kautta, jäi naisen oma jakaminen ja terveys huomioimatta. Toisaalta taas lähivanhempana toimivan isän



velvollisuudet saatettiin palveluissa sivuuttaa ja sen sijaan huolenpitovastuu syytää ensisijaisesti lapsen mukana asioivan naisen vastuulle. Tämä tapahtui erään haastateltavan mukaan toistuvasti terveydenhuollon palveluissa, vaikka kyseessä oleva henkilö ei ollut lapsen biologinen äiti tai laillinen huoltaja:

*” [ - - ] on niinku pyydetty just sitä että tulethan sinä sitten mukaan. Ja mä oon sit että ku mul ois sinä päivänä niinku muuta menoo... No siirretäänkö tää tapaaminen että sinä pääset mukaan. Sit mä oon sillee että noh jos mun on niinku pakko olla siel mukana ni sithän sitä tarvii siirtää... [ - - ] Et sit tavallaa sellanen niinku olettamus että koska olen niinkun nainen niin tarvitsee olla niinku hänen äitensä ja minulla on niinku kaiken maailman luvat sitten”*

#### 6.4.2 Äitiyden kyseenalaistaminen

Haastateltavat kokivat äitiyden elämässään tärkeänä ja arvokkaana asiana. Tästä johtuen äitiyteen kohdistuvalle arvostelulle oltiin herkkiä ja koettiin helposti negatiivista leimautumista:

*”No siis..sillai justiin..et totta kai työmaalla jonku verran..tai kyl mä tiedän, et suurin osa.. mut just kun lapset viedään, niin kyllähän se silloin on niinku..tulee se..et on niinku...niinku aattelee sen, että ihmiset pitää mua ihan paskana äitinä vaikka kuitenkin ne ei tiedä niinku sitä kaikkee..että ei se oo ihan piece of cake kellekään..mua ei vaan huvittanu tai että mä en vaan halunnu...joskus ei vaan pysty”*

Äitiyteen liittyvää häpeää sanoitettiin riittämättömyytenä ja huonoutena. Palveluiden piirissä koettiin, että työntekijöillä oli ennakkokäsityksiä, ja että työntekijät olivat valinneet puolensa:

*”no riittämättömyys tietysti ja sitten oli ja just toi niinku äitiys että oonko mä nyt niinku huono äiti koska ittel oli semmonen mielikuva et ne pitää mua niinku...tuli mieleen et oisko ne sitte aatellu tai en tiä..”*

*“Et isällähän tavallaan on kotikenttäetu mutta tota mulla on taas niinku altavastaavan asema koska tän sen oli koollekutsunut se mun sarviksen työntekijä et sillä oli ollu huoli mun terveydestä.”*

Eräs haastateltava toi kertomuksessaan vahvasti esille syyllisyyden tunteita, joita liittyi myös äitiyteen. Tätä tunnetta oltiin palveluissa edelleen vahvistettu suoraan kyseenalaistamalla asiakkaan toiminta äitinä. Tämä oli aiheuttanut luottamuksen puutetta asiakkaan ja työntekijän suhteessa ja johtanut siihen, että asiakas pyrkii jatkossa suojautumaan häpeältä olemalla puhumatta äitiydestään ja tyttärestään:

*”Kerran jouduin toiselle työntekijälle ja sitten kun Jennillä (nimi muutettu) on ne mitä sillä on siinä kropassa..mä sit semmoselle vanhalle naiselle erehdyin sanoa, että ku Jenni sano, että mä en jaksa, kun tuntuu, että mä oon jo kävelly miljoona kilometriä..Kuinka sinä olet kohdellut sitä lastasi..Mitä sä oot oikeen tehny kun se sanoo tollai? Sen jälkeen mä en puhunu niinku Jennistä siellä mitään. [- -] ja sekin oli ihan vain sijainen..mä tunsin hirveetä syyllistämistä siitä..”*

## 7 HYVÄ KOHTAAMINEN

### 7.1 Avoimuus ja arvostus

Mönkkönen (2018) korostaa vastavuoroisuutta liittäen sen dialogiseen kohtaamiseen. Dialogissa pyritään rakentamaan molemminpuolista ymmärrystä, ja se antaa myös mahdollisuuden muuttaa omaa mielipidettä ja asennetta. (Mönkkönen 2018, 107-110, 112.) Myös opinnäytetyön haastateltavat liittivät hyvään kohtamiseen vastavuoroisuuden ja asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistamisen, mikä näkyy läsnäolona ja asiakkaan etusijalle laittamisena kohtamistilanteessa. Lisäksi uusille näkökulmille avointa ajatustenvaihtoa arvostettiin kohtamisessa:

*”No läsnäolo et on niinku läsnä siin tilanteessa et niinku pyhittää sen hetken niinku sille ihmiselle ettei oo sillee et niinku hei mun tarvii viel tehdä tota. Siis tottakai puhelinsoitot on aina niinku toinen juttu mut sitte että pystyy niinku siinki kohtaa että okei et tää ei oo niinku tärke tää puhelu et mä voin soittaa sulle vähän ajan päästä et mul on nyt tapaaminen täs kesken.”*

*”Se on ollu niinku semmonen ihminen, että se on niinkun ..ja yleensä mä oon tykänny, kun mä oon saanu jutella jonkun kanssa..että toiset ihmiset antaa niinkun siihen erilaisia mielipiteitä, kuten et ootsä aatellu asiaa näin taikka noin..ja sit mä oon monesti aatellu, et en muuten oookkaan ajatellu, että toihan olikin ihan hyvä huomio. Ja se on ollu semmonen ihan lääkäri. Ja mä ihmettelen sitä vieläki, että se vielä soittelee mulle silloin tällöin.”*

Dialogisuuteen liitettiin myös ennakkoluuloton asenne ja empatia, jota kuvattiin ”sielutason kohtaamiseksi”. Tämän koettiin lisäävän luottamusta, kun pystyy olemaan oma itsensä ja luottamuksen kautta yhteinen ymmärrys lisääntyy:

*”no jus se sellanen niinku et tyhjentää...mitä mä ite aattelen omaan työhöni myöskin, että tyhjentää ennakko-odotukset..että tavallaan*

*niinku lähtee puhtaalta pöydältä..siis sillä lailla vaikka ois mitä luku, kuullu yhtään mitään, tekee omat johtopäätökset..kun se ihmisen ottaa vastaan niinkun ...mä sanon itte sitä, et sielutasolla...sielu ja sielu kohtaa, kuoret unohtuu..nii päästään tavallaan semmoseen sydämen yhteyteen..nii mun mielestä se on se oikee tapa, koska silloin toinenki pystyy tavallaan olla oma ittensä, avautumaan ja kykenee semmoseen ..et siin niinku ymmärrys lisääntyy.”*

Hyvä kohtaaminen kuvattiin myös asiakkaan puolella olemisena ja uskomisena. Hyvää kohtaamista määrittivät myös avoimuus asiakkaan kokemalle tarpeelle ja huoltapitävä asianajo:

*“no semmonen, joka ei heti tyrmää, jos jotain kysyy..että onko mulla mahdollista saada niinku esimerkiks tämmöstä palvelua”*

