

LAURA YLIRUKA

Kuvastin

Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä



Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus
postimyynti: Stakes / Asiakaspalvelut PL 220, 00531 Helsinki
puhelin: (09) 3967 2190, (09) 3967 2308 (automaatti)
faksi: (09) 3967 2450 • Internet: www.stakes.fi

TYÖPAPEREITA 152006

Laura Yliruka

Kuvastin

Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä
sosiaalityössä

© Kirjoittaja ja Stakes

Taitto: Christine Strid

ISBN 951-33-1703-X (nid.)

ISSN 1795-8091 (nid.)

ISBN 951-33-1704-8 (PDF)

ISSN 1795-8105 (PDF)

Valopaino Oy

Helsinki 2006



Sosiaali- ja terveysalan
tutkimus- ja kehittämiskeskus

Helsinki 2006

Lukijalle

Aikuissosiaalityöntekijät kehittivät reflektiivisen itse- ja vertaisarviointimenetelmän, Kuvastimen, oman työnsä tueksi.¹ Keskeistä menetelmässä on tukea sosiaalityön tiimin arvioivaa työtapaä sekä yksilöllisen ja yhteisöllisen asiantuntijuuden kehittymistä. Kyseessä on kevyt, työn systemaattisuutta lisäävä työtapa, jota käytetään rakenteistamaan tiimityötä, tukemaan hiljaisen tiedon sanallistamista ja työssä oppimista. Kuvastin on jatkuvan sisäisen arvioinnin menetelmä, jossa kohteena ovat asiakastyön sisällölliset kysymykset ja työn tekemisen reunaehdot. Kuvastinta on mahdollista käyttää myös tiedontuotantoon työskentelyn kautta dokumentoituvan tapauskohtaisen materiaalin pohjalta.

Kuvastin-malli sisältää oman työn dokumentoinnin, arvioinnin tueksi kehitettyjen lomakkeiden käytön, yhteiset vertaisarviointikokoukset sekä työn edistymisen seurannan ja vaikuttavuusoletuksien tekemisen.

Tavoitteena on Kuvastin itse- ja vertaisarviointimenetelmän laajempi käyttöönotto, jota varten käsissäsi oleva julkaisu on kirjoitettu. Julkaisussa on kolme osaa: 1) Kuvastin-hankkeen kuvaus ja arviointi, 2) ensimmäiset menetelmän pilotoitkokemukset eri työyhteisöissä, sekä 3) Kuvastin itse- ja vertaisarviointimenetelmän käsikirja. Ensimmäisessä osassa kuvataan itse- ja vertaisarvioinnin paikkaa sosiaalityössä ja kerrotaan, mihin tarpeeseen menetelmä on kehitetty ja kuinka kehittäminen on toteutunut. Käsikirjaosiossa selostetaan Kuvastin itse- ja vertaisarviointimenetelmän tausta-ajattelua ja kuvataan, kuinka menetelmää voidaan soveltaa ja mitä hyötyä työyhteisölle on menetelmän käytöstä. Käsikirjaosion on tarkoitettu toimivan itsenäisenä oppaana menetelmän käyttöön.

Kuvastin reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä on kehitetty aikuissosiaalityössä, mutta sitä voi soveltaa myös muille sosiaalityön sektoreille. Julkaisussa korostuvat aikuissosiaalityön teemat ja esimerkit. Tämä johtuu siitä, ettei menetelmää ole testattu vielä muissa toimintakonteksteissa. Esimerkkien avulla on tarkoitus tuottaa lukijalle ymmärrystä siitä, miten menetelmä toimii aikuissosiaalityössä. Tämä tuottanee peiliaineistoa menetelmän sovellettavuuden arvioimiseksi muilla sosiaalityön sektoreilla. Toivomme, että julkaisu antaa vähintäänkin virikkeitä eri sektorien sosiaalityön työryhmille oman asiakastyön arvioinnin kehittämiseksi. Koska menetelmän on tarkoitettu rakenteistavan sosiaalityön ydinkäytäntöjä, sovellettavuuden etukäteisarviointi on eettisesti tärkeää sekä tehtävän työn että työyhteisön toimintakäytäntöjen mielekkyyden näkökulmasta.

Julkaisussa on hyödynnetty Kuvastin-hankkeen tuotoksia, kuten julkaisematonta projektisuunnitelmaa (Yliruka 2004), ja -arviointia (Yliruka 2005), Sosiaaliturva-lehdessä ilmestynyttä artikkelia hankkeesta (Mannerström & al. 2005) sekä artikkelia ”Sosiaalityön itsearviointi kontekstuaalisena käytäntönä” Sosiaalityön käytäntötutkimus -kirjasta (Yliruka 2005). Uutta aineistoa edustavat menetelmän pilotoinnin raportointi sekä menetelmän kuvaus Stakesin Hyvän käytännön -kuvausmallin avulla.

1 Kehittämistyö toteutettiin yhteistyössä Helsingin yliopiston kanssa Huoltajasäätiön tuella (Mannerström & al. 2005, Yliruka 2005).

Tiivistelmä

Laura Yliruka. Kuvastin. Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä
Stakes, Työpapereita 15/2006. 72 sivua, hinta 17 €. ISBN 951-33-1703-X

Julkaisussa kuvataan ja arvioidaan Kuvastin-menetelmän kehittämisprosessia ja kerrotaan mallin käyttökokemuksista kolmessa aikuissosiaalityön työyhteisössä. Raportti toimii myös Kuvastin-menetelmän käsikirjana. Kuvastin-menetelmä on sosiaalityön työyhteisön menetelmä, joka tukee sosiaalityön tiimin arvioivaa työtapaa ja yhteisöllisen asiantuntijuuden kehittymistä. Kuvastin on väline asiakastyön prosessien avaamiseen, hiljaisen tiedon sanallistamiseen, asiakastyössä käytettävien keinojen arvioimiseen, syventämiseen ja kehittämiseen. Alustavat pilotointikokemukset osoittavat, että malli toimii aikuissosiaalityössä. Tavoitteena on mallin laajempi käyttöönotto myös muilla sosiaalityön alueilla, mitä varten tämä julkaisu on kirjoitettu.

Avainsanat: itsearviointi, vertaisarviointi, sosiaalityö, yhteisöllinen asiantuntijuus, oppiva organisaatio

Sisällys

Lukijalle

Tiivistelmä

Kuvio- ja taulukkuuettelo 6

KUVASTIN-HANKKEEN KUVAUS JA ARVIOINTI 7

Miksi itse- ja vertaisarviointia tarvitaan? 7

Kuvastin-hanke 11

Kuvastin-hankkeen arviointi 15

KUVASTIMEN PILOTOINTI 22

Kuvastin-koulutuksen ja ulkoverkostokyselyn palaute 22

Pilotointiprosessin tukena tuutorit 23

Välittömät kokemukset Kuvastin-työskentelystä 24

Työryhmien arviointikeskustelun tulokset 29

 Odotukset menetelmää kohtaan 30

 Menetelmän käyttöönottoa mahdollistavat tekijät 30

 Menetelmän käyttöönottoa vaikeuttavat tekijät 31

 Vaikutukset 31

 Menetelmän haasteet 32

 Lomakkeiden toimivuus 33

Johtopäätökset 33

KUVASTIN-KÄSIKIRJA 35

Tausta-ajattelu 35

Kuvastin-menetelmä 37

 Toimijat 38

 Rakenteelliset elementit 39

 Prosessit ja pelisäännöt 40

Kuvastin itse- ja vertaisarviointimenetelmän lomakkeet 45

 Peilisali – reflektiivisen itsearvioinnin lomake 45

 Sisäinen peili -lomake 52

 Takapeili-lomake 52

Tulosten kuvaus 53

 Itsearviointi- ja vertaisarviointimenetelmän mahdollisuudet 53

 Mitkä ovat itse- ja vertaisarviointimenetelmän hyödyt? 54

Lähteet 55

Liitteet:

Liite 1. Kuvastin-hankkeen aikainen Käsipeili 1 59

Liite 2. Kuvastin-hankkeen aikainen Käsipeili 2 60

Liite 3. Ulkoverkostokysely 61

Liite 4. Koulutuksen arviointilomake 63

Liite 5. Arviointikeskustelun teemarunko 64

Liite 6. Peilisali – reflektiivisen itsearvioinnin lomake 66

Liite 7. Sisäinen peili -lomake 70

Liite 8. Takapeili-lomake 71

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Kuvastin itse- ja vertaisarviointimenetelmän kehittämispolku	11
Kuvio 2. Kooste vertaisarviointikokemuksista.....	27
Kuvio 3. Sosiaalityöntekijän tietopääoman rakentuminen	36
Kuvio 4. Kuvastin-menetelmän hyödyntäminen eri asiakasprosessin vaiheissa.....	41
Kuvio 5. Kuvastin-prosessin ”rautalankamalli”	44
Taulukko 1. Ulkoverkostokyselyyn vastanneiden ja koulutukseen osallistuneiden arviot Kuvastin-menetelmästä	23

KUVASTIN-HANKKEEN KUVAUS JA ARVIOINTI

Miksi itse- ja vertaisarviointia tarvitaan?

Noin puolet sosiaalityöntekijöistä työskentelee sosiaalitoimistoissa, jotka ovat lisääntyvässä määrin myös sosiaalialan toisen suuren korkeakoulutetun ammattiryhmän, sosiaaliohjaajien, työpaikkoja. Tämän vuoksi sosiaalitoimistoihin alan työympäristönä on tärkeä keskittyä työvoiman saatavuuden ja alan vetovoimaisuuden kannalta. Yhtenä ratkaisuna on esitetty sellaisten rakenteiden tukemista ja luomista sosiaalityöhön, jotka ovat ammatillisesti motivoivia ja jotka tukevat työkäytäntöjen uusiutumista (Karvinen-Niinikoski & al. 2005).

Erityiseksi huolenaiheeksi on noussut sosiaalityöntekijöiden lähivuosina tapahtuva suurimittainen siirtyminen eläkkeelle. Tämänkin vuoksi on tärkeää luoda sellaisia ammatillisen vuorovaihtuuden rakenteita, jotka mahdollistavat kokemustiedon siirtymisen uuden työntekijäpolven ja uudistuvien työyhteisöjen pääomaksi. Vertaistuen ja kriittisen arvioinnin foorumit ja menetelmät voivat olla yksi keino ammatillisesti uudistavan ja kannustavan ilmapiirin luomiseksi.

Kynnys oman työn arviointiin ja työn perusteiden näkyväksi tekemiseen on vielä korkea sosiaalityössä. Omien ammatillisten käytäntöjen auki purkaminen ja arviointi ovat kuitenkin tärkeitä sekä asiakkaiden saaman palvelun laadun että myös yksilön ja työyhteisön oppimisen ja tiedontuotannon näkökulmasta.

Sosiaalityöntekijöiden kriittisyys arviointia kohtaan liittyy muun muassa käsityksiin sosiaalityön luonteesta ja arvioinnin tavoista. Sosiaalityötä katsotaan tehtävän omalla persoonalla, jolloin tehtyä työtä ei uskota voitavan arvioida irrallaan persoonan arvioinnista. Arvioinnin pelätään tulevan liian lähelle. Epäluulo saattaa myös kohdistua arvioijan ulkopuoliseen rooliin. Voiko ulkopuolinen arvioida sosiaalityötä tarkoituksenmukaisesti ja ovatko arvioinnin motiivit selkeät? Haetaanko arvioinnilla perusteluja taloudellisten resurssien leikkauksiin vai työn aitoon kehittämiseen? Sosiaalityöntekijän toimintaa on tarkoituksenmukaista arvioida työnä erillään persoonasta, jolloin toiminta ja persoona on otettava huomioon, jotta arviointi olisi rehellistä itselleen.

”Koska tämä on kuitenkin meidän työväline, tämä meidän nuppi, niin siinä mielessä on oikein hyvä asia tällainen Kuvastin, on hyvä, et se käskee mukaan ’minut’ väkisin.”

Sosiaalityön kriittinen perintö

Sosiaalityön perinteeseen on kuulunut tarkastelutapa, jossa ihminen nähdään toimintayhteydessään (person-in-situation; Hamilton 1951). Tämä on tarkoittanut sitä, että auttaminen ei kohdistu yksilön henkilökohtaisiin piirteisiin, vaan sosiaalisen toimintayhteyden, kontekstin ja sen merkityksen ymmärtäminen osana yksilöllistä kokemusta on tärkeää. Näin yksilön toimintaa ei myöskään pyritä ymmärtämään ilman kontekstia. Itsearviointia ja vertaisarviointia voisi pitää kontekstuaalisena käytäntönä, jossa sosiaalityöntekijän työtä tarkastellaan toimintayhteydessään. Sosiaalityöntekijän rooli korostuu tällöin aktiivisena toimijana kontekstuaalisen tiedon tuottajana ja sosiaalityön arvioijana.

Sosiaalityö kontekstuaalisena käytäntönä

Sosiaalityön konteksti voidaan hahmottaa materiaalisten, sosiaalisten, poliittisten, ekonomisten ja kulttuuristen tekijöiden kautta (Fook 2002, 19, 157). Sosiaalityö on ammatillista toimintaa, jonka käytännössä korostuu situationaalisuus (Rauhala 1983). Käytäntö osoittaa, että joskus on vaikeaa osoittaa automaattisesti, kuka on asiakas ja kenen tulisi itsestään selvästi hyötyä sosiaalityön palveluista. Usein asiakkaita on useita ja näiden intressit voivat olla vastakkaisia. Koska sosiaalityössä joudutaan usein hakemaan sosiaalityön kohdetta ja sitä keiden kanssa olisi hyvä työskennellä, voidaan määritellä, että työn kohteen ja keinojen hakeminen kussakin tilanteessa on *kontekstuaalista* sosiaalityötä. Kontekstuaalisuudella viitataan ammatilliseen toimintapaan, jossa työskennellään koko kontekstin kanssa. Tämä tarkoittaa sitä, että ammatillista tietoperustaa ja käytäntöjä joudutaan muuntamaan soveltuviksi liikuttaessa kontekstista toiseen. (Fook 2002, 142–143.)

Reflektointi ja itsearviointi kontekstuaalisen sosiaalityön taitona

Kontekstuaalisen sosiaalityön keskeiseksi taidoksi on määritelty kriittinen reflektointi. Kriittinen reflektio on prosessi, joka mahdollistaa sosiaalityöntekijöiden oman kokemuksen tarkastelun, jotta toiminta olisi tarkoituksenmukaista ja jotta sosiaalityöstä olisi mahdollista luoda uutta, kontekstista toiseen siirrettävää tietoa. Kontekstuaalinen sosiaalityö on eräänlainen tutkimusprosessi, jossa tietoa tuotetaan prosessien tarkastelun avulla. Tiedontuotannolla tarkoitetaan sosiaalityön prosesseissa muodostuvien arjen järjestystä ylläpitävien ja tuottavien tulkinnallisten käytäntöjen koontia ja tarkastelua ammatillisen toiminnan ja oppimisen tukena. Tämä liittyy käytännön ja tutkimuksen väliltä raja-aitoja rikkomaan pyrkivään keskusteluun (esim. Fook & Pease 1999, 224–226, Karvinen & al. 2000), joissa halutaan demokratisoida tiedontuotannon tapoja – ammatillisesti hyödyllistä tietoa ei synny vain yliopistoissa ja tutkimuslaitoksissa vaan myös – tai etenkin – asiakastyössä.

Miten kriittistä reflektiota olisi mahdollista tukea ja jäntevöittää? Miten pohdinnasta tulee systemaattista ja vakuuttavaa niin itselle kuin muillekin? Millä tavoin voidaan ehkäistä itseään oikeuttavia käytäntöjä? Kontekstuaalisen sosiaalityön tarve on ilmeinen, mutta kuinka se toimii käytännössä. Jan Fook (2002, 157) esittää, että kriittinen reflektio tarvitsee tuekseen (*itse*)*arviointia*. Siinä missä kriittinen reflektio on kiinnostunut omien ennako-oletusten kyseenalaistamisesta ja toimijan oppimisesta, arviointi (evaluaatio) painottaa aina jonkin arvottamista – kysymystä onko jokin hyvää, pahaa, oikein tai väärin (esim. Everitt & Hardiker 1996, 3).

Itsearviointinnissa sosiaalityöntekijä pysähtyy tarkastelemaan oman työn sisältöjä huolellisesti pohtien ja reflektoiden. Näen hyödylliseksi erottaa reflektoinnin ja itsearviointin toisistaan niin, että näen reflektoinnin edellytyksenä itsearviointille (englanniksi self-evaluation tai joissakin tapauksissa self-assessment² ja reflection). Itsearviointinalla tarkoitetaan tässä yhteydessä työntekijän oman työnsä vahvuuksista ja heikkouksista tekemää systemaattista arviota, jossa hyödynnetään sekä omaa näkemystä asiakastyöstä että jollakin muulla tapaa kerättyä näyttöä työn vaikutuksista. Voisi siis sanoa, että arviointikeskustelu jäntevöittää kriittistä reflektiota juuri *näytön keräämisen* ja *systemaattisuusvaatimuksen avulla*.

Itsearviointimalleja on useita, kuten tapauskohtainen arviointi, valtaistava arviointi, reflektiivinen arviointi, tutkiva sosiaalityö ja työnohjaus. Itsearviointin työkaluina voidaan käyttää esimerkiksi portfolioita, asiakaspalautetta, fokus-ryhmiä, Pylpyrää, päiväkirjoja ja vuokaavioita. Organisaation tasolla voi käyttää metafora-analyysia tai simulaatiopeliä (katso tarkemmin Yli-ruka 2000).

2 Ks. esim. David Boud (1999).

Vertaisarviointi kollektiivisen asiantuntijuuden tukena

Vertaisarvioinnilla tarkoitetaan tässä yhteydessä sosiaalityön asiakastyön arviointia, joka tapahtuu sosiaalityön tiimissä. Vertaisarvioinnin yhdistäminen itsearviointikeskusteluun johtuu uusimmista asiantuntijuuskäsityksistä, joiden mukaan asiantuntijuus ja taitava toiminta eivät ole vain yksilön kognitiivisia ominaisuuksia, vaan ne liittyvät lisäksi työyhteisön kulttuuriin rakenteisiin. Asiantuntijuutta ei enää kuvata tiettyjen tietojen osaamisena tai pysyvänä ominaisuutena, vaan se on muuttuva, aikaan ja paikkaan sidoksissa oleva asia, jonka kehittyminen on prosessinomaista. Asiantuntijuuden voidaan katsoa koostuvan erilaisista tiedon ja taidon lajeista, joista yksi on itsesäätelytaito. Itsesäätelytaidolla tarkoitetaan metakognitiivisia ja refleksiivisiä taitoja eli tietoisuutta omasta ajattelusta, oppimisesta ja toiminnasta sekä kykyä pohtia ja arvioida niitä. (Tynjälä 1999, 166, 171–172.)

Asiantuntijuutta voidaan kuvata myös jatkuvana, asteittain etenevänä ongelmanratkaisuprosessina. Carl Bereiterin ja Marlene Scardamalian (1993) mukaan asiantuntija määrittelee jatkuvasti uudelleen tehtäviään ja toimintaansa. Asiantuntija pyrkii muokkaamaan toimintaansa niin, että se on haasteellista ja riittävän vaativaa. Näin määriteltynä asiantuntijuus tulee lähelle oppimisen käsitettä. Eksperttiyttä ei nähdä enää pysyvänä ominaisuutena, joka kerran on saavutettu koulutuksen ja työkokemuksen kautta, vaan se liitetään pikemminkin toimintatapaan: asiantuntijuus on jatkuvaa itsereflektiota ja oppimista eri tilanteissa. (Tynjälä 1999, 160–161.)

Työyhteisössä voi olla ominaisuuksia, jotka tukevat yksilön kehitystä ja yhteisöllistä tiedonmuodostusta, tai ehkäisevät niitä (Hakkarainen & al. 2003). Työyhteisö voi joko sosiaalistaa yksilöä olemassa oleviin käytäntöihin (Wenger 1998) tai yhteisö voi pyrkiä tuottamaan uutta tietoa ja ajattelua innovatiivisesti. Perusedellytyksenä innovatiivisuudelle ovat riittävä turvallisuus ja luottamus käsitellä myös esiin tulevia ristiriitoja (esim. Engeström 1995). Tärkeänä on pidetty myös työyhteisön rajojen avoimuutta ja kykyä hyödyntää jäsentensä kokemustietoa (esim. Nonaka & Takeuchi 1995, Suomessa esim. Hussi 2003).

Asiantuntijuus ei ole myöskään ainoastaan yksilön tai hänen työyhteisönsä ominaisuus, vaikka esimerkiksi pyrkimys niin sanottuihin näyttöön perustuviin käytäntöihin³ implisiittisesti saattaa olettaa näin. Tom Arnkil (2001) kirjoittaa, että refleksiivinen asiantuntijuus tuskin voi olla yksilöekspertin ominaisuus. Refleksiivisellä asiantuntijuudella viitataan sosiologisessa keskustelussa ns. toiseen ekspertiisiin, jossa asiantuntijatiedon varmuus on järkkynyt ja jossa olennaista on epävarmuuden sieto. Refleksiivisen asiantuntijuuden katsotaan ”sijoittuvan” yksilön sijaan ammattilaisten ja muiden asianosaisten, *myös asiakkaiden*, verkostoon (Arnkil ym. 2001, 100). Refleksiivisen asiantuntijan toiminnassa keskeisessä asemassa ovatkin eri toimijoiden tulkintojen kanssa työskentely sekä voimakas paikallistason kysymysten tunnistaminen, arvostaminen ja tiedostaminen. Professionaalisen asiantuntijuuden rinnalla onkin korostettu viimeisen vuosikymmenen aikana asiantuntijuuden avautumisen välttämättömyyttä. Asiantuntijuus on verkostoitunutta, moniammatillista, avointa ja rajoja ylittävää (esim. Saaristo 2000, Launis 1997, Hakkarainen & al. 2003).

Asiantuntijuuden avautuminen on jopa kyseenalaistanut koko professionaalisen asiantuntijuuden arvoa. On katsottu, että professio-asiantuntijatyö on edustanut muutosta ja edistystä vastustavaa kuppikuntalaisuutta. Asiantuntijakeskeisestä tarkastelusta asiakaskeskeiseen tarkasteluun siirtyminen on Filanderin mukaan (1997, 146) johtanut siihen, että asiantuntijatyön uudistumiseen ja uusiutumisen ehtoihin ei enää kiinnitetä riittävästi huomiota. Synnöve Karvisen mukaan (1995, 465) puhe asiantuntijoiden kriittisestä itseymmärryksestä ja ammatilli-

3 Kansainvälinen keskustelu liittyen näyttöön perustuviin käytäntöihin painottaa systemaattisiin kirjallisuuskatsauksiin perustuvan näytön tarjoamista sosiaalityöntekijän ammatillisen arvioinnin pohjaksi esim. <http://www.rip.org.uk/index.htm> tai tarjoaa näyttöön perustuvia menetelmiä sosiaalityön tekemisen lähtökohdaksi pyrkimällä kertomaan mikä menetelmä/ohjelma toimii ja mikä ei (<http://www.sfi.dk/sw1400.asp>). Näissä on tärkeä näkökulmaero. Ensimmäinen mahdollistaa tiedon hyödyntämisen reflektiivisessä prosessissa, kun jälkimmäinen pyrkii määrittelemään itse prosessia; poleemisesta sanottuna mitä saa tehdä mitä ei.

sesta kasvusta on muuttunut suloiseksi myytiksi, johon työelämässä ei enää ole varaa. Filander muistuttaa, että hajoavien ammattikuvien sisällä ammattilaisten on oman toimintakykyisyyden säilyttämisen vuoksi pystyttävä rakentamaan tiedollista jatkuvuutta työkäytännöissään, joka voi toteutua rakentamalla ”murrostilanteiden yli kantavia jatkuvuustarinoita erilaisissa oppimisen siirtymätiloissa.” (Filander 1997, 146; ks. myös Karvinen-Niinikoski & al. 2005, 76.)

Itsearvioinnin ja vertaisarvioinnin merkitys

Kiinnostus julkisen sektorin – myös sosiaalityön – tuloksiin on viime vuosina lisääntynyt. Usko keskitettyyn suunnitteluun on horjunut julkisella sektorilla, jota on jälkiteollisissa valtioissa koetellut myös kustannuskriisi 1990-luvulta lähtien. Organisaatioiden ja projektien täytyy enenevässä määrin arvioida toimintaansa. Tämä tarkoittaa yleensä toiminnan raportointia ja tuloksellisuuden osoittamista. (Esim. Vedung 2003.)

Managerialistisen, usein teknis-rationaalisen arviointiperinteen rinnalle on viime vuosien aikana syntynyt useita erilaisia arvioinnin malleja. Arviointimenetelmät ovat demokratisoituneet. Kehitys on kulkenut tieteellisestä tutkimuksesta osallistumiseen ja neuvotteluun. Arviointi ei ole enää ainoastaan ulkopuolisen arvioijan asiantuntemuksen aluetta vaan sidosryhmät, mukaan lukien asiakkaat, otetaan mukaan enenevässä määrin. (Ks. emt., Everitt & Hardiker 1996.)

Ammatillisen sosiaalityön keskeisiä arvioinnin kysymyksiä ovat esimerkiksi sosiaalityön merkitys kansalaisten sosiaalisten oikeuksien edistämisessä sekä toimintaprosessien laadukkuus ja eettisyys monitasoisena kysymyksenä (vrt. IFSW 1994). Sosiaalityön arvioinnin tehtävänä on edistää hyvää käytäntöä ja tehdä näkyväksi huonot, jopa haitalliset käytännöt (Everitt & Hardiker 1996, 27). Näin sosiaalityöntekijöiden ja myös asiakkaiden rooli arvioinnin tekijöinä ja osallisina korostuu.

Itsearvioinnin ja vertaisarvioinnin teemat tuntuvat sopivan tähän päivään erityisen hyvin. Tämä liittyy kansainväliseen kehitykseen, joka vahvistaa itseohjautuvuutta hyveenä. Puhutaan joustojen, vastuiden sekä riskinottojen siirtämisestä laajassa merkityksessä yksilölle. Yksilöllisten, itsereflektioon perustuvien valintojen mahdollisuuden tai pakon on katsottu lisääntyneen yhtenevien rakenteiden toimintalogiikan murtuessa (Suikkanen 2003, 50; Eräsaari 2000, 44–45 Karvinen-Niinikoski & Meltti 2003, 36). Tulkitsevan, reflektiivisen asiantuntijan tulisi paikantaa yksilöllistyneitä riskejä niin omalta kuin asiakkaidenkin kohdalta.

Sosiaalityön kirjallisuus korostaa vahvasti yksilön toimijuutta. Yksilön tulisi työskennellä kriittisesti ja vastuullisesti tiedostaen toimintakontekstin mahdollisuudet ja rajoitukset. Itsearvioinnistakin puhutaan yleisesti yksilön työhön kohdistuvana asiana. Tämä on ymmärrettävää yksilön vastuun näkökulmasta. Yksilöt ovat organisaatioiden toimijoita ja heidän kauttaan sosiaalityö saa muotonsa. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ytimeen luetaan usein yksilötyöntekijän suoritus (Paasio 2004). Vaarana on sosiaalityön laajempien toimintayhteyksien sivuuttaminen arvioinnin kohteena ja arvioinnin yksilöllistyminen. Tämän vuoksi itsearvioinnin lisäksi on tärkeää korostaa vertaismallien ja erilaisia toimintayhteyksiä huomioon ottavien arviointimallien tärkeyttä.

Vertaisarviointi ja vertaistyöskentely tuovat yksilön tai työyhteisön tekemälle itsearvioinnille ”ilmaa siipien alle”. Omaan toimintaan negatiivinen rutinoituminen ja sokeutuminen, niin yksilönä tai yhteisönä, merkitsee, ettei omia vahvuuksia tai kehittämiskohteita ole helppo havaita. Tämän vuoksi on tärkeää peilata omaa toimintaa muiden kanssa. Vertaisuuden ideat on tiedostettu pitkään sosiaali-, terapia- ja hoitotyössä, sekä järjestö- ja vapaaehtoistoiminnassa. Olennaista siinä on juuri vertaisuus; mahdollisuus käydä dialogia saman kokemusmaailman jakavan ihmisen kanssa. Viime aikoina vertaisuuden ideat ovat tulleet myös kehittämistyöhön ja arviointiin (Seppälä-Järvelä 2005a).

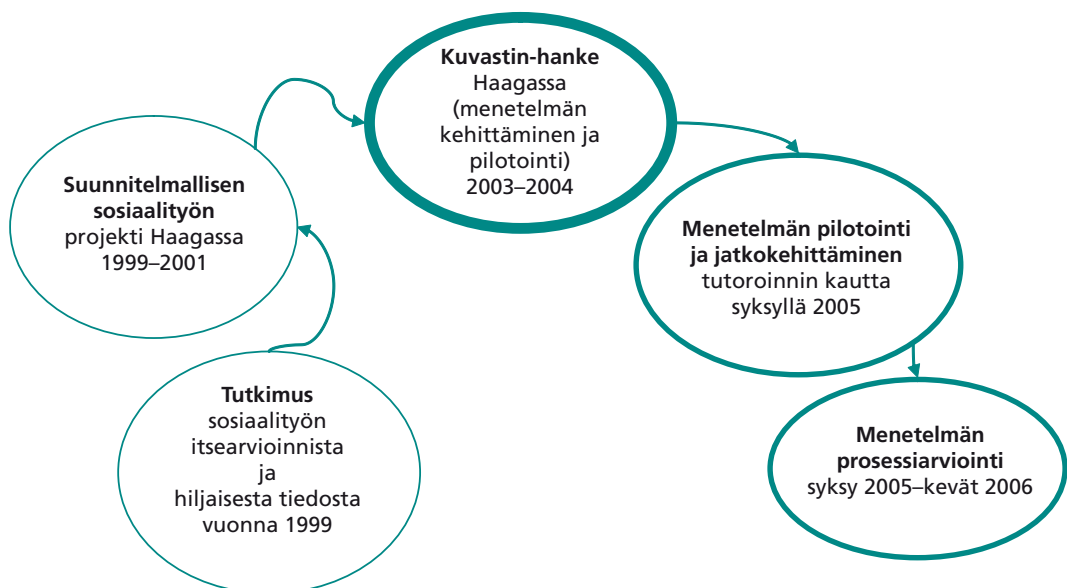
Asiakkaiden näkökulma sosiaalityön arviointiin on tärkeä. Itse- ja vertaisarviointimallien rinnalla asiakkaita osallistavat mallit on hyödyllisiä, koska ne tuovat arviointiin aidosti toisen näkökulman. Hyviä kokemuksia on muun muassa BIKVA-asiakaslähtöisen arvioinnin mallista (Krogstrup 2004) sekä sosiaalisen raportoinnin hankkeista (Hussi 2005).

Kuvastin-hanke

Kuvastin-hanke (1.8.2003–30.6.2004) toteutettiin projektisosiaalityöntekijän tukemana osana sosiaalipalvelutoimiston perustoimintaa. Kuvastin-hankkeen voidaan katsoa olevan jatkoa Helsingin sosiaaliviraston Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön kehittämistyölle (Borg & Mannerström 2002) sekä itsearviointiin liittyvälle tutkimukselleni (Yliruka 2000), jossa kartoitettiin soveltuvia itsearviointimalleja sosiaalityöhön ja tutkittiin hiljaisen tiedon luonnetta ja esiintymistä sosiaalityöntekijöiden omaa työtä koskevassa omasta työstään. (Kuvio 1.)

Kuvastin oli Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Haagan sosiaalipalvelutoimiston ja Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen osaamiskeskusyhteistyöhön liittyvä hanke. Käytännön toteuttajina ovat olleet Läntisen sosiaalikeskuksen Haagan sosiaalipalvelutoimiston aikuissosiaalityön tiimi (neljä aikuissosiaalityöntekijää ja johtava sosiaalityöntekijä) sekä projektisosiaalityöntekijänä toiminut sosiaalityön klinikallehtori. Muita yhteistyötahoja ja sidosryhmiä ovat Heikki Waris -instituutti, pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus, Huoltajasäätiö sekä Helsingin sosiaaliviraston kehittämis- ja koulutusyksikkö.

Haagan sosiaalipalvelutoimiston aikuissosiaalityön tiimin jäseniä Kuvastin-hankkeen aikana olivat johtava sosiaalityöntekijä Kaija Mannerström, sosiaalityöntekijät Hannu Karineva, Anna-Kaisa Koskinen, Karoliina Laiho, Tiina Mustonen ja Aili Nurhonen. Projektisosiaalityöntekijänä toimi Laura Yliruka. Ryhmän sosiaalityön työkokemuksen keskiarvo oli noin seitsemän vuotta.



KUVIO 1. Kuvastin itsearviointi- ja vertaisarviointimenetelmän kehittämispolku

Lähtökohdat projektille

Haagan sosiaalipalvelutoimiston aikuissosiaalityön tiimissä huomattiin, ettei *jatkuvaan, prosessin-omaiseen ja dokumentoituvaan oman työn arviointiin asiakastyössä* ollut olemassa sopivia menetelmiä. Työryhmässä oli tutustuttu mm. Ian Shawn (1999) esittelemiin arviointimalleihin, mutta nämä mallit tarjosivat lähinnä vain näkökulmia omaan työhön (esim. valtaistava, reflektiivinen ja tapauskohtainen arviointi) kokonaisvaltaisemman ja konkreettisemmän arvioinnin sijaan.

Tarvittiin arviointimalli, joka *toimii asiakastyön tukena jatkuvasti*. Alkuaan toisen projektin⁴ tiedonkeruulomakkeesta muokattiin prosessin aikana toimiva työkalu. Jälkikäteen arvioituna aiemman projektin kautta osaksi aikuissosiaalityötä tullut arviointiväline jäi elämään ja kehittymään osana arjen työtä, koska se soveltui muutoksessa olevan työn luonteeseen. Lomaketta alettiin kehittää reflektiivisen arvioinnin suuntaan. Reflektiivisessä arvioinnissa on kaksi periaatetta: pyrkimys hiljaisen tiedon sanallistamiseen ja reflektiivinen käytäntö (Shaw 1999).

Perusteluna projektille oli myös Haagan sosiaalipalvelutoimistossa omaksuttu toimintatapa, jossa projektimaisella työotteella tartutaan kulloinkin tärkeänä pidettyyn kehittämistarpeeseen. Projektimaista työskentelytapaa osana perustyötä on pidetty sosiaalityön kehittymistä eteenpäin vievänä voimana, sekä haasteena oman ammattitaidon kehittämiseksi ja myös jaksamisen tukena. Työyhteisössä pidettiin tärkeänä tarkastella omaa työtä ammatillisen kehittymisen ja yhteisöllisen oppimisen keinona. Pidettiin myös tarpeellisena aikuissosiaalityön kuvaamista ja jäsentämistä, sillä aikuissosiaalityön julkisuuskuvaa leimaa usein pelkkä toimeentulotukityö.

Hankkeen tavoitteeksi määriteltiin *kehittää itsearviointia* aikuissosiaalityössä käsitteellisesti ja käytännöllisesti sekä *oman työn kuvaamisen ja kirjoittamisen taidon kehittäminen*. Tavoitteena oli tehdä *aikuissosiaalityötä näkyväksi kirjoittamalla* (vrt. Mutka 1998; Granfelt 2002, Seppänen-Järvelä 2005b) ja lisätä näin tiedontuotantoa opetuskäyttöä varten yhteistyössä yliopiston kanssa. Lisäksi tavoitteena oli *pyrkimys kuvata ja analysoida aikuissosiaalityön vaikeita asiakkuuksia/tilanteita itsearvioinnin avulla*. Tätä pidettiin tärkeänä oman työn jäsentämisen kannalta sekä sen, että työntekijöiden olisi mahdollista erottaa asiat, joihin voi vaikuttaa niistä, joihin ei voi vaikuttaa sosiaalityön keinoin. Tavoitteena oli myös etsiä *a) toimivia työskentelytapoja sosiaalityöhön, b) ymmärtää, mitkä asiat ja tilanteet ovat kullekin vaikeita, c) muistaa, että asiakastyö ei ole yksityisasiasia, sillä on ammatillista osata hyödyntää kollegoiden tuki, d) osata ottaa hankalat asiat asiakassuhteessa esille tarkoituksenmukaisesti, e) kiinnittää huomiota enemmän asiakkuuksien taustalla oleviin rakenteellisiin seikkoihin ja f) saada selkeyttä ajallisiin resurssitarpeisiin; mitä laadukas sosiaalityön tekeminen edellyttää*.

Kuvastin-hankkeen *tuotoksiksi* määriteltiin itsearviointia tukeva lomake ja muita käytännössä koeteltuja työvälineitä. Tavoitteena oli myös tuottaa vähintään neljä asiakastyön kuvausta vaikeista tilanteista ja niiden kehittymisestä sosiaalityössä sekä kirjoittaa arviointia käsittelevä artikkeli alan julkaisuun. Edelleen tavoitteena oli tuottaa tekstejä aikuissosiaalityöstä opetuskäyttöön.

Hankkeen periaatteiksi määriteltiin hankkeen tuki aikuissosiaalityön perustyölle, työryhmän jäsenten tasavertainen osallisuus ja vastuunotto hankkeesta, käytännön ja teorian vuoropuhelu, pyrkimys moniäänisyyteen ja käytäntöjen kriittiseen arvioimiseen sekä erilaisten näkemysten arvostaminen. Hanke toteutettiin sosiaalityöntekijöiden ja projektisosiaalityöntekijän kumpanuutena.

4 Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projekti vuosina 1999-2001, (Pekka Borg & Kaija Mannerström. Helsingin sosiaaliviraston selvityksiä 2002).

Aikuissosiaalityö muutoksessa

Aikuissosiaalityö on ollut voimakkaan muutoksen kohteena viime vuosina. Helsingin sosiaalivirastossa Asiakaslinja 2000 -hankkeen myötä toimeentulotukipainotteisesta työstä siirtyminen aikaisempaa prosessimaisempaan ja suunnitelmallisempaan sosiaalityöhön loi tarpeen aikuissosiaalityön työskentelytapojen kehittämiseen.

Aikuissosiaalityön käsite on tullut käyttöön Suomessa hiljattain. Helsingin sosiaalivirastossa 1990-luvun lopulla puhuttiin aluesosiaalityöstä. Laajemmin aikuissosiaalityö tuli käyttöön vasta vuonna 2001 kun virastossa alettiin puhua elämänkaarajattelusta. Teema pääsi erityisesti pinnalle, kun vuonna 2003 Helsingin sosiaalivirastossa päätettiin ryhtyä valmistelemaan elämänkaariorganisaatiota. Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projektissa aikuissosiaalityöstä puhuttiin jo vuosituhannen vaihteessa. Samoin Helsingissä Pasilan sosiaalipalvelutoimistossa käynnistyi vuonna 2001 aikuissosiaalityön projekti (Kätsyri 2004). Sittemmin käsitteen käyttö on yleistynyt (esim. Neuvonen 2003).

Haagassa aikuissosiaalityöksi on ymmärretty sosiaalityö, joka painottuu reflektoivaan työotteeseen ja asiakkaan tarpeista lähtevään työskentelyyn asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Norminmukaisen toimeentulotukityön osuus sosiaalityöntekijöiden työssä on vähentynyt ja siirtynyt pääosin etuuskäsittelijöiden työksi. Harkinnanvaraisen ja ehkäisevän toimeentulotuen käyttö on kuitenkin edelleen sosiaalityöntekijöiden keskeinen työväline. Aikuissosiaalityöntekijän työ koostuu erilaisista sosiaalityön asiakasprosesseista, joissa sosiaalityöntekijän itsearviointiin on nähty olevan välttämätön osa vaikuttavaa työtä. (Manneström & al. 2004.) Näin määriteltynä aikuissosiaalityö tulee lähelle kuntouttavan sosiaalityön käsitettä: ”...kuntouttavaa sosiaalityötä tarvitaan tilanteissa, joissa ihmisen täysivaltainen toiminta on vaikeutunut tai vaikeutumassa. Tavoitteena on luoda, palauttaa ja ylläpitää omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämänhallinnan edellytyksiä, ehkäistä syrjäytymistä, tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämänvalintoja sekä täysivaltaista kansalaisuutta. Kuntouttavaa työorientaatiota tarvitaan mm. paikallisessa perussosiaalityössä, päihde-, mielenterveys-, vammais- ja vanhustyössä, terveys- ja kriminaalisosiaalityössä sekä kuntoutuksessa⁵.”

Aikuissosiaalityön toimintaympäristössä on tapahtunut muitakin muutoksia kuin sosiaalityön suhde toimeentulotukeen. Ne rakenteellistavat aikuissosiaalityön avautumisen moniammatilliseen yhteistyöhön. Esimerkiksi laki kuntouttavasta työtoiminnasta edellyttää yhteistyötä. Tämä on merkinnyt Matti Tuusan (2005) mukaan sitä, että ”muutoksen myötä myös sosiaalityöntekijät ovat joutuneet uudelleen arvioimaan rooliaan, työmenetelmiään ja työskentelytapojaan sekä tuomaan niitä näkyväksi eri yhteistyötahoille.” Tämä luo haasteen dokumentointi- ja arviointikäytäntöjen kehittämiseen, tutkivaan työotteeseen ja myös uuteen työorientaatioon kouluttautumista. Toimittaessa moniammatillisessa tiimissä työhön tulee eri tavalla läpinäkyvyyttä kun tähän asti, jolloin on toimittu yksin ”rauhassa” omissa toimintaympäristössä sosiaalitoimen sisällä. Sosiaalityöntekijöiden mielestä tämä on varsin kova vaatimus peruspalveluissa työskenteleville ja sen katsotaan edellyttävän vahvaa ammatti-identiteettiä ja osaamista. (Tuusa 2005, 67, 84.)

Oman työn itsearviointi ja oman työryhmän sisällä tehty vertaisarviointi muodostavat rakenteen, jonka avulla sosiaalityöntekijät voivat rakentaa yhdessä työskentelemällä kollektiivista osaamistaan ja ammatti-identiteettiään sekä ”avautua” tätä kautta työskentelemään verkostoissa ja moniammatillisissa yhteyksissä (ks. myös Niemelä & al. 1997, 35), kuten eräs Kuvastin-hankkeen sosiaalityöntekijä totesi:

”...itse huomasi varmuuden ja sujuvuuden lisääntyneen yhteistyöverkostojen palaverissa. Osasin paremmin valmistella ja tuoda esille oikeita asioita ja eri ratkaisuvaihtoehtoja.”

5 <http://www.valt.helsinki.fi/sosnet/kunto/opinnot.htm>

Sosiaalityöntekijät ovat perinteisesti toimineet toimeentulotuessa ja aikuissosiaalityössä suhteellisen itsenäisesti ja autonomisesti. Autonomia on näkynyt siinä, että sosiaalityöntekijä on vastannut alueensa asiakkaiden kanssa tehtävästä sosiaalityöstä. Tutkimukset (Viinamäki 1997; Vataja & Julkunen 2004) osoittavat, että yksilöllistynyt vastuu ja työkuulttuuri ovat yhteydessä työperäisiin mielenterveysongelmiin. Sosiaalityöntekijöillä on liian vähän mahdollisuutta keskustella työtovereiden kanssa. Psykykinen rasittuneisuus on yhteydessä vähäiseen sosiaaliseen tukeen. Kuvastin-hanke pyrki tietoisesti vahvistamaan aikuissosiaalityön toimintarakenteita vuorovaikutteisempaan ja yhteisöllisempään suuntaan. (Viinamäki 1997; 152–158; Vataja & Julkunen 2004; 34–35.)

Kuvastin kehittämishankkeena

Kuvastin kehittämishankkeena oli keino, jolla Haagan sosiaalipalvelutoimiston aikuissosiaalityöntekijät ja projektisosiaalityöntekijä rakensivat itse- ja vertaisarviointimenetelmän. Hanke oli luonteeltaan *osallistava kehittämishanke*, jossa oli *toimintatutkimuksellisia elementtejä*. Elokuun ja lokakuun välillä 2003 oli projektisosiaalityöntekijän tiivistyön jakso, jolloin hän työskenteli työryhmän jäsenenä. Projektisosiaalityöntekijän työaika jakautui niin, että 1/3 työajasta oli asiakastyötä ja 2/3 projektityötä. Projektisosiaalityöntekijälle ohjautui sosiaalityöntekijöiden uusia asiakkaita ja näin sosiaalityöntekijöille varattiin aikaa projektiin osallistumiselle. Näin pyrittiin turvaamaan kaikkien osallisten aito mahdollisuus osallistua hankkeeseen. Tiivistyön jakson jälkeen oli ryhmän omatoimisen työskentelyn vaihe, jonka aikana työryhmä ja projektisosiaalityöntekijä tapasivat säännöllisesti noin kaksi kertaa kuukaudessa samalla kun projektisosiaalityöntekijä hoiti sosiaalityön lehtorin töitä yliopistolla. Kesä-heinäkuussa 2004 oli toinen tiivistyön jakso.

Kehittäminen tapahtui tuottamalla ja ottamalla käyttöön itsearviointilomake. Hankkeen aikana oli yhteensä 23 sosiaalityön kokousta, joita aluksi kutsuttiin nimellä ”case-kokous” ja jotka sittemmin nimettiin vertaisarvioinniksi. Kokousrakenne oli olemassa jo ennen hanketta. Näissä kokouksissa arvioitiin omaa työtä ja neuvoteltiin sekä tuotettiin niitä kriteerejä, joilla omaa työtä haluttiin arvioida ja samalla testattiin itsearviointilomakkeen toimivuutta. Prosessin tukena toimi jatkuva kirjoittaminen keskeisistä kysymyksistä, yhteinen valmistautuminen ammatillisiin keskustelutilaisuuksiin⁶ sekä opintopiirit. Hankkeessa nähtiin tärkeäksi tutustua opintopiirityöskentelyn keinoin artikkeleihin, jotka antoivat tutkimuksellista ja tiedollista taustaa ryhmän pohdinnoille ja itsearviointimenetelmän työstämiselle. Opintopiirien teemoina olivat itsearviointi, tarinallisuus, pahasta kirjoittaminen, valta, rakenteelliset kysymykset sosiaalityössä ja dialogisuus vuorovaikutuksessa. (Mannerström & al. 2005.)

Hankkeessa tuotetut aineistot

Toimintatutkimuksellisuudella viitataan tässä strategiaan, jossa kehittämistä tehtiin syklisesti: kehittämistoimintaan rakennettiin aineiston keruuta ja palauteprosesseja, jotka muokkasivat prosessia sen edistessä (vrt. Kuula 2000). Prosessin aluksi sosiaalityöntekijät kirjoittivat strukturoitua päiväkirjaa vaikeista asiakkuuksista ja ”tähtihetkistä” sosiaalityössä. Koko työryhmä kirjoitti lisäksi kirjoituksen aiheesta ”Miten kehittäisin oman työn itsearviointia?” Kirjoitelman tarkoituksena oli hahmottaa työryhmän sen hetkistä ajattelua arviointia koskien sekä orientoida työskentelyyn. Kuvastin -menetelmän kehittämisen tukena toimivat Käsipeili 1 ja Käsipeili 2 -lomakkeet (liite 1 ja 2). Näiden lomakkeiden tarkoituksena oli kerätä sosiaalityöntekijöiden kokemuksia Kuvastin -mallista kunkin vertaisarviointikokouksen jälkeen. Käsipeili 1 -lomakkeen täytti oman asiakastyönsä esitellyt sosiaalityöntekijä. Käsipeili 2 -lomakkeen täytti vertaisarvioin-

6 Sosiaalityön tutkimuksen päivät, Jyväskylä 2004.

tiin osallistunut sosiaalityöntekijä. Projektisosiaalityöntekijän tehtävänä oli koostaa kokemukset projektiryhmälle.

Käsipeilimateriaalia kertyi 22 vertaisarviointikokouksesta Kuvastin-hankkeen aikana. Vertaisarviointikokouksia oli hankkeen aikana 23, mutta idea Käsipeili-lomakkeesta syntyi vasta ensimmäisen kokouksen jälkeen. Hankkeen aikaisista vertaisarviointikokouksista on myös olemassa nauhoitteet.

Hankkeen aikana käytettiin myös niin sanottua lumipallomenetelmää⁷ loppuarvioinnin aineiston keräämisessä sekä valmistautumisessa kehitetyn mallin jatkolevittämiseen. Sähköpostissa kiersi kysymysluettelo työntekijältä toiselle liittyen Kuvastimeen. Kukin kirjasi omat ajatuksensa edellisen perään ja jatkolähetti seuraavalle työntekijälle. Lumipallon kysymykset olivat: Mitä uutta kehitetty työskentelytapa tuo työhön? Mitkä ovat oletetut kritiikin kohteet ulkopuolisten taholta?

Projektisosiaalityöntekijä kirjoitti hankkeen ajan tutkimuspäiväkirjaa, jota hän hyödynsi prosessin tukena. Hankkeen päätteeksi kirjoitettiin julkaisematon arviointiraportti, joka raportoidaan seuraavassa ja joka perustuu kerätyn aineiston analyysiin. *Kuvastin menetelmän käyttökokemukset raportoidaan tämän raportin käsikirjaosassa kappaleissa ”Itsearviointimenetelmän mahdollisuudet” ja ”Mitkä ovat itsearviointi- käytännön koetut vahvuudet ja heikkoudet?”*

Kuvastin-hankkeen arviointi

Toimintaprosessin seuranta ja arviointi

Hanke oli suunniteltu toteutettavaksi perustyön osana ja sen tukena. Kukin sosiaalityöntekijä ohjasi keskimäärin neljä uutta asiakastaan projektisosiaalityöntekijälle ja varasi aikaa kalenteristaan noin kolme päivää itsenäiselle projektityöskentelylle. Projektisosiaalityöntekijän työnkuvana oli alkuarviointi ja työskentely niin, että pohja jatkotyöskentelylle oli olemassa tai asiakkuus saatiin päätökseen. Projektisosiaalityöntekijä teki töitä intensiivijaksoilla yhteensä 23 uuden asiakkaan kanssa. Näistä viisi asiakkuutta päättyi. Projektisosiaalityöntekijä tuotti myös koonteja käytössä olleista lomakkeista arvioivan keskustelun pohjaksi.

”Koin projektisosiaalityöntekijän työpanoksen tärkeäksi ja omaa työtä helpottavaksi. Asiakastyötä oli kuitenkin vaikea rajata siten, että olisi aina pystynyt pitämään vapaana ajan, jonka oli varannut kirjoittamiselle; kiireelliset ja välttämättömät tehtävät oli hoidettava ja aikataulu saattoi muuttua lyhyelläkin aikavälillä. Jos hanke alkaisi uudelleen, pyrkisin varaamaan kalenteriin etukäteen enemmän vapaata aikaa projektille, sillä tietäisin, että osa varaamistani ajoista menee joka tapauksessa asiakastyöhön.”

Katkosta aiheutti yhden työntekijän pitkä sairausloma ja toisen työntekijän vaihtuminen. Pienessä työryhmässä tämä tarkoittaa tiettyjen prosessien katkeamista ja uudelleen alkamista. Projektisosiaalityöntekijän toinen tiivistyjakso ei osunut parhaaseen ajankohtaan. Tähän aikaan useat työryhmän työntekijät olivat kesälomalla. Ajoituksen hankaluus oli kuitenkin etukäteen tiedossa ja siihen valmistauduttiin mahdollisuuksien mukaan muun muassa keskittämällä projektin raportointiin liittyviä tehtäviä tälle jaksolle.

Projektin prosessi sujui siksi, että työtä tehtiin sosiaalityön rytmissä ja sen ehdoilla. Onnistuminen johtui myös siitä, että kaikki osapuolet olivat sitoutuneet hankkeeseen riittävästi. Tämä tarkoitti sitä, että työntekijät olivat kiinnostuneita kehittämistyöstä, varasivat sille aikaa, ja

⁷ Lumipallotekniikalla tarkoitetaan yksinkertaista tiedonkeruun menetelmää, jossa lähetetään sähköpostitse kysymys vuoronperään kullekin työntekijälle. Kukin kirjaa oman vastauksensa kysymykseen ja lähettää viestin eteenpäin seuraavalle työntekijälle.

sisällöllinen keskustelu oli paneutunutta. Sitoutuminen säilyi siitä huolimatta, että työryhmä oli mukana myös toisessa kehittämishankkeessa. Kuvastin-hankkeen tavoitteita myös mukautettiin muuttuneisiin olosuhteisiin. Arjen työn ehdoilla toimimisella oli myös kääntöpuolensa. Monet prosessit saatiin päätökseen, mutta kysymyksiä jäi auki sen vuoksi, että kaikkia prosessin aikana esiin nousseita kysymyksiä ei ehditty käymään yhdessä läpi (liittyen esimerkiksi lomakkeen teemoihin, niiden ilmaisutapoihin ja perusteluihin).

Hanke oli aikuissosiaalityön tiimin sisäinen kehittämishanke. Asiakkaat hyötyivät projektista välillisesti. Projektin toimijoita olivat aikuissosiaalityön tiimi ja projektisosiaalityöntekijä. Hypoteesina oli se, että oman työn tutkimisen kautta sosiaalityöntekijä ymmärtää paremmin työtään ja sen tavoitteita, mikä myös auttaa asiakasta. Viitteitä tämän toteutumisesta antavat sosiaalityöntekijöiden kommentit Käsipeili -lomakkeissa:

”Casen ensimmäisessä käsittelyssä lukkiutuneen tuntuinen tilanne avautui melkein haasteellisesti.”

”On aina hyötyä siitä, että yhden asiakkaan asiakkuuden historiaan ja elämässä vaikuttaneisiin asioihin pystyy paneutumaan riittävästi ja pohdiskellen. Hyötyä on paitsi kyseisen asiakkaan asioiden hoidossa jatkossa, niin myös muiden asiakkaiden hoidossa kun tällä tavalla kertyy kokonaisnäkemyksiä asiakkuuksista ja toimivista keinoista tai toimimattomuuksista sosiaalityötä toteutettaessa. Kirjoittaen saa esiin oleelliset asiat.”

”.. sain uusia vaihtoehtoisia näkökulmia ymmärtää asiakkaan tilannetta ja varmuutta jatkotyöskentelyyn.”

”Yhteinen keskustelu antoi konkreetteja vinkkejä jatkotyöskentelylle sekä toi esiin kohtia, jotka ovat jääneet vielä epäselväksi ja vaativat selventämistä. Keinoja myös asioiden esille ottamiseen ja tunnustusta ja kannustusta siitä, että ei ole turhaa miettiä vuorovaikutuksellisen perustan ja suhteen luomisen merkitystä työskentelyn alkaessa ja sitä suunnatessa. Motivoiva haastattelu kirjallisuusvinkkinä. Myös asumiseen ja moniammatilliseen työhön ideoita. Näkökulman laajenemista yleisesti. Myös sosiaalityön roolista hyödyllistä keskustelua asiakkaan kohdalla.”

Hankkeessa ei ollut ulkopuolista verkostoa (lukuun ottamatta projektisosiaalityöntekijä), joten projektin hyötyä on arvioitu suhteessa tiimin tavoitteisiin.

”Minulle ensisijainen tarve ja projektiin suostuminen tulee tarpeesta tehdä mielekästä, laadullista ja tuloksellista sosiaalityötä, jossa omat resurssit ja osaaminen tulevat käyttöön oikealla tavalla ja myös kehittyvät. Kun nämä tarpeet toteutuvat työssä jaksaa ja siitä inostuu jatkuvasti uudelleen.”

Hankkeen aikaansaannokset

Kuvastin-hankkeen keskeisimpänä tavoitteena oli kehittää itsearviointia aikuissosiaalityössä käsitteellisellä ja käytännöllisellä tasolla. Prosessin kuluessa kehittyi ymmärrys siitä, ettei olennaista ole pelkästään työntekijän oman työn itsearviointi vaan tärkeää on myös vertaisarviointi. Samalla myös arvioinnin kohteen painopiste muuttui asiakkaan tilanteen arvioinnista oman työskentelyn arviointiin. Projektin aikana itsearvioinnin teema laajenikin vertaisarvioinniksi.

Tuloksena oli arviointimenetelmä, Kuvastin – reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimalli, joka sisältää oman työn arvioinnin ja dokumentoinnin, itse- ja vertaisarvioinnin tueksi kehitettyjen

lomakkeiden käytön, yhteiset vertaisarviointikokoukset sekä työn edistymisen seurannan ja vaikuttavuusoletuksien tekemisen. Kyseessä on menetelmä, joka tuottaa pysyvän toimintarakenteen sosiaalityöhön. Menetelmään sisältyvien lomakkeiden kehittämisessä keskityttiin selkeään ilmaisuun, ohjeiden laadintaan ja ulkoasuun.

Kuvastin-menetelmän syntymistä voisi luonnehtia *esimerkiksi ekspansiivisesta oppimisesta*. Ekspansiivisessa oppimisessa on kysymys annetun toimintalogiikan kyseenalaistamisesta ja radikaalista laajentamisesta (Engeström 2004, 13). Tietoisella artefaktin (itsearviointilomake) kehittämisellä pyrittiin tuottamaan uudenlaista toimintalogiikkaa sosiaalitoimiston käytäntöihin. Toimeentulotukeskeisestä työskentelytavasta siirryttiin Kuvastin-menetelmään sisältyvien itsearviointiteemojen avulla kokonaisvaltaisempaan, asiakkaan tilanteesta ja sosiaalityön ammatillis-metodisesta näkemyksestä orientoituvaan työskentelyyn.

Millaiseksi itsearviointilomake kehitettiin? Itsearviointilomakkeen teemoiksi valittiin sosiaalityön kohteeseen, toimintatapoihin, suunnitelmallisuuteen ja rakenteellisiin reunaehtoihin sekä vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa ja omaan ammatilliseen osaamiseen liittyvät teemat. Ne koettiin Kuvastin-hankkeessa sosiaalityön ydinkysymyksiksi. Lomakkeen nimeksi annettiin *Peilisali* (ks. liite 6). Osa Peilisali-lomakkeen teemoista (nro 2, 4, 5, 6, 8 Peilisalini tässä julkaisussa oleva versio) perustuu *realistisen evaluatation* kysymyksenasetteluun, jossa pyritään hakemaan ymmärrystä siitä, mikä toimii, missä kontekstissa ja kenen kohdalla.

Vuorovaikutukseen liittyvät teemat (nro 9, 10) lisättiin lomakkeeseen työntekijöiden oivallettua, että sosiaalityön toimivuus riippuu monessa tapauksessa vuorovaikutussuhteen toimivuudesta. Peilisalissa oli aluksi ratkaisukeskeinen jäsenitys (kyläily-, valitus- ja asiakassuhde⁸), jonka hyvänä puolena oli se, että sosiaalityöntekijä tunnistettuaan oman vuorovaikutuksen luonteen asiakkaan kanssa esimerkiksi vierailusuhteen tyyppiseksi, pystyi hyödyntämään ratkaisukeskeisen jäsenityksen mukaisia toimintaohjeita työskentelyssään. Kuvastin-hankkeen aikana kuitenkin osa työntekijöistä piti jäsenitystä leimaavan kuuloisena – asiakasko valittaja – vaikka jäsenityksen ei ollut määrä luokitella asiakasta, vaan vuorovaikutussuhteen luonnetta. Tämän vuoksi jäsenityksestä luovuttiin ja tilalle löydettiin Kaarina Mönkkösen väitöskirjan jäsenitykset dialogisesta vuorovaikutuksesta (Mönkkönen 2002). Mönkkösen jäsenitykset kuvaavat samantyyppisiä ilmiöitä vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän välillä.

Teemat liittyen *sosiaalityöntekijän rooliin* (nro 11) ja *oman itsen vaikutukseen* asiakassuhteessa (nro 12) ovat peräisin reflektiivisen arvioinnin (Shaw 1999) ja kriittisen reflektion (Mezirov 1995, Fook 2002) ideoista, joissa korostetaan omien arvojen, kulttuuristen käsitysten, oletusrakenteiden, sukupuolen ja vallankäytön merkityksen pohdintaa osana ammatillista toimintaa. *Rakenteelliset tekijät* (nro 13 ja 14) otettiin Peilisalini teemoiksi sen vuoksi, että nähtiin tarvetta miettiä sosiaalityön tekemisen reunaehtoja.

Omakuvan (nro 16, 17) teemat lisättiin lomakkeeseen kaikkein viimeisimmäksi. Huolen suuruuden kirjaamisen kautta haluttiin konkretisoida omia tunteita sekä ammatillista arviota asiakastyöstä. *Oman osaamisen* auki kirjaaminen nähtiin ammatillista identiteettiä tukevaksi kohdaksi.

Itsearviointilomakkeen teemat haluttiin pitää rakenteeltaan avoimina, sellaisina, jotka saavat työntekijän perustelemaan toimintaansa ja hakemaan sopivia ilmauksia työlleen. Itsearvioinneissa käytetään usein lomakkeita, joissa pyydetään valitsemaan sopiva valmiiksi määritellyistä vaihtoehtoista. Tällöin käytössä voi olla joitakin yleisiä tai yhdessä kehitettyjä toiminnan mittareita, jotka perustuvat hyvän toiminnan kriteereihin tai standardeihin (esim. Boud 1999) Näitä voisi kutsua ”suljetuiksi teemoiksi” siinä mielessä, että työntekijän tehtäväksi jää lähinnä tunnistaa ilmiöitä työstään ilman omaa, aktiivista tiedonmuodostusta.

Peilisalini lisäksi kehitettiin vertaisarvioinnin tueksi lomake *Sisäinen peili* (liite 7) ja väliarvioinnin tueksi *Takapeili* (liite 8). Kehitetty itsearvioinnin ja vertaisarvioinnin malli on luonteeltaan prosessiarviointia, jossa on myös summatiivisen arvioinnin elementtejä. Malli sijoittuu

kehittämisevaluatation genreen, jossa tavoitteena on toiminnan jatkuva kehittäminen arvioinnin avulla (Chelimsky 1999, 110).

Miten hanke muutoin tuki aikuissosiaalityötä? Kuvastin-hankkeen tavoitteena oli *itsearvioinnin kehittämisen lisäksi edistää kirjoittamistaitoa omasta työstä ja tehdä aikuissosiaalityö näkyväksi kirjoittamalla, jotta a) oppisimme jäsentämään työtämme*. Työryhmä työskenteli koko projektin ajan kirjoittaen työstään. Aluksi kirjoitettiin päiväkirjaa ja tämän jälkeen orientoivat esseet teemalla: ”Miten kehittäisin oman työni arviointia?” Lumipallotekniikkaa käytettiin kaksi kertaa. Näin kerättiin yhteisöllisesti työryhmän hankkeeseen liittyviä ajatuksia. Tämä lisäksi työryhmä jäsensi työtään vertaisarviointikokouksissa ja kirjoittamalla ”tapauksista tarinoita”. Työryhmä arvioi käytetyn työtavan vahvistaneen työn jäsentämistä.

”Oma työskentelyote oli varmempi, mikä väistämättä heijastui asioiden käsittelyyn ja omaan työvireeseen. Puhuin kylläkin joidenkin asiakkaiden kanssa projektistamme, myös Kazin⁹ projektista perustellakseni, miksi teen niin kuin teen, kysyin myös asiakkaan suostumusta. Näissä tilanteista tuli myönteistä palautetta, asiakas mm. kertoi että ei osannut odottaa että sosiaalityöntekijällä on aikaa niin monipuolisesti hänen tilanteeseensa paneutua. (EI varmaankaan näillä sanoin, mutta näin ymmärsin.) Itse huomasin varmuuden ja sujuvuuden lisääntyneen yhteistyöverkoston palaverissa. Osasin paremmin valmistella ja tuoda esille oikeita asioita ja eri ratkaisuvaihtoehtoja.”

”Kirjoitan nyt eri tavoin kuin syksyllä.”

Toisena osatavoitteena oli se, että *b) osaisimme erottaa asiat, joihin voi vaikuttaa niistä, joihin ei voi vaikuttaa sosiaalityön keinoin*. Tämä on ollut jatkuvan keskustelun aihe. Hankkeen aikana on vahvistunut käsitys siitä, että kysymys, mihin voidaan sosiaalityön keinoin vaikuttaa ja mihin ei, on keskeinen ja tärkeä asiakastyössä. Siihen ei ole olemassa yksiselitteistä vastausta. Olennaiseksi onkin nähty, että muistaa esittää kysymyksen asiakastyössä yhä uudelleen. Tämän pohtimiseksi itsearviointilomakkeessa on ollut kysymys ”Oletukseni asiakkaan vakiintuneista sisäisistä ja ulkoisista tekijöistä, jotka on mielestäni syytä ottaa työskentelyssä huomioon, mutta joihin en voi/ei tarvitse sosiaalityön keinoin vaikuttaa ja perusteluni, miksi en voi/ ei tarvitse vaikuttaa”, joka on ollut väline pohtia kysymystä. Kyseessä ovat pitkälti sosiaalityöntekijöiden konstruktiot siitä, miten asioiden vakiintuneisuus hahmottuu, mikä on sosiaalityön kohde ja oikeutus. Usein näytti olevan kyse siitä, että asiakkaan elämässä on tapahtunut monia vaikeita asioita, jotka ovat muuttumattomia tosiasioita. Tärkeänä on kuitenkin pidetty eteenpäin vievien tulkintojen ja työskentelytapojen etsimistä.

*”Asiakkaalla on ollut rankkaa päihteidenkäyttöä ja poikkeuksellisen rankkoja elämäntapa-
kemuksia (väkivallantekoja, räiskauksia, alistamista, vankilassa oloa), jotka työskentelyssä
on otettava huomioon ja joille sosiaalityön keinoin ei voi antaa esimerkiksi myönteisempiä
tulkintoja. Menneisyyden kokemusten vaikutusta nykypäivään ja tulevaisuuteen täytyy
pohtia; miten käsitellä piinavat menneisyyden muistot niin, etteivät ne estä paremman
tulevaisuuden rakentamista?”*

”Menneisyys – mutta uudet tulkinnat mahdollisia.”

Vakiintuneiksi tekijöiksi määrittyivät myös ikä, pitkäaikaissairaudet ja vahva ammatillinen identiteetti. Aina ei ollut itsestään selvää, että vakiintuneista olosuhteista vallitsisi yksimielinen käsitys työryhmän kesken. Esimerkiksi kysymys sosiaalityöntekijän mahdollisuudesta vaikuttaa asiakkaan asiointiin herätti keskustelua; onko kyseessä vakiintunut olosuhde ja mikäli on, minkä laatuinen se on.

9 Haagan sosiaalipalvelutoimiston aikuissosiaalityön tiimi teki yhteistyötä professori Mansoor Kazin kanssa SUUN2-projektissa, jonka tavoitteena oli kehittää tapauskohtaista evaluaatiota.

”Asiakas ei tule varatuille ajoille aina eikä useinkaan pidä sovituista ajoista kiinni ja siksi on vaikea tehdä yhteistyötä. Hänellä saattaa olla yhtäkkiä paha olo ja jättää vain perumisen vastaajaan tapaamisen suhteen tai työvuorot eivät sovikaan tapaamiseen.”

Osatavoitteena oli myös c) löytää toimivia toimintatapoja sosiaalityöhön. Tähän tuli ymmärrystä väliarvioinnin kautta. Väliarvioinnin kautta voidaan arvioida ehdotettujen ratkaisuvaihtoehtojen toimivuutta. Sosiaalityöntekijät ovat kirjanneet lomakkeisiin konkreettisesti, mitkä ehdotukset ovat toimineet ja miksi jotkut ehdotukset eivät ole toimineet. Näin on saatu kuvaa siitä, mitkä ratkaisuvaihtoehdot priorisoituivat prosessin aikana ja millä perusteilla, mitkä palvelut toimivat ja millä ehdoin. Tämä on ollut tärkeää palautetta myös työryhmän muille jäsenille.

”Kyllä niistä on ollut hyötyä (työryhmän ehdotuksista/ly), oikeastaan se on ollut työskentelyni suunta, johon päädyin yhdessä työryhmäläisten kanssa viime case-kokouksessa.”

Neljäntenä osatavoitteena oli pyrkimys d) ymmärtää, mitkä asiat/tilanteet ovat kullekin työntekijälle vaikeita. Ymmärrys näistä tilanteista kertyi mm. itsearviointilomakkeen kautta. Lomakkeeseen lisättiin kysymys, jossa tiedusteltiin, miksi työntekijä oli valinnut kyseisen asiakkaan kanssa tehtävän asiakastyön käsiteltäväksi vertaisarviointikokouksessa. Arviointia: vaikeat tilanteet näyttävät liittyvän siihen, että

- asiakkaalla on jollakin tavalla pitkittynyt/jumiutunut asiakkuus sosiaalipalvelutoimistossa
- asiakkaan kanssa on ollut vaikeaa saada asiakkuusprosessi käyntiin panostuksesta huolimatta
- sosiaalityöntekijä koki, että ”asiakkaan kanssa oli paljon tekemistä” ja halusi apua työn kohdentamiseen
- sosiaalityöntekijä toivoi saavansa vinkkejä ”herkkyyttä vaativan” asiakassuhteen luomiseen tilanteessa, jossa edellisen alueen sosiaalityöntekijä oli pettynyt siihen, ettei yhteistyö ollut toiminut
- sosiaalityöntekijä koki, että asiakkaalla on epärealistiset jatkosuunnitelmat

Toisaalta sosiaalityöntekijät kokivat yhteistyösuhteet muiden virkamiesten kanssa vaikeina tai haasteellisena.

”Asiakasta hoitavan lääkärin kyynisten näkemysten vastapainoksi kaipasin tiimiltä ratkaisukeskeisiä ehdotuksia, näkökulmia ja vaihtoehtoja.”

Kolmanneksi vaikeina tilanteina koettiin tapaukset, joissa asiakas ”putosi” normaalipalveluista. Tällöin sosiaalityöntekijä halusi jakaa huoltaan muiden kesken ja saada tukea jaksamiseensa.

Osatavoitteena oli myös e) muistaa, ettei asiakastyö ole yksityisasia, vaan että on ammatillista osata hyödyntää kollegoiden tuki. Tämä on ollut eräänlainen toimintaa ohjaava periaate, joka on myös toteutunut. Osatavoitteena oli edelleen, että prosessin myötä f) osaisimme ottaa hankalat asiat asiakassuhteessa esille tarkoituksenmukaisesti. Tästä on keskusteltu kahdessa merkityksessä. Yhtäältä on ollut kyse siitä, kuinka esitellä vertaisarvioinnissa hankalat asiat työryhmän jäsenille niin, että se tukee ratkaisuvaihtoehtojen etsimistä ja löytämistä.

”Ilman asiakastyön systemaattista reflektointia saatetaan kollegiaalisissa keskusteluissa jumittua tilanteeseen, jossa analysoidaan ennemmin sitä, miten vaikea jokin asiakastilanne on ollut ja miksi, kuin haetaan ja löydetään aktiivisesti ratkaisuvaihtoehtoja. Itsearviointimenetelmän avulla kollegiaalinen keskustelu aikuissosiaalityön tiimissä on saanut entistä ratkaisukeskeisempiä sävyjä.”

Toisaalta vertaisarvioinnin kautta on haettu keinoja keskustella vaikeista asioista asiakastilanteessa.

”Usein ne asiat, jotka koetaan vaikeiksi asiakastyössä ovat myös niitä, joita pitäisi pystyä ottamaan puheeksi myös asiakkaan kanssa.”

Osatavoitteena oli myös, että *g) kiinnittäisimme huomiota enemmän asiakkuuksien taustalla oleviin rakenteellisiin seikkoihin*. Itsearviointilomakkeeseen (Peilisali) on lisätty rakenteellisia tekijöitä kartoitettavia kysymyksiä. Näillä kysymyksillä tosin kartoitetaan ennemminkin sitä, kuinka rakenteelliset tekijät (palvelujärjestelmä, sosiaalityön vakiintuneet käytännöt, lainsäädäntö, resurssit jne.) auttavat sosiaalityöntekijää työssään tai vaikeuttavat työtä. Näkökulma on ollut siis työntekijälähtöinen. Näin ollen kysymys asiakkuuksien taustalla olevista rakenteellisista seikoista ei ole ollut esillä eksplisiittisesti. Kysymys sosiaalityöntekijän työtä helpottavista/vaikeuttavista tekijöistä nostaa esille kuitenkin tärkeitä kysymyksiä liittyen sosiaalityön toimintakontekstiin ja näin ollen myös yhteiskunnallisiin turvaverkkoihin. Antti Särkelä on todennut, että tarvitaan myös väestöryhmien tarpeista nousevaa rakenteellista sosiaalityötä, jolla vaikutetaan yhteiskunnan kehitykseen, jotta se paremmin vastaisi myös yksilöllisiin tarpeisiin ja jotta yleisempiä turvaverkkoja voitaisiin kehittää yhä pitävämmiksi (Särkelä 2001, 15).

Itsearviointilomakkeisiin on kirjautunut tietoa turvaverkoston toimimattomuuksista. Kyse näissäkin kirjauksissa on sosiaalityöntekijöiden subjektiivisista tulkinnoista, joiden pohjalta käydään yhteistä keskustelua.

”Psykiatrisen poliklinikan ylikuormittuneisuus, terveysaseman lääkärin kyynisyys ja turhautuneisuus, oma työtilanne, kaksoisdiagnoosipotilaille tarjolla olevien palvelujen puute (vaikeuttavat työtä).”

”Tukihenkilöä ilmeisen vaikea saada aikuisasiakkaan.”

”Avo-/jälkihoidon päättyessä olenko ainoa taho, joka tukee asiakasta päihitteettömyydessä?”

Kirjausten pohjalta on mahdollista käydä keskustelua siitä, tulisiko tiettyä ilmiötä seurata enemmänkin ja lähteä vaikuttamaan epäkohtaan myös rakenteellisella tasolla. Kyseessä on mahdollisuus tiedonkeruuseen sosiaalista raportointia varten osana arkipäivän toimintaa (vrt. Hussi 2003, 2005). Asiakkuuksien taustalla olevia *rakenteellisia seikkoja* on pohdittu vertaisarviointikokouksessa, kun teemana ovat olleet sosiaalityön kohde ja tavoitteet. Myös opintopiirissä on luettu artikkeli rakenteellisesta sosiaalityöstä ja pohdittu rakenteellisen näkökulman merkitystä aikuissosiaalityössä. Teema on haastava. Särkelä (2001) kirjoittaa yhteiskunnallisten ja toimintarakenteisiin liittyvien ongelmien havaitsemisen haasteellisuudesta sosiaalisessa auttamistyössä, sillä nämä ongelmat näyttävät pääasiallisesti yksilön ongelmien kautta. On haasteellista tehdä näkyviksi yksilöllisten ongelmien ”takana” olevia ongelmia tuottavia ja ylläpitäviä rakenteita. Työntekijän vastaanotolle eivät tule ongelmia tuottavat ja ylläpitävät yhteiskunnalliset suhteet ja toimintarakenteisiin liittyvät tekijät muutoin kuin yksilön kantamina. Nämä tekijät saadaan esille vain niitä vastaavin teoreettisin välinein, käsitteiden avulla (Särkelä 2001, 16).

Palvelujärjestelmä on osa asiakkaan tilannetta ja palvelujärjestelmä osa yhteiskuntaa. Sikäli kysymyksemme rakenteellisista estävistä ja tukevista tekijöistä asiakastyössä tuo esiin suoraan myös toimintarakenteisiin ja yhteiskunnallisiin suhteisiin liittyviä ongelmia.

Viimeisenä osatavoitteena oli *h) saada selkeyttä ajallisiin resurssitarpeisiin*. Vertaisarviointikokouksissa on keskusteltu siitä, mihin työskentelyä priorisoidaan. Väliarviointilomakkeeseen tehdään kooste siitä, kuinka paljon on käyttänyt reaalisesti aikaa asiakkaan kanssa työskentelyyn. Tämän pohjalta on saatu kuvaa työskentelytapojen työllistävyydestä.

”Tämä onkin yksi projektin tuloksista ainakin itselleni ja yllyke jatkopohdintaan: Voidaanko asiakasprosesseille etukäteen luoda aikarajoja tai voidaanko sellaisia nähdä kun /jos asiaan tarkemmin paneudutaan. Ajankäyttö on edelleen keskeinen asia kun työn suunnittelua ja toteutusta kehitetään. Mikä on mahdollista ja realistista? Jotkut prosesseista keskeytyivät siihen, että asiakas ei ollutkaan työskentelyyn motivoitunut alkua pidemmälle, hänen elämässään tapahtui jotain, mitä ei voitu ennakoida. Mehän myös päätimme valita case-työskentelyyn nimenomaan vaikeasti työstettäviä tapauksia, jolloin suunnitelmallinen tavoitteiden asettelu asiakkaan osalta ei välttämättä onnistunut.”

Hankkeessa tuotettiin kaksi sosiaalityön kuvausta Helsingin yliopiston sosiaalipolitiikan laitoksen (nykyisin yhteiskuntapolitiikan laitos) SOSWEB -sivuille. Muut kirjoitelmat eivät valmistuneet projektin aikana.

”Siihen jäi todellakin liian vähän aikaa, varsinkin minulla kun työt ruuhkautuivat. Minulla oli myös elämäntilanteeseeni liittyviä vaikeuksia tekemiseni ja jaksamiseni hallinnassa. Voi olla edelleen.”

Työryhmä on kirjoittanut artikkelin Sosiaaliturva-lehteen. Artikkelissa on pohdittu tavoitteiden toteutumista. Hanketta on esitelty Jyväskylän sosiaalityön tutkimuksen päivillä keväällä 2004 ja Talentian asiantuntijapäivillä keväällä 2005.

KUVASTIMEN PILOTOINTI

Jatkokiinnostuksen kohteena on ollut tutkia, missä määrin ja millä ehdoin Kuvastin-mallia on mahdollista levittää ja siirtää muihin työyhteisöihin. Kuvastimen pilotointi alkoi lokakuussa 2005. Pilotointi käynnistettiin aluksi Helsingin sosiaaliviraston ja Stakesin koulutuksella. Kuvastinmenetelmästä syyskuussa 2005 pääkaupunkiseudulla. Koulutuksen kautta työryhmillä oli mahdollisuus ilmoittautua pilottitoimistoiksi. Koulutukseen osallistuneille lähetettiin arviointikysely, jotta saatiin selville kiinnostuksen lisäksi myös syitä, joiden vuoksi menetelmän kokeiluun ei lähdetty. Lisäksi lähetettiin toinen kysely niille tahoille, jotka olivat tilanneet menetelmään liittyvät lomakkeet käyttöönsä Heikki Waris -instituutista. Kyselyllä haettiin tietoa siitä, onko menetelmää otettu käyttöön omatoimisesti ja onko näillä tahoilla kiinnostusta osallistua pilotointiin. Kyselyillä muodostui kuvaa siitä, miksi menetelmän käytöstä kiinnostutaan ja miksi ei, millaisia hyötyjä menetelmällä nähdään olevan ja miksi se saatetaan kokea tarpeettomana.

Kuvastin-koulutuksen ja ulkoverkostokyselyn palaute

Kuvastin – reflektiivinen itse- ja vertaisarviointi aikuissosiaalityössä -koulutus järjestettiin 15.9.2005¹⁰. Koulutusta markkinoitiin pääkaupunkiseudun ja Hyvinkään aikuissosiaalityön työryhmille. Arviointilomake lähetettiin kaikille koulutukseen osallistuneille 31 henkilölle. Infopäivään osallistuneet edustivat kuutta sosiaalityön työyhteisöä. Lisäksi koulutuspäivään osallistui jaostovalmistelija Espoosta ja Kansalais- ja työväenopistojen liiton työntekijöitä. Arviointilomake palautettiin kolmesta työyhteisöstä. Lisäksi kaksi yksittäistä työntekijää palauttivat arviointilomakkeen. Työyhteisöarvioinnit oli lähettänyt johtava sosiaalityöntekijä keskusteltuaan työryhmänsä kanssa. Kaksi työryhmää otti käyttöönsä menetelmän heti ja yksi ilmoitti aloittavansa menetelmän soveltamisen tulevana keväänä. Arvioinnissa pyydettiin arvioimaan Kuvastin-menetelmän käyttökelpoisuutta aikuissosiaalityössä koulutuksen perusteella ja menetelmän käyttöönottoa omassa työyhteisössä.

Ulkoverkostokysely (liite 3) lähetettiin sähköpostitse yhteensä 23 taholle, jotka olivat tilanneet Kuvastin -lomakkeita Heikki Waris -instituutista. Kyselyä ei lähetetty niille, jotka eivät olleet ilmoittaneet sähköpostiosoitettaan (3 kpl) tai jotka toimivat opetus- tai tutkimustehtävissä (2 kpl). Vastauksia saapui seitsemän kappaletta (30 %) 20.12.05 mennessä. Kyselyn seurauksena Kuvastin-pilotointiin tuli mukaan yksi työyhteisö.

Kuvastin-menetelmän *vahvuudeksi* mainittiin itsearviointimallin ”pitkälle kehittyneisyys lomakkeiden ansiosta”. Mallia pidettiin ”hyvin käyttökelpoisena” ja mielekkäänä erityisesti pitkäjänteisessä asiakastyössä. Menetelmän katsottiin olevan helppo ottaa käyttöön työyhteisössä, jossa vallitsee keskusteleva työkulttuuri ja keskinäinen luottamus. Yksi työyhteisö ilmoitti kokeilevansa menetelmää kehittääkseen oman muutossosiaalityön itsearviointimenetelmän. *Esteenä käyttöönotolle* mainittiin ajanpuute: muut kehittämistehtävät vaativat panostusta, tai menetelmän pelättiin vievän liikaa aikaa. Myös odotukset arvioinnin suhteen saattoivat poiketa; eräs työryhmä ilmoitti haluavansa panostaa erityisesti vaikuttavuuden arviointiin.

10 Kouluttajina toimivat Kaija Mannerström, Tiina Mustonen ja Laura Yliruka.

TAULUKKO 1. Ulkoverkostokyselyyn vastanneiden ja koulutukseen osallistuneiden arviot Kuvastin-menettel-
mästä

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> Mielestäni itsearviointimalli on erittäin käyttökelpoinen, miltei välttämätön työväline sosiaalityössä. Tämän tyyppiset työkalut ovat hyviä. Työskentelymalli vaikuttaa selkeältä ja hyvin jäsentyneeltä. Soveltuu hyvin pitkäjänteiseen sosiaalityöhön. 	<ul style="list-style-type: none"> Viekö liikaa aikaa?
MAHDOLLISUUDET	UHAT
<ul style="list-style-type: none"> Kasvukohtien ja tuen löytäminen itselle vaikeissa asiakastilanteissa. Oman työn tutkiminen ja tarkastelu keinona perustella oman työn merkitystä itselle ja muille. Tietojärjestelmän kehitystyössä tarve asioiden parempaan käsitteellistämiseen, missä Kuvastin-aineistosta arvellaan olevan hyötyä. Pyrkimys tukea työyhteisössä käsitystä, että ammatillisuus ja asiantuntijuus ymmärretään myös kollektiivisena ja organisaation piirteenä. Kuvastin asiakastyön "käsittelykäytäntöjen" tukena. Helppo ottaa käyttöön työyhteisössä, jossa on keskusteleva työskentely. Ideoita oman arviointimallin kehittämiseksi. 	<ul style="list-style-type: none"> Työryhmällä ei ole kykyä vastaanottaa palautetta. Epäily oman ammattitaidon riittävydestä Kuvastin-työskentelyssä. Ei ole olemassa sellaista työyhteisöä, joka toimisi vertaisarviointin yhteisönä (terveydenhuollon sosiaalityöntekijän ilmoittama pulma). Muut kehittämistehtävät vaativat panostamista.

Pilotointiprosessin tukena tuutorit

Kuvastin-menettelmaa pilotoivat syksyllä 2005 kolme pääkaupunkiseudun aikuissosiaalityön tiimiä. Lisäksi kaksi työryhmää ilmoittautui syksyn aikana hankkeeseen, mutta koska heidän Kuvastin-työskentelynsä käynnistyi vasta vuoden 2006 alussa, heidän kokemuksiaan ei voida tässä vielä raportoida.

Työryhmistä kaksi oli vakinaisia työryhmiä ja yksi oli organisoitunut menetelmän käyttöönottoa varten. Tähän ryhmään osallistui työntekijöitä kahdesta eri sosiaalityön tiimistä. Ryhmät olivat kooltaan hieman isompia kuin Kuvastin-hankkeen vaiheessa, mikä liittyi organisaatiouudistukseen. Työskentelyyn osallistui keskimäärin kahdeksan työntekijää.

Menetelmän pilotoinnissa oli oletuksena, että lomakkeen kysymyksiä joudutaan jonkin verran muokkaamaan. Osan kysymyksistä oletettiin myös olevan hankalia ja vaativan avaamista. Myös se mietitytti, löytyykö kiireisessä sosiaalityössä aikaa tämän kaltaiselle tavalle toimia ja lähtevätkö työntekijät huolellisesti valmistautumaan vertaisarviointiin. Ulkoverkostokyselyn tuotti tähän osittain palautetta. Kaksi vastaajaa arvioi lomakkeiden toimivuutta ja tarvetta saada koulutusta menetelmän käyttöönottovaiheessa asteikolla 1–5 (1 = ei lainkaan samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä). Vastaukset poikkesivat toisistaan koulutustarpeen ja lomakkeiden käyttötavan ymmärrettävyyden suhteen. Lomakkeiden kieltä molemmat pitivät suhteellisen ymmärrettävänä. Eniten tuli kritiikkiä lomakkeiden ulkoasusta.

Tuutorointi toteutettiin lokakuun 2005 – helmikuun 2006 aikana. Tuutorina toimi kaksi Kuvastin-hankkeen aikaista sosiaalityöntekijää sekä tutkija. Tuutorointi tarkoitti työryhmien kanssa räätälöityä työskentelyä, joka oli suoraa menetelmän käytön ohjausta ja perehdyttämistä.

Työryhmille jaettiin Kuvastin-lomakekansion ja ryhmien käytössä olivat menetelmää kuvaavat kaksi artikkelia (Mannerström & al. 2005, Yliruka 2005).

Välittömät kokemukset Kuvastin-työskentelystä

Työryhmät kirjasiivat kustakin vertaisarviointikokouksesta välittömät kokemuksensa Käsipeili 1 & 2 -lomakkeisiin, jotka lähetettiin tutkijalle. Välitön kokemusten kirjaus antaa arvokasta tietoa kultakin vertaisarviointiin osallistuneelta työntekijältä. Osallistujia pyydettiin arvioimaan kokemuksiaan sekä omalta että ryhmän kannalta. Yksilön kokemukset voivat poiketa muiden ryhmän jäsenten kokemuksista. Toisaalta yksilö voi havaita, että hyöty työskentelystä on jotakin muuta kuin osiensa summa: hän voi arvioida jonkun toisen ryhmän jäsenen saaneen oivalluksia ja toisaalta koko ryhmä on voinut oppia jotakin toiminnastaan ryhmänä.

Käsipeili 1 -lomakkeen täytti omaa asiakastyötään esitellyt työntekijä ja Käsipeili 2 -lomakkeen muut vertaisarviointiin osallistuneet työntekijät. Aineistoa kertyi yhteensä 74 lomaketta yhdestätoista vertaisarvioinnista. Kaikista vertaisarvioinneista ei palautunut lomakkeita. Käsipeili-lomakkeita muokattiin pilotoinnin aikana. Uudeksi teemaksi lisättiin kysymys vertaisarvioinnissa esiin nousseista tunteista, kun erään ryhmän käsipeilien kautta syntyi kuva tunteiden keskeytyksestä työskentelyssä.

Itsearviointiin ja vertaisarviointiin valmistautumisen merkitys

Itsearviointiin ja vertaisarviointiin valmistautumiseen¹¹ käytettiin aikaa yhdestä neljään tuntia. Valmistautuminen tarkoitti toisaalta asiakkaan tietojen läpikäymistä ja vapaamuotoisen koosteen kirjoittamista asiakkaan tilanteesta ja toisaalta oman työn itsearviointia. Valmistautumisajan keskiarvo oli kaksi ja puoli tuntia. Tämä poikkesi Kuvastin-hankkeen aikaisesta työskentelystä, jossa osa työntekijöistä käytti aikaa vain noin puoli tuntia itsearviointiin ja vertaisarviointikeskusteluun valmistautumiseen. Suurempi ajankäyttö pilotoinnin aikana liittyy työskentelymallin uutuuteen. Toisena syynä vaikuttaa olleen se, että vertaisarviointiin on valikoitunut asiakkaita, jotka ovat saattaneet asioida pitkään sosiaalitoimessa, mutta jotka ovat kyseisille työntekijöille uusia ja joiden tiedot asiakastietojärjestelmässä ovat hajallaan. Tietoja on saatettu joutua hakemaan esimerkiksi toimeentulotukipäätöksistä tai muistiinpanoteksteistä sosiaalityön suunnitelmien lisäksi. Mikäli Kuvastin-työskentelyyn valikoituu asiakkaita, joiden tilanne on jo tuttu työntekijälle, tietojen koontivaihe tietojärjestelmästä ei vie paljon aikaa. Tämä korostaa dokumentoidun työn tärkeyttä (vrt. Kääriäinen 2003). Tällaisessa tilanteessa työntekijä voi keskittyä oman työn itsearviointiin täyttämällä Peilisali-lomakkeen.

*Valmistautumisen hyödyt*¹² liittyivät asiakkaaseen, omaan itseän työntekijänä sekä työyhteisön käytäntöihin. Asiakastietojen tarkastelun nähtiin selkeyttävän ja kokoavan asiakkaan *asiakkuuden historiaa*, tuottavan kuvaa asiakkaan elämässä tapahtuneista *hyvistä muutoksista ja rakentavan kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta ja asiakasprosessista*. Samalla myös oma työpanos nousi esille:

”Hieman kiire tuli valmistautumisessa. Toisaalta tunnen asiakkaan jo viiden vuoden takaa. Teki hyvää konkreettisesti etsiä tietoa asiakkaasta ja tehdä yhteenveto. Huomasin, että olen antanut asiakkaalle aikaa.”

11 Käsipeili 1 -lomakkeessa kysyttiin valmistautumiseen kulunutta aikaa.

12 Käsipeili 1 -lomakkeessa oli kysymys: ”Mikä merkitys oli valmistautumisella vertaisarviointikokouksen? (Kuvaile oivalluksiasi, muutoksia ajattelussasi, tunteitasi mahdollisimman konkreettisesti.)

Asiakastiedoissa on yleensä paljon myös muiden työntekijöiden kirjauksia. Kun pyrkii luomaan kuvaa asiakkaan tilanteesta muiden kirjausten perusteella, puutteet kirjaamiskäytännöissä vaikeuttavat tehtävää.

”Valmistautuminen antoi monta oivallusta asiakasprosessiin, joista ehkä merkittävin oli havainto, jolla kirjaamme muistiinpanoja. Usein muistiinpanoista ei selviä kenen ajatus/huoli on kyseessä. Tässä asiakastapauksessa oli monta työntekijää, joten moni kirjoitti muistiinpanoja (myös mitä joku muu on sanonut.)”

Oman työn itsearvioinnin Peilisali-lomakkeen avulla nähtiin saavan työntekijän *etsimään perusteluja* omalle toiminnalleen, pohtimaan *omaa työnkuvaa* ja *omaa käyttäytymistä* asiakastyössä. Tätä kautta nousi esille uusia ajatuksia ja toisaalta myös *tiedon aukkopaikkoja*.

Vertaisarvioinnin hyödyt

Useimmin mainittu vertaisarvioinnin¹³ *hyöty asiakastyölle* oli ideoiden saaminen jatkotyöskentelyä varten (8 mainintaa). Toiseksi useimmin hyödyksi mainittiin tiedon saaminen asiakastyöhön liittyvistä erityiskysymyksistä (5 mainintaa). Vertaistyöskentely teki näkyväksi asioita, jotka vaativat lisäselvitystä ja haastoi työntekijää selkeyttämään työn tavoitteita.

Työryhmältä haettiin *tukea ja varmistusta omille näkemyksille asiakastyössä*. Ryhmä saattoi tukea yksittäistä työntekijää hakeutumisessa yhteistyöhön toisen ammattiryhmän kanssa. Keskustelun kautta asiakkaan tilanne ja monisyisyys tuli selvästi esille ja se konkretisoitui. Ongelmiin löytyi ratkaisuja. Keskustelu mahdollisti paneutumisen erityisasiakasryhmän (esimerkiksi maahanmuuttajat) tilanteeseen ja konkretisoi asiakkaan kanssa työskentelevää asiantuntijaverkostoa. Yhteinen keskustelu herätti tarpeen hankkia erityistietämystä.

Vertaisryhmä toimi myös *myönteisen palautteen antajana ja peilinä omien suhtautumistapojen pohdinnalle*. Ryhmä saattoi antaa kiitosta huolellisesta perehtymisestä asiakkaan tilanteeseen ja työntekijän välittämistä viestittävästä tavasta kohdata asiakas. Keskustelu selkeytti omaa työnkuvaa (sosiaaliohjaajan vs. sosiaalityöntekijän työ). Toisista työntekijöistä otettiin mallia ja toisen työntekijän itsearvioiva pohdinta tuotti eväitä myös oman itsetuntemuksen kehittämiseen. Vertaisarviointikeskustelun nähtiin antavan mahdollisuuden perustella omia näkökantoja ryhmälle. Uudelle työntekijälle vertaisarviointi toi *keinon päästä ryhmään sisälle*.

”Utena työntekijänä sain hyvin tietoa täällä tehtävästä sosiaalityöstä sisällöllisesti eli kuuli myös useiden työntekijöiden mielitteitä. Avasi sitä, kuinka monipuolisesti asioita käydään läpi asiakkaan kanssa.”

Vertaisarviointi tunnetyönä

Vertaisarvioinnin nähtiin merkitsevän omalle itselle mahdollisuutta *tuoda esiin* omia tunteita ja *saada ryhmän tukea tunteiden käsittelyyn*. Lomakkeisiin kirjattiin suuttumuksen, kyynisyyden, voimattomuuden ja surullisuuden tunteita ja kokemuksia. Syyllisyys, jota työntekijä kantoi asiakkaan tilanteen edistymättömyydestä, hälveni, kun asiakkaan tilannetta selkiytettiin yhdessä. Puhuttiin toivon heräämisestä.

13 Vertaisarvioinnin hyötyihin liittyi kolme kysymystä: Mitä yhteinen keskustelu antoi minulle? Mitä koin antavani keskusteluun? Mikä oli keskustelun merkitys mielestäsi ryhmälle? (tiedollisesti, taidollisesti, tunteiden tasolla)

”Helpottaa fyysisesti jakaa ääneen ne asiat, mitä sisällään pitää.”

”...jakamalla tämän se kuitenkin konkretisoituu, realisoitu ja pienenee.”

Vertaisarviointi herätti tunteita myös toisia työntekijöitä kohtaan: kun asian esitelleellä sosiaalityöntekijällä oli muusta ryhmästä poikkeava käsitys; keskustelun mainittiin olevan tuolloin ”tummasävyistä”.

Lomakkeisiin kirjautui *toimintatapojen kriittistä arviointia*. Nähtiin, että erinäisistä syistä asiakkaiden tilanteet jäivät epäselviksi, ja pohdittiin, minkä tiedon varaan työ perustuu: tietoon vai olettamuksiin.

”Mitä me oikeasti tiedämme asiakkaiden tilanteista?”

Myös tilanearvioiden ja toimintatapojen erot tulivat esille. Yhteistyön rakentamisen lähtökohdat asiakkaan ja työntekijän välillä voivat olla hyvinkin erilaiset ja yksilölliset verrattuna muihin tiimin työntekijöihin. Nämä ohjaavat koko asiakasprosessia. Mietittiin, mikä merkitys on sillä, että työntekijöiden painotus työhön vaihtelee (3 mainintaa) ja miten näihin eroihin ryhmässä suhtaudutaan: onko ryhmän tavoitteena löytää konsensus ja yhteinen ymmärrys, vai voiko ryhmän tavoitteeksi riittää erilaisten näkökulmien toteaminen ja arvioiva keskustelu. Mikä on yksittäisen työntekijän velvollisuus sitoutua ryhmän – enemmistön kantaan?

”Oivalsin sen, miten eri tavoilla sama asia koetaan ja nähdään.”

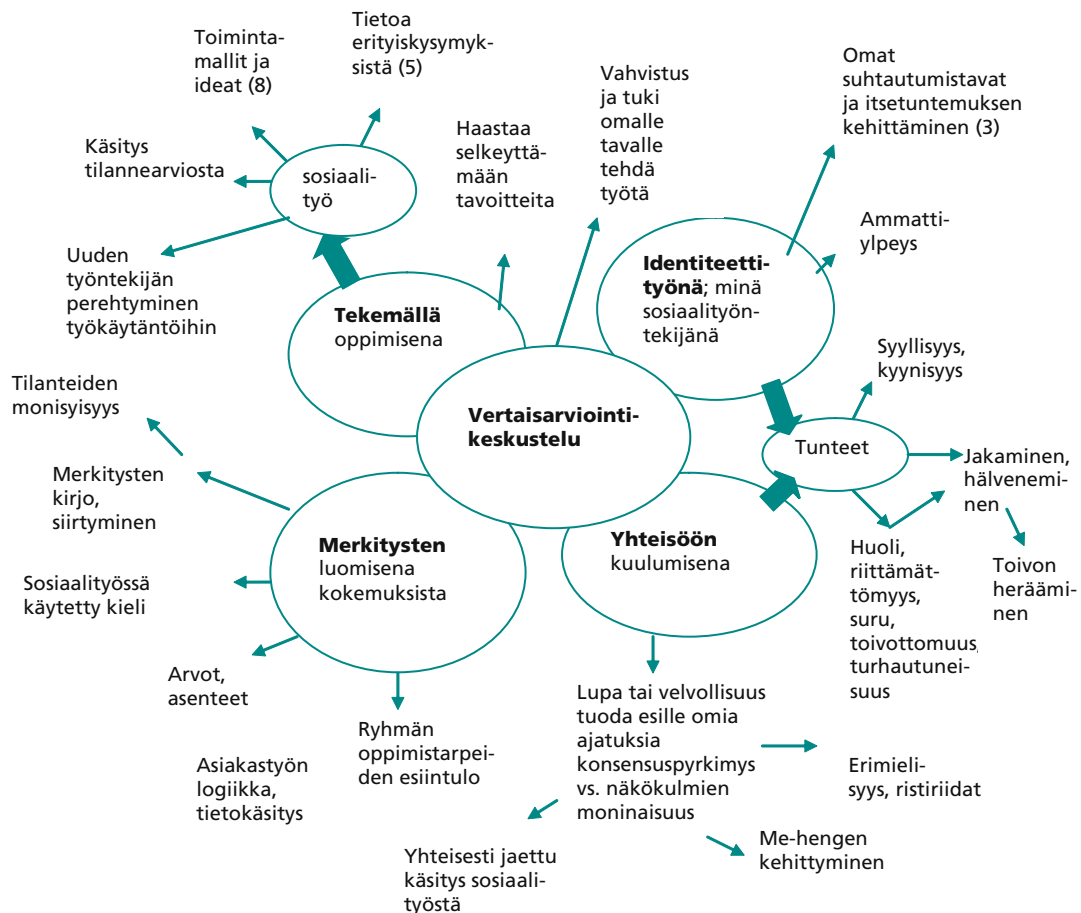
Merkitysten äärellä

Vertaisarviointikeskustelun kautta tuotetaan merkityksiä sosiaalityöstä. Huomiota kiinnitettiin käytettyihin käsitteisiin; sanat tuottavat mielikuvia ongelmista ja asiakkaista. Vaikka sosiaalityöntekijät eivät voi juuttua miettimään käsitteiden sisältöjä, merkityksiä ja vaikutuksia, on huomio tärkeä: käytetyt sanat ja käsitteet saattavat sulkea joitakin asiakkaita tai ongelmia pois tai vastaavasti kaapata niitä liian paljon sosiaalisen huolenpidon ja kontrollin kohteiksi (Cohen 1988, 95–113; Pösö 2002; 115).

Ryhmässä tuotettiin vaihtoehtoja yhteisen työn jäsentämiseksi. Ryhmäkeskusteluissa tuotetuilla asioilla nähtiin olevan myös siirtovaikutusta; esillä olleiden asioiden nähtiin auttavan työskentelyssä oman asiakkaan kanssa. Ylipääntään mielipiteiden vaihdon katsottiin avartavan ajattelua. Käsipeililomakkeisiin kirjattiin myös mainintoja ryhmässä käydyistä sosiaalityöhön liittyvistä arvokeskusteluista.

Yhteisön rakentuminen

Vertaisarviointipalautteessa korostettiin ryhmän toimintaan liittyviä seikkoja. Keskustelun nähtiin auttavan tutustumaan toisiin työntekijöihin. Myönteisenä asiana mainittiin lupa tuoda esille erilaisia näkemyksiä omassa ryhmässä. Myös tarpeita ryhmän kehittymiselle mainittiin. Nähtiin, että vaihtoehtoisten toimintatapojen miettiminen oli joskus vaikeaa toisille työntekijöille, jos oma tapa tehdä työtä oli muotoutunut monien vuosien ajan. Kuvastin-työskentelyn vahvuudeksi ryhmän kannalta mainittiin eräessä tapauksessa toisen työntekijän hieman vaikeasti avautuvan työskentelytavan selkeytyminen muille. Itsearviointilomakkeen kysymysten rakenne selkeyttää asioiden esittelytapaa ryhmässä. Yhteisen ammatillisen keskustelun nähtiin tuottavan ja lisäävän ammattiympäystä. Kuvioon 2 on koottu vertaisarviointipalautteen tulokset. Vertaisarviointia tar-



KUVIO 2. Kooste vertaisarviointikokemuksista (vrt. Wenger 1998)

kastellaan neljän työyhteisön oppimista jäsentävän osa-alueen avulla; vertaisarviointi tekemällä oppimisena, merkitysten luomisena, ”joksikin tulemisena” ja yhteisöön kuulumisena (Wenger 1998).

Vertaisarvioinnin tuottamia pohdintoja organisaation toiminnasta ja yhteistyökumppanuudesta

Peilisali -lomakkeessa pyydetään pohtimaan sosiaalityön rakenteellisia reunaehtoja. Tämän vuoksi on selvää, että vertaisarvioinnin merkitystä arvioiviin palautteisiin kirjautui myös pohdintoja organisaation toimintaan ja yhteistyökumppaneihin liittyen. Tällainen aineisto voi toimia parhaimmillaan myös oman organisaation toiminnan sekä *verkostoyhteistyön kehittämisen materiaalina*. Esiin nousi kysymys vastuunkannosta yhteistyöverkostossa sekä huomioita auttajaverkoston toimintaongelmista: hankalaa, kun niin monta eri työntekijää on ollut ”apuna”. Heräsi myös kysymys siitä, ohjataanko terveydenhuollossa potilaita riittävästi hakemaan ensisijaisia etuuksia. Edelleen pohdittiin, kuinka paljon tehdään päällekkäistä työtä.

Omaa organisaatiota koskevat huolet liittyivät siihen, ettei paneutuvaan asiakastyöhön ole riittävästi aikaa. Myös sitä mietittiin, minkä verran asiakkaita valikoidaan järjestelmässä. Vertaisarviointikeskustelun nähtiin tuovan joitakin vastauksia sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän työnjakoon ja sisältöön liittyen.

Vertaisarviointi pohdinnan tukena sosiaalityöstä

Sosiaalityöntekijät kirjasivat käsipeililomakkeisiin lyhyitä pohdintoja sosiaalityötä koskien. Ne olivat vertaisarviointikeskustelun tuottamia ”päälimmäisiä” ajatuksia, jotka oli kirjattu nopeasti keskustelun päätteeksi. Olisikin hyödyllistä lähteä syventämään näitä teemoja edelleen.

Sosiaalitoimisto toimintakontekstina tuo haasteita toimivien asiakassuhteiden luomiselle. Osa kysymyksistä liittyy sosiaalityön perusluonteeseen, mutta etenkin uudet työntekijät kokevat teemat haasteellisina.

”Sosiaalitoimiston sosiaalityössä ristiriitainen sosiaalityön rooli tuen ja kontrollin välillä; miten nämä roolit olisivat sovittavissa toisiinsa.”

”Sosiaalitoimistossa usein molemmat osapuolet (työntekijä ja asiakas) valehtelevat.”

”Usein jää epäselväksi, mihin asiakas itse haluaa apua.”

”Työntekijöiden tulee ottaa esille asioita, joista asiakas itse vaikenee.”

”Työskentelyssä lähtökohtana tulisi olla asiakkaan tarpeet ja toiveet, työntekijälähtöiset tavoitteet eivät toimi.”

”Sosiaalityö on jossakin määrin toivotonta, sillä ongelmien luonne ja auttamisen tavat eivät kohtaa.”

Sosiaalityön työyhteisöjä hiljattain koetellut organisaatiomuutos ja siitä aiheutuva auttamisjärjestelmän vakiintumattomuus näkyi kirjauksissa:

”Pelottava näky auttamisjärjestelmän kyvyttömyydestä ja hajanaisuudesta.”

”Minkä verran tarjonta lisää kysyntää?”

”Työllistävän sosiaalityön ja ”muun” sosiaalityön välinen ristiriita.”

”Sosiaalityön alueen laajeneminen ja osaamisen kehittämisen tai erikoistumisen tarve.”

Osa kirjauksista käsitteli sosiaalityön yhteiskunnallista roolia. Oma kokemus sosiaalityön merkityksellisyydestä auttaa jaksamaan työssä.

”Ihmisarvoisen elämän tukeminen sosiaalityön keinoin.”

”Sosiaalityöntekijä saattaa olla joskus lähes ainoa ihminen, joka kiinnostunut asiakkaan tilanteesta.”

”Sosiaalityön merkityksellinen rooli” (2 mainintaa)

”Moni jää yhteiskunnassa väliinputoajaksi.”

Kuvastin-työskentelyn toimivuutta koskevat huomiot

Lomakkeisiin kirjautui välittömiä huomioita Kuvastin-työskentelystä, joiden perusteella mm. menetelmän *välttämättömiä elementtejä* (luku Kuvastin menetelmä) on kirjattu. Kuvastin-menetelmän nähtiin antavan aikaa ajatella ja paneutua asiakastyön kysymyksiin. Ryhmäkeskustelun arvioitiin tuottavan hyvää keskustelua, kun asiakkaan tilannetta käydään läpi tarkasti, tarkentavia kysymyksiä kysytään ja kun itsearviointi on tehty huolella. Tärkeänä pidettiin sitä, että asiakkaan tilanne tulee käydä läpi mahdollisimman tarkasti, jotta ryhmäläiset voivat paremmin tarkentaa ja ehdottaa vaihtoehtoja. Menetelmän käyttöönoton ja ryhmän muotoutumisen nähtiin vievän aikaa. Alussa lomakkeiden käytön opettelu jäykistää keskustelun. Vähitellen menetelmän tekniseen puoleen kiinnitetään vähemmän huomiota, kuten Käsipeili-kirjauksessa todetaan, kun takana on muutamia vertaisarviointikeskusteluja:

”Kuvastin-työskentely alkaa ’aueta’. Ei tarvitse enää niin paljon mieltä peilejä ja mitä täyttää mihinkin. Keskustelu on sujuvaa ja avointa.”

Yksittäiset huomiot liittyivät uusien jäsenten mukaan ottamiseen Kuvastin-työskentelyyn, ajankäyttöön ”kaksi tuntia joissakin tapauksissa liian lyhyt aika”, ”keskusteluun syventyminen kesää aikansa”. Osa huomioista liittyi käsiteltävien asioiden luonteeseen: ”raskaan casen käsittely on raskasta”, osa Kuvastin-prosessin etenemiseen ja mahdollisuuksiin: ”lomakkeiden avulla voi pohtia ja kehittää asioita, mutta sisältöjä pitäisi myös kerätä talteen”.

Työryhmien arviointikeskustelun tulokset

Arviointikeskustelut toteutettiin fokusryhmähaastatteluina kussakin työyhteisössä tammi-helmikuussa 2006. Arviointikeskusteluihin osallistui 22 työntekijää, joista 17 on sosiaalityöntekijöitä ja viisi sosiaaliohjaajia. Näistä yhdellätoista oli omakohtainen kokemus itsearvioinnista ja kahdeksallatoista oli kokemusta vertaisarviointityöskentelystä. Haastatteluihin osallistui kolme uutta työntekijää, mikä kertoo sosiaalitoimiston työntekijöiden vaihtuvuudesta. Aikaa varattiin kaksi tuntia kuhunkin haastatteluun. Keskustelut nauhoitettiin. Kullekin osallistujalle lähetettiin etukäteen aineistoksi koosteet työryhmän Kuvastin-kokouksien Käsipeili 1 & 2 -aineistosta sekä fokus-keskustelun teemarunko. Fokus-keskustelussa oli teemakysymyksiä menetelmän toimivuudesta, työskentelyn tuottamista sisällöllisistä hyödyistä omaa työtä ajatellen, menetelmän käyttöönottoa helpottaneista ja vaikeuttaneista asioista. Lisäksi keskustelussa testattiin pilotointihavaintojen ja Käsipeilimateriaalien perusteella rakennettua listaa menetelmän käyttöön oton ja toimivuuden välttämättömistä elementeistä. Haastattelut litteroi tutkimusavustaja Minna Törmä. Fokus-keskusteluista kertyi 73 liuskaa litteroitua tekstiä (fontti 12, riviväli 1).

Koosteet työryhmien vertaisarviointikokemuksista saivat arviointikeskusteluun osallistuneen uuden sosiaalityöntekijän arvioimaan menetelmää ulkopuolisen silmin:

”No ainakin näin ulkopuolisena, kun ei ole ollut mukana prosessissa ja arvioinnissa, niin tämän tuotoksen perusteella (kooste Käsipeileistä/ly) tuntuu, että tämä on ollut hirveen tärkeää. Just nämä oman itseen liittyvät teemat itsearvioinnissa ovat tärkeitä – et mistä saa välineitä kestää tätä kuormitusta. Että siinä mielessä tämä vaikuttaa hyvältä projektilta, että siinä on sekä tämä oman itsen arviointi että arviointi kollegoiden kanssa. Ja jos teillä on ollut kuusi vertaisarviointikokousta, niin aika hyvin olette pystyneet käymään läpi näitä asioita.”

Odotukset menetelmää kohtaan

Kuvastin-menetelmää kohtaan liittyi toiveita siitä, että menetelmän avulla olisi *mahdollista tehdä (laadukasta) sosiaalityötä* organisaatiomuutoksen jälkeisessä tilanteessa.

”No me ei haluta antaa periksi, että työ siirtyisi enemmän vain ja vain toimeentulotuen puolelle, et jotenkin on haluttu pitää jostain niinku sosiaalityöstä kiinni. Joku pieni ote, kiinni siitä jostain aikaisemmasta, että tavallaan haluttiin jotain sisältöä kuitenkin edelleen tähän työhön.”

Odotukset liittyivät myös ”yhteisen kielen” löytämiseen koko työyhteisölle ja siihen, että väliarvioinnin avulla arvioiva työskentely syvenee:

”Niin ja se väliarviointi, mä ainakin odotan, että se tuo taas jotakin uutta siihen. Käy toistamiseen läpi ne (Peilialin teemat/ly).”

Menetelmän käyttöönottoa mahdollistavat tekijät

Kuvastimen käyttöönoton mahdollistavia tekijöitä ovat työyhteisön *oma motivaatio* ja koettu tarve oman työn arviointiin ja jäsentämiseen.

”Se on se tarve, kun tekee aika itsenäistä työtä, niin on edes joku paikka tavallaan ja keino missä saa niitä muitten mietteitä ja näkemyksiä.”

Kuvastimen käyttöönotto osui hyvään ajankohtaan, kun organisaatiomuutoksen jälkeen koottu uusi sosiaalityön tiimi etsi sopivia menetelmiä oman työnsä tueksi.

”Sekin, kun oli tämä organisaatiouudistus ja meillä on tavallaan uusi tiimi, niin tässä on ollut oikein semmoinen hyvä paikka tai kohta niin kuin mieltä, että mitä me tai minkälaisia menetelmiä me käytettäis.”

Haastateltavat korostivat työyhteisön esimiehen sitoutumista menetelmän käyttöönottoon. Esimiehellä nähtiin olevan tärkeä rooli kannustajana ja motivoijana tai ainakin taustatukena, joka varmisti riittävän ajankäytön menetelmän käytölle.

”(esimies) on rohkaissut tai kannustanut, että kokeillaanko tai tuokaa, toisitteko kukin yhden asiakastapauksen ja käsiteltäis sitä, et mä koen, että se on tässä ollut mejän tiimin tavoitteena...niin mä aattelin, että se on aika semmoinen iso, tärkeä asia, et edistää sitä.”

Tärkeänä pidettiin sitä, että menetelmän käyttöön varataan tietoisesti riittävästi aikaa.

”..tai me päätettiin, et me otetaan se aika, ainahan on sen tyyppisiä työtehtäviä, jotka odottaa ja menee olevinaan kaiken muun edelle, mutta me ollaan haluttu pitää tästä kiinni.”

Menetelmän käyttöönottoa vaikeuttavat tekijät

Käyttöönottoa estävinä olosuhteina/tekijöinä tai haasteina mainittiin epävarmuus siitä, *kuinka menetelmä lopulta saadaan sovitettua* osaksi kiireistä sosiaaliaseman työtä. Ongelmiksi mainittiin myös *työntekijöiden vaihtuvuus ja suuret työpaineet*. Organisaatiomuutos koetteli jokaista mukana olevaa työryhmää ja työntekijöillä oli suuri huoli ajan riittämisestä olennaisiin asioihin. Kuvastimen käyttöönoton nähtiin viivästyneen yhdessä työyhteisössä, sillä *”oli niin paljon muuta siinä keväällä”*. Eräässä toimistossa Kuvastin-työskentely oli sovitettu aluksi osaksi viikkokokousta, jolloin hallinnollisten asioiden käsittely vei liikaa aikaa työskentelyltä.

”Että ei ollut sellaista omaa varattua aikaa... elikkä kun viikkokokouksessa on aina paljon muitakin teemoja, mitä pitäisi käsitellä, niin ei Kuvastin sitten mahdu sinne välttämättä.”

Vaikutukset

Erityisen merkittävänä vaikutuksena menetelmän nähtiin tuottavan *vanhaan asiakastyön kokousrakenteeseen uudenlaista sosiaalityötä tukevaa sisältöä ja rakennetta*. Asiakasasiat ovat olleet keskustelun ytimessä aikaisemminkin, mutta ne näyttäytyivät ensisijaisesti toimeentulotuen näkökulmasta.

”Kyllä tämä varmaan on ollut siihenkin, että me ollaan puhuttu aikaisemmin niistä, että meillä on ne erityyppiset case-kokoukset ja siitä, että haluaa jonkun muun tyyppisen, missä sitä asiakastyötä käsitellään, kuin ne. Et vaikka musta tuntuu, että meidän kokoukset sil-lai, kyllä niissäkin lähestytään vähän samaa mallia, mutta että kuitenkin se tähtää siihen minkälaisen päätöksen teen, sen toimeentulotukiasian, ettei siinä oikeastaan ole aikaakaan siihen, että vähän syvällisemmin kävisi läpi näitä juttuja.”

”Hyvä keskustella sosiaalityöstä ilman suoria kytköksiä toimeentulotukeen.”

”Keskustelu tuottaa uudenlaista näkökulmaa ihmisen elämän pohtimiseen.”

Yhdessä ryhmässä nousi esille pelko siitä, että ilman Kuvastin-työskentelyä sosiaaliaseman työryhmä palaisi takaisin yksinäiseen työskentelykulttuuriin. Tämä nähtiin epätoivottavaksi asiaksi myös uudistuneen tehtävarakenteen vuoksi. Pidettiin tärkeänä sitä, että sosiaaliaseman uusi työntekijäryhmä, sosiaaliohjaajat, ovat tiiviisti yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden kanssa.

”...se mun mielestä pitää jollain tavalla sosiaalityön ryhmän kasassa, ettei se lähde semmo- seen yksinäiseen työskentelyyn, mitä se on viimeaikoina ollut. Että jollain tavalla se tukee ihan tämmöistä ryhmäytymistä. Plus, että jollakin tavalla saadaan sosiaaliohjaajat mukaan tähän tiimiin.”

Menetelmän käyttö tuotti myös pettymyksiä nostaessaan esille ristiriidan työn tavoitteiden ja sosiaalityöhön käytettävissä olevan ajan välillä.

”Niin tämä tuottaminen tuotti pettymystäkin, et kun tämän täytti ja näki, et mitä kaikkea osaa ja mitä voisi tehdä ja kollegoilla on ammattitaitoa ja kaikkea. Et hirveä pettymys ja suru mä sanoisin, et se kyllä toi esille sen, että ei tätä.”

Tulevaisuuden näkökulmasta toiveita esitettiin työskentelyn tuottaman keskustelun hyödyntämisestä organisaation sisäisessä kehittämisessä.

”Tämä on hyvä paikka pohtia ja ehkä tehdä joitakin ehdotuksiakin sitten liittyen näihin ammatillisen työn sisältöihin ja työmalleihin tai mitä tässä on. Niin onhan tämä hirveen hieno paikka keskustella kuitenkin, että tehdä tätä tämmöistä.”

Menetelmän haasteet

Pilotointiajanjakso oli liian lyhyt siihen, että kaikki ryhmät olisivat ehtineet väliarviointivaiheeseen. Ainoastaan yksi ryhmä raportoi kokemuksiaan. Väliarvioinnin ajankohtaa oli siirretty eteenpäin alkuperäisestä ajankohdasta, mikä työntekijöiden mielestä vaikutti siihen, ettei toisten työntekijöiden asiakkaiden tilanteita enää muistanut.

”Niin musta se oli aika jännän väljähtynyt hetkinen, haloo, ketä ja mitä ne teidän muiden asiakkaat on ja eihän niitä enää muistanut.”

Pohdittiin mahdollisuutta arvioida tilanteita vapaamuotoisemman aikataulun mukaan – ei niin, että väliarviointikerran ajankohta olisi etukäteen lukkoon lyöty. Tärkeänä pidettiin mahdollisuutta palata asiakkaan tilanteeseen, mutta ryhmä jäi miettimään ajatusta sijoittaa ”jälkipuunteja” muiden vertaisarviointikeskustelujen yhteyteen.

Muutama työntekijä toi esille sen, kuinka suuresti asiakkaan elämäntilanne oli muuttunut vertaisarvioinnin jälkeen. Tämän vuoksi vertaisryhmässä ehdotettuja asioita ei voinut ainakaan heti yrittää toteuttaa.

”Niin kun se asiakkaan tilanne oli tavallaan ottanut takapakkia, kun se – oli kiinni siellä sairaalassa hoidossa, niin ei voitu soveltaa niitä lukuisia ehdotuksia, joita silloin sateli... no en ole hylännyt kokonaan, että pitää oottaa, että se asiakas kuntoutuu riittävästi, niin sitten voi iskee kiinni (naurua).”

Kuvaus tuo esille sen sosiaalityön todellisuuden, että asiakkaiden tilanteet voivat muuttua joltakin osin yllättäenkin tai uutta tietoa asiakkaan tilanteesta voi ilmaantua. Tuolloin voi herätä kysymys vertaisarvioinnin mielekkyydestä; mitä hyötyä vertaisarvioinnista on, mikäli kaikkia ehdotuksia ei voi suoraan hyödyntää (vrt. luku Asiakastyön seuranta väliarvioinnin avulla). Arvokasta lienee mahdollisuus arvioida tehtyä työtä yleisemmällä tasolla; kuten juuri Raeithelin (ks. luku Tausta-ajattelu) mainitseman reflektiivisen kysymyksen avulla: mikä yhteinen toimintamme on, mikä siinä synnyttää ongelmia ja mitä yritämme saada aikaan?

Esiin tuotiin myös kysymys työskentelyn ”oikea-aikaisuudesta” ja ”eläväisyydestä” sekä siitä, mikä on tarkoituksenmukainen ”syvyys” asiakastyöstä puhumisessa. Nähtiin, että sosiaalityön käytännöissä on tarvetta myös nopeassa tahdissa käytyyn, spontaaniin keskusteluun, joka ei ole aina niin ”perusteellista”. Tämä viittaisi siihen, ettei Kuvastin-työskentely voi täysin korvata perinteisiä asiakastyön kokouksia, johon kukin voi tuoda omaan asiakastyöhönsä liittyviä akuutteja kysymyksiä. Kuvastin-hankkeen aikana käytäntönä oli, että erikseen pidettiin tunnin mittainen viikkokokous, joka varattiin hallinnollisille asioille ja akuuteille asiakastyön kysymyksille. Tämän lisäksi varattiin vertaisarvioinnille aikaa viikoittain kaksi tuntia.

Lomakkeiden toimivuus

Arviointikeskustelussa työntekijöitä pyydettiin arvioimaan lomakkeiden toimivuutta. Lomakkeita pidettiin pääosin toimivina kaikissa työryhmissä, vaikkakin aluksi hämmennystä aiheutti lomakkeiden määrä. Mielikuvaa lomakkeiden paljoudesta aiheutti tutkimuksellisten lomakkeiden täyttäminen samanaikaisesti menetelmän käyttöönoton kanssa. Itsearviointia varten kehitetty Peilisali-lomake koettiin tärkeimmäksi lomakkeeksi, mikä vastaa menetelmän alkuperäistä ideaa. Kysymykset koettiin keskeisiksi oman asiakastyön tekemisen näkökulmasta. Keskustelussa tuli esille parannusehdotuksia lomakkeisiin. Näiden ehdotusten perusteella liitteenä olevia lomakkeita on muokattu. Jatkopohdinnan aiheeksi jäivät yhden ryhmän ehdotukset kuvien käyttämisestä lomakkeissa, sekä metaforisten lomakkeen nimien poistaminen tai muokkaaminen.

Peilisali-lomakkeen käytössä oli havaittavissa jonkin verran ongelmia. Esimerkiksi asiakkaan kanssa sovittuihin tavoitteisiin kirjattiin omia ammatillisia tavoitteita, kuten ”*tavoitteena saada asiakas ymmärtämään lakeja*”. Osittain itsearvioinneissa oli huomattavissa myös asioiden välistä sisäistä ristiriitaa esimerkiksi sosiaalityön tavoitteiden ja käytettyjen keinojen välillä. Tämän vuoksi Sisäinen peili -lomakkeeseen lisättiin tätä asiaa arvioiva kohta.

Johtopäätökset

Kuvastin reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä vaikuttaa olevan suhteellisen vaivattomasti käyttöönotettava työskentelymalli, joka edellyttää kuitenkin huolellista perehdyttämistä. On myös tärkeää, että työryhmä miettii huolella menetelmän käyttöönottovaiheessa, miten Kuvastin-työskentely sijoittuu osaksi sosiaalityön yhteisöllisiä käytäntöjä. Pilotoinnin perusteella ei voi tehdä vielä pitkälle meneviä johtopäätöksiä, sillä vain yksi ryhmistä oli ehtinyt prosessissa väliarviointivaiheeseen. Jatkokehittämisen ja -tutkimisen aiheeksi jää muun muassa vaikuttavuus-oletuksien tekemisen ja testaamisen mahdollisuus Kuvastin-prosessissa.

Kuvastin-menetelmää koskevat odotukset ja koetut hyödyt vastasivat pitkälti Kuvastin-hankkeen aikaisia kokemuksia. (ks. luku Mitkä ovat itse- ja vertaisarviointimenetelmän hyödyt?) Ensimmäiset pilotointikokemukset lähinnä syvensivät ja monipuolistivat kuvaa Kuvastimesta reflektiivisenä itse- ja vertaisarviointimenetelmänä ja loivat kuvaa siitä, millä ehdoin työskentelymallin käyttöönotto on muissa työyhteisöissä mahdollista. Yleistettävyyden kriteereinä mainitaan yleensä, että tutkittavilla on suhteellisen samanlainen, ainakin sen hetkinen kokemusmaailma, että heillä on tutkimusongelmasta tekijän tietoa ja että he ovat kiinnostuneita itse tutkimuksesta (Eskola & Suoranta 2005, 66). Pilotointiin osallistuneet työryhmät olivat kaikki suuren kaupungin työryhmiä ja aikuissosiaalityön sektorilta, kuten Kuvastin-hankkeen aikainen työryhmä. Voidaan alustavasti arvioida, että Kuvastin sopii aikuissosiaalityön menetelmäksi kaupunkimaisessa toimintaympäristössä. Pilotoinnin perusteella ei voi tehdä johtopäätöksiä mallin soveltuvuudesta muille sosiaalityön sektoreille ja muunlaisiin toimintaympäristöihin, kuten maaseutumaisiin kuntiin.

Kuvastimen nähtiin toimivan sosiaalityön tukena raivaamalla tilaa asiakastyön arvioivalle keskustelulle ja siirtämällä keskustelun painopistettä toimeentulotuen myöntämisestä asiakkaan kokonaistilanteeseen. Tämä nähtiin myös riskiksi; onko tämän päivän kiireisessä sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä tilaa tämänkaltaiselle työskentelytavalle pitkällä tähtäimellä? Menetelmästä nähtiin hyötyvän sekä sosiaalityöntekijä että työryhmä. Jatko-odotukset liittyivät mahdollisuuksiin hyödyntää menetelmän avulla tuotettua tietoa organisaation sisäisessä kehittämisessä. Myös asiakkaan arvioitiin hyötyvän menetelmästä työntekijän osaamisen kehittymisen kautta.

Mikään työryhmistä ei pilotoinnin aikana tehnyt suuri muutoksia lomakkeisiin. Oletettavasti pidemmän ajan kuluessa työmuoto muokkautuu omanlaisekseen kussakin työryhmässä.

Olennaista ei olekaan Kuvastin-lomakkeiden käsikirjan mukainen soveltaminen, vaan arvioivan, dokumentoivan ja oman toiminnan vaikutuksia seuraavan toimintatavan omaksuminen ja kehittäminen osaksi sosiaalityötä. Tällöin yksittäinen itsearviointiteema ei ole tärkeä, eikä lomakkeen muotoakaan – olennaista on muokata menetelmästä omiin tarpeisiin sopiva malli ja pyrkiä systemaattisesti toimimaan yhdessä työryhmän kanssa sovitulla tavalla.

Nyt esitelty malli edellyttää kiinnostusta ”ajaa itsensä sisään” työmenetelmään, joka näyttää yksinkertaiselta ja periaatteessa sitä onkin, mutta joka samanaikaisesti saattaa yllättää työntekijän pohtimasta työtään syvällisellä tavalla.

”..ja hämmästyn joka kerran huomattessani, että toiset ihmiset ovat olleet etsimässä tuota saarta ja löytävät sen kirjastani. Yksi ihminen kertoo toiselle, mystinen ketju laajenee ja se, mitä kirjailija piti yksinäisenä työnä muuttuu sillaksi, veneeksi, välineeksi, jolla sielut liikkuvat paikasta toiseen ja kommunikoivat keskenään. Sen jälkeen en ole enää myrskyn keskelle eksynyt ihminen: löydän itseni lukijoitteni kautta ja ymmärrän mitä olen kirjoittanut, kun näen toistenkin ymmärtävän - en koskaan aiemmin. Jonain harvoina hetkinä, kuten hetkenä, joka on vähän ajan kuluttua edessä, kykenen katsomaan ihmisiä silmiin ja ymmärtämään, että minunkaan sieluni ei ole yksin.” (Coelho 2005¹⁴)

Parhaimmillaan Kuvastin-työskentely luo yhteyksiä ammattilaisten välille. Oman tarinan kertominen ja toisten avulla kuvastuva tarina lisää ymmärrystä itsestä työntekijänä. Toisen työntekijän tarinan kuuleminen ja asettuminen hänen tarinansa peiliksi voi olla arvokas kokemus.

KUVASTIN-KÄSIKIRJA

Tämän käsikirjan tarkoituksena on kuvata reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä Kuvastin niin, että sosiaalityön työryhmä voi halutessaan lähteä kokeilemaan menetelmää työssään.

Tausta-ajattelu

Kuvastin on menetelmä,

- jonka avulla voidaan luoda pysyvä arvioinnin ja reflektoinnin toimintarakenne ja prosessi sosiaalityöhön
- joka tuottaa rakenteen tiimityöskentelylle
- joka tukee asiakastyötä
- joka yhdistää itsearviointin ja vertaisarviointin
- jota on mahdollista muunnella tarpeen mukaan (esim. itsearviointilomakkeen teemoja voi olla tarpeen muunnella soveltuviksi eri sosiaalityön sektoreille)
- jolla on mahdollista tuottaa tapauskohtaista aineistoa sosiaalityöstä ja työn tekemisen reunaehdoista.

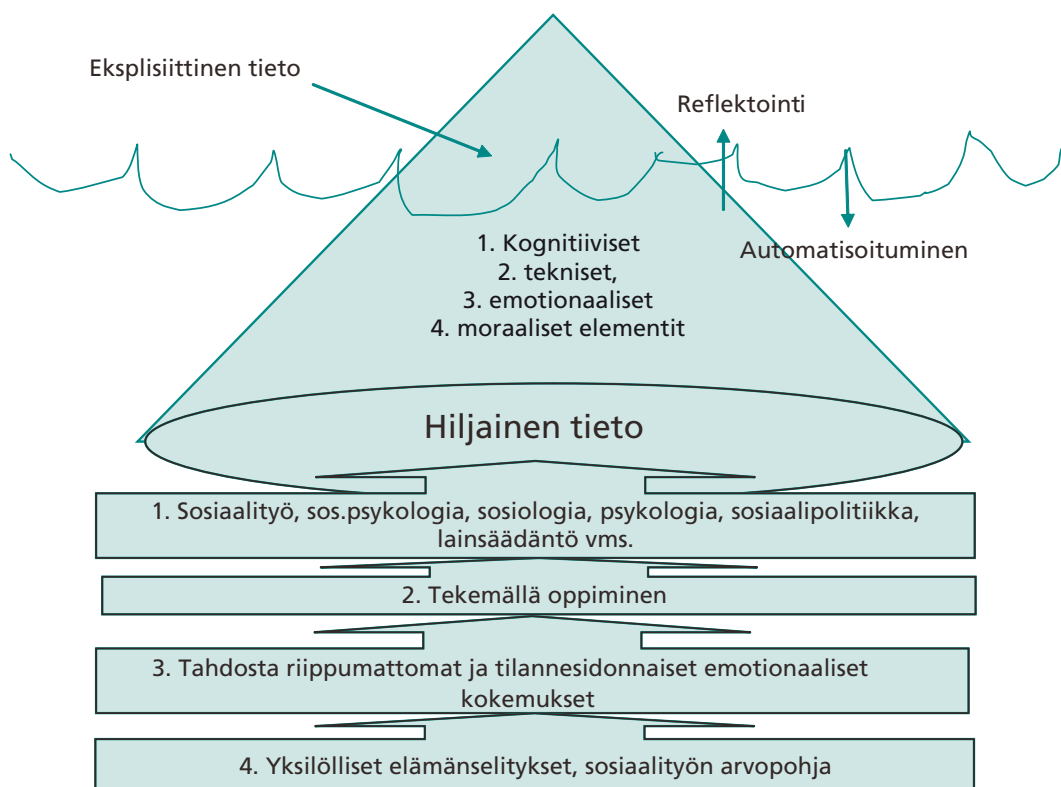
Kuvastin on *reflektiivinen* itse- ja vertaisarviointimenetelmä. Se pyrkii konkretisoimaan Ian Shawn ajattelua reflektiivisestä arvioinnista, jossa on kaksi periaatetta: pyrkimys hiljaisen tiedon sanallistamiseen ja reflektiivinen käytäntö (Shaw 1999).

Reflektiivisyys on ammattilaisen työn peruslähtökohta, mutta sen lisäksi ja avuksi tarvitaan ”reflektiotyökaluja”, jottei oman työn arviointi jäisi vain oman mielen sisäisen reflektion varaan. Omassa tutkimuksessani (Yliruka 2000) havaitsin, että ammattilaiset tekevät työtään paljolti ns. hiljaisen tiedon varassa (esim. Polanyi 1967, 1983). Michael Polanyin mukaan kaikki todellinen tieto on hiljaista tietoa tai sitten se perustuu hiljaiseen tietoon. Hiljainen tieto on eksplisiittisen tiedon vastakohta.

Eksplisiittinen tieto on käsitteellistä ja sitä voidaan ilmaista formaalilla, systemaattisella tavalla. Hiljainen tieto taas on henkilökohtaista, kontekstisidonnaista ja vaikeaa pukea sanoiksi. (Altheide & Johnson 1994, Nonaka & Takeuchi 1995, Koivunen 1997, Yliruka 2000). Eksplisiittinen tieto on jäävuoren huippu ja pinnan alla on hiljaista tietoa (kuvio 3, s. 36). Hiljaista tietoa voidaan tarkastella neljän osa-alueen kautta: kognitiivinen, tekninen, moraalinen ja emotionaalinen taso Edelleen tarkentaen hiljaisen tiedon lajeja ovat mm. arvostukset, kokemustieto, uskomukset, mielikuvat ja näkemykset, ajatusrakennelmat ja tunteet sekä taito-tieto ja osaaminen (Yliruka 2000). Hiljaista tietoa rakentuu opiskelun kautta, elämän kokemusten kautta, tekemällä oppien, sosiaalistumalla omaan kulttuuriin ja vallitsevaan arvomaailmaan (myös ammatilliseen arvomaailmaan).

Hiljaisen tiedon käyttö on inhimillisen ja eettisen sosiaalityön peruslähtökohta. Kohtaaminen ja vuorovaikutus rakentuu pitkälti implisiittisen, hiljaisen tiedon varaan. Tärkeää asiakastyössä ei aina ole niinkään se, mitä sanoo, vaan se, miten sanoo, ilmaisee ja toimii. Asiakkaan voimavaroja ei voi tunnistaa pelkin faktatiedoin. Auttajan tulee intuition keinoin saada kosketus toisen yksilöllisesti elettyyn elämänkokonaisuuteen. (Kosonen 2005, 31.)

Hiljaisessa tiedossa on myös vaaransa, koska hiljainen tieto sisältää esimerkiksi uskomukset. Sosiaalityöntekijöiden hiljainen tieto onkin tiedon esiaste, johon tulee suhtautua kriittisesti. On



KUVIO 3. Sosiaalityöntekijän tietopääoman rakentuminen

tärkeää tuoda esille oma hiljainen tietonsa ja arvioida sen vaikutuksia tehtävään työhön. Tällainen reflektointi tuo itsearvioinnille syvyyttä ja sisältöä (Yliruka 2000).

Kuvastin-mallin tarkoituksena on tukea sosiaalityön asiantuntijoiden reflektiokykyä ja hiljaisen tiedon sanoittamista sekä samalla myös tiimin tai oman työryhmän oppimista. Normaalitilanteissa ekspertti ei erikseen ratko ongelmia ja tee johtopäätöksiä, vaan toimii osaamisensa ja harkintansa – kehittyneen intuitionsa tai hiljaisen tietonsa varassa.

Oman työn reflektointi on *tarpeen moniulotteisissa ja täysin uusissa tilanteissa*, joissa toimijan on arvioitava tilanteet uudelleen ja nostettava kriittisen reflektion kohteeksi siihenastiset itsestään selvydet, kuten oma suhteensa ammatillisiin arvostuksiin ja sitä myötä omaan identiteettiin. Kriittiseen reflektioon sisältyy omien ennako-oletusten syiden ja seurausten arviointia (Mezirov 1995, Schön 1983, Karvinen 1996, myös Kosonen 2005, 47.) Kuvastin on tarkoitettu erityisesti niihin tilanteisiin, jotka eivät suju rutiininomaisesti, vaan kun syntyy tarve ottaa etäisyyttä, katsella tilannetta ja omaa tapaa tehdä sosiaalityötä hieman etäämmältä.

Kuvastin sopii kuitenkin *myös* tilanteisiin, joissa rutiininomaisia tilanteita otetaan tarkastelun kohteeksi. Tällöin voidaan kysyä, mitä rutiiniksi määrittävä toiminta oikeastaan on, sekä mikä on sen paikka ja merkitys osana sosiaalityötä. Ian Shawn sanoin (1996) ”*sosiaalityöntekijöiden tulee tietää se, mitä he tietävät.*” Tämä tarkoittaa sitä, että heidän täytyy tuoda esiin heidän hiljainen, itsestään selvänä pidetty tietonsa, arvioida sen merkityksellisyys tehtävän työn kannalta, niin hyvässä kuin pahassa. Tämä tarkoittaa oman henkilökohtaisen ja kulttuurisen tiedon läpikäymistä.

Reflektointi on keino tuoda esille omaa hiljaista tietoa. Kirjoittaminen ja puhuminen toimivat reflektoinnin apuna. Reflektointi ei kuitenkaan aina ole aivan helppoa. Ensinnäkin ihmisillä – myös ammattilaisilla – on tapana kaunistella omia tekemisiään. Puhutaan ns. julki- ja käyttöteorioista

(Argyris & Schön 1974) Julkiteoria tarkoittaa sitä, että ihminen kertoo toimivansa tietyllä tavalla. Käyttöteoria kuvaa taas sitä, kuinka ihminen todellisuudessa käyttäytyy. Tämä voi olla tietoista, mutta usein myös tiedostamatonta. Omaa toimintaa on vaikeaa hahmottaa täysin itsestä käsin, vaikka tähän aidosti pyrkisikin.

Ammattilaisen on tärkeää kehittää reflektiokykyään, kykyään itsearviointiin oman työnsä tavoitteista, perusteista, ohjaavista eettisistä periaatteista sekä toimintamalleista. Reflektio on keino tuoda esiin hiljaista tietoa. Tietoa, joka on osa ”selkäydintä”. Vertaisryhmä toimii reflektion tukena ja vahvistajana. Reflektointi on tärkeää, sillä jos toiminnasta tulee rutiinia, työntekijä saattaa kyllästyä työhönsä ja kärsiä loppuun palamisesta ja saattaa menettää herkkyytensä vastata monisyisiin ja muuttuviin sosiaalityön haasteisiin. Moniarvoisessa ja kompleksisessa yhteiskunnassa on keskeistä, että asioita kyetään tarkastelemaan eri näkökulmista ja ratkaisujen ja toimenpiteiden seurannaisvaikutuksista voidaan keskustella. Tämä edellyttää kuitenkin sen oivaltamista, että asioihin on ylipäätään monta näkökulmaa (Pirttilä-Backmann 1997, 223–224, Schön 1983, 309–315; Yliruka 2000, 15, 58–59).

Raeithelin (1983) jäsentää erilaisia reflektiotyyppejä: 1) Alkuperäinen sentraatio, eli keskittyminen omaan itseen tai minän suoriutumiseen annetussa tehtävässä, 2) desentraatio, eli suuntautuminen ulospäin, yhteiseen tehtävään tai ongelmaan sekä 3) resentraatioon eli huomion suuntaaminen yhteiseen tehtävään ja yhteiseen toimintaan sen ratkaisemiseksi, jolloin ”minä” mielletään osana kollektiivia ja huomio kohdistuu sekä ulospäin (tehtävään ja kontekstiin) että sisäänpäin (kollektiivin sisäiseen dynamiikkaan).

Yrjö Engeström on hahmotellut, miten nämä eri Raeithelin esittämät reflektiomuodot konkretisoituvat kysymysten kautta. Tyyppiin 1 liittyvät kysymykset: Miten menettelen tässä tehtävässä? Onko menettelyni oikea ja tehokas? Voisinko menetellä paremmin ja tehokkaammin? Mitä oikeastaan opin ja muistan? Tyyppiin 2 liittyvät esimerkiksi kysymykset: Mikä tämä tehtävä oikeastaan on ja miksi se on tällainen; mihin sillä pyritään? Millaisia lähestymistapoja tähän tehtävään voisi ajatella? Voisiko tehtävän asettaa ja määritellä viisaammalla tavalla? Tyyppiin 3 liittyvät kysymykset: Mitä tämä yhteinen toimintamme oikeastaan on, mikä siinä synnyttää ongelmia ja mitä yritämme saada aikaan? Mihin suuntaan haluamme muuttaa tai kehittää toimintaamme? Kuinka voimme organisoida yhteistyötämme mahdollisimman viisaalla tavalla? (Engerström 2004; 97–98.) Kuvastin itsearviointi- ja vertaisarviointimenetelmä kohdistuu ensisijaisesti tyyppiin 1, mutta pyrkii myös tuottamaan virikkeitä 2 ja 3 -tyyppien reflektoinnille.

Kuten reflektointi ei ole ainoastaan yksilön tehtävä, vaan koskee koko kollektiivin toimintaa, samoin hiljainen tietokaan ei koske vain yksilön tietämistä. Yhteisöissä on paljon sääntöjä ja toimintatapoja, joista osa on julkilausuttuja ja osa hiljaisesti jaettua, sanallistamatonta. Yksilöt toimivat käytäntöyhteisöissä, jotka kehittävät toiminnassaan jatkuvasti käsitteitä, toimintatapoja, symboleja ja artefakteja. Käytäntöyhteisöt voivat tehdä sitä lähes tiedostamatta tai hyvinkin tietoisesti (Wenger 1998). Vertaisarviointi voi toimia myös yhteisöllisen hiljaisen tiedon sanallistamisen ja aktiivisen tiedonmuodostuksen areenana (vrt. Nonaka & Takeuchi 1995).

Kuvastin-menetelmä

Sosiaalityön menetelmällä ei ole sisäistä kausaalista voimaa, joka itsestään saisi aikaan haluttuja tuloksia. Ihmisten toiminta on välittyntä ja menetelmillä on paikkansa tässä prosessissa. (Law 1992; Koivisto 2005, Vygotsky 1978, 1982.) Menetelmät ovat yksi tekijä siinä tavoitteellisessa toiminnassa, joka voidaan eritellä suhteina arvojen, päämäärien, ihmisten ja menetelmän kesken. Menetelmä ei siis itsessään ole hyvä tai huono ja sen tuottama lopputulos syntyy eri elementtien vuorovaikutuksen tuloksena. Voidaan kuitenkin yrittää paikantaa niitä tekijöitä, joita *ilman* toivotut päämäärät ja tulokset eivät ole mahdollisia. Koiviston (2005) mukaan ”toimivan” työmene-

telmän siirtäminen edellyttää menetelmän ja kontekstin uudelleentuottamista välttämättömien elementtien osalta. Empiiriseksi kysymykseksi nousee silloin, mitkä nuo välttämättömät elementit ovat; millaisin resurssein, rakentein ja millaisen toiminnan avulla hyvä päämäärä tavoitetaan. (Koivisto 2005, 84–86.)

Menetelmät eivät useinkaan pysy samana. Sampsa Hyysalon (2005) mukaan usein onkin olennaista rajakohteisuus. Menetelmien tulisi olla ”riittävän tarkkoja kunkin sosiaalisen maailman spesifissä käytössä, tarpeeksi yleisiä ja epämääräisiä eri maailmojen välisessä kommunikaatiossa”. Menetelmän toimivuus ei edellytä samuutta. (Hyysalo 2005.)

Alla kuvattavat Kuvastin-menetelmän välttämättömät elementit perustuvat Kuvastin-hankkeen ja pilotoinnin aikana syntyneisiin havaintoihin ja huomioihin. Välttämättömiä elementtejä kuvataan Stakesin FinSocissa kehitetyn Hyvän käytännön -kuvausmallin rakenteen avulla. Siinä osa-alueina ovat Hyvän käytännön tuottamisprosessi ja toimintaympäristö (näitä kuvattu luvussa Kuvastin-hanke) sekä elementtiluokat *toimijat, rakenteet ja prosessi ja tulokset* (Koivisto 2005, 87–88). Näiden luokkien kautta voi arvioida Kuvastin-menetelmän soveltuvuutta oman työyhteisön työhön.

Toimijat

Kuvastin on kehitetty alun perin aikuissosiaalityön toimintaympäristöön. Toimijoina ovat sosiaalityön työryhmän jäsenet: sosiaalityöntekijät ja lähiesimies (johtava sosiaalityöntekijä). Kuvastin-mallin kokeminen mielekkääksi eri sosiaalityön työyhteisöissä edellyttäne sitä, että toimijat hahmottavat toimintaympäristönsä moniulotteiseksi kokonaisjärjestelmäksi ja että avainkysymyksistä on erilaisia näkemyksiä. Aikuissosiaalityössä kohdataan monenlaisia ongelmia. Vaikka asiakkaat hakeutuvat asiakkaaksi pääasiassa toimeentulotukiongelmien vuoksi, elämäntilanteiden kirjo on suuri. Taloudellisten vaikeuksien takana voi olla esimerkiksi sairautta, päihteiden käyttöä ja taloudellista hyväksikäyttöä. Aikuissosiaalityössä ollaan usein ns. läheteketjun häntäpäässä tai jopa sen ulkopuolella (vrt. Arnkil & al. 2001, 99) ja selkeät palveluketjut saattavat puuttua. Sosiaalityöntekijät toimivat verkunkutojina ja etsivät yksilöllisiä toimintatapoja. Voidaan arvioida, että aikuissosiaalityöntekijä joutuu toimimaan monimutkaisessa kokonaisjärjestelmässä (vrt. Midgley 1995). Sosiaalityöntekijöiden erilaiset työorientaatiot tuottavat myös erilaisia näkemyksiä avainkysymyksistä. Midgleyn mukaan (1995) tällaisissa tilanteissa kvalitatiiviset arviointimallit ovat käyttökelpoisia, sillä ilmiökenttää ja näkemyksiä avainkysymyksistä täytyy kartoittaa.

Menetelmän käytössä on välttämätöntä toimijoiden kiinnostus ja kyky reflektoida kirjallisesti ja suullisesti omaa työtään, kuten eräs sosiaalityöntekijä arvioi:

”Mä jotenkin ymmärrän tän niin, että jos tämmöstä menetelmää käyttää, tosiaan täytyy aika hyvin tuntea asiakas ja myös osata itsensä kanssa tehdä tämmöstä reflektointia ajattelua, eli sisäistä puhelua ja pitää pystyä myös näkemään itsensä vähän ulkopuolisena sen asiakastilanteen jälkeen. Tää on aika vaativaa loppujenlopuks.”

Menetelmän toimivuuden kannalta on keskeistä työryhmän kyky antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta. Koska Kuvastin on nimennomaan sosiaalityöntekijöiden työhön kehitetty arviointimenetelmä, on tärkeää pohtia ryhmän kokoonpanoa. Mikäli muut ammattiryhmät osallistuvat työskentelyyn, on heidän osallistumistavastaan syytä sopia erikseen; mikä on heidän työnsä kannalta tarkoituksenmukaisinta. Sopivatko itsearviointin kysymykset heidän työorientaatioonsa ja työn tavoitteisiin? On hyvä ottaa huomioon eri ammattiryhmien työn luonne.

”Esimerkiksi meidän tiimissä sosiaaliohjaajan on ollut vaikeeta tehdä tätä, koska minun mielestä se sosiaaliohjaus on yksi osa sitä sosiaalityön suunnitelmaa, se on yksi keino. Mä hahmotan sen puhtaasti sillä tavalla. Niin siksi minun tapaan tarkastella tätä (työtä/LY) ei ole niin kokonaisvaltainen ja laaja, kuin sosiaalityöntekijän. Mä toteutan ja tuen sosiaalityön suunnitelmaa.”

Yllä olevan huomion teki aikuissosiaalityön tiimin sosiaaliohjaaja. Sosiaaliohjaaja ei kokenut luontevaksi tehdä itsenäisesti itsearviointia Peilisali-lomakkeen avulla, koska ei pitänyt sitä työkuvaansa sopivana. Sen sijaan hän koki mielekkäänä tehdä yhteistyötä sosiaalityöntekijän kanssa yhteisen asiakkaan kanssa tehdyn työn arvioinnissa.

Tärkeää menetelmän käytössä on myös se, että mikäli työryhmään tulee uusia työntekijöitä, Kuvastin-työskentelyn tavoite selvitetään heille konkreettisten käytäntöjen lisäksi.

Välttämättömät elementit: toimijat

- toimintaympäristön hahmottaminen moniulotteisena
- sosiaalityön avainkysymykset neuvottelun kohteena
- kiinnostus reflektointiin suullisesti ja kirjallisesti
- tottumus kirjalliseen ilmaisuun, jottei työskentelyyn kulu liikaa aikaa
- kyky antaa rakentavaa palautetta
- muiden ammattiryhmien huomioiminen työskentelyssä (esim. sosiaaliohjaajat)
- uusien työntekijöiden huomioiminen

Rakenteelliset elementit

Asenteisiin ja ammatilliseen orientaatioon liittyvät tekijät

Keskeistä menetelmän käyttöönnotolle on, että sosiaalityön organisaatiossa tiedon tuottaminen ja työstä oppiminen nähdään osaksi sosiaalityötä ja että tätä pyritään tukemaan rakenteellisesti. Kuvastimessa sosiaalityön tekemistä ei nähdä ammattilaisten yksityisasiaksi esimerkiksi ammatilliseen autonomiaan vedoten. Kuvastin-työskentely tarkoittaa työn painopisteen (osittaista) siirtymää pois akuuttiluontoisten asioiden hoitamisesta proaktiivisempaan työskentelyotteeseen. Työhön orientoidutaan asiakkaan kokonaistilanteesta käsin – ei niinkään toimenpidelähtöisesti (esim. toimeentulotuen mekanisista myöntämisestä käsin). Tärkeää edellisten tukemisessa on lähiesimiehen sitoutuminen sekä myönteinen ja mahdollistava asenne työskentelylle.

Työskentelyn organisointiin liittyvät tekijät

Kuvastin-menetelmän vertaisarviointi edellyttää vertaisryhmän olemassaoloa – itsearviointia voi tehdä yksittäinenkin työntekijä. Jos sosiaalityöntekijä toimii yksin ammattikuntansa edustajana työpaikallaan, voi olla tarkoituksenmukaista pyrkiä kokoamaan vertaisryhmä verkostoitumalla vastaavaa työtä tekevien työtovereiden kanssa (esim. sairaalan sosiaalityöntekijät). Sopiva ryhmän koko on 3–8 henkilöä. Jos ryhmän koko kasvaa liikaa, vertaisarviointiin käytetty aika ei riitä siihen, että kukin saisi mahdollisuuden osallistua keskusteluun täysipainoisesti.

Voi olla tarpeen, että vertaisarviointiin osallistuvilla työntekijöillä on riittävän homogeeninen asiakaskunta, sillä se vaikuttaa vertaisryhmän kiinnostukseen ja kykyyn paneutua työtoverin asiakastyöhön. On myös hyvä huomioida se, että kullakin työntekijällä on riittävän samanlainen työnkuva ja mahdollisuus paneutua asiakkaiden tilanteisiin. Esimerkiksi vastaanottotiimin

työntekijän työnkuvaan kuuluu harvemmin pitkäkestoinen työskentely asiakkaan kanssa toisin kuin ns. muutossosiaalityöntekijän työnkuvaan. Tämä saattaa vaikuttaa vertaisryhmän kykyyn tuottaa toimivia ehdotuksia jatkotyöskentelyä ajatellen.

Kuvastin reflektiivisen itse- ja vertaisarviointimenetelmän kannalta on keskeistä varata riittävästi aikaa vertaisarviointiin. Sopivana on pidetty kahta tuntia kutakin vertaisarviointia kohden. Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta on olennaista vertaisarviointikokousten ennakoitavuus. On tärkeää, että vertaisarviointikokousten ajankohta on ajoissa tiedossa, jotta sosiaalityöntekijä pystyy suunnittelemaan työtään ja valmistautumistaan ryhmään. Tämä onnistuu, jos Kuvastin sijoitetaan ainakin osittain olemassa oleviin kokousrakenteisiin. Menetelmän käyttöönottovaiheessa työntekijällä täytyy olla riittävä tunne oman työn hallittavuudesta.

Välttämättömät elementit: rakenteelliset tekijät

- tiedon tuottaminen ja työstä oppiminen julkilausuttu osa sosiaalityön tekemistä organisaatiossa
- sosiaalityön tekemistä ei nähdä ammattilaisten yksityisasiaksi
- lähiesimiehen sitoutuminen
- työhön orientoitutaan asiakkaan kokonaistilanteesta käsin – ei niinkään toimenpidelähtöisesti
- vertaisryhmän olemassaolo
- vertaisryhmän suositeltu koko 3–8 henkilöä
- riittävän homogeeninen asiakaskunta
- työntekijöillä riittävän samanlainen työnkuva
- riittävä ajankäyttö vertaisarviointiin
- vertaisarviointikokousten ennakoitavuus
- tunne oman työn hallittavuudesta
- menetelmään kuuluvien lomakkeiden käyttö työskentelyssä (luku Kuvastin itse- ja vertaisarviointimenetelmän lomakkeet)

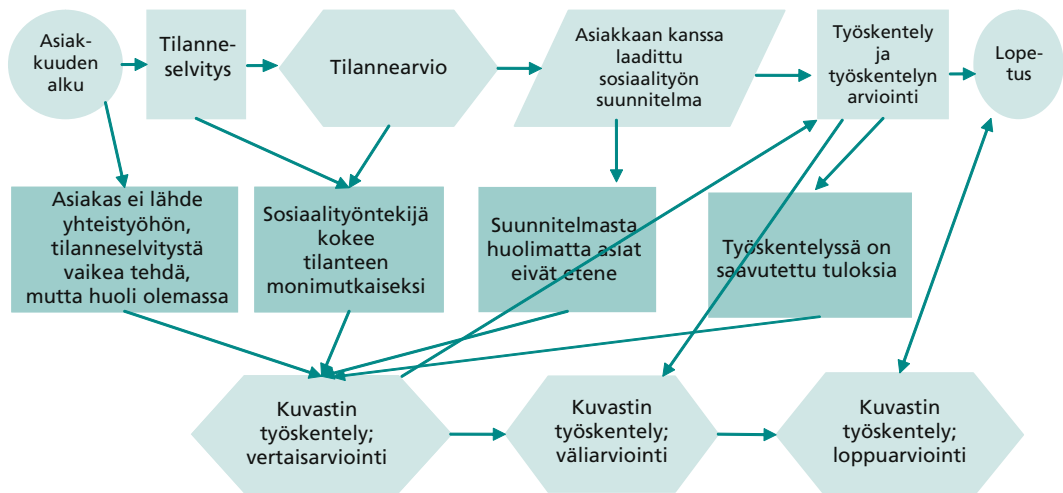
Prosessit ja pelisäännöt

Seuraavassa kuvataan Kuvastin-työskentelyn prosessia ja siihen liittyviä välttämättömiä elementtejä.

Millaisiin tilanteisiin Kuvastin-menetelmä soveltuu?

Kuvastin-hankkeessa kehitetty itsearviointimenetelmä sopii tilanteisiin, joissa sosiaalityöntekijä esimerkiksi on huolissaan asiakkaasta, mutta samanaikaisesti kokee vaikeaksi edetä työskentelyssä asiakkaan kanssa ja kaipaa työtovereiden näkemyksiä tilanteesta. Itsearviointimenetelmää voi käyttää myös tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä haluaa jakaa jonkin onnistuneen työvaiheen kollegoiden kanssa ja pohtia jälkeenpäin, mikä tuotti hyvän käänteen asiakkaan tilanteessa ja miten asiakasta voisi jatkossa tukea. (Mannerström & al. 2005.)

Kuvion 4 ylälaitaan on kuvattu sosiaalityön prosessin ”rautalankamalli”, jossa vuokaavion ympyrä edustaa asiakkuuden alkua ja päätöstä. Kuvan keskellä oleviin laatikoihin on kuvattu sosiaalityön tilanteita, joissa Kuvastin-menetelmä on koettu hyödylliseksi. Kuvan alaosan on kuvattu, miten vertaisarviointi etenee sosiaalityön asiakasprosessin tukena.



KUVIO 4. Kuvastin-menetelmän hyödyntäminen eri asiakasprosessin vaiheissa

Arviointiprosessi alkaa työntekijän itsearviointilla

Itsearviointi alkaa siten, että sosiaalityöntekijä valmistautuu sosiaalityön vertaisarviointikokoukseen kirjaamalla pohdintojaan valitsemansa asiakkaan kanssa tehtävästä asiakastyöstä reflektiivisen itsearvioinnin lomakkeeseen, joka on nimetty Peilisaliksi. Tämän lisäksi hän koostaa vertaisryhmälle kuvauksen asiakasprosessista hyödyntäen muistiinpanoja, sosiaalityön suunnitelmia tai sosiaalityöntekijän vapaamuotoista kuvausta asiakkaan tilanteesta.

Välttämättömät elementit liittyen itsearviointiin ja valmistautumiseen:

- on tärkeää, että sosiaalityöntekijä tuntee asiakkaan tilanteen riittävän hyvin (tilanneselvitys tehty) ennen itsearviointia
- valmistautumista nopeuttaa, mikäli tehty työ asiakkaan kanssa on ollut dokumentoitua ja suunnitelmallista
- on hyvä, että Peilisali-itsearviointilomakkeen logiikka ja käsitteet on sisäistetty ja että Peilisalilain teemojen soveltuvuus on arvioitu oman sosiaalityön alueen näkökulmasta.

Vertaisarvioinnissa puhuminen ja kuunteleminen on eriytetty

Vertaisarviointikokouksessa muiden kuin asiakastyötään esittelevän sosiaalityöntekijän käytössä on ”Sisäinen peili” -lomake, johon kukin osallistuja kirjaa huomioita kuulemansa pohjalta. Sisäiseen peiliin kirjataan omia muistiinpanoja, lisäkysymyksiä sekä ehdotuksia jatkotyöskentelystä ja hyödyllisestä kirjallisuudesta. Sisäisen peilin tarkoituksena on mahdollistaa kunkin vertaisarviointiin osallistuvan ”sisäinen dialogi” ennen yhteistä keskustelua. Sisäinen dialogi tarkoittaa omien heränneiden ajatusten ja tuntemusten kirjaamista paperille. Sisäinen dialogi voi sisältää vastakkaisia ja ristiriitaisiakin ajatuskulkuja, joita voidaan dokumentoida ja tarkastella yhteisesti vertaisarvioinnin kautta. Sisäisen peilin tarkoitus on koota olennaisia asioita, joita täysin vapaa keskustelu nostaisi satunnaisemmin ja epätasaisemmin esiin.

Vertaisryhmässä etsitään työskentelyvaihtoehtoja

Kirjaamisen jälkeen käydään yhteinen keskustelu, jonka aikana päädytään ehdottamaan asiakas-tilanteen esitelleelle sosiaalityöntekijälle yhteisesti kehitettyjä jatkotyöskentelyehdotuksia ja myös kirjallisuusvinkkejä. Kollegiaalisen vertaisryhmän tarkoituksena on pohtia niitä kysymyksiä ja ongelmia, joita sosiaalityöntekijä tuo ryhmään. Ryhmässä pohditaan vaihtoehtoisia tapoja nähdä asiakkaan tilanne. Keskustellen tuodaan esille erilaisia tulkintoja ja ratkaisumahdollisuuksia asiakastyöhön ja käydään arvioivaa keskustelua toimintatapojen ja tavoitteiden välisestä suhteesta. Vertaisryhmäkokouksissa kartoitetaan myös palveluja, joita sosiaalityöntekijä voi hyödyntää kuvatussa asiakastyön vaiheessa, joten ryhmä toimii myös palvelujärjestelmää koskevan tiedon vaihtamisen areenana. Ryhmän esiin nostamat työskentelyvaihtoehdot ovat refleктоivan ryhmätyöskentelyn konkreettisin tuotos ja suoraan sosiaalityöntekijän asiakastyössä näkyvä osa. (Mannerström & al. 2005.)

Vertaisryhmä toimii asiakastyön kuvastimena kysymällä, ihmettelemällä ja nostamalla esiin asioita, joita sosiaalityöntekijä ei ehkä itse ole huomannut tai pitänyt olennaisina. Vertaisryhmä toimii parhaimmillaan yhteisen ajattelun foorumina, jossa pyritään rakentamaan yhteinen ja uusi ymmärrys asiasta. Tuotoksena syntyy avointa asiantuntijuutta, joka ei palaudu yksittäiseen toimijaan, vaan kuvaa sitä ryhmässä kehittyntä yhteistä asiantuntijuutta, joka on tuotettu yhteisesti eri näkökulmista (vrt. Saaristo 2000, 147–148).

Vertaisryhmällä on keskeinen merkitys myös työssä jaksamisen kannalta. Omaa työskentelyä arvioidessaan sosiaalityöntekijä saa ryhmältä välitöntä peilauspintaa ja ryhmä toimii palautteenantajana, mikä on erityisen tärkeää työssä, jossa palautetta omasta toiminnasta saa harvoin ainakaan suoraan. Ryhmä toimii kriittisenä arvioijana, mutta se toisaalta voi myös muistuttaa asiakastyön realiteeteista ja suhteellistaa asioita itsekriittiselle kollegalle. (Mannerström & al. 2005)

Itsearviointiin yhdistäminen vertaisarviointityöskentelyyn vähentääkin riskiä arvioinnin liiallisesta yksilöllistymisestä. Eija Antikainen-Juntunen (2005) huomasi ammatillisessa lisen-siaattitutkimuksessaan, että sosiaalityöntekijöiden itsearviointi johti helposti itsesyytöksiin ja vastuunkantoon tilanteissa, joissa vastuu kuului kuitenkin laajemmalle toimijajoukolle (vrt. Antikainen-Juntunen 2005, 128–129).

Vertaisarviointikeskustelun kautta voidaan arvioida *sosiaalityön tekemisen kohdetta* (esim. kuka on asiakas) ja *keinoja*. Tämä voi johtaa kohteen muuttumiseen ja asiakkuuksien uudelleen määrittelyyn.

Esimerkki sosiaalityön kohteen muuttumisesta vertaisarviointin kautta

Sosiaalityöntekijän asiakkaana on asiointunut työtön aikuinen mies, jolla on ongelmia päihitteiden käytön kanssa. Sosiaalityöntekijälle tulee ilmoitus poliisilta, että naista, jonka aikuinen poika asuu kotona, on pahoinpidelty. Pahoinpitelijäksi on osoittautunut naisen oma poika, joka on sosiaalityöntekijän edellä mainittu asiakas. Sosiaalityöntekijän täytyi pohtia, kuinka edetä tilanteessa, jossa vanha asiakkuus asettuu ristiriitaan uuden asiakkuuden kanssa. Esimerkki nousi esiin vertaisarviointitilanteessa, jossa työntekijä Peilialin avulla selvitti työskentelynsä tavoitteita. Vertaisryhmän keskustelun kautta hänen työnsä ensisijainen kohde "äidin turvaaminen" muuttui. Työntekijän sovittiin jatkavan aikuisen pojan kanssa työskentelyä ja äidin asioihin tuli mukaan toinen työntekijä. Näin vältettiin eturistiriitatilanne. Vertaisarviointi vaikutti siis työnjakoon, tekemisen kohteeseen ja samalla työskentelysuunnitelmaan.

Vertaisarviointin päätteeksi asiakastyötään esitellyt työntekijä kirjaa itselleen muistiin ne ehdotetut vinkit ja ideat, joihin on päädytty yhteisen arvioivan keskustelun tuloksena oman jatkotyöskentelyn tueksi.

Vertaisarvioinnin toimivuuden välttämättömiä elementtejä:

- vapaamuotoinen kuvaus kirjallisena: suullinen selvitys ei riittävä
- pyrkimys moniäänisyyteen ja käytäntöjen kriittiseen arvioimiseen
- erilaiset näkemykset rikkautena, ei uhkana; riittävä "tunnetyöturvallisuus"
- luottamuksellinen keskustelukulttuuri
- keskustelussa tarpeen varsin huolellinen keskustelu Peilialin teemoista, jotta keskusteluun tulee syvyyttä
- riittävän yhteinen kieli.

Vertaisarvioinnissa hyvä ottaa huomioon:

- vertaisarviointityöskentelyn on hyvä olla säännöllistä, ennakoitavissa olevaa ja sen on hyvä tapahtua riittävän usein (1–3 viikon välein)
- ryhmässä on hyvä sopia esimerkiksi kiertävästä puheenjohtajuudesta. Puheenjohtaja huolehtii, että jokainen saa puheenvuoron, työskentely etenee sujuvasti ja ettei kukaan dominoi puhetta. On esimerkiksi tärkeää, että jokainen saa mahdollisuuden esittää Sisäiseen peiliin kirjaamansa lisäkysymykset
- vertaisarvioinnissa on tärkeää välttää neuvovaa puhetta. Toimiva keino on aloittaa oma kommentointi sanoilla "minua jäi pohdituttamaan", "tulini ajatelleeksi", "minua kosketti".

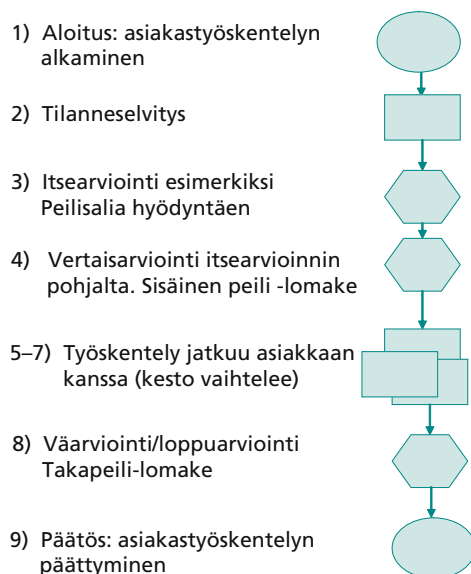
Asiakastyön seuranta väliarvioinnin avulla

Reflektoiva itsearviointi ryhmässä tuottaa myös *vaikuttavuusoletuksia* eli pohdintaa työtavoista, joilla on todennäköistä saada myönteisiä muutoksia aikaan asiakkaan elämäntilanteessa. Jotta työtapojen vaikuttavuutta on voitu arvioida, on Kuvastin-hankkeessa seurattu aiemmin vertaisryhmässä käsiteltyjen asiakassuhteiden edistymistä. Osa viikoittaisista vertaispalavereista sovitaan väliarviointikokouksiksi, joissa käydään läpi kunkin sosiaalityöntekijän asiakastyön toteutumista ja nykytilaa. Seuranta varten on muotoiltu kysymyksiä (Takapeili-lomake), joiden avulla toteutunutta asiakastyötä ja asiakassuhdetta voi jäsentää. Seurannan materiaalina voi olla myös listauksia tapahtumista asiakassuhteessa ja ajankäytöstä asiakastyössä. (Mannerström & al. 2005.)

Väliarviointikokouksissa *palataan ensimmäisellä kerralla ehdotettuihin työskentelyvaihtoehtoihin*; miltä toteutunut asiakastyö näyttää näiden vaihtoehtoisten toimintatapojen rinnalla – mitä on toteutunut, millaisissa asioissa on koettu onnistumisia tai minkälaisen asioiden esille nostaminen ei ole vielä tuntunut ajankohtaiselta asiakkaan kanssa. Kun kokeillut ja koetellut työskentelytavat sanallistetaan ja niitä tutkitaan ryhmässä, on tärkeää pohtia asiakkaan tilannetta ja tilanteessa tapahtuneita muutoksia suhteessa toteutuneeseen työskentelyyn. Kun muutokset asiakkaan tilanteessa otetaan erityisen tarkastelun kohteeksi nimenomaan suhteessa toteutettuun asiakastyöhön, voidaan tehdä oletuksia ja tulkintoja siitä, mikä työskentelyssä on ollut olennaista ja tarkoituksenmukaista. (Mannerström & al. 2005.)

Välttämättömät elementit:

- asiakkaan asiakkuus jatkuu väliarviointiin saakka
- työntekijä on kirjannut huolellisesti vertaisarvioinnissa tuotetut työskentelyvaihtoehdot, jotta hän voi arvioida niiden käyttökelpoisuutta väliarvioinnissa.



KUVIO 5. Kuvastin-prosessin "rautalankamalli"

Tietääkö asiakas Kuvastin-työskentelystä?

Kuvastin-työskentely on luonteeltaan työnohjauksellista. Siinä pyritään tukemaan kollegaa oman työnsä jäsentämisessä ja oman ammattitaidon kehittymisessä asiakastyökeskustelun kautta. *Kuvastin-työskentelyn ensisijaisena kohteena onkin itsearvioinnin tehneen sosiaalityöntekijän työskentelytapojen avaaminen ja analysointi.* Tämän pohdinnan kautta asiakkaan toivotaan saavan laadukkaampaa apua sosiaalityöstä ja näin epäsuorasti hyötyvän Kuvastin-työskentelystä. Ei ole välttämätöntä, että asiakas tietää Kuvastin-työskentelystä. Toisaalta voi olla asiakasprosessia hyödyttävää kertoa siitä, että sosiaalityöntekijä on hakenut tukea työnsä ryhmästä.

Käyttöönotosta

Yleensä kehittämistyö työyhteisössä ja uuden menetelmän käyttöönotto onnistuu, kun työryhmä voi itse määritellä tavoitteensa ja päättää käytetystä menetelmästä (Vataja & Julkunen 2004). Onkin tärkeää, että Kuvastimen käyttöönotosta päättävät menetelmää itse käyttävät henkilöt, eli sosiaalityöntekijät – ei esimerkiksi yksin sosiaalityön johto. Tämä on ensiarvoisen tärkeää, jotta työntekijät voivat ”ottaa menetelmän omakseen” ja myös suhtautua itse menetelmään kriittisen arvioivasti.

Aluksi on hyvä sopia työryhmän kanssa, kuinka Kuvastin-työskentely organisoidaan työyhteisössä. Otetaanko Kuvastin perusrakenteeksi asiakastyön kokouksiin vai varataanko sille oma aikansa? Tämän jälkeen on hyvä sopia työskentelyaikataulusta: miten usein vertaisarviointikokouksia on ja milloin on kunkin sosiaalityöntekijän vuoro tuoda oman asiakastyönsä ja itsearviointinsa yhteiseen vertaisarviointiin. Mihin väliarviointikerrat sijoittuvat? Sovitaanko kiertävästä puheenjohtajuudesta vai toimiiko lähiesimies puheenjohtajana (johtava sosiaalityöntekijä)? Kootaanko työryhmän käyttöön ”Kuvastin-kansio”, jossa voi säilyttää menetelmään liittyviä lomakkeita?

On myös hyvä miettiä, mitä työryhmä toivoo menetelmän käytöltä. Tavoitteena voi olla selkeän, arvioivan rakenteen saaminen asiakastyön kokouksiin ja yhteisen asiantuntijuuden edistäminen. Tavoitteet voivat liittyä lisäksi tiedontuotantoon: työryhmä voi sopia, että se lähtee keräämään ja analysoimaan työskentelyn kautta dokumentoituvaa sosiaalityötietoa. Teemana

voivat olla esimerkiksi työn rakenteelliset reunaehdot tai erityisesti väliarvioinnin kautta kehittyvä ymmärrys siitä, mikä vaikuttaa toimivalta asiakastyössä. Kuvastimen kautta on mahdollista tuottaa jäsentynyttä tapauskohtaista tietoa sosiaalityöstä.

Kuvastin itse- ja vertaisarviointimenetelmän lomakkeet

Kuvastin-menetelmässä työskentelyn tukena käytetään kolmea lomaketta (liitteet 6–8):

- 1) *Peilisali* on työntekijän *itsearviointilomake*
- 2) *Sisäinen peili* on *vertaisarvioinnissa hyödynnettävä lomake*
- 3) *Takapeiliä* hyödynnetään *väliarvioinnissa*.

Peilisali – reflektiivisen itsearvioinnin lomake

Peilisalimetafora viittaa siihen, että sosiaalityöntekijä voi ikään kuin astua peilisaliin, jossa on monenlaisia hänen työtään heijastelevia peilejä. Näin työntekijä voi tarkastella tekemäänsä työtä eri peilien avulla eräänlaisena pysäytyskuvana.

Peilisali heijastaa kontekstuaalisen sosiaalityön ideaa, jossa sosiaalityöntekijä pyrkii tarkastelemaan työtään samanaikaisesti sisältä ja ulkoa (esim. Fook 2002, 143). Itsearviointilomakkeen teemoiksi on valittu sosiaalityön kohteeseen, toimintatapoihin, suunnitelmallisuuteen ja rakenteellisiin reunaehtoihin sekä vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa ja omaan ammatilliseen osaamiseen liittyvät teemat. Itsearviointilomakkeen teemat ovat rakenteeltaan avoimina, sellaisia, joiden avulla työntekijänä voi arvioida toimintaansa omista lähtökohdista käsin ja hakea sopivia ilmauksia työlleen ja pohtimille asioilleen. Lomakkeessa on neljä osaa: kuvausosa, täyttöohje, itsearvioinnin teemat ja käsitesanasto.

1) Kuvausosa

Peilisalin itsearviointiteemojen avulla sosiaalityöntekijä voi reflektoida tekemäänsä työtä ja asiakkaan tilannetta ikään kuin ulkopuolisen silmin. Teemat auttavat selventämään asiakkaan tilannetta ja omaa työorientaatiota sekä itselle että muille työryhmän jäsenille vertaisarviointikokouksessa. Näin omaa hiljaista tietoaan voi pyrkiä sanallistamaan. Ajatuksena on, että käytetyt käsitteet toimivat heuristisena apuvälineinä asiakastyön jäsentämisessä. Käytettyjen käsitteiden merkitykset löytyvät lomakkeen käsitesanastosta. Vertaisarviointi ei poissulje asiakkaan kanssa tehtävää jatkuvaa työskentelyn arviointia, vaan toimii tämän tukena.

2) Toimintaohje

Itsearvioinnin vaihe – valmistautuminen vertaisarviointiin

1. Valitse asiakas, jonka kanssa tehtävää asiakastyötä haluat tarkastella itsearvioinnin ja vertaisarvioinnin keinoin.
2. Arvioi ja pohdi omaa työtäsi täyttämällä Peilisali-lomake sähköisessä muodossa tietokoneella. Voit kirjoittaa pohdintasi teemojen väleihin. Ota lomakkeesta kopiot kaikille vertaisarviointiryhmäsi jäsenille.
3. Ota kopiot dokumenteista, jotka selventävät tekemääsi asiakastyötä kaikille vertaisarviointiryhmäsi jäsenille. Näitä voivat olla esimerkiksi sosiaalityön suunnitelma, muistiinpanot, kirjoittamasi vapaamuotoinen kuvaus.

Vertaisarviointikeskustelu

1. Vertaisarvioinnissa keskustellaan asiakastyöstä valitsemasi asiakkaan kanssa. Tavoitteena on tuottaa yhteisesti ideoita jatkotyöskentelyä varten. Yhteisessä keskustelussa voidaan hyödyntää Sisäinen peili -lomaketta.
2. Säilytä tämä Peilisali-lomake itselläsi vertaisarvioinnin jälkeen, jotta voit palata lomakkeen teemoihin väliarvioinnin yhteydessä. Väliarvioinnin avuksi on kehitetty Takapeili-lomake.

3) Itsearviointin teemat

Itsearviointilomakkeen teemat liittyvät sosiaalityön kohteeseen, toimintatapoihin, suunnitelmallisuuteen ja rakenteellisiin reunaehtoihin sekä vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa ja omaan ammatilliseen osaamiseen.

Teema 1 on vertaisarviointityöskentelyyn orientoiva.

1. *Syy siihen, että haluan tarkastella tämän asiakkaan kanssa tekemääni asiakastyötä vertaisarviointikokouksessa.*

Ensimmäiseksi sosiaalityöntekijä kertoo vertaisryhmälle, miksi hän valitsi juuri tietyn asiakastyön kuvauksen tarkasteltavaksi. Usein keskusteluun valikoituu jollakin tavalla hankala tai haasteellinen asiakastyö. Keskustelu antaa kuvaa sosiaalityöntekijän työorientaatiosta ja luo kuvaa siitä, millaiset tilanteet kukin kokee hankaliksi.

Itsearviointilomakkeen teemaosio ”Suunnitelmallisen sosiaalityön peilit” tarkastelee sosiaalityön suunnitelmallisuutta.

Suunnitelmallisen sosiaalityön peilit 2–4 hakevat ymmärrystä siitä, miten sosiaalityön tavoitteet löytyvät, peilit 5 ja 6, miten sosiaalityöntekijänä näkee muutoksen olosuhteet, mahdollisuudet ja esteet ja peilit 7 ja 8 kiinnittävät huomiota työskentelytapoihin ja hypoteeseihin työskentelyn vaikutuksista.

2. *Asiakkaan kanssa laaditun sosiaalityön suunnitelman ja/tai työskentelyn tavoitteet. Perusteluni tavoitteille.*

Tähän kirjataan se, mitä sosiaalityöntekijä on sopinut asiakkaan kanssa työskentelyn etenemisestä tehdyn tilannearvion perusteella. Aikuissosiaalityössä laaditaan sosiaalityön suunnitelmien lisäksi moniammatillisia aktivointisuunnitelmia ja kotoutumissuunnitelmia. Esimerkkinä voi olla suunnitelma, jossa tavoitteena on asiakkaan aktivoituminen oman tulevaisuuden suunnitteluun ja sopivan sosiaalisen kuntoutusmuodon löytäminen.

Mikäli on olemassa kirjallinen sosiaalityön suunnitelma (mm. asiakaslain mukaan huolto-suunnitelma on kirjattava aina, mikäli ei ole kyse ilmeisen väliaikaisesta asiakkuudesta, myös toimeentulotuen perusosan alennuksen yhteydessä 20–40% on laadittava suunnitelma), ei Peilisaliin toisteta suunnitelman sisältöä, vaan keskitytään suunnitelman tavoitteiden ja työskentelytapojen perustelemiseen.

Koska Kuvastimeen valikoituu usein sosiaalityöntekijöiden hankalaksi kokemia tilanteita, tähän kohtaan ei ole aina voitu kirjata asiakkaan kanssa yhteisesti sovittua sosiaalityön suunnitelmaa. Kohtaan on kirjattu lähinnä kuvauksia toimintatavoista, sillä suunnitelmaa ei jostakin syystä olla päästy laatimaan ainakaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Toisena vaihtoehtona on voinut olla se, että suunnitelma on olemassa, muttei ole tuottanut tulosta jostakin syystä. Syynä ovat voineet olla liian suuret tai epärealistiset tavoitteet.

3. *Oman ammatillisen työskentelyni tavoitteet. Perusteluni tavoitteille.*

Seuraavaksi selvitetään ja perustellaan oman ammatillisen työskentelyn tavoitteet tilanneselvityksen tai tilannearvion perusteella. Sosiaalityön ammatilliset tavoitteet liittyvät asiakkaan oman ”projektin” tukemiseen omaa sosiaalityön ammattitaitoa hyödyntämällä.

Selvityksessä aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen tehtävärakenteista Helsingissä (Paasio 2004) pohdittiin sitä, kuinka sama asiakkaan elämän tilannetta koskeva objektiivinen olotila tuli aineiston perusteella määritellyksi monella eri tavalla, käytännössä niin, että ”on sosiaalityön tarvetta” tai ”ei ole sosiaalityön tarvetta”. Sama tulos tilanteiden ”kehystämisen” (Schönin käsite) heterogeenisyydestä on todettu muissakin tutkimuksissa (esim. Yliruka 2000, Egelund & Thomsen 2002). Erilaiset kehystämiset tuottavat erilaisia ammatillisia tavoitteita ja toimintatapoja. Kehysten erilaisuus johtuu siitä, ettei sosiaalityössä ole käytettävissä yhteisiä diagnoosiluokituksia tai vastaavia. Työskentelyn käynnistymistä määrittävät myös monet muut asiat kuin ”objektiivinen tilanne”. Vaikka olennaista on tehdä asiakkaan tilanteesta tilanneselvitys ja -arvio huolellisesti, kyse on myös siitä, kuinka asiakas lähtee yhteistyöhön mukaan, kuinka sosiaalityöntekijä kokee voivansa vaikuttaa tiettyihin ongelmiin, kuinka hän hahmottaa roolinsa näiden ongelmien selvittämisessä, millä tavoin työntekijä priorisoi työtään, ja kuinka paljon voi vaikuttaa omaan ajankäyttöön.

Kuvastin-hankkeessa lähtökohtana on ollut konstruktionistisen tietokäsityksen (Berger & Luckman 1994) mukainen ajatus, että kehystykset vaihtelevat. Konstruktionistisen tietokäsityksen mukaan samalla objektiivisella olotilalla voi olla monia subjektiivisia tulkintoja. Subjektiivisilla tulkinnoilla on vahva vaikutus toiminnan määrittämiseen. Kuvastin-hankkeessa on pidetty luonnollisena, että sosiaalityöntekijän hahmotus tilanteesta voi poiketa kollegan näkemyksestä monesta eri syystä. Ajatuksena on, että samaan päämäärään on mahdollista päästä eri reittejä, mutta tilannearviotulkintoja on tärkeää testata ja koetella ennen kaikkea asiakkaan kanssa, mutta myös vertaisarvioinnissa. Yhteinen vertaisarviointi pitää sisällään kriittisyyden mahdollisuuden.

Keskeistä on ammatillinen laaja-alaisuus ja työn teoreettinen hallinta, joka yhdistyy siihen, että yhteistoiminta asiakkaan kanssa määrittyy ja tuotetaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Puhutaankin konstruktionistisesta tilannearviosta, jossa olennaista on se, että työskentelyn kautta asiakkaan toimintakyky ja ymmärrys tilanteestaan vahvistuu (Parton & O’Byrne 2000).

4. *Näkemykseni asiakkaan voimavaroista, jotka edistävät tavoiteltua muutosta.*

Asiakkaan voimavaroja voivat olla esimerkiksi lähiverkoston tarjoama sosiaalinen tuki, materiaaliset ja taloudelliset resurssit tai asiakkaan koulutus, osaaminen ja kyvyt, hyvä itsetunto tai perusluottamus yhteiskuntaan.

5. *Näkemykseni asiakkaan elämäntilanteeseen sisältyvistä riskeistä, jotka haittaavat tavoiteltua muutosta/haittaavat tavoitteiden löytymistä.*

Tähän kohtaan sosiaalityöntekijä kirjaa näkemyksensä asiakkaan elämäntilanteeseen sisältyvistä riskitekijöistä. Asiakkaan elämäntilanteeseen liittyviä sosiaalisia riskitekijöitä voivat olla esimerkiksi sosiaalisen tuen puute, asiakkaan päihteitä käyttävä tai rikoksia tekevä viiteryhmä. Riskinä voi olla myös huono itsetunto, joka johtaa siihen, ettei asiakas osaa, pysty tai uskalla hoitaa asioitaan, nuoren aikuisasiakkaan vanhempien koulutus- ja työntekovastaiset asenteet (ylisukupolvinen syrjäytyminen), vähäinen koulutus, elämän kokeminen merkityksettömäksi ja psyykinen (mielenterveysongelmat), tai fyysinen sairaus (esimerkiksi alkoholi-ongelma ja diabetes asiakkaalla ovat yhdessä vahvoja riskitekijöitä). Olennaista on rakentaa kuva asiakkaasta tilanteessaan ja tarkastella asiakasta psyko-fyysis-sosiaalisena kokonaisuutena sosiaalisissa suhteissaan ja yhteiskunnallisissa tilanteessaan (ks. myös edellinen kohta 4).

Kirjatut riskitekijät voivat haitata tavoitteiden toteutumista tai estää mielekkäiden tavoitteiden löytymistä tai voivat kuvata myös yksilön elämään kohdistuvia rakenteellisia epäkohtia.

Esimerkkinä vaikeudesta löytää mielekkäitä tavoitteita on tilanne, jossa asiakas on sairauden-tunnoton, eikä koe elämäntilanteessaan olevan mitään vikaa, vaikei hänellä ole kykyä huolehtia taloudellisista asioistaan tai henkilökohtaisesta hygieniastaan.

6. *Oletukseni asiakkaan vakiintuneista sisäisistä ja ulkoisista tekijöistä, jotka on mielestäni syytä ottaa työskentelyssä huomioon, mutta joihin en voi/ei tarvitse sosiaalityön keinoin vaikuttaa.*

Sosiaalityöntekijä kirjaa tähän kohtaan oletuksensa asiakkaan vakiintuneista sisäisistä ja ulkoisista tekijöistä, jotka on syytä ottaa huomioon työskentelyssä, mutta joihin ei voi, tai ei tarvitse vaikuttaa sosiaalityön keinoin. Tämän teeman kautta sosiaalityöntekijä voi pohtia omia ammatillisia käsityksiään asiakkaan tilanteesta. Teema tuottaa vertaisarvioinnissa ammatillista keskustelua siitä, onko jokin asia pysyvä vai ei ja miten sosiaalityöntekijä perustelee asian ryhmälle. Ajatuksena on, että käsitykset pysyvyydestä tai väliaikaisuudesta määrittävät myös työn tekemisen kohteita ja strategioita. Systeemiteoreettisesta näkökulmasta tarkasteltuna ihminen on psyko-fyysis-sosiaalinen kokonaisuus, jolloin ulkoiset ja sisäiset tekijät ovat kokonaisuuden eri puolia.

Sisäiset tekijät viittaavat asiakkaan persoonaan, arvomaailmaan, asenteisiin, käsityksiin, identiteettiin yms., jotka ovat rakentuneet vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Esimerkkinä tästä mainittakoon vertaisarviointikeskustelu, jossa keskustelun aiheena oli sosiaalityö toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaan kanssa. Lähes neljäkymmentä vuotta täyttäneellä miesasiakkaalla oli vahva yliopisto-opiskelijan identiteetti, vaikei hän ollut useaan vuoteen saanut opintoja etenemään. Sosiaalityöntekijä nosti esiin asiakkaan identiteetin asiana, joka on hyvä huomioida työskentelyssä, mutta johon hänen mielestään sosiaalityöntekijänä ei ole oikeutta puuttua.

Sisäisillä tekijöillä voidaan tarkoittaa myös ihmisen fyysiseen puoleen liittyviä asioita, kuten esimerkiksi pitkäaikaisaivautta tai vammaa. Esimerkkinä tästä voi olla tilanne, jossa asiakas sairastaa diabetesta ja samanaikaisesti hänellä on vaikea alkoholiriippuvuus. Diabetes ei ole sosiaalityön kohde, mutta se on tärkeä ottaa huomioon asiakkaan tilanteessa, koska alkoholiongelmalla on erityisen haitallinen diabeetikolla.

Ulkoiset tekijät viittaavat elämän olosuhteisiin. Elämän olosuhteilla viitataan esimerkiksi asuinalueeseen, taloudelliseen tilanteeseen ja sukulaisuussuhteisiin.

Tämän itsearviointiteeman viesti ei ole se, etteikö jokin sisäinen tai ulkoinen tekijä voisi olla sosiaalityön kohteena. Esimerkiksi asiakkaan ohjaamisella kuntouttavaan työtoimintaan voidaan pyrkiä vaikuttamaan juuri asiakkaan itsetunnon kohoamiseen ja voimavarojen löytymiseen (sisäisiä tekijöitä). Tällöin nämä tavoitteet kirjataan kuitenkin kohtaan kaksi, sosiaalityön tavoitteet.

7. *Mahdolliset/valitsemani sosiaalityön keinot (menetelmät, työvälineet) ja toimenpiteet. Perusteluni keinoille tai toimenpiteille.*

Tähän sosiaalityöntekijä kirjaa nykyisen toimintatapsansa asiakkaan kanssa ja pohtii myös mahdollisia vaihtoehtoisia toimintatapoja asiakkaan tilanteessa. Miksi toimin, niin kuin toimin? Mikä olisi asiakkaan näkökulmasta kaikkein ideaalein toimintatapa? Mikä on toiseksi paras vaihtoehto?

Sosiaalityöntekijät tukevat asiakasta mm. vuorovaikutuksen, neuvonnan ja ohjauksen keinoin. Sosiaalityöntekijä pyrkii ammatin eettisistä lähtökohdista käsin varmistamaan, että asiakkaiden elämän perusedellytykset ja sosiaalinen turvallisuus toteutuisivat. Sosiaalityötä toteutetaan verkostojen kanssa ja moniammatillisesti toimien. Asiakasta tuetaan tekemään päätöksiä elämässään ja kerrotaan hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan ja hänelle selvitetään erilaiset toimenpidevaihtoehdot seuraamuksineen (Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000). Tukea voidaan tarjota myös taloudellisesti ja ohjaamalla tarpeellisiin palveluihin ja toimenpiteisiin. Menetelmänä voidaan käyttää verkostoyhteistyötä, ryhmiä, läheisneuvonpitoa, tukihenkilöä ja kotikäyntejä, välineinä esimerkiksi verkostokarttaa, elämänlankaa tai tunnekortteja. Sosiaalityöntekijän toimintojen jäsenystä löytyy mm. Stakesin Sosiaalityön luokituksesta¹⁵.

15 <http://www.stakes.fi/oske/luokitukset/sosiaalityo/index.html> (viitattu 25.4.06).

8. *Oletukseni keinon tai menetelmän vaikutuksesta suhteessa tavoitteiden toteutumiseen (myös mahdolliset haittavaikutukset).*

Tähän kohtaan työntekijä ennakoi työskentelytapansa (käytetyt menetelmät, toimintatavat) toimivuutta suhteessa tavoitteiden toteutumiseen.

Toinen Peilisali-itsearviointilomakkeen teemaosio ”Vuorovaikutuksen peilit” liittyy asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutuksen arviointiin. Sosiaalityön on todettu olevan asiakkaiden kokemana enemmänkin jaksottaista kuin noudattelevan prosessimallia (Kulmala, Valokivi & Vanhala 2003). Kuitenkin, vaikuttavuustutkimukset psykoterapian puolelta (esim. Norcross 2002) osoittavat, että hyviä tuloksia vaikuttavuuden näkökulmasta ennustaa se, että on tehty huolellinen tilanearvio, se että työntekijällä ja asiakkaalla on yhteisesti jaettu käsitys työskentelyn päämääristä. Sosiaalityössä tarkoituksenmukainen tilanearvio edellyttää usein asiakkaan kiinnittymistä asiakastyön prosessiin (pois lukien selkeästi akuuttiluonteinen sosiaalityö) ja tämä taas edellyttää avointa vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Olennaista hyvässä vuorovaikutuksessa on se, että asiakas kokee yhteistyön hyväksi, että suhde on luottamuksellinen ja että työntekijä on aito ja ilmaisee aktiivisesti tukea asiakkaalle. Myös oman toiminnan perusteet on tärkeä tuoda esille. Näin myös vaikeat, mutta välttämättömät teemat (esimerkiksi kysymys läheisen pahoinpitelystä) on helpompi ottaa puheeksi (esim. Hurtig & Laitinen 2002).

Itsearviointin lähtökohtana on tukea (prosessimaista) työskentelyä asiakkaiden kanssa. Asiakasprosessien käynnistyminen on kiinni vuorovaikutussuhteen toimivuudesta. Kaarina Mönkkösen (2002) mukaan vuorovaikutusta tulisi tarkastella vastavuoroisena suhteena asiakkaan ja työntekijän välillä, jossa juuri ymmärtämättömyyden ja kohtaamattomuuden tunnistaminen asiakassuhteessa voivat olla asiakassuhteen kehittämisen resursseja. (Mönkkönen 2002, 23). Muutosvaatimus kannattaa yleensä kohdistaa itseen työntekijänä, sillä vain omaa toimintaa on mahdollista muuttaa (Anderson ym. 1986). Mitä tehdä, kun asiakas ei kiinnity asiakassuhteeseen, vaikka ammatillisesta näkökulmasta tarvetta olisi? Millaisin keinoin tuen asiakkaan oivalluksia tilanteestaan? Kuinka voin purkaa auki asiakassuhteessa olevia jännitteitä tuen ja kontrollin välillä? Mitä teen, kun asiakas puhuu jatkuvasti ongelmistaan, mutta ei tunnu olevan valmis tekemään niiden eteen mitään? Kuinka tuen asiakkaan osallisuutta oman ongelmansa selvittämisessä?

Itsearviointilomakkeen avulla tutkitaan vuorovaikutussuhdetta käyttämällä erilaisia jäsenyksiä asiakassuhteista (tilanteessa olo, sosiaalinen vaikuttaminen, peli, yhteistyö, yhteistoiminnallisuus) (Mönkkönen 2002). Ajatuksena on tunnistaa vuorovaikutustilanteista erilaisia rooleja ja ilmiöitä, kuten valtaa, ja peilata näitä kokemuksia teoreettiseen keskusteluun. Vuorovaikutussuhteen pohdinta tuottaa myös kollegoille ainesta jatkoehdotusten työstöä varten.

9. *Oma kokemukseni vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa (tilanteessa olo, sosiaalinen vaikuttaminen, peli, yhteistyö, yhteistoiminnallisuus)*

Tässä kohdassa voidaan valita yllä olevista sosiaalisen vuorovaikutuksen perustasoista omaa asiakastyötä kuvaavin käsite tai käsitteitä: usein asiakassuhteessa voi olla elementtejä useammastakin tasosta. Käsitteiden merkitykset löytyvät Peilisali-lomakkeen lopusta (liite 6). Käsitteet kuvaavat vuorovaikutuksen kehitystä kohti sosiaalista toimintaa, jossa ”tilanteessa olo” kuvaa asiakastyön vuorovaikutuksessa ensimmäistä tasoa ja ”yhteistoiminnallisuus” korkeinta sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoa, joissa syntyy molemminpuolinen luottamus ja molemmat osapuolet vaikuttavat toisistaan (Mönkkönen 2002, 43). Tässä kohdassa sosiaalityöntekijä voi lisäksi arvioida vuorovaikutusta asiakkaan kanssa muillakin, itselle läheisillä, omilla sanoilla ja käsitteillä.

10. *Oma orientaationi asiakassuhteessa (asiantuntijakeskeisyys, asiakaskeskeisyys, dialogisuus)*

Tässä kohdassa arvioidaan omaa vuorovaikutusorientaatiota yllä olevien käsitteiden avulla. Käsitteiden sisällöt löytyvät Peilisali-lomakkeen loppuosasta (liite 6). On mahdollista, että myös nämä orientaatiot vaihtelevat jopa saman asiakasprosessin sisällä. Tiettyt asiakassuhteet ”kutsuvat esiin”

tietyntaista tapaa orientoitua asiakastilanteeseen, vaikkakin oma perusorientaatiotyöhön voi olla suhteellisen pysyvä. *Asiantuntijakeskeisyys* viittaa suljettuihin konstruktioihin (Jaatinen 1996) ja moderniin teknis-rationaaliseen asiantuntijuuteen (Schön 1983), jossa asiantuntija pysyttäytyy vahvasti asiantuntijan roolissa, pitää etäisyyttä asiakkaaseen ja pyrkii itse määrittämään ongelman luonteen samalla mahdollisesti sivuttaen asiakkaan tärkeänä pitävät seikat. *Asiakaskeskeinen orientaatio* korostaa asiakkaan kokemusmaailmaa ja on syntynyt vastareaktionä asiantuntijakeskeiselle toimintatavalle. Riskinä voidaan pitää sitä, että mikäli vuorovaikutukseen mennään täysin toisen (asiakas) ehdoilla, vuorovaikutus ei tuo *uutta* ymmärrystä kummallekaan. *Dialoginen orientaatio* kuvaa vuorovaikutusta vastavuoroisena suhteena, jossa molemmat vaikuttuvat. Dialogisessa suhteessa ymmärrys ei tarkoita vain toiseen sulautumista, vaan nimenomaan uuden alueen löytymistä osapuolien välille. Tämä voi tarkoittaa argumentoivaa keskustelua, jossa puntaroidaan elämän ulottuvuuksia kaikkine ristiriitoineen. (Juhila 2001; Mönkkönen 2002, 55–58).

11. *Oma roolini sosiaalityöntekijänä asiakassuhteessa*

Sosiaalityöntekijällä voi olla monenlaisia rooleja, kuten muutostyöntekijä, asiakkaan edunajaja, sosiaalisen tuen tarjoaja tai rakentaja, palveluohjaaja, valtaistaja ja sosiaaliturvan selvittäjä. Tähän kirjataan rooli tai roolit, jotka sosiaalityöntekijä tunnistaa itsellään olevan työssään asiakkaan kanssa.

Roolit edustavat instituutiojärjestelmää. Tämä edustaminen ilmenee kahdella tasolla. Ensimmäkin roolisuoritus edustaa itseään, jolloin esimerkiksi ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen edustaa sosiaalityöntekijän roolia. Toimeentulotukea myöntävä yksilö ei toimi ”omin päin” vaan sosiaalityöntekijän ominaisuudessa. Toiseksi rooli edustaa kokonaista käyttäytymisjärjestelmää. Puhutaan, että roolien kautta instituutio – sosiaalitoimisto tai muu sosiaalityön organisaatio, on kuin kirjoittamaton näytelmä. Näytelmän toteutuminen riippuu ennalta määrättyjen roolien toistuvasta esittämisestä. Roolin oppimiseksi ei riitä, että hankkii roolin ulkoisessa suoriutumissessa tarvittavat rutiinivalmiudet, vaan pitää vihkiytyä kyseiseen rooliin suoraan ja epäsuorasti liittyviin kognitiivisiin tietovarannon tasoihin ja myös arvoihin ja tunteisiin (Berger & Luckmann 1966:1994, 88–91). Teeman avulla voi tarkastella sosiaalityöntekijän rooleja; yhtäältä niiden pysyvyyttä ja toisaalta tilannekohtaista luonnetta.

12. *Oletukseni oman itseni (sukupuoli, arvot, suhtautumistavat) /aikaisempien kokemusteni/ nykytilanteeni vaikutuksesta tässä asiakassuhteessa.*

Tähän kohtaan sosiaalityöntekijän arvioi oman persoonansa ja ominaisuuksiensa sekä elämäntilanteensa merkitystä asiakassuhteessa. Onko omalla sukupuolella merkitystä? Millä tavoin oma elämäntilanteensa näkyy omassa tavassaan orientoitua asiakassuhteeseen? Vaikuttavatko aikaisemmat vastaavantyyppiset asiakassuhteet siihen, miten työskentelen asiakkaan kanssa? Ovatko arvoni asiakkaan kanssa samankaltaiset vai poikkeavatko ne joltain osin? Onko elämäntilanteessani tällä hetkellä jotakin sellaista, joka olisi hyvä ottaa huomioon tarkastellessa työskentelyä asiakkaan kanssa? Ajatuksena on, että tunnistamalla omaan elämäntilanteeseensa ja omaan itseensä liittyviä tekijöitä sosiaalityöntekijä pystyy paremmin ymmärtämään kyseisessä asiakassuhteessa esiintyviä ilmiöitä, joissa itse on toisena osapuolena (esim. Lindqvist 1998) ja näin toimimaan ammatillisesti.

Kolmas itsearviointiteema Peilisali-lomakkeessa on ”Asiakastyön rakenteelliset peilit”. Sosiaalityöntekijän toimintaa määrittelevät organisaation toimintakulttuuri, vakiintuneet ammatilliset toimintakäytännöt, lainsäädäntö, taloudelliset resurssit ja muut yhteiskunnalliset toimijat. Lomakkeessa kysytään rakenteellisten olosuhteiden (teemat 13 ja 14) merkitystä asiakastyössä. Itsearviointilomakkeisiin kirjautuu tietoa turvaverkoston toimivuudesta ja toimimattomuuksista. Kirjauksissa on kyse sosiaalityöntekijöiden subjektiivisista kokemuksista, joiden pohjalta käydään yhteistä arvioivaa keskustelua.

Kysymys sosiaalityöntekijän työtä helpottavista ja vaikeuttavista tekijöistä nostaa esiin keskeisiä kysymyksiä sosiaalityön toimintaympäristöstä. Kirjausten pohjalta on mahdollista käydä keskustelua siitä, tulisiko tiettyä ilmiötä seurata enemmänkin ja lähteä vaikuttamaan epäkohtaan myös rakenteellisella tasolla. Kyseessä on mahdollisuus tiedontuotantoon sosiaalista raportointia varten osana arkipäivän toimintaa (vrt. Hussi 2003, 2005).

13. *Rakenteelliset (palvelujärjestelmä, sosiaalityön vakiintuneet käytännöt, lainsäädäntö, resurssit jne.) tekijät, jotka auttavat minua työssäni tämän asiakkaan kanssa.*

Tähän kohtaan kirjataan sellaisia rakenteellisia tekijöitä, joiden sosiaalityöntekijä kokee helpottavan työskentelyä asiakkaan kanssa. Nämä rakenteelliset tekijät voivat liittyä palvelujärjestelmän toimivuuteen, sosiaalityön vakiintuneisiin käytäntöihin oman organisaation tasolla tai laajemmin. Myös lainsäädäntö voi tuottaa välineitä ja selkeyttä asiakasprosessin jäsentämiseen. Kenties omassa sosiaalityön organisaatiossa on tarjolla vertaistuen ryhmä, joka sopii asiakkaan tilanteeseen.

Esimerkkejä työskentelyä helpottaneista rakenteellisista tekijöistä aikuisosiaalityössä

"Aktiivintisuunnitelma-aloite tuli työvoimatoimistosta ja se oli oikein sopivassa vaiheessa tässä keväällä ja asiakaskin toivoi, vaikka ei olekaan nyt työkykyinen ja päädyimme siinä terveydentilan ja päihdehoitopaikan selvittelyyn ensi alkuun."

"Palvelujärjestelmää ajatellen monia hoitavialuttavialtuvia tahoja asiakkaan elämässä."

"Saatavissa olevat palvelut (edunvalvontatoimiston palvelut)."

"Toimiva etuuskäsittely."

"Voin käyttää harkintaa ja tehdä asiakkaan elämän helpommaksi myös hänen tulevaisuuttaan ajatellen (laitoshoitojakso on hyvä pohja jatkolle)"

"Velkajärjestelyn kautta asiakkaan on mahdollista saada nyt myönteinen päätös, koska laki muuttunut".

14. *Rakenteelliset (palvelujärjestelmä, sosiaalityön vakiintuneet käytännöt, lainsäädäntö, resurssit jne.) tekijät, jotka vaikeuttavat minua työssäni tämän asiakkaan kanssa.*

Tähän kohtaan kirjataan sellaisia rakenteellisia tekijöitä, joiden sosiaalityöntekijä kokee vaikeuttavan työskentelyä asiakkaan kanssa. Nämä rakenteelliset tekijät voivat liittyä palvelujärjestelmän toimivuuteen, sosiaalityön vakiintuneisiin käytäntöihin oman organisaation tasolla tai laajemmin. Myös lainsäädännössä voi olla pulmakohтия.

Esimerkkejä sosiaalityötä vaikeuttaneista rakenteellisista tekijöistä

"Psykiatrisen poliklinikan ylikuormittuneisuus, terveysaseman lääkärin kyynisyys ja turhautuneisuus, oma työtilanne, kaksoisdiagnoosipotilaille tarjolla olevien palvelujen puute (vaikeuttavat työtä)."

"Aikuisasiakkaan on ilmeisen vaikea saada tukihenkilöä."

"Avo-ljälkihoidon päättyessä olenko ainoa taho, joka tukee asiakasta päihdeettömyydessä?"

"Estävänä rakenteellisena seikkana voisi nähdä resurssit sosiaalityössä. Ei ole tarpeeksi aikaa asiakastyöhön. Ei voi satsata älyttömästi aikaa asiakassuhteen kehittämiseen. Tämän asiakkaan kohdalla kuitenkin tuntuu, että tarvittaisiin kuitenkin tavallista enemmän aikaa, jotta syntyisi lopulta pohja luottamukselle, molemminpuoliselle työskentelylle."

15. *Arvioni kontekstin (sosiaalitoimisto) vaikutuksesta asiakassuhteessa.*

Tähän kirjoitetaan arvio siitä, millainen vaikutus asiakkaan tapaamisympäristöllä on sosiaalityöntekijän mielestä ollut asiakassuhteeseen. Onko asiakasta tavattu sosiaalitoimen tiloissa, kotona vai yhteistyötahojen luona. Miten asiakas tuo esille asiakkuuskokemuksiaan sosiaalitoimessa?

Viimeinen itsearviointiteema on nimeltään ”omakuva”.

16. *Ammatillinen huoleni asