

**VIESTINTÄ- JA VUOROVAIKUTUSEETTISET
PERIAATTEET VOITTOA TAVOITTELEMATTOMASSA
ORGANISAATIOSSA**

**SPR:n turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten
vastaanottotoiminnassa työskentelevien näkemyksiä**

Marjukka Koskenkorva
Puheviestinnän maisterintutkielma
Kesä 2016
Viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty HUMANISTINEN	Laitos – Department VIESTINTÄTIETEIDEN
Tekijä – Author Marjukka Koskenkorva	
Työn nimi – Title VIESTINTÄ- JA VUOROVAIKUTUSEETTISET PERIAATTEET VOITTOA TAVOITTELEMATTOMASSA ORGANISAATIOSSA SPR:n turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanotto toiminnassa työskentelevien näkemyksiä	
Oppiaine – Subject Puheviestintä	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Kesä 2016	Sivumäärä – Number of pages 75 + 2
Tiivistelmä – Abstract	
<p>Tämän tutkielman tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää Suomen Punaisen Ristin turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanotto toiminnassa työskentelevien näkemyksiä viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista. Tutkielmassa keskityttiin SPR:n kahteen eri piiriin. Tarkoituksena oli saavuttaa ymmärrys siitä, millaisia viestintää ja vuorovaikutusta ohjaavia periaatteita työntekijät kokevat SPR:llä ja heillä itsellään olevan, millaisena he näkevät niiden merkityksen ja kuinka ne käytännössä ilmenevät. Tämän lisäksi pyrkimyksenä oli saada tietoa työntekijöiden näkemyksistä koskien SPR:n vastaanotto toiminnan ja heidän oman työnsä viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita ja niiden ratkaisukeinoja.</p> <p>Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineisto kerättiin teemahaastattelulla. Tutkimusta varten haastateltiin kahdeksaa henkilöä, jotka kaikki työskentelevät tai ovat työskennelleet SPR:n turvapaikanhakijoiden vastaanotto toiminnan piirissä joko palkattuina tai vapaaehtoisina työntekijöinä. Aineistonanalyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella työntekijöillä on monipuolisia näkemyksiä viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista. Työntekijöiden mukaan heidän vuorovaikutustaan työssään ja SPR:n toimintaa ohjaavat monet periaatteet, ne ovat merkityksellisiä organisaation olemassaolon ja toiminnan kannalta ja ne ilmenevät vuorovaikutuksessa useilla tavoilla. Työntekijät kuvaavat kohtaavansa työssään useita viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita, jotka usein liittyvät joko organisaation toimintaympäristöön tai organisaation sisäisiin käytänteisiin. Työntekijöiden mukaan he omaavat myös erilaisia viestintä- ja vuorovaikutuseettisten haasteiden ratkaisukeinoja.</p> <p>Tulosten pohjalta voidaan sanoa, että eettisyydellä on suuri rooli SPR:n vastaanotto toiminnan viestinnässä ja vuorovaikutuksessa, ja että viestintä- ja vuorovaikutuseettisyys on sen keskeinen työkalu. Näin ollen voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden tulisi selkeyttää eettisiä periaatteitaan ja nostaa ne viestintänsä ja vuorovaikutuksensa keskiöön. Viestintä- ja vuorovaikutuseettisten periaatteiden avulla voittoa tavoittelemattomat organisaatiot pystyvät kehittämään toimintaansa ja vastaamaan eettisiin haasteisiin.</p>	
Asiasanat – Keywords puheviestintä, viestintä- ja vuorovaikutusetiikka, viestintä- ja vuorovaikutuseettiset haasteet, voittoa tavoittelematon organisaatio	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto / Jyväskylän yliopiston kirjasto	
Muita tietoja – Additional information	

Sisällys

1 JOHDANTO	5
2 VIESTINTÄ- JA VUOROVAIKUTUSETIIKKA	7
2.1 Viestintä- ja vuorovaikutuseetiikan tutkimus ja käsitteen määrittely	7
2.2 Teoreettisia näkökulmia viestintä- ja vuorovaikutuseetiikkaan.....	12
2.3 Viestintä- ja vuorovaikutuseetiikka ja diversiteetti työelämässä.....	15
3 VIESTINTÄ JA VUOROVAIKUTUS VOITTOA TAVOITTELEMATTOMASSA ORGANISAATIOSSA	21
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	27
4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	27
4.2 Tutkimusmenetelmä.....	28
4.3 Kohdeorganisaatio.....	32
4.4 Haastateltavat ja haastattelujen toteutus.....	33
4.5 Aineiston käsittely ja analysointi	35
4.6 Tutkimuseetiikan arviointi	37
5 KÄSITYKSET JA KOKEMUKSET SPR:N VIESTINTÄ- JA VUOROVAIKUTUSEETTISISTÄ PERIAATTEISTA	40
5.1 Periaatteet ja niiden ilmeneminen	40
5.2 Viestintä- ja vuorovaikutuseettiset haasteet ja niiden ratkaisukeinot	48
6 TULOSTEN POHDINTAA.....	57
7 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI	62
8 PÄÄTÄNTÖ	67
KIRJALLISUUS	70

LIITE: TEEMAHAASTATTELURUNKO..... 76

1 JOHDANTO

Voittoa tavoittelemattomia organisaatioita on Suomessa lukuisia ja niitä ovat esimerkiksi erilaiset kansalaisjärjestöt, yhdistykset ja säätiöt. Voittoa tavoittelemattomat organisaatiot ovat kolmannen sektorin toimijoita, jotka keskittyvät tuottamaan esimerkiksi koulutus-, terveys- ja sosiaalialojen palveluja. Yleensä niiden tavoitteena on tarjota erilaisia palveluja kaikille kansalaisille tasapuolisesti ja pyrkiä tyydyttämään yksilöiden tarpeita. Voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden ajatellaan koostuvan sosiaalisesta pääomasta ja pohjautuvan tietyn tyypin arvoihin, koska usein ne ovat syntyneet ihmisten halusta luoda sosiaaliin tarpeisiin keskittyviä organisaatioita. (Champre & Fatt 2002; Eisenberg & Eschenfelder 2009, 358–359.) Kyseisillä organisaatioilla on laajoja vuorovaikutusverkostoja esimerkiksi yhteisöihin, kansalaisyhteiskuntaan, asiakkaisiin ja hallituksiin, ja niiden rooli yhteiskunnassa kasvaa jatkuvasti niiden tuessa valtiota erilaisissa tehtävissä. (Eisenberg & Eschenfelder 2008, 355–375.) Näin on käynyt myös kesästä 2015 alkaen, kun Suomeen on tullut runsaasti turvapaikanhakijoita ja Suomen valtio on pyytänyt apua järjestöiltä heidän vastaanottamisessaan. Voittoa tavoittelemattomat organisaatiot järjestävät siis turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanottoa ja näin ollen ovat vahvasti sidoksissa tämän hetkiseen yhteiskunnalliseen tilanteeseen.

Voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa voi palkattujen työntekijöiden lisäksi työskennellä myös vapaaehtoistyöntekijöitä, mikä lisää kyseisten organisaatioiden työntekijöiden monitahoisia vuorovaikutussuhteita. Tämä tarkoittaa myös sitä, että turvapaikanhakijoiden vastaanottoa työkentelevien ihmisten kirjo ja täten myös heidän edustamansa arvot voivat olla hyvin moninaisia. Tämän vuoksi on merkittävää kiinnittää huomiota siihen, millaiset eettiset periaatteet ohjaavat turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanottoa työkentelevien ihmisten vuorovaikutusta ja vastaanottoa vastaavien organisaatioiden viestintää ja toimintaa. On todettu, että ilman eettisiä periaatteita ihmisten olisi mahdotonta elää sopusoinnussa ja ilman pelkoa, epätoivoa, ahdistusta, levottomuuksia ja epävarmuutta (Johannesen 2008, 5). Eettisyys on siis keino selviytyä toisten ihmisten ja laajenevan maailman kanssa sekä luoda yhteisiä visioita ja päämääriä (Cheng 2013, 91).

Viestintä- ja vuorovaikutusetiikan tutkimusta voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden kontekstissa on tähän mennessä tehty vain vähän. Viestintä- ja vuorovaikutusetiikalla tarkoitetaan vuorovaikutustilanteiden ja -käytänteiden eettisyyden arvioimista esimerkiksi erilaisten hyveiden tai standardien avulla. Eettisyys on jatkuvasti läsnä vuorovaikutuksessa, koska osapuolet väistämättä aina vaikuttavat jollain tavalla toisiinsa päätöksensä ja valintojensa kautta. Viestintä- ja vuorovaikutusetiikassa voidaan siis ajatella olevan kyse yksilöiden vuorovaikutuskäyttäytymisestä ja sen vaikutuksista toisiin, heidän tarkoituksenmukaisuudestaan ja vilpillisyydestään, moraalisuudestaan ja rehellisyydestään. (Johannesen 2008, 1–11; Neher & Sandin 2007, 6.) Viestintä- ja vuorovaikutusetiikka voidaan ajatella osaksi organisaatioetiikkaa, jonka tutkimus on vuorovaikutuksen eettisyyden sijaan yleisemmin keskittynyt esimerkiksi organisaatioiden sisäisiin käytänteisiin ja niiden globaaleihin, ekonomisiin ja ympäristövaikutuksiin (Deetz & Cheney 2009). Näin ollen tutkimuksen vähäisyyden ja yhteiskunnallisen tilanteen vuoksi viestintä- ja vuorovaikutuseettisyyden tarkastelu juuri turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanottoa järjestävän organisaation kontekstissa on erittäin tarpeellista.

Tarkastelen pro gradu –tutkielmassani voittoa tavoittelemattoman organisaation viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä periaatteita ja toteutan sen tapaustutkimuksena keskittyen Suomen Punaisen Ristin (SPR) kahteen eri piiriin. Tarkemmin sanottuna tämän tutkielman tavoitteena on kuvata ja ymmärtää SPR:n turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanottoa toiminnassa työskentelevien näkemyksiä viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista. Tutkimus tuottaa tietoa, jonka avulla on mahdollista hahmottaa työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia SPR:n toimintaa ja heidän omaa vuorovaikutustaan ohjaavista eettisistä periaatteista, vuorovaikutuksen eettisyyteen liittyvistä mahdollisista haasteista ja niiden ratkaisukeinoista. Tällaisen tutkimustiedon avulla SPR ja muut samankaltaiset voittoa tavoittelemattomat organisaatiot voivat syventää ymmärrystään viestintä- ja vuorovaikutusetiikasta ja sen merkityksestä organisaatioiden toiminnassa. Tämän tutkielman pohjalta kyseiset organisaatiot pystyvät siis huomioimaan eettisyyden ja siihen mahdollisesti liittyvät haasteet suunnitellessaan viestintäänsä ja ylläpitäessään vuorovaikutusverkostojaan.

2 VIESTINTÄ- JA VUOROVAIKUTUSETIIKKA

2.1 Viestintä- ja vuorovaikutusetiikan tutkimus ja käsitteen määrittely

Viestintä- ja vuorovaikutusetiikka on välttämätön osa ihmisten elämää ja vuorovaikutussuhteita (Neher & Sandin 2007, 9), ja niinpä vuorovaikutuksella on keskeinen rooli eettisiä kysymyksiä käsiteltäessä ja eettistä ilmapiiriä, politiikkaa ja käytänteitä rakentaessa (Conrad 1993, Seeger, Sellnow, Ulmer & Novakin mukaan 2009, 280). Ennen kuin on mahdollista ymmärtää mitä viestintä- ja vuorovaikutusetiikka tarkalleen ottaen on, täytyy ensin tutustua itse etiikan käsitteeseen.

Yleensä etiikkaa on luonnehdittu filosofian osa-alueeksi, joka tutkii moraalialia. Etiikkaan liittyvät kysymykset pyrkivät löytämään vastauksia elämän mielekkyydelle, merkitykselle ja tarkoituserälle sekä erilaisille arvoille (Purjo 2014, 70). Moraalin tehtävänä on säädellä yksilöiden vuorovaikutuskäyttäytymistä ja vuorovaikutussuhteita sekä ohjata heitä kohti päämääriä, jotka perustuvat arvoihin. Etiikan eli toisin sanoen filosofisen moraalin tutkimukseen kuuluvat metaetiikka, deskriptiivinen eli kuvaileva etiikka sekä preskriptiivinen eli normatiivinen etiikka. Deskriptiivinen etiikka pyrkii kuvaamaan ja ymmärtämään olemassa olevaa moraalialia, kun taas metaetiikka tutkii moraalikäsitteiden luonnetta ja niiden välisiä suhteita. Metaetiikka voi siis pohtia esimerkiksi *hyvä-* ja *paha-*käsitteiden perimmäistä olemusta ja niiden keskinäistä suhdetta. Yleensä etiikan tutkimus nähdään normatiivisena, joka pyrkii löytämään perusteita käyttäytymisen yleisille periaatteille tai toimintatavoille. Normatiivisen etiikan tutkimuksen peruskysymyksiä ovat esimerkiksi *mikä on oikein ja mikä väärin?* Normatiivinen etiikka tarjoaa erilaisia suosituksia ja kieltoja, joista osa on monitulkintaisia ja osa konkreettisia. (Oksanen, Launis & Sajama 2010, 7–8.) Näin ollen viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmasta deskriptiivinen etiikka tarkoittaa siis juuri vuorovaikutussuhteissa ilmenevän moraalin tarkastelua ja kuvaamista, kun taas normatiivinen etiikka määrittelee vuorovaikutuskäyttäytymisen oikeellisuutta ja vääryyttä ja niiden perusteita.

Etiikka nähdään filosofian haarana, joka käsittää arvioinnin oikeista ja vääristä teoista. Viestintäetiikan näkökulmasta tämä tarkoittaa vuorovaikutustilanteiden ja -käytänteiden

eettistä arvioimista oikean ja väärän standardeilla. (Neher & Sandin 2007, 6.) Etiikkaan liittyy myös kysymys yksilöiden vuorovaikutuskäyttäytymisen mukautumisesta toisiin vuorovaikutusosapuoliin, heidän vapaudestaan ja vastuustaan, tarkoituksenmukaisuudestaan ja vilpittömyydestään, moraalisuudestaan ja rehellisyydestään sekä ihmisluonteesta yleensä. Eettiset kysymykset nousevat vuorovaikutuksesta, kun sillä on merkittävä vaikutus muihin ihmisiin, kun se sisältää tietoisia päätöksiä ja kun se on arvioitavissa oikeuden ja vääryyden standardeilla. (Johannesen 2008, 1–11.) Voidaan siis ajatella, että eettiset kysymykset ovat aina läsnä vuorovaikutuksessa, koska aina vähintään kaksi osapuolta vaikuttavat toisiinsa käyttäytymisellään ja olemassaolollaan. Näin ollen kaikkia vuorovaikutustilanteita ja osapuolten vuorovaikutuskäyttäytymistä voidaan aina eettisesti arvioida oikean ja vääryyden standardeilla.

Moraalin tutkimukseen kuuluu erilaisia näkökulmia kuten seuraus-, velvollisuus- ja hyve-etiikka. Seurausetiikassa toiminta nähdään oikeaksi, kun siitä seuraa jotakin hyvää. Tämä näkökulma on lähtöisin utilitarismista, jonka mukaan eettisesti oikea teko tuottaa mahdollisimman paljon nautintoa ja hyvinvointia, mutta mahdollisimman vähän kärsimystä. Toisin sanoen teot määrittyvät niiden seurauksien oikeellisuuden ja vääryyden mittapuilla. Velvollisuus- eli deontologisen etiikan keskiössä ovat yksilön moraaliiin liittyvät velvollisuudet ja periaatteet, jotka ohjaavat heidän toimintaansa. Ajatuksena on, että eettisesti oikea teko ei ole riippuvainen sen seurauksista, esimerkiksi mahdollisimman suuresta yhteisestä hyvästä tai onnellisuuden tunteesta, vaan yksinkertaisesti yksilön velvollisuuksista. Tämän näkökulman mukaan yksilöillä on rajallinen määrä velvollisuuksia ja näin ollen myös rajalliset mahdollisuudet toimia eettisesti, joten heitä ei voi velvoittaa toimimaan eettisesti oikein kaikissa tilanteissa kaikkia yksilöitä kohtaan. Hyve-etiikka painottaa toimijoiden hyveitä, joiden kautta oikeat teot määrittyvät. Ajatellaan, että ihmisille on ominaista käyttäytyä oman luonteensa, tapojensa ja järkensä mukaisesti eli heillä on mahdollisuus täyttää oma potentiaalinsa toimimalla eri hyveiden mukaisesti. Tällaisia hyveitä ovat esimerkiksi viisaus ja varovaisuus, kohtuullisuus ja maltillisuus sekä oikeudenmukaisuus. (Baggini & Fosl 2012, 89–136.)

Toisin sanoen vuorovaikutuskäyttäytyminen on seurausetiikan näkökulmasta eettisesti oikeaa, kun sen seurauksena vuorovaikutusosapuolet kokevat mahdollisimman paljon

onnellisuutta kärsimyksen sijaan ja velvollisuusetiikan näkökulmasta silloin, kun vuorovaikutusosapuolet käyttäytyvät toisiaan kohtaan velvollisuuksiensa pohjalta. Tällaisia velvoitteita voivat olla vuorovaikutukseen sisältyvät erilaiset inhimilliset teot kuten rehellisyys, toisten auttaminen tai väkivallattomuus. Myös esimerkiksi tietyn ammattikunnan määrittelemät vastuut voivat muodostua vuorovaikutusosapuolten velvollisuuksiksi. Sen sijaan hyve-etiikan näkökulmasta vuorovaikutuskäyttäytyminen määrittyy hyveiden kautta, joita osapuolet omaavat. Esimerkiksi jos yksilö on luonteeltaan oikeidenmukainen ja kohtuullinen, myös hänen vuorovaikutuskäyttäytymisensä muita kohtaan tulisi olla näiden hyveiden mukainen. Nämä hyveet eli vuorovaikutuskäyttäytymisen piirteet määrittyvät siis yksilön ominaisuuksien mukaan.

Viestintä- ja vuorovaikutusetiikka on aina ollut kytköksissä historiaan, koska ajasta riippuen eri arvot ovat nousseet keskeisimmiksi. Tällä hetkellä ihmiset elävät aikakautta, jossa monimuotoisuus jatkuvasti lisääntyy ja näin ollen myös eri arvot ovat yhtä aikaa läsnä. Ei ole yhtä ainoaa käsitystä siitä, mikä on hyvää vuorovaikutuskäyttäytymistä. Toisin sanoen enää ei ole mahdollista muodostaa vain yhtä tiettyä viestintä- ja vuorovaikutusetiikan näkökulmaa, vaan se sisältää lisääntyvässä määrin erilaisia eettisiä käsityksiä. (Arnett, Harden-Fritz & Bell 2009, 31–32.) Tämän pohjalta voidaan sanoa, että milloinkaan ei ole relevanttia lähteä muodostamaan yksittäistä, rajattua käsitystä viestintä- ja vuorovaikutusetiikan luonteesta. Hedelmällisempää on ymmärtää, että arvojen moninaisuus luo pohjan, josta vuorovaikutus voidaan tarkastella ja luoda eettisiä periaatteita.

Viestintä- ja vuorovaikutusetiikan voidaan ajatella sijoittuvan viestinnän filosofian ja soveltavan viestintäetiikan välimaastoon, olemalla osa näitä kumpaakin. Viestinnän filosofia pyrkii johdonmukaiseen ymmärrykseen vuorovaikutuksen tärkeydestä ja merkityksestä sekä vastaamaan kysymykseen, miksi ihmiset tekevät juuri sitä mitä tekevät. Sen sijaan soveltava viestintäetiikka nähdään teorian siirtämisenä käytäntöön, eli esimerkiksi eri viestintä- ja vuorovaikutusetiikan näkökulman pohtiminen käytännössä on osa sitä. Näin ollen viestintä- ja vuorovaikutusetiikka on puheviestinnän filosofian osa-alue, jossa korostuu käytännöllinen lopputulos eli esimerkiksi tietynlainen vuorovaikutuskäyttäytyminen. (Arnett, Harden-Fritz & Bell

2009, 33–37.) Toisin sanoen viestintä- ja vuorovaikutusetiikka tarjoaa sekä filosofisen pohdinnan että käytännön näkökulman viestinnän ja vuorovaikutuksen tarkasteluun.

Soveltavan etiikan vastakohtana voidaan puhua teoreettisesta etiikasta. Yleisesti teoreettisen etiikan päämäärä on ollut kuvailla yleisiä ja abstrakteja moraalisia periaatteita ymmärtääkseen, kuinka moraalinen päättely voisi toimia. Soveltava etiikka sen sijaan keskittyy päivittäisiin eettisiin ongelmiin ja moraalisiin dilemmoihin esimerkiksi työssä ja ammattikonteksteissa. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna eettiset ongelmat ymmärretään aina osaksi työelämää ja sen vuorovaikutussuhteita ja siihen liittyy erilaisia muodostettuja sääntöjä ja normeja, jotka aina jollain tavalla ohjaavat yksilöiden vuorovaikutuskäyttäytymistä. (Seeger, Sellnow, Ulmer & Novak 2009, 282–283.) Voidaan siis ajatella, että pohtiessa työelämän konteksteja soveltavan puheviestinnän näkökulmasta, keskeistä on huomioida juuri siellä vallitsevat eettiset haasteet ja mahdollisesti määritellyt eettiset ohjeet. Tämä ei kuitenkaan aina ole niin yksiselitteistä, koska esimerkiksi kaikki samassa työpaikassa työskentelevät eivät välttämättä koe samoja asioita eettisesti haasteellisiksi, yksilöillä voi olla erilaisia sisäistettyjä eettisiä toimintamalleja, kaikkialla ei ole muodostunut eettisiä ohjeita tai vaikka olisi, niitä ei välttämättä tiedosteta.

Tiivistetysti viestinnän ja vuorovaikutuksen eettisyyttä pystytään siis lähestymään esimerkiksi deskriptiivisen ja normatiivisen etiikan, seuraus-, velvollisuus- ja hyveetiikan, soveltavan ja teoreettisen etiikan kautta. Kaikkia näitä yhdistää viestinnän ja vuorovaikutuksen eettisyyden kuvaaminen ja arvioiminen tietyissä vuorovaikutussuhteissa, -käytännöissä ja -konteksteissa. Kuitenkin keskeistä on huomioida, että viestintä- ja vuorovaikutusetiikkaa ei pystytä eikä ole tarpeellista kuvata vain yhdestä näkökulmasta tai selittää yhdellä käsitteellä. Vuorovaikutukseen liittyy aina monia arvoja, erilaisia osapuolia, konteksteja ja tavoitteita, ja näin ollen myös sen eettisyyttä tulee tarkastella eri tekijät huomioonottaen.

Viestintä- ja vuorovaikutusetiikkaa on tutkittu ja sovellettu eri konteksteihin. Esimerkiksi Arnettin, Harde-Fritzen ja Bellin (2009), Johannesenin (2008), Neherin ja Sandin (2007) ja Guttmannin (2008) mukaan sitä on tutkittu pitkälti poliittisen viestinnän, terveysviestinnän, organisaatioviestinnän, kulttuurienvälisen viestinnän ja median konteksteissa. Heidän mukaansa viestintä- ja vuorovaikutusetiikkaa on

lähestytty muun muassa retoriikan, argumentoinnin, päätöksenteon ja tiedonannon näkökulmista ja tutkimus on keskittynyt esimerkiksi lääkäri-potilas-, opettaja-oppilas- ja johtaja-alaisvuorovaikutussuhteisiin.

Viestintä- ja vuorovaikutusetiikkaa on määritelty puheviestinnän tutkimuksessa parilla eri käsitteellä. Englanninkielisessä tutkimuksessa viestintäetiikasta käytetään pääsääntöisesti käsitettä *communication ethics*. Käsitteen avulla tarkastellaan viestintä- ja vuorovaikutuskäyttäytymisen ja -käytänteiden eettisyyttä eri tasoilla, kuten yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden vuorovaikutuksen tasoilla. *Communication ethics* -käsitteellä eettistä viestintää ja vuorovaikutusta arvioidaan ja määritellään esimerkiksi erilaisten arvojen, normien tai periaatteiden kautta. (ks. esim. Arnett, Harden-Fritz & Bell 2009; Johannesen 2008; Neher & Sandin 2007.)

Puhuttaessa etiikasta interpersonalisella tasolla käytetään usein käsitteitä *interpersonal ethics* tai *interpersonal communication ethics*. Näillä käsitteillä viitataan nimenomaan yksilöiden välisissä vuorovaikutussuhteissa ilmenevään eettiseen vuorovaikutuskäyttäytymiseen eli vuorovaikutusetiikkaan. Eettinen vuorovaikutuskäyttäytyminen pitää sisällään esimerkiksi erilaisten hyveiden ja positiivisten asenteiden vaalimista toista vuorovaikutusosapuolta kohtaan interpersonalisissa vuorovaikutussuhteissa. (Planap & Fitness 2011; Arnett, Harden-Fritz & Bell 2009; Johannesen 2008; Neher & Sandin 2007.)

Tässä tutkielmassa viestintä- ja vuorovaikutusetiikan käsitteiden välillä ei tehdä jyrkkää valintaa, vaan puhutaan laajemmin viestintä- ja vuorovaikutusetiikan ilmiöstä. Kysymys viestintä- ja vuorovaikutusetiikasta nousee esiin aina, kun kyseessä on ihmisten välinen vuorovaikutus, oli se sitten kirjoitettua, kielellistä tai nonverbaalia viestintää. Viestintä- ja vuorovaikutusetiikka tarkoittaa siis yksilöiden vuorovaikutuskäyttäytymisen eettisyyttä eli sen hyvyyttä ja soveliaisuutta vuorovaikutustilanteissa. Viestintä- ja vuorovaikutusetiikan käsitteeseen kuuluu lisäksi ymmärrys siitä, että sen avulla on mahdollista hahmottaa myös eettisiä haasteita ja kysymyksiä.