*”Se oikeesti oli niinkun...kun yleensä on tottunut siihen, että se työterveyslääkäri on kuitenkin työnantajaan kallellaan ettei mitään sairastomia tötötö, nii, et sä mitään tarvi..nii se oikeesti oli niinkun mun puolella, että ei ..et sillai että..et kun oli jotain ..kun mulla on tosiaan ollu tossa toi kroppa huonos kunnos ja puhuttiin siitä työstä, niin pitäskö hänen tulla käymään siel työpaikalla [- - - ja sillai, että se otti niinku oikeesti tosissaan..mää ny sinne huvikseni menny valittaa ja haen tässä, että..niinku vaan saikkua, että...sen takia tähän vaan tulon, vaan että se usko ja ymmärsi, että silloin kun mä olin siellä, mä oikeesti olin siellä , että mä olin, että mä olen kipee..et en pysty töihin... eikä niinku kyseenalaistanut sitä, että..tota..tossa kahen vuoden sisään, kun rupes tosiaan nuo paineet menee aika hulppeesti ylöspäin ja muuta, nii ei se niinku kyseenalaistanu sitä, ett tarviit sä vielä saikkua vaan se sano, et sä oot vielä kaks viikkoo ainakin. ..ja sitten tulet vielä käymään täällä, niin katsotaan oletko työkykyinen...et semmonen niinkun ihminen ihmiselle.”*

Vaikka liiallinen taustatietoihin tuijottaminen koettiin osaltaan haitalliseksi, koettiin taustojen tarkistaminen myös työntekijän velvollisuudeksi ja osaksi hyvää, tosi-asioihin perustuvaa palvelua. Eräs haastateltava kertoi ongelmista elatusmaksuihin liittyen. Haastateltavalla oli kokemus, että isän toimia katsottiin läpi sormien ja annettiin laistaa elatusvelvollisuudestaan. Tilanteeseen tuli muutos, kun kokeenempi työntekijä lopulta vaati selvityksen isän tosiasiallisista tuloista:

*“niin tavallaan..sitä katottiin läpi sormien sitä isän toimintaa..semmonen olo tuli ..mut sitte kun meille tuli tää viimesin nii hän oli sitte ..ei enää mennykkään läpi..oli vähän kokeneempi vanhempi työntekijä..nii hän niinku huomasi..et niinku alko vaatii muun muassa mustaa valkosella niistä tuloista, kun aiemmin oli riittänyt, että isä kirjoittaa siinä ruutupaperille omat arviot tuloistansa, menoistansa..nii se oli vähä niinku semmonen et tosi kiva, että..menee läpi...nii tää ei mennykkään sitten enää tälle työntekijälle läpi ni...se lähti niinku eri tavalla, et sit tuli niinku sellanen olo, et muakin kuunnellaan joskus jossain, että hyvä..”*

Arvokkaaksi ja merkitykselliseksi koettiin myös työntekijältä saatu positiivinen palaute ja kannustus:

*“no, kyl mä..aika paljon sain silloin sairaalan taholta, että mä oon aika riittämätön, kun Jenni (nimi muutettu) oli pieni..sit kuitenkin se johtava neurologi sano mulle, kun Jenni oli vähän yli kaks vuotias, me ei oltais täällä itse arvattu eikä tiedetty, että tää lapsi voi tulla näin hyvin ja näin paljon kehittyyn, että mä oon niinku hoitanu hyvin”*

## **7.2 Helppous ja kasvokkuus**

Blomgren kirjoittaa asioinnin mutkattomuudesta ja varmuudesta avun saamisesta hyväksi koettuina palvelupiirteinä (Blomgren 2016, 50). Mutkattomuus ja nopeus palvelun saamisessa mainittiin osana hyvää palvelua myös tämän opinnäytetyön haastatteluissa:

*“Kelalla joo, toisaalta muut asiat on toiminu aika hyvin, et..justiin toi ku ..siinä vaiheessa kun meillä oli vielä sopimus esimerkiks elatusmaksusta, nii niin sitten kun ne oli myöhässä eikä sit tullukkaan, niin sit Kelasta sielt otettiin tosi hyvin yhteyttä ja erittäin nopeesti tuli niinku, et se käsiteltiin äkkiä”*

Kasvokkain kohtaaminen koettiin netin kautta ja puhelimitse tapahtuvaa asiointia paremmaksi tavaksi asioida ja saada oma tilanne ymmärretyksi:

*“Puhelin on siltä väliltä oikeestaan sitte...et kasvotusten on mun mielestä paras, sitten on puhelin ja sitten on viimeisenä se vaan pelkätään netissä”*

Kasvokkain tapahtuvan asioinnin koettiin palvelevan sitä, että asiat tulevat ymmärretyiksi oikein niin kuin ne sillä hetkellä ovat. Hyvässä kohtaamisessa tunnistetaan yksilön ja elämäntilanteen ainutlaatuisuus ja ollaan joustavia sen sijaan, että aina toimittaisiin tietyn kaavan mukaan. Myös työskentelysuhteen jatkuvuus ja sama pitkäaikainen työntekijä koettiin tärkeäksi turvallisuutta lisääväksi tekijäksi (vrt. Blomgren 2016, 50):

*”kyllä ne on siis suurinpiirtein ollu sellaisia asiallisia..niinku tietysti kun mulle on puhuttu niinku isoista asioista niinku lasten kohdalla ja ne on ollu tuommosia pitkäaikaisempia..niin kyllähän niissä on ollut tyytit ollu sillai ettei rupee räpättää tai niinku sillai syyllistää... et kuuntelee tosiaan niinku toi oikeesti niinku käsiteltäis ne asiat sillai, kun ne oikeesti niinkun ne tällä hetkellä on. Et ei semmosii laskennallisia juttuja ja kun mä mietin itteeni, että kun oikeesti [- - -] Mutta kun se, että et sä..just nykyään, kun et sä pääse enää kenenkään niinku..sä pystyit ennen soittaaan että oli niitä, että varaan ajan..tai mennään...aikoinaan [paikan nimi poistettu] olikse se nyt keskiviikko, että oli joku työntekijä, että pystyit menee sinne jutteleen, että katoetaan miten tää asia on, mut silloinhan ne hoitu. Eihän semmosta vaan varmaan enää oo nykysin missään..”*

*“Neuvolassa just kävin kuus vuotiaan kaa, oli viimeinen neuvola-käynti..mut se on kans vähä silleen, et koko ajan vaihtuu joka vuosi se neuvolatäti, ettei tunne, siel on aina uus ollu nyt, niin siitä melkein vauva-ajasta lähtien..nii se on vähän semmonen, ettei tää oo niinkun tuttua..et se on puute verrattuna siihen, mitä noilla vanhemmilla lapsilla, kun niil oli aina se sama neuvolantäti kun mentiin, niin se oli jotenkin kiva itelle ja lapsille, kun oli tuttu.”*

### **7.3 Etna-työ tukena ja asianajajana**

Etnan kautta saatu tuki kuvautui monimuotoisena. Asiakkaiden kertomuksissa korostui sosiaalinen tuki. Tämä tuki oli useissa tilanteissa konkreettista apua, joka auttoi haastateltavaa juuri siinä hetkessä vahvistamaan voimavaroja tai pääsemään tilanteessa eteenpäin. Konkreettinen apu oli esimerkiksi muuttoapua, huonekalujen etsimistä ja kyyditysapua erilaisiin palveluihin:

*”No mä oon saanu siinä just että käytiin yhdessä hakeen niitä huonekaluja sielt...[- -] oon saanu ohjeita ja neuvoja. Ja sitte ois mahdollisuus niin täältä kauttakin päästä koneelta”*

Lisäksi sosiaalinen tuki oli luonteeltaan emotionaalista. Koettiin turvallisuutta tiedosta, että Etnasta saisi tarvittaessa apua ja avun pyyntöön vastattaisiin nopeasti. Lisäksi Etnaan ja yhteydenpidon vastavuoroisuuteen luotettiin:

*”mut nyt on ollut toi Etna, että sinne nyt ainakin pystyy soittaa että tilanne tää ja sit ne niinku pystyy selvittää tai jotain että .. että sillai niinku ..voi olla onnellinen, et mä..et on ..on niinku jatkunu tää homma, että on ees..että mä tiedän, et on ees joku jolleka soittaa. Koska eihän niinku, just jos sä rupeet johonki sosiaaliin soittaaan ja sanotaan, että kuukauden päästä aika, niin tulee, että ihan sama, että oonks mä silloin täällä enää...tai missä mä oon sitte kuukauden päästä, jos mun kaikki vaan vyöryy niinku ja missään ei oo mitään.”*

*“Niissä on vähä ongelma että mä en oo mikään atk insinööri tosiaan-  
kaan että. Siinäkin mä aina kilautan Miikalle tai Katille ja kysäsen että  
ehtiskö jossain vaiheessa auttaan ja kyllähän niillä löytyy aikaa.”*

Etnan antama emotionaalinen tuki koettiin myös välittämisenä ja huolenpitoa. Huolenpitoa ja välittämistä oli perään soittaminen, jos asiakkaasta ei ollut vähään aikaan kuulunut, sekä se, että uskallettiin reilusti kysyä:

*“Mun mielestä tosi hyv..siis on hyviä kokemuksia että, et semmonen  
niinku tavallaan tulee että huolehditaan ja susta välitetään -olo...[ - ]  
..että ei jätetä yksin niin sanotusti...et semmonen tosi tärkeä “*

*”Mutta mä en nyt huvikseni soittale että no mitäs kuuluu. Vaan että  
se menee itseasiassa päinvastoin että jos musta ei kuulu hetkeen  
niin tota kysyy että mitäs mimmi. Ja tottakai se tuntuu hyvälle että hei  
mä oon olemassa.”*

*”[- - ] no niinku tossa joulun allaki no mä olin joulun iteksee ku tyttö  
oli isällään ja isäntä asu silloin viellä Lieksassa. Niin kysy ihan reilusti  
et haluaksää joulukassin.”*

Naiset toivat myös keskusteluavun merkitystä esille. Koska työntekijät eivät ole juurikaan vaihtuneet vuosien varrella, oli helppo palata ETNA-työn pariin, kun tuen tarvetta ilmeni. Luottamus ja empaattinen kuuntelu korostuivat haastateltavien kertomuksissa:

*“mää oon sillai monesti miettinyt, et, et tota jos ei olis, niin voi olla,  
että mä olisin jo taas juonu itteni hengiltä..tai jotain..että et..niinku se  
jaksaminen sillai selvittää..että tulee ..sit niinku oikeesti jaksaa niinku  
ruveta justiin jotain lappuja niinku käymään läpi ja sit tuntuu, ettei  
ymmärrä mitään mitä lukee.. ja sillain.. ja kun on ollu sillain, ettei tarvii  
niinku mitään hirveitä aikaa, jos ei nyt vastata, niin mä tiedän, et siel  
on kuitenkin..eikä mulla nyt oo mitään niin akuuttia, että mulle pitä*



*heti samana päivänä niinku soittaa...että tietää, että kyllä sieltä kuitenkin se soitto tulee niinku päivän päästä tai jotain tai joku yhteydenotto.”*

Tärkeänä tuen piirteenä pidettiin myös sitä, ettei haastateltavien tilannetta ja toimintaa moralisoitu (vrt. Laitinen & Kemppainen 2010, 139, 156, 158,163). Moraalisuuden sijaan tuotiin esille avun ja tuen vaihtoehtoja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen:

*“Kati ja toi tuota Miika on niinku nähnyt mut..niinku niin huonossakin kunnossa ja siis semmosena siis, niin mitä mä voisin enää hävetä..tai niin semmosta, että mitä mä niinkun en uskaltas sanoo tai puhua..että ei niinku... joo, mut tiedän, että ne on niinku otsa kurtussa...mut siel ei tuu niinku sitä moraalisaarnaa vaan se tulee sillai toista kautta; niin emmehän me voi mutta, ihan vaan näin sanon, että sellainenkin olisi tarjolla...Nii-i, nii-i, tiedän, joo...”*

Etnan tuki palveluihin saattamisessa kuvautui asianajona ja palveluihin ohjaamisena sekä apuna etuuksien hakemisessa netissä. Työntekijä saattoi myös soittaa tarvittaessa puolesta, jos omat voimavarat eivät riittäneet. Työntekijöiden mukanaolo palvelussa lisäsi asiakkaan turvallisuuden tunnetta, kun mukana oli joku, joka ymmärtää palvelujärjestelmää ja osaa esittää oikeita kysymyksiä:

*”Just niinku tää byrokratian hampaissa. Se on niinku ihan hirveetä. Siinä voimat loppuu äkkiä keneltä tahansa. Että siinä saa paljon apua ja neuvoo sitte ihan konkreettisesti lähtee jonnekin takuusäätiöön siten mukaan ja on toinen korvapari sitten kuulemassa ja osaa kysyä asioita. Että siit on siit on tosi paljon apua.”*

*“Siis nyt mä oon menossa täältä sinne kun no Katilta se vinkki tuli, että TVA:lla on käytössä sosiaalityöntekijä [- - ] nyt kun näyttää siltä, että mä en muuta saa, niin ny tehdään sitten sen sosiaalityöntekijän kanssa täydentävä tai jotain...”*

Etna-työssä arvostettiin toiminnan vapaamuotoisuutta, mikä madalsi kynnystä yhteydenpitoon:

*“niin..nii se justiin, ett sitä ei tartte odottaa niinku viikko tolkulla ja justiin niinku millon mikäkin parhaalta tuntuu, et ne joko tulee täällä käymään tai nähdään jossain muualla...et semmosta kuitenkin vapaamuotoista sillai..”*

Avoimuus asiakkaiden ehdotuksille ja asiakkaiden kuuntelu näkyi konkreettisesti toteutetuissa projekteissa:

*“ja sitten niinku just toi että mä Katille mainitsin jossain vaiheessa, että voi että kun semmonen äiti-lapsi , äiti-tytär -kuva ois kiva, niin sitten Kati oli, et jos semmonen järjesty, niin oisitko sä kiinnostunut tuleen, niin mä olin et olisin.. ja sitten päästiin tohon..ja niinku sillai että kuunnellaan..et ne niinku jää tonne itää tonne selkeesti, että täällä kuunnellaan.”*

Etna-työssä näkyi asiakkaan tarpeeseen vastaaminen kohtuullisen pieninäkin mutta asiakkaalle arvokkaina tekoina. Osallisuutta vähävaraisissa perheissä oli tuettu esimerkiksi tarjoamalla mahdollisuus yhteiseen tekemiseen:

*“konkreettisesti..ja ollaan käyty parissa jääkiekko-ottelussa, kun saatiin liput..mikä oli tosi kiva viedä pojat sinne Tapparansaloon ja..selasta..”*

Kehitysehdotuksina Etnan toimintaan haluttiin enemmän aikaa. Etna-työn naiset tiedostivat asiakkaiden suuren määrän ja rajalliset resurssit. Tämä oli konkreettisesti näkyneenä asiakastapaamisissa, kun kiireen vuoksi työntekijän ei koettu olevan täysin läsnä. Toivottiin myös parempaa markkinointia lauantaiaamuisten naisten aamupalalle, jotta saataisiin enemmän ihmisiä mukaan. Kuntosalin käyttömahdollisuudesta oltiin tyytyväisiä, mutta harrastuksen aloittamiseen ja ylläpitoon kaivattiin vertaistukea. Esille nousi myös toive ruuan laittoon yhdessä esimerkiksi kokkikerhon merkeissä.

## 8 SUOJAAVAT TEKIJÄT JA VOIMAVARAT

Haastateltavien läheiset turvaverkot kuvautuivat heikonlaisina. Kuitenkin haastateltavat kertoivat lasten merkityksestä ja rakkaudesta lapsiaan kohtaan. Lapsia ja lapsenlapsia kuvattiin voimavarana ja haastateltavien osallisuus korostui nimenomaan puhuttaessa lapsista ja heidän hyvinvoinnistaan.

*“Äitiys. No mul on viistoista vuotias tytär, josta mä oon...se on parasta mitä mä oon saanu elämässäni aikaan.*

*”Ja jos nyt meinaa sitte likatki lähtee niin ei oo niinkun helppoa. Et oon sit niinkun elämäni vaikeimman ratkaisun edessä että.. et et..Koska ne on ollu myös tavallaan se voimavara joka on vienyt eteenpäin just ne tytöt että. ”*

Eräs haastateltavista kuvasi perheen kissoja merkittävänä tukena ja voimavarana. Samalla hän kritisoi sitä, ettei eläimiä tunnusteta palveluiden piirissä perheenjäseniksi, vaan niitä pidetään kuluerinä, eikä lemmikin ylläpitoon meneviä kuluja oteta huomioon esimerkiksi toimeentulossa:

*”rakas kela on pikkasen mustavalkee siinä suhteessa että ne ei näe esimerkiks lemmikin... joo se on kuluerä mutta siitä saa niin paljon että kyllä ne on tassuterapeutteja meilläkin. Mä en oo koskaan sohvalla yksin”*

Lapset ja heidän tarpeensa laitettiin ajatuksissa etusijalle. Voimavaraksi määrittyi oma pystyvyys tehdä asioita ja toteuttaa esimerkiksi vanhemmuutta eri tavalla kuin omassa lapsuudessa oli totuttu. Tietoisuus tästä vahvisti pystyvyyttä ja kokemusta omista mahdollisuuksista vaikuttaa:

*“ja varmaan toi tappiomielialakin..sit taas toisaalta nii niinku..se ei liity enää häpeeseen, et mää..taas niinku voimavaroja siitä, että kun mulla on ollu lapsuus sellainen mikä on ollu, nii sit mää oon halunnu olla toisenlainen vanhempi..et mahollisimman hyvä...siis sillai, että*

*niinku äitiys on mulle tärkeä asia ja yritän sen hoitaa mahdollisimman hyvin.“*

Vaikeat kokemukset menneisyydessä oli kyetty kääntämään vahvuudeksi siten, että ne vahvistivat osallisuutta. Tämä kertoo resilienssistä. Traumaattisistakin elämäkokemuksista oltiin päästy yli ja opittu. Resilienssistä kertoo myös uhriroolista kieltäytyminen ja sitä vastoin omien oikeuksien tiedostamisen korostuminen.

*“Mutta mä oon kuitenkin sen verran vahva luonne että mut on hajotettu aivan totaalisesti mä oon joutunu kaiken rakentamaan uusiks...niin siitä nousee semmonen ääretön kapina..että mulla on oikeus tässä yhteiskunnassa. Mulla on oikeus olla nainen...kaikki tämmönen korostuu hyvin paljon ja mä raivaan kyllä tieni ihan..ihan minne vaan. Arvottomuus...sitä on vielä tänäkin päivänä. Ajoittain se nousee et okei en mä kelpaakkaa et mä en oo riittävä.”*

Pystyvyydestä kertoo myös se, että negatiivisiin tunteisiin ei jääty kiinni vaan ne ymmärrettiin ohimenevinä. Myöskään ulkopäin tulevia negatiivisia leimoja ei automaattisesti otettu osaksi itseä:

*”Se on niitä yön pimeitä hetkiä. Mutta sitten ne onneks on tähän mennessä menny ainaki suht nopeesti ohi. Ruma...no mua on kiusattu pyhäkoulusta ammattikoulun loppuun. Ihmiset kiinnittää huomioon mun harvoihin hampaisiin..kyllä...ja mä tiän sen. Mutta sekini...mä oon kääntänyt senkin taas toisinpäin että okei se on sun mielipide. Mua ei kiinnosta.*

Toimeentulon riittävyys on yksi hyvinvoinnin elementti, joka tukee osallisuutta (Karjalainen & Raivio 2013, 16). Riittävä toimeentulo tuli myös haastatteluissa esille suojaavana ja voimavaroja vahvistavana tekijänä:

*“nii-i..et kyl sitä saa omii hoksottimii käyttää..kyl mä huomasin, et sitku sai sitä tukee Kelan kautta, niin tuli sitä..kun sitä..kun sitä ei tarvi*

*keskittyy siihen toimeentulemiseen..siihen ihan niinku että mistä sitä tulee leipä pöytään ..nii sitten pysty alkaakin sit kehittämään, että hei mäpä otankin yhteyttä sinne..ja mä otan yhteyttä tonne ja..”*

Kun vaikenemisen kulttuuri oli elämäntarinoissa liitetty häpeään, koettiin puhuminen tätä vastoin häpeää lievittäväksi tekijäksi. Voimavaraksi kuvautui esimerkiksi se, että oli opittu pyytämään apua, ja omissa läheisissä suhteissa pystyttiin puhumaan ja luottamaan:

*“Mut se on ollut tosi opettavaista kun sen on joutunu tekee ..et sekin on voimavara, et osaa pyytää apua ja..”*

*”Ja mul on loistava suhde tyttären kanssa...me puhutaan ihan ku kaverit keskenään..ja luottaa minuun [- -]”*

Alla olevassa lainauksessa haastateltava tuo esille häpeään liittyvän suojautumistarpeen. Epäedullisen leimaantumisen välttämiseksi on suojautumisella suuri merkitys. Suojautuminen tapahtuu julkisivu säilyttämällä:

*”en mä tiiä onko se häpeän tunne, mut ainakin mulla on ollu niinku just se, että tavallaan, kun on..on jotain tämmöstä taustalla ja kun on näitä rahaongelmia, niin kuitenkin se julkisivun säilyttäminen siel taustalla..niinku tuolla muualla..niinku töissäkin esimerkiks...”*

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyössä tutkittiin vaikeassa elämäntilanteessa olevien naisten kokemuksia häpeästä ja häpeäleimasta palvelujärjestelmissä ja kohtaamisessa työntekijän kanssa. Haluttiin selvittää, millaisia häpeän ja häpeäleiman merkityksiä ja kokemuksia kuvataan naisten kertomassa; minkälaisia tilanteita ja kokemuksia häpeän ja häpeäleiman taustalla on ja millainen on hyvä kohtaaminen asiakkaan ja työntekijän välillä.

Haastatteluissa nousi esille elämäntarinallisuus ja varhaisvuosiin liittyvät häpeän ja nöyryyksen kokemukset. Oli koettu kaltoinkohtelua, häpeää perheen sisäistä asioista, vaientamista ja kiusaamista. Tämän kaltaiset kokemukset näyttävät häpeän teorian valossa merkityksellisinä, koska käsittelemätön häpeä altistaa uudelleentraumatisoitumiselle (vrt. Lidman 2011, 41-42; Malinen 2010, 151).

Haastatteluissa korostuivat kokemukset sosiaalihuollon, Kelan ja TE-toimiston palveluista. Terveystieteiden palveluita haastateltavat käyttivät melko vähän. Pääasiassa esille nousi työterveyshuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut. Merkittävää oli, ettei terveydenhuollon palveluissa koettu samalla tavalla häpeää ja leimaantumista kuin tietyissä sosiaalipuolen palveluissa.

Häpeä sai haastateltujen kertomassa monenlaisia merkityksiä. Sitä kuvattiin nöyryyksen, kyykytyksen ja torjunnan kokemuksina. Suurinta osaa haastateltavista yhdisti taloudellinen niukkuus ja toimeentulokiriippuvuus työssäkäynnistä huolimatta. Merkittävä havainto oli, että nöyryytys, tappiomieliala ja ahdistus liittyivät erityisesti huonoon talouteen ja siitä johtuvaan toimeentulotuen hakemiseen. Opinnäytetyössä päädyttiin käyttämään nimitystä taloudellinen ahdinko kuvaamaan rahan puutetta ja sen liitännäisvaikutuksia haastateltavien elämässä.

Taloudellinen ahdinko vaikutti kokonaisvaltaisesti haastateltavien arjessa ja elämässä. Asiointia huonoon taloudelliseen tilanteeseen liittyen kuvattiin jatkuvaksi hälytystilassa olemiseksi, kun rahaa ei riittänyt esimerkiksi puheaikaan tai bussilippuun. Ajateltiin, että palveluiden puolelta leimataan vastuuttomaksi, jos ei vas-

tata puhelimeen. Avun hakeminen erityisesti toimeentuloon liittyen koettiin jo itsessään hävettävänä ja nöyryyttävänä, koska oltiin totuttu pärjäämään itse. Edelleen nöyryyttävämpää toimeentulotuen hakemisesta tekivät lisäselvityspyynnöt, joissa omaa heikkoa taloutta oli todistettava. Kun perusteluista huolimatta päätös tuli takaisin hylkäävänä, koettiin voimakasta torjutuksi tulemista, luovuttamisen halua ja kyykytystä.

Toimeentuloon liittyvissä asioissa esiin nousivat erityisesti sähköisiksi muuttuvat toimintaympäristöt palvelujärjestelmissä. Palveluympäristöillä oli vaikutusta kohtaamisen laatuun. Palveluissa, joissa oli pääasiallisesti siirrytty digitaaliseen asiointiin, kommunikaatio koettiin lähinnä yksisuuntaiseksi, ylhäältä alaspäin tulevaksi viestinnäksi. Palveluiden muuttuessa digitaalisemmiksi ja kasvottomimmiksi, säilyy asiakkaalla edelleen tarve tulla kuulluksi ja ymmärretyksi.

Haastateltavien kertomasta oli tulkittavissa enemmän häpeän merkityksiä ja kokemuksia, kuin häpeäleimaa. Häpeäleima liittyi ennakkoluuloihin, joita haastateltavat ajattelivat ja pelkäsivät työntekijöillä tai ihmisillä ylipäänsä olevan itsestään. Lienee siis ollut kysymys enemmän itse itsensä leimaamisesta. Leimat, joita koettiin itsen liitettävän, olivat huonon ihmisen, huonon kansalaisen, huonon äidin ja epäluotettavan yksilön leima.

Häpeän kokemuksia syntyi erityisesti kohtaamattomuudesta vuorovaikutustilanteissa. Kohtaamattomuuden taustalla oli torjutuksi tulemisen kokemuksia, luottamuspulaa sekä kokemuksia vallankäytöstä. Luottamuksen puute koettiin työntekijän ennakkoluuloina ja asiakkaan uskottavuuden kyseenalaistamisena. Yksittäisten työntekijöiden sijaan luottamuksen puute kohdistui Kelan ja TE-toimiston kohdalla pääasiassa instituutioihin. Luottamuspulaa aiheutti myös yhteisen ymmärryksen puute. Erityisen haavoittavaa oli, jos kyseenalaistettiin asiakkaan vanhemmuus. Äitiyteen liittyi jo ennestään riittämättömyyden, huonouden ja syyllisyyden tunteita, joita kyseenalaistamalla edelleen vahvistettiin. Tämä johti asiakkaalla passiiviseen rooliin ja pelkoon huijatuksi tulemisesta. Koettiin, että työntekijä ei kuuntele tai on epäystävällinen. Luottamuksen puute ja torjutuksi tuleminen aiheuttivat haluttomuutta asioida palvelussa myöhemmin.

Vallankäyttöön liittyi kokemuksia työntekijän puolueellisuudesta, omasta altavastaisuudesta, viestinnän yksipuolisuudesta sekä järjestelmän byrokraattisuudesta, joka näkyi pitkänä odotus- ja käsittelyaikoina. Vallasta puhuttiin erityisesti toimeentulotuen ja lastensuojelun yhteydessä. Valtaan liittyi epäluottamusta silloin, kun viranomaisena oli tehnyt sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen kertomatta siitä asiakkaalle. Myös työntekijän harkintavalta heikensi luottamusta silloin, kun myöntöedellytykset eivät täytyneet. Lastensuojelussa valta passivoi ja hiljensi, koska pelättiin asioiden menevän omalta kannalta huonompaan suuntaan.

Opinnäytetyössä selvitettiin hyvän asiakaskohtaamisen piirteitä. Haastateltavat korostivat tässä työntekijän kiireetöntä läsnäoloa ja asiakkaan etusijalle laittamista. Koettiin, että työntekijän ennakkoluulottomuus ja empaattisuus luovat edellytyksiä ”sielutason kohtaamiselle”, joka lisää luottamusta ja ymmärrystä.

Hyvinä työntekijän ja kohtaamisen piirteinä pidettiin huoltapitävää asianajoja, asiakkaan puolella olemista ja uskomista. Avoimuus asiakkaan kokemalle tarpeelle, näkökulmien vaihtaminen, perehtyneisyys asiakkaan asiaan ja yksilöllisen tilanteen huomioiminen olivat osa arvostavaa ja vastavuoroista kohtaamista. Myös työntekijän antaman positiivisen palautteen antaminen ja kannustus koettiin tärkeäksi. Tämä korostui erityisesti äitiyden kohdalla. Asioinnissa arvostettiin mutkattomuutta ja helppoutta. Pitkäaikainen työntekijä ja kasvokkain tapahtuva kohtaaminen koettiin myös tärkeinä asiointia helpottavina tekijöinä.

Etna-työn tarjoama sosiaalinen tuki oli merkittävää haastatelluille, ja siitä oltiin kiitollisia. Sosiaalinen tuki oli konkreettista apua arjessa ja muuttuvissa elämäntilanteissa. Tärkeäksi koettiin apu hakemusten täyttämässä, valitusten tekemisessä ja palveluihin ohjaamisessa. Myös tietokoneen lainaus ja opastus sen käytössä koettiin tärkeäksi. Sosiaalisen tuen muodoista emotionaalinen tuki korostui. Emotionaalinen tuki koettiin välittämisenä ja huolenpitona. Koettiin turvallisuutta, koska voitiin luottaa siihen, että Etnasta saa apua. Koettiin ja arvostettiin myös sitä, että asioista voitiin puhua oikeilla nimillä eikä tultu tuomituiksi. Etnan työntekijät toivat esille vaihtoehtoja asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.



Etna-työn yksi tärkeimmistä tehtävistä oli asianajo, mikä kuvautui asiakkaan auttamisena byrokratian rattaissa sekä konkreettisena vierellä kulkemisena palveluissa, joskus jopa puolesta tekien. Puolesta tekeminen oli esimerkiksi viranomaiselle soittamista silloin kun asiakkaan voimavarat eivät riittäneet. Vaikka puolesta tekeminen on vastoin sosiaalityön teorian suosituksia, kuvattiin se haastatteluissa toisaalta myös merkittävänä huolenpitona ja välittämisenä, silloin kun omat voimavarat olivat heikoimmillaan (vrt. Rostila 2001, 32-33; Järvikoski & Härkäpää 2011, 186).

Opinnäytetyössä tarkasteltiin myös häpeältä suojaavia tekijöitä ja voimavaroja, vaikka ne eivät olleet mukana tutkimuskysymyksissä. Koska kohtaamista käsittelevässä teoriassa korostui kuitenkin työntekijän rooli asiakkaan elämäntarinan uudelleenjäsentämisessä, koettiin että suojaavat tekijät on syytä nostaa esille. Kun asiointi sosiaali- ja terveyspalveluissa on lähtökohtaisesti hyvin ongelmakeskeistä, on tärkeää, että ammattilainen ymmärtää suojaavien tekijöiden merkityksen ja antaa näille sijaa kohtaamisessa asiakkaan kanssa. Hyvällä kohtaamisella suojaavia tekijöitä ja voimavaroja voidaan vahvistaa ja hyvä kohtaaminen voi jo itsessään toimia suojaavana tekijänä.

Häpeältä suojaavina ja häpeää lievittävinä tekijöinä haastatteluissa nousi esille kyky osata pyytää apua ja puhua. Myös läheiset suhteet ja etenkin äitiys ja isoäitiys korostuivat voimavaroina ja pystyvyyden ja osallisuuden vahvistajina. Myös lemmikit koettiin merkityksellisinä ja niistä saatiin lohtua ja tukea. Lasten parhaaksi tehtiin töitä. Tietoisuus siitä, että pystyi muuttamaan elämän suuntaa ja tekemään asioita toisin, kuin omassa lapsuudessa oli tehty, vahvasti pystyvyyttä. Riittävä toimeentulo vähensi ahdistusta ja suojaasi kyykytyksen kokemuksilta sekä antoi energiaa yrittää.

Ennako-oletuksena oli, että haastateltavien osallisuus olisi ollut todellista heikompa, ja että työttömiä olisi haastateltavien joukossa enemmän. Kuitenkin lähes kaikilla oli työelämäyhteys ja vahva osallisuus. Kun häpeän kokemukset tämän opinnäytetyön tulosten valossa liittyvät vahvasti nimenomaan taloudelliseen ahdinkoon työssä käynnistä huolimatta, olisi mielenkiintoista tutkia, olisiko paljon puhutulla perustulolla häpeää vähentävä ja häpeältä suojaava vaikutus.

Kohtaamisen haasteissa korostuivat palvelujärjestelmien muuttuvat toimintaympäristöt. Toimintaympäristöissä koettiin torjuntaa ja vaikeutta asioida. Häpeän taustalla on usein kokemuksia kohtaamattomuudesta ja torjutuksi tulemisesta. Palveluissa torjunta voi olla esimerkiksi hylkäävä toimeentulotukipäätös. Tutkimuskohteena hedelmällinen olisi myös, missä määrin yhä kasvottomimmiksi muuttuvat palvelut ruokkivat näitä kohtaamattomuuden kokemuksia ja sitä kautta tarjoavat kasvualustaa häpeälle.

## LÄHTEET

Blomgren S. & Saikkonen P. 2018. Toimeentulotuki uudistus haastoi Kelan ja kuntien yhteistyön: kuntakyselyn tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 7, maaliskuu 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 19.4.2019 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136129/URN ISBN 978-952-343-093-8.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136129/URN%20ISBN%20978-952-343-093-8.pdf?sequence=1)

Blomgren, S. 2016. Asiakkaat julkisissa palveluissa – helppous ja mutkattomuus vai epävarmuus ja läpinäkymättömät toimintatavat. Teoksessa Blomgren, S. Karjalainen, J. Karjalainen P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. (2016a) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa, 41-68. Helsinki: THL Raportti 4. Luettu 19.4.2019 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-648-3>

Boon, S., Steele, K., Hart, O. v. d., Holländer, P. & Van der Hart, O. 2011. Traumaperäisen dissosiaatiohäiriön vakauttaminen: Taito-ohjelma potilaille ja terapeuteille. Oulu: Traumaterapiakeskus.

DalMaso, R. , Kuosmanen V. 2008. Subjektiivien ja emansipaation edistäminen on 2000-luvun sosionomin sosiaalipedagogisen ammatin ja työn ydintä (s. 35-44) Viinamäki, L.(toim.) 2008. 14 Puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Anjalankoski: SOLVER palvelut Oy. ISBN: 978-952-9785-67- 4

Ekman, T. 2017. Huijarisyndrooma: Miksi en usko itseeni? (vaikka olen oikeasti hyvä). Helsinki: Minerva Kustannus Oy.

Eskola, J. & Vastamäki, J . 2015. Teoksessa Aaltola, J& Valli, R. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4.uudistettu ja täydennetty painos. 22-44. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Goffman, E. 1963. Stigma: Notes on the management of spoiled identity. Englewood Cliffs, NJ.

Goffman, E. 1969. Minuuden riistäjät. Helsinki: Marraskuun liike.

Granfelt, R. 2004. Marginaalitarinoita: Asunnottomuuden, päihteiden ja rikosten kierre naisten ja miesten tulkitsemana. Teoksessa Sukupuoli ja sosiaalityö, 197-222. Sosiaalityön tutkimuksen 3. vuosikirja 2004.

Granfelt, R. 2008. Osalliseksi omaan elämään. Work out-ohjelma nuoren vangin tukena. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 4/2008.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Holstein, J. ja Gubrium, J. 1997. The active interview. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative research: Theory, method and practice*. Lontoo: Sage 113-129.

Hughes, D. A. & Ritanen, L. 2011. *Kiintymyskeskeinen vanhemmuus: Toimivuutta kasvatukseen*. Tampere: PT-Kustannus.

Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. ja Ruusuvuori, J. *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 11-45.

Hyvärinen, M. 2017. Kertomushaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. ja Ruusuvuori, J. *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 174-192.

Hyytinen, R. 2007. *Lapsi, huumeperhe ja toivo: Lapsen todellistuminen huumeperheen kuntoutusprosessissa*. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Ilvonen, A. (toim.) 2005. *Yksilö, yhteisö ja kansalaisyhteiskunta*. Vantaa: Opinto-toiminnan keskusliitto.

Juhila, K. 2006. *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. 2018. *Aika, paikka ja sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino.

Julkinen, R. 2004. Hyvinvointipalvelujen uusi politiikka. Teoksessa Henrikson, L. & Wrede, S. (toim.) *Hyvinvointityön ammatit*. Helsinki: Gaudeamus, 168-186.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. *Kuntoutuksen perusteet: Näkökulmia kuntoutukseen ja kuntoutustieteeseen*. 5. uud. p. Helsinki: WSOYpro.

Kallio, J., & Niemelä, M. (2017). Kuka ansaitsee tulla autetuksi? Kansalaisten asennoituminen toimeentulotuen saajiin Suomessa vuonna 2015. *Janus Sosiaalipolitiikan Ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 25(2), 144-159. Noudettu osoitteesta <https://journal.fi/janus/article/view/57360>

Karjalainen, P. 2016. Sosiaalityön uusi asento: paikka, rooli ja orientaatio. Teoksessa Blomgren, S. Karjalainen, J. Karjalainen P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. 2016a. *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa*. Raportti 4. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 119-136. Luettu 19.4.2019 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-648-3>

Kela: Perustulokokeilun alustavat tulokset: hyvinvointi koettiin paremmaksi, ensimmäisenä vuonna ei työllisyysvaikutuksia. Luettu 4.5.2019 [https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset\\_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/perustulokokeilun-alustavat-tulokset-hyvinvointi-koettiin-paremmaksi-ensimmaisena-vuonna-ei-tyollisyysvaikutuksia](https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/perustulokokeilun-alustavat-tulokset-hyvinvointi-koettiin-paremmaksi-ensimmaisena-vuonna-ei-tyollisyysvaikutuksia)

Kela: Perustulokokeilun alustavat tulokset: hyvinvointi koettiin paremmaksi, ensimmäisenä vuonna ei työllisyysvaikutuksia. Luettu 4.5.2019

[https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset\\_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/perustulokoikeilun-alustavat-tulokset-hyvinvointikoettiin-paremmaksi-ensimmaisena-vuonna-ei-tyollisyysvaikutuksia](https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/perustulokoikeilun-alustavat-tulokset-hyvinvointikoettiin-paremmaksi-ensimmaisena-vuonna-ei-tyollisyysvaikutuksia)

Kinnunen, K. 2009. Terveyspalvelujen saamisessa havaitut ongelmat 132-164. Teoksessa Kinnunen Kaisa. 2009 (toim.) Sairas köyhyys. Kirkkohallituksen julkaisu, 7. Kustantaja: Diakonia ja yhteiskuntatyö. [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/97E943715BB8B649C2257E2E0012D47A/\\$FILE/sairas%20k%C3%B6yhyys%20kirja.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/97E943715BB8B649C2257E2E0012D47A/$FILE/sairas%20k%C3%B6yhyys%20kirja.pdf) luettu 2.5.2019

Kivipelto M. 2016. Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ja vaikuttavuus. Teoksessa Blomgren, S. Karjalainen, J. Karjalainen P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. 2016a. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa, 137-154. Raportti 4. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 19.4.2019 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-648-3>

Kokkonen T., Närhi, K & Matthies, A-L 2013. Osallisuuden reunaehdot palvelujärjestelmässä. 35-51. Teoksessa Era T. (Ed.), (2013). Osallisuus - oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu 156/2013, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. URN:ISBN:978-951-830-280-6

Korkeila, J., Joutsenniemi, K., Sailas, E., Oksanen, J., (toim.) 2011. Irti häpeäleistä. Helsinki: Duodecim.

Kuronen, M., Granfelt, R., Nyqvist, L. & Petrelius, P. 2004. Sukupuolistunut ja sukupuoleton sosiaalityö. Teoksessa Kuronen, M., Granfelt, R., Nyqvist, L. & Petrelius, P. (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö : sosiaalityön tutkimuksen 3. vuosikirja 2004, pp. 5-18.

Laitinen M. & Kempainen T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus sosiaalityössä, 138-177. Helsinki: Gaudeamus

Launis, V. 2010. Itsemääräämisoikeus ja paternalismi terveydenhuollossa. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2010: 47 136–139 .

Lidman, S. 2011. Häpeä! Nöyryyttämisen ja häpeämisen jäljillä. 1.painos. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.

Luomanen, J. ja Nikander, P. 2017. Haavoittuvat haastateltavat? Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. ja Ruusuvoori, J. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 287-296.

Malinen, B. 2010. The nature, origins and consequences of Finnish shame-proneness: A grounded theory study. Helsinki: University of Helsinki.

Malinen, B. 2012. Häpeän monet kasvot. 1. liepeellinen nid. p. Helsinki: Kirjapaja.

Meltti, T & Kara, H. 2009 22-35. Julkaisussa Yliruka, L, Koivisto J & Karvinen-Niinikoski, S (toim,) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2009:6. Kustantaja: Sosiaali- ja terveysministeriö Paino:

Yliopistopaino, Helsinki 2009. ISSN 1236-2050 (painettu). ISSN 1797-9854 (verkkójulkaisu)

Metteri, A. 2018. Sosiaaliturvassa on unohdettu inhimillisyys. 1.6.2018. Luettu 23.7.2018. <https://sosiaalivakuutus.fi/anna-metteri-sosiaaliturvassa-on-unohdettu-inhimillisyys/>

Morse, J. 2002. Interviewing the ill. Teoksessa Gubrium, J. ja Holstein, J. (toim.) Handbook of interview research: Context and method. Lontoo: Sage, 318, 328.

Munk, A., Koch-Nielsen, I. ja Raun, M. 2001. Women, homelessness and the welfare state in Denmark. Teoksessa Edgar, B. ja Doherty, J. (toim.) Women and Homelessness in Europe. Pathways, Services and experiences. Bristol. The Policy Press, 115-124.

Murto, J., Pekkala, O., Helakorpi, S. & Kaikkonen R. (toim.) 2015. Yksinäisyys ja osallistuminen, ATH-tutkimuksen tuloksia – Järjestötoiminnan tutkimusohjelma. THL Työpapereita 25/2015. Helsinki: 2015. ISBN 978-952-302-547-9 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-547-9> Luettu 29.4.2019

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Nathanson, D. L. 1992. Shame and pride: Affect, sex, and the birth of the self. New York: Norton.

Nikander, P. ja Ruusuvuori, J. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 427-442.

Nyqvist, L. 2004. Sukupuoli parisuhdeväkivallan ammatillisessa kohtamisessa. Teoksessa Kuronen, M., Granfelt, R., Nyqvist, L. & Petrelius, P. (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö : sosiaalityön tutkimuksen 3. vuosikirja 2004, 101-130.

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus : sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 22(3), 227-244.

Poijula, S. 2018. Resilienssi: Muutosten kohtaamisen taito. Helsinki: Kirjapaja.

Raivio H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat. 12-34. Era T. (toim.), 2013. Osallisuus - oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156/2013, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. URN:ISBN:978-951-830-280-6

Reenkola, E. 2014. Nainen ja häpeä. Helsinki: Minerva.

Roivainen I., Heinonen J., Ylinen S., 2011, Köyhä byrokratian rattaissa. Kunnallisan alan kehittämissäätien tutkimusjulkaisut, nro 64.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö: Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Ruusuvuori, J. ja Nikander, P. 2017. Haastattelun litterointi. Teoksessa Hyvärinen, M.,

Saaranen-Kauppinen, A. ja Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Luettu 25.10.2018. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Saari, J. (toim.) 2016. Yksinäisten Suomi. Helsinki: Gaudeamus

Saari, J. 2015. Huono-osaiset: Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.

Silverman, D. 1993. Interpreting qualitative data: Methods for analyzing talk, text and interaction. Lontoo: Sage.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Tampereen A-Kilta. Etna-työ. Luettu 1.5.2019 <https://tampereena-killta.fi/etna/>

Tampereen A-Kilta. Vertaistukea, toimintaa ja palveluja päihdekuntoutujille ja läheisille! Luettu 11.5.2019 <http://tampereena-killta.fi>

Thornicroft, G., Rose, D., Kassam, A. & Sartorius N., Stigma: ignorance, prejudice or discrimination? *British Journal of psychiatry* (2007), 190, 192 -193. Luettu 29.7.2018 [file:///C:/Users/Käyttäjä/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/W15C3G05/stigma ignorance prejudice or discrimination.pdf](file:///C:/Users/Käyttäjä/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/W15C3G05/stigma%20ignorance%20prejudice%20or%20discrimination.pdf)

Thörn, C. 2001. (In-)visibility and shame: the stigma of being a woman and homeless in Sweden. Teoksessa Edgar, B. ja Doherty, J. (toim.) *Women and Homelessness in Europe. Pathways, Services and experiences*. Bristol. The Policy Press, 219-229.

Toikka S., Vuorjoki, O., Koskela, T., Pentala, O. Aikuisväestön yksinäisyys ja järjestötoimintaan osallistuminen Suomessa – ATH-tutkimuksen tuloksia. Julkaisussa Murto, J., Pentala, O., Helakorpi, S & Kaikkonen, R. (toim.) *Yksinäisyys ja osallistuminen. ATH-tutkimuksen tuloksia Järjestökentän tutkimusohjelma*, 9-14.

Törrönen, J. 2017. Virikehaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. ja Ruusuvuori, J. *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 233-255.

Van Oorshot, W. 2006. Making the difference in social Europe: deservingness perceptions among citizens of European welfare states. *Journal of European Social Policy*, 16(1), 23-42.

Vilén M., Leppämäki, P. & Ekström L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3.uudistettu painos Helsinki: WSOY

## LIITTEET

### Liite 1. Haastattelukutsu

Arvoisa vastaanottaja,

Olemme Tampereen ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden sosionomiopiskelijoita. Etsimme naisia haastattelututkimukseen opinnäytetyötämme varten. Opinnäytetyössämme tutkimme sosiaali- ja terveyspalveluissa asioineiden naisten kokemia häpeän ja häpeäleiman kokemuksia.

Häpeä on tunne, joka on meissä kaikissa. Häpeäleima kuvaa sellaista sosiaalista leimautumista, jota ei ole toivottu, ja josta seuraa ihmiselle kärsimystä, itsearvotuksen vähenemistä ja häpeää.

Tavoitteenamme on tunnistaa ja tuottaa tietoa palvelutilanteista, jotka ovat aiheuttaneet asiakkaalle häpeää tai leimanneet asiakasta kohtaamisessa työntekijän kanssa. Olemme myös kiinnostuneita kokemuksistasi Etna-työstä. Haastattelut toteutetaan tutussa Etna-työn tilassa tai toivomassasi paikassa helmi-maaliskuun 2019 aikana. Yhdelle haastattelulle on varattu aikaa noin yksi tunti. Haastattelut nauhoitetaan ja aineisto tuhoetaan heti tutkimuksen valmistuttua. Haastattelut ovat luottamuksellisia eivätkä haastateltavat ole tunnistettavissa.

Annamme mielellämme lisätietoja. Voit lähettää meille sähköpostia osoitteisiin [ - - - ]. Mikäli haluat, voit lähettää puhelinnumerosi, niin soitamme sinulle.

Voit kertoa halukkuutesi haastatteluun Etna-työn työntekijöille Miikalle tai Katille tai ottamalla meihin yhteyttä sähköpostilla edellä mainittuihin osoitteisiin. Sovitaan haastattelun ajankohta tarkemmin!  
Kiitokseksi haastattelusta saat vapaalipun Nokialla sijaitsevaa Edenin kylpylään :)

Ystävällisin terveisin,

Anna-Maria Falkenberg ja Kati Hänninen



## Liite 2. Haastattelurunko

Haastattelun alkuun puhelemme niitä näitä ja tutustumme puolin ja toisin. Tarkoituksena on keventää tunnelmaa ja tehdä haastattelutilanteesta haastateltavalle mahdollisimman helppo. Kerromme haastattelun kulusta ja tarkoituksesta lyhyesti. Kerromme, että haastatteluun on varattu aikaa noin 1,5 tuntia. Kerromme myös, että haastattelut ovat anonyymeja, haastattelut äänitetään ja äänitteet tuhotaan analysointivaiheen jälkeen. Korostamme, ettei oikeita ja vääriä vastauksia ole, vaan nimenomaan olemme kiinnostuneita asiakkaan ajatuksista ja kokemuksista.

### Taustatiedot

Etna-työn piiriin löytäminen

### Teema 1: Häpeään ja häpeäleimaan liittyviä ajatuksia ja tunteita

Hyödynnämme teemassa kortteja, joissa lukee naisen häpeään ja häpeäleimaan yleisesti liittyviä sanoja ja aiheita. Asetamme kortit pöydälle. Kerromme haastateltavalle, että korttien sanoittamiin tunteisiin tai aiheisiin voi liittyä häpeää tai häpeäleimaa. Kerromme haastateltavalle, että virikekortit ovat vain apuväline teemaan orientoitumisessa, mutta hän saa hyödyntää niitä haluamallansa tavalla ja haluamassaan järjestyksessä. Tutustumme kortteihin ja pyydämme haastateltavaa valitsemaan korteista ne, jotka herättävät asiakkaassa tunteita, ajatuksia, muistoja tai kokemuksia häpeään ja häpeäleimaan liittyen.

Apukysymyksiä: Miksi valitsit kortin? Mitä sen edustama sana toi mieleesi?

*koti, koulu, lapsuus, nuoruus, parisuhde, lapsi, vanhemmuus, äitiys, naiseus, seksuaalisuus, syyllisyys, rangaistuksen/torumisen pelko, häpeä, ruma, riittämätön, epäonnistuminen, ennakkoluulot, häpeäleima/stigma, kateus, kyvyttömyys, tyhmyä, nöyryytys, kyykytys, ahdistus, tappiomieliala, arvottomuus, riippuvuus, aggressiivisuus, avuttomuus*

### Teema 2: Kohtaaminen palvelujärjestelmissä

Pöydälle asetetaan kortteja, joissa lukee palvelujärjestelmässä toimivien organisaatioiden nimiä. Tämä ikään kuin muistin tueksi, millaisia toimijoita kuuluu palvelujärjestelmään: *Kela, TE-toimisto, terveyskeskus, poliklinikka, sairaala, sosiaalitoimi, lastensuojelu, päihde- ja mielenterveyspalvelut, neuvola, järjestö jne.*

- Asiointipaikat
- Kokemukset palveluista
- Epämiellyttävät ja nöyryyttävät kokemukset
- Naisena palveluissa
- Fyysiset asiointitilat
- Puuttuminen asiakkaan tilanteeseen vasten tahtoa
- Epäoikeudenmukainen kohtelu
- Aroista, henkilökohtaisista asioista kertominen
- Kynnys puhumiselle ja avun hakemiselle
- Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen
- Työntekijän valinta ja vaihtuvuus
- Digitaaliset palvelut
  
- Ihanteellisen työntekijän piirteet
- Hyvä ja arvostava kohtaaminen
- Asiakkaan arvostus tekoina
- Hyvät kokemukset sosiaali- ja terveyspalveluissa
  
- Kokemus etsivästä työstä
- Kehitettävää etsivässä työssä
- Positiivista etsivässä työssä
- Etna-työn palveluihin saattajana
- Etna-työn oikea-aikaisuus