



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Oikeudenmukaisuutta vai huolenpitoa? Eettiset ongelmat ja niiden ratkaiseminen sosionomien työssä

Elina Kallunki

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Oikeudenmukaisuutta vai huolenpitoa?  
Eettiset ongelmat ja niiden ratkaiseminen  
sosionomien työssä

Elina Kallunki  
Sosiaalisen kuntoutuksen  
johtaminen ja kehittäminen  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu, 2019

Elina Kallunki  
**Eettiset ongelmat ja niiden ratkaiseminen sosionomin työssä**

Vuosi 2019 2019

Sivumäärä 55

---

Suomessa on meneillään sosiaali- ja terveydenhuollon uudistaminen, jolla pyritään lisäämään palvelujen kustannustehokkuutta sekä vähentämään hyvinvointi- ja terveyseroja. COPE-hankkeessa on pyritty vastaamaan uudistamisen mukanaan tuomiin haasteisiin. Tämä opinnäytetyö liittyy COPE-hankkeen elinikäisen oppimisen osahankkeeseen, jossa on tutkittu ammatillista ongelmanratkaisua ja päätöksenteon osaamista sekä kehitetty pedagogisia malleja elinikäisen oppimisen tarpeisiin.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella sosiaaliohjaajien ja sosionomien työssään kohtaamia eettisiä ongelmia ja niiden ratkaisutapoja huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden etiikan sekä arkielämän moraaliongelmien näkökulmasta. Vastaukset on kerätty COPE-hankkeen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille kohdentuneessa kyselyssä. Aineistoksi valikoitui 66 sosionomin ja sosiaaliohjaajan vastausta. Teoreettinen viitekehys muodostui sosiaalialan etiikan, sosiaalieettisten teorioiden sekä oikeudenmukaisuuden etiikan ja huolenpidon etiikan tarkastelusta. Tuloksia on analysoitu hyödyntäen Wark ja Krebsin (1996) arkielämän moraaliongelmiin luokittelua ja Lyonsin (1983) moraaliorientaatioiden luokittelua.

Yleisin ammattilaisten kohtaama ongelmatyyppi oli toisten tarpeisiin vastaaminen (39%). Säännön soveltamisen luokkaan, joka on Warkin ja Krebsin (1996) ulkopuolinen luokka, kuului 24 % eettisistä ongelmista. Oikeudenmukaisuuden etiikkaa oli käytetty 47 %:ssa eettistä ongelmista ja huolenpidon etiikkaa oli käytetty 29 %:ssa ongelmista. Sekä oikeudenmukaisuuden että huolenpidon etiikkaa oli käytetty 24 %:ssa ongelmista. Toisten tarpeisiin vastaaminen oli selkeästi huolenpidollisesti painottunutta ja säännön soveltaminen selkeästi oikeudenmukaisesti painottunutta. Useimmassa ongelmatyyppissä oli käytetty molempia ratkaisukeinoja. Eettisissä ongelmissa näkyivät myös asiakassuhteisiin, organisaatiomuutokseen ja työyhteisöön liittyvät haasteet.

Johtopäätöksenä todetaan, että sosiaalialan ammattilaisten työssä korostuu oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon etiikan välinen jännite. Sosiaalialan työssä tarvitaan laaja-alaista eettistä ymmärrystä, herkkyyttä tunnistaa ristiriitatilanteita ja taitoja soveltaa eettisiä periaatteita omaan työhön. Opiskelijoiden tulisi kyetä kehittämään valmiuksiaan kohdata vaikeita päätöksentekotilanteita sekä yhteisöllisiä keinoja selviytyä työssä. Harjaantumista eettisiin ristiriitatilanteisiin tulisi kehittää. Tässä voidaan hyödyntää eettisten ristiriitatilanteiden pohdintaa, simulaatio-opetusta ja toisen perspektiivin ottamisen taitoa. Kehittämisehdotuksena esitetään myös reflektointitaitojen ja eettisen osaamisen kehittämistä työelämässä erilaisten menetelmien avulla. Tässä voidaan hyödyntää esimerkiksi Kuvastin -menetelmää (Yliruka 2015) tai eettisiä verkkokeskusteluja (Juujärvi 2018). Myös eettistä johtajuutta tulee kehittää, sillä eettisellä johtajuudella on vaikutuksensa myös sosiaalialan ammattilaisten eettiseen toimintaan.

Asiasanat: eettinen ongelma, huolenpidon etiikka, oikeudenmukaisuuden etiikka, sosionomi, sote-uudistus

Elina Kallunki

## Ethical Problems and Their Solution in the Work of a Bachelor of Social Services

Year 2019 2019

Pages 55

---

The reform of health and social services in Finland is ongoing. It aims to increase the cost-effectiveness of services and to reduce the gaps in well-being and health. The COPE project aims to respond to the challenges of the reform. This thesis is related to the COPE sub-project of Lifelong learning. It has studied professional problem solving and decision-making skills and developed pedagogical models for the needs of lifelong learning.

The purpose of this thesis is to examine the ethical problems encountered in the work of social counselors and Bachelors of Social Services and their solutions from the viewpoint of the ethics of care and justice and the moral problems of everyday life. Responses have been collected by a questionnaire addressed to social and health care professionals in the COPE project. 66 responses from the Bachelors of Social Services and social counselors were selected as the material. The theoretical framework was constructed of social welfare ethics and the theories of social ethics, as well as the ethic of care and the ethic of justice. The results have been analyzed using the classification of real-life moral problems by Wark and Krebs (1996) and the classification of moral orientation by Lyons (1983).

According to results, the most typical type of moral problem was the Needs of Others (39 %). Twenty-four per cent of ethical problems belonged to the Upholding Rules category that was found outside Wark & Krebs' typology. The ethic of justice was used in 47 % of ethical problems and the ethic of care was used in 29 % of the problems. Both the ethics of care and justice were used in 21 % of the problems. Responding to the needs of others was clearly focused on the ethics of care. Upholding rules was clearly focused on the ethics of justice. In most types of ethical problems, both the ethics of care and justice were used as a solution strategy. Challenges in relationships with clients, organizational change and the work community were also causes of ethical problems.

It is concluded that in the work of social welfare professionals, the tension between the ethics of justice and care is emphasized. The work requires profound ethical understanding, sensitivity to identify conflict situations and the ability to apply ethical principles to one's own work. Students should be able to develop the capacity to face difficult decisions and communality practices in order to manage work. It is necessary to develop training in ethical competence. Solving ethical dilemmas, simulation teaching and the skill of taking another's viewpoint can be utilized. It is proposed that reflection skills and ethical skills at work should be developed with different methods. For this purpose, the Mirror method (Yliruka 2015) or ethical online discussions (Juujärvi 2018) could be used. The development of ethical leadership is also required, because it affects the work of social welfare professionals.

Keywords: ethical problem solving, the ethic of care, the ethic of justice, Bachelor of Social Services, health and social services reform

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Sote-uudistus ja sosiaalialan työnkuvan muuttuminen .....	7
2.1	Sote-uudistus ja osaamistarpeet .....	7
2.2	Sosionomit ja sosiaaliohjaus .....	9
2.3	Sosiaalialan eettinen osaaminen .....	10
3	Moraali ja etiikka .....	11
3.1	Etiikka ja erilaiset moraalifilosofiset lähestymistavat .....	12
3.2	Oikeudenmukaisuuden etiikka .....	14
3.3	Oikeudenmukaisuuden moraalijattelu .....	15
3.4	Arkielämän eettiset ongelmat .....	21
4	Sosiaalialan eettiset ongelmat .....	21
5	Metodologia .....	24
5.1	Tutkimuskysymykset ja tutkimusaineisto .....	24
5.2	Analyysi .....	24
6	Tulokset .....	28
6.1	Vastaajien taustatiedot .....	28
6.2	Eettisten ongelmien moraaliorientaatio .....	29
6.3	Ratkaisujen arviointi .....	40
7	Pohdinta.....	42
7.1	Tulosten pohdintaa .....	42
7.2	Sosiaalialan työn näkökulma .....	45
7.3	Yhteiskunnallinen näkökulma.....	46
7.4	Eettisyys ja luotettavuus .....	48
	Lähteet .....	50
	Taulukot .....	55

## 1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysalan rakennemuutos on ollut viime aikoina poliittisen keskustelun keskiössä. Sosiaali- ja terveysalan rakennemuutosta tarvitaan tulevaisuudessa, jotta pystytään ylläpitämään hyvinvointia ja takaamaan tasa-arvoiset palvelut kaikille, kun resurssit niukkenevat. Tähän pyritään palveluja monipuolistamalla sekä niiden integraatiota ja valinnanvapautta lisäämällä. Myös digitalisoituminen on keskeistä muutoksessa. Sosiaali- ja terveysalan muutos haastaa myös ammatillisen asiantuntijuuden ja osaamisen kehittäminen on tästä syystä tärkeää. COPE-hankkeessa on tarkasteltu edellä mainittuja muutoksia.

Sosiaalialan työ on auttamistyötä, jossa kohdataan paljon haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta selvitäkseen arkielämän haasteista. Eettiset kysymykset ovat keskeisiä sosiaalialan työssä. Sosiaalialan työlle ovat tunnusomaisia ristiriitatilanteet, joissa eri osapuolten edut ovat ristiriidassa keskenään tai organisaation edun kanssa (Sosiaalialan eettiset ohjeet 2015). Sosiaali- ja terveysalan muutoksessa sosiaalialan työn jäsentyminen, ammattiosaamisen ja identiteetin kehittyminen ja kyky eettisten ristiriitatilanteiden tunnistamiseen ja toimeenpanemiseen ovat tärkeitä. Oleellista on, että tämä huomioidaan myös koulutuksen kentällä.

Suomessa sosiaalialan, sosiaalihuollon ja sosiaalityön eettisiin kysymyksiin suuntautuvaa tutkimusta on tehty vähän (Kananoja & Marjamäki 2017), vaikka eettinen harkinta on oleellinen osa ammattitaitoa. Ammatillaiset kohtaavat eettisiä ristiriitatilanteita työn arjessa, eikä pelkkä intuitiivinen ajattelu riitä ratkaisemaan eettisiä ongelmia. Sosiaalialan arvojen ja eettisten teorioiden tuntemus ja kyky eettiseen reflektioon on tärkeää, jotta ammatillaiset osaisivat tunnistaa ja ratkaista kohtaamiaan eettisiä ongelmia.

Opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa tietoa sosiaalialan eettisestä osaamisesta. Opinnäytetyössä on tarkoitus tarkastella, millaisia eettisiä ongelmia sosiaalialalla ja sosionomien työssä kohdataan ja kuinka niitä ratkaistaan. Erityisesti opintyössä tarkastellaan sitä, milloin työntekijät käyttävät työssään oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon etiikkaa ja millaisia ristiriitoja siihen mahdollisesti liittyy.

## 2 Sote-uudistus ja sosiaalialan työnkuvan muuttuminen

Yhteiskunnassa ollaan toteuttamassa laajaa sosiaali- ja terveydenhuollon uudistusta, joka on merkittävä palvelurakenteen uudistus ja haastaa monella tapaa sosiaali- ja terveydenhuollon työtä ja ammatillisuutta. Sipilän hallitus suunnitteli isoa maakunta ja sote-uudistusta. Nykyisellään uudistus ei poliittisessa päätöksenteossa toteutunut, maakunta- ja sote- uudistuksen toimeenpanon valmistelu päätettiin 8.3.2019 (Maakunta- ja sote uudistus.) Uudistuksen valmistelua on tarkoitus jatkaa Rinteen hallitusohjelman tavoitteiden ja palvelurakenneuudistuksen mukaisesti. Nykyistä valmistelutyötä hyödynnetään uudenlaista palvelurakenneuudistusta tehtäessä.

Eettisyys korostuu, kun palvelutarjonta lisääntyy ja laajenee ja palvelut markkinoistuvat. Talentian ammattieettisissä ohjeissa tuodaan esiin, että sosiaalialan ammattilaisilla on velvollisuus olla heikompien ryhmien puolella, tukea ihmisiä vaikeissa elämäntilanteissa ja tuoda tietoa kohtuuttomista tilanteista ja syrjivistä rakenteista poliittiseen päätöksentekoon. Sosiaalialan työtä säätelee lainsäädäntö, mutta lainmukaisuus ei aina takaa oikeudenmukaisuutta. Tämän vuoksi arjen valintoja ohjaamaan tarvitaan vahvaa ammattiettiikkaa. Talentialla on sosiaalialan ammattieettiset ohjeet ja se antaa myös jäsenistölle tukea ja neuvontaa ammattieettisissä kysymyksissä. (Talentia 2017.)

### 2.1 Sote-uudistus ja osaamistarpeet

Sosiaali- ja terveysterveyspalvelu-uudistukset ovat osa eurooppalaista kehitystä. Pohjoismainen hyvinvointivaltioideologia on muutoksessa, on puhuttu jopa sen murenemisestä. Yleinen universaali hyvinvointipolitiikka on muutoksessa. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka ja Saarnio 2009, 71-72.) Hyvinvointipalvelujen kehityksessä on nähtävissä yhteisiä piirteitä. Yksi näistä on hyvinvointipalvelujen markkinoistuminen ja monituottajamalliin siirtyminen myös Pohjoismaissa. (Viinamäki 2010, 37.) Sosiaali- ja terveysterveyspalvelujen rakenneuudistusta toteutetaan pitkälti myös kustannustehokkuuden lisäämiseksi (Maakunta- ja sote-uudistus).

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus on välttämätön, jotta voidaan turvata yhdenvertaiset, asiakaslähtöiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveysterveyspalvelut koko maassa. Vuosina 2015-2019 hallituksen tavoitteena oli julkisten sosiaali- ja terveysterveyspalvelujen järjestämisvastuun kokoaminen kuntaa suuremmille itsehallintoalueille, maakunnille. Tällöin palvelujen järjestämisestä olisi vastannut jatkossa maakunta, kun nykyisin vastuu on kunnilla ja kuntayhtymillä. Valinnanvapaudesta tehtiin ehdotus eduskunnalle keväällä 2018. Valinnanvapauden tarkoituksena olisi lisätä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia sekä parantaa palvelujen saatavuutta ja laatua. Julkisesti rahoitettuja sosiaali- ja terveysterveyspalveluja voisivat tällöin jatkossa tuottaa asiakkaalle julkiset, yksityiset ja kolmannen sektorin toimijat. Asiakkaalla olisi kuitenkin nykyistä suurempi vapaus valita haluamansa palveluntuottaja (Maakunta- ja soteuudistus.)

Myös eettisen neuvottelukunnan ETENE:n kannanotoissa on kiinnitetty huomiota sote-uudistukseen ja oikeudenmukaisuuden lisääntymiseen. Peruspalveluiden turvaaminen alueiden koon kasvaessa koetaan myös ETENESSÄ tärkeäksi. Valinnanvapauden kannalta ETENE on pitänyt tärkeänä sitä, ettei se ole perusoikeuksien kanssa ristiriidassa. Sosiaalipalveluiden asemaan sote-muutoksessa on myös kiinnitetty ETENESSÄ huomiota. (Halila 2017.) Uuden sosiaalihuoltolain voimaantulo vuonna 2015 on merkittävästi vahvistanut sosiaalihuollon asemaa terveydenhuollon rinnalla. (Kananoja 2017.)

Sote-uudistuksen onnistuneen toteutuksen katsotaan olevan pitkälti kiinni hyvästä johtamisesta, jolla varmistetaan uusien toimintamallien käyttöönotto ja luodaan uusi yhteinen työ-  
kulttuuri. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.) Keskeistä on myös yhteistyön ja erilaisten verkostojen toimivuuden onnistuminen. Ammattikäytäntöjen tasolla tämä vaikuttaa siten, että asiakkaan rooli palvelujen tilaajana ja yhteistyökumppanina korostuu ja moniammatillinen työote ja verkostotyö lisääntyvät. Palvelujen laatuun ja kustannuksiin kiinnitetään yhä enemmän huomiota. Palveluilta vaaditaan tehokkuutta, tuottavuutta ja vaikuttavuutta. (Viinamäki 2010,39.)

Sote-uudistus tuo mukanaan uusia osaamistarpeita. Sosiaalialan palvelujärjestelmä tulee eriytymään yhä vahvemmin julkisen palveluntuottajien lisäksi yksityiseen palvelutuotantoon, kolmannen sektorin palveluihin, kansalaistoimintaan ja vapaaehtoistoimintaan. Tarvitaan lainsäädäntöosaamista sekä yleistä sote-osaamista, jota asiakkaiden palvelujen yhteensovittaminen edellyttää tulevissa uusissa sote-rakenteissa. Erityisesti ammattilaisen tulee pitää jatkossa huolta siitä, etteivät haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat jää palvelujen ulkopuolelle. Sote-uudistuksen myötä tarvitaan moniammatillista verkosto-osaamista ja myös digitalisaatio-osaamista. Myös lisääntyvä monikulttuurisuus tuo haasteita työlle. (Näkki 2016, 68-69.)

Opinnäytetyöni on osa Suomen Akatemian Strategisen tutkimusneuvoston rahoittamaa konsortiohanketta Osaavan työvoiman varmistaminen sosiaali- ja terveydenhuollon murroksessa (COPE). COPE-hankkeessa analysoidaan työelämän murrosta ja tutkitaan sen vaikutuksia tulevaisuuden ammattitaitovaatimukseen, koulutukseen ja johtamiseen. Hankkeessa on mukana Aalto-yliopisto, Itä-Suomen yliopisto, Laurea-ammattikorkeakoulu sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Laurea-ammattikorkeakoulun osahankkeessa tutkitaan ammatillista päätöksentekoa integroituneessa palvelujärjestelmässä ja sen vaikutuksia osaamistarpeisiin sekä kehitetään koulutuksen ja oppimisen menetelmiä vastaamaan tulevaisuuden osaamistarpeisiin (Keskimäki ym. 2016.) Lähtökohtana on, että laaja-alaisen ja ammattispesifin osaamisen lisäksi tarvitaan kriittistä ajattelua ja päätöksentekoa monimutkaisissa ennakoimattomissa tilanteissa. Ammatillinen päätöksenteko on asiantuntijuuden ydinosaa, jossa yhdistyvät monipuolinen tiedon hankinta, eettinen harkinta ja ongelmanratkaisu sekä toimeenpanotaidot ja



vastuunotto moniammatillisessa viitekehyksessä (Keskimäki ym. 2016). Opinnäytetyöni kytkeytyy osahankkeen teemaan tutkimalla sosionomien eettisiä ongelmia ja niiden ratkaisemista COPE-hankkeen kyselyaineistoon perustuen.

## 2.2 Sosionomit ja sosiaaliohjaus

Sosiaalialalla nimikkeistö ja käsitteistö on moninaista. Sosiaalialan koulutukset ja ammatit ovat olleet vuosikymmeniä jatkuvassa kehittymisen ja kehittämisen tahdissa, mikä näkyy myös tutkinto- ja tehtävänimikkeiden paljoutena. Sosiaalihuollon ammateissa on käytössä useita satoja ammatti- ja tehtävänimikkeitä. Palvelun tarjoavan organisaation on määriteltävä tehtävän sisältö, sillä pelkkä nimike ei aina kerro kelpoisuusvaatimuksista. (Mäkinen ym. 2009, 92-95.)

Sosiaaliohjaus on keskeinen osa sosionomin työtä. Sosiaaliohjausta voi lähestyä ainakin kolmesta tulokulmasta käsin: 1990-luvulla se toimi ensi sijassa tutkinnon ja koulutusammatin niminä ja 2000-luvulla ensimmäisellä vuosikymmenellä siitä tuli tehtävä- ja ammattinimike. Sosionomi (AMK) tutkintoon johtavan ammattikorkeakoulutuksen käynnistyminen 1990-luvulla siirsi sosiaaliohjaajan tutkinnon ja koulutusammatin osaksi sosiaalialan ammatillisen koulutuksen historiaa. (Helminen 2016, 5-6.) Sosiaaliohjaus kuuluu eri koulutuksen suorittaneiden työvalikkoon. Vuonna 2015 voimaan tulleessa sosiaalihuoltolaissa se määritetty asiakkaan tuen tarpeisiin vastaavaksi sosiaalipalveluksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 14§). Sosiaalihuoltolaissa sosiaalipalveluja koskevassa luvussa määritellään sosiaaliohjauksen sisältöä (16§) seuraavasti: ”Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.” (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 16§.)

Palvelujärjestelmä on monipuolistunut ja henkilöstörakenne muuttunut niin, että sosionomien määrä on kasvanut. Myös sosiaaliohjaukseen sisältyvä palveluohjaus on kehittynyt. (Kananaja & Marjamäki 2017, 209.) Sosionomi (AMK) -tutkinnon hyväksyy nykyään Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) laillistetuksi ammatiksi, ja sosionomin ammattia voi harjoittaa vain sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta ammatinharjoittamisoikeuden saanut työntekijä. Samalla sosionomin toiminta on siirtynyt valvonnan piiriin. Asiakastyön laadun takeena ovat yhteisesti koko ammattikorkeakoulukentällä hyväksytyt kompetenssit. (Näkki 2016, 68.) Sosiaalialan kompetenssit on määritelty sosionomiselvityksessä sosiaalialan eettiseksi osaamiseksi, palvelujärjestelmäosaamiseksi, asiakastyön osaamiseksi, tutkimukselliseksi kehittämis- ja innovaatio-osaamiseksi, kriittiseksi ja osallistavaksi yhteiskuntaosaamiseksi sekä työyhteisö- johtamis- ja yrittäjyysosaamiseksi. (Arene sosionomiselvitys 2017.)

### 2.3 Sosiaalialan eettinen osaaminen

Sosiaalialan kompetenssien uudistuksessa eettistä osaamista haluttiin vahvistaa ja osaamisen määrittelyssä otettiin huomioon uusi sosiaalityön kansainvälinen määritelmä (2014) ja sen tuomat vaateet sosiaalialan työhön. Ihmis- ja perusoikeuksien toteutumista pidettiin myös tärkeänä sosiaalialan työn lähtökohtana. (Näkki 2016, 68.) Sosiaalialan eettinen osaaminen sisältää ihmisarvon, tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden edistämisen sekä eettisesti perustellun oman ja ammattialan eettisen reflektion (Arene 2017). Sosiaalialan eettinen osaaminen sisältää myös sen, että sosionomi on sisäistänyt sosiaalialan arvot ja ammattieettiset periaatteet ja sitoutuu toimimaan niiden mukaisesti. Ammatillisena tulisi kyetä ottamaan huomioon jokaisen yksilön ainutkertaisuus ja kyetä toimimaan arvoriitiriitoja sisältävissä tilanteissa. (Mäkinen ym. 2009, 18.)

Työntekijän ammattieettisistä velvollisuuksista on säädetty lainsäädäntötasolla 1.3.2016 voimaan tullessa laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä (817/2015). Lain mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaalialalla tehtävän työn perustana ovat perus- ja ihmisoikeudet ja toiminnan lainmukaisuus. Eettisyyden vaatimusta korostaa työhön tai ammattiasemaan liittyvä valtakäyttö ja mahdollisuus vaikuttaa merkittäväällä tavalla asiakkaan elämään. Tällaista velvoitetta ei ole aikaisemmin ollut sosiaalihuollon lainsäädännössä. (Talentia 2017, 24-25.)

Oikeudenmukaisuus on keskeisellä sijalla sosiaalialan eettisissä ohjeissa (Talentia 2017). Sosiaalialan ammattihenkilön työ perustuu ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittamiseen. Sosiaalialan työntekijän tulee kunnioittaa ja edistää asiakkaan ihmisoikeuksia. Ihmisoikeudet ovat perusoikeuksia, jotka on määritelty YK:n ihmisoikeuksien julistuksessa, Euroopan ihmisoikeus-sopimuksessa ja Suomen perustuslaissa. (Talentia 2017, 11.) Sosiaalinen oikeudenmukaisuus on sosiaalialan eettinen velvoite ja työkäytäntöjen laatukriteeri. Sosiaalialan eettisissä ohjeissa sosiaalista oikeudenmukaisuutta on tarkasteltu esimerkiksi ihmisarvon, tasa-arvon, yhdenvertaisuuden, resurssien jakautumisen, asiakasryhmien ja ihmisten eri tarpeiden huomioimisen näkökulmasta. (Talentia 2017, 20.) Arajärven ja Sakslinin (2007) mukaan oikeudenmukaisuus asettuu yhteyteen nimenomaan yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon kanssa. Yleinen yhdenvertaisuussääntö tarkoittaa, että kaikkia on kohdeltava samanlaisissa tapauksissa samanarvoisesti, mutta yhdenvertaisuudesta voidaan myös poiketa hyväksyttävän perusteen nojalla. Perusoikeuksia ja oikeuksia arvioitaessa tulisi tarkastella myös oikeuksien ja yksilöiden keskinäistä suhdetta. Yksilön oikeuksien toteutuminen tapahtuu aina suhteessa toisiin oikeuksiin tai toisen henkilöön oikeuksiin ja niiden rajoittaminen on mahdollista toiseen yksilön tai yhteisön hyväksi. (Arajärvi & Sakslin 2007, 47-50.) Oikeudet voivat olla myös ristiriidassa keske-

nään. Esimerkiksi lapsen edun tulee mennä muiden etujen edelle. Muuan muassa sosiaalihuoltolaki korostaa lapsen hyvinvoinnin ensisijaisuutta myös peruspalveluissa (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017/5, 24-25).

Haasteena on, että eettiset ohjeet jäävät usein yleiselle tasolle ja ammatillinen asiantuntija joutuu ratkaisemaan, mitä oikeudenmukaisuus on käytännön tilanteessa (Juujärvi ym. 2011, 153). Monet sosiaalialan toimintaympäristöt ja tehtävät ovat eettisesti haasteellisia, paikoin jopa ristiriitaisia. Selkeimmin tämä ristiriitaisuus tulee näkyviin tahdosta riippumattomien toimien yhteydessä esimerkiksi lastensuojelussa. Usein ristiriitoja syntyy myös siitä, että taloudelliset resurssit ja yksilöiden tarpeet eivät kohtaa. (Viinamäki 2010, 16-17.) Palvelujen tarveharkintaisuus voi olla oikeudenmukaisuuden näkökulmasta joskus myös haastavaa.

Sosionomien työssä tehtävät päätökset eivät perustu vain tietoon ja kokemukseen, vaan eettinen harkinta on osa ammattikäytäntöä. Sosiaalialan ammattihenkilöillä on henkilökohtainen vastuu ammatinharjoittamisen yhteydessä tehdyistä ratkaisuista. Se on omaan toimintaan liittyvien valintojen, keinojen, kohteiden ja seurausten tutkimista ja käsittelyä. Omaa toimintaa on kyettävä tulkitsemaan kriittisesti useasta näkökulmasta käsin. (Talentia 2017, 25.)

### 3 Moraali ja etiikka

Moraalilla tarkoitetaan ihmisten käsityksiä oikeasta ja väärästä. Moraalin sosiaalipsykologia pyrkii kuvaamaan ja selittämään moraalista toimintaa, moraalisia tunteita ja moraalista ajattelua. Moraali sisältää myös arvoja ja arvotyyppisiä, jotka osa ovat yleismaailmallisia. (Helkama 2009, 13, 18.) Moraali sisältää myös tiedostamatonta, pohtimatonta ja kyseenalaistamatonta tietoa. Etiikka puolestaan tarkoittaa sellaisia moraalikäsitteitä, joista yksilö on tietoinen ja joita hän on sitoutunut noudattamaan. Filosofissa etiikalla tarkoitetaan pohdittua ja systemaattista hyvän ja oikean käsitteellistämistä, joka usein esitetään moraaliteorian muodossa. Eettiset teoriat tuovat välineitä reflektiiviseen pohdintaan, ja siksi niiden tuntemus on tärkeää. Moraalipsykologisessa tutkimuksessa etiikan käsitettä käytetään väljemmin yksilön tai yhteisön ajattelutapaa kuvattaessa tai kun viitataan viitekehukseen, josta käsin moraalisia ongelmia tulkitaan, esimerkiksi oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon etiikkaan (Juujärvi 2016, 156, Juujärvi 2011, 13.) Etiikan tehtävänä on auttaa tekemään valintoja, ohjaamaan ja arviomaan omaa toimintaa sekä auttaa tarkastelemaan toimintansa perusteita. Etiikka ei anna valmiita vastauksia, mutta tarjoaa ajattelun ja pohtimisen välineitä työssä. Eettinen pohdinta vaatii kykyä itsereflektioon, kykyä tarkastella, kuunnella ja kuvata omia ajatuksia ja tunteita. (Vilen ym. 2010.)

Ammatillinen etiikka tarkoittaa yhtenäistä toimintatapaa siitä, millainen ammatillinen toiminta on hyvää ja millainen väärää ja pahaa (Juujärvi 2011, 13). Ammatillinen etiikka kattaa pelkän ammatillisen viran ja toimenkuvan lisäksi monia erityisempiä oikeuskäytäntökysymyksiä. Tarvitaan eettisiä normeja, jotta ammattikäytäntöjä voidaan paremmin ymmärtää ja kontrolloida ja pitää oikeassa suunnassa. Tähän tarkoitukseen on julkaistu ammattikuntien omia eettisiä koodistoja ja ohjeita. (Airaksinen & Friman 2008, 28.)

### 3.1 Etiikka ja erilaiset moraalifilosofiset lähestymistavat

Moraalifilosofisia lähestymistapoja jäsennetään tavallisesti deontologiseen eli velvollisuuseettisiin, utilitaristiseen ja hyve-eettiseen traditioon. Velvollisuuseettiset ja utilitaristiset moraaliteoriat perustuvat periaatteille, ovat rationaalisia ja painottavat universaalisuutta. Periaatteiden takana ovat arvot, joiden edistäminen moraalijärjestelmät syntyvät. (Airaksinen & Friman 2008, 13-15.) Erilaiset moraalifilosofiset lähestymistavat tuovat oman näkemyksen oikeudenmukaisuuden ongelmiin. Oikeudenmukaisuuden moraalifilosofisia lähestymistapoja ovat erityisesti utilitarismi, Rawlsin oikeudenmukaisuusteoria sekä Kantin velvollisuuksia ja oikeuksia korostava etiikka. Jo antiikin filosofit korostivat oikeudenmukaisuuden merkitystä. Aristoteleen mukaan oikeudenmukaisuus on yhteiskunnan tärkein hyve, koska se säätelee ihmisten välisiä suhteita. Oikeudenmukaisuutta koskevia säädöksiä on kirjattu runsaasti lainsäädäntöön. (Juujärvi ym. 2011, 154-155.)

Moraalin kysymyksiä pohdittaessa on käyty keskustelua siitä, pohjautuuko moraalitunteeseen vai järkeen. Immanuel Kant (1724-1802) torjui ajatuksen, että moraalisten arvioiden perustana voisi olla tunne. Hänen mielestään ihmisten kyky tuntee tunteita on hyvin erilainen, joten moraalitunteeseen perustua järkeen. Moraalisille arvioille on ominaista yleistettävyyttä, johdonmukaisuutta ja puolueettomuutta. (Hakala ym. 2010, 103-104.) Kantin kategorinen imperatiivi, moraalisen toiminnan ohjenuora, tunnetaan erityisesti kahdesta muotoilustaan: toimi vain sellaisen periaatteen mukaan, jonka toivoisit muodostuvan yleiseksi laiksi ja kohtele ihmisiä päämääränä sinänsä, älä koskaan pelkkänä välineenä. Ensimmäinen esittää moraalitunteen yleistettävyyden eli universaaliuden vaatimuksen, toinen muoto on sisällöllinen. Kantin mukaan moraalissa ei ole kyse onnellisuudesta eikä minkään muunkaan päämäärän maksimoinnista, vaan ihmisten kunnioittamisesta päämääränä sinänsä. (Kant 2016; Sandell 2012, 120-122.) Kantin kategorisen imperatiivin kaksi muotoilua tuovat esille itsemääräämisoikeuden ja paternalismin vastakkaisuuden. Itsemääräämisoikeus on yksi keskeisistä peruseriaateista, joille ammatillinen etiikka rakentuu. Sen vastakohtana on paternalismi, jonka mukaan ihmisten omia haluja ja toiveita ei tarvitse aina toteuttaa. (Juujärvi 2011, 185-187.)

Kantin moraaliteoriaa voidaan tarkastella sekä velvollisuuksien että oikeudenmukaisuuden näkökulmasta. Kantin teorian mukaan ihmisellä on oikeus tulla kohdelluksi inhimillisesti, eikä kenenkään tule alistua missään olosuhteissa ihmisarvoa alentavaan kohteluun (Juujärvi ym. 2011, 185) ja se tarjoaa vahvan perustan yleisille ihmisoikeuksille (Sandell 2012, 120-122).

YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistuksessa todetaankin, että vapauden, oikeudenmukaisuuden ja rauhan perustana maailmassa on kaikkien ihmisten luonnollisen arvon ja heidän yhtäläisten ja luovuttamattomien oikeuksien tunnustaminen. Lähtökohdiltaan julistus on sosiaalieettinen ja julistukseen sisältyvät periaatteet liittyvät sosiaalietiikan peruskäsitteisiin, vapautteen, oikeudenmukaisuuteen, tasa-arvoon ja ihmisarvoon. (Hämäläinen & Niemelä 1993, 97-98.)

Kantin etiikka on vaikuttanut suuresti tämän päivän moraaliseen ja poliittiseen ajatteluun. Hänen velvollisuuksia korostava näkemyksensä on kuitenkin herättänyt myös vastustusta ja sen on sanottu ohjaavan tekemään asioita sokeasta velvollisuudentunnosta, pohtimatta sen tarkemmin elämän kokonaisuutta. Sitä on syytetty myös tiukasta yleistettävyyden vaatimuksesta, jonka nähdään pakottavan ihmiset uhraamaan oman etunsa. Hakala (2010) tuo kuitenkin esiin, että Kantin mielestä moraaliset velvollisuudet ovat ihmisten itselleen asettamia. Moraalisääntöjen yleistettävyyden vaatimus ei välttämättä tarkoita oman edun uhraamista, sillä ihmisarvon yleinen kunnioittaminen merkitsee myös oman ihmisarvon kunnioittamista (Hakala 2010, 105-106. Sandell 2012, 120-122).

Utilitarismi tarkoittaa ajatustapaa, jonka mukaan oikea toiminta tuottaa suurimman mahdollisen määrän hyötyä maailmaan. Se edustaa myös seurausetiikkaa. Teon tarkoitus nähdään yleensä tärkeänä moraalisen arvon arvioinnin kannalta, mutta utilitarismissa on keskeistä se, millaisia seurauksia teosta seuraa. Yksi keskeinen kysymys koskee seurausten moraalisten arvon määrittelyä. (Hakala ym. 2010, 107-115.) Jeremy Bentham (1748-1832) on tunnetuin klassisen utilitarismin edustaja. Benthamin mukaan kasvatuksen, lainsäädännön ja sosiaalipolitiikan tehtävänä on palkkioiden ja rangaistusten avulla ohjattava ihmiset toimimaan kaikkien onnellisuutta tukien, eikä vaan omaansa edistävällä tavalla. (Häyry 2001, 83.)

John Stuart Mill kehitti utilitarismia laatu-utilitarismin suuntaan. Mielihyvät ovat laadultaan erilaisia ja toiset ovat toivottavampia ja arvokkaampia kuin toiset. Millin mukaan sellaiset nautinnot, jotka edellyttävät henkisten kykyjen käyttöä, ovat arvokkaampia kuin primitiiviset halut. (Hakala 2010, 113-114.) Prefenssiutilitarismin myötä tutkijat ovat pyrkineet väljentämään seurausten arvioinnin kriteereitä ja pyrkineet näkemään hyvinä monenlaiset seuraukset. Tällöin hyvän teon kriteerinä voidaan pitää esimerkiksi sen tuottamaa hyvinvointia. Hyvinvointi taas koostuu monista eri asioista ja hyvä voidaan määritellä myös ihmisten vapaudeksi päättää itse omalta kannaltaan merkitsevistä asioista ja toteuttaa omia rationaalisesti harkittuja valintojaan. (Hakala 2010, 113-114.)

Suomessa utilitarismia on yleensä vierastettu, koska sen ei ole katsottu ilmentävän oikeaa eettisyyttä ja täällä on korostettu enemmän velvollisuuksia. Toisaalta hyötyajattelu on juurtunut ajatteluun, vaikka sitä ei aina tunnustettaisikaan. (Airaksinen & Friman 2008, 16-17.)

Utilitarismia on kritisoitu oikeudenmukaisuuden näkökulmasta muuan muassa siitä, että pyrkiessään mahdollisimman suureen kokonaishyötyyn, utilitarismi ei huomioi miten hyöty jakautuu yhteisön tai yhteiskunnan jäsenten kesken ja siten sallii myös hyödyn epäoikeudenmukaisen jakautumisen. Utilitaristista ajattelua kuitenkin käytetään paljon yhteiskunnallisessa päätöksenteossa esimerkiksi toimenpideohjelmiä tai uudistuksia tehtäessä. Pyrittäessä kokonaishyötyyn on vaarana, että yksilön tai vähemmistön oikeudet voivat jäädä taustalle. (Juujärvi ym. 2011, 165-166.) Sääntöutilitarismi voi kuitenkin olla kuitenkin suojaamassa yksilön oikeuksia kieltämällä jonkin toiminnan. Sääntöutilitarismissa on toimittava sellaisten sääntöjen mukaan, jotka tuottavat eniten hyötyä ja onnellisuutta. Haasteena on kuitenkin se, että hyödyn maksimoinnilla voidaan evätä jonkin toiminnan kieltäminen. (Juujärvi ym. 2011, 165-166.)

### 3.2 Oikeudenmukaisuuden etiikka

Oikeudenmukaisuuden etiikalle on tunnusomaista puolueettomuuden korostaminen, ja eettiseen ongelmaan tulisi omaksua ulkopuolisen tarkkailijan näkökulma. Kunkin osapuolten intressit nähdään tasavertaisina. Eettinen ongelma ratkaistaan miettimällä, kenen etu on ensisijainen ristiriitatilanteissa. Oikeudenmukaisuuden etiikka pyrkii myös yleistettävyyteen, eettisen ongelman ratkaisun tulisi perustua sellaiseen sääntöön tai periaatteeseen, joka voisi koskettaa kaikkia ihmisiä samassa tilanteessa. Oikeudenmukaisuuden eettisiä kysymyksiä ratkaistaessa käytetään apuna moraaliseettisiä sääntöjä ja periaatteita. Teoriat ja etiikat sopivat erityisesti erilaisiin eettisiin ristiriitatilanteisiin tilanteissa, joissa eri ihmisten näkemykset ovat ristiriidassa keskenään. (Juujärvi ym. 2011, 154-155.)

Oikeiksi koettuja valintoja perusteellaan usein erilaisilla oikeudenmukaisuuteen liittyvillä näkemyksillä. Tutkimuksissa on löydetty erilaisia oikeudenmukaisuusperiaatteita, joita soveltaen oikeudenmukaisuuteen liittyviä ongelmia ratkotaan. Näitä ovat muun muassa jakamisen oikeudenmukaisuus ja menettelytapojen oikeudenmukaisuus. Myös sosiaalisten suhteiden luonne ohjaa oikeudenmukaista jakamista. (Ikonen-Varila 2005, 99.) Klassisen sosiaalisen suhteiden luokittelujärjestelmän on esittänyt Martin Deutsch, joka on oikeudenmukaisuustutkimuksen uranuurtaja. Tämän pohjalta on havainnollistettu oikeudenmukaisen jakamisen periaatteita. Jakavan oikeudenmukaisuuden periaatteita noudatetaan silloin, kun päätetään, miten jaetaan erilaisia voimavaroja: aineettomia ja aineellisia voimavaroja. Voimavaroja voidaan jakaa tasasuhtaisesti, tasajakoperiaatteella tai tarpeen mukaan periaatteella. Tasasuhteperiaatetta jakamista käytetään enemmän kilpailu, tehtävä tai virallisissa suhteissa, tasajakoperiaatetta käytetään epävirallisissa yhteistyösuhteissa ja tarpeen mukaista jakamista sosio-emotionaalisissa suhteissa. Jakoperiaatteet vaikuttavat myös sosiaaliin suhteisiin. (Helkama 2009, 262.)

Oikeudenmukaisuuden näkökulmasta John Rawlsin oikeudenmukaisuusteoria on merkittävä ja pohjana yhteiskuntasopimuksen synnylle. Rawlsin kaksi oikeudenmukaisuuden periaatetta on vapaus- sekä ero- ja yhtäläisten reilujen mahdollisuuksien periaate. Perusvapauksiin sisältyvät muuan muassa äänioikeus, mielipiteenilmaus ja kokoontumisen vapaus, omantunnon ja ajatuksen vapaus, henkilökohtainen koskemattomuus ja henkilökohtaisen omaisuuden omistusoikeus. Rawlsin mukaan eroperiaate auttaa hallitsemaan sosiaalista ja taloudellista epätasa-arvoa. (Rawls 1988; Juujärvi ym. 2011; 172-177, Sandel 2012, 171-172.)

Lagerspetz ja Räikkä (2007) ovat tuoneet esiin, että Rawlsin mukaan yhteiskunta on oikeudenmukainen, jos se toimii oikeudenmukaisuuden periaatteiden mukaan eli kun kansalaiset nauttivat liberalistisista vapausoikeuksista ja yhteiskunnassa vallitsee mahdollisuuksien tasa-arvo. Tämän lisäksi huono-osaisille on rakennettava suojaverkko, ja taloudelliset ja sosiaaliset erot on oikeutettava niiden hyödyllisyydellä kaikille kansalaisille. Se, että yhteiskunta toimii näiden periaatteiden mukaan, edellyttää että yhteiskunnan perustuslaillinen pohja on muotoiltu näiden periaatteiden mukaan. Pohjoismaiset hyvinvointiyhteiskunnat ovat Rawlsin teorian kanssa yhteensopivia. Rawlsilainen teoria ei anna kuitenkaan selkeitä määrittäyksiä poliittisille toimijoille siitä, miten tulisi toimia vaan väljät raamit, joiden puitteissa tulisi toimia. (Lagerspetz & Räikkä 2007, 38-40.)

### 3.3 Oikeudenmukaisuuden moraalijattelu

Moraalisia ongelmia on monenlaisia; osa niistä on arkipäiväisiä, usein toistuvia tapahtumia, jotka ratkaistaan nopeasti ja intuitiivisesti. Osa ongelmista on puolestaan monimutkaisia tilanteita, joissa mukana on useita ihmisiä tai joissa henkilö kokee painetta toimia arvojensa vastaisesti. Erityisen vaikeita ovat sellaiset ongelmat, joissa kaksi yleisesti hyväksyttyä moraaliperiaatetta tai arvoa on vastakkain. Tällaisia ongelmia kutsutaan dilemmoiksi. Moraalisten ongelmien ratkaiseminen edellyttää moraalijattelua, jota kutsutaan myös moraaliseksi arvostelukyvyksi, moraaliarviointiksi tai moraalijärkeilyksi. Nämä käsitteet ovat peräisin Kohlbergin moraaliarviointien kehitysteoriasta. (Juujärvi 2016, 156-157.)

Yhdysvaltalainen psykologi Lawrence Kohlberg alkoi 1950-luvulla tutkia, kuinka ihmisten moraalinen arviointikyky kehittyy. Hän käytti tutkimuksissaan kertomuksia moraalisisista ristiriitailanteista eli dilemmoista, joihin ei löytynyt yhtä oikeaa vastausta. Olennaista ei tutkimuksissa ollut se, miten kysymykseen vastattiin, vaan miten vastausta perusteltiin. Kohlberg erotti vastauksissa kolme tasoa: esisovinnaisen, sovinnaisen ja jälkisovinnaisen tason. (Kohlberg 1976; Hakala 2010, 140.) Kohlbergin mallissa alin, esisovinnainen taso sisältää rangaistuksen ja tottelemisen moraalien sekä reilun vaihdon moraalien. Tällä tasolla moraalit tarkoittaa ulkokohtaista suhtautumista moraalisiin sääntöihin ja sosiaalisiin odotuksiin. Moraalisääntöjen noudattaminen on lähinnä auktoriteettien tottelemista, jota säätelee rangaistuksen pelko ja palkkioiden saavuttaminen. Lasten päättely on usein tällä tasolla. (Hakala 2010, 140, 2; Juu-

järvi ym. 2011, 114) Sovinnaisen moraalin taso sisältää hyvien ihmissuhteiden moraalien ja sosiaalisen järjestelmän moraalien. Tällä tasolla ihminen pyrkii samaistumaan toisten ihmisten näkökulmaan ja sisäistää vertaisryhmänsä ja yhteiskuntansa säännöt, normit ja odotukset ohjenuorakseen. (Hakala 2010, 140; Juujärvi ym. 2011, 114.) 3) Ylin, jälkisovinnainen moraalien taso sisältää yhteiskuntasopimuksen moraalien ja universaalisten eettisten periaatteiden moraalien. Tällöin ihminen ymmärtää ja yleensä hyväksyy yhteiskunnan säännöt. Sääntöjen hyväksyminen perustuu niiden takana olevien yleisten eettisten periaatteiden hyväksymiseen. (Juujärvi ym. 2011, 114.) Jälkisovinnaisen moraalien tasolle yltänyt kykenee arvioimaan kriittisesti erilaisia moraalinäkökohtia. Hän pohtii vallitsevan sääntöjen perusteita ja perustelee omaa toimintaansa viittaamalla oikean ja väärän, hyvän ja pahan, oikeuden ja epäoikeudenmukaisuuden käsitteisiin. (Hakala 2010, 140.) Tällöin sääntöjen rikkominen ja noudattamatta jättäminen on oikein, jos eettiset säännöt ovat ristiriidassa eettisten periaatteiden kanssa. Jälkisovinnaisella tasolla ihminen määrittää itse omat arvonsa ja periaatteensa, joita hän arvioi suhteessa toisten ihmisten ja yhteiskunnan periaatteisiin. Moraalinen ongelma pyritään tällöin ratkaisemaan puolueettomalla tavalla. (Juujärvi ym. 2011, 114-115.) Kohlbergin mukaan Rawlsin ja Kantin moraalifilosofiat edustavat jälkisovinnaisesta moraalijattelun tasoa (Juujärvi & Myyry 2005, 76).

Carol Gilligan on huolenpidon etiikan kehittäjä ja häntä on pidetty Lawrence Kohlbergin moraalikehitysteorian pääkriitikkona. Gilligan (1982) esitti, että naisten huolenpitoa painottavaa moraalista ajattelua on aliarvoitu Kohlbergin teoriassa. Myöhemmin tutkimuksissa on todettu, ettei oikeudenmukaisuusajattelussa ole sukupuolieroja. Todennäköinen sukupuoliero moraalien alueella liittyy tunneperäiseen empatiaan ja sen myötä kykyyn tunnistaa ja havaita eettisiä ongelmia (Juujärvi 2016, 159). Nykyään on kuitenkin yleisesti tunnustettu, että huolenpidon etiikka on tärkeä laajennus moraalien ymmärtämiseen (Juujärvi & Myyry 2005, 72, 80-81). Nykytutkimuksen valossa oikeudenmukaisuus ja huolenpito edustavat kahta erilaista ja toisiaan täydentävää moraalijattelun lajia, joilla kummallakin on sijansa arkielämän moraalien ongelmien pohtimisessa ja ratkaisemisessa (Juujärvi 2016, 156).

Alun perin Kohlberg esitti teoriansa kuvaavan kaikkea moraalijattelun kehitystä, mutta saamansa kritiikin vuoksi hän tarkensi sen kuvaavan erityisesti oikeudenmukaisuuden kehittymistä koskevan ajattelun kehitystä. Toisaalta Kohlbergin (1984) mukaan huolenpito ja oikeudenmukaisuus yhdistyvät toisiinsa oikeudenmukaisuusajattelun korkeimmassa vaiheessa (Juujärvi 2016, 178). Kohlbergin oppilas Rest halusi kuvata moraalijattelua laajemmin ja moniulotteisemmin ja kehitti moraalisen toiminnan neljän komponentin mallin, joka on tällä hetkellä tunnetuin moraalista toimintaa kuvaava malli moraalipsykologian alueella. Malliin sisältyvät; eettinen herkkyys, moraalisen eettinen ongelmanratkaisu, eettinen motivaatio ja eettinen toimeenpanotaito, joita kaikkia tarvitaan eettisen toiminnan aikaansaamiseksi. Keskeistä on ensin havaita eettinen ongelma, jotta sitä voi ratkaista. Tämä edellyttää eettistä herkkyyttä havaita ja tunnistaa eettisiä jännitteitä tai ongelmia arkielämän tilanteissa. Eettisen



herkkyyteen liittyy taito tunnistaa tilanteessa olevien erityispiirteitä, tarpeita, oikeuksia ja velvollisuuksia. Tämä edellyttää empatia ja roolinottotaitoja. Oleellista on myös tunnistaa ja reflektoida tilanteessa viriäviä omia tunteita, asenteita ja ennakkoluuloja. (Rest ym.1999, 100-103; Juujärvi 2011, 21-24.) Eettisessä herkkyydessä olennaista on havaita olennaiset ominaisuudet, jotka liittyvät ammatin eettisiin periaatteisiin. Eettistä herkkyyttä voidaan opettamalla kehittää. (Helkama 2009, 206.)

Eettinen herkkyys ei ole vain persoonallisuuden ominaisuus vaan on usein myös tilannesidonnaista ja siihen voivat vaikuttaa niin tilanteen tuttuus kuin eturistiriidat. Tilanteen tunnistamista seuraa moraaliseettinen ongelmanratkaisu, joka on päätöstä edeltävä ajatteluprosessi ja vaatii eri vaihtoehtojen huolellista analyysiä ja vertailua. Ammattieettiset ongelmat voivat olla luonteeltaan dilemmaattisia ja niitä voidaan ratkoa intuitiivisesti tai perinpohjaisesti reflektoiden. Ammatti-eettisessä ongelmanratkaisussa ammattilaisen henkilökohtaiset arvot ja moraalikäsitukset kietoutuvat ammattieettisiin arvoihin ja periaatteisiin. (Juujärvi 2011, 24, 91.)

Eettinen motivaatio on tärkeä tekijä ratkaisun toimeenpanemiseksi. Se saa työntekijän sitoutumaan eettisten päämäärien mukaisesti ja ottamaan vastuuta tilanteesta. Arvot ovat keskeisessä asemassa ja ne ohjaavat ihmisen valintoja ja motivoivat ihmistä toimimaan. Arvojen merkitys korostuu ammattietiikassa ja myös ammattieettisissä ohjeissa. Toimeenpanotaito on olennainen osa eettistä toimintaa, jotta muut osatekijät johtavat ennakoituun lopputulokseen. Toimeenpanotaito vaatii kykyä ja rohkeutta toimia moraalisten periaatteiden mukaisesti jopa paineen alla. Ammatillisessa toiminnassa toimeenpanotaitoon liittyy keskeisesti myös taito perustella omia valintojaan toisille, ajaa oikeana pitämäänsä asiaa ja toimia rakentavasti konfliktitilanteissa. (Juujärvi 2011, 27-30.)

Huolenpidon etiikka (the ethic of care) tarkoittaa läheisiin ihmissuhteisiin keskittyvää etiikkaa, joka korostaa emotionaalista sitoutumista eettisen toiminnan perustana. Huolenpidon etiikka tarkoittaa sellaista toimintaa, jonka avulla hoidetaan ihmissuhteita, vastataan toisten tarpeisiin ja haluihin, edistetään toisten hyvinvointia tai estetään harmeja ja lievitetään toisten loukkaantumista sekä fyysisiä ja psyykkisiä kärsimyksiä (Gilligan, 1982; Lyons, 1983). Huolenpidon eettisiin ongelmiin sovelletaan partikularistista eli eriytyvää ajattelua. Siinä tarkastelun kohteeksi nousevat ihmisten ja tilanteiden erityispiirteet ja se edellyttää yksityiskohtaista tiedonhankintaa ihmisten tarpeista ja tilanteen erityispiirteistä. (Juujärvi 2016, 159).

Huolenpidon etiikan on perinteisesti katsottu liittyvän ihmisen yksityiselämän ihmissuhteisiin, kun taas oikeudenmukaisuuden etiikkaa on pidetty ammattietiikan perustana. Tämä ajattelu on kuitenkin muuttumassa. Huolenpitoa motivoi halu vastata toisen ihmisen tarpeisiin ja edistää hänen hyvinvointiaan, mikä on keskeinen elementti monissa ammateissa erityisesti ter-

veys-, sosiaali- ja kasvatusalalla (Juujärvi ym. 2011, 2013). Metodologinen käännekohta huolenpidon etiikan tutkimuksessa on ollut Eva Skoen kehittämä huolenpidon etiikan haastattelu (the Ethic of Care Interview, ), joka mittaa huolenpidon ajattelun kehityksellisiä vaiheita (Skoen 2014, taulukko 1) Huolenpidon etiikan ylemmissä vaiheissa olevat henkilöt havaitsevat monimutkaisempia eettisiä ristiriitoja kuin alemmissä vaiheissa olevat, kun empatia ja roolintottotaidot ovat kehittyneet. Tällöin he tunnistavat myös piilossa olevia tarpeita paremmin ja kykenevät eläytymään paremmin toisen tilanteeseen. (Juujärvi ym. 2011, 84-86.) Huolenpidon etiikan ylin vaihe edustaa ajattelua, jossa henkilö on pohtinut sekä sisäistänyt arvonsa ja toimii niiden pohjalta. Päätöksenteko on silloin usein nopeaa ja vaivatonta. Ylintä vaihetta edeltävälle vaiheelle, reflektiiviselle huolenpidolle, on taas ominaista epätietoisuus oikeasta ja väärästä ja eri vaihtoehtojen pitkällinenkin puntarointi. (Skoen 2014, Taulukko 1).

Taulukko 1 Huolenpidon etiikan kehitysvaiheet (Gilligan 1982; Juujärvi 2016)

<p style="text-align: center;">Vaihe 1 Selviytyminen</p> <p>tunnusomaista itsestä huolehtiminen ja oman onnellisuuden varmistaminen</p> <p>henkilön eettiset ongelmat käytännöllisiä</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– henkilö ei pysty erottamaan henkilökohtaista vastuuta omista haluistaan</li><li>– henkilö näkee ja arvioi asioita omasta näkökulmasta ja kokee vain vähän moraalisia ristiriitoja</li></ul>
<p style="text-align: center;">Vaihe 1.5 Siirtymä kohti vastuuta</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– tunnusomaista orastava vastuu muista ihmisistä, epätsekkyden ja vastuun käsitteet alkavat ilmetä</li><li>– oma selviytyminen kuitenkin edelleen päätavoite</li><li>– henkilö kokee enemmän moraalisia ristiriitoja kuin edellisessä vaiheessa</li></ul>
<p style="text-align: center;">Vaihe 2 Toisista huolehtiminen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– tunnusomaista vahva vastuun painottaminen toisten hyvinvoinnista → pyrkii takaamaan huolenpidon riippuvaisille ja avun tarpeessa oleville</li><li>– henkilö painottaa epätsekästä toimintaa, uhrautumista ja toisista huolehtimista</li><li>– pyrkii noudattamaan sosiaalisia normeja</li><li>– moraalisia ristiriitoja aiheuttaa toisen loukkaaminen ja usein toisia autetaan omien tarpeiden kustannuksella</li></ul>

### Vaihe 2.5 Siirtymä kohti reflektiivistä huolenpitoa

- tunnusomaista omien ihmissuhteiden uudelleenarviointi, kun henkilö alkaa kyseenalaistamaan toisten suojelua oman hyvinvoinnin kustannuksella
- alkaa painottaa totuutta ja rehellisyyttä ihmissuhteissa →Henkilö pyrkii erottamaan omat tarpeensa toisten tarpeista ja suojelemaan itseään
- moraalisia ongelmia aiheuttavat kysymykset omasta vastuusta, itsekkyydestä ja epäitsekkydestä
- henkilö ymmärtää moraalikysymysten suhteellisuuden ja kokee aiempaa enemmän ristiriitoja

### Vaihe 3 Itsestä ja toisista huolehtiminen

- tunnusomaista totuuden ja rehellisyyden painottaminen ihmissuhteissa
- henkilö on löytänyt tasapainon itsestä ja toisista huolehtimisen välillä ja pyrkii minimoimaan kaikkien osapuolten loukkaamista
- henkilö kokee olevansa vastuussa valinnoistaan ja kykenee tekemään vaikeita valintoja ja päätöksiä
- henkilö arvioi tekojen moraalisuutta niiden tarkoitusten ja vaikutusten perusteella ja kykenee ratkaisemaan vaikeita moraalisia ristiriitoja

### 3.4 Arkielämän eettiset ongelmat

Kohlberg käytti kuvitteellisia filosofisia moraali-ongelmia tutkimuksissaan, jotka Gilliganin (1982) mukaan eivät vastanneet arkielämän moraali-ongelmia (Juujärvi & Myyry 2005, 70-74). Kanadalaiset tutkijat Gillian Wark ja Dennis Krebs (1996) kehittivät tosielämän moraali-ongelmien luokittelun, joka on osoittautunut toimivaksi myöhemmissä tutkimuksissa. Tutkimuksen kiinnostuksena on ollut ongelmatyyppeiden ja moraaliajattelun yhteys. Oikeudenmukaisuusajattelua synnyttävät erityisesti antisosiaaliset eli pahan tekemiseen liittyvät ongelmat. *Houkustusten vastustamistilanteissa* henkilö kokee kiusausta rikkoo jotain sisäistämäänsä moraalisääntöä. Tällöin tilanteeseen ei välttämättä liity muita ihmisiä. *Rikkomuksiin reagoimisen* ongelmissa pohdinta kohdistuu toisten ihmisten epämoraaliseen toimintaan. *Toisten ihmisten auttamiseen ja tarpeisiin* liittyvät ongelmatilanteet herättävät pohdintaa huolenpidosta ja siihen liittyvästä vastuusta. *Lojalisuusongelmassa* ainakin kaksi muuta osapuolta kohdistaa henkilöön ristiriitaisia odotuksia. Ristiriidassa voi olla niin eri osapuolten oikeudet kuin tarpeetkin ja siksi ne synnyttävät kumpaakin moraaliajattelua. *Sosiaalisen paineen* ongelmissa muut ihmiset painostavat henkilöä toimimaan omien arvojen vastaisesti, esimerkiksi työntekijä kokee työyhteisön toimivan vastoin hänen arvojaan ja ammattieettisiä periaatteitaan. (Wark & Krebs 1996; Juujärvi 2016, 176-177.) Warkin ja Krebsin arkielämän moraali-ongelmien luokittelua on myöhemmin täydennetty sisäisen ristiriidan (Myyry, 2015) ja säännön soveltamisen luokilla (Luostari 2018).

Sosiaalialalla arkielämän eettiset ongelmat ovat yleisiä. Ne kärjistyvät, kun työntekijät joutuvat päivittäin kosketuksiin asiakkaiden henkilökohtaisten ongelmien kanssa samalla kun heidän on perustettava toimintansa yhteiskunnan määrittämiin oikeudenmukaisuutta koskeviin periaatteisiin. Lisäksi sosiaalialan ammattilaisten on pidettävä kiinni omista sitoumuksistaan, joita heidän henkilökohtaiset suhteensa määrittävät. Heidän on kiinnitettävä huomiota yleisiin eettisiin periaatteisiin, mutta asiakkaan ongelmien erityisluonteiden vuoksi ne välineet, joilla ratkaisuihin pyritään ovat pikemmin arkieettisiä omista tiheistä suhteista asiakassuhteisiin siirrettyjä kuin yleisiin eettisiin periaatteisiin pohjautuvia ratkaisuja. (Konkka 2004, 320.) Toisaalta Helkaman (2001, 191, 196) mukaan moraalin reflektiivinen puoli tulee nyky-yhteiskunnassa yhä tärkeämmäksi ja tällöin Kohlbergin kartoittamista moraalisen argumentaatioiden muodoista on apua tilanteiden ymmärtämisessä ja ratkaisemisessa ja myös arkielämän ongelmien ratkaisemisessa.

## 4 Sosiaalialan eettiset ongelmat

Sosiaalialan ja sosiaalityön etiikkaan liittyen on vain vähän tutkimuskirjallisuutta. Kansainvälisissä tutkimuksissa (Banks 2016; Banks & Williams 2005), sosiaalityön eettisten ristiriitojen on

todettu liittyvän ihmisoikeuksiin, hyvinvointipalveluiden tavoitteisiin, tasa-arvoisuuteen ja sosiaalisyöntekijöiden ammattirooliin. Sarah Banksin ja Robin Williamsin tutkimuksessa (2005) on analysoitu sosiaali-, nuoriso- ja yhdyskuntatyössä toimivien työntekijöiden työssään kohtamia eettisiä haasteita, jotka vaihtelivat vaikeusasteiltaan. Dilemmaattisissa tilanteissa työntekijän oli tehtävä valinta kahden yhtä ei-toivotun vaihtoehdon välillä. (Banks & Williams 2005, 1005-1006.)

Soile Juujärvi on väitöskirjassaan tutkinut sosionomi-, lähihoitaja- ja poliisiopiskelijoiden (2003) huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden moraaliajattelun kehittymistä. Tulosten mukaan sosionomi- ja lähihoitajaopiskelijoiden huolenpidon ajattelu kehittyi koulutuksen aikana merkittävästi Gilliganin vaihekuvauksen mukaisesti. Juujärvi tuo myös esiin, että korkea kehittyneisyys oikeudenmukaisuusajattelussa on yhteydessä huolenpidon ajattelun kehittymiseen ja opiskelijat käyttivät kumpaakin moraaliajattelun muotoa ratkoessaan arkielämän eettisiä ongelmia.

Tarja Kemppainen ym. (2018) ovat tutkineet sosiaalialan osaamista Lapissa. Kyselyyn vastasi 256 sosiaalialan työntekijää Lapin sairaanhoitopiirin kunnista. Vastaaajista sosionomi- tai ylempään ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita oli 110 henkilöä. Vastaaajia pyydettiin avovastauksella kuvaamaan, millaista eettistä osaamista he työssään tarvitsevat ja millaisia eettisiä ongelmia ja arvostiritoja he työssään kohtaavat. Eettinen osaaminen nähtiin keskeisenä osaamisalueena. Eettistä osaamista tarkasteltiin sekä normatiivisena ohjeiden, sääntöjen sekä lakien noudattamiseen liittyvänä toimintana (normietiikka) että asiakkaiden kohtaamista ja asiakassuhdetta korostavana näkökulmana (huolenpidon etiikka). Työn normieettistä perustaa kuvasi 41 % vastaajista (sosionomeista 45 %) ja se liitettiin ennen kaikkea ammattieettisten periaatteiden ja salassapitosäännösten noudattamiseen sekä asiakkaan oikeuksien, kuten itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden kunnioittamiseen. Asiakassuhteeseen liittyvää eettistä osaamista pohti 61 % (sosionomeista 67 %) vastaajista. Asiakkaiden kunnioittaminen ja arvostaminen nähtiin keskeisempänä huolenpidon etiikan alueena. Asiakkaiden hyvää kohtamista, joka sisälsi asiakkaan kuuntelemisen ja tilanteessa myötäelämisen, pidettiin tärkeänä. Myös asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu, erilaisuuden hyväksyminen sekä luottamuksellisuus olivat keskeisiä eettiseen osaamiseen liittyviä asioita. Vastaaajista 28 % (sosionomeista 24 %) näki eettisen osaamisen työntekijän kyvykkyytenä ja herkkyytenä tunnistaa omia arvoja ja eettisiä näkökulmia.

Merja Sinkkonen ja Sanna Laulainen (2010) käsittelevät sosiaalialan johtajien kohtamia eettisiä ristiriitoja. Tutkimuksessa tarkasteltiin johtajien kohtaamien eettisten ristiriitatilanteiden yhteyttä heidän työtään ohjaaviin ammattieettisiin toimintaperiaatteisiin ja sitä, miten he pyrkivät näitä ristiriitoja ratkaisemaan. Eettisten ristiriitojen ratkaiseminen edellyttää sosiaa-

lialan johtajilta eettistä herkkyyttä sekä tietoisia, arvoihin perustuvia valintoja. Tutkimuksessa tuli esiin se, että johtajat käsittelevät eettisiä ristiriitoja monin tavoin. Esiin nousi myös viisi eettistä toimintaperiaatetta: johtajan vastuullisuus virkamiehenä, tasa-arvoinen toimintatapa, asiakaslähtöisyys, syrjinnän estäminen ja tuloksellisuus. Näistä ulottuvuuksista sosiaalialan johtajat kokivat helpoimmaksi noudattaa johtajan vastuullisuuden virkamiehenä ja vaikeimmaksi tuloksellisuuden.

Taina Tuori käsitteli pro gradu -tutkielmassaan etsivää työtä tekevien sosiaalityöntekijöiden työssä ilmeneviä eettisiä dilemmoja. Tulosten mukaan dilemmat syntyvät työroolin ja työntekijän henkilökohtaisten arvojen välisistä konflikteista. Oikeudenmukaisuuden etiikkaa käytettiin työrooliin liittyvissä asioissa ja huolenpidon etiikkaa henkilökohtaisiin arvoihin liittyvissä tilanteissa. Työhön liittyvissä dilemmoissa ratkaisut tehtiin työroolista käsin.

Pia Pihlajasaaren (2013) tutkimuksessa tutkittiin eettisen organisaatiokulttuurin yhteyttä työntekijöiden eettiseen kuormittuneisuuteen (eettisistä dilemmoista johtuva stressi) ja työpaikan vaihtoihin. Osatutkimuksessa tutkittiin eettisen työnteon mahdollistamien resurssien ja toimivaltuuksien (eettisen organisaatiokulttuurin osa-alue) yhteyttä eettiseen kuormittuneisuuteen sosiaali- ja terveystalouden henkilöstöllä sekä työyksikkö- (n = 142) että yksilötasolla (n = 1243). Tutkimuksessa työntekijöiden eettiset dilemmat nimettiin Nashin (1993) jaottelun pohjalta A- ja B-tyyppin dilemmoiksi. A-tyyppin dilemmalla tarkoitetaan pulmaa, johon työntekijä ei tilanteessa tiedä eettisesti oikeaa ratkaisua. B-tyyppin dilemmalla tarkoitetaan pulmaa, johon työntekijä tietää eettisesti oikean ratkaisun, mutta hän ei koe voivansa toimia tilanteessa sen mukaan. B-tyyppin dilemmat voivat syntyä esimerkiksi tilanteissa, joissa työntekijä kokee, että organisaation säännöt ovat ristiriidassa asiakkaan edun ja oikeudenmukaisen kohtelun kanssa tai tilanteissa, joissa työn laatutasoa on laskettava esimerkiksi säästötoimenpiteiden ja tuottavuusvaatimusten ristipaineessa. Tulosten mukaan työntekijät raportoivat eettisiä dilemmoja enemmän sellaisissa työyksiköissä, joissa resurssit ja toimivaltuudet koettiin riittämättömiksi.

Jari Helminen (2013) on väitöskirjatutkimuksessaan tehnyt pitkittäistutkimuksen sosiaaliohjaajien työn ja ammatti-identiteetin kehittymisestä opiskeluvuosista työssäolovuosiin. Muutosjuonteina nousi muun muassa asiakastyön toteutuksessa tapahtuvat muutokset. Työhön on tullut mukaan verkostoituminen sekä palvelukokonaisuuden koordinointi ja työn kehittäminen. Myös sosiaalialan arvojen ja etiikan, muun muassa oikeudenmukaisuuteen ja tasa-arvoon liittyvien tekijöiden tiedostaminen ja aito todeksi tekeminen, ovat osa työtä. Asiakkaan tukeminen on muuttunut vahvemmin asiakkaan itsenäisyyden edistämiseen ja voimavarojen vahvistamiseen ja tilanteen hahmottamisesta vahvemmin yhdessä asiakkaan elämäntilanteen tarkasteluun ja siten myös asiakastyön näkemisen vahvemmin yksilöllisemmin asiakkaan ja tilanteen mukaan. Kohtaaminen, läsnäolo ja hyväksytyksi tuleminen korostuivat ammatillisen osaamisen elementteinä vuosien työkokemuksen jälkeen.

## 5 Metodologia

Opinnäytetyössä on käytetty aineistonkeruumenetelmänä kyselyä. Avoimilla kysymyksillä on pyritty saamaan yksityiskohtaisempaa tietoa ja kuvausta aiheeseen liittyen. Analyysitapana on käytetty sisällönanalyysia. Analyysissä on pyritty yhtenäisten teorialähtöisten analyysitapojen avulla (Wark & Krebs 1996, Lyons 1983) sekä sisällöllisesti tarkastelemaan asioita, jotka nousevat aineistosta esiin.

### 5.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimusaineisto

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisia työhön liittyviä eettisiä ongelmatilanteita sosiaalialan työntekijät kohtaavat ja miten he niitä ratkaisevat. Tutkimuskysymyksiä kysyttiin sitä 1) Millaisia eettisiä ongelmia sosiaalialan työntekijät työssään kohtaavat? ja 2) Miten sosiaalialan työntekijät ratkaisevat eettisiä ongelmia työssään?

Opinnäytetyön aineisto on kerätty sähköisellä kyselyllä. Hirsjärven ym. (2010, 193) mukaan kysely tunnetaan survey-tutkimuksen keskeisenä menetelmänä, jossa aineistoa on kerätty standardoidusti. Kyselylomakkeen laatimisessa keskeistä on että, rakenne on loogisesti etenevä ja kohtuupituinen, kielenkäyttö selkeää, kysymykset yksiselitteisiä ja vastausvaihtoehdot toisensa poissulkevia. (Leinonen ym. 2017, 91-92.) Hankkeen kysely on ollut anonyymi kysely, jossa on käytetty monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Kyselylomakkeen teemoja olivat työn muutokset, johtaminen muutoksessa, osaaminen, ammatillinen päätöksenteko, vaikutusmahdollisuudet työssä, työn kuormitustekijät, johtaminen, hyvinvointi ja monikulttuurisuus. Lomakkeessa oli kaikkiaan 59 kysymystä. Opinnäytetyön aineisto muodostui vastauksista kahteen avoimeen kysymykseen, jotka liittyivät työssä kohdattuun eettiseen ongelmaan ja sen ratkaisuun. Kyselyssä pyydettiin kuvaamaan työssä koettua tilannetta, jossa työntekijällä on tullut epävarma olo siitä, miten tilanteessa tulisi toimia sekä arvioimaan ja toimiko tilanteessa oikein vai väärin ja perustelemaan vastauksen Kyselyssä on kysytty taustakysymyksiä myös vastaajan sukupuoli, ikä, tutkinto, työpaikka ja työtehtävä. Vuonna 2016 THL:n eettinen toimikunta antoi puoltavan lausunnon tutkimuksen suorittamiseen sekä tutkimuksen kohdeorganisaatiot luvat tutkimuksen toteuttamiseen.

### 5.2 Analyysi

Opinnäytetyön analyysitavat ovat muokkautuneet ja tarkentuneet prosessiin aikana. Oleellista on valita sellaiset analyysitavat, jotka tuovat vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Aineistoa voidaan analysoida monin tavoin. Ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään laadullista aineistoa ja päätelmien tekoa (Hirsjärvi ym. 2010, 223-224.) Laadullisten lähestymistapojen kautta vastaajien subjektiiviset merkitykset tulevat esiin ja pyritään löytämään sitä, miten vastaajat rakentavat näkemyksiään (Nagy Hesse-Biber & Leavy 2011, 33).



Tässä työssä analyysimenetelmänä on käytetty sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysiä voidaan käyttää niin laadullisessa kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan sisällönanalyysiä voidaan pitää yksittäisenä metodina mutta myös väljänä teoreettisena kehyksenä. Sisällönanalyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-108.) Sisällönanalyysiä voidaan hyödyntää erilaisten tekstien järjestämiseen ja luokitteluun. Keskeistä on tarkastella, onko aineistoa riittävästi, jotta siitä saa hyödyllisen analyysin ja mistä näkökulmasta aineistoa analysoidaan. Oleellista on miettiä, tehdäänkö analyysi koko aineistosta vai osasta siitä. (Grbich 2007, 112.) Analyysin tekijältä työ vaatii rajaamista. On valittava mikä kiinnostaa, sillä aineistosta voi nousta esiin hyvin monenlaisia asioita. Osittain aihetta rajaa valinta aineisto- ja teorialähtöisyyden välillä, joka ohjaa tutkimusta tiettyyn suuntaan. Tässä työssä on käytetty teorialähtöistä analyysiä. Teorialähtöisessä tutkimuksessa on valittu ensin teoreettiset käsitteet ja mallit, jotka ohjaavat analyysiä. (kts. Tuomi 2007). Tässä työssä käytettyjä teoreettisia analyysimalleja ovat Warkin ja Krebsin (1996) arkielämän moraaliongelmien sekä Lyonsin (1983) moraaliorientaatiot.

Ennen varsinaisen aineiston analyysiä harjoittelimme ohjaajan johdolla opiskelijaryhmässä, Warkin ja Krebsin (1996) ja Lyonsin (1983) analysoinnin periaatteita ja teimme luokittelua harjoitusaineiston avulla. Analyysissa eroteltiin ensin värikoodein huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden etiikan mukaiset vastaukset ja sen jälkeen arvioitiin niiden painotus jokaisen vastaajan kohdalla. Eettiset ongelmat on luokiteltu Warkin ja Krebsin (1996) luokituksen mukaan täydennettynä kahdella uudella luokalla (Juujärvi 2016, Myyry 2015). Taulukossa 2 on esitetty eettisten ongelmien luokitusanalyysi esimerkkeineen.

Analyysissä tarkasteltiin, milloin vastaajat käyttivät eettisten ongelmien kuvailussa ja ratkaisuissa huolenpidon etiikkaan ja milloin oikeudenmukaisuuden etiikkaan perustuvia arviointeja Lyonsin (1983) luokittelurungon mukaan (taulukko 3). Taulukossa 4 esitetään esimerkkejä aineiston analyysistä. Pisteytyksessä arviointiin, onko vastauksessa kokonaisuudessaan käytetty (1) huolenpitoa, (2) huolenpitopainotteista (3) molempia (4) oikeudenmukaisuuspainotteista vai (5) oikeudenmukaisuuden etiikkaa. Laadullisen aineiston laadun takaamiseksi tärkeää on myös rinnakkaispisteytys, joka lisää analyysin luotettavuutta. Opinnäytetyön ohjaaja on rinnakkaispisteyttänyt aineistoa ja pisteytyksiä on verrattu toisiinsa.

Taulukko 2 Moraaliongelmien tyypit sosionomien ja sosiaaliohjaajien vastauksissa

Ongelmatyyppi	Määritelmä	Esimerkki aineistosta
Sosiaalinen paine	Yksilöä painostetaan toimimaan omien arvojen tai identiteetin vastaisesti	Asiakkaan tilanteeseen liittyvästä toimintatavasta tai päätöksestä eri mieltä oleminen. Ei päätösoikeutta. Joutuu toimimaan vastoin omaa näkemystä.
Lojaalisuusongelma	Reagointi konfliktitilanteissa	Ristiriitaiset vaatimukset tai odotukset työllistymiskentällä. Asiakkaan tilanne ei vastaa odotuksia.
Rikkomuksiin reagoiminen	Reagointi tilanteissa, jossa huomaa jonkun toimineen väärin	Työkaverin eettisesti väärä toiminta asiakasta kohtaan. Tilanteen puheeksi ottaminen.
Toisten auttaminen- vastaa- minen toisten tarpeisiin	Miten reagoidaan toisten tarpeisiin	Kontakti asiakkaaseen säilyi ja työntekijä pystyi puhelimen välityksellä ohjaamaan asiakasta muiden palveluiden piiriin, mikäli asiakkaan vointi tai tilanne olisi heikentynyt. Asiakas tuli kohdatuksi.
Sisäinen ristiriita	Henkilö kokee sisäistä ristiriitaa ratkaisusta	Tilanteessa päädyttiin kii-reelliseen sijoittamiseen. Siitä asiasta työntekijä oli hieman eri linjoilla kollegan kanssa, mutta ei puhunut asiasta hänen kanssaan.
Säännön soveltaminen	Erialaisten lain, sääntöjen, toimintaohjeiden ja eettisten ohjeiden soveltamista ja tulkittamista	Eri tahoilta tulevat toisistaan poikkeavat ohjeistukset, epäselvät vastuukysymykset. Epätietoisuus siitä miten tilanne hoidetaan lain mukaan ja eettisesti oikealla tavalla.

Taulukko 3 Lyonsin jaottelu oikeudenmukaisuudesta ja huolenpidosta

**Oikeudenmukaisuuden etiikka**

Moraalinen ajattelu	Moraalinen ongelma	Ongelman ratkaisu	Ratkaisun arvio
Ihmisten väliset suhteet perustuvat vastavuoroisuuteen, jota säätelevät heidän rooleihinsa liittyvät velvollisuudet ja sitoumukset	Ristiriitaiset vaateet yksilöiden sekä yksilöiden ja yhteiskunnan välillä  Ratkaistaan luomalla puolueettomia sääntöjä, standardeja ja periaatteita	Rooliin liittyvien velvollisuuksien ja sitoumusten tarkastelu  Standardien, sääntöjen (normien) ja periaatteiden (ml. henkilö itse ja yhteiskunta) tarkastelu sekä soveltaminen  Erityisesti oikeudenmukaisuuden soveltaminen (miten haluaisi itseä samassa tilanteessa kohdeltavan	Kuinka päätökset on perusteltu (ajateltu) tai oikeutettu  Onko arvoja, periaatteita tai standardeja, erityisesti oikeudenmukaisuutta, ylläpidetty

**Huolenpidon etiikka**

Moraalinen ajattelu	Moraalinen ongelma	Ongelman ratkaisu	Ratkaisun arvio
Näkee toiset heidän tilanteissaan ja konteksteissaan (particularistic thinking)  Ihmisten väliset suhteet perustuvat vasteeseen (response) toisille sellaisena kuin he ovat (in their own terms) (empathic understanding)	Suhteisiin liittyvät pulmat ja ongelmat (issues in relationships)  Miten vastataan toisten ihmisten yksilöllisiin tarpeisiin huolenpidon kautta (responding to others in their particular terms)	Suhteiden ylläpitämisen tarkastelu (maintaining relationships)  Toisten hyvinvoinnin edistäminen  Harmin estäminen (preventing harm)  Taakan, kivun ja kärsimyksen lievittäminen (relieving burden, pain and suffering)	Mitä on tapahtunut tai tulee tapahtumaan (toiminnan seurausten arviointi)  Miten asiat ovat järjestyneet (konkreettinen lopputulos)  Onko suhteita ylläpidetty tai korjattu

Taulukko 4 Esimerkkejä aineiston analyysista

Kysymys	Pelkistetty kuvaus	Alaluokka	Yläluokka
Ongelma 1	Eri tahoilta tulevat toisistaan poikkeavat ohjeistukset, epäselvät vastuukysymykset.	Ristiriitaiset vaateet yksilöiden sekä yksilön ja yhteiskunnan välillä	Oikeudenmukaisuuden etiikka
Ongelman ratkaisu	Pyrki selvittämään, miten hoidetaan lain mukaan ja eettisesti oikealla tavalla.	Standardien, periaatteiden ja sääntöjen tarkastelu ja soveltaminen	
Ratkaisun arviointi	On epävarma ratkaisusta toimiko oikein vai väärin	Onko arvoja, periaatteita ja standardeja ylläpidetty	
Ongelma 2	Kehitysvammaisen asiakkaan kanssa sanallinen yhteenotto	Suhteisiin liittyvät pulmat ja ongelmat	Huolenpidon etiikka
Ongelman ratkaisu	Rauhallinen keskusteluyritys, tilanteesta poistuminen	Suhteiden ylläpitäminen, harmin estäminen	
Ratkaisun arviointi	Laski keskustelun liian pitkälle, pitäisi selvittää asia kun tilanne rauhoittunut	Mitä on tapahtunut tai tulee tapahtumaan	

## 6 Tulokset

### 6.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyn vastaajat ovat Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) ja Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymän (Siunote) ja Hyvinkään kaupungin ja Hyvinkään sairaanhoitoalueen vakituisessa työsuhteessa olleita sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöitä. Lomakkeen sai 12 250 työntekijää, joista tutkimukseen vastasi 1 943 henkilöä. Vastausprosentti oli 16 %.

Kyselyyn vastasi 101 sosionomin tai sosiaaliohjaajan ammatikseen ilmoittanutta työntekijää. Heistä 12 ei ollut vastannut eettistä ongelmaa koskevaan avokysymykseen lainkaan. Neljä vastausta jouduttiin hylkäämään, koska vastaukseen oli merkitty vain numero. Hyvin niukan tai

epäselvän vastauksen vuoksi jouduttiin hylkäämään 19 vastausta. Analysoituja vastauksia on 66 kappaletta, joissa selkeästi tulee esiin eettinen ongelma. Kuudessa vastauksessa eettiset ongelmat on luokiteltu kahteen tyypittely luokkaan. Tämä on huomioitava tuloksissa.

## 6.2 Eettisten ongelmien moraaliorientaatio

Taulukosta 5 näkee, että eniten vastauksista (19) on täysin oikeudenmukaisia (5). Oikeudenmukaisuuspainotteisia (4) on 12 vastauksista. Täysin huolenpitoa (1) vastauksista on kuusi, ja huolenpitopainotteisia (2) vastauksia on 13. Vastauksia, jossa oli käytetty molempia sekä huolenpitoa, että oikeudenmukaisuutta (3) oli vastauksista 16.

Taulukko 5 Moraaliorientaatio

Ratkaisutapa	1	2	3	4	5	Yht.
Huolenpito/Oikeudenmukaisuus	6	13	16	12	19	66
%	9	20	24	18	29	100

*Huom.* Ratkaisutapa (1) Huolenpito (2) Huolenpitopainotteinen (3) Huolenpito ja oikeudenmukaisuus (4) Oikeudenmukaisuuspainotteinen (5) Oikeudenmukaisuus

Huolenpitopainotteisissa vastauksissa korostui eniten toisten hyvinvoinnin edistäminen ja suhteiden ylläpito.

*Pidän tärkeänä, että asiakas kotiutuessaan saa laadukkaan hyvän ja turvallisen hoidon ja hoivan. (Vastaaja 23)*

*...Ongelmaa aiheuttivat ohut tieto asiakkaasta ja kohtaamisten vähyys. Pyrin ottamaan tilanteessa rauhallisesti ja saada osuvilla kysymyksillä aikaan sen, että asiakas itse johdattaa minut teemoihin joista olisi, juuri tänään syytä puhua. Asiakkaasta tehty asiakassuunnitelma tuki myös tapaamista ja sain sieltä tärkeää informaatiota... (Vastaaja 58)*

Suhteiden ylläpitämisen tarkastelussa korostui työntekijän ja asiakkaan hyvän suhteen säilyminen, mikä edisti myös asiakkaan hyvinvointia. Huolenpidon näkökulmasta pyrittiin huolehtimaan asiakkaan hyvinvoinnista tilanteissakin, jossa resurssit olivat vähäiset ja aikaa tapaamiseen ei ollut tai tilanteessa, jossa asiakas olisi toivonut enemmän yhteydenpitoa. Tämä näkyi myös ratkaisun perusteluissa:

*Kontakti asiakkaaseen säilyi ja pystyin puhelimen välityksellä ohjaamaan asiakasta muiden palveluiden pariin, mikäli vointi tai tilanne olisi heikentynyt. Asiakas tuli kohdatuksi. (Vastaaja 60)*

Hyvää suhdetta pyrittiin myös ylläpitämään tilanteissa, jossa jouduttiin toimimaan vastoin asiakkaan toivetta. Näissä tilanteissa asiakkaan toivetta pyrittiin kunnioittamaan, mutta myös

huolehtimaan asiakkaan hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Kivun ja kärsimyksen lieventäminen esiintyi myös huolenpidon vastauksissa. Rajoittamista perusteltiin huolenpidon näkökulmasta.

*Asiakas olisi joutunut vaaraan, tai aiheuttanut kipua tai vaaraa itselleen tai jollekin toiselle. Näissä tilanteissa rajoittaminen on mielestäni välttämätöntä. (Vastaja 39)*

Harmin estämistä oli kuvattu hyvin vähän. Harmin estämistä kuvaa vastaus, jossa palvelu turvattiin asiakkaalle oikea-aikaisesti (Vastaja 43), jotta estyttiin harmeilta, jota viivästyminen olisi aiheuttanut.

Huolenpidon näkökulmasta oli merkittävää myös suhteiden ylläpitäminen työyhteisössä ja suhteessa esimiehiin sekä se ettei joutunut toimimaan täysin omien arvojen tai ammattieettisten periaatteiden vastaisesti. Jos näissä oli ongelmia, se heikensi työmotivaatiota, uuvutti ja heikensi työssä jaksamista. Tiimin ja työyhteisön tuki sekä verkostoituminen koettiin taas vastavasti työtä tukevaksi ja voimia antavaksi.

Oikeudenmukaisuusnäkökulmaa perusteltiin standardien ja sääntöjen tarkastelulla ja soveltamisella.

*Toimin lain ja annettujen toimintaohjeiden mukaisesti. (Vastaja 44)*

Seuraavassa esimerkissä korostuu myös rooliin liittyvien velvollisuuksien tarkastelua.

*Tarkistin asian lakimieheltä. Vaikka kuka määräisi minut toimimaan vastoin omaa tahtoani niin minä henkilökohtaisesti virkamiehenä vastaan asiassa, jos asiakas valittaa, ei se joka määräyksen on antanut. (Vastaja 34)*

*Eettiset säännöt koskevat kaikkia työntekijöitä. Fyysistä ja henkistä väkivaltaa ei saa käyttää. (Vastaja 55)*

Tuloksissa korostui oikeudenmukaisuuspainotteisuus, mutta vastauksissa näkyi myös huolenpidollinen näkökulma. Sitä esiintyi esimerkiksi tilanteissa, jossa työntekijä päätyi esimerkiksi lähimaisen pieneen huolen hälventämiseen tilanteissa, jossa hänellä ei varsinaisesti ollut oikeutta kertoa tilanteesta. Tilanteessa oikeudenmukaisuudella perusteltiin myös tilanteessa, jossa työntekijä myönsi tukea bussikorttiin tilanteessa, jossa hän ei ollut varma onko oikeutta myöntää tukea, jotta asiakas pääsi kulkemaan työtoimintaan.

*En ollut varma, voinko (saanko) myöntää ttt tähän tarkoitukseen. (Vastaja 70)*

Useissa vastauksissa oli käytetty molempia sekä oikeudenmukaisuus- että huolenpitoajattelua. Huolenpidollinen toisten auttamisen näkökulma korostui monissa vastauksissa. Eräässä vastauksessa tuotiin esiin sitä ristiriitaa, että oma halu auttaa ei ole aina sama mitä ohjeistus sallii.

Oikeudenmukaisuusnäkökulmasta asiaa tarkasteltaessa korostui myös huolenpidollinen harmin välttäminen asiakkaalle:

*Kun asiakas palasi asiaan, varmistin asian laidan vastuutyöntekijältä, hän oli toista mieltä asiasta, kun esimieheni, jolta olin asiaa kysynyt vastuutyöntekijän poissa ollessa. Työyhteisössä tulee olla selvät ja yhdenmukaiset ohjeistukset ja niiden tulee olla samassa tilanteessa asiakkaalle tasavertaiset. Loppupeleissä asia oli niin kuin olin alun perin asiakkaalle tämän ilmaissut, mutta asiakkaalle aiheutui tästä turhaa huolta. (Vastaja 41)*

Monissa vastauksissa oli käytetty molempia moraalijattelun malleja, niin huolenpitoa kuin oikeudenmukaisuuttakin. Tässä vastauksessa työntekijä perusteli omaa toimintaansa molemmista näkökulmista käsin tilanteessa, jossa oli sovittu tapaaminen, mutta asiakas ei tullut avaamaan ovea.

*Yritin tavoittaa useamman kerran, jäi myös todiste puhelimeen, että olen yrittänyt tavoittaa. Tulin siihen tulokseen, että asiakas ei halua tavata ja ratkaisut ongelman muuten. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa. (Vastaja 19)*

Vastauksissa näkyi myös oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon välinen ristiriita.

*Erittäin huolestunut lähimainen soittaa täysi-ikäisestä nuoresta ja hän huolensa voisi rauhoittua tiedosta, joka minulla on nuoren voinnista ja olinpaikasta, mutten voi sitä hänelle antaa. Sanon hänelle kuitenkin, että sen verran voin sanoa, että ei ole syytä suureen huoleen. (Vastaja 28)*

Vastaja koki toimineensa oikein, koska ei kertonut täysi-ikäisen asioita, mutta perusteli eettisesti lyhyttä vastaustaan. Työntekijä toimi näin huolenpidollisesti tilanteessa kuitenkin toimien oikeudenmukaisesti. Myös seuraavassa esimerkissä korostui oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon etiikan välinen jännite. Tässä esimerkissä työntekijä päätyi soveltamaan oikeudenmukaisuusnäkökulmaa ja varmisti huolenpidollisesti avun saamisen ajoissa asiakkaalle.

*Uusi organisaatio, uusi esimies, uusien ohjeiden puuttuminen. Toimin entisten käytäntöjen mukaisesti asiakkaalle nopean ja joustavan palvelun etenemiseksi. Palvelu turvattiin asiakkaalle näin oikea-aikaisesti. (Vastaja 43)*

Huolenpidon ja oikeudenmukaisuusajattelun integroitumista näkyi jossakin vastauksissa. Alla olevassa vastauksessa oikeudenmukaisuusajattelu on integroituneena huolenpitoajatteluun. Siinä korostuu myös se, miten palvelun tarvetta arvioidaan ja miten rooleja arvioidaan.

*Asiakas ei ota vastaan palveluita, joita koko perheen hyvinvointi tai sen tarkistaminen vaatii. Oma työtehtäväni ei riitä velvoittamaan asiakasta palveluita ottamaan. Huoli on hyvin vakava, jopa henkeä uhkaava. Verkostoidun eri toimijoiden kanssa ja toivon, että toinen taho pystyy velvoittamaan asiakkaan palveluihin. (Vastaja 4)*

Työntekijä pyrki edistämään asiakkaan tilanteen etenemistä huolenpidon näkökulmasta huomioiden oikeudenmukaisuusnäkökulman.

## 6.2. Eettisten ongelmien tyypit

Taulukko 6 esittää vastaajien eettisten ongelmien luokittelun Warkin ja Krebsin (1996) luokittelun mukaan. Mukana luokittelussa on myös kaksi Warkin ja Krebsin ulkopuolista luokkaa (Kts. Juujärvi 2016, Myyry 2015).

Taulukko 6 Eettisten ongelmien tyypit

Alaluokka		Yläluokka	Yht. (%)
Houkutusten vastustaminen	0	Antisosiaalinen	8 (11)
Rikkomuksiin reagoiminen	8		
Tarpeisiin vastaaminen	28	Prososiaalinen	31(43)
Lojaalisuus	3		
Sosiaalinen paine	9	Sosiaalinen paine	9 (12)
Säännön soveltaminen	17	Uusi luokka	17 (24)
Sisäinen ristiriita	7	Uusi luokka	7 (10)
			72 (100)

Suurimmaksi ongelmaluokaksi muodostui prososiaaliset ongelmat (31 vastausta), joista suurin luokka on toisten tarpeisiin vastaaminen (28). Seuraavaksi isoin luokka oli säännön soveltaminen (17 vastausta). Rikkomuksiin reagoimiseen luokkaan luokiteltiin kahdeksan vastausta, sosiaaliseen paineeseen yhdeksän vastausta ja sisäiseen ristiriitaan seitsemän vastausta. Vastauksista kuusi vastausta luokiteltiin kahteen luokkaan, minkä takia taulukossa esiintyy luku 72. Näistä neljässä vastauksessa toisten tarpeisiin vastaaminen oli toisena luokittelutyypinä yhdessä sisäisen ristiriidan ja säännön soveltamisen kanssa. Seuraavassa taulukossa (taulukko 7) on kuvattu huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden luokittelua suhteessa siihen mitä ratkaisutapaa missäkin ongelmatyypissä on käytetty. Alla vastauksissa on kerrottu siitä mitä eri luokat sisältävät ja niiden luokittelusta tarkemmin.



Taulukko 7 Moraaliorientaatio. Huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden luokittelua suhteessa ratkaisutapaan

Ongelma- tyyppi	1	2	3	4	5	Yht.	%
Rikkomuksiin reagoiminen	0	1	3	2	2	8	11
Tarpeisiin vastaaminen	6	12	8	2	0	28	39
Ristiriitaiset vaatimukset	0	0	1	0	2	3	4
Sosiaalinen paine	0	0	1	3	5	9	12
Säännön soveltaminen	0	0	3	5	9	17	24
Sisäinen ristiriita	0	1	2	2	2	7	10
Yhtensä	6	14	19	13	20	72	
%	8	19	26	19	28		100

*Huom.* Luokitus (1) Huolenpito (2) Huolenpitopainotteinen (3) Yhtä paljon (4) Oikeudenmukaisuuspainotteinen (5) Oikeudenmukaisuus

Toisten tarpeisiin vastaamisen tilanteissa (28) työntekijät kuvaavat erilaisia auttamistilanteita ja siihen liittyviä haasteita. Haasteita tuli esimerkiksi asiakkaiden ohjautuvuudesta oikean avun piiriin, ajan riittämättömyydestä, avun ottamisen vaikeudesta jne. Vastauksissa korostuu se, että työntekijät pohtivat sitä, miten tilanteissa tulisi toimia.

*Asiakas tuli meille, vaikka ei selkeästi ollut meidän palveluiden asiakas. Piti miettiä, että mihin asiakas ohjataan. Lisäksi tuli miettiä asiaa asiakkaan näkökulmasta, koska nyt häntä pompoteltiin eri yksiköiden välillä. (Vastaaja 68)*

*Palvelun tarve oli niin ilmeinen ja asiakkaan kanssa vuosien työskentelyn jälkeen tunsin tilanteen täysin. (Vastaaja 16)*

Suurimmassa luokassa tarpeisiin vastaamisessa vastaajat käyttivät pääosin huolenpidon etiikkaa (18). Kahdeksassa vastauksessa oli käytetty molempia ratkaisutapoja ja kahdessa oikeudenmukaisuuspainotteisuutta. Tästä voi päätellä, että tarpeisiin vastaaminen on huolenpito-orientoitunutta ajattelua. Toisten hyvinvoinnin edistäminen ja tarpeisiin vastaaminen korostui seuraavissa esimerkeissä:

*Huolestuttava perhetilanne; miten auttaa perhettä, jossa 3 pientä lasta ja vaikeasti masentunut isä, joka ei halua ottaa apua vastaan, perheessä pohdittu avioeroa. Perhe tuttu minulle jo aiemmasta työskentelystä. On vaikea auttaa, jos ei ota apua vastaan, kuitenkin huoli äidin jaksamisesta ja lasten hyvinvoinnista suuri. Tapasin perheen äitiä yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa, konsultoin sitä ennen psyk. sairaanhoitajaa, joka tavannut vanhempia pari kertaa aiemmin (tulokset). (Vastaaja 20)*

Työntekijä ratkaisi edellä mainittua tilannetta pyytämällä apua muilta työntekijöiltä ja verkostolta. Työntekijät pyrkivät pääasiassa ratkaisemaan tilanteita huolenpidon näkökulmasta.

Huolenpidollinen näkökulma näkyi tilanteessa, jossa resurssit olivat liian vähäiset:

*...Asiakas tarvitsi tiiviimpää hoitoa mitä itse pystyn. Sovimme puhelinaikoja tapaamisten välille. (Vastaaja 60)*

Huolenpito korostui myös ratkaisun perusteluissa:

*Kontakti asiakkaaseen säilyi ja pystyin puhelimen välityksellä ohjaamaan asiakasta muiden palveluiden piiriin, mikäli vointi tai tilanne olisi heikentynyt. Asiakas tuli kohdatuksi. (Vastaaja 60)*

Pääosin vastaajat pyrkivät huolenpidollisesti toimimaan tilanteissa asiakkaan etua ajatellen. Toisten auttamisen tilanteissa työntekijä saattoi joutua hyvin vaikeisiin ristiriitatilanteisiin, joita pyrki kuitenkin ratkaisemaan huolenpidon näkökulmasta.

*Asiakas kertoi minulle luottamuksella tapahtuneesta tilanteesta, josta ei hallunut minun kertovan muille työntekijöille ja kielsi asian kirjaamisen virallisiin dokumentteihin. Ongelmalliseksi tilanteen teki asiakkaan alaikäisyys ja se, että jouduin asiakkaan kertomasta päättelemään osittain tapahtumaa. Kerroin asiakkaalle, että minulle heräsi huoli hänen voinnistaan. Koska itse olin jäämässä useamman päivän vapaalle, niin halusin työkavereiden olevan tietoisia kyseisen asiakkaan voinnista ja kerroin että kirjaan hänen reissun menneen ei toivotulla tavalla ja että seuraavaan vuoroon tulevista työntekijöistä joku tulee kysymään hänen vointia ja hän asiakkaana tekee siinä kohtaa itse päätöksen kertooko asiansa samalla tavalla kuin minulle oli kertonut. (Vastaaja 81)*

Poikkeamana tästä oli muun muassa vastaus, jossa tarpeisiin vastaamisessa korostui oikeudenmukaisuuspainotteisuus (vastaaja 63).

*Osastolla olevan potilaan kotiutus, kun entiseen asuntoon ei voi palata. Kehen ottaa yhteyttä... ja kuka voi päättää nopeasti. Pysyin esimieheltä ohjeita ja synninpäästöä. (Vastaaja 63)*

Työntekijä toi myös ratkaisun perustelussa esiin, että hän puolusti vahvasti asiakkaan oikeuksia.

Seuraavassa esimerkissä ristiriitaa toi työtteen muutos. Huolenpidollinen työote ei mahdollistunut tai se oli heikentynyt esimerkiksi organisaatiomuutoksen yhteydessä. Muutokset voivat olla uhkaamassa myös työn sosiaalista arvoa.

*Toimintamallia alettiin muuttamaan jolloin status asiakas- ja vapaaehtoistojen hyvistä ja luottamuksellisista vuorovaikutussuhteista kääntyi enemmän organisaatiopainotteiseen suuntaan, jolloin itselleni tärkeänä pitämä fokus luottamuksellisista ja aidoista ihmissuhteista katosi. Samaan aikaan uuvuin työhöni ja koin itseni ulkopuoliseksi työryhmässä. (Vastaaja 74)*

Ratkaisussaan vastaaja perustelee näkemystään:

*Työtehtäväni perustuvat pitkälti vuorovaikutusprosesseihin ja luottamuksen luontiin suhteessa asiakkaisiin. Työvälineenäni on oma persoona, jos työolosuhteet ja -ryhmä eivät tue toimintatapaani; väsyn. En voi toimia työtehtävissä. (Vastaaja 74)*

Toiseksi isoin luokka tarpeisiin vastaamisen jälkeen on uuteen luokkaan kuuluva säännön soveltaminen, joka ei kuulu Warkin ja Krebsin alkuperäiseen luokkaan, mutta tuli esille Juujärven (2016) tutkimuksissa. Sitä oli käytetty 17 vastauksessa. Säännön soveltaminen on erilaisen lain, sääntöjen, toimintaohjeiden ja eettisten ohjeiden soveltamista ja tulkitsemista eettisissä ristiriitatilanteissa.

Tämä näkyi lain ja toimintaohjeiden tulkitsemisessä ja etenkin epäselvissä tilanteissa, jossa vastaaja ei tiennyt miten tulisi toimia.

*Käynnistääkö lastensuojelutarpeen selvitys saapuneen ilmoituksen johdosta vai ei. Ohjatako muihin palveluihin, mitkä olisivat oikeat palvelut? (Vastaaja 11)*

Seuraavassa esimerkissä näkyy ohjeistuksen puutteellisuus. Ohjeistuksen ja toimintaohjeiden vähyys tai puutteellisuus näkyi myös organisaatiomuutoksen keskellä.

*Törmään aina välillä asetelamaan, jossa asiakkaiden rajoittaminen (heidän oman tai toisten turvallisuuden kannalta) on välttämätöntä, mutta ohjeistus vielä keskeneräistä. Myös rajoittamiseen liittyvää harkintaa joutuu tekemään entistä enemmän. Monessa tilanteessa se on kuitenkin välttämätöntä. (Vastaaja 39)*

Epäselvät vastuukysymykset ja eri tahoilta tulevat erilaiset, ristiriitaiset ohjeistukset sekä tiedon puute nousivat keskeiseksi asioiksi säännön soveltamisen luokassa.

*Esimieheltä en saanut selkeää toimintaohjetta epäselvässä tilanteessa. Toisaalta työntekijältä edellytetään itsenäistä päätöksentekoa, mutta mikäli esimies toteaa jälkikäteen työntekijän tehneen esimiehen mielestä väärän päätöksen, esimies "ojentaa" työntekijää, vaikkei ole suostunut antamaan neuvoja niitä häneltä kysyttäessä. (Vastaaja 67)*

*Toimeentulotukea myöntäessä en tiennyt/ollut varma mikä on ohjeistus tai oikea tapa toimia tietyssä asiassa. Sain viideltä eri kollegalta saman neuvon. Toimin neuvon mukaisesti. Asia tuli uudelleen käsittelyyn, kollegoiden neuvo osoittautui olemaan väärä. Selvitin tilannetta esimiehen kanssa, joka ohjeistin asiassa toimimaan päinvastoin kuin kollegat olivat neuvoneet. Toimin esimiehen ohjeiden mukaisesti. (Vastaaja 59)*

Säännön soveltaminen on vahvasti oikeudenmukaisuusorientoitunutta ajattelua. 14 vastauksessa vastaajat ovat ilmaisseet sen olevan oikeudenmukaisuutta ja oikeudenmukaisuuspainotteista. Kolmessa vastauksessa on ratkaisussa käytetty molempia ratkaisutapoja. Vastauksissa

korostui myös epäselvyys siitä, miten tulisi toimia. Tulisiko esimerkiksi käynnistää lastensuojelutarpeen selvitys. Tätä vastaaja pohti säännön soveltamisen ja oikeudenmukaisuusnäkökulmasta käsin.

Säännön soveltaminen oikeudenmukaisuusnäkökulmastaan ei ollut helppoa, etenkin kun ohjeistukset ja neuvot olivat ristiriidassa lain kanssa ja vastaukset ylempiltä tahoilta olivat eriäviä.

*Sähköpostitse tuli johdosta ohje antaa tietoa yhteistyötaholle asiakkaan asiassa, jolla ei ollut tiedonsaantioikeutta. Tämä yhteistyötaho oli ollut asiassa johtoon yhteydessä. Sähköposti meni usealle johtavalle työntekijälle. Itse vastasin viestiin, että ei ole kyseisellä taholla tiedonsaantioikeutta. Useampi johtava vastasi tämän jälkeen viestiin omia (toisistaan eriäviä) mielipiteitä. Oma esimieheni ei viestiketjuun vastannut mitään, koska ei ollut sitä lukenut. Johdosta tuli uusi määräys antaa asiakirjat, toimin ohjeen mukaisesti. Seuraavana päivänä esimieheni ilmoitti, että asiakirjoja ei tule luovuttaa. (Vastaaja 34)*

Ratkaisun perusteluissa työntekijä kertoo toimineensa väärin ja kertoo hakeneensa vahvistusta asialle lakimieheltä.

*Tarkistin asian lakimieheltä. Vaikka kuka määräisi minut toimimaan vastoin omaa tahtoani niin minä henkilökohtaisesti virkamiehenä vastaan asiassa, jos asiakas valittaa, ei se joka määräyksen on antanut. (Vastaaja 34)*

Uusi organisaatio toi haasteita säännön soveltamisen näkökulmasta:

*Uusi organisaatio, uusi esimies, uusien ohjeiden puuttuminen. Toimin entisten käytäntöjen mukaisesti, asiakkaalle nopean ja joustavan palvelun etene miseksi. (Vastaaja 43)*

Tässä esimerkissä näkyy myös oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon etiikan ristiriita. Työntekijä halusi toimia oikeudenmukaisesti, mutta ohjeiden puuttuessa ja uudessa organisaatiolanteessa pyrki toimimaan huolenpidon näkökulmasta ja toimi entisten käytäntöjen mukaan.

Säännön soveltamisen näkökulmassa seuraavassa vastauksessa käytettiin molempia sekä oikeudenmukaista että huolenpidollista ajattelua.

*Törmään aina välillä asetelmaan, jossa asiakkaiden rajoittaminen (heidän oman tai toisten turvallisuuden kannalta on välttämätöntä, mutta ohjeistus vielä keskenräistä. Myös rajoittamiseen liittyvää harkintaa joutuu tekemään entistä enemmän. Monessa tilanteessa se on kuitenkin välttämätöntä. (Vastaaja 39)*

Huolenpidollinen ratkaisu näkyi etenkin ratkaisun perusteluissa:

*Asiakas olisi joutunut vaaraan, tai aiheuttanut kipua tai vaaraa itselleen tai jollekin toiselle. Näissä tilanteissa rajoittaminen on mielestäni välttämätöntä. (Vastaaja 39)*

Prososiaalisten ongelmien luokkaan kuuluu myös *ristiriitaiset vaatimukset*. Näitä oli eettisissä ristiriitatilanteissa kuvattu vain kolmessa vastauksessa. Ristiriitaisissa vaatimuksissa korostuu erilaiset eri tahoilta tulevat odotukset.

*Esim. täysi-ikäinen asiakas on eri mieltä kuin omaiset. Silti toimitaan omaisten ohjeiden mukaan. Vastaava ohjaaja ei ole asettanut selkeää yhtenäistä toimintalinjaa = kaikki ohjaajat soveltavat omiaan. (Vastaaja 75)*

*Sosiaalisen paineen* ongelmiin luokittui yhdeksän vastausta ja ne oli pääsääntöisesti oikeudenmukaisesti painottuneita. Sosiaalista painetta vastauksissa tuotti työyhteisöstä ja organisaatiosta tulevat paineet, ylemmältä taholta tulleet lain tai toimintatapojen kanssa ristiriidassa olevat ohjeet ja paine toimia niiden mukaisesti. Myös organisaatiomuutos toi sosiaalista painetta resurssien näkökulmasta ja eettisyyden kannalta.

*Vuoden vaihteessa tapahtunut muutos eli siirtyminen Siunsoteen, jolloin piti resurssien vähentämisen vuoksi keskeyttää asiakkaiden sopimuksia. Se, että millä kriteereillä vähennykset piti tehdä jää mietityttämään. (Vastaaja 22)*

Asiakastilanteet tuottivat myös sosiaalista painetta ja pohdintaa siitä, miten tilanteessa tulisi toimia.

*Alaikäisen asiakkaan vanhemman puuttuminen työhöni → vaati työntekijän vaihtoa ja kyseenalaisti ammattitaitoni. Puhuin asiasta tiimissä ja päädyimme siihen, että on minunkin kannaltani, että joku muu jatkaa asiakkaan parissa.” (Vastaaja 2)*

Antisosiaalisten ongelmien luokassa *houkutusten vastustamiseen* ei luokittunut yhtään vastausta. *Rikkomuksiin reagoimisen* vastauksiin luokittui kahdeksan vastausta. Tuloksissa korostui asiakastilanteisiin ja työtovereihin sekä epäselviin toimintatapoihin liittyvät tilanteet sekä pohdinta siitä, miten tilanteissa tulisi menetellä. Rikkomuksiin reagoimistilanteissa kahdessa vastauksessa tilanteet tulivat hyvin yllättäen työntekijälle ja oli nopeasti toimittava tilanteissa esimerkiksi rajaamistilanteessa. Näissä tilanteissa oli vasta jälkikäteen aikaa reflektoida omaa toimintaansa työntekijänä. Toisissa ongelmissa oli aikaa ollut pohtia tilannetta etukäteen, mutta päätöksen tekeminen oli vaikeaa. Seuraavassa esimerkissä näkyy työntekijän vaikeus päättää siitä, miten tilanteessa tulisi toimia. Työntekijän ratkaisu tilanteeseen on se, että lapsi saa tavata vanhempansa päihtyneenä.

*Esimerkiksi päihtyneen vanhemman kunnon arviointi on välillä haastavaa, eikä siihen ole olemassa tarkkoja ohjeistuksia, jolloin päihtyneen oloiselle on vaikea perustella, jos päihtymyksen takia jotain joudutaan muuttamaan tai perumaan tai täytyy perustella miksi toiminta sallitaan vaikka vanhempi on päihtynyt. Päätöksenteko on hankalaa muulloin silloin, jos arvio perustuu omaan silmämääräiseen arvioon tilanteesta. (Vastaaja 87)*

Perustelussa ei tuoda erityisesti esiin lapsen tarpeita. Ratkaisussa pyrittiin huomioimaan sekä lapsen että vanhempien tarpeet.

*Vanhemman lievistä päihtymyksestä ei ollut lapsen tapaamisen kannalta haittaa vaan kohtaaminen oli tärkeä molemmille. Päihteetöntä päivää ei välttämättä tule, joten olisi lapselle haitallisempaa olla tapaamatta vanhempaa kuin tavata vanhempaa, johon hän on tottunut. Kuitenkin lähtökohtaisesti on väärin vanhemman olla päihtynyt lapsen tapaamisessa. (Vastaaja 87)*

Rikkomuksiin reagoimisen tilanteissa neljässä ongelmassa korostui oikeudenmukaisuuspaineiden lain, sääntöjen ja toiminta- sekä eettisten ohjeiden mukaan toimiminen. Kolmessa vastauksessa on käytetty molempia ratkaisutapoja. Yhdessä vastauksessa oli myös käytetty huolenpitopainotteista ratkaisutapaa:

*Lähin työtoverini oli salannut minulta tietoa siitä, että eräs asiakas oli pelännyt minua ja siksi oli vähentänyt käyntejään ryhmätoiminnassamme. Hän oli tiennyt asiasta pitkään ja puhunut asiasta työyhteisöimme ulkopuolisille henkilöille, mutta ei lainkaan maininnut minulle ko. ongelmasta. Pitkään mietin, pitääkö minun kertoa asiasta esimiehelle. Asiakas oli selkeästi kärsinyt ongelmasta, joka selvisi yhdellä keskustelulla ja oli johtunut täysin väärinkäsityksistä. Menin kuitenkin esimiehen puheille asian tiimoilta. (Vastaaja 95)*

Warkin ja Krebsin (1996) luokituksen ulkopuoliseen, uuteen sisäisen ristiriidan luokkaan luokitui seitsemän vastausta. Sisäistä ristiriitaa aiheutui muun muassa asiakastilanteista, työyhteisöön tai esimieheen liittyen. Sisäistä ristiriitaa syntyi myös ajan ja resurssien riittämättömyydestä.

*Aika ei riitä kaikille asiakkaille, vaikka itse haluaisin. (Vastaaja 24)*

Sisäisessä ristiriidassa oli neljässä vastauksessa käytetty oikeudenmukaisuuspainotteista tapaa. Kahdessa vastauksessa oli käytetty molempia ja yhdessä vastauksessa huolenpidollista ratkaisutapaa.

Vastaaja pyrki ratkaisemaan sisäistä ristiriitaa toimimalla resurssien ja parhaan kykynsä mukaan. Seuraavassa esimerkissä työntekijä koki sisäistä ristiriitaa päätöksestä.

*Olin asiakastapaamisessa yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Päädyttiin kiireelliseen sijoittamiseen, ja siitä asiasta olin hieman eri linjoilla kollegani kanssa, mutta en puhunut asiasta hänen kanssaan. (Vastaaja 25)*

Työntekijä koki toimineensa sekä oikein että väärin.

*Oikein toimin siinä, että en kyseenalaistanut kollegani päätöstä asiakkaan läsnä ollessa. Väärin tein siinä, etten keskustellut hänen kanssaan eriävistä näkemyksistä. (Vastaaja 25)*

Edellä mainitussa esimerkissä työntekijä koki sisäistä ristiriitaa, vaikka tiesi toimineensa oikeudenmukaisuusnäkökulmasta oikein siinä, ettei kyseenalaistanut päätöstä asiakkaan kuullen. Työntekijä joutui kuitenkin toimimaan vastoin sitä, mitä itse ajatteli tilanteesta, eikä ottanut tätä puheeksi. Edellisessä vastauksissa korostui se ristiriita, etteivät valtuudet riittäneet lain ja ohjeiden mukaan toimimiseen. Seuraavassa esimerkissä tulee myös esiin, että työntekijä joutuu toimimaan vastoin omia periaatteita

*Asiakkaan tilanteeseen liittyvästä toimintatavasta/päätöksestä olen ollut eri mieltä sosiaalityöntekijän kanssa. Yhdessä tilanteessa otin asian puheeksi sosiaalityöntekijän kanssa, mutta jouduin toimimaan sosiaalityöntekijän päätöksen mukaisesti ja olemaan työparina asiassa. Tilanne oli hankala, jouduin toimimaan vastoin omaa näkemystä.---... Minulla ei ole päätöksen teko oikeutta (Vastaaja 5)*

Ajattelu sosiaalisen paineen ongelmassa oli oikeudenmukaisuuspainottunutta kahdeksassa vastauksessa. Sosiaalista painetta toivat organisaatiomuutoksen myötä tulleet uudet työjärjestelyt ja toimintatavat, joka toi myös vaikeutta jatkaa uudessa työtehtävässä.

Eräässä vastauksessa tuotiin myös esiin sosiaalinen paine palvelua ostavan organisaation johdolta, jossa työntekijä olisi kokenut joutuvansa toimimaan täysin vastaan omia ammattieettisiä periaatteita.

*Palvelua ostavan organisaation johto vaati minulta sellaisia toimia, jotka ovat esim. täysin vastaan ammattieettisiä periaatteitani sekä lain asettamia ehtoja pelkästään vain taloudellisten näkökulmien takia. Tilanteessa hain selkeytystä työtehtäviini ja toimintatapoihini oman organisaation esimiehiltäni, jotka näkivät oman näkökulmani tilanteessa toimimiseen oikeana. (Vastaaja 7)*

Työyhteisössä eri ammattikuntaan kuuluva tunsikin myös ristiriitaa sääntöjen ja normien noudattamisesta, jossa hän koki sosiaalista painetta toimia enemmistön mukana ja koki tekevänsä oman ammattilain vastaisesti. (Vastaaja 56)

Tämä on mielenkiintoinen esimerkki tulevan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen näkökulmasta, etenkin jos palvelua ostava organisaatio ei tunne alan ammattieettisiä tai lain asettamia ehtoja.

*Ylhäältä tulee toistuvasti ohjeita, jotka ovat joko lautakunnan hyväksytyjen toimintaohjeiden tai lainvastaisia. Asiaa joutuu viikkotolkulla vääntämään, jotta asiakas saa tarpeen mukaisen palvelun tai muun tukitoimen.... (Vastaaja 78)*

Osa vastauksista kuuluivat kahteen ongelmaluokkaan. Näitä oli kuudessa vastauksista. Näistä eniten eli kahdessa vastauksessa oli toisten auttaminen ja sisäinen ristiriita samassa vastauksessa. Nämä liittyivät asiakastilanteisiin, jossa vastaajaa toimi tietyllä tavalla, mutta tunsikin tilanteessa sisäistä ristiriitaa.

*Asiakas pyysi aikaa perjantaina raha-asioihin liittyen. Pystyin antamaan ajan maanantailla. Sovittiin, että menen kotikäynnille koska asiakkaalla ei mahdollista tulla toimistolle. Menin tapaamaan asiakasta sovituksi. Laitoin vielä tekstiviestin, että olen tulossa. Asiakas ei avannut ovea. Yritin soittaa ja laitoin tekstiviestinkin. Ei vastannut. Jäin miettimään, pitäisikö vielä tavoitella asiakasta myöhemmin. Huoli, onko sattunut jotain, koska asiakas oli varsin synkissä tunnelmissa perjantaina. (Vastaja 19)*

Toisten auttaminen ja sisäinen ristiriita sisältyivät neljään vastaukseen. Nämä eivät esiintyneet yhdessä vaan jonkun muun dilemman kanssa samanaikaisesti. Näitä muita dilemmoja edellä mainittujen lisäksi olivat vastauksissa lojaalisuusongelma, säännön soveltaminen ja sosiaalinen paine.

Osa vastauksista ei voitu luokitella. Vastauksissa oli tuotu esiin tilanteita, jossa vastaajat kokivat, ettei ole ollut tilannetta, jota voisi kuvata tai he kuvasivat jotain muuta kuin eettistä ratkaisutilannetta. Joissakin vastauksissa ei ollut kuvattu eettistä ristiriitatilannetta vaan käytännön haasteita tai ongelmia. Eettisen herkkyyden näkökulmasta on mielenkiintoista se, onko niin, ettei vastaajilla ole ollut eettisiä ristiriitatilanteita työssä vai onko pikemminkin niin, että työntekijällä vaikeutta tunnistaa eettistä ristiriitatilannetta.

*Mielessäni ei ole tilannetta, jossa olisin toiminut väärin ja aiheuttanut ongelmaa. Työssäni lähdetään asiakaan ehdoilla liikkeelle, niin silloin todella harvoin tulee ongelmaa. (Vastaus 17)*

### 6.3 Ratkaisujen arviointi

Taulukko 8 Työntekijän oman ratkaisun arviointi

Ongelmatyyppi	1	2	3	4	Yhteensä	%
Rikkomuksiin reagoiminen	5	0	3	0	8	11
Tarpeisiin vastaaminen	22	0	5	0	27	38
Ristiriitaiset vaatimukset	1	0	2	0	3	4
Sosiaalinen paine	4	0	3	1	8	11
Säännön soveltaminen	12	1	5	1	19	26
Sisäinen ristiriita	1	0	6	0	7	10
Yhtensä	45	1	24	2	72	
%	63	1	33	3		100

Huom. Asteikko

(1) Toimin oikein (2) Toimin väärin (3) Toimin sekä oikein että väärin (4) En osaa sanoa



Taulukossa 8 on kuvattu työntekijän omaa arviota eettisten ristiriitatilanteiden ongelmatyyppien ratkaisutavoista. Sosionomien ja sosiaaliohjaajien eettisiä ristiriitoja analysoitaessa oikein koettiin toimivan 36 %:ssa eettisessä ongelmatyyppissä. Väärin koettiin toimivan vain 1 %:ssa ongelmatyypeistä. Oikein sekä väärin koettiin toimivan 24:ssa eli 33 %:ssa ongelmatyypeistä. Kahdessa ristiriidassa (3 %) ei osattu sanoa kokiko työntekijä toimineensa oikein vai väärin. Taulukossa on huomioitava, että kuudessa vastauksessa eettiset ristiriitatyyppit jakautuivat kahteen eri luokkaan.

Taulukosta 8 voi päätellä, että oikein koettiin toimivan kaikissa luokissa. Kaikissa luokissa vastaajat kokivat toimivansa sekä oikein että väärin. Vain yksi vastaajista (säännön soveltaminen) koki toimineensa väärin.

Vastauksia perusteltiin eri tavoin. Säännön soveltamisessa ratkaisuja perusteltiin toimintaohjeilla ja ohjeistuksilla, lailla ja ammattieettisillä ohjeilla. Myös esimiehen ja vastaavan työntekijän sekä kollegoiden näkökulmia tuotiin esiin. Tarpeisiin vastaamisessa ratkaisua perusteltiin muun muassa asiakkaan tai kollegan huolenpidollisesta näkökulmasta. Sosiaalisessa paineessa ja sisäisessä ristiriidassa korostui paine toimia kollegan, esimiehen tai organisaation tarpeiden mukaan joskus jopa oman ammattilain ja eettisten ohjeiden vastaisesti. Nämä ratkaisut herättivät pohdintaa siitä, toimiko oikein vai väärin tilanteessa. Myös ristiriitatilanteisiin suhtautumisessa korostui pohdinta siitä, oliko toiminut oikein. Näissä oli tilanteita, joissa työntekijä koki toimineensa siten, miten hänen odotettiin toimivan, mutta koki silti, että oli toiminut esimerkiksi eettisesti väärin. Näissä kahdessa luokassa korostui ”toimin sekä oikein että väärin” luokka.

## 7 Pohdinta

### 7.1 Tulosten pohdintaa

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella sosiaaliohjaajien ja sosionomien työssään kohtaamia eettisiä ongelmia ja niiden ratkaisutapoja erityisesti huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden etiikan sekä arkielämän moraaliongelmienv näkökulmasta. Lyonsin (1983) luokittelun mukaisesti ongelmien ratkaisutavoissa korostui oikeudenmukaisuuspainotteisuus. 47 %:ssa vastauksissa oli käytetty oikeudenmukaisuutta tai oikeudenmukaisuuspainotteista ajattelua. Huolenpitoa tai huolenpitopainotteista ajattelua oli käytetty 29 %:ssa vastauksissa. Molempia sekä oikeudenmukaisuus- että huolenpitopainotteista ajattelua oli käytetty 24 %:ssa vastauksista. Oikeudenmukaisuuspainottuneisuus on samansuuntaista kuin Kempvaisen ym. (2018) tutkimuksessa. Huolenpitoon verrattavissa oleva asiakassuhteeseen liittyvä eettinen osaaminen korostui vahvemmin Kempvaisen ym. (2018) tutkimuksessa verrattuna opinnäytetyön aineistoon. Toisaalta eettinen osaaminen asiakassuhteessa piti edellä mainitussa tutkimuksessa sisällään usein myös oikeudenmukaisuuden etiikalle tyypillisiä määritteitä kuten tasavertaisuus asiakassuhteissa.

Lähes kaikissa ongelmatyypeissä oli käytetty sekä oikeudenmukaisuuden että huolenpidon etiikkaa. Joissakin vastauksissa ne aiheuttivat jännitettä ja sisäistä ristiriitaa. Tällöin työntekijä saattoi joutua tekemään vaikean päätöksen. Osaan näistä ristiriidoista liittyi eettinen dilemma eli valinnan vaikeus kahden huonon vaihtoehdon välillä (Banks & Williams 2005). Huolenpidon ja oikeudenmukaisuuden ajattelun integroitumista näkyi jossakin vastauksissa, mutta se oli vähäistä. Juujärven tutkimuksessa (2003) tuli myös esiin, että korkea kehittyneisyys oikeudenmukaisuusajattelussa on yhteydessä huolenpidon ajattelun kehittymiseen. Juujärven ja Myyrin (2005) mukaan kypsä moraalijattelu yhdistää oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että eettinen laaja-alaisuus ja kyky tarkastella asioita niin oikeudenmukaisuuden kuin huolenpidon näkökulmasta on tärkeää sosiaalialan työssä ja sitä tulisi entisestään kehittää niin että ne sisäistyvät ja yhdistyvät osaksi ammattilaisen eettistä ajattelua.

Tulosten perusteella suurin eettisten ongelmien luokka Wark ja Krebsin (1996) luokittelun mukaan oli prososiaalisiin ongelmiin kuuluva tarpeisiin vastaaminen (39 %). Tällöin työntekijät pohtivat auttamisen liittyviä haasteita eri tilanteissa. Vastauksissa korostuivat toisten hyvinvoinnin edistäminen ja suhteiden ylläpito. Nämä näkyivät muun muassa välittämisenä, asiakkaan tarpeiden ja edun huomioimisena sekä asiakkaan puolustamisena. Asiakkaan puolustaminen näkyi muun muassa asiakkaan edun esillä pitämisenä ristiriitatilanteissa ja toimimisena asiakkaan hyväksi. Asiakkaan puolustaminen vaati rohkeutta tilanteissa, joissa saattoi joutua toimimaan vastoin yleisiä ohjeita, neuvoja tai periaatteita. Toisten tarpeisiin vastaamisen

luokassa suurin osa vastaajista koki eettiset ratkaisut oikeiksi. Tästä voi päätellä, että huolenpidollinen toisten tarpeisiin vastaaminen ei aiheuta suurta eettistä ristiriitaa. Sosiaalialan työ on vahvasti huolenpitotyötä, ja toisten tarpeisiin vastaaminen on keskeinen osa sosiaalialan työnkuvaa. Sosiaalialalle on luonteenomaista vahva empaattisuus ja välittäminen, jossa pyritään tukemaan asiakkaan hyvinvointia. Toisten tarpeisiin vastaaminen oli selkeästi huolenpitopainottunein, mikä on myös linjassa aikaisempien tutkimustulosten (Juujärvi 2003, Kempainen ym. 2018, Luostari 2017) kanssa.

Vastauksista oli pääteltävissä myös huolenpidon kehitysvaiheita (kts. Skoe 2014). Yleisin oli reflektiivinen vaihe, jossa pyritään tasapainottamaan eri osapuolten tarpeet, mikä näkyi myös Kempaisen ym. (2018) tutkimuksessa. Työntekijät pyrkivät pohtimaan omaa moraalista vastuuta ja päätöksentekoa moniulotteisesti. Sosiaalialan työlle on ominaista empaattinen työote, jolloin on vaarana, että työntekijät uupuvat huolehtiessaan muiden tarpeista omien tarpeiden kustannuksella. Oleellista on löytää tasapaino itsensä ja muiden tarpeiden huomioimisen välille (Skoe 2014, Myyry 2015). Tämä on tärkeää sosiaalialan työssä, jossa oma persoona toimii työssä työvälineenä.

Tulosten perusteella sosiaalialan ammattilaisille oli merkittävää myös huolenpidon etiikan mukainen suhteiden ylläpitäminen työyhteisössä ja suhteessa esimiehiin sekä se, etteivät he joutuneet toimimaan omien arvojen tai ammattieettisten periaatteiden vastaisesti. Oikeudenmukaisuuspainotteisuudesta huolimatta huolenpitoajattelu on vahvasti läsnä sosiaalialan työssä. Huolenpidon etiikka huomioi tilanteiden yksilökohtaisuuden ja erityislaatuisuuden. Tulosten perusteella tavalliset eettiset ristiriitatilanteet ovat useimmiten arkisia ongelmia, joihin tarvittiin yksinkertaisia ratkaisukeinoja (Konkka 2004). Aiemmissä tutkimuksissa on tullut esiin huolenpidollisen ajattelun kehittyminen koulutuksen ja työkokemuksen myötä (Helminen 2013, Juujärvi 2003, Kempainen ym. 2018).

Prososiaaliseen luokkaan kuuluvaa lojaalisuusristiriitaa esiintyi vain 4 %:ssa vastauksista. Lojaalisuusongelmat herättävät useimmiten kumpaakin moraalijattelua (Juujärvi 2016, 176-177), mikä tuli ilmi myös tämän opinnäytetyön tuloksissa. Toisaalta vastausten vähäisyyden vuoksi on vaikea tehdä tarkempia arvioita. Lojaalisuusristiriidassa koettiin suhteessa eniten toimittavan sekä oikein että väärin. Kempaisen ym. (2018) tutkimuksessa korostui myös tasapainoilu erilaisten tarpeiden ja odotusten välissä, mikä aiheutti myös painetta ja ristiriitaa työhön.

Säännön soveltaminen oli toiseksi suurin luokka (24 %), joka ei kuulu Wark ja Krebsin (1996) alkuperäiseen luokitteluun mutta on myöhemmin lisätty yhdeksi luokaksi (kts. Juujärvi 2016). Se sisältää erilaisten lain, sääntöjen, toimintaohjeiden ja eettisten ohjeiden soveltamista ja tulkittamista. Tuloksissa nousivat esiin epäselvät ohjeistukset, erilaiset neuvot ja pyynnöt,

joita työntekijät saivat eri taholta. Myös vaikeus saada tukea päätökselle ylemmältä taholta tuli esille vastauksissa. Työntekijät kokivat epäselvät ohjeistukset ja toimintamallit organisaatiossa hyvin haasteellisiksi ja pyrkivät etsimään oikeudenmukaisia ratkaisuja tilanteisiin. Toiseen uuteen luokkaan, sisäiseen ristiriitaan, luokitui 10 % vastauksista. Sisäisinä ristiriitoina työntekijät kuvasivat tilanteita, jotka liittyivät asiakkaiden auttamiseen ja muiden kollegoiden tai esimiesten toimintaan. Myyrin (2015) omaishoivaan liittyvässä tutkimuksessa on myös löytänyt näyttöä kyseisen ongelmatyyppin olemassaolosta. Tilanteet, joissa omaishoitajat kokivat sisäistä ristiriitaa, keskittyivät pitkälti oman jaksamisen ja hoivaamishalun väliseen epäsuhtaan, mikä vastaa myös tämän opinnäytetyön tuloksia.

Sosiaalisen paineen ongelmiin luokitui 12 % vastauksista, joka on yhtenäinen aiempien tulosten kanssa (Wark & Krebs 1996, Juujärvi 2003). Sosiaalisen paineen ongelmat olivat edellä mainittujen tutkimusten mukaisesti pääsääntöisesti oikeudenmukaisuuteen suuntautuneita. Sosiaalisen paineen ongelmia syntyi muun muassa tilanteissa, jossa työntekijä koki työyhteisön toimivan vastoin hänen arvojaan ja ammattieettisiä periaatteitaan. Myös organisaatiomuutosten seuraukset aiheuttivat sosiaalista painetta ja ristiriitaa ammattieettiseen työskentelyyn. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että muuttunut organisaatiotilanne aiheutti haasteita käytännön toiminnan näkökulmasta (vrt. Koskiluoma 2018.) Tällöin organisaation tavoitteet ovat ristiriidassa ammattilaisten eettisten periaatteiden kanssa tai asiakasryhmän etu ristiriidassa organisaation toimintatapojen kanssa. Usein nämä tilanteet liittyivät taloudellisiin resursseihin. Palvelujen keskittämisen ja säästöjen aiheuttamia haasteita on tuotu esiin myös Sinkkosen ja Laulaisen (2010) tutkimuksessa.

Rikkomuksiin reagoimisessa työntekijät pohtivat sitä, miten menetellä tilanteissa, jossa asiakas tai kollega toimi tavalla, joka oli eettisesti väärin. Antisosiaaliseen luokkaan kuuluva rikkomuksiin reagoimiseen valikoitui 11 % vastauksista. Rikkomuksiin reagoimisessa vastaukset olivat oikeudenmukaisesti painottuneita, mutta niissä oli käytetty myös huolenpidon moraalijattelua. Houkutusten vastustamiseen liittyviä ongelmia ei esiintynyt ollenkaan, kuten ei myöskään Luostarin (2017) sosiaalityöntekijöiden eettisiä ongelmia koskevassa pro gradu -tutkielmassa. Tuloksista voi tehdä johtopäätöksen, että ammattilaiset eivät kohdanneet työssään tilanteita, jossa he olisivat halunneet rikkoa jotain sisäistämäänsä moraalisääntöä. Voi myös olla, että kun moraalinen ristiriita on vaikea, sitä ei haluta tuoda tietoisuuteen, vaikka ammattilainen jollain tasolla tiedostaisi toimineensa väärin.

Opinnäytetyön tulosten mukaan oikeudenmukaisuus korostui kaikissa ongelmatyypeissä toisten tarpeisiin vastaamisen ongelmia lukuun ottamatta. Sen mukaisesti ongelmanratkaisussa korostettiin lakia, standardeja ja ohjeita sekä ammattieettisiä periaatteita ja toimintaohjeita ja perusteltiin päätöksiä sen mukaisesti. Oikeudenmukaisuus on keskeinen eettinen periaate so-

siaalialan työssä (Talentia 2017). Toisaalta osalla vastaajista oli hyvin voimakas lakiin ja ase-  
tuksiin vetoava ajattelu ja ehdotonta lainmukaisuutta perusteltiin myös ratkaisua arvioita-  
essa. Lakien noudattaminen on yleisestikin vahvaa yhteiskunnassamme. Ylen uutisten talous-  
tutkimuksella teettämän tutkimuksen mukaan suurin osa suomalaisista on sitä mieltä, että la-  
kia on noudatettava, vaikka oma oikeustaju sanoisi toisin (Kotimaa 2014.) Tämä voi olla kui-  
tenkin haasteellista huolenpitotyössä, jossa lait voivat olla ristiriidassa keskenään tai eettiset  
ristiriitatilanteet ovat sellaisia, ettei oikeudenmukaisuusnäkökulma yksin riitä ratkaisemaan  
tilanteita. Lakien noudattaminen ei aina takaa oikeudenmukaisuutta, ole asiakkaan edun mu-  
kaista tai edistä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä hyvinvointia. Voimakas sisäinen ristiriitati-  
lanne voi syntyä myös siitä, kun henkilön kehittynyt huolenpidon ajattelu ja normatiivinen oi-  
keudenmukaisuusajattelu törmäävät toisiinsa (Juujärvi 2016,177).

Oikeudenmukaisuutta painottavissa eettisissä ongelmissa korostettiin tasavertaista suhtautu-  
mista asiakkaisiin ja kollegoihin sekä puolueettomuutta. Ongelmanratkaisua perusteltiin niin  
itsemäärämisoikeuden kuin myös muiden oikeuksien ja velvollisuuksien näkökulmasta käsin.  
Paternalismi näkyi tilanteissa, jossa jouduttiin toimimaan vastoin asiakkaan tahtoa tai joissa  
jouduttiin rajaamaan asiakasta. Ongelmissa tuli esiin myös huolenpidon ja oikeudenmukaisuus-  
den välinen ristiriita muun muassa auttamisen ja kontrollin välisenä ristiriitana. Myös Kemp-  
paisen ym. (2018) ja Helmisen (2013) tutkimuksessa koettiin haasteeksi auttamisen ja kontrol-  
lin välinen ristiriita sekä asiakkaan itsemäärämisoikeuteen puuttuminen.

## 7.2 Sosiaalialan työn näkökulma

Sosiaalialan työssä tarvitaan eettistä herkkyyttä tunnistaa tilanteita (vrt. Rest 1986). Osa tä-  
män tutkimuksen vastaajista ei osannut tunnistaa tai nimetä eettistä ristiriitatilannetta. Tästä  
voi tehdä johtopäätöksen, että osalla ammattilaisista on haasteita tunnistaa eettisiä ongel-  
mia. Myös eettisesti toimiminen koettiin joissakin vastauksissa haastavaksi. Juujärven ja Myy-  
ryn (2005) mukaan toimeenpanotaito vaatii moraalisen selkärangan kehittämistä. Esimerkiksi  
koulutuksessa saatu moraalisen selkärangan vahvistaminen voisi lisätä ammattilaisten moraa-  
lisen toiminnan todennäköisyyttä arkielämänkin tilanteissa. Eettisen osaamisen kehittymistä  
tulee tukea monipuolisesti koulutuksessa ja työelämässä.

Vastaajien eettisissä ristiriidoissa korostuivat saman tyyppiset teemat kuin muissa tutkimuk-  
sissa (Kempainen 2018, Sinkkonen & Laulainen 2010). Ajanpuute ja tehokkuuden vaatimukset  
vähensivät asiakastyölle jäävää aikaa ja uuvuttivat työntekijöitä. Asiakassuhteiden lisäksi vas-  
tauksissa korostui työntekijän vastuu tekemistään päätöksistään työyhteisössä ja organisaa-  
tiossa. Aineistossa näkyi myös se, että usein työntekijä jäi eettisten ristiriitatilanteiden  
kanssa yksin, ja sai useita erilaisia vastauksia kysyessään neuvoa tilanteeseen. Eettisesti oi-

kein toimiminen koettiin usein haastavaksi (Kts. Pihlajasaari 2013). Sosiaalisen paineen ja sisäisen ristiriidan ongelmassa ratkaisun arvioiminen oikeaksi tai vääräksi koettiin haastavimmiksi.

Tulosten mukaan sosiaalialan työn moniulotteisuus tuo päätöksentekoon omat haasteensa, kuten tulee esille myös Helmisen (2013) ja Kemppaisen ym. (2018) tutkimuksissa. Ongelmissa näkyi myös omien arvojen ja työhön liittyvien arvojen välinen ristiriita, jonka takia työntöön jatkaminen tuntui haastavalta. Tuori (2008) on myös tuonut esiin moraalisia dilemmoja, jotka syntyvät omien arvojen ja työrooliin liittyvien arvojen välisestä konfliktista ja heikentävät työmotivaatiota ja työssä jaksamista. Yhteiskunnallisessa keskustelussa on myös viime aikoina tuotu esiin työssä jaksaminen, arvoriistiriidat ja eettisten ristiriitatilanteiden kuormittavuus sosiaali- ja terveysalalla. Myös tämän opinnäytetyön tulosten mukaan arvoriistiriidat haastoiivat työntekijöiden ammatti-identiteettiä ja moraalista päätöksentekoa. Pahimmillaan tehokkuuden vaatimukset voivat uhata myös työn sosiaalista arvoa. Ne voivat myös johtaa työntekijöiden uupumiseen ja vaikuttaa siihen, ettei eettisiä tekijöitä huomioida päätöksenteossa. Päätöksenteossa saatetaan tällöin häivyttää eettinen ulottuvuus joko tietoisesti tai tiedostamatta. (Kts. Pihlajasaari 2013.) Tästä syystä ammattilaiset tarvitsevat osaamista ja tukea eettisissä ristiriitatilanteissa toimimiseen. Opinnäytetyön tuloksissa tiimin ja työyhteisön tuki sekä verkostoituminen ja avun pyytäminen muilta kollegoilta koettiin työtä tukevaksi ja voimia antavaksi. Myös Kemppaisen ym. (2018) ja Helmisen (2013) tutkimuksessa tuli esiin moniammatillisuuden ja verkostoitumisen merkitys työtä tukevana elementtinä sekä muu yhteisöllinen tuki.

Tässä työssä näkyi vahvasti johtamiseen liittyvät haasteet ammattilaisten eettisissä ristiriitatilanteissa. Sinkkonen ja Laulainen (2010) korostavat eettisen johtamisen olevan vahvassa yhteydessä työntekijöiden eettiseen päätöksentekoon sekä työntekijöiden tyytyväisyyteen, työmotivaatioon ja sitoutumiseen. Tämän takia oleellista on kiinnittää huomiota johtamiskulttuuriin. Eettisiä valintoja ja päätöksiä tehdessään sosiaalialan ammattihenkilö on riippuvainen myös muiden henkilöiden tekemistä ratkaisuista. Työntekijällä on oikeus saada tukea erityisesti eettisesti haasteellisissa tilanteissa työyhteisöltä, esimieheltä tai moniammatilliselta työryhmältä. (Kts. Talentia 2017.) Toisaalta ammattilaisena on uskallettava kantaa vastuuta ja tehdä eettistä harkintaa eettisissä ristiriitatilanteissa toimiessa. Tämä edellyttää myös kykyä miettiä ja pohtia ratkaisuvaihtoehtoja monesta näkökulmasta käsin ja tarvittaessa myös kykyä kyseenalaistaa esimiesten ohjeita ja neuvoja.

### 7.3 Yhteiskunnallinen näkökulma

Yhteiskunnallinen näkökulma ei ollut kaikissa eettisissä ristiriidoissa tarpeellinen. Työssä kuitenkin kokonaisuutena näkyi se, miten sosiaali- ja terveysalan uudistukset toteutuivat eri alu-

eilla ja millaisia haasteita niissä nousi esiin. Tämä on tärkeää tietoa, kun kehitetään sote-uudistusta. Sosiaalialan palveluiden muutoksen kannalta keskeistä on kuitenkin se, miten työt ja palvelut järjestetään tulevaisuudessa. Vaarana on, että jos korostetaan liikaa kustannustehokkuutta, unohtuu sosiaalialan työn erityisyys ja huolenpidollisen työtteen merkitys. Toisaalta yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna tarvitaan myös kustannustehokkuutta, jotta palvelut voidaan toteuttaa. Yhteiskunnallisen kokonaishyödyn ja seurauksien mittaamisessa voisi hyödyntää utilitaristista ajattelua. Utilitaristisessa ajattelussa pyritään yhteiskunnan kokonaishyvän maksimointiin, ja sitä on käytetty etenkin terveydenhoitoalalla vaikuttavuuden arvioinnissa ja palvelujen priorisoinnissa. (kts. Niemi 2008.) Sote-uudistuksen näkökulmasta keskeistä on, miten palveluja jatkossa tuotetaan, niin että ne ovat kustannustehokkaita, mutta myös eettisesti kestäviä. Oleellista on, löytyykö palveluissa tilaa huolenpidon etiikalle. (Kts. Juujärvi 2018.)

Työelämässä tarvitaan työntekijöitä, joilla on eettistä kypsyyttä ja jotka kykenevät kehittämään työyhteisö- ja organisaatiokulttuuria ja uskaltavat kyseenalaistaa olemassa olevia rakenteita ja tapoja toimia. Opiskelijoiden tulisikin kyetä kehittämään valmiuksiaan kohdata vaikeita päätöksentekotilanteita sekä yhteisöllisiä keinoja selviytyä työssä. Huolenpidon etiikan kehitysvaiheiden (Skoe 2014) tunteminen voisi auttaa oman työtteen kehittymisessä. Ammattietiikan omaksuminen ja persoonallistuminen vaatii usein harjoittelua ja harjaantumista (Kts. Airaksinen & Friman 2008). Moraalista ajattelua voidaan kehittää esimerkiksi harjoittelemalla toisen perspektiivin ottamisen taitoa. (kts. Mönkkönen 2018, 47). Myös erilaisten eettisten ristiriitatilanteiden yhteinen pohdinta tukee eettisen ajattelun kehittymistä (Juujärvi 2016). Simulaatio-opetusta on käytetty erityisesti terveydenhuollon koulutuksessa, mutta sitä voisi hyödyntää enemmän myös sosiaalialan koulutuksessa, etenkin ylempien ammattikorkeakoulututkintojen opinnoissa. Tutkinnon suorittaneet pyrkivät sijoittumaan asiantuntija- ja kehittämistehtäviin ja ovat keskeisessä asemassa kehittämässä työelämää erityisesti nyt kun sote-uudistusta ollaan toteuttamassa.

Sosiaalialan ammattilaisten tehtävä on tuoda esiin epäkohtia, joita havaitsevat työssään ja tässä sosiaalialan ammattijärjestöt ovat keskeisessä asemassa. Yhteiskunnallinen keskustelu eettisyydestä on tärkeää. Viime aikoina on käyty paljon yhteiskunnallista keskustelua muun muassa vanhustyöhön ja yksityistämiseen liittyvistä eettisistä ongelmista. Nämä juuri liittyvät kustannustehokkuuden tuottamiin haasteisiin, jolloin huolenpidollinen työote kärsii. Tämä keskustelu on osaltaan vaikuttamassa poliittiseen päätöksentekoon ja herättelemässä päättäjiä näkemään haasteet. Opinnäytetyön tulosten kannalta kehittämissuunnitelmana esitetään reflektointitaitojen ja eettisen osaamisen kehittämistä työelämässä erilaisten menetelmien avulla. Tässä voisi hyödyntää esimerkiksi kuvastin -menetelmää (Yliruka 2015) tai eettisiä verkkokeskusteluja (Juujärvi, 2018). Tämä edellyttää myös sitä, että työelämässä on aikaa kehittämiselle. Lisäksi se edellyttää eettisen johtajuuden kehittämistä.

#### 7.4 Eettisyys ja luotettavuus

Eettisyys on tärkeä koko opinnäytetyön tekemistä ohjaava periaate. Vastuullisesti, perustellusti ja hyvin tehty työ on myös eettinen. Opinnäytetyön tekemisessä on pyritty noudattamaan Suomen Akatemian (1998) määrittelemää hyvää tieteellistä käytäntöä, jota on yleinen huolellisuus ja tarkkuus työssä ja tulosten esittämisessä, muiden työn ja saavutusten asianmukainen huomioiminen, omien tulosten esittäminen oikeassa valossa sekä tieteen avoimuuden ja kontrolloitavuuden periaatteen kunnioittaminen. Opinnäytetyössä hyödynnetystä kyselystä on tehty Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ennakoarviointi, jonka kautta kyselyn toimivuutta ja luotettavuutta on pyritty parantamaan. THL:n eettinen toimikunta on antanut puoltavan lausunnon tutkimuksen tekemiseen ja kohderyhmän organisaatiot tutkimusluvan.

Eettisyys ei koske vain tekijän toimintaa tutkimusaineiston hankinnassa tai raportoinnissa. Eettisiin toimintatapoihin kuuluu, että tutkimukseen osallistuvat tietävät, mistä siinä on kysymys sekä miten tutkimuksen tietoja säilytetään ja käytetään. Nämä tekijät on pyritty huomioidaan kyselyaineiston keräämisessä. Aineistoa on käsitelty suojatussa yhteydessä, ja myös opinnäytetyön tekijä on saanut tiedot suojatusti salaisella sähköpostilla. Opinnäytetyön tekijä on allekirjoittanut luvan, jossa on sitoutunut olemaan vaitiolovelvollinen aineistosta ja käsittelemään sitä luottamuksellisesti ja eettisesti oikein. Tämä on tärkeää, kun kysymyksessä on arkaluontoisia tietoja ja henkilöt voivat myös olla herkästi tunnistettavissa. Vastauksia on käsitelty ja kirjoitettu vain omalla koneella. Tuomen (2007, 145-146) mukaan keskeistä onkin tutkimustietojen luottamuksellisuus, niin että siinä yhteydessä saatuja tietoja ei luovuteta ulkopuoliselle, eikä tietoja käytetä muuhun kuin luvattuun tarkoitukseen. Eettiset kysymykset ovat erityisen merkityksellisiä silloin kun kohteena ovat ihmiset.

Alasuutarin (2004, 15-28) mukaan yksi tavanomaisista tutkimuksen etiikkaan kytketyistä kysymyksistä on vaatimus siitä, että tutkittavia ei voi tunnistaa raportista. Tämä on myös työssä haaste, sillä osassa vastauksista kohderyhmäalue ja ammattiryhmä tulee esiin. Opinnäytetyön tulosten esittämisessä yhteydessä ei ole korostettu taustaorganisaatiota. Jos taustaorganisaatio on tuotu esiin, on kysymys ollut jostain yleisemmästä vastauksesta, josta henkilöä ei voida tunnistaa. Tapahtumien ajankohdat eivät ole näkyvissä ja myös aineistonäytteissä esiintyvät paikat on pyritty muokkaamaan niin, ettei niistä ole tunnistettavissa vastaajaa.

Moulen (2018, 38) mukaan eettiset periaatteet ja ihmisoikeudet ovat tärkeitä työssä. Näitä korostaa myös tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK (2009). Moulen mukaan tutkimuksen tulisi hyödyttää sekä yksittäisiä osallistujia että yhteiskuntaa. Opinnäytetyössä on osana COPE-hanketta pyritty lisäämään tietoutta siitä, millaisia osaamistarpeita yhteiskunnalliset muutokset tuovat sosiaalialan ammattilaisille.

Opinnäytetyön tulosten luotettavuuden kannalta haasteita tuo se, ettei tiedetä todellisia vastausprosentteja. Tämä asettaa rajoituksia tulosten tulkinnalle. Toisaalta muissa tutkimuksissa



on löydetty vastaavanlaisia tuloksia, jotka tukevat tuloksia. Laadullisen tutkimuksen metodi- kirjallisuudessa painotetaan raportin kokonaisluotettavuuden tarkastelua (Tuomi 2007, 149-151). Teoreettisen taustatiedon asianmukainen kerääminen ja käsittely ovat myös keskeisiä asioita ja osoittavat omaa perehtyneisyyttä aiheeseen. Tämä luo myös uskottavuutta työlle. Tutkimuseettiset kysymykset liittyvät ennen kaikkea siihen, miten saatuja tuloksia analysoidaan, raportoidaan ja tehdään niistä johtopäätöksiä.

Hirsjärven (2010) mukaan tutkimuksen luotettavuuteen voivat vaikuttaa monet tekijät. Kyselylomakkeessa on vastaajat voineet käsittää kysymykset eri tavalla kuin tekijä on ne ajatellut (Hirsjärvi 2010, 231-232). Tässä opinnäytetyössä tuli paljon vastauksia, jotka olivat joko tyhjiä tai niissä ei ollut tuotu esiin eettistä ristiriitaa vaan jokin käytännöllinen ongelma. Voi olla, että vastaajat eivät ole halunneet vastata mitään tai eivät ole tunnistaneeet mikä on eettinen ristiriita, mutta on myös mahdollista, että he ovat tulkinneet kysymyksiä eri tavoin kuin mitä kyselyn tekijä on tarkoittanut. Kysely oli pitkä, jolloin osa vastaajista ole ehtinyt tai jaksanut vastata kysymyksiin. Toisten tutkimusten tulokset kuitenkin tukivat tämän opinnäytetyön tuloksia, mikä lisää tulosten luotettavuutta.

## Lähteet

### Painetut

- Airaksinen, T. & Friman, M. 2008. Asiantuntija-ammattien etiikka. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Alasuutari, P. (2004) teoksessa Räsänen, P., Anttila A-H., Melin, H. (toim.) 2004. Tutkimusmenetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Arajärvi, P. & Sakslin, M. 2007. Yhdenvertaisuus oikeudenmukaisuutena. Teoksessa Saari, J. & Yeung, A.B. Oikeudenmukaisuus hyvinvointivaltiossa, 47-61. Helsinki: Yliopistopaino.
- Banks, S. & Williams, R. 2005. Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare: Issues, Problems and Dilemmas. *The British Journal of Social Work* 35(7), 1005-1022.
- Banks, S. 2016. Everyday ethics in professional life: social work as ethics work. *Ethics and social works* 10, 35-52.
- Gilligan, C. 1982. *In a different voice: Psychological theory and women's development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Hakala, O. *Filo, Filosofinen etiikka*. 2010. Helsinki: Tammi.
- Helkama, K. 2001. Lawrence Kohlberg. Moraaliajattelun kehitysvaiheet. Teoksessa sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. 175-199. Jyväskylä: Gummerus.
- Helminen, J. 2016. Kolme näkökulmaa sosiaaliohjaukseen. Teoksessa Helminen J. (toim.) *Sosiaaliohjaus, lähtökohtia ja käytäntöjä*. Helsinki: Edita.
- Helminen, J. 2013. Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus. Sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta ja alan tulevaisuuskuvasta. Lappi: Yliopistokustannus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. 2010. 15-16. painos. Helsinki: Tammi.
- Häyry, M. 2001. *Mahdollisimman monen onnellisuus. Utilitarismin historia, teoria ja sovellukset*. Helsinki: WSOY.
- Hämäläinen, J. & Niemelä, P. 1993. *Sosiaalialan etiikka*. Juva: WSOY.
- Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. ja Ruusuvoori, J. (toim.) 2017. *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino.

Ikonen-Varila, M. 2005. Muuttaako työelämä moraalialia vai moraalialia työelämää? Teoksessa Pirttilä-Backman, A-M., Ahokas, M., Myyry, L. ja Lähteenoja, S. 2005. 95-114. Arvot, moraalialia ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologialia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Helsinki: Gaudeamus.

Juujärvi, S. 2003. The ethic of care and its development. A longitudinal study among practical nursing, bachelor-degree social work and law enforcement students. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Juujärvi & Myyry. 2005. Ammatillisen moraalialiajattelun kehitys: oikeudenmukaisuudesta huolenpitoon. Teoksessa Pirttilä-Backman, A-M., Ahokas, M., Myyry, L. ja Lähteenoja, S. 2005. Arvot, moraalialia ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologialia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Helsinki: Gaudeamus.

Juujärvi, S. 2006. Huolenpidon etiikka, moraalialia toinen ääni. *Psykologia*, 6: 420-426.

Juujärvi, S., Myyry, L., Pessa, K. 2011.1-2 painos. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.

Juujärvi, S. (2016). Oikeudenmukaisuus ja huolenpito aikuisuuden moraalialiajattelussa. Teoksessa E. Kallio (toim.), *Ajattelun kehitys aikuisuudessa - Kohti moninäkökulmaisuutta* (s. 155-181). Jyväskylä: Kasvatustieteellinen seura.

Kananoja, A & Marjamäki, P. 2017. Neuvonta ja ohjaus yleisinä sosiaalipalveluina, 208-215. Teoksessa Kananoja, A., Lähteenoja, M. ja Marjamäki, P. (toim.) *Sosiaalialia työn käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kant, I. 2016. Käytännöllisen järjen kritiikki. Suomennos Nikkarla, M. Helsinki: Gaudeamus.

Kemppainen, T., Arola, H., Helavirta, S., Martin, M., Niskala, A., Seppälä, L., Tiitinen, L. ja Vuorijärvi, P. 2018. Sosiaalialia osaaminen Lapissa. Teoksessa Juvonen, T., Lindth, J., Pohjola, A. ja Romakkaniemi, T. (toim.) *Sosiaalialia työn muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalialia työn tutkimuksen vuosikirja 2018*.

Kohlberg, L. 1984. Essays on moral development. The psychology of moral development: The nature and validity of moral stages: Vol 2. San Francisco: Harper & Row.

Konkka, J. 2004. Tiheet ja ohuet suhteet sosiaalialia työssä: eettinen tarkastelu. *Janus sosiaalipolitiikan ja sosiaalialia työn tutkimuksen aikakauslehti*, 12 (3), 319-329.

Koskiluoma Kristiina. Kompurointia ja kovaa työtä; Siun Sote henkilöstön kannalta. *Talentia* 2018:3, 17-20.

Kotimaa 2014. Yle:n kysely. Suomalaiset lainkuuliaista kansaa. Kotimaa 6.1.2014.

Kyrö, P. 2004. Tutkimusprosessi valintojen polkuna. Tampere: Tampereen yliopisto.

Lagerspetz, E. & Rääkkä, J. 2007. Oikeudenmukaisuus ja hyvinvointivaltio. 33-46. Helsinki: Yliopistokustannus.

Luostari, H. 2018. Työelämän eettisten ongelmien luokittelu ja ratkaiseminen oikeudenmukaisuuden ja huolenpidon etiikan viitekehyksissä. Sosiaalipsykologian pro gradu tutkielma. Helsingin yliopisto.

Lyons, N. P. (1983). Two perspectives: on self, relationship and morality. *Harvard Educational Review* 53, 125-145.

Mäkinen, P. Raatikainen, E. ja Rahikka, A. 2011. Ammattina sosionomi. Helsinki: Sanoma pro.

Moule, P. 2018. Making sense of research in nursing, health & social care. UK.

Myry, L. 2003. Components of Morality. A professional Ethics Perspective on Moral Motivation, Moral Sensitivity, Moral Reasoning and Related Constructs among University students. (Social psychological studies 9). Helsinki: Helsingin yliopisto, sosiaalipsykologian laitos.

Myry, L. 2015. Hoivaan liittyvät arjen moraaliset ristiriitatilanteet ja hoivan kuormittavuus läheishoivaajilla. Teoksessa K. Kauppinen & M. Silfver-Kuhalampi (toim.), Työssäkäynti ja läheis- ja omaishoiva: Työssä jaksamisen ja jatkamisen tukeminen. Sosiaalitie-teen laitoksen julkaisuja 12, 77-94. Helsingin yliopisto, sosiaalipsykologia.

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

Nagy Hesse-Biber, S. & Leavy, B. 2011. The practice of qualitative research. United State of America.

Niemi, P. 2008. Priorisoinnin eettisestä perustasta sosiaalialalla. Teoksessa Niemi, P. & Kotiranta, T. (toim.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Helsinki: Yliopistokustannus.

Pihlajasaari, P. 2015. Eettinen organisaatiokulttuuri. Yhteydet työhyvinvointiin ja työpai-kan vaihtoihin. Jyväskylä: yliopisto.

Rawls J. & Pursiainen T. (suom.) 1988. Oikeudenmukaisuusteoria (A Theory of Justice 1971). Helsinki: WSOY.

Rest, J.R. 1986. Moral development. Advances in research and theory. New York, NY: Praeger.

Rest, J., Narvaez, D., Bebeau, M. J., & Thoma, S. J. (1999). Postconventional moral thinking. A neo-Kohlbergian approach. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Sandel, M.J. 2012. Oikeudenmukaisuus. Kuinka toimia oikein? Helsinki: Hs kirjat Sanoma.

Sinkkonen, M. & Laulainen, S. (2010) Sosiaalialan johtajien kohtaamat eettiset ristiriidat. Janus, 18, 225-242.

Skoe, E. Measuring care-based moral development: The ethic of care interview. J Behavioral Development Bulletin 2014, Vol.19(3), 95-104.

Skoe, E. 1998. Ethic of care: Issues in moral development. Teoksessa E. E. Skoe & A. L von der Lippe (toim.) Personality developmentin adolescence: A cross-national and life-span perspective. London: Routledge, 143-171.

Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Tuori, T. (2008). Moraaliset dilemmat etsivässä työssä. Sosiaalipsykologian pro gradu - tutkielma, Helsingin yliopisto.

Viinamäki, L. (toim.) Sosionomin ammatti ja työ 2010-2025. Havaintoja ja päätelmiä sosionomien (AMK ja ylempi AMK) profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulujen julkaisuja. Raportteja ja tutkimuksia 3/2010

Vilen, M, Tapio, N., Janhunen, T., Nissinen, L. ja Seppänen, S. 2010. Ammattina perhe-työ. Teoksessa Vilen, M., Seppänen, P., Tapio, N. ja Toivanen, R. (toim.) Kohtaamisia lapsiperheessä. Helsinki: Kotimaa.

Wark, G. R., & Krebs, D. L. (1996). Gender and Dilemma Differences in Real-Life Moral Judgement. Developmental Psychology, 32, 220-230.

#### Sähköiset

Arene. 2017. Sosionomi tuottaa hyvinvointia läpi elämänkaaren. Ammattikorkeakoulutus sosiaalialan muutoksen edistäjänä. Arene ry:n työryhmän selvitys.

[http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene\\_sosionomiselvitys\\_pitka\\_raportti\\_fin.pdf?t=1526901428](http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_sosionomiselvitys_pitka_raportti_fin.pdf?t=1526901428). Viitattu 22.12.2018.

ETENE, Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta. Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://etene.fi/etusivu>. Viitattu 7.1.2018

Finlex. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä, 817/2015.

Finlex; Euroopan sosiaalinen peruskirja, 44/1991.

Finlex.2014. Sosiaalihuoltolaki 1301/ 2014.

Juujärvi, S. & Pessa, K. 2008/4. Eettisen osaamisen kehittäminen ammattikorkeakoulutuksessa. [https://arkisto.uasjournal.fi/kever\\_2008-4/Juujarvi&Pesso.pdf](https://arkisto.uasjournal.fi/kever_2008-4/Juujarvi&Pesso.pdf)

Juujärvi, S. 2018. Miten toimisin oikein? Sulautuva etiikan opetus sote-alalla. AMK-lehti/ UAS Journal, 3/2018.

Juujärvi S. 2018. Onko huolenpidon etiikalle sijaa sote-uudistuksessa? Elinikäinen oppiminen. Blogikirjoitukset. <https://www.stncope.fi/blogikirjoitukset/onko-huolenpidon-etii-kalle-sijaa-sote-uudistuksessa/>.

Keskimäki, I., Sinervo, T., Kujala, S., Heponiemi, T., Juujärvi, S., Silvennoinen, P. ja Niiranen, V. Osaavan työvoiman varmistaminen sosiaali- ja terveysalan murroksessa (COPE konsortio) Tilannekuvaraportti 2016. Suomen akatemia.

Kinnunen, E. Etiikkaseminaari: itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus hyvinvoinnin ydinasoita. 15.3.2017. <http://www.pirkanmaa.fi/blog/2017/03/15/etiikkaseminaari-it-semaaraamisoikeus-ja-valinnanvapaus-hyvinvoinnin-ydinasioita/>. Viitattu 20.10.2018.

Maakunta- ja soteuudistus. Valtioneuvosto. <https://alueuudistus.fi/etusivu>. Viitattu 20.4.2019.

Näkki, P. 2016. Sosionomin uudistuneet kompetenssit ja uudistuvan työelämän kehittämisvalmiudet. 68-78. Gothóni, R., Karjalainen, A., Koistinen, P. ja Kolkka, M. (toim.) Osallistavaa oppimista ja kehittämistä. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Yliruka, L. 2015. Socca- osaamiskeskus. 20.10.2015. [https://www.sli-deshare.net/Socca\\_osaamiskeskus/kuvastin-koulutus20-laura20yliruka2020102015.Viitattu3.6.2019](https://www.sli-deshare.net/Socca_osaamiskeskus/kuvastin-koulutus20-laura20yliruka2020102015.Viitattu3.6.2019).

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Talentia, 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilöstön eettiset ohjeet. <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/> Viitattu 4.1.2018.

Talentia, ammattietiikka. 2017. <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/ammattietiikka/>. Viitattu 12.1.2018.

Talentia 2017. Sosiaalialan ammattihenkilöiden eettiset ohjeet. Arki, arvot ja etiikka. [https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikka-opas\\_2017.pdf](https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikka-opas_2017.pdf). Viitattu 6.5.2019.

Talentia, tavoitteet.2017. <https://www.talentia.fi/talentia/talentian-tavoitteet/>. Viitattu 12.1.2018.

THL. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 11.12.2017. Osaavan työvoiman varmistaminen sosiaali- ja terveydenhuollon murroksessa. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/osaavan-tyovoiman-varmistaminen-sosiaali-ja-terveydenhuollon-murroksessa-cope-> Viitattu 1.6.2018.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käytäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf> Viitattu 1.6.2018.

## Taulukot

Taulukko 1: Huolenpidon etiikan kehitysvaiheet.....	19
Taulukko 2 Moraaliongelmien tyypit.....	26
Taulukko 3 Lyonsin jaottelu oikeudenmukaisuudesta ja huolenpidosta.....	27
Taulukko 4 Esimerkkejä aineiston analyysistä.....	28
Taulukko 5 Moraaliorientaatio.....	29
Taulukko 6 Eettisten ongelmien tyypit.....	32
Taulukko 7 Moraaliorientaatio.....	33
Taulukko 8 Työntekijän oman ratkaisun arviointi.....	40