Tässä tutkielmassa käsitteen avulla pystytään kuvaamaan ja määrittelemään Suomen Punaisen Ristin vastaanotto toiminnan viestintää ja vuorovaikutusta ohjaavia periaatteita. Viestintä- ja vuorovaikutusetiikka operationaalistuu siis periaateiksi, joita

organisaation työntekijät pyrkivät tuomaan heidän, turvapaikanhakijoiden, yhteistyötahojen ja kansalaisten väliseen vuorovaikutukseen. Organisaatiolla voi olla tavoitteellisia tai määriteltyjä vuorovaikutusperiaatteita, jotka siis ohjaavat tai joiden tulisi ohjata työntekijöiden vuorovaikutusta muihin osapuoliin, mutta myös yksilöillä voi olla omia, henkilökohtaisia periaatteita. Näitä periaatteita voivat olla esimerkiksi läsnäolo, empaattinen kuunteleminen, tukea antavaan ilmapiiriin pyrkivä vuorovaikutus, sensitiivisyys ja monikulttuurisuuden huomioiminen. Eettiset vuorovaikutusperiaatteet ja eettiset haasteet voivat ilmetä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa, esimerkiksi työpalavereissa, vastaanottokeskusten arjessa, keskustelutilaisuuksissa tai missä tahansa tilanteessa, joka kuuluu organisaation vastaanottoiminnan piiriin. Tällöin viestintä- ja vuorovaikutusetiikalla pystytään kuvaamaan vuorovaikutuksen periaatteita ja niiden eettisyyttä.

2.2 Teoreettisia näkökulmia viestintä- ja vuorovaikutusetiikkaan

Viestintä- ja vuorovaikutusetiikkaa voidaan jäsentellä monesta eri näkökulmasta. Puheviestinnän tutkimuksessa näistä keskeisempiä ovat esimerkiksi *universaali näkökulma*, *legitiimi- ja standardietiikan näkökulma*, *situationaalinen* ja *dialoginen näkökulma*. Näiden lisäksi viestinnän ja vuorovaikutuksen eettisyyttä voidaan tarkastella esimerkiksi *poliittisesta*, *demokraattisesta*, *narratiivisesta* tai *feministisestä näkökulmasta*. (Arnett 2008; Arnett, Harden-Fritz & Bell 2009; Johannesen 2008.) Tässä luvussa keskistytään neljään ensimmäisenä mainittuun näkökulmaan, koska ne ovat tämän tutkielman kannalta kaikista keskeisempiä.

Viestintä- ja vuorovaikutusetiikan universaalilla näkökulmalla tarkoitetaan yleispäteviä ja rationaalisia eettisiä periaatteita, jotka ohjaavat vuorovaikutusta. Tällaisia eettisiä periaatteita voidaan pitää yleismaailmallisina, koska ne kumpuavat ihmisluonteesta. Yksilöt voivat esimerkiksi selvästi kokea, mikä on väärin ja mikä oikein ja näkevät velvollisuudekseen toimia oikein seurauksista huolimatta. Kiintoisa kysymys on, miten yksilöt lopulta määrittävät oikean teon ristiriitaisissa tilanteissa. (Neher & Sandin 2007, 37–39.) Esimerkiksi filosofi Immanuel Kantin (1905/2014) mukaan universaaliin näkökulmaan liittyy keskeisesti muodostamansa käsite *kategorinen imperatiivi*. Tällä Kant viittaa yleiseen sääntöön tai velvollisuuteen, joka toimii kaikissa tilanteissa eikä

siitä saisi poiketa. Esimerkiksi silloin kun yksilö valehtelee, on hän toiminut kategorista imperatiivia vastaan. Kantin mukaan kategorinen imperatiivi edellyttää rationaalista eli järkipäätästä päättelyä, jotta eettiset päätökset voivat toteutua ilman niiden nojautumista muunlaisiin käskyihin tai ohjeisiin. Tämän näkemyksen pohjalta yksilöt pystyvät päättämään eettisesti oikean teon joka tilanteessa luottamalla omaan puhtaaseen järkeensä. (Kant 1905/2014.) Universaalien eettisten periaatteiden tarkoituksena on suojella ja edistää ihmisen hyvyyttä. Universaali viestintä- ja vuorovaikutusetiikka keskittyy siis velvollisuuksiin ja hyveisiin, joita yksilöt pyrkivät vuorovaikutuksessaan ilmentämään ja suojelemaan. Haasteita viestintä- ja vuorovaikutusetiikalle luo monien hyveiden samanaikainen läsnäolo vuorovaikutustilanteessa, jolloin niiden tasapuolinen toteuttaminen vaikeutuu ja yksilöiden täytyy päättää hyveiden väliltä. (Arnett, Harden-Fritz & Bell 2009, 48–49.) Voidaan ajatella, että universaali näkökulma todella pystyy löytämään yleisiä, humanistisia periaatteita, joita suurin osa ihmisistä kannatta. Kuitenkin pelkästään tästä näkökulmasta katsottuna viestinnän ja vuorovaikutuksen eettisyys nähdään kovin yksiselitteisenä eikä siinä oteta kantaa itse vuorovaikutusosapuolten tai vuorovaikutustilanteiden monimuotoisuuteen. Se ei siis ota huomioon niitä eettisiä periaatteita, joita yksilöt toteuttavat harvemmin. Voidaan siis todeta, että universaali näkökulma ei yksin tarjoa kovin monipuolista tai todellista kuvaa viestintä- ja vuorovaikutusetiikasta.

Viestintä- ja vuorovaikutusetiikan päälinjoja voivat ohjata legitiimi- ja standardietiikka. Legitiimietiikka sisältää lailla määritellyt ohjeet, jotka koskevat esimerkiksi eri ammattikuntia. Esimerkiksi sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia sitoo vaitiolo- ja auttamisvelvollisuus. Standardietiikalla tarkoitetaan erilaisia sääntöjä tai muodollisia toimintaohjeita, jotka määrittävät millainen viestintä ja vuorovaikutus on eettisesti hyväksyttävää esimerkiksi erilaisissa yhdistyksissä, bisnesyrityksissä tai kansalaistoiminnan ryhmissä. (Johannesen 2008, 179.) Yleensä institutionaaliset ryhmät määrittelevät tällaisia viestinnän ja vuorovaikutuksen eettisiä sääntöjä taatakseen yleisen yhteisymmärryksen sopivasta käytöksestä ja asioiden hoitamisesta (Arnett, Harden-Fritz & Bell 2009, 50–51). Esimerkiksi yhdysvaltalainen järjestö National Communication Association (NCA Credo for Ethical Communication 1999) on määrittänyt viestinnän alalla toimiville asiantuntijoille vastuullisen viestinnän ja vuorovaikutukset säännöt, joita ovat muun muassa rehellisyys, reiluus, luottamuksellisuus ja toisten arvostaminen. Myös suomalainen viestinnän

ammattilaisten järjestö ProCom ry (Viestinnän eettiset ohjeet 2016) on laatinut ohjeistukset, joita organisaatioiden viestinnän ammattilaisten tulee noudattaa. Näihin eettisiin ohjeisiin sisältyvät rehellisyys eli viestinnän totuudenmukaisuus, luotettavuus, oman sekä toisten osaamisen arvostaminen ja vuorovaikutuksen avoimuus eli läpinäkyvyys. Legitiimi- ja standardietiikka tarjoavat yksilöille siis selvät ohjeet siihen, millaista heidän vuorovaikutuskäyttäytymisensä tulisi olla. Nämä ohjeet mahdollistavat johdonmukaisen eettisyyden esimerkiksi eri aloilla, mutta yksinään ne eivät pysty vastaamaan kaikkiin vuorovaikutuksessa ilmeneviin haasteisiin. Legitiimi- ja standardietiikka voidaan siis ajatella tarpeellisina eettisen toiminnan perustana, mutta vuorovaikutustilanteissa toiminnan määrittää lopulta yksilön omat eettiset valinnat.

Situationaalisessa näkökulmassa keskitytään tietyn viestintätilanteen elementteihin, eli kontekstin nähdään keskeisesti vaikuttavan viestintä- ja vuorovaikutuseetiikkaan. Viestintätilanteiden keskeisiä ominaispiirteitä ovat vuorovaikutusosapuolten rooli suhteessa toisiinsa, vuorovaikutusosapuolten tavoitteet ja arvot, moraalikäsitteet soveliaisuudesta, kohtuullisuudesta ja eettisestä vuorovaikutuksesta sekä heidän tietoisuutensa muiden vuorovaikutusosapuolten käyttämistä vuorovaikutustekniikoista. (Johannesen 2008, 71.) Situationaalisen näkökulman kautta ei pyritä absoluuttisiin tai universaaleihin eettisiin periaatteisiin, vaan sen perusteella otetaan huomioon kulttuurien, yksilöiden ja viestintäympäristöjen vaihtelut muodostaessaan viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä periaatteita. Toisin sanoen situationaalisen näkökulman perusteella voidaan oikeuttaa erilaiset eettiset periaatteet riippuen yleisöstä, kulttuurista tai vuorovaikutussuhteesta. Situationaalista viestintä- ja vuorovaikutuseetiikkaa voitaisiin hyödyntää tarkastelemalla esimerkiksi katsekontaktin soveliaisuutta eri kulttuureissa, erilaisten hyveiden keskeisyyttä organisaatioiden tavoitteissa tai henkilökohtaisista asioista kertomista läheisissä vuorovaikutussuhteissa. (Arnett, Harden-Fritz & Bell 2009, 51–52.) Tämän pohjalta voidaan sanoa, että situationaalinen näkökulma on erittäin mielenkiintoinen lähtökohta viestintä- ja vuorovaikutuseetiikan tarkasteluun, koska sitä voidaan soveltaa mihin tahansa kontekstiin ja lisäksi sen avulla on mahdollista saada paljon tietoa vuorovaikutustilanteeseen vaikuttavista tekijöistä. Mutta silloin, kun tavoitteena on muodostaa yleisiä käsityksiä eettisistä periaatteista, situationaalinen näkökulma ei pysty vastaamaan eikä sen tarkoitus olekaan vastata tähän tarkoitukseen.

Dialogisen näkökulman kautta viestintä- ja vuorovaikutusetiikassa tarkastellaan yksilön asenteita ja vuorovaikutuskäyttäytymistä muita osapuolia kohtaan. Nämä asenteet ja käyttäytyminen nähdään vuorovaikutuksen eettisyyden osoittajina ja dialogin ominaispiirteinä. Viestintä- ja vuorovaikutusetiikan näkökulmasta dialogin keskiössä on siis kyky asettua toisen asemaan sekä ymmärtää ja kokea asioita myös hänen näkökulmastaan. Tarkemmin sanottuna dialogin ominaisuuksia voivat olla esimerkiksi aitous, toisen yksilön mukaan ottaminen, vahvistaminen, läsnäolo, tasa-arvoisuus ja tukea antava ilmapiiri vuorovaikutuksessa. (Johannesen 2008, 51–56.) Tämän näkökulman mukaan viestintä- ja vuorovaikutusetiikassa toisen yksilön arvostaminen on siis kaiken perusta, koska ilman vuorovaikutusta toiseen kumpikaan vuorovaikutusosapuolista ei olisi olemassa. Tarkastelemalla osapuolten vuorovaikutuskäyttäytymistä pystytään siis osoittamaan heidän asenteitaan toisiaan kohtaan ja dialogisen etiikan toteutumista.

Viestintä- ja vuorovaikutusetiikkaa voidaan siis tarkastella monesta eri näkökulmasta. Näkökulmien paljous kertoo viestintä- ja vuorovaikutusetiikan monipuolisuudesta ja myös sen tarkastelun tarpeesta. Kuten todettu, näkökulmat mahdollistavat eettisyyden tarkastelun vuorovaikutuksessa, mutta yksinään ne saattavat jättää jotain huomionarvoista havaintojen ulkopuolelle, joten useampaa näkökulmaa hyödyntäessä ilmiöstä on mahdollista saada kattavampi käsitys. Tässä tutkimuksessa keskeisiä lähtökohtia ovat siis universaalietiikan, legitiimi- ja standardietiikan, situationaalisen ja dialogisen etiikan näkökulmat organisaation viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä periaatteita tarkastellessa.

2.3 Viestintä- ja vuorovaikutusetiikka ja diversiteetti työelämässä

Globaalistuvan maailman, jatkuvasti kasvavan muuttoliikkeen ja median vuoksi eri taustoista ja kulttuureista lähtöisin olevat ihmiset ovat entistä enemmän tekemisissä toistensa kanssa (Piller 2011, 3). Tämän vuoksi viestintä- ja vuorovaikutusetiikkaa tarkasteltaessa voidaan kiinnittää huomiota myös vuorovaikutusosapuolten diversiteettiin ja monikulttuurisuuteen. *Diversiteetillä* tarkoitetaan yksilöiden monimuotoisuutta viittaamalla esimerkiksi heidän edustamaansa yhteiskuntaluokkaan, etnisyyteen, äidinkieleen, sukupuoliin, ikään, uskoon tai seksuaaliseen

suuntautumiseen (Makau & Arnett 1997, 48–50; Piller 2011). Yksilöt nähdään siis monipuolisina toimijoina, joilla on useita erilaisia ominaispiirteitä. *Monikulttuurisella viestinnällä* voidaan kuvata vuorovaikutusta eri kulttuuri-, uskonto- tai etnisyytaustan omaavien yksilöiden välillä esimerkiksi tietyn valtion sisällä (Johannesen 2008, 221).

Tutkittaessa viestintä- ja vuorovaikutusetiikkaa diversiteetin tai monikulttuurisuuden kontekstissa keskeiseksi käsitteeksi nousee *kulttuuri*. Kulttuuri tarjoaa yksilöille syvään juurtuneita sääntöjä, jotka ohjaavat vuorovaikutuskäyttäytymistä kussakin tilanteessa. Tällöin kulttuuri luo ja muokkaa yksilöiden yleistajuntaa. Kun yksilöt rikkovat näitä sääntöjä vuorovaikutuksessa, heidän käyttäytymisensä nähdään vääränä, epämiellyttävänä ja normaalista poikkeavana. Mitä enemmän ihmiset jakavat yhteisiä olettamuksia, symboleja ja merkityksiä, sitä helpompaa heidän on saavuttaa yhteisymmärrys vuorovaikutuksessa. Kulttuuri ei ole synnynnäistä, vaan se sisäistetään kasvaessa tietyssä ympäristössä. Maailmassa on useita eri kulttuureita ja näin myös monimuotoisuutta. Tällöin kulttuuri antaa yhden välineen viestintä- ja vuorovaikutusetiikan tarkasteluun juuri diversiteetin näkökulmasta. (Neher & Sandin 2007, 159–161.)

Lähtökohtaisesti kulttuurin korostaminen yksilön vuorovaikutuskäyttäytymisen määrittäjänä ei kuitenkaan ole viestintä- ja vuorovaikutusetiikan näkökulmasta hedelmällistä, koska silloin sorrutaan helposti yleistämiseen. Pohdittaessa viestintä- ja vuorovaikutuseettisyyttä kulttuurin näkökulmasta tulisikin ottaa huomioon, että kulttuuri muuttuu jatkuvasti, se koskee ihmisiä yleisesti, mutta ei kykene kuvailemaan heitä yksityiskohtaisesti ja että ihmiset voivat omata monen kulttuurin eri piirteitä. Kaikki ihmiset samasta kulttuurista eivät siis aina kannata samoja arvoja, normeja tai käyttäytymismalleja. Tällaisen ajattelun kautta on mahdollista keskittyä yksilöihin, heidän henkilökohtaisiin ominaisuuksiinsa ja vuorovaikutuskäyttäytymiseen harhaanjohtavien ja yleistävien stereotyyppien sijaan. Kulttuurintuntemus voi siis helpottaa vuorovaikutusosapuolten kohtaamista ja kehittää viestinnän tehokkuutta, mutta ei yksin takaa eettistä vuorovaikutusta. Ennemminkin kulttuurien erityispiirteiden pohjalta voitaisiin etsiä useampia arvoja ja nostaa ne osaksi viestintä- ja vuorovaikutusetiikkaa. (Holliday 2011, 1–16; Neher & Sandin 2007, 157–161; Piller 2011, 73.)

Hedelmällistä on tarkastella monikulttuurista viestintää ja sen eettisyyttä sellaisista näkökulmista, joiden keskiössä ovat ennemminkin vuorovaikutusosapuolten asenteet toisiaan kohtaan kuin vuorovaikutuksen kulttuuriset tekijät. Tällaisten näkökulmien perusajatuksena on, että vuorovaikutuksessa kaksi ihmistä yhdessä rakentavat aina uusia merkityksiä riippumatta heidän kulttuurisesta taustastaan. (Neher & Sandin 2007, 167–171.) Esimerkiksi dialogisen näkökulman mukaan yksilöiden on mahdollista luoda sosiaalinen todellisuus, vaikka heidän kulttuuriset kokemuksensa ja kulttuurien ominaispiirteet eroaisivat toisistaan. Yksilöt ovat riippuvaisia toisistaan ja heidän identiteettinsä muodostuu vuorovaikutuksessa toisten kanssa, ei siis pelkästään heidän kulttuuriensa kautta. Dialogisen näkökulman ajatuksena on, että eettinen vuorovaikutus sisältää sekä erilaisuuden ja tasa-arvoisuuden tunnustamisen että yhteiskunnan jäsenten erilaiset arvot ja päämäärät ja jokainen ihminen kohdataan vuorovaikutuksessa yksilönä, ei kulttuurinsa edustajana. (Velez 2008.) Toisin sanoen tämä näkökulma korostaa diversiteetin tunnustamista monikulttuurisessa viestinnässä. Voidaan siis sanoa, että yksilön piirteiden ja monimuotoisuuden huomioiminen antaa paremmat mahdollisuudet ymmärtää viestinnän ja vuorovaikutuksen eettisyyttä kuin kulttuurinäkökulma.

Viestintä- ja vuorovaikutusetiikkaa voidaan siis tarkastella monimuotoisuuden kautta eli korostamalla yksilön diversiteettiä vuorovaikutuksessa. Kulttuuri voidaan nähdä yhtenä yksilön piirteenä eli osana häneen liittyvää diversiteettiä. Tämän ajattelumallin avulla päästään siihen tulokseen, että viestintä- ja vuorovaikutusetiikkaa ei voida yleistää vain yksilön tietyn ominaisuuden perusteella vaan sen muodostavat monet eri tekijät yhdessä. Diversiteettinäkökulmalla on mahdollista saavuttaa laaja ja syväluotaava ymmärrys viestintä- ja vuorovaikutusetiikasta. Näin ollen tässä tutkimuksessa kulttuuria ei nähdä eettisen viestinnän ja vuorovaikutuksen määrittäjänä, vaan sen ominaisuudet ja arvot ymmärretään osaksi diversiteettiä ja sen kautta mahdollisesti vaikuttavan vuorovaikutukseen.

Diversiteettinäkökulma on keskeinen työelämän vuorovaikutustilanteissa. Työelämän käytänteet ja rakenteet ovat muuttuneet viime vuosikymmenten aikana ja näin ollen myös sen haasteet ovat tällä hetkellä erilaisia kuin ennen. Voidaan siis sanoa, että työelämä jo itsessään sisältää valtavasti monimuotoisuutta, ja siksi työelämäntutkimuksessa olisi tärkeää huomioida diversiteettinäkökulma. Organisaatioita tarkasteleva viestinnän tutkimus on kuitenkin pääsääntöisesti keskittynyt organisaation

sisäisiin käytänteisiin ja sosiaalisiin seurauksiin diversiteetin sijaan. Vaikka pääpaino on ollut organisaatioiden globaalien, sosiaalisten, ekonomisten ja ympäristövaikutusten sekä yksilöiden käyttäytymisen vaikutusten tutkimisessa, ovat viestinnän tutkijat pikkuhiljaa kiinnostuneet myös etiikan kysymyksistä koskien organisaation arvoja, kulttuuria, hallintoa ja yhteiskuntavastuuta. (Deetz & Cheney 2009.)

Deetzin ja Cheney (2009) mukaan eri tutkimukset ovat kuvailleet esimerkiksi sitä, kuinka eettisistä rikkomuksista raportoidaan ja viestitään, kuinka organisaatiokulttuuri vaikuttaa etiikkaan ja millainen on johtajan rooli suhteessa eettisyyden arvostamiseen organisaatiossa. Mayn (2013) mukaan etiikan merkitystä on lisäksi lähestytty tutkimalla työ-perhe-tasapainoa, rasismia, seksuaalista häirintää, yritystoimintojen siirtämistä toiseen maahan ja etätyötä organisaatioissa. Tähän liittyy myös yhteiskuntavastuu, joka on pääsääntöisesti nähty yksityisten ja kaupallisten yritysten velvollisuutena toimia vastuullisesti ja kestävästi muuta maailmaa kohtaan (May & Roper 2014, 767–768).

Eräässä tutkimuksessa vertailtiin Australian, Yhdysvaltojen ja Kanadan yksityisellä sektorilla toimivien suurimpien yritysten eettisiä sääntöjä (Wood 2000). Tavoitteena oli selvittää, löytyykö eettisistä säännöistä jonkinlaisia kansallisia piirteitä ja kuinka ne eroavat toisistaan. Tulokset osoittivat, että vaikka Australiassa toimivien yritysten eettiset säännöt erosivatkin joillakin piirteillään Yhdysvaltojen ja Kanadan yritysten vastaavista säännöistä, kaikissa kolmessa ryhmässä yritysten toimintaa näytti ohjaavan yleisesti sama motiivi eli eettisten sääntöjen kehittäminen. Tulosten mukaan yritysten johtajat pyrkivät ottamaan työntekijänsä huomioon kehittäessään eettisiä sääntöjä ja tätä kautta sitouttamaan kaikki organisaation työntekijät niihin. Vaikka kulttuuri siis näytti vaikuttavan osaltaan yritysten eettisen sääntöjen muotoutumiseen, ensisijaisesti sääntöjä pyrittiin kehittämään organisaation säilyttämiseksi ja suojelemiseksi. (Wood 2007.) Tutkimus siis osoitti, että viestintä- ja vuorovaikutuseettiset säännöt ja periaatteet ovat merkittävä tekijä yrityksissä ja organisaatioissa eivätkä ainoastaan sidoksissa kulttuuriin. Vaikka tutkimus keskittyikin pelkästään yksityisen sektorin toimijoihin, voidaan saman ajatella pätevän myös voittoa tavoittelemattomiin organisaatioihin. Tämä tutkimus siis osoittaa, ettei kulttuuri ole organisaatioiden viestintä- ja vuorovaikutuseettisyyden keskeisin määrittävä tekijä.

Vaikka etiikan tutkimus organisaatioiden kontekstissa on siis keskittynyt pitkälti yksityiseen ja julkiseen sektoriin, myös muutamia voittoa tavoittelemattomia organisaatioita on tarkasteltu viestintä- ja vuorovaikutusetiikan näkökulmasta. Esimerkiksi Nam, Weaver ja del Mas (2015) tarkastelivat tutkimuksessaan organisaatioiden työntekijöiden kulttuurienvälisissä vuorovaikutussuhteissa ilmeneviä eettisiä kysymyksiä. Tutkimuksessa pyydettiin kahden suuren ammattijärjestön jäseniä kuvailemaan heidän mielestään keskeisempiä eettisiä huolenaiheita tai asioita, joita ilmenee kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen kontekstissa. Toisen ammattijärjestön jäsenistön muodosti pääsääntöisesti monikulttuuriset ammatinharjoittajat ja toisen enimmäkseen monikulttuuriset tutkijat, mutta osa jäsenistä kuului myös molempiin järjestöihin. Eroja vastausten väliltä löytyi, mutta tulosten mukaan eettisyys nähtiin melko tärkeänä ulottuvuutena monikulttuurisissa vuorovaikutussuhteissa ja niissä tarvittaisiin yhdessä sovittuja eettisiä standardeja. Yli puolet vastanneista kertoivat havainneensa epäeettistä vuorovaikutuskäyttäytymistä kyseisissä vuorovaikutussuhteissa säännöllisesti, mutta toisaalta lähes saman verran vastanneista sanoivat kokeneensa sitä harvoin tai ei koskaan. Keskeisin huomio oli kuitenkin se, että molempien ammattijärjestöjen jäsenivät näkivät vallitsevat kulttuuriset stereotyypit ja petolliset erottelut kulttuurien välillä merkittävinä huolenaiheina kyseisissä vuorovaikutussuhteissa. (Nam, Weaver & del Mas 2015.) Tutkimus siis osoitti, että pelkkä kulttuurin korostaminen vuorovaikutuseettisyyden määrittäjänä aiheuttaa epäeettisyyttä. Tärkeää olisi siis tutkia viestintä- ja vuorovaikutuseettisyyttä voittoa tavoittelemattomassa organisaatiossa ja kulttuurienvälisissä suhteissa diversiteetin näkökulmasta.

Yhdysvaltalaisen Ethics Resource Center`n toteuttamassa pitkittäistutkimuksessa (National nonprofit ethics survey 2007) selvitettiin, kuinka voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden työntekijät käsittävät eettisyyden työpaikalla ja millaisia eettisiä riskejä organisaatiot todellisuudessa kohtaavat. Tutkimukseen haastateltiin vuosien 2000–2007 aikana 1418 työntekijää erilaisista kolmannen sektorin organisaatioista. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että vuoteen 2007 mennessä kolmannen sektorin toimijat näyttivät omaavan vahvemman eettisen organisaatiokulttuurin kuin muiden sektorien toimijat. Lisäksi selvisi, että aikaisemmin voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden kontekstissa on ollut havaittavissa vähemmän eettisiä rikkomuksia kuin muilla sektoreilla, mutta nyt rikkomukset ovat nousussa myös kolmannella sektorilla.

Tutkimuksessa todettiin myös, että voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden eettisyys voi vaarantua niiden kasvun ja niiden johdon vuoksi. Tällä viitattiin siihen, että mitä suurempi henkilökunta organisaatiossa on, sitä helpommin organisaatiossa kohdataan epäeettistä toimintaa ja jos ainoastaan organisaation johto määrittää eettiset säännöt ylhäältä alaspäin, työntekijät kokevat työssään enemmän epäeettisyyttä. Tulosten mukaan työntekijät kokivat eettisen organisaatiokulttuurin koostuvan eettisestä johtamisesta, eettisten sääntöjen vahvistamisesta, niihin sitoutumisesta ja juurtuneista eettisistä arvoista. Tutkimustuloksista ilmeni myös työntekijöiden käsityksiä kolmannella sektorilla ilmenevistä eettisistä riskeistä. Tulosten mukaan riskit jakautuivat vakaviin, korkeisiin ja varovaisiin riskeihin. Vakavia riskejä, joita siis ilmeni säännöllisesti ja joista ei yleensä raportoitu, olivat esimerkiksi eturistiriidat, valehtelu työntekijöille, oman työaseman väärinkäyttö ja sopimaton käyttäytyminen. Korkeita riskejä, jotka ilmenivät usein ja joista myöskään ei yleensä raportoitu, olivat sidosryhmille valehtelu, sopimaton palkkaaminen, syrjintä, seksuaalinen ahdistelu ja organisaation luottamuksellisen tiedon väärinkäyttö. Varovaiset riskit puolestaan ilmenivät vain harvoin ja niitä olivat esimerkiksi lahjusten vastaanottaminen, huonotasaisen palvelun tarjonta ja kirjallisten dokumenttien muuttaminen. Tutkimuksen mukaan voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden on mahdollista ratkaista eettisiä riskejä panostamalla eettisen organisaatiokulttuurin piirteisiin sekä suunnittelemalla johdonmukaisen eettisen ohjelman ja noudattamalla sitä.

Viestintä- ja vuorovaikutusetiikan tutkimus on siis kasvussa organisaatioiden kontekstissa, mutta lisää tutkimusta tarvittaisiin myös kolmannella sektorilla. Muutamat tutkimukset ovat osoittaneet viestintä- ja vuorovaikutusetiikan tärkeyden voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa, ja juuri sen vuoksi on kiinnostavaa ja tarpeellista tutkia ilmiötä lisää ja tarkastella sitä myös diversiteetin näkökulmasta.

3 VIESTINTÄ JA VUOROVAIKUTUS VOITTOA TAVOITTELEMATTOMASSA ORGANISAATIOSSA

Eisenberg ja Eschenfelder (2009, 356) kuvaavat voittoa tavoittelematonta organisaatiota tahona, joka sekä palvelee yhteiskuntaa että luo muutosta sen sisällä. Heidän mukaansa voittoa tavoittelemattomat organisaatiot ovat kaikkialla läsnä olevia toimijoita, joista useimmat keskittyvät terveyden, koulutuksen tai sosiaalipalvelujen osa-alueisiin. Tällaisten organisaatioiden voidaan nähdä koostuvan sosiaalisesta pääomasta, jota syntyy, kun yhteiskunnan ihmiset kokoontuvat yhteen luodakseen sosiaalisiin tarpeisiin keskittyvän organisaation (Champre & Fatt 2002). Voittoa tavoittelemattoman organisaation tavoitteena on maksimoida sosiaalisia tehtäviä, asettaa omat tavoitteensa, tyydyttää asiakkaan tai potilaan tarpeita ja tarjota tiettyjä palveluja kohdellakseen kansalaisia tasapuolisesti. Yleensä voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden ajatellaan linkittyvän yhteisöihin ja niiden taustalla olevan kestäviä sosiaalisia arvoja. Kyseiset organisaatioilla nähdään olevan monipuolisia vuorovaikutusverkostoja muun muassa asiakkaisiin, työntekijöihin, hallituksiin, liike-elämän kilpailijoihin, naapurustoihin ja muihin voittoa tavoittelemattomiin organisaatioihin. Laajojen verkostojensa vuoksi voittoa tavoittelemattoman organisaation johdon ja työntekijöiden tulisivat omata ja hyödyntää erilaisia vuorovaikutussuhteiden hallinnankeinoja ja vuorovaikutuskäytänteitä. Voittoa tavoittelemattoman organisaation yhtenä piirteenä on se, että yleensä niiden toiminnan mahdollistaa valtion tuki ja yksityiset avustukset. Voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden haasteita taas ovat niiden alttius sosiaalisille muutoksille ja perustajajäsenten kontrolli ja valtuudet. (Eisenberg & Eschenfelder 2009, 355–375.)

Tärkein huomio kuitenkin on se, että juuri viestintä ja vuorovaikutus on kyseisten organisaatioiden keskeisin keino vastata tehokkuuden haasteisiin, joita ovat kumppanuus eri tahojen kanssa, tavoitteen ja identiteetin selventäminen ja työntekijöiden osallistumisen ja identifioitumisen edistäminen. Kumppanuuteen sisältyy organisaation kyky luoda moninkertaisia verkostoja organisaation ulkopuolelle ja saavuttaa yhteistyö toisten voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden, yksityisten toimijoiden sekä valtion ja hallituksen kanssa. Tavoitteen ja identiteetin selventäminen ja niissä pysyminen puolestaan vaatii organisaatiolta rehellistä sitoutumista

organisaation alkuperäiseen tehtävään, mutta samalla sen tulee mukautua ulkopuoliseen paineeseen ja ylläpitää muodostamaansa identiteettiä myös organisaation sisällä. Kumppanuus eri toimijoiden kanssa on koettu keskeiseksi kyseisten organisaatioiden viestinnälliseksi ja vuorovaikutukselliseksi piirteeksi ja haasteeksi, koska esimerkiksi yhteistyö hallitusten kanssa kasvaa jatkuvasti. Hallitukset ovat entistä enemmän riippuvaisia kolmannen sektorin avusta yhteiskunnan jäsenten tarpeiden täyttämässä ja siirtävät vastuuta julkiselta puolelta voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden toiminnanpiiriin. (Eisenberg & Eschenfelder 2009, 355–75.) Kolmas sektori toimii siis myös julkisten palveluiden tarjoajana mahdollisesti oman identiteettinsä ja tavoitteensa uhalla, koska on samalla myös riippuvainen valtion myöntämistä tuista. Tämän vuoksi kyky luoda toimivia vuorovaikutuskäytänteitä eri kumppaneiden kanssa on elintärkeää organisaation olemassaolon kannalta.

Työntekijöiden osallistuminen ja identifioituminen viittaa organisaation kykyyn käyttää viestintää ja vuorovaikutusta rohkaistaakseen työntekijöitään osallistumaan päätöksentekoon ja rakentaakseen lojaalisuuden tuntua ja arvositoutumista organisaatiota kohtaan. Yleensä voittoa tavoittelemattomassa organisaatiossa työskenteleviä yksilöitä motivoi tehtävässään tietyt arvot ja vahva sitoutuminen niihin. (Eisenberg & Eschenfelder 2009, 359–369.) Henkilöitä, jotka työskentelevät ihmislähtöisissä tehtävissä, sitouttaa työhönsä mahdollisuus työskennellä ihmisten parissa, heidän auttamisensa ja heidän tarpeidensa täyttäminen sekä mahdollisuus tehdä maailmasta parempi paikka elää (Shyler & Sypher 2000). Erään tutkimuksen mukaan ilman organisaatioympäristöä, joka tukee ja ylläpitää työntekijöiden kykyä kohdata asiakkaiden kompleksiset ja vaativat yksilölliset tarpeet, henkilökunta palaa helposti loppuun, työntekijöiden vaihtuvuus on suuri ja huolenpidon ja palvelun laatu voi kärsiä (Morris ja Bloom 2002, Eisenberg & Eschenfelderin 2009, 369 mukaan). On myös määritelty keskeisiä syitä, joiden vuoksi työntekijät pysyvät voittoa tavoittelemattoman organisaation toiminnanpiirissä. Tällaisia syitä ovat usko organisaation tehtävään ja halu auttaa ihmisiä, tyytyväisyys organisaatioon ja työntekijöihin sekä tyytyväisyys työhönsä ja mahdollisuuksiin kehittyä sekä ihmisenä että työssä. Näiden syiden pohjalta on todettu, että yleinen tietoisuus, yhteisymmärrys ja yhteistyö työpaikalla vaikuttavat työntekijöiden asenteisiin organisaation tehtävää kohtaan. (Brown & Yoshioka 2003.) Tästä johtuen voittoa tavoittelemattoman organisaation viestinnän ja vuorovaikutuksen

on tärkeää pyrkiä luomaan asianmukainen työilmapiiri ja tuomaan esiin tavoitettaan, jotta työntekijät sitoutuisivat ja identifioituisivat organisaatioon paremmin.

On myös todettu, että voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden, kuten esimerkiksi kehitysyhteistyö- tai kansalaisjärjestöjen, rooli on muuttunut pysyvästi viime vuosien aikana. Internetin ja viestintävälineiden kehittymisen myötä tavallisten kansalaisten on helpompaa osallistua yhteiskunnallisiin asioihin ja luovat sitä kautta uusia haasteita voittoa tavoittelemattomille organisaatioille. Perinteisesti kyseiset organisaatiot ovat olleet korvaamaton väylä yksilöille suunnata auttamishaluaan tärkeiksi kokemiinsa asioihin, oli kyse sitten ympäristönsuojelusta, oman yhteisön parantamisesta tai kehitysmaiden auttamisesta. Internet on mahdollistanut lahjoittajien valinnanmahdollisuuksien kasvun. Heidän ei enää tarvitse päätyä valinnassaan perinteisiin organisaatioihin, vaan löytävät hetkessä monia vaihtoehtoja ja voivat valita niistä itselleen sopivimman kohteen. Myös lahjoituskäytänteet ovat muuttuneet. Lahjoittajat voivat ja yleensä tahtovat tukea tiettyä projektia tai hanketta ennemmin kuin koko organisaatiota. Perinteisesti voittoa tavoittelemattomat organisaatiot ovat toimineet tietynlaisena välikätenä lahjoittajille ja avunsaajille, jolloin organisaatio on kerännyt lahjoitukset ja osoittanut ne valitsemaansa kohteeseen ilman, että varsinaisille osapuolille on muodostunut minkäänlaista suhdetta. Nykyään myös projektien ja kampanjoiden läpinäkyvyys on kasvanut, mikä houkuttelee lahjoittajia osallistumaan helpommin. Tämä on organisaatioille sekä etu että haaste, koska niiden tulee pystyä tarjoamaan lahjoittajille mahdollisimman paljon tietoa eri kohteista ja luoda jonkinlainen kontakti lahjoittajien ja lahjoituksensaajien välille. Näiden lisäksi kyseisten organisaation asemaa yhteiskunnassa horjuttaa se, että entistä helpommin ihmiset itse pystyvät muodostamaan omia ryhmiään edesauttaakseen tärkeiksi kokemiaan asioita. (Aitomurto 2011.) Toisin sanoen ihmiset eivät enää tarvitse voittoa tavoittelemattomia organisaatioita toimiakseen tärkeiden asioiden parissa ja kanavoidakseen auttamishaluaan. Organisaatioiden tulisikin pohtia, kuinka he viestinnällään ja vuorovaikutuksellaan pystyisivät säilyttämään paikkansa ja osoittamaan tarpeellisuutensa yhteiskunnassa.

Organisaatioviestinnän tutkimus on pääsääntöisesti keskittynyt organisaatioiden sisäiseen ja ulkoiseen viestintään, verkostoihin, esimies-alaisvuorovaikutukseen ja johtajuuteen. Näiden lisäksi organisaatioiden kontekstissa on tutkittu muun muassa

organisaation identiteettiä, kulttuuria ja globalisaatiota. (Putnam & Mumby 2014,1–2.) Yleisesti organisaatioviestinnän syntymistä ja kiteytymistä on siis ohjannut työmarkkina- ja työpaikkakontekstit. Vasta 2000-luvun puolella organisaatiotutkimus on kiinnittänyt huomiota myös muihin kuin kaupallisiin organisaatioihin, kuten yhteiskuntaryhmiin, aktivisti- ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden organisaatioihin. Samanaikaiset protestit ympäri maailmaa ja ihmisten organisoituminen tärkeiden asioiden, kuten oikeudenmukaisuuden ja yleisten etujen, ympärille on kasvattanut kiinnostusta näitä erilaisia organisaatioita kohtaan. (Ganesh & Stohl 2014, 743.)

Kuten edellä mainittiin, lähes aina organisaatiotutkimus on keskittynyt yksityisen sektorin voittoa tavoitteleviin yrityksiin. Kun ymmärrettiin, että vuorovaikutus on organisaatioiden perustavanlaatuinen tekijä, organisaatioviestinnän tutkimus laajeni tarkastelemaan myös voittoa tavoittelemattomia organisaatioita, hallituksia, kansalaisjärjestöjä ja yhteisöjä. Voittoa tavoittelemattomia organisaatioita on lähestytty esimerkiksi tarkastelemalla niiden sosiaalista pääomaa kuten verkostoja, vuorovaikutussuhteita ja luottamusta sekä jaettujen visioiden ja normien luomista. (Eisenberg & Eschenfelder 2009, 355–356.) Lisäksi ei-kaupallisten organisaatioiden viestinnän tutkimus on keskittynyt luomaan erilaisia näkökulmia organisaatiokäytänteiden ja yhteisön sekä julkisten ja sosiaalisten etujen vuorovaikutuksen tarkasteluun (Ganesh & Stohl 2014, 743).

Voittoa tavoittelemattomat organisaatiot on pikkuhiljaa alettu nähdä rikkaana tutkimuskohteena esimerkiksi identiteetin, rakenteiden, instituutioiden, vuorovaikutussuhteiden, diskurssien ja vallan näkökulmasta, jotka ovat kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen keskiössä. Niinpä voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa työskentelevien vuorovaikutussuhteiden rakentamisen ja kulttuurisenvälisen viestinnän yhteyttä on ryhdytty tarkastelemaan esimerkiksi kumppanuuden, yhteistyön ja erilaisten liittoutuminen näkökulmasta. Samalla on kasvanut tarve tutkia kuinka kyseiset organisaatiot työskentelevät kulttuurienvälisen ja monimuotoisten jäsentensä, osakkaidensa, kumppaneidensa ja kansan kanssa. (Chen, Lawless & Conzáles 2015.)

Eräissä katsausartikkelissa tarkasteltiin organisaatiotutkimuksia, jotka keskittyivät organisaatioiden viestintään (Koschmann, Isbell & Sanders 2015). Artikkelissa

kartoitettiin aiheesta aikaisemmin tehtyä tutkimusta ja pyrittiin osoittamaan vuorovaikutuksen merkitystä voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden kontekstissa. Artikkelin mukaan voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden tutkimus on 2000-luvulla pääsääntöisesti keskittynyt organisaatioiden jäsenistöön, rakenteeseen, laillisuuteen, eriytymiseen, sidosryhmiin, viestintästrategioihin ja verkostoihin. Artikkelissa huomattiin, että vuorovaikutuksen tärkeydestä ja tehdystä viestinnän tutkimuksesta huolimatta niillä ei ole ollut merkittävää vaikutusta voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden tutkimukseen. Keskeisin syy siihen ajateltiin olevan se, etteivät viestinnän tutkijat ole tarpeeksi selvästi ilmaisseet viestinnän tutkimuksen merkitystä ja sen tarjoamia kehittämismahdollisuuksia voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa ja sen tutkimuksessa. Tämän pohjalta ehdotettiin, että voittoa tavoittelemattomia organisaatioita tulisi tarkastella näkökulmasta, joka korostaa vuorovaikutusta kaikista keskeisempänä tekijänä kyseisissä organisaatioissa. Artikkelin mukaan tällainen näkökulma antaisi viestinnän tutkijoille tarvittavat puitteet tunnustaa ja selittää työnsä ja tutkimuksensa merkitystä myös laajemmin voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden tutkijoille. (Koschmann, Isbell & Sanders 2015.)

Voittoa tavoittelematon organisaatio on siis ominaispiirteidensä vuoksi kompleksinen ja monitasoinen toimintaympäristö, jonka keskeinen työkalu on vuorovaikutus. Kyseisessä organisaatiossa voi työskennellä palkattuja sekä vapaaehtoistyöntekijöitä, heidän asiantuntemuksensa voi olla hyvinkin monimuotoinen ja yhteistyöverkostonsa laajoja ja monirakenteisia. Tämän vuoksi organisaation täytyy kyetä huolehtimaan työntekijöidensä, työntekijöidensä ja asiakaskuntansa sekä työntekijöiden ja verkostojensa välisestä vuorovaikutuksesta ja ylläpitää toimivia vuorovaikutuskäytänteitä. Näin ollen vuorovaikutuksen laatu ja toimivuus ovat yhteydessä voittoa tavoittelemattoman organisaation kaikkiin tasoihin ja organisaation tehtävään ja uskottavuuteen, ja sen vuoksi kyseisen organisaation tutkiminen puheviestinnän näkökulmasta on erittäin tärkeää. Ja koska pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanottaminen kuuluu Suomessa myös kyseisten organisaatioiden toiminnan piiriin, tulee niiden pystyä osoittamaan viestinnällään ja vuorovaikutuksellaan kykynsä hoitaa tämä heille osoitettu tehtävä. Vuorovaikutusta hyödyntämällä vastaanottotoiminnasta vastaavat organisaatiot kykenevät hoitamaan tehtävänsä, siihen liittyviä haasteista ja rakentamaan yhteistyötä muiden osapuolten kanssa.

Tämän tutkielman tutkimuskohteena on SPR:n viestintä- ja vuorovaikutuseettiset periaatteet, jolloin voittoa tavoittelemattoman organisaation ja viestintä- ja vuorovaikutuseetiikan tutkimus yhdistyvät. Tutkimusaihe on ajankohtaisuutensa ja aiheeseen liittyvän vähäisen tutkimustiedon vuoksi erittäin relevantti. Tutkielma tuottaa uutta tietoa monitasoisen ja erilaisia vuorovaikutussuhteita sisältävän organisaation eettisyydestä ja niihin mahdollisesti liittyvistä haasteista. Tämän tutkielman valossa sekä organisaatioiden että viestintä- ja vuorovaikutuseetiikan kompleksisuutta on mahdollista ymmärtää entistä paremmin.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkielman tavoitteena on kuvata ja ymmärtää Suomen Punaisen Ristin turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanottotoiminnassa työskentelevien näkemyksiä viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista.

Tutkielman tavoitteen pohjalta on johdettu seuraavat tutkimuskysymykset:

- 1. Millaisia käsityksiä ja kokemuksia työntekijöillä on omista ja organisaation viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista?*
- 2. Millaisia käsityksiä ja kokemuksia työntekijöillä on työhön liittyvistä viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä haasteista?*

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla saadaan tietoa turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanottotoiminnassa työskentelevien käsityksistä ja kokemuksista viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista. Tarkemmin sanottuna saadaan tietoa siitä, millaisia viestintää ja vuorovaikutusta ohjaavia arvoja tai periaatteita työntekijät kokevat Suomen Punaisella Ristillä ja heillä itsellään henkilökohtaisesti olevan. Lisäksi tutkimuskysymyksen avulla saadaan selville, millaisena työntekijät kokevat esiin tuomiensa viestintä- ja vuorovaikutuseettisten periaatteiden merkityksen ja miten ne käytännössä ilmenevät viestinnän ja vuorovaikutuksen tasolla.

Toinen tutkimuskysymys antaa tietoa työntekijöiden käsityksistä ja kokemuksista koskien viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita, joita he ajattelevat Suomen Punaisella Ristillä olevan liittyen vastaanottotoimintaan ja joita he ovat omassa työssään kohdanneet. Tutkimuskysymyksen avulla saadaan lisäksi tietoa siitä, kuinka työntekijät pyrkivät ratkaisemaan näitä viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita omassa työssään.

Näin ollen edellä esitettyjen tutkimuskysymysten avulla saadaan vastaus tutkimustehtävään. Tutkimuskysymysten tuottaman tiedon avulla pystytään siis kuvaamaan ja ymmärtämään Suomen Punaisen Ristin turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanottoiminnassa työskentelevien näkemyksiä viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista.

Kysymys viestintä- ja vuorovaikutuseetiikasta nousee esiin aina, kun kyseessä on ihmisten välinen vuorovaikutus, oli se sitten kirjoitettua, kielellistä tai nonverbaalia viestintää. Viestintä- ja vuorovaikutuseetiikka tarkoittaa siis yksilöiden vuorovaikutuskäyttäytymisen eettisyyttä eli sen hyvyyttä ja soveliaisuutta vuorovaikutustilanteissa. Tässä tutkielmassa käsitteen avulla pystytään kuvaamaan ja määrittelemään Suomen Punaisen Ristin vastaanottoiminnan viestintä ja vuorovaikutusta ohjaavia periaatteita. Viestintä- ja vuorovaikutuseetiikka operationaalistuu siis periaatteiksi, joita organisaation työntekijät pyrkivät tuomaan heidän, turvapaikanhakijoiden, yhteistyötahojen sekä kansalaisten väliseen vuorovaikutukseen. Tällaisia periaatteita voivat olla esimerkiksi pyrkimys avoimeen keskusteluun ja tiedonkulkuun, eri näkökulmien arvostamiseen ja punnitsemiseen tai vaikka arvostavaan kuunteluun. Lisäksi SPR:n viestintä- ja vuorovaikutuseettisyyttä pystytään kuvailemaan sen haasteiden kautta. Viestintä- ja vuorovaikutuseettiset periaatteet ja haasteet voivat ilmetä vastaanottoimintaan liittyvissä eri tilanteissa, kuten esimerkiksi vastaanottokeskusten arjessa, julkisissa keskustelutilaisuuksissa, yhteistyötahojen palavereissa tai jopa organisaation käyttämissä tiedotusvälineissä. Keskeistä on, että toiminta, jonka kontekstissa kyseisiä periaatteita tarkastellaan, kuuluu Suomen Punaisen Ristin turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanottoiminnan piiriin.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tämän tutkielman tieteenfilosofinen näkökulma pohjautuu fenomenologis-hermeneuttiseen tutkimusperinteeseen, koska tarkastelun kohteena on yksilöiden käsitykset ja kokemukset ja niiden tulkitseminen. Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimusperinteessä keskeistä ovatkin juuri yksilöiden kokemukset ja merkitykset, joita

pyritään ymmärtämään ja tulkitsemaan ilmiöiden kuvaamiseksi. Tarkemmin sanottuna fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa tavoitteena on käsitteellistää eli muuttaa ilmiö ymmärrettävään muotoon tarkastelemalla yksilön luomia merkityksiä.

Tutkimuksessa pyritään siis tuomaan esiin ja tietoiseksi se, mikä ilmiössä on ehkä ollut tiedostamatonta tai tottumusten ja käytänteiden kautta muuttunut itsestään selväksi.

Näin ollen fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimusperinteessä tutkija tulkitsee aineistosta eli yksilöiden kokemuksista ja merkityksistä ilmiön luonnetta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34–35.) Tämän tutkimusperinteen pohjalta on mahdollista toteuttaa tämän tutkielman tavoite eli kuvata ja ymmärtää työntekijöiden käsityksiä viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista. Toisin sanoen tulkitsemalla työntekijöiden käsityksiä ja merkityksiä tällaisista periaatteista, päästään käsiksi ilmiöön eli viestintä- ja vuorovaikutusetiikkaan, jolloin sen ymmärtäminen on mahdollista.

Tämä tutkielma on luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Koska kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on tulkita ja ymmärtää yksilöiden käsityksiä ja näkökulmia (Hirsjärvi & Hurme 2008, 22), oli se luonnollinen valinta tämän tutkielman lähtökohdaksi. Kvalitatiivisen tutkimuksen perusajatuksena on, että jokainen yksilö muodostaa oman todellisuutensa omista näkökulmistaan käsin, jolloin olemassa olevia todellisuuksia on monia. Keskeistä on siis ottaa huomioon todellisuuden moninaisuus ja yksilöiden omat käsitykset ja kokemuksesta siitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Tässä tutkielmassa tarkastellaan juuri yksilöiden näkemyksiä eli käsityksiä ja kokemuksia, jolloin todellisuuden moninaisuuden esiin tuonti, arvostaminen ja ymmärtäminen toteutuu.

Tässä tutkielmassa käytettiin puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua sen joustavan aineistonkeruutavan vuoksi. Haastattelun etuna on, että haastattelija ja haastateltava ovat suorassa vuorovaikutuksessa keskenään, jolloin haastateltavalla on mahdollisuus kertoa omista käsityksistään ja kokemuksiin mahdollisimman laajasti ja niin vapaasti kuin tahtoo. Haastattelutilanteessa haastateltava ymmärretään siis aktiivisena ja merkityksiä luovana osapuolena, jolta haastattelija pystyy kysymään tarkentavia kysymyksiä ja viemään keskustelua tutkimusaiheen kannalta oikeaan suuntaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 204–205.) Teemahaastattelussa kuitenkin keskeistä on, että haastattelija on ennakkoon suunnitellut haastattelun teema-

alueet. Teemoja ei välttämättä käydä läpi samassa järjestyksessä kaikkien haastateltavien kanssa eikä teemoja avaavia kysymyksiä esitetä aina samassa muodossa. Keskeistä kuitenkin on, että kaikki teemat käydään läpi kaikkien haastateltavien kanssa. (Eskola & Suoranta 2008, 86.) Tämän tutkielman kannalta teemahaastattelu sopi aineistonkeruumenetelmäksi, koska se antoi haastateltaville mahdollisuuden kertoa ja kuvailla omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan vapaasti keskustelun yhteydessä. Ja koska tutkimusaihe oli osittain abstrakti ja vastaukset siihen saattoivat olla hyvinkin moninaisia, teemahaastattelussa molemmat osapuolet pystyivät esittämään tarpeen tullen tarkentavia ja suuntaa-antavia kysymyksiä. Toisin sanoen teemahaastattelu mahdollisti tutkielman rikkaan ja syvällisen aineiston.

Vaihtoehtoisina aineistonkeruumenetelminä olisi voinut käyttää esimerkiksi muun tyyppisiä haastatteluja. Esimerkiksi strukturoidulla haastattelulla eli lomakehaastattelulla olisi saatu vastauksia samassa järjestyksessä ja tarkkaan mietittyjen kysymysten avulla (Hirsjärvi & Hurme 2008, 44), jolloin myös haastattelujen tekemiseen käytetty aika olisi ollut merkittävästi lyhyempi kuin teemahaastattelussa. Tämä ei kuitenkaan olisi palvellut tutkimustavoitetta, koska vastaukset olisivat voineet jäädä kovin lyhyiksi ja pinnallisiksi eikä haastateltavien näkökulmia olisi ollut mahdollista tarkentaa haastattelutilanteessa. Toisena vaihtoehtona olisi voinut olla strukturoimaton eli avoin haastattelu. Avoin haastattelu muistuttaa tavallista keskustelua, jossa edellisestä aiheesta siirrytään toiseen haastateltavan esiin tuomien asioiden mukaan. Haastattelija ei siis määrittele etukäteen tarkkoja teemoja tai kysymyksiä, vaan tarkoituksena on käyttää avoimia kysymyksiä ja rakentaa haastattelu haastateltavan vastausten varaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 45–46.) Avoin haastattelu olisi taannut teemahaastattelun tavoin haastateltavalle mahdollisuuden kertoa omista käsityksistään ja kokemuksistaan avoimesti, mutta keskustelu olisi voinut ajautua tutkimusaiheen kannalta epärelevantteihin aiheisiin. Lisäksi keskustelun ulkopuolelle olisi voinut jäädä keskeisiä teemoja.

Yhtenä vaihtoehtona olisi ollut myös järjestää ryhmähaastattelu yksilöhaastattelun sijaan. Ryhmähaastattelussa haastateltava keskustelee yhtä aikaa monen haastateltavan kanssa ja esittää kysymyksiä sekä yleisesti että suunnatusti tietyille henkilöille. Ryhmähaastattelussa keskustelu on siis vapaamuotoista ja asioita voidaan tuoda esiin ja kommentoida hyvinkin spontaanisti. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61.) Ryhmähaastattelu

olisi voinut tuoda monenlaisia näkökulmia tarkasteltavaan ilmiöön ja innostanut haastateltavia pohtimaan tutkimusaihetta yhdessä syvällisesti, mutta samalla se olisi voinut rajoittaa haastateltavien omien mielipiteiden ja kokemusten rehellistä esiintuontia. Koska haastateltavina oli sekä palkattuja työntekijöitä että vapaaehtoistyöntekijöitä ja heillä saattoi olla hyvinkin erilaisia ajatuksia ja kokemuksia aiheesta, yksilöhaastattelu helpotti kynnystä kertoa asioista luottamuksellisemmin ja avoimemmin.

Kvalitatiivisen tutkimuksen ja teemahaastattelun positiivisten puolien lisäksi niiden toteutukseen liittyy myös muutamia haasteita. Ensinnäkin kvalitatiivisessa tutkimuksessa tärkeää on huomioida, että sen avulla ei ole mahdollista saavuttaa täysin objektiivista ja arvovapaata tietoa, koska tutkijan omat lähtökohdat ohjaavat aina jollain tasolla tutkittavan ilmiön ymmärtämistä (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 161). Koska tätä tutkijan tuomaa vaikutusta ei voida kokonaan välttää, on asia hyvä tiedostaa sen minimoimiseksi tutkimusta tehtäessä. Teemahaastattelun toteutus taas voi olla haasteellista, koska se vaatii haastattelijalta kokemusta ja taitoa suunnitella teemahaastattelurunko ja suunnata keskustelu tutkimusaiheen kannalta relevanttiin suuntaan. Haastattelu voi synnyttää myös virhepäätelmiä, jos haastateltava esimerkiksi pyrkii antamaan sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia tai kokee haastattelutilanteen jollain tavalla uhkaavaksi tai epämiellyttäväksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 206.) Tässä tutkielmassa nämä haasteet otettiin huomioon pyrkimällä luottamukselliseen ilmapiiriin haastattelutilanteissa.

Haastattelun teemat johdettiin tutkimuskysymyksistä (ks. liite), joiden avulla oli tarkoitus saada tutkimustehtävän kannalta relevanttia aineistoa. Teemoja oli yhteensä seitsemän, joiden yhteyteen muodostettiin niitä avaavia ja tarkentavia kysymyksiä. Kaikkia kysymyksiä ei kuitenkaan aina kysytty ja niiden muoto vaihteli haastattelusta toiseen, jotta ne eivät olisi rajanneet tai ohjailleet liikaa haastateltavien vastauksia.

Teemahaastattelurungon teemat olivat

- organisaation viestintä- ja vuorovaikutuseetiikan määrittely
- viestintä- ja vuorovaikutuseettisten periaatteiden ilmeneminen organisaatiossa
- viestintä- ja vuorovaikutuseetiikan arvo ja merkitys organisaatiossa
- viestintä- ja vuorovaikutuseettiset haasteet ja kysymykset organisaatiossa
- viestintä- ja vuorovaikutuseettisten periaatteiden arvostaminen omassa työssä
- viestintä- ja vuorovaikutuseettiset periaatteet oman työn kohtaamisissa
- viestintä- ja vuorovaikutuseettiset haasteet ja kysymykset omassa työssä.

4.3 Kohdeorganisaatio

Tämä tutkielma toteutettiin tapaustutkimuksena, jossa kohdeorganisaationa eli tarkasteltavana voittoa tavoittelemattomana organisaationa oli Suomen Punainen Risti ja tarkemmin sanottuna kaksi sen piiriä. SPR on kansalaisjärjestö, jonka tavoitteena on auttaa ihmisiä onnettomuuksien keskellä, kouluttaa heitä varautumaan katastrofeihin ja huolehtimaan terveydestään sekä toisista ihmisistä. Se on osa kansainvälistä Punaisen Ristin ja Punaisen Puolikuun liikettä, joka on läsnä lähes kaikkialla maailmassa ja joka keskeisesti toteuttaa humanitaarista työtään paikallistasolla. SPR koostuu kahdestatoista piiritoimistosta ja yli 500 paikallisosastosta, joissa vapaaehtoiset toimivat. Piirejä ja osastoja puolestaan koordinoi keskustoimisto. (Suomen Punaisen Ristin verkkosivut 2016.)

SPR:llä on omat kirjalliset eettiset ohjeistuksensa (Punaisen Ristin seitsemän periaatetta 1965; Eettiset ohjeet 2013), joiden tarkoituksena on sitouttaa organisaatiossa työskenteleviä samoihin eettisiin periaatteisiin ja ohjata heidän toimintaansa. Punaisen Ristin seitsemän periaatetta ovat *inhimillisuus, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, yleismaailmallisuus ja ykseys*. Näiden periaatteiden pohjalta organisaatio on määritellyt eettiset ohjeensa, joiden keskeiset kohdat ovat seuraavat: 1) tunnustan Punaisen Ristin periaatteet, 2) kunnioitan, motivoin ja innostan, 3) toimin avoimesti ja vastuullisesti, 4) käytän punaisen ristin merkkiä oikein ja 5) puutun väärinkäyttöksiin.

SPR:n eettisissä ohjeistuksissa painottuvat vahvasti humanisuus ja universaaliset arvot. Keskeistä on, että organisaation antama apu osoitetaan hädässä oleville, mikä taas tuo periaatteisiin situationaalisen näkökulman. Ihmisiä ei erotella heidän taustansa perusteella, vaan päinvastoin heidän monimuotoisuutensa tunnustetaan rikkautena, ei ihmisiä jaottelevana piirteenä. Voidaan siis sanoa, että SPR:n eettiset ohjeistukset ovat monipuoliset ja liitettävissä eri viestintä- ja vuorovaikutusetiikan näkökulmiin.

4.4 Haastateltavat ja haastattelujen toteutus

Aloitin haastateltavien etsimisen tammikuussa 2016 ottamalla yhteyttä muutamiin organisaatioihin, joiden toiminnan piiriin kuuluu turvapaikanhakijoiden kanssa työskentely. Aluksi otin yhteyttä organisaatioiden johtoon puhelimitse ja sen jälkeen sähköpostilla, jolloin kerroin itsestäni ja opiskelualastani, tutkielman tarkoituksesta, haastatteluun tarvitsemistani haastateltavista, haastattelukäytänteistä ja tutkielman ohjaajan yhteystiedot. Muutaman puhelun ja sähköpostin jälkeen Suomen Punainen Risti päätti lähteä mukaan tutkielmaan. SPR:n omasta tahdosta se esiintyy tutkielmassa omalla nimellään sen laajan ja tunnistettavan toiminnan vuoksi.

Tämän jälkeen varsinaisten haastateltavien etsiminen alkoi SPR:n sisäältä. Haastateltavien kriteerinä oli, että haastateltavat toimivat SPR:n alaisuudessa joko palkattuina tai vapaaehtoistyöntekijöinä ja heidän työnkuvaansa kuuluu turvapaikanhakijoiden kanssa työskentely tai heihin liittyvän viestinnän hoitaminen. SPR:n henkilökunta vei tietoa eteenpäin organisaation sisällä ja antoi minulle muutaman piirin ja vastaanottokeskuksen yhteystiedot. Näihin kontakteihin olin yleensä yhteydessä ensin puhelimitse ja sitten sähköpostilla, jolloin kerroin jälleen tarkat tiedot tutkielmasta, haastattelujen pituudesta, anonymiteetin säilyttämisestä ja osallistumisen vapaaehtoisuudesta, aineiston käyttötarkoituksesta ja sen säilyttämisestä sekä yhteystietoni. Lähettämiäni sähköposteja oli laitettu eteenpäin organisaation sisällä, jonka jälkeen organisaation palkatut työntekijät, jotka tahtoivat osallistua haastatteluun, olivat minuun yhteydessä sähköpostitse. Tämän jälkeen olin haastateltaviin yhteydessä puhelimitse ja muutamassa tapauksessa uudelleen myös sähköpostitse, jolloin kertosimme tutkielman tarkoituksen ja haastattelukäytänteet ja sovimme haastatteluajankohdat ja -paikat.

Vapaaehtoistyöntekijöitä etsin myös heille tarkoitetun sosiaalisen median foorumin kautta erään vastaanotto toiminnassa työskentelevän johtajan luvalla. Foorumille laittamassani viestissä kerroin opiskelualani, yliopistoni, tutkielmani tarkoituksen ja sähköpostiosoitteeni. Viestin pohjalta kolme vapaaehtoistyöntekijää lähettivät minulle yhteystietonsa, jonka jälkeen olin heihin suoraan yhteydessä puhelimitse kertoen tarkemmin tutkielmasta ja haastattelukäytänteistä. Puhelujen yhteydessä sovimme myös haastatteluajat ja -paikat.

Loppujen lopuksi tutkimushaastateltavia saatiin tutkielmaan yhteensä kahdeksan SPR:n kahdesta eri piiristä. Kaksi haastateltavista työskentelee SPR:n piirien tasolla vastaten vastaanottotyöhön liittyvästä toiminnasta ja viestinnästä, kolme haastateltavaa toimii palkattuina työntekijöinä SPR:n eri vastaanottokeskuksissa ja loput kolme haastateltavaa ovat tai ovat olleet mukana SPR:n vastaanottotoiminnassa vapaaehtoisina. Haastateltavista kolme oli miehiä ja viisi naisia.

Haastattelut toteutettiin helmi-maaliskuussa 2016, ja niiden keskimääräinen kesto oli 44 minuutti. Lyhyimmän haastattelun kesto oli 31 minuuttia ja pisimmän 56 minuuttia. Haastattelut toteutettiin haastateltujen työpaikoilla, yliopiston tiloissa ja yksi ravintolassa muiden tilojen puutteen vuoksi. Haastattelut järjestettiin eri paikkakunnilla ja tiloissa, joissa pystyttiin keskustelemaan rauhallisesti ja luottamuksellisesti ilman ylimääräisiä häiriöitä. Ennen ravintolassa järjestettyä haastattelua varmistin haastateltavalta, että paikka todella sopi hänelle eikä aiheesta puhuminen julkisella paikalla häirinnyt. Ravintolasta löytyi rauhallinen pöytä ja haastattelu saatiin toteutettua ilman ulkopuolisia häiriöitä.

Ennen haastatteluja harjoittelin niiden toteutusta kokeilemalla teemahaastattelurungon toimivuutta tutkielman ulkopuoliseen henkilöön. Harjoituksen pohjalta teemoja ja niitä avaavia kysymyksiä pystyin vielä parantelemaan ja muuttamaan yksinkertaisempaan sekä ymmärrettävämpään muotoon. Tämän lisäksi kertosin asioita, joita oli hyvä tuoda haastateltavalle esiin vielä ennen haastattelun aloittamista.

Haastattelujen alussa kerroin kaikille haastateltaville uudelleen tutkielman tarkoituksen, haastattelukäytänteet ja luottamuksellisuuden. Lisäksi korostin, että haastateltavalla on missä tahansa vaiheessa oikeus keskeyttää haastattelu tai kieltää ennen lopullisen tutkielman valmistumista haastatteluaineistonsa käyttö. Tämän jälkeen vastasin haastateltavien mahdollisiin kysymyksiin ja varmistin kaiken olevan selvää liittyen haastattelun ja tutkielman toteutukseen. Vasta kyseisten asioiden läpikäynnin jälkeen aloitimme varsinaisen haastattelu ja laitoin äänentallennin päälle haastateltavan luvalla.

Haastattelut etenivät lähes aina haastatteluteemojen mukaisesti niiden järjestystä erityisemmin muuttamatta. Sekä minä että haastateltavat tarkensimme epäselviä kohtia kysymyksillä, jolloin haastatteluissa päästiin eteenpäin. Teemahaastattelurungon ensimmäiset eli koko organisaatio koskevat teemat olivat joillekin haastateltaville

haasteellisia, mutta siirryttäessä oman työn esimerkkeihin teemoihin oli helpompi vastata. Haastattelut tuntuivat sujuvan luontevasti, ja minun ja haastateltavien välille muodostui keskinäinen luottamus keskustelujen edetessä. Haastatteluissa nousi esiin osittain arkoja ja ristiriitaisia asioita, ja hetkittäin osa haastateltavissa selvästi mietti, mitä voivat sanoa ja mitä eivät. Näissä kohdissa toin jälleen esiin, että haastattelussa kaikki on luottamuksellista ja osallistuminen vapaaehtoista, eli haastateltavalla oli täysi oikeus itse päättää, mitä tuovat esiin. Tämän pohjalta haastatteluihin muodostui luottamuksellinen ilmapiiri ja haastateltavat tuntuivat kertovan aiheesta avoimesti. Osa haastateltavista myös kertoi haastattelun loputtua, että haastatteluun osallistuminen tuntui tavallaan helpottavalla, koska pääsivät keskustelemaan tärkeäksi kokemastaan asiasta.

4.5 Aineiston käsittely ja analysointi

Tutkimusaineiston eli haastattelujen kokonaispituudeksi tuli yhteensä 5 tuntia ja 47 minuuttia. Litteroin kaikki haastattelut eli kirjoitin ne puhtaaksi asiatarkasti, jolloin sen ulkopuolelle jäivät kaikki ylimääräiset täytesanat, toistot, äännähdykset ja äänenpainot. Tällaisia täytesanoja ja toistoja olivat esimerkiksi ”niinkun”, ”tota” tai ”silleen”. Lisäksi litteroinnista jätin pois puheenvuorot, joissa ei selvästi keskusteltu tutkimusteemoista vaan aiheesta oli poikettu. Haastatteluista en aina kirjoittanut omia puheenvuorojani auki tai sitten litteroin niistä ainoastaan puheenvuoron sisältämän varsinaisen kysymyksen. Valmista litteroitua aineistoa tuli lopulta 55 sivua käyttämällä Times New Roman -kirjoitustyyliä, kirjasinkokoa 12 ja riviväliä 1. Säilytin haastateltavien anonymiteetin merkitsemällä heidät litterointeihin kirjaimella H, joiden perään merkitsin numeron väliltä 1–8.

Aineistonanalyysimenetelmänä käytin tässä tutkielmassa sisällönanalyysiä, jota voidaan hyödyntää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Kyseisen analyysimenetelmän tarkoituksena on järjestää tutkimusaineisto ymmärrettävään muotoon, jolloin sen pohjalta on mahdollista saavuttaa tutkittavan ilmiön kannalta relevanttia tietoa ja muodostaa johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 108.) Tarkemmin sanottuna käytin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, jossa analyysi perustuu tutkijan omaan

päätelyyn ja tulkintaan. Analyysi lähtee liikkeelle aineistosta, jonka pohjalta pyritään muodostamaan käsitteellisiä johtopäätöksiä tutkimusaiheesta. Keskeistä aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä on, että kaikissa analyysivaiheissa tutkija pyrkii johdonmukaisesti luomaan ymmärryksen ilmiöstä juuri tutkittavien omien käsitysten ja merkitysten pohjalta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112–113.) Koska tässä tutkielmassa juuri yksilöiden näkemykset eli käsitykset ja kokemukset ovat tutkimuskohteena, tuki aineistolähtöisen sisällönanalyysin valinta tutkimustehtävää. Toiseksi kyseisen analyysimenetelmän valinta tuntui relevantilta, koska tutkielmaa ei ohjannut mikään tietty teoriaa, jonka pohjalta analyysiä olisi voitu tehdä, joten tuloksia oli mielekästä etsiä aineistolähtöisesti.

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheet ovat aineiston *reduointi eli pelkistäminen*, *aineiston klusterointi eli ryhmittely* sekä *abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen* (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Aloitin aineiston redusoinnin kaikkien haastattelujen litteroinnilla, jonka jälkeen tutustuin auki kirjoitettuun aineistoon huolellisesti ja pyrin hahmottamaan niiden sisältämän informaation. Sisältöön tutustumisen jälkeen jatkoin pelkistämistä etsimällä aineistosta tutkimustehtävän kannalta olennaisen informaation ja erottamalla sen ylimääräisestä aineistosta niin sanotuilla pelkistetyillä ilmauksilla. Tässä kohtaa analyysiä keskeistä on, että aineistosta on päätetty analyysiyksikkö, joita pelkistetyillä ilmauksilla kuvataan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Tässä tutkielmassa analyysiyksikkönä toimi merkityskokonaisuudet, jotka muodostuivat yhdestä tai useammasta lauseista. Alleviivasin ajatuskokonaisuudet litteroidusta aineistosta ja nimesin ne pelkistetyillä ilmauksilla, jotka tämän jälkeen listasin samaan tiedostoon. Seuraava esimerkki kuvaa analyysiyksikköä, jossa haastateltava puhuu viestintä- ja vuorovaikutuseettisten periaatteiden tärkeydestä ja jonka yksinkertaiseksi ilmaukseksi määrittyi *periaatteet SPR:n toiminnan edellyttäjänä*:

H6: No sehän on hyvin tärkeä, tärkeä tavallaan, että... Kun tuo puoli on kunnossa, niin sitten koko muu homma toimii. Se on niin kuin yks tärkeimmistä asioista, että viestintä ja vuorovaikutus pitää toimia.

Sen jälkeen ryhdyin yhdistelemään eli klusteroimaan pelkistettyjä ilmauksia niiden samankaltaisuuksien pohjalta ja muodostamaan alaluokkia. Tässä kohtaa analyysiä aineisto siis tiivistyy entisestään, koska yksittäiset pelkistetyt ilmaukset yhdistyvät

yleisempiin luokkiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Jatkoanalyysiä edelleen muodostamalla alaluokista yläluokkia niin kauan, kuin se oli aineiston sisältävän informaation kannalta relevanttia eli luokkia yhdistäviä tekijöitä löytyi. Tämä vaihe analyysiä on jo osa abstrahointia eli käsitteellistämistä, jossa siis luokkia yhdistetään teoreettisten johtopäätösten muodostamiseksi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 111). Tässä kohtaa huomasi, että monet alaluokat sisälsivät täysin saman informaation, mutta ne oli vain nimetty hieman eri tavoin. Toisin sanoen alaluokkien määrä vähentyi yhdistellessä niitä ylempiin luokkiin. Abstrahoinnin lopputuloksena pääluokkia muodostui viisi: 1) *vuorovaikutusta ohjaavat arvot ja periaatteet*, 2) *periaatteiden arvo ja merkitys*, 3) *periaatteiden ilmeneminen viestinnässä ja vuorovaikutuksessa*, 4) *viestintä- ja vuorovaikutuseettiset haasteet ja kysymykset*, ja 5) *viestintä- ja vuorovaikutuseettisten haasteiden ratkaisukeinot*.

4.6 Tutkimusetiikan arviointi

Tässä tutkielmassa tutkimuseettisiä kysymyksiä on pohdittu joka tilanteessa aina aihevalinnasta alkaen. Globaalin tilanteen ja yleisen ilmapiirin vuoksi turvapaikanhakijoihin ja pakolaisiin liittyvät tutkimusaiheet ovat tällä hetkellä entistä arkaluontoisempia, puhumattakaan aihepiiriin liittyvien yksilöiden henkilökohtaisista kokemuksista. Tämän vuoksi tutkimuseettisyys on ollut tutkielmassa erityisen tärkeää jo haastateltavia etsiessä että haastatteluja tehdessä.

Haastateltavien etsiminen alkoi voittoa tavoittelemattoman organisaation eli SPR:n ylätasolta. SPR tahtoi lähteä mukaan tutkielmaan ja johtoportaan edustajat antoivat luvan etsiä haastateltavia heidän palkatuista että vapaaehtoisista työntekijöistään, jolla taattiin tutkimuseettisyys. Minusta oli tärkeää, että olin ensin yhteydessä SPR:n johtoon ja sitten vasta piirien ja vastaanottokeskusten yksittäisiin henkilöihin eli varsinaisiin haastateltaviin. Tämän lisäksi kysyin SPR:ltä, tahdotaanko organisaation nimi pitää salassa tutkielman yhteydessä, mikä myös lisäsi tutkimustyön eettisten periaatteiden toteutumista.

Tutkittavien valinnassa kriteerinä oli, että he kaikki työskentelevät jollain tapaa vastaanotto toiminnassa ja että heidän joukossaan olisi sekä palkattuja että vapaaehtoistyöntekijöitä. Itse en muilta osin vaikuttanut haastatteluihin osallistuneiden yksilöiden valintaan, vaan he ilmoittautuivat itse vapaaehtoisesti mukaan tutkielman tekoon. Halu osallistua haastatteluihin tuli siis haastateltavilta itseltään eikä heitä painostettu siihen mukaan. Tällöin haastatteluiden osallistumisen vapaaehtoisuus täyttyi, eli siltä osin tutkimuseettisyyden voidaan ajatella toteutuneen.

Kun etsin haastateltavia ja toteutin haastattelut, pidin kiinni tutkimuseettisyydestä tuomalla esiin kaikki tutkielman keskeiset tiedot. Ensimmäiset yhteydenotot SPR:ään sisälsivät tietoja minusta ja opiskelualastani, tutkimusaiheestani ja tutkimuksen tavoitteesta, mitä tutkielmaan mukaan lähteminen tarkoittaisi organisaatiolle, haastatteluihin liittyvistä käytänteistä, tutkielman suunnitellusta valmistumisajasta ja tutkielman ohjaajan yhteystiedot. Tarkemmin kerroin haastatteluiden arvioidusta kestosta, niissä käsiteltävistä aiheista, haastateltavien anonymiteetin säilyttämisestä, aineiston salassapidosta, käsittelystä ja tuhoamisesta, haastateltavien oikeuksista sekä haastatteluiden tallentamisesta. Edellä mainitut asiat sisältyivät sekä minun ja organisaation työntekijöiden välillä vaihdettuihin sähköposteihin että osittain myös puheluihin. Tämän lisäksi toin esiin, että minuun voi olla yhteydessä missä tahansa vaiheessa, jos tutkielmaan tai haastatteluihin liittyviä kysymyksiä ilmenee.

Tarpeellisten tietojen esiin tuonnista pidin kiinni myös haastattelujen alkaessa. Ennen haastattelujen virallista osuutta ja ennen äänentallentaminen päälle laittoa kertasin tutkielman aiheen ja tavoitteen sekä haastateltavan oikeudet eli anonymiteetin säilymisen, vapaaehtoisen osallistumisen ja mahdollisuuden perua oman haastatteluaineiston käyttö missä tahansa vaiheessa ennen tutkielman valmistumista. Lisäksi kertasin aineiston käsittelyn ja raportoinnin pääpiirteet sekä kuvasin yleisesti haastattelun etenemisjärjestys. Tutkimuseettisyyden kriteerien täyttymiseksi korostin edelleen haastattelujen luottamuksellisuutta eli sitä, että mitään haastattelussa esiin tuotua ei voida yhdistää yhteenkään haastateltavaan. Anonymiteetti säilytetään muun muassa häivyttämällä aineistosta henkilöiden ja esiintuotujen paikkakuntien tai vastaanottokeskusten nimet eikä raportoinnissa erotella haastateltavia esimerkiksi heidän sukupuolensa tai tarkan työnkuvansa mukaan.

Tutkimuseettisyys otettiin huomioon myös aineiston säilytyksessä ja hävittämisessä tutkielman valmistuttua. Haastattelut tallennettiin äänentallentimella, josta siirsin ne aina saman päivän aikana omalle henkilökohtaiselle tietokoneelleni. Tämän jälkeen poistin haastattelutiedostot äänentallentimesta ja tein kopiot tietokoneelle siirretyistä haastatteluista, jolloin haastattelut löytyivät kahdesta eri kansioista. Henkilökohtainen tietokoneeni on salasanalla turvattu ja haastattelukansiot sijoitettu vaikeasti löydettäväksi, joten kellään ulkopuolisella ei ole mahdollisuutta päästä tutkimusaineistoon käsiksi. Haastateltavien yhteystiedot löytyvät ainoastaan sähköpostistani ja tietokoneeltani eikä mitään haastateltavien anonymiteettiä uhkaava tietoa ole olemassa paperisena. Tutkimuskäytänteiden mukaan kaikki haastatteluaineistot tuhoetaan heti tutkielman valmistuttua eikä niitä hyödynnetä missään muissa tutkielmissa.

Tässä tutkielmassa oli eettisesti tärkeää pohtia myös haastattelujen sujumista sekä raportointityyliä. Haastatteluissa tuli ajoittain esiin arkoja, vaikeita ja ristiriidoista kertovia asioita, jolloin minun oli oltava tarkkana tuodessani omaa suhtautumistani esiin. Jotta tutkielman lopputulos ja haastattelutilanteet olisivat mahdollisimman objektiivisia, pyrin mahdollisimman neutraaliin, mutta avoimeen vuorovaikutukseen. Tämä tarkoitti siis omien mielipiteideni ja näkemysten häivyttämistä sekä kantaottamattomuutta haastattelutilanteissa. Eettisestä näkökulmasta keskeistä myös on, että raportoinnissa haastateltavien käsitykset ja kokemukset tuodaan sellaisinaan eli totuudenmukaisesti esiin. Tähän kiinnitin huomiota koko tutkimusprosessin ajan ja pyrin raportoimaan asioista johdonmukaisesti samalla tavalla niin kuin haastateltavat niistä puhuivat.

5 KÄSITYKSET JA KOKEMUKSET SPR:N VIESTINTÄ- JA VUOROVAIKUTUSEETTISISTÄ PERIAATTEISTA

5.1 Periaatteet ja niiden ilmeneminen

Tässä luvussa esitellään tutkimustuloksia, jotka kuvaavat työntekijöiden näkemyksiä eli käsityksiä ja kokemuksia SPR:n viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista. Ensiksi raportoidaan millaisena työntekijät näkevät viestintä- ja vuorovaikutuseettiset periaatteet, millainen merkitys niillä on ja miten ne heidän mukaansa ilmenevät viestinnässä ja vuorovaikutuksessa. Tulokset osoittavat, että työntekijät kokevat SPR:n toimintaa ja omaa vuorovaikutustaan työssään ohjaavan monenlaiset arvot ja periaatteet. Näitä periaatteita ovat

- inhimillisuus, tasavertaisuus ja puolueettomuus
- dialogisuus ja vuorovaikutusosapuolten arvostaminen
- tasavertainen ja pyyteetön ihmisten auttaminen ja ihmisen arvokkuuden ja oikeuksien tunnistaminen
- yhdessä toimiminen
- avoin ja läpinäkyvä viestintä ja vuorovaikutus
- lain määräämät käytänteet
- luottamus ja sen herättäminen.

Tutkielman tulokset osoittavat, että työntekijät kokevat omaa ja SPR:n vuorovaikutusta pääsääntöisesti ohjaavan *inhimillisyyden, tasavertaisuuden ja puolueettomuuden periaatteet*. Näitä periaatteita eräs työntekijä kuvasi seuraavasti:

H4: -- SPR:llä on tää inhimillisuus yks tärkeimmistä periaatteista, joka ohjaa pitkälti tätä meidänkin toimintaa ja kanssakäymistä ihmisten kanssa. -- Eli ollaan ihmisenä ihmiselle. -- Että ei oo väliä, mitä ihmisen taustalla on, mistä hän tulee ja mistä kulttuurista. Että kaikkia kohdellaan samalla tavalla... Tasavertaisuus, tasapuolisuus...

Näiden lisäksi työntekijät kokivat, että vuorovaikutusta ohjaavat tietynlainen *dialogisuus ja vuorovaikutusosapuolten arvostaminen*. Kyseisiä periaatteita luonnehdittiin näin:

H1: Ja tietysti meidän toimintaa ohjaa semmoset... Niin kun dialogisen vuorovaikutuksen periaatteet. Eli halutaan, että ihmiset tulevat kuulluiksi ja osaavat tuoda ja pystyvät tuomaan omia näkökulmia esiin. Että arvostavan vuorovaikutuksen periaatteet.

Tutkimuksen tulokset osoittavat myös, että *ihmisten auttaminen* on osa työn vuorovaikutusta ja sen tulee olla *tasavertaista ja pyyteetöntä*. Tähän liittyen työntekijöiden mukaan vuorovaikutuksessa tulee *tunnistaa ja osoittaa yksilön arvokkuus ja oikeudet*, kuten he seuraavissa esimerkeissä kertovat:

H6: -- täytyy asennoitua siihen työhön, että kun mä tuun tänne, niin mä autan niitä kaikkia tasapuolisesti. Ja nimenomaan tasapuolisesti. Ei niin, että vaan muutamaa henkilöä -- ja toiset jättää sitten sivulle.

H3: No ensimmäinen eettinen periaate varmaan on arvostaminen ja kunnioittaminen. Että pyritään pitämään asiakkaiden [turvapaikanhakijoiden] ihmisarvosta kynsin ja hampain.

Tulosten mukaan viestintää ja vuorovaikutusta ohjaa pitkälti *yhdessä toimiminen*. Tällä viitataan siihen, että työntekijät pyrkivät keskustelemaan asioista yhdessä ja työskentelemään ennemmin yhteisvoimin kuin yksin. Yksi keskeinen tulos oli myös se, että *viestinnän ja vuorovaikutuksen tulee olla avointa ja läpinäkyvää* ja niiden tulee noudattaa *lain määrittelemiä käytänteitä*. Nämä tulokset ilmenevät seuraavista esimerkeistä:

H2: Tuodaan yhteiseen pöytään asioita ja silloin, jos jo kaks ihmistä on jo paljon, mutta sitten jos on kuus, seitsemän, kaheksan henkilöä pohtii samaa kysymystä, niin silloin mä uskon, että me löydetään semmonen tapa reagoida ja ratkaisu, joka on meidän arvojen mukasta. -- Tätä kollegiaalisuus on meille tosi tärkeä, mitä oon täällä pyrkinyt tuomaan.

H1: Me halutaan kertoa tosiasioita, me ollaan avoimia kaiken suhteen, että kansalaiset tietää mitä me tehdään, mistä meidän rahat tulee ja mihin sitä käytetään, mikä on vapaaehtoisten rooli, miten me heitä koulutetaan, miten meille pääsee mukaan. -- Ja meidän toiminnat on valtioitten sopimaa. Valtiot on päättäny -- ja Punasessa Ristissä on olemassa laki ja asetus ja sen pohjalta me toimitaan.

Tuloksista ilmenee, että viestintä- ja vuorovaikutuseettisestä näkökulmasta *luottamus ja sen herättäminen* vuorovaikutuksessa on yksi tärkeimmistä asioista. Työntekijöiden mukaan luottamuksen avulla muiden vuorovaikutusta ohjaavien periaatteiden toteutuminen käytännössä on todennäköisempää ja tällöin myös viestintä ja vuorovaikutus itsessään helpottuu, kuten he seuraavissa esimerkeissä kertovat:

H3: No mun mielestä ensimmäinen askel on se, että saa herätettyä toisessa ihmisessä luottamuksen. Kokemuksen siitä, että voi luottaa ja voi puhua asioista. -- Ylipäättään niin kun keskustelun ja vastavuorosen kommunikoinnin ydin on luottamuksessa, keskinäisessä luottamuksessa.

H8: Pyrin semmoseen avoimeen viestintään, -- että viestintä kulkis mahdollisimman tehokkaasti ja avoimesti ja tietysti luottamuksellisesti. -- Se luottamuksellisuus on ehkä se, mitä kaikki pitää tärkeänä.

Tulokset osoittavat, että työntekijät kokevat edellä esitellyt periaatteet monella tapaa merkityksellisiksi. Työntekijät kuvaavat viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä periaatteita

- SPR:n toiminnan perustana
- SPR:n olemassaolon perustana
- ihmisten luottamuksen ja SPR:n toiminnan hyväksynnän ja oikeutuksen perustana
- osana ammatillisuutta
- organisaation yhteisen linjan varmistajana.

Ensinnäkin työntekijät näkevät kyseiset periaatteet *SPR:n toiminnan perustana*. Ilman tällaisia eettisiä periaatteita SPR:n toiminta ja sen tavoitteiden toteutuminen ei olisi mahdollista, kuten seuraavat esimerkit hyvin havainnollistavat:

H6: No sehän on hyvin tärkeä, tärkeä tavallaan, että... Kun tuo puoli on kunnossa, niin sitten koko muu homma toimii. Se on niin kun yks tärkeimmistä asioista, että viestintä ja vuorovaikutus pitää toimia.

H7: Kyllä niitten pitäis ohjata sitä kaikkee toimintaa. Ehtomasti. Ne on jaloja periaatteita ja siihen pitäis jokaisen pystyä, joka SPR:n kanssa työskentelee, niin pitäis pystyä nojaamaan, ettei näistä tingitä, näistä arvoista, niihin nojaa kaikki.

Viestintä- ja vuorovaikutuseettiset periaatteet ovat työntekijöiden näkemysten mukaan myös koko *SPR:n olemassaolon perusta*. He ajattelevat, että eettisten periaatteiden ansiosta SPR on saavuttanut *ihmisten luottamuksen* ja uskon organisaation toimintaan, ja sitä kautta se on kyennyt muodostumaan maailmanlaajuiseksi toimijaksi. Toisin sanoen eettiset periaatteet antavat *ihmisten hyväksynnän ja yleisen oikeutuksen SPR:n toiminnalle*. Työntekijät kuvaavat näitä käsityksiään seuraavissa esimerkeissä:

H2: Onhan niillä merkitys kaikki kaikessa, sillä tavalla, että ilman niitä ei meillä voi olla tavallaan, ihmisten luottamusta ei oo. -- Tavallaan sehän on se keino, millä ihmiset tietää ja luottaa meihin. -- Että ilman sitä luottamusta ei me voida olla olemassakaan.

H3: No jos mietitään SPR:ää niin kun talona, ne on niin kun perustukset. -- Se on niin merkittävää, se on niin kuin kivijalka. Että niillä periaatteilla toimitaan ja se toiminta antaa sen tilan ja oikeutuksen. Ja ne antaa myös ulkopuolelta hyväksynnän sille toiminnalle.

Työntekijöiden mukaan eettiset periaatteet ovat merkityksellisiä myös, koska ne nähdään *osana ammatillisuutta*. Viestintä- ja vuorovaikutuseettiset periaatteet ovat keino osoittaa SPR:n toiminta professionaaliseksi vuorovaikutuksen välityksellä.

Lisäksi tulokset osoittavat, että eettisillä *periaatteilla varmistetaan SPR:n yhteinen linja*

läpi koko organisaation viestinnän ja vuorovaikutuksen tasolla. Näitä tuloksia tukevat seuraavat esimerkit:

H2: Ammattimaisuus on tosi tärkeä homma siinä, eliikkä mä edustan niitä arvoja, joita me käytiin läpi tässä aikasemmin. Ja mä oon niitten ilmentymä, just semmonen esimerkki --.

H1: -- kyllä meillä niin kun ne eettiset periaatteet on aika lailla yhtenevät ja pitääkin olla. Ne ohjaa meidän toimintaa ja kommunikointia.

Työntekijät kokevat edellä esitettyjen periaatteiden ilmenevän viestinnässä ja vuorovaikutuksessa eri tavoin. Heidän mukaansa ne näyttäytyvät:

- Vuorovaikutuksen ilmaisutapoina ja tyyleinä: keskittymisenä ilmaisutapaan ja viestin sisällön tyyliin, pyrkimyksenä positiivisuuteen, neutraalina ja maltillisena vuorovaikutuksena, kannustamisena ja empatian osoittamisena, toisen asemaan asettumisena, kärsivällisyytenä, avoimena tiedonkulkuna ja avoimena palautteen vastaanottona.
- Kuuntelemisen keinona: haluna kuunnella ja arvostaa mielipiteitä tasapuolisesti, vastavuoroisena kuuntelemisena ja kuulluksi tulemisen mahdollisuutena.
- Eri näkökulmien hakemisena ja punnitsemisena: mielipiteiden ilmaisemisena ja vastaanottamisena, asioiden pohtimisena ja ratkaisujen tekemisena yhdessä, toisten näkökulmien hyväksymisenä ja omien mielipiteiden kyseenalaistamisena.
- Laillisuutena: lain määrittämien käytänteiden noudattamisena ja mahdollisuutena asioida omalla äidinkielellä.

Työntekijöiden mukaan eettiset periaatteet ilmenevät käytännössä sellaisina *vuorovaikutuksen ilmaisutapoina ja tyyleinä*, joita voidaan pitää arvokkaina, tavoittelemisen arvoisina ja soveliaina. Periaatteita tuodaan vuorovaikutukseen *keskittymällä ilmaisutapaan ja viestien sisällön tyyliin*. Toisin sanoen vuorovaikutusilmapiiriä ja viestejä muodostaessaan työntekijät pyrkivät esimerkiksi *positiivisuuteen* negatiivisuuden sijaan. Työntekijät pohtivat tätä tulosta seuraavissa esimerkeissä:

H1: Ja sitten se positiivisuus, että en missään kohtaa, vaikka kuinka olisin eri mieltä jonkin yksittäisen henkilön kanssa jostain asiasta tai ajattelisin, että hän toimii hölmösti, niin en missään tilanteessa lähde arvostelemaan tai toimimaan. Tekoja voi sisällään arvostella ja pitääkin arvostella, mutta että semmoseen yleiseen positiivisuuteen pyrin.

H2: Tää positiivinen viestintä on yks. Se on semmonen, että me ollaan ajateltu sen positiivisuuden kautta sitä, että liittyy tähän, mitä ja miten asioita sanotaan. -- Eliikkä silloin jos se meidän viestintä ja vuorovaikutus ei oo positiivista, niin silloin meillä on ongelma.

Tulosten mukaan *neutraali ja maltillinen vuorovaikutus* on osoitus viestintä- ja vuorovaikutuseettisten periaatteiden toteutumisesta. Keskeistä on pyrkiä vuorovaikutukseen, jossa asioista on mahdollista keskustella rehdisti ilman tilanteiden

ja tunteiden kärjistymistä. Työntekijöiden mukaan keskeistä on, ettei negatiivisuuteen lähdetä mukaan, vaan asioista keskustellaan rauhallisesti, kuten he seuraavissa esimerkeissä kuvaavat:

H2: Jos teoriassa ajatellaan, että meillä ois joku viiva, -- joka ois tällöinen tunnekuohon yläraja, niin kyllä mä ajattelen, että mun tehtävänä on -- pysyä täällä viivan alla. -- Että meitähän yritetään koko ajan vahvasti akitoida, ärsyttää, trollata vihapuheella, kaikella mahdollisella. Niin kun se onkin se taito, ettei me lähdetä mukaan vaan me pysytään täällä tän kuohunnan alapuolella tietyllä tavalla.

H2: Olkoonkin, että sä oot ihan oikeella asialla, ja vaikka oot väärälläkin asialla, niin millä tavalla esittää asian, niin päästään semmoseen neuvottelutilanteeseen, jossa sitten on helpompi löytää konsensus.

H5: Ja tuodaan omat ajatukset esiin ”aikuisesti” ja maltillisesti loukkaamatta muita. -- Että tilanteissa pitää sitten vaan jotenkin selvittää kunnialla ja ystävällisesti ja inhimillisesti ja hienovaraisesti myös.

Näiden lisäksi työntekijät kuvaavat, että eettiset periaatteet ilmentyvät vuorovaikutuksessa *kannustamisena ja empatian osoittamisena*. Nämä vuorovaikutusteot ovat olennainen osa heidän työhönsä liittyviä vuorovaikutustilanteita. Tärkeää on kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, ettei kannustaminen ja empaattisuus hallitse liikaa vuorovaikutussuhteita, vaan sen tulee olla suhteutettua vuorovaikutusosapuolten tilanteeseen ja kykyihin, mistä esimerkki seuraavaksi:

H7: Kannustan, sitä he [turvapaikanhakijat] tarviivat hirveesti. Rohkasua ja uskoa tulevaan ja tsemppausta, ja kyllä tää tästä. Tää on nyt vaikee jakso varmasti, kun kaikki on epävarmaa ja näin, mutta... -- Ja sitten myös sitä, että heiltäkin vaaditaan... Heiltä sitten vaaditaan, esimerkiks semmosta tiettyä tsemppausta vaikka siihen kielen opiskeluun ja semmoseen. -- Ja empatiaa kyllä. Mutta niin semmonen empatia, joka ei lähde mukaan heidän tunnetiloihinsa, ei lähde sinne mukaan.

Edellä esitettyyn tulokseen liittyy vahvasti *toisen vuorovaikutusosapuolen asemaan asettuminen*. Työntekijöiden mukaan viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä periaatteita on helpompi toteuttaa, kun asioita pyrkii näkemään toisen näkökulmasta ja ymmärtämään siihen liittyviä kokemuksia ja tunteita. Tätä kautta työntekijät kokevat helpommin pystyvänsä toimimaan eettisesti vuorovaikutustilanteissa, jota seuraavat esimerkit kuvastavat:

H5: -- mä ylipäättään otan asiat ajoissa huomioon... Tavallaan sen, mikä on kuulijan asema. -- Siinä on jotenkin huomioitu se, hänen lähtökohdat, kuulijan lähtökohdat. Et se on mun mielestä inhimillistä, että tavallaan arvo tulee siinä.

H7: Voin kuvitella, että varsinkin heillä kun heidät on pakotettu sieltä lähtemään --, tosi monet on oikeesti pakotettu lähtemään ja on sitten jättänyt sen kaiken. Siellä on perheet ja sä niin

johonkin tämmöseen toimettomuuteen putoat, niin kyllä se kaikki alkaa tosi helposti näyttää synkältä.

Tuloksissa nousee vahvasti esiin myös *kärsivällisyys* vuorovaikutuksessa. Työntekijät kokevat, että vuorovaikutuksessa on tärkeää pystyä myöntämään omat virheensä ja pyrkiä korjaamaan ne. Vuorovaikutuksessa kärsivällisyys viittaa siis maltillisuuteen korjata mahdolliset virheet, mutta myös kärsivällisyyteen toistaa viestejä yhä uudelleen ja uudelleen. Työntekijöiden mukaan tämä on tärkeää, jotta vuorovaikutusosapuolilla olisi sama käsitys tilanteista ja tapahtumista. Ilman kärsivällisyyttä viestintä ja vuorovaikutus ei välttämättä täytä eettisyyden kriteerejä:

H3: Että tunnustaa sen, että okei, mä muotoilin tän asian väärin, mä ilmaisin itseäni väärin. Et maltaa monta kertaa sen, et... Että maltaa korjata sitä omaa puhettaan monta kertaa. -- et nyt otetaan taas kaks lausetta taakse päin ja jatketaan siitä ja yritetään uudestaan tätä asiaa, et meneekö tää varmasti. Ja sama asia toisaalta kahel, kolmel tavalla, jotta jollain tavalla siinä blokataan se väärin ymmärtäminen pois. -- Nää on jotenkin tärkeitä siitä, että molemmille tulee se tunne, että me olemme hoitaneet yhteistä asiaa.

Vuorovaikutuksen ilmaisutapoihin ja tyyliin liittyy tulosten mukaan myös *avoin tiedonkulku ja avoin palautteen vastaanotto*. Työntekijät kokevat, että tiedonkulun ollessa läpinäkyvää ja välitöntä, viestintä ja vuorovaikutus toimii eettisesti. Lisäksi vuorovaikutuksessa eettisesti tärkeää on, että vuorovaikutusosapuolet voivat ilmaista mielipiteitään sekä antaa että vastaanottaa palautetta vapaasti. Ilman näitä ominaisuuksia vuorovaikutus on työntekijöiden mukaan epäeettistä. Näitä käsityksiä työntekijät tuovat esiin seuraavasti:

H2: Ideana on se, että me pyritään pitää ihmiset tietoisina siitä mitä tapahtuu -- kerrotaan esimerkiksi paljon meillä on vastaanottoyksiköitä ja että se tieto on saatavilla. Ja toinen, että me ohjeistetaan sitten ihmisiä siitä, että minkälaista vaikka lahjotustavaraa tarvitaan ja mihin sitä voi tuoda ja missä ollaan vastassa.

H5: Ja siinä on sitten pitäny... yrittää tavallaan taiteilla ja olla sitten... puolueeton eikä ehkä ymmärtää, mutta ottaa kuitenkin vastaan se huonokin viesti. -- Ollaan sillä tavalla ammatillisia, että se ei oo henkilökohtaista vaan se otetaan rakentavana palautteena vastaan.

Tuloksista ilmenee, että työntekijät ajattelevat eettisten periaatteiden ilmentyvän selvästi erilaisin *kuuntelemisen keinoin*. Viestintä- ja vuorovaikutuseettisten periaatteiden toteutuessa vuorovaikutuksessa ilmenee selkeä *halu kuunnella ja arvostaa yksilöiden mielipiteitä tasapuolisesti*. Työntekijät kuvaavat, että keskeistä on osoittaa toiselle vuorovaikutusosapuolelle, että häntä todella kuunnellaan ja että hänellä on *mahdollisuus aidosti tulla ymmärretyksi*. Tähän sisältyy ajatus, että *kuuntelemisen tulee olla*

vastavuoroista. Toisia ei siis kuunnella vain pelkästään kuuntelemisen vuoksi, vaan sillä on päämäärä. Tässä tapauksessa kuuntelemisen tavoitteena on antaa yksilölle kokemus, että häntä todella tahdotaan ymmärtää ja nyt hänellä on siihen mahdollisuus, kuten seuraavissa esimerkeissä työntekijät toteavat:

H3: Mun mielestä keskeistä on omassa työssä se, että minä tulen ymmärretyksi ja toinen tulee ymmärretyksi. Me ei välttämättä hyväksytä niin kun toistemme ajatuksia, mutta me voidaan tehdä kompromisseja. Ja se antaa... sille ihmiselle kenen kanssa työskennellään, niin tunteen siitä, että on tullut kuulluksi. -- Että kuinka ne [vuorovaikutuseettiset periaatteet] sitten käytännössä toteutuu ja kuinka paljon, niin se riippuu nimenomaan siitä, kuinka paljon me pystytään kuuntelemaan ihmisiä ja sitä mitä heillä on sanottavana.

H1: Jos ihmiset tuovat esiin pelkojaan, niin kyllä me halutaan niitä pelkoja ymmärtää ja hyväksyä, että ne on ihan luonnollinen osa. -- Ja oli kuka tahansa -- ja esittää oman mielipiteensä, kunhan esittää sen tietysti asianmukaisesti, niin silloin tulee tää, että me halutaan kuulla se ja arvostaa sitä mielipidettä ja ihmistä yhtä lailla kuin ketä tahansa muuta. -- Omassa työssä mä tietysti toivon, että kun mä keskustelen ihmisten kanssa, niin että heille tulis semmonen kokemus, että he ovat tulleet kuulluksi. Ja että heille tärkeistä asioista on päästy puhumaan ja heillä on tämmönen kuulluksi tuleminen kokemus. Ja yritän tietysti itse auttaa sillä omalla toiminnalla siihen, että heille semmonen tulis.

Tulokset osoittavat, että työntekijät ymmärtävät viestintä- ja vuorovaikutuseettisten periaatteiden ilmenevän myös *eri näkökulmien hakemisessa ja punnitsemisessa*.

Keskeistä on, että vuorovaikutustilanteissa ainoastaan yhden osapuolen näkemykset ja mielipiteet eivät dominoi ja ohjaa toimintaa, vaan että monet näkökulmat pääsevät esiin.

Ensinnäkin työntekijät korostavat, että tärkeää on tuoda heidän *oma näkökulmansa esiin, mutta kuunnella myös muita*. Näin keskinäinen ymmärrys on helpompi saavuttaa:

H1: -- me halutaan kuvata asioita meidän omasta näkökulmasta, että me ei haluta lähteä mukaan semmoseen mihinkään depattiin mukaan, vaan me kerrotaan siitä, mitä me ajatellaan. -- Halutaan semmosta monimuotosta keskustelua ja kohtaamista ja ehkä mennä piirun verran siihen suuntaan, että ymmärrettäis toinen toisiamme enemmän.

Tämän lisäksi eri näkökulmien hakemisessa ja punnitsemisessa keskeistä on *asioiden pohtiminen ja ratkaisujen tekeminen yhdessä*, jotta vuorovaikutus olisi mahdollisimman eettistä. Työntekijöiden kokemusten mukaan päätöksiä on helpompi tehdä luottavaisin mielin, kun niistä on ensin keskusteltu muiden kanssa, kuten seuraavat esimerkit kuvastavat:

H1: No kyllä me siihen keskusteluun pyritään, että meidän vuorovaikutus ois keskustelevaa ja että ihmisillä olisi tilaa kertoa omia näkemyksiään ja tuoda kantojaan esiin ja yhdessä pohtia asioita, viedä asioita eteenpäin.

H3: Että semmosia tiukkoja päätöksiä mä en koskaan ees suostu tekemään niitä yksin. Et jos minua rupee arveluttaa joku asia, mikä on yksinkertaisesti mun eettistä ajattelua vasten, niin mä niin kauan käyn sitä keskustelua, että joku saa minut näkemään sen, et miks pitäis tehdä niin ja näin.

Vuorovaikutuksen eettisyys ilmenee myös siinä, että osapuolet pyrkivät *hyväksymään toistensa näkökulmia*. Näkökulmista ei aina välttämättä tarvitse olla samaa mieltä, mutta vuorovaikutuksessa tulee pystyä punnitsemaan vaihtoehtoja ja etsiä uusia. Työntekijät kokevat viestintä- ja vuorovaikutuseettisten periaatteiden toteutuvan, kun vuorovaikutusosapuolet aidosti pyrkivät tähän näkökulmien monimuotoisuuteen ja *kyseenalaistavat omia näkemyksiään*, kuten työntekijät seuraavissa esimerkeissä pohtivat:

H3: Jos ollaan eri mieltä asiasta, niin onks se mahdollista nähdä erilaisista aspekteista sitä asiaa tai onks mahdollisuutta tehdä kompromisseja tai millasia kompromisseja voi tehdä. -- Koska usein jos on riitatilanne vaikka, niin riitahan ei voi syntyä mistään muusta kun vaihtoehtomuudesta. Kai sellanen hyvä vuorovaikutustilanne on myös erilaisten vaihtoehtojen löytämistä ja -- näkee vaan yhden vaihtoehdon siinä, mutta jos sen asian saa avattua sillai, että täällähän on monta vaihtoehtoa. -- Ja sit toisaalta joutuu kyseenalaistamaan niitä, että mitä ite on pitäny itsestäänselvyytenä, jotain että asiat tehdään tietyllä tavalla. Ja sit huomaa, että ihmiset tekee ihan päinvastoin. Ja sit loppujen lopuks kun keskustelee siitä asiasta, sit tajuaa, että siihen on ihan loogiset perusteet jollekin, että tehdään ihan toisella tavalla.

H7: Suurin, voimakkain havainto on ollut se, että hehän ovat aivan samanlaisia kuin me. Jotkut meidän tavat on parempi ja jotkut niiden tavat on parempia. -- On niin kuin valjennu ne taustat sieltä, että mitä niitten niiden juttujen takana on. Se on tullut nimenomaan tässä avoimessa vuorovaikutuksessa.

Työntekijöiden mukaan viestintä- ja vuorovaikutuseettiset periaatteet ilmenevät myös *laillisuutena eli lain määrittämien käytänteiden noudattamisena*. Ensinnäkin se, että SPR:n tarkoituksena on auttaa turvapaikanhakijoita valtion pyynnöstä, ohjaa työntekijöiden vuorovaikutusta. Tämän lisäksi SPR on määritellyt toimintansa olevan puolueetonta ja kantaaottamatonta, mikä voidaan nähdä eräänlaisena organisaation omana lakina, joka myös ohjaa työntekijöiden vuorovaikutusta. Työntekijöiden mukaan eettisesti keskeistä nimenomaan on, että he eivät vuorovaikutuksessa tuo esiin omia poliittisia näkökulmiaan. Tulosten mukaan työntekijät kokevat vuorovaikutuksen olevan eettistä silloin, kun yksilöillä on *mahdollisuus asioida omalla äidinkielellään*. Lisäksi vuorovaikutusta ohjaavat erilaiset viralliset säännökset kuten salassapitovelvollisuus. Näitä tuloksia tukevat seuraavat esimerkit:

H2: Mutta tähän [ilmastonmuutokseen] asiaanhan meillä ei juuri oteta kantaa, koska se politisoituu se kysymys aika usein. -- ei kantaa poliittisiin asioihin, jotka ei meille kuulu.

H3: Mutta sitten virallisissa tilanteissa mä en niitä [englannin ja venäjän kieltä] käytä... muuta kun siinä tilanteessa, jos äidinkieli on venäjä. Käytän oman äidinkielen tulkkia, vaikka osaitsin puhua... Koska mun mielestä jokaisen pitää saada ilmaista itseään omalla äidinkielellään ensisijaisesti.

Työntekijöiden käsitykset SPR:n viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista ovat siis monitahoisia. Työntekijöiden mukaan heidän omaa vuorovaikutustaan työssään ja SPR:n toimintaa ohjaavat monet periaatteet, ne ovat monella tapaa merkityksellisiä ja arvokkaita ja ne ilmenevät vuorovaikutuksessa useilla eri tavoilla.

5.2 Viestintä- ja vuorovaikutuseettiset haasteet ja niiden ratkaisukeinot

Tässä luvussa raportoidaan ensin työntekijöiden käsityksiä viestintä- ja vuorovaikutuseettistä periaatteista ja sen jälkeen käsityksiä niiden ratkaisukeinoista. Työntekijät kokevat SPR:n toiminnassa ja omassa työssään olevan erilaisia viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita, joita he aika ajoin kohtaavat. Työntekijöiden mukaan tällaiset haasteet liittyvät pitkälti organisaation toimintaympäristöön ja organisaation sisäisiin käytänteisiin. Organisaation toimintaympäristöön liittyvät haasteet ovat

- ulkopuolelta tulevat paineet ja odotukset
- arvostelu SPR:n asiakaskuntaa kohtaan
- virheelliset tiedot mediassa ja ihmisten väärin tietoihin perustuvat käsitykset
- kansalaisten epätietoisuus SPR:n tehtävästä ja tarkoituksesta
- yhteisymmärryksen saavuttamisen vaikeus kansalaisten kanssa
- eri osapuolten keskinäiset ristiriidat
- näkemuserot yhteistyötahojen ja kansalaisten kanssa.

Tulokset siis osoittavat, että viestintä- ja vuorovaikutuseettiset haasteet liittyvät useimmiten *organisaation toimintaympäristöön* tai *organisaation sisäisiin käytänteisiin*.

Tätä keskeistä tulosta kuvaa selkeästi seuraava esimerkki:

H3: No se kohtaa varmasti toiminnassaan ulkopuolelta tulevaa painetta, ja sitten toisaalta sitten sisältä päin sitä, että työntekijät muistaa pitää ne eettiset ohjeet ohjenuoranaan koko ajan työssään. Ja toisaalta sitten niiltä ihmisiltä, ketkä käyttää SPR:n palveluita tai apua ja tukea, niin myös heiltä ajatusta, että SPR:n siihen apuun ja tukeen on oikeutettuja kaikki.

Työntekijöiden käsitysten mukaan viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita muodostavat *ulkopuolelta tulevat paineet ja odotukset*. Ensinnäkin he kokevat eettisesti haasteelliseksi sen, että heidän työtään *arvostellaan heidän auttamiensa ihmisten eli asiakkaidensa vuoksi*. Ulkopuolelta tulleen palautteen mukaan heidän asiakaskuntansa on väärää ja apu tulisi osoittaa mieluiten suomalaisille. Tätä haastetta yksi työntekijöistä pohtii seuraavasti:

H2: -- nyt ihmiset, osa ihmisistä kokee, että Punasen Ristin pitäis auttaa kotimaassa, ei ulkomaalaisia. Ongelma tulee jo heti siinä kohtaa, jos tulee vaikka lentokoneonnettomuus, jossa kone tulee tonttiin, niin me ei voida lähteä erottelee siitä koneesta, että kuka on vaaleihonen ja kuka tummaihonen, ja sit sen mukaan ruveta miettii, että ketä autetaan.

Tulokset osoittavat, että työntekijät kokevat eettisesti haasteelliseksi *ristiriitaisuuden valtiolle annetun lupauksen täyttämässä ja ulkopuolelta tulevan palautteen välillä*. Työntekijät toteavat, että he työllään pyrkivät suorittamaan valtion heille osoittaman tehtävän eli auttamaan turvapaikanhakijoita, mutta ulkopuolisten reaktiot tähän ovat vaihtelevia. Työntekijät kohtaavat siis negatiivisiakin mielipiteitä, jolloin he tietyllä tapaa joutuvat tasapainoilemaan työnsä ja palautteen välissä. Seuraava esimerkki havainnollistaa tätä tulosta:

H5: Että toisaalta on jouduttu lunastamaan niitä lupauksia, joita on maahanmuuttoviraston tai Suomen kanssa tehty. Että on tavallaan luvattu reagoida... on ollut valmiussuunnitelmat suurimittaista maahanmuuttoa varten. Ja sitten kun niitä aletaan toteuttamaan, niin sitten saadaan vaan pelkkää paskaan vaan niskaan.

Työntekijöiden mukaan haasteita luo myös *väärät tiedot mediassa ja niiden vaikutukset ihmisten käsityksiin*. Työntekijät toteavat, että osa tiedotusvälineistä on saattanut päättää kantansa etukäteen ja luovat sen pohjalta tietyntapaisia uutisia. Tämä taas vaikuttaa siihen, että kansalaiset muodostavat mielipiteensä näiden uutisten pohjalta, jolloin *uskomukset saattavat perustua virheellisiin tietoihin*. Työntekijät kuvaavat tätä haastetta seuraavasti:

H1: On tietysti medioita, jotka on jo valmiiks päättäneet, että he haluavat tehdä jostakin aiheesta jutun ja siinä on jo se pääväittäjä valmiina ja he yrittävät eri keinoin saada vahvistusta sille pääväittäjälle. Ja ne on aina haasteellisia tilanteita.

H6: Ja sitten toinen viestinnän haaste on se, että... kun niin kun muistelee sitä ihan pahinta kriisivaihetta, niin mediassa oli... todella paljon pakolaisiin liittyviä uutisankkoja. Ja puhuttiin, että jossain vastaanottokeskuksissa on ongelmia ja... Ne yleensä tuli ihmisiltä, jotka ei oo tietosia vaan tavallaan heiltä tuli se pelko niin vahvasti, että se kääntyi mediassa taas vastaanottokeskuksia vastaan. Totta kai se herättää tunteita ja tossa tapauksessa niin on käynytkin. Mut sit toisaalta taas media meni siinäkin liian pitkälle, että ruvettiin uutisoimaan niin kun, että vastaanottokeskuksissa kohtaa paljon turvallisuusongelmia ulkopuolisilta. Toki

kohtaa, mutta tavallaan siinäkin liioiteltiin sitä ja tavallaan jotkut mediat saatto ylittää tietyt, tiedostamattaan.

Tuloksista selviää, että *ihmisten epätietoisuus SPR:n tehtävästä ja tarkoituksesta* aiheuttaa työntekijöiden mukaan viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita. Ihmiset eivät välttämättä tarkalleen tiedä, mikä SPR:n työskentelyn päämäärä on ja minkä periaatteiden pohjalta se toimii. Työntekijät kokevat, että ulkopuoliset toimijat pyrkivät määrittämään tai tahtoisivat vaikuttaa siihen, miten SPR toimii ja mihin se apunsa kohdistaa. Seuraava esimerkki ilmentää tätä tulosta:

H2: Yks on ainakin se, että ihmisten tietämättömyys on yleensä semmonen iso haaste. Että ne ei tiedä, miks me ollaan, ihmiset saattaa jotenkin kokee, että he jotenkin määrittelee sen mitä Punanen Risti, tai heidän tulisi saada määrittellä sen mitä Punanen Risti tekee.

Lisäksi työntekijät toteavat, että eettisiä haasteita aiheuttavat *yhteisymmärryksen saavuttamisen vaikeus kansalaisten kanssa ja eri osapuolten keskinäiset ristiriidat*. Työntekijöiden käsitysten mukaan voi olla hankalaa löytää konsensus, jonka kaikki osapuolet hyväksyisivät tai joka miellyttäisi kaikkia. Tämä tulos ilmenee seuraavasta työntekijän pohdinnasta:

H1: Enemmänkin niin kun joutuu pohtimaan jossakin yleisötilaisuuksissa, joissa on kansalaisia kutsuttu keskustelemaan, että mitä nyt tapahtuu, että mietitään sitä, että miten me löydettäs semmonen kohtaamisetaso, että me ymmärrettäs toinen toisiamme. -- jos joutuu tilanteeseen, ettei ihmiset ymmärrä toisiaan ja joutuu sitten jotenkin auttamaan niiden ristiriitatilanteiden selvittämisessä. Niihin aina joutuu aika-ajoin, mutta se kuuluu tähän työnkuvaan.

Tuloksista ilmenee myös, että *näkemyserot SPR:n ja yhteistyötahojen ja kansalaisten kanssa* synnyttävät työntekijöiden mukaan viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita. Työntekijät kokevat, että näkemyserojen yhtenä aiheuttajana on ollut ulospäin jaettavan tiedon niukkuus ja sen synnyttämät reaktiot ulkopuolisissa toimijoissa. Lisäksi ristiriitoina on ollut SPR:n ja yhteistyökumppanien käsitykset siitä, mitä vastaanottokeskuksissa tapahtuu ja mitkä ulospäin lähteneistä tiedoista todella ovat perusteltuja ja totuudenmukaisia.

H8: Siinä ollaan tosiaan oltu aika varovaisia, että mitä tiedotetaan ulospäin vokin [vastaanottokeskuksen] asioista. Aluks se oli itestäkin aika turhauttavaa, kun mistään ei saatu mitään tietoa. Myös muut kuntalaiset, tämmöset rivasukkaat, tuntu olevan aika turhautuneita siitä, että heille kerrottu mistään mitään. Että se pidettiin tosi suljettuna se vastaanottokeskuksen tilanne. Ei tiedetty, ketä siellä asuu, mistä he on, siihen liitty todella paljon epätietoisuutta ja epävarmuutta ja pelkoo siitä, että... Ehkä semmosta rasististakin epäluulo, jos niin voidaan sanoa.

H6: Vaikka X kaupungin tai eri instanssien ja yhteisöjen välillä on tällainen vakava ongelma. Koska täällä on toiminu semmonen X-ryhmittymä ja tuota ovat tahallaan levitelleet ja vääristelleet tietoa. Nää selvis hyvin vahvasti mitä nää on puhunu. Että tämä on tämän hetken viestinnällinen haaste, että mitenkä me vastataan siihen, kun henkilöt on menny Migrille ja maahanmuuttovirastolle valitukset ja kantelut tästä toiminnasta täällä. Nyt ne osottautu sitten kaikki vääriksi ja pystyttiin kaikki todistaa vääriksi.

H5: No onhan niitä tietysti aina. Että mä oon jo tottunu, semmoset ulkoset paineet just siihen, että nyt pitäs tehdä tätä tai että nyt pitäs tehdä tuota, miks te ette työllistä ihmisiä, tai onko se osaamiskartotukset tehty ja tällöisiä on semmosten ihmisten vaatimukset, jotka ei tiä tästä toimintaympäristöstä tai näistä laista tai perustehtävästä mitään.

Työntekijöiden mukaan viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteet liittyvät toimintaympäristön lisäksi SPR:n sisäisiin käytänteisiin. Näitä haasteita ovat

- viestinnän ja vuorovaikutuksen epäjohtonmukaisuus
- kielelliset haasteet
- vaitiolovelvollisuuteen ja työtehtäviin liittyvät haasteet
- palkattujen ja vapaaehtoisten työntekijöiden välisiin vuorovaikutussuhteisiin liittyvät haasteet.

Viestinnän ja vuorovaikutuksen epäjohtonmukaisuudella viitataan käytänteiden eroavaisuuksiin organisaation eri tasoilla aina käytännön tasolta raportointiin asti.

Työntekijät kuvaavat, että epäjohtonmukaiset ja ristiriitaisetkin viestintä- ja vuorovaikutuskäytännöt eri vastaanottokeskuksissa ja eri ihmisten kesken aiheuttavat sekaannusta ja konflikteja. Tulokset selvästi osoittavat, että työntekijät kaipaavat organisaatiolta käytänteiden ja ohjeiden yhteneväisyyttä ja selvyyttä oman työnsä toteuttamiseksi. Vaikka epäjohtonmukaisuus nähdään haasteena, työntekijät ymmärtävät sen johtuvan turvapaikanhakijatilanteen aiheuttamasta kiireestä perustaa vastaanottokeskuksia, jolloin työntekijöiden perehdyttäminen ja käytänteiden johtonmukaisuuteen ei ehditty panostaa. Näitä huomioita työntekijät kuvaavat seuraavasti:

H4: Kun tää on kuitenkin lähteny siitä, että ollaan lähetty ihan nollasta. Että meillä ei ollu mitään perehdytystä tähän työhön, et se alko heti ihan kymppillä, et on vaan menny sisälle niihin työtehtäviin.

H7: No siinä on varmaan taustalla se, että näitä turvapaikanhakijoita tuli niin paljon ja sitä tuli niin yhtäkkiä SPR paljon, että tilanne oli osittain kaoottinen sillon syksyllä ja heidän piti nopeasti rekrytoida ihmisiä siihen ja ne ei sitten kerinny näitä... näitä toimintatapoja ihan joka paikkaan niin linjata ja... Ja jotenkin siitä on jääny semmonen yhteinen linja puuttumaan, että mitenkä esimerkiksi eri vastaanottokeskuksissa toimitaan. Ja ite toivos, jos miettii asiaa niitten turvapaikanhakijoitien näkökulmasta, että... SPR levittäis laajalle niitä hyviä käytäntöjä, mitä kussaki vastaanottokeskuksessa on. -- Ja tässä justiin tulee törmäyksiä... vapaaehtoisilla ja sillä henkilökunnalla, että mitkä nää näkemykset on. Ja sitten varsinkin kun ihminen toimii monessa vastaanottokeskuksessa vaparina [vapaaehtoisena], niin sitten kun ne linjat vaihtelee keskuksittain, niin on se aika

sukkulointia sitten. Ja ristiriitaisia ohjeita tulee henkilökunnan eri jäseniltä sitten vielä... Nekin ohjeet on keskenään ristiriitaisia.

H8: Niin sitä ois luullu, että kunnan paikallisosasto ja samassa kunnassa toimiva Punaisen Ristin vastaanottokeskus toimis saumattomasti yhteen, mutta sehän ei ollukkaan niin. Että esimerkiksi paikallisosasto ei tienny mitään aluks sen vastaanottokeskuksen asioista. Että kaikki vastaanottokeskusten asiat ja ohjeet ja rekrytoinnit ja muut tulivat sitten X-piiriin suunnalta sinne vokkiin, niin se oli semmonen oma, erillinen yksikkönsä, jolla ei aluks ollu mitään tekemistä sen paikallisosaston kanssa. --

Tulosten mukaan *kieli* tuo omat eettiset haasteensa työntekijöiden ja turvapaikanhakijoiden vuorovaikutukseen. Työntekijät kokevat, että tulkkaus lisää väärinymmärryksen mahdollisuutta ja näin ollen aiheuttaa vahvoja reaktioita vuorovaikutusosapuolissa. Lisäksi he toteavat, että tulkkauksessa sanomat väistämättä aina tiivistyvät, osapuolten nonverbaalista viestintää on haasteellista yhdistää viestin sisältöön ja tulkin läsnäolo voi vaikeuttaa luottamuksen syntymistä vuorovaikutusosapuolten välillä. Työntekijät pohtivat, että turvapaikanhakijat, jotka eivät ole aikaisemmin käyttäneet tulkkausta, eivät välttämättä ymmärrä sen vaikutusta vuorovaikutukseen ja näin ollen aiheuttavan entistä enemmän väärinkäsityksiä.

Seuraavat esimerkit havainnollistavat kyseisiä tuloksia:

H3: Ja erittäin ison haasteen sille työlle tekee sen, ettei pysty puhumaan ihmisen kanssa suoraan. Että aina on tulkki välissä. Se kasvattaa niitä väärinymmärryksen mahdollisuuksia niin kuin rikkinäisessä puhelimesta, vaikka ois kuin hyvä tulkki. -- Niin, että tiedostaa se mahdollisuus, että aina jos tulee semmonen... et sen huomaa asiakkaasta, et sen huomaa heti, elekielestä huomaa heti, et se keskustelu lähtee... Että itellä on ollu tarkoitus keskustella jollain tavalla ja sitten tulee se reaktio asiakkaalta, et hän kiivastuu tai tällästä. -- Että jos on joku asia, mikä on intiimi tai jollain tavalla sellanen haastava, mistä asiakkaan on vaikea keskustella. Niin ne ylimääräiset, ylimääräinen fyysinen olento hidastaa sitä luottamuksen...

H4: Se on jotenkin hirmu hankalaa. Ehkä se ei oo kaikille yhtä hankalaa, mulle se on kun mä en nää niitä ilmeitä ja eleitä. Vaikka niin kun... hän vaan tulkaa siinä. Mutta kun sitä ei nää sitä sen, sen joka sen alkuperäsen viestin on sanonu. Kyllähän hän elehtii ja näin silloin kun hän puhuu, mutta kun mä en ymmärrä sitä just sillä hetkellä kun hän puhuu. Vaan se tulee vähän kuin viiveellä sitten se viesti.

Tuloksista ilmenee, että työntekijät pohtivat *vaitiolovelvollisuuteen* liittyviä asioita ja kokevat ne ajoittain eettisesti haasteelliseksi. He miettivät, mitä turvapaikanhakijoihin liittyviä asioita he voivat jakaa ja raportoida muille työntekijöille, lähipiirilleen tai muille kansalaisille rikkomatta vaitiolovelvollisuutta. Työntekijöiden mukaan haasteena on se, että ilman työtovereille raportointia kaikilla ei ole samoja tietoja ja ymmärrystä turvapaikanhakijoiden sen hetkisestä tilanteesta ja tällöin se voi aiheuttaa sekaannusta, mutta toisaalta myöskään henkilökohtaisten asioiden kertominen ei ole sallittua. Työntekijät pohtivat myös, missä kohtaa kulkee raja ulospäin kerrottavissa asioissa.

Heidän mukaansa heidän tulee pysyttäytyä vaitiolovelvollisuudessa, mutta myös raportoida turvapaikanhakijoiden oikeuksiin ja turvallisuuteen liittyvistä asioista ulospäin tilanteiden korjaamiseksi ja heidän auttamisekseen. Kysymys on siis vaitiolovelvollisuuden rajoista ja keinoista auttaa turvapaikanhakijoita, kuten työntekijät kuvaavat seuraavissa esimerkeissä:

H4: Niin siinä tulee se, että no voinko minä edes tälle puhua siitä asiasta, mikä tällä oli minulle kertoa. Mutta, sitten kun miettii sitä, että meidän kaikkien tulee olla tietosia siitä, mitä talossa tapahtuu ja mitä ongelmia asukkailla on. Että muutkin -- pystyy sitten näihin ongelmiin vastaamaan ja ennaltaehkäisemään konflikteja tai jotain.

H6: Ja nyt on tullu viimeaikoina uutisoinnin kautta sitä viestiä, mitä nyt ei välttämättä ois suonutulla, että... vapaaehtoset puhuukin medialle asioita. X-vastaanottokeskuksen sisäisiä tai muiden vastaanottokeskusten sisäisiä asioita niin kun julki lehtiin. Ja nehän taas myllyttää niitä. Että siinä on sitten, jokainen vapaaehtonen joutuu sen puntaroimaan, että mitä saa sanoa ja mitä ei.

H7: No nää mistä meille on tullu kovasti on niin on nää vaitiolovelvollisuus asiat tietenkin. Ja sitten jos oikeesti näkee, että joku ihminen kärsii, hänellä on todellinen hätä ja hänellä on sitten se kokemus, kukaan ei niin kun auta, kukaan ei selvitä tätä asiaa mun puolesta. Ei tee niin kun mitään, tää asia ei etene mihinkään päin. Niin siinä on itsellä vaikeuksia itsellä, että kylmettää itsensä niin, että ei tälle nyt voi mitään. Vai uskaltaako siinä toimia, uskaltaako siinä lähteä kyselemään ja selvittää jotakin omasta mielestä... -- Jos yrittää sitä asiaa jotakin kautta viedä eteenpäin, niin siitä... Jos oikeesti kokee, toki ensisijaisesti yritetään SPR:n kautta viedä eteenpäin ja selvittää sitä siellä sisällä, mutta jos se asia ei etene ja sitten jos sitä on viestiny ulkopuolisille sitä asiaa, niin siinä miettii, että mitä mä voin sanoa, etten mä riko sitä vaitiolovelvollisuutta.

Työntekijöiden mukaan vuorovaikutuksessa eettisiä *haasteita työtehtäviin liittyen* ilmenee silloin, kun palkattujen ja vapaaehtoisten toimenkuvia on vaikea erottaa toisistaan. Tähän liittyy erityisesti kysymys siitä, mikä on tarpeellista informaatiota jaettavaksi vapaaehtoisille ja minkälaista vuorovaikutuksen turvapaikanhakijoiden kanssa tulee olla. Työntekijät kokevat tässä olevan ristiriita, koska turvapaikanhakijoiden kanssa ei toisaalta saisi muodostua läheisiä vuorovaikutussuhteita, mutta toisaalta heidän kanssaan tulisi pystyä keskustelemaan luottamuksellisista asioista ja heitä pitäisi kuunnella ja auttaa kiintymättä liikaa ja olematta liian tunteellinen. Eettisesti haasteellista on myös vallankäytön oikeellisuus, traumaattisista ja henkilökohtaisista asioista puhumisen vaikeus, kyky tulkita turvapaikanhakijan todelliset tarpeet ja reagoida niihin tilanteen vaatimalla tavalla. Nämä tulokset ilmenevät seuraavista esimerkeistä:

H7: Ja sitten tavallaan niihin kiintyy niihin ihmisiin. Mitä nyt sitten varmaan... Nyt mulle on valjennu, että sitä -- ei sais tehdä. Ei sais ollenkaan kiintyä ihmisiin, ei sais välittää liikaa. Onhan tästä varoteltukin, mutta se on kuitenkin monelle motiivi tulla sinne aina vaan uudestaan, kun... Välittää niistä ihmisistä.

H4: Ja yleensäkin turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävässä työssä, niin miettiä sitä vallankäyttöä... Ettei tuu semmosia tilanteita. Kyllähän niitä varmaan väkisinkin tulee joskus. Ja ainakin toiset ihmiset, siis nämä asiakkaat kokee sen vallankäyttönä, vaikka. -- Eli he käsittää sen vallankäyttönä, vaikka meidän puolesta se ei olisi sitä. Mutta sitten kun sieltä tulee se... asukkailta se viesti, että tää ei nyt mennyt oikein. Niin sitä alkaa väkisinkin miettiä itse, että onko tässä nyt oikeesti... onko kuitenkin ollut vallankäytöstä kyse. Kun on nää tuntosarvet niin herkkänä koko ajan.

H3: -- Siinä vaiheessa jos puhutaan jostain asiakkaan kanssa esimerkiksi semmosista asioista, jotka on jollain tavalla traumaattisia asioita, niin se, että uskallanko, voinko, onko syytä edes ottaa esille sitä asiaa. Jos tajuaa, että asiakkaalle on tapahtunut jotain sellasta, mistä...-- Että näin on tapahtunut, mutta sitten esimerkiksi että puhuuko suoraan asiasta niillä sanoilla... Vai jatkaako asiakkaan kanssa siitä asiasta kiertelyä ja kaartelua ja jollain tavalla...

H6: Niin tavallaan se, että mitenkä sä rauhoittelet, mitenkä sä viet sun viestin, minkä viestin sä viet eteenpäin, etet sä turhaan kuormita sairaanhoitajaa. Tai millon sä soitat ambulanssin sinne - -. Että siinä on myös semmonen viestinnän haaste.

Tulosten mukaan viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita ilmenee myös *palkattujen ja vapaaehtoisten työntekijöiden vuorovaikutussuhteissa*. Haasteet ilmenevät muun muassa palkattujen työntekijöiden erilaisina suhtautumistapoina vapaaehtoistyöntekijöihin ja heidän motiiveihinsa. Tulosten mukaan vapaaehtoisten syytä tulla vastaanottokeskuksiin on kyseenalaistettu, mikä on luonut epämiellyttävän ilmapiirin. Työntekijöiden mukaan vapaaehtoisilta kaivataan neuvoja ja kehittämisideoita vastaanottokeskuksiin liittyvissä asioissa, mutta silti niiden vastaanottaminen on ajoittain ollut ristiriitaista. Nämä asiat johtavat siihen, että suhtautuminen puolin ja toisin voi olla inhottavaa ja toimivia vuorovaikutussuhteita ei näin ollen onnistuttu luomaan tai säilyttämään. Työntekijät pohtivat näitä asioita seuraavasti:

H7: Mä oon aina ite arvostanu tosi paljon sitä vapaaehtoisten panosta, sitä niin kun toivos... Eihän sitä vapaaehtoistyötä tehdä sen takia, että joku niin kun ylistäis ja... Ei todellakaan. Siellä on ihan muut motiivit. Mutta sitten kun...Jos vapaaehtonen kokee olevansa enemmän taakka, riesa kuin apu. Jos on koko ajan tää tunne, jos tunne on pelko, mitä nyt taas, yrittää parhaansa ja tulee voimakkaita hyökkäyksiä ja syytöksiä, niin on se aika... kuluttavaa.

H4: Että tietysti välillä on tullu sellasia tilanteita, että vapaaehtonen alkaa aika paljon neuvomaan. Neuvomaan, että miten meillä kannattais tehdä, mutta toisaalta me ollaankin pyydetty heiltä vähän vinkkejä, että jos he näkevät jonkin epäkohdan, niin kertokaa vaan meille.

H6: Että kaikki ei siinä oo onnistunu, että säilyttäis työntekijöitten ja vapareitten kanssa hyvät välit. Mutta siihen oon ite pyrkiny ja ainakaan itellä ei oo mitään sanottavaa siitä. Että mä yleensä puhun suoraan.

Työntekijöiden mukaan kaikkia työssään kohtaamiaan viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita he eivät aina välttämättä kykene ratkaisemaan, mutta

omaavat silti erilaisia keinoja vastata näihin haasteisiin. He pyrkivät ratkaisemaan eettisesti haasteellisia tilanteita keinoilla, joita ovat

- yhdessä asioiden pohtiminen
- ratkaisujen etsiminen keskustelemalla
- kulttuuripiirteiden ja niiden mahdollisten vaikutusten pohdinta
- SPR:n tehtävän kirkastaminen vastaamalla kysymyksiin
- luottamuksen rakentaminen
- aktiivinen näkyminen mediassa
- viestintä kohderyhmille samoilla periaatteilla
- väittelyiden välttäminen ja keskittyminen annettuun tehtävään
- viestien perustuminen faktoihin.

Tulokset osoittavat, että viestintä- ja vuorovaikutuseettisten haasteiden ratkaisukeinoja ovat *asioiden yhdessä pohtiminen, ratkaisujen etsiminen keskustelemalla ja kulttuuripiirteiden ja niiden mahdollisten vaikutusten pohtiminen*. Kun useampi osallistuu käsillä olevien asioiden pohdintaan ja keskusteluun, ratkaisut löytyvät helpommin ja osapuolten vuorovaikutuskäyttäytymistä on helpompi ymmärtää.

Työntekijät kuvaavat näitä tuloksia seuraavasti:

H6: No varmasti monessakin tapaa, koska turvapaikanhakijoilla, kun ne tulee Suomee, niin kaikki on uutta. Että enempi meillä on se keskustelu siitä, että miten me toimitaan tässä tilanteessa. -- Tavallaan, että tämmösisistä keinoista pitää puhua ja... tavoista toimia ja suhtautua eri tilanteisiin.

H4: En tiä liittyykö tää ihan tähän, mutta kun... näissä eri kulttuureissa on tämä naisen ja miehen asema on vähän erilainen. -- yleensäkin puutu heidän asioihin, vaan että mies on se perheen pään, joka päättää kaikesta. Että jotenkin siinä on ehkä tullu semmosia, että on joutunut miettimään, että oonko nyt toimimassa ihan oikealla tavalla. -- Että tämmönen kun on tullu esille, niin sitten se, että miten sitten ottaa huomioon se. Ettei loukkaannu siitä, että jos tämä mies ajattelee, että sinä oot nyt väärä ihminen puhumaan näistä asioista...

Työntekijät kokevat, että eettisiä haasteita pystytään ratkaisemaan myös *korostamalla SPR:n tehtävää ja vastaamalla esitettyihin kysymyksiin*. Myös *luottamuksen rakentaminen* on keino vastata vuorovaikutuksessa ilmeneviin eettisiin haasteisiin.

Seuraavat esimerkit kuvastavat näitä huomioita:

H5: -- että sitten sitä vaan pitää sitä mukaan kun niitä kysymyksiä niin pyrkiä terottamaan sitä meidän tehtävää tai tarkoitus, mikä meidän tarkoitus, perustehtävä on.

H4: Eikä se luottamus tietenkään heti syntynyt enkä tiedä onko syntynyt kaikkien kohdalla vieläkään. -- Mutta pikkuhiljaa sitten, kun on keskusteltu asiakkaiden kanssa, niin pikkuhiljaa sieltä alkaa löytyä... niitä semmosia luottamuksen rakentamisen välineitä. -- Nii varmaan niissä ongelmatilanteissa, jos tulee jotain tämmösiä... Jos jollain purkautuu henkisellä tasolla joku trauma. Tai sitten tulee jotain ristiriitoja muiden asukkaiden kanssa.

Tulosten mukaan viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita pystytään hillitsemään, kun viestitään kaikille kohderyhmille samoilla periaatteilla, ei lähdetä mukaan väittelyihin vaan keskitytään annettuun tehtävään ja kuvataan asiat SPR:n näkökulmasta faktojen pohjalta. Seuraavassa esimerkissä eräs työntekijä pohtii kyseisiä ratkaisukeinoja:

H1: Yks on tietysti se, että me nojataan viestissä aina faktoihin. Että me halutaan puhua asioista aina faktapohjalta. Toinen on se, että me halutaan kuvata asioita omasta näkökulmasta, että me ei haluta lähteä semmoseen mihinkään debaattiin mukaan, vaan me kerrotaan siitä, mitä me ajatellaan, mitkä on Punasen Ristin toiminnan periaatteet ja miten me niitä periaatteita edesautetaan.

Työntekijät kokevat siis työssään olevan useita erilaisia vuorovaikutukseen liittyviä eettisiä haasteita. Kyseiset haasteet liittyvät joko organisaation toimintaympäristöön tai organisaation sisäisiin käytänteisiin. Vaikka työntekijät eivät aina osaisi vastata haasteellisiin tilanteisiin, he kuitenkin pohtivat eettisiä kysymyksiä ja pyrkivät löytämään niihin erilaisia ratkaisukeinoja.

6 TULOSTEN POHDINTAA

Tämän tutkielman tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää SPR:n turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten vastaanottoiminnassa työskentelevien näkemyksiä viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista. Tässä luvussa tuloksia tarkastellaan suhteessa aikaisempaan tutkimukseen ja esitellään johtopäätöksiä. Tavoitteena on saavuttaa syvempi ymmärrys siitä, mitä työntekijöiden käsitykset ja kokemukset viestintä- ja vuorovaikutusetiikasta merkitsevät. Luvussa pohditaan, mitä viestintä- ja vuorovaikutusetiikan teoreettisia näkökulmia työntekijöiden näkemykset viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista ja haasteista kuvastavat. Pohdinnassa keskitytään myös siihen, mitä tulokset tarkoittavat voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden tutkimuksen kannalta.

Käsitykset ja kokemukset viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista

Tutkimustulokset osoittavat, että työntekijöiden käsitykset ja kokemukset viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista kuvastavat sekä legitiimi- ja standardietiikan, universaalien, dialogisen, situationaalisen sekä diversiteetin näkökulmia. Ensimmäkin työntekijöiden määrittelemät, vuorovaikutusta ohjaavat periaatteet ovat selvästi yhteneväisiä SPR:n virallisten eettisten ohjeistusten ja lakien sanelemien käytänteiden kanssa. Työntekijät kuvaavat viestintää ja vuorovaikutusta ohjaavina periaatteina esimerkiksi inhimillisyyden ja tasavertaisuuden, jotka ilmenevät myös SPR:n seitsemästä periaatteesta. Tämän perusteella voidaan sanoa, että SPR:n viestintä- ja vuorovaikutuseettiset periaatteet kytkeytyvät legitiimi- ja standardietiikan näkökulmiin.

Universaalien näkökulman mukaan eettisyyttä ohjaa yleispätevät ja rationaaliset periaatteet, jotka muodostuvat inhimillisyyden ja ihmisen oman ajattelun pohjalta (Neher 2007, 37–39). Tulokset antavat viitteitä siitä, että esimerkiksi ihmisten auttaminen, tasapuolisuus ja inhimillisuus ovat vuorovaikutusta ohjaavia periaatteita, joten SPR:n viestintä ja vuorovaikutus heijastelee myös universaalista näkökulmaa. Dialogisen näkökulman mukaan toisen vuorovaikutusosapuolen huomioinen ja arvostaminen on keskeistä eettisyyden toteutumisen kannalta (Johannesen 2008, 51–56). Tulokset vahvistavat, että yksilön arvostaminen on yksi tärkeimmistä asioista työntekijöiden vuorovaikutussuhteissa, eli näin ollen SPR:n viestintä ja

vuorovaikutus on vahvasti kytköksissä dialogiseen näkökulmaan. Yksilön ja hänen arvonsa tunnustamiseen liittyy vahvasti myös ajatus monimuotoisuuden hyväksymisestä, jolloin SPR:n viestintä- ja vuorovaikutuseettiä kuvastaa myös diversiteetin näkökulma.

Tulosten mukaan viestintä- ja vuorovaikutuseettiset periaatteet ilmenevät vuorovaikutuksen ilmaisutapoina ja -tyyleinä, kuten positiivisuutena ja maltillisuutena, mahdollisuutena keskustella ja ilmaista mielipiteitä, empatiana, kannustamisena, toisen asemaan asettumisena, avoimuutena, kuuntelemisena ja eri näkökulmien etsimisellä. Myös näissä tuloksissa kuvastuvat eri viestintä- ja vuorovaikutuseettien teoreettiset näkökulmat. Kyseiset vuorovaikutuksen ilmaisutavat ja -tyylit ovat pääosin dialogisen näkökulman ominaisuuksia, mutta niissä ilmenee myös situationaalinen näkökulma. Situationaalisen näkökulman mukaan keskeistä on konteksti eli viestintätilanteen elementit ja siinä korostuvat osapuolten roolit, heidän tavoitteensa, arvonsa ja esimerkiksi käsitykset eettisestä vuorovaikutuksessa (Johannesen 2008, 71). Työntekijät korostivat, että joka tilanteessa pyritään positiivisuuteen, neutraalisuuteen ja huomioidaan toisen näkökulma asettumalla hänen asemaansa. Tämä osoittaa, että työntekijät näkevät viestintä- ja vuorovaikutuseettisten periaatteiden ilmenevän sellaisena vuorovaikutuksena, joka kuvastaa situationaalista näkökulmaa.

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että viestintä- ja vuorovaikutuseettiikka on työntekijöiden mielestä selvästi yhteyksissä voittoa tavoittelemattoman organisaation ominaispiirteisiin ja keskeisiin tehtäviin. Tulosten mukaan viestintä- ja vuorovaikutuseettiset periaatteet ovat SPR:n koko toiminnan, olemassaolon, ihmisten luottamuksen ja organisaation hyväksynnän perusta. Aikaisemmin on todettu, että voittoa tavoittelemattoman organisaation tavoitteena on vastata asiakkaiden tarpeisiin ja kohdella heitä tasapuolisesti, niillä on monipuolisia verkostoja ja niiden tulisi selventää tavoitettaan, jotta vuorovaikutus toimisi (Eisenberg & Eschenfelder 2009, 355–375). Kun SPR toimii omien eettisten periaatteidensa ja tavoitteidensa pohjalta, se saavuttaa ihmisten luottamuksen ja pystyy toteuttamaan perimmäistä tarkoitustaan eli vastaamaan asiakkaiden eli apua tarvitsevien yksilöiden tarpeisiin. Työntekijöiden mukaan SPR:n toiminnalle ei ole oikeutusta eikä sen ole mahdollista toimia ilman ihmisten eli toisin sanoen sen verkostojen hyväksyntää. Ja koska tämän hyväksynnän saavuttaminen on riippuvainen eettisistä periaatteista, tulee niiden olla osa voittoa tavoittelemattoman

organisaation ominaispiirteitä. Mitä enemmän SPR korostaa ja tuo esille omaa tavoitettaan, sitä enemmän ihmiset ymmärtävät ja luottavat organisaatioon. Toisin sanoen eettiset periaatteet ovat keskeinen, ellei jopa tärkein osa voittoa tavoittelematonta organisaatiota ja sen vuorovaikutusta vahvistamalla sen tarkoituksellista ja ominaispiirteitä. Näin ollen tulokset vahvistavat aikaisemmin muodostettuja käsityksiä kyseisistä organisaatioista.

Käsitykset ja kokemukset viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä haasteista ja niiden ratkaisukeinoista

Työntekijöiden käsitykset osoittavat, että heidän työnsä vuorovaikutustilanteisiin liittyy useita viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita. Voidaan sanoa, että kyseiset haasteet kuvastavat legitiimi- ja standardietiikan sekä dialogisen ja situationaalisen näkökulmien paljastamia ongelmia. Esimerkiksi vaitiolovelvollisuuteen ja työnkuvaan liittyvät haasteet ovat kytköksissä legitiimi- ja standardietiikan ongelmiin. Se kertoo siitä, että työhön liittyvät asiat ja viralliset lait ja säännöt eivät kohtaa tai ne ovat ristiriitaisia. Työntekijät eivät siis aina tiedä, kuinka haasteellisissa tilanteissa tulisi toimia ja missä kohtaa menee raja esimerkiksi vaitiolovelvollisuudessa. Tämän pohjalta voidaan todeta, että kyseisiä lakeja ja sääntöjä täytyy tarkentaa ja käydä tarkemmin läpi työyhteisössä. Näistä asioista keskusteltaessa lait ja säännöt tarkentuvat työntekijöille, mutta samalla on mahdollista huomata, mitkä säännöt toimivat ja mitkä taas vaativat parantelua. Tulee kuitenkin muistaa, että tällaiset säännöt ainoastaan kehottavat toimimaan tietyllä tavalla ja loppujen lopuksi yksilö itse tekee valintansa, joten tärkeää on korostaa myös yksilön vastuuta ja moraalista ajattelua.

Työntekijöiden käsitykset ulkopuolelta tulevista paineista ja odotuksista, arvostelusta SPR:n asiakasryhmää kohtaan ja virheellisistä tiedoista mediassa liittyvät SPR:n toimintaympäristöön eli kontekstiin, jossa organisaatio toteuttaa tehtävänsä vuorovaikutuksen kautta. Tästä voidaan päätellä, että työntekijät ovat ehkä kokeneet, etteivät toiset vuorovaikutusosapuolet eli kansalaiset ja yhteistyötahot ole hahmottaneet tilannetta organisaation näkökulmasta. Vuorovaikutusosapuolten väliltä puuttuu siis ymmärrys toisen osapuolen tarkoituksesta ja tehtävästä. Näiden lisäksi työntekijät kokivat haasteina eri osapuolten virheelliset käsitykset ja näkemyserot. Tämä voi dialogisesta näkökulmasta tarkasteltuna kertoa siitä, että yhteisymmärrystä ei ole saavutettu eikä toisen arvoa ole tunnustettu. Se saattaa kertoa siis siitä, että

vuorovaikutus ei ole ollut riittävän avointa eikä osapuolten välille ole onnistuttu luomaan kunnollista yhteyttä.

Tulosten mukaan SPR:n sisäisiin käytänteisiin liittyviä viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita olivat muun muassa viestinnän ja vuorovaikutuksen epäjohton mukaisuus, vapaaehtoisten ja palkattujen työntekijöiden vuorovaikutussuhteet sekä vaitiolovelvollisuuden ja työnkuvan haasteet. Kyseisistä haasteista viestinnän ja vuorovaikutuksen epäjohton mukaisuus ja työpaikan vuorovaikutussuhteet kielivät jonkin tasoisesta dialogisuuden haasteesta. Voidaan siis päätellä, että viestinnän ja vuorovaikutuksen epäjohton mukaisuus voi johtua katkoksesta vuorovaikutusosapuolten välillä. Työntekijöiden mukaan organisaatiossa on toimittu tietyllä tavalla, mutta sen vaikutuksia ja johton mukaisuutta ei ole ajateltu toisen osapuolen näkökulmasta. Näin on voinut käydä myös haasteellisissa vuorovaikutussuhteissa, joissa on ilmentynyt erimielisyyksiä, koska toista osapuolta ei ole osattu ymmärtää eikä yhteisymmärrystä ole saavutettu.

Tutkielman tulokset viittaavat siihen, että työntekijät pyrkivät vastaamaan viestintä- ja vuorovaikutuseettisiin haasteisiin hakemalla ratkaisuja eettisyyden eri näkökulmista. He selvästi korostavat dialogista näkökulmaa kohdatessaan haasteita, koska keskeisinä ratkaisukeinoina mainittiin esimerkiksi asioiden ja ratkaisujen pohtiminen ja keskusteleminen yhdessä, tasapuolisuuden ja vastavuoroisuuden korostaminen vuorovaikutuksessa, luottamukseen pyrkiminen sekä väittelyiden välttäminen. Työntekijät saattavat pohtia kulttuuripiirteitä ja niiden mahdollisia vaikutuksia kohdatessaan haasteita vuorovaikutuksessa, jolloin taas diversiteettinäkökulma näyttää tarjoavan apuvälineitä. Lisäksi haasteisiin pyritään vastaamaan rehellisyydellä eli perustamalla organisaation viestit faktoihin. Tällöin ratkaisukeino kytkeytyy universaaliin näkökulmaan, koska työntekijät pyrkivät toimimaan inhimillisesti oikein eli kertomaan totuuden ja pysymään siinä. Näiden lisäksi kohdatessaan viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita työntekijät toimivat standardi- ja legitiimietiikan pohjalta, kun he pyrkivät keskittymään annettuun työtehtävään ja siihen liittyviin käytänteisiin ilman ylimääräisiä debatteja tai ylilyöntejä.

Edellä esitettyjen johtopäätösten pohjalta on mielenkiintoista huomata, että työntekijöiden esille tuomat periaatteet, jotka ohjaavat heidän vuorovaikutustaan, ja

haasteet, joita ilmenee viestinnässä ja vuorovaikutuksessa, kuvastavat samoja viestintä- ja vuorovaikutuseetiikan näkökulmia. Toisin sanoen he käsittävät vuorovaikutustaan ohjaavan samanlaiset asiat, joita heidän mukaansa myös puuttuu vuorovaikutuksesta aiheuttaen erilaisia haasteita. Näin ollen todellisuus on ristiriitainen. Tämä saattaa kertoa siitä, että työntekijät kannattavat tietynlaisia arvoja ja periaatteita ja todella ajattelevat toimivansa niiden pohjalta, mutta todellisuudessa niitä ei aina osata tai pystytä toteuttamaan vuorovaikutuksen tasolla. Tämä kertoo myös siitä, että osapuolilla voi olla erilaisia näkemyksiä eettisestä vuorovaikutuksesta ja siksi ristiriitoja muodostuu helpommin. Tässä kohtaa tulee muistaa se, että vuorovaikutustilanteissa aina vähintään kaksi osapuolta vaikuttavat toiminnallaan toisiinsa, eli haasteita ei pystytä ratkaisemaan ainoastaan toisen osapuolen eettisten käsitysten ja toimintatapojen pohjalta. Siksi on tärkeää pyrkiä avoimeen vuorovaikutukseen toisten ajatusten ja näkökulmien tiedostamiseksi ja yhteisymmärryksen saavuttamiseksi. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että SPR:n kannattaa panostaa entisestään yhteisten eettisten ohjeistusten pohdintaan ja korostamiseen organisaation kaikilla tasoilla. Se toisi viestintään ja vuorovaikutukseen johdonmukaisuutta ja vähentäisi viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita.

Näiden johtopäätösten valossa voidaan tiivistetysti sanoa, että SPR:ssä ja yleisesti voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa viestintä- ja vuorovaikutuseettisyys on niiden keskeinen tekijä ja siksi siihen tulee panostaa. Kyseisten organisaatioiden toiminta kumpuaa tietyistä arvoista, joten niiden on tärkeää selventää omaa eettistä näkemystään tehtäviään ja tarkoituksiaan määriteltäessä. Organisaatiossa tulee kuitenkin tiedostaa ja huomioida se, että jokainen organisaatiossa työskentelevä omaa erilaisia näkemyksiä ja nämä näkemykset voivat joskus olla ristiriidassa keskenään. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että organisaatioissa käydään avointa keskustelua organisaation edustamista eettisistä periaatteista ja sitä kautta pyritään sitouttamaan työntekijät niihin. Myös panostaminen vuorovaikutuksen eettisyyteen asiakkaiden ja ulkopuolisten toimijoiden, kuten esimerkiksi kansalaisten ja yhteistyötahojen, kanssa on SPR:n ja muiden voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden olemassaolon kannalta elintärkeää.

7 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

Tässä luvussa paneudutaan tutkielman arviointiin keskittyen tutkielman koko prosessiin. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi ja aineistonanalyysivaihe eivät ole helposti toisistaan erotettavissa, koska tutkija joutuu jatkuvasti pohtimaan työnsä luotettavuutta ja analyysin kattavuutta tehdessään päätöksiä ja valintoja. Tämän vuoksi laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden kriteerinä nähdään tutkija itse ja hänen vaikutuksensa siihen, ja näin ollen arvioinnin tulee keskittyä koko tutkimusprosessiin eikä vain joihinkin sen osiin. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida erilaisilla kriteereillä, mutta tässä arvioinnissa keskitytään tarkastelemaan tutkielman *uskottavuutta, siirrettävyyttä, varmuutta ja vahvistuvuutta sekä aineiston riittävyttä ja analyysin kattavuutta*. (Eskola & Suoranta 2014, 209–216; Lincoln & Guba 1985.) Lisäksi tutkielman tutkimusetiikkaa arvioidaan luvussa 4.6.

Tutkimuksen *uskottavuudella* viitataan siihen, kuinka tutkija on tutkimusmenetelmillään onnistunut saavuttamaan tuloksia ja muodostamaan niiden pohjalta käsitteitä ja tulkintoja, jotka ovat yhtäläisiä tutkittavien todellisten käsitysten kanssa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että tutkimuksen uskottavuus lisääntyisi, vaikka tutkittavat arvioisivat tutkijan muodostamia tulkintoja, koska he eivät välttämättä pysty hahmottamaan tutkimusaiheen kokonaiskuvaa tai irrottautumaan omasta kokemuksestaan riittävästi. (Eskola & Suoranta 2014, 212.) Uskottavuuden varmistamiseksi ennen tutkimusmenetelmien valintaa tutustuin taustakirjallisuuteen, joka käsitteli tutkittavaa ilmiötä. Näin saavutin ymmärryksen ilmiön luonteesta ja siitä, kuinka sitä kannattaisi lähestyä ja millä menetelmillä. Kun olin muodostanut tutkimustavoitteeni, selvää oli, että tutkin työntekijöiden näkemyksiä eli käsityksiä ja kokemuksia. Sen pohjalta päädyin käyttämään valitsemiani tutkimusmenetelmiä (teemahaastattelua ja sisällönanalyysiä), joiden avulla oli erittäin hyvä tarkastella nimenomaan yksilöiden käsityksiä. Käsityksistä tehdyt tulkinnat eli tulokset pohjautuivat suoraan aineistoon eikä analyysiä ohjannut mikään teoria, jolloin voidaan sanoa, että tulokset muodostuivat nimenomaan tutkittavien käsitysten pohjalta ilman minkäänlaisten teorioiden ohjailua. Lisäksi tuloksia tukemaan nostin tekstiin suoria sitaatteja litteroiduista haastatteluista, jotka osoittavat tulkintojen muodostumista. Tämä

lisää tutkielman varmuutta, koska sen avulla lukijalle selviää minkä pohjalta tulkinnat on tehty (Eskola & Suoranta 2014, 216).

Tutkielman varmuutta tulee pohtia myös tutkimusaiheen eli viestintä- ja vuorovaikutusetiikan käsitteen kautta. Eettisyys itsessään on jotakin, mikä yleisesti varmaankin ymmärretään, mutta arkielämässä sitä ei aina aktiivisesti pohdita eikä sitä välttämättä osata edes liittää viestintään ja vuorovaikutukseen. Tämän vuoksi aineistoa kerätessä ja analysoitaessa tuli olla tarkkana, kuinka ilmiöstä kysytään ja kuinka tutkittavat siitä puhuvat. Tämä tuottikin vaikeuksia teemahaastattelurunkoa suunniteltaessa, koska aluksi ilmiötä kuvaavien kysymysten muodostaminen käytännön tasolle oli haastavaa. Loppujen lopuksi kysymykset muodostuivat kuitenkin sellaisiksi, että tutkittavat osasivat vastata niihin ja vastauksista oli mahdollista muodostaa tulkintoja. Vastauksia analysoitaessa tuli kuitenkin kiinnittää erityistä huomiota siihen, milloin tutkittavien puheet todella olivat liitettävissä viestinnän ja vuorovaikutuksen eettisyyteen eikä vain yleisesti vuorovaikutukseen.

Siirrettävyys tarkoittaa tutkimustulosten mahdollista soveltuvuutta toiseen kontekstiin (Lincoln & Guba 1985, 296–297). Tulee kuitenkin muistaa, että siirrettävyys on mahdollista vain osittain, koska tulosten pohjalta tehtävä yleistäminen johtaa helposti harhaan eli yleistäminen ei ole mahdollista (Eskola & Suoranta 2014, 212–213). Tämän tutkielman tulokset ja johtopäätökset pohjautuvat yksilöiden näkemyksiin, mikä tarkoittaa silloin tulosten subjektiivisuutta. Toisin sanoen tulokset eivät sinällään ole yleistettävissä, mikä ei myöskään ole tarpeellista. Tutkielman tuloksien pohjalta ei voida siis esimerkiksi sanoa, että kaikkien SPR:n tai muissa samankaltaisissa voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa työskentelevät ajattelevat viestintä- ja vuorovaikutusetiikasta samalla tavalla tai että kaikki voittoa tavoittelemattomat organisaatiot kohtaavat viestinnässään ja vuorovaikutuksessa samanlaisia eettisiä haasteita. Enemminkin voidaan todeta, että organisaatiot, jotka työskentelevät turvapaikanhakijoiden kanssa, joiden organisaatorakenne on monitasoinen ja verkostot monimuotoisia, voivat toiminnassaan törmätä joihinkin tuloksista ilmenneisiin huomioihin. Toisin sanoen tämä mahdollisuus pystytään tunnustamaan, mutta varmuutta siitä ei ole, joten tältä osin siirrettävyys ei ole mahdollista.

Tulosten pohjalta ei voida myöskään sanoa, että kaikki SPR:n vapaaehtoiset ja palkatut työntekijät ajattelisivat tietyllä tavalla tutkitusta ilmiöstä. Ei voida myöskään väittää, että vapaaehtoisten ja palkattujen käsitykset olisivat aina samanlaisia tai erilaisia keskenään. Tutkielmassa ei vertailtu näiden kahden ryhmän käsityksiä vaan kuvattiin SPR:n toiminnassa mukana olevien käsityksiä ylipäätään. Tämä tarkoittaa sitä, että tulokset eivät ole suoraviivaisesti siirrettävissä kuvaamaan kaikkia SPR:ssä ja muissa samankaltaisissa organisaatioissa työskentelevien käsityksiä.

Tutkimuksen luotettavuus kasvaa, kun *varmuutta* tutkimukseen tuodaan pohtimalla ulkoisia tekijöitä ja tutkijan omia ennakko-oletuksia (Eskola & Suoranta 2014, 213). Varmuuden lisäämiseksi pohdin omia kokemuksiani ja ennakko-odotuksia ennen kuin ryhdyin toteuttamaan haastatteluja ja aineistonanalyysiä. Tällä pyrin siihen, että omat henkilökohtaiset ajatukseni jäisivät tutkielman ulkopuolelle ja etteivät ne ohjaisi tutkimuksen toteutusta. Myös taustakirjallisuuteen ja SPR:n kirjallisiin ohjeistuksiin tutustuminen vaikutti varmasti omalta osaltaan ajatteluuni ja saattoi ohjata sitä, mutta tämänkin pyrin tiedostamaan tutkimusprosessin joka vaiheessa. Varsinkin tehdessäni haastatteluja pyrin objektiiviseen eli puolueettomaan vuorovaikutukseen ja analysoidessani aineistoa keskityin toteuttamaan sen aineistolähtöisesti.

Voidaan myös ajatella, että haastateltavien ollessa sekä palkattuja että vapaaehtoisia työntekijöitä, tutkimusaineisto on mahdollisimman rikasta. Tällä tarkoitetaan sitä, että eri tehtävissä työskentelevien äänet pääsivät kuuluviin eikä tutkittavaa ilmiötä lähestytty vain tietyn ryhmän näkökulmasta. Tutkielmassa ei ollut tarkoitus vertailla eri työntekijäryhmien kokemuksia eikä niin tehtykään, mutta ottamalla molemmat työntekijäryhmät huomioon ilmiöstä saatiin monipuolisempaa tietoa, mikä voidaan ajatella myös yhdeksi varmuutta lisääväksi tekijäksi.

Varmuuteen vaikuttava tekijä on myös haastattelijan kokemus tutkimuksen toteutuksesta eli tässä tapauksessa kyvyistäni toteuttaa tutkimushaastattelu ja aineistolähtöinen analyysi. Valmistauduin haastatteluihin tutustumalla aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen, pohtimalla etukäteen haastattelujen mahdollista etenemistä ja esiin nousevia kysymyksiä sekä harjoittelemalla haastattelun tekemistä tuttavani kanssa. Aikaisempaa kokemusta teemahaastattelun tekemisestä minulla oli vain vähän ja edellisistä haastatteluista oli jo pari vuotta. Tästä huolimatta etukäteen

valmistautuminen auttoi valtavasti haastattelujen onnistumisessa ja niiden sujumisen pohdinta jälkikäteen auttoi minua kehittymään haastattelijana edelleen. Tältä osin voidaan sanoa, että varmuus saavutettiin. Aineistolähtöinen analyysi oli myös minulle entuudestaan tuttu, mutta menetelmäkirjallisuuden tutustumisen syvensi ymmärrystäni kyseisestä analyysistä. Analyysin alkuvaiheessa sen toteuttaminen tuntui haastavalta ja huomasin pohtivani ja kyseenalaistavani tulkintojani moneen kertaan. Vaikka tämä tuntui hetkittäin turhauttavalta, se kuitenkin vahvisti tulkintojen yhtäläisyyttä tutkittavien käsitysten kanssa ja lisäsi tutkielman varmuutta. Toisin sanoen oman ajattelun ja johtopäätösten kyseenalaistaminen ja tarkistaminen tutkimusprosessin eri vaiheissa lisäsi tämän tutkielman luotettavuutta.

Vahvistuvuudella tarkoitetaan sitä, että aikaisemman tutkimuksen tulokset samasta ilmiöstä vahvistavat eli antavat tukea tutkimuksen tulosten pohjalta syntyneille tulkinnoille (Eskola & Suoranta 2014, 213). Tutkielman tulokset osoittivat viestintä- ja vuorovaikutusetiikan merkityksen voittoa tavoittelemattoman organisaation keskeisenä tekijänä, minkä myös Nam, Weaver & del Mas (2015) huomasivat tutkimuksessaan. Muulta osin tulokset vahvistivat aikaisempia teoreettisia jäsentelyjä voittoa tavoittelemattoman organisaation ominaispiirteistä kuten sen monipuolisista vuorovaikutussuhteista sekä ulkoisiin verkostoihin että organisaation sisällä työntekijöihin, vapaaehtoiisiin ja asiakkaisiin (Eisenberg & Eschenfelder 2009). Voidaan siis sanoa, että tutkielma saa jonkin verran vahvistusta aikaisemmasta tutkimuksesta. Mutta koska aikaisempaa tutkimusta viestintä- ja vuorovaikutusetiikasta juuri voittoa tavoittelemattoman organisaation kontekstissa ei ole paljoa saatavilla, ei vahvistuvuus tältä osin olekaan täysin mahdollista.

Tutkielman luotettavuutta voidaan arvioida myös *aineiston riittävyden ja analyysin kattavuudella*. Laadullisessa tutkimuksessa on etukäteen lähes mahdotonta määritellä, mikä olisi tarpeeksi laaja aineisto. Yleisesti voidaan kuitenkin sanoa, ettei aineistoa ole kannattavaa hankkia liikaa, koska sen koolla ei laadullisessa tutkimuksessa ole suoraa vaikutusta tutkimuksen onnistumiseksi. Aineiston riittävyttä voidaan kuitenkin arvioida *kylläntymisen eli saturaation* avulla. Tällä tarkoitetaan sitä, että aineisto on riittävää silloin, kun se on tuonut esiin tutkielman kannalta keskeiset tiedot ja samat asiat alkavat toistua, jolloin lisäaineiston hankkiminen ei ole enää relevanttia. (Eskola & Suoranta 2014, 216; 62–64.) Tässä tutkielmassa aineistosta oli löydettävissä samoja

teemoja ja ilmiöitä, joita eri haastateltavat toivat esiin. Voidaan siis sanoa, että aineisto oli riittävä ja tutkielman luotettavuus kasvoi.

Analyysin kattavuudella tarkoitetaan sitä, että aineiston pohjalta muodostetut tulkinnat ja johtopäätökset eivät pohjautu ainoastaan yksittäisiin aineiston poimintoihin (Eskola & Suoranta 2014, 216). Tässä tutkielmassa aineisto toteutettiin aineistolähtöisesti ja sen pohjalta esiin nousi useita erilaisia asioita. Tuloksissa otettiin huomioon ne seikat, jotka olivat liitettävissä toisiin esiin tulleisiin asioihin ja saivat tukea toisistaan, jolloin ne osoittautuivat aiheen kannalta keskeisiksi huomioiksi. Tämän pohjalta voidaan sanoa, että tulkinnat eivät perustuneet satunnaisiin poimintoihin, vaan analyysi oli toteutettu kattavasti.

8 PÄÄTÄNTÖ

Tämän tutkielman tulokset antavat tietoa, jota voidaan hyödyntää voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden kontekstissa. Tulokset osoittavat millaisia viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita SPR:n kaltainen organisaatio voi toiminnassaan kohdata ja millainen merkitys eettisyydellä on organisaation rakenteiden ja tavoitteiden kannalta. SPR ja muut voittoa tavoittelemattomat organisaatiot, joiden asiakasryhmät ja verkostot ovat monimuotoisia, pystyvät hyödyntämään tutkielman tuloksia suunnitellessaan viestintäänsä ja vuorovaikutustaan sidosryhmiinsä. Näiden tulosten pohjalta organisaatioiden on mahdollista ennakoida eteen mahdollisesti tulevia haasteita ja suunnitella toimintaansa vastatakseen niihin parhaalla mahdollisella tavalla.

Tulokset myös osoittavat, että viestintä- ja vuorovaikutuseettisyys on keskeinen osa organisaation kaikkea toimintaa ja siksi se tulee ottaa organisaatioissa erityisesti huomioon. Tämän tutkielman pohjalta SPR ja muut voittoa tavoittelemattomat organisaatiot voivat entisestään pohtia viestintä- ja vuorovaikutuseetiikan roolia, kirkastaa omia käsityksiään siitä ja tuoda sen osaksi organisaatioiden jokapäiväistä työskentelyä. Silloin eettisyys ei jää ainoastaan puheen tasolle eikä taka-alalle, vaan tuomalla sen merkitystä esiin johdonmukaisesti se tiedostettaisiin paremmin ja saataisiin osaksi päivittäistä vuorovaikutusta. Toisin sanoen SPR ja näin ollen myös muut voittoa tavoittelemattomat organisaatiot pystyvät kehittämään toimintaansa, vakiinnuttamaan asemaansa ja voittamaan ihmisten luottamuksen selkeyttämällä taustalla olevia arvojaan.

Tutkielman tulokset antavat tietoa myös siitä, millaisia käsityksiä juuri työntekijöillä on viestintä- ja vuorovaikutuseettisistä periaatteista. Tämä mahdollistaa sen, että SPR pystyy ottamaan nämä käsitykset huomioon suunnitellessaan omaa viestintä- ja vuorovaikutuseettisyyttään. Tämä takaa sen, että eettisyyttä ei määritellä pelkästään organisaation ylätasolla, vaan myös ruohonjuuritason kokemus tuo siihen laaja-alaisuutta. SPR:ssä ja muissa samankaltaisissa organisaatioissa työntekijöiden käsitykset huomioonottamalla työntekijät saavat myös kokemuksen siitä, että he

pääsevät vaikuttamaan organisaation perustavanlaatuisiin asioihin, jolloin heidän kiinnittymisensä työhönsä voi vahvistua.

Yhteiskunnallisella tasolla tutkielman tulokset lisäävät yleistä ymmärrystä SPR:n ja samankaltaisten organisaatioiden toiminnasta ja tarkoituksesta. Tulosten mukaan viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita tuovat esimerkiksi ulkopuolelta tulevat paineet ja odotukset siitä, kuinka SPR:n tulisi toimia tämän hetkisessä turvapaikanhakijatilanteessa. Tulokset antavat tietoa SPR:n tarkoituksesta, mikä vähentää ihmisten epätietoisuutta ja sitä kautta helpottaa ulkopuolelta tulevaa painetta ja julkista keskustelua.

Tutkielma antaa aihetta myös jatkotutkimuksille. Ensinnäkin mielenkiintoista olisi selvittää, kuinka SPR:n asiakkaat ja sidosryhmät eli kansalaiset ja yhteistyötahot kokevat SPR:n viestintä- ja vuorovaikutuseettisyyden. Tällainen tutkielma mahdollistaisi laaja-alaisemman ja monipuolisemman ymmärryksen organisaation viestintä- ja vuorovaikutuseettisyyden luonteesta ja ilmenemisestä. Tällöin tuloksia saataisiin myös organisaation ulkopuolelta ja niitä olisi mahdollista vertailla organisaation sisällä vallitseviin käsityksiin. Toiseksi olisi mielekäästä tutkia tarkemmin palkattujen ja vapaaehtoisten työntekijöiden vuorovaikutussuhteita ja niissä esiintyviä viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita, koska tulokset antoivat viitteitä eettisten kysymysten olemassaolosta. Kolmanneksi olisi kiintoisaa tehdä kartoitustutkimus, jolla selvitettäisiin laajemmin millaisia viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä käytänteitä on muodostunut ja millaisia haasteista SPR:n eri organisaation tasoilla kohdataan. Tutkimuksessa voitaisiin keskittyä esimerkiksi piiritoimistoihin ja paikallisosastoihin. Tällaisen tutkimuksen avulla saataisiin valtavasti tietoa, jonka pohjalta organisaation viestintää ja vuorovaikutusta pystyittäisiin yhtenäistämään ja hylkäämään toimimattomat käytänteet. Näiden lisäksi tutkimisen arvoista voisi olla eri tyyppisiin organisaatioihin liittyvien viestintä- ja vuorovaikutuseettisten kysymysten tarkastelu. Tutkimuksessa voitaisiin tehdä vertailu voittoa tavoittelemattomien ja voittoa tavoittelevien organisaatioiden välillä, tai sitten syventää ymmärrystä pelkästään erityyppisten voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden kontekstissa. Tällöin voitaisiin tutkia tarkemmin viestintä- ja vuorovaikutuseettisyyttä esimerkiksi etu- ja kansalaisjärjestöissä, yhdistyksissä ja säätiöissä. Kyseisen tutkimuksen avulla saataisiin laajemmin tietoa

kolmannella sektorilla toimivien osapuolten viestintä- ja vuorovaikutuseettisyydestä, sen roolista ja haasteista.

Kirjallisuus

Aitomurto, T. 2011. The new role of nonprofit organizations: from middleman to a platform organization. *National Civic Review* 100, 40–41.

Arnett, R. C. 2008. Rhetoric and ethics. Teoksessa D. Wolfgang (toim.) *The international encyclopedia of communication*. Blackwell Publishing: Blackwell Reference Online. Saatavana:
http://www.communicationencyclopedia.com/subscriber/tocnode.html?id=g9781405131995_yr2014_chunk_g978140513199523_ss49-1 [Viitattu 6.1.2016].

Arnett, R. C., Harden-Fritz, J. M. & Bell, L. M. 2009. *Communication ethics literacy: dialogue and difference*. Thousand Oaks: Sage.

Baggini, J. & Fosl, P. S. 2012. *Etiikan pikkujättiläinen*. Suom. T. Kilpeläinen. Tallinna: Eurooppalaisen filosofian seura ry.

Brown, W. A. & Yoshioka, C. F. 2003. Mission attachment and satisfaction as factors in employee retention. *Nonprofit Management and Leadership* 14, 5–18.

Buber, M. 1999. *Minä ja Sinä*. Suom. J. Pietilä. Juva: WSA OY. (Alkuperäisteos 1923.)

Chambre, S. M. & Fatt, N. 2002. Beyond the liability of newness: nonprofit organizations in an emerging policy domain. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 31, 502–524.

Cheng, C. 2013. Moral reflection on global crisis: learning harmony and ethics as a solution. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 77, 90–101. Saatavana:
http://ac.els-cdn.com/S1877042813005028/1-s2.0-S1877042813005028-main.pdf?_tid=ff0849ac-8860-11e5-893a-00000aacb35f&acdnat=1447238768_b0d6a8f92661c86c787c9f7c3dd808fc [Viitattu 4.5.2016].

Chen, Y. Lawless, B. & Conzález, A. 2015. Relating across difference for social change: calling attention to inter/cultural partnerships in nonprofit contexts. *Journal of international and intercultural communication* 8, 187–192. Saatavana:

<http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/17513057.2015.1057903> [Viitattu 5.2.2016].

Conrad, C. 1993. Introduction: the ethical nexus. Teoksessa C. Conrad (toim.) *The ethical nexus*. Norwood: Ablex, 1–4.

Deetz, S. & Cheney, G. 2009. Organizational ethics. Teoksessa D. Wolfgang (toim.) *The international encyclopedia of communication*. Blackwell Publishing: Blackwell Reference Online. Saatavana:

http://www.communicationencyclopedia.com/subscriber/tocnode.html?id=g9781405131995_yr2014_chunk_g978140513199520_ss25-1 [Viitattu 6.1.2016].

Eettiset ohjeet. 27.9.2013. Helsinki: Suomen Punaisen Ristin hallitus. Saatavana:

<https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti/eettiset-ohjeet> [Viitattu 26.4.2016].

Eisenberg, E. M. & Eschenfelder, B. 2009. Communication in nonprofit organizations. Teoksessa L. R. Frey & K. N. Cissna (toim.) *Routledge handbook of applied communication research*. New York: Routledge, 355–379.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 8. painos. Tampere: Vastapaino.

Ganesh, S. & Stohl, C. 1985. Community organizing, social movements and collective action. Teoksessa L. L. Putnam & D. K. Mumby (toim.) *The Sage handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods*. Los Angeles: Sage, 743–765.

Guttman, N. 2008. Health communication ethics. Teoksessa D. Wolfgang (toim.) *The international encyclopedia of communication*. Blackwell Publishing: Blackwell Reference Online. Saatavana:

http://www.communicationencyclopedia.com/subscriber/tocnode.html?id=g9781405131995_yr2014_chunk_g978140513199513_ss10-1 [Viitattu 15.1.2016].

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Helsinki: Tammi.

Holliday, A. 2011. Intercultural communication and ideology. Thousand Oaks: Sage.

Johannesen, R. L., Valde, K. S. & Whedbee, K. E. 2008. Ethics in human communication. 6th ed. Long Grove: Waveland.

Kant, I. 2014. Moraalin metafyysinen perustus. Suom. M. Nikkarla. Turku: Areopagus. (Alkuperäisteos 1905.)

Koschmann, M. A., Isbell, M. G. & Sanders, M. L. 2015. Connecting nonprofit and communication scholarship: a review of key issues and a meta-theoretical framework for future research. *Review of Communication* 15, 200–220. Saatavana: <http://www.tandfonline.com.ezproxy.jyu.fi/doi/pdf/10.1080/15358593.2015.1058411> [Viitattu 10.1.2016].

Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. 1985. Naturalistic inquiry. Beverly Hills: Sage.

Makau, J. M. & Arnett, R. C. 1997. Communication ethics in an age of diversity. Urbana: University of Illinois Press.

May, S. 2013. Case studies in organizational communication: ethical perspectives and practices. 2th ed. Sage. Saatavana: <http://sk.sagepub.com/books/case-studies-in-organizational-communication-2e> [Viitattu 12.2.2016].

May, S. & Roper, J. 2014. Corporate social responsibility and ethics. Teoksessa L. Putnam & D. Mumby (toim.) *The Sage handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods*. Thousand Oaks: Sage, 767–798.

Morris, A. & Bloom, J. R. 2002. Contextual factors affecting job satisfaction and organizational commitment in community mental health centers undergoing system changes in the financing of care. *Mental Health Service Research* 4, 71–83.

Nam, K., Weaver, G. & del Mas, R. 2015. Major ethical issues in the field of intercultural relations: an exploratory study. *International Journal of Intercultural Relations* 48, 58–74.

National nonprofit ethics survey. An inside view of nonprofit sector ethics. 2008. Ethics Resource Center. Saatavana:
http://erc.webair.com/files/u5/ERC_s_National_Nonprofit_Ethics_Survey.pdf [Viitattu 14.7.2016].

NCA Credo for Ethical Communication 1999. National Communication Association. Saatavana:
http://www.natcom.org/uploadedFiles/About_NCA/Leadership_and_Governance/Public_Policy_Platform/PDF-PolicyPlatform-NCA_Credo_for_Ethical_Communication.pdf [Viitattu 6.5.2016].

Neher, W. W. & Sandin, P. J. 2007. *Communicating ethically: character, duties, consequences, and relationships*. Boston: Pearson.

Norderstreng, K. & Lehtonen, J. 1998. Hyvän ja pahan kierrätystä. Viestinnän etiikan perusteita. Teoksessa U. Kivikuru & R. Kunelius (toim.) *Viestinnän jäljillä. Näkökulmia uuden ajan ilmiöön*. Helsinki: WSOY, 253–272.

Oksanen, M., Launis, V. & Sajama, S. 2010. *Etiikan lukemisto*. Helsinki: Gaudeamus.

Piller, I. 2011. *Intercultural communication: a critical introduction*. Edinburgh: Edinburgh University Press. Saatavana:

<http://web.a.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzM3MDgwMI9fQU41?sid=bf39625b-5674-4739-806b-c2a970dc48f4@sessionmgr4005&vid=0&format=EB&rid=1> [Viitattu 21.4.2016].

Planap, S. & Fitness, J. 2011. Interpersonal communication ethics. Teoksessa G. Cheney, S. May & D. Munshi (toim.) The handbook of communication ethics. New York: Routledge, 135–147.

Punaisen Ristin seitsemän periaatetta 1965. Suomen Punainen Risti. Saatavana: <https://www.punainenristi.fi/periaatteet> [Viitattu 26.4.2016].

Purjo, T. 2014. Arvot ovat ihmisen toiminnan perusta. Tampere: Suomen Yliopistopaino.

Putnam, L. L. & Mumby, D. K. 2014. The Sage handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods. Los Angeles: Sage.

Schuler, S. & Sypher, B. D. 2000. Seeking emotional labor: when managing the heart enhances the work experience. *Management Communication Quarterly* 14, 50–89. Saatavana: <http://mcq.sagepub.com/content/14/1/50.full.pdf+html> [Viitattu 9.2.2016].

Seeger, M. W., Sellnow, T. L., Ulmer, R. R. & Novak, J. M. 2009. Applied communication ethics. A summary and critique of the research literature. Teoksessa L. R. Frey & K. N. Cissna (toim.) *Routledge handbook of applied communication research*. New York: Routledge, 280–306.

Suomen Punaisen Ristin verkkosivut 2016. Saatavana: <https://www.punainenristi.fi> [Viitattu 26.4.2016].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Velez, M. 2008. Diversity and morality: implications for a transformative communication ethics. Conference Paper. National Communication Association, 11–26. Saatavana: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=d80dedbb-d6ef-4571-b45e-afee80109886%40sessionmgr111&vid=1&hid=123> [Viitattu 2.2.2016].

Viestinnän eettiset ohjeet. Procom Ry. Saatavana: <http://procom.fi/viestintaala/ohjeet-ja-periaatteet/procomin-eettiset-ohjeet/> [Viitattu 6.5.2016].

Wallace, K. R. 1955. An ethical basis of communication. *Speech Teacher* 4, 1–9.

Wood, G. 2000. A cross cultural comparison of the contents of codes of ethics: USA, Canada and Australia. *Journal of Business Ethics* 25, 287–298. Saatavana: http://download.springer.com/static/pdf/90/art%253A10.1023%252FA%253A1006034209956.pdf?originUrl=http%3A%2F%2Flink.springer.com%2Farticle%2F10.1023%2FA%3A1006034209956&token2=exp=1468482159~acl=%2Fstatic%2Fpdf%2F90%2Fart%25253A10.1023%25252FA%25253A1006034209956.pdf%3ForiginUrl%3Dhttp%253A%252F%252Flink.springer.com%252Farticle%252F10.1023%252FA%253A1006034209956*~hmac=4eab4ef2318d24a6709fc2dbdcaf0663a5952ed0a88a05cfa25cdedabb950118 [Viitattu 14.7.2016].

Liite: Teemahaastattelurunko

Taustatiedot

- työnkuva

Mikä on työnkuvasi Suomen Punaisessa Ristissä?

Vastaatko organisaationne tiedottamisesta tai oletko jollain tavalla mukana tiedottamisprosessissa koskien turvapaikanhakijoita ja heidän asioitaan?

Oletko työn puolestasi ollut ja oletko edelleen tekemisissä turvapaikanhakijoiden kanssa?

Pääteemat

1. Organisaation viestintä- ja vuorovaikutuseetiikan määrittely

Millaisia viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä periaatteita SPR:llä on? Millaiset periaatteet ohjaavat SPR:n viestintää sinun mielestäsi? Millaiset periaatteet ohjaavat ihmisten välistä vuorovaikutusta? Millainen näkemys SPR:ssä on siitä, millaiseen viestintään ja vuorovaikutukseen tulisi pyrkiä?

2. Viestintä- ja vuorovaikutuseettisten periaatteiden ilmeneminen organisaatiossa

Miten viestintä- ja vuorovaikutuseettiset periaatteet näkyvät SPR:n tiedottamisessa ja toiminnassa? Entä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa? Millaisissa tilanteissa viestintä- ja vuorovaikutuseettisyys nousee esiin?

3. Viestintä- ja vuorovaikutuseetiikan arvo ja merkitys organisaatiossa

Millainen merkitys viestintä- ja vuorovaikutuseettisillä periaatteilla on SPR:n toiminnassa ja organisaation tiedottamisessa?

4. Viestintä- ja vuorovaikutuseettiset haasteet ja kysymykset organisaatiossa

Millaisia viestintä- ja vuorovaikutushaasteita SPR kohtaa toiminnassaan? Mitkä ovat niitä tilanteita tai haasteita, joissa viestintä- ja vuorovaikutuseettiikka tulee selvästi keskeiseksi? Millaisissa viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa joutuu erityisesti puntaroimaan, onko toiminta eettistä?

5. Vuorovaikutuseettisten periaatteiden arvostaminen omassa työssä

Millaista on mielestäsi hyvä tai arvokas vuorovaikutuskäyttäytyminen omassa työssäsi? Millaista on eettinen vuorovaikutuskäyttäytyminen sinun mielestäsi omassa työssäsi?

(jatkuu)

(jatkoa)

6. Vuorovaikutuseettiset periaatteet oman työn kohtaamisissa

Millaisia ovat sinun omat eettiset periaatteesi, joita pyrit noudattamaan, kun työskentelet muiden työntekijöiden ja vapaaehtoisten kanssa? Entä kun kohtaat turvapaikanhakijoita työssäsi? Millaiseen vuorovaikutuskäyttäytymiseen pyrit näissä tilanteissa?

7. Vuorovaikutuseettiset haasteet ja kysymykset omassa työssä

Millaisia viestintä- ja vuorovaikutuseettisiä haasteita jokapäiväiseen työhösi liittyy? Millaisia eettisiä kysymyksiä joudut työssäsi pohtimaan? Millaisia eettisiä haasteita työssäsi kohtaat? Millaisissa työtilanteissa kohtaat eettisiä haasteista? Miten pyrit ratkaisemaan näitä eettisiä haasteita?

Olisiko vielä jotain tähän aiheeseen liittyvää, josta tahtoisit keskustella? Tahtoisitko vielä täsmentää jotakin, mistä olemme keskustelleet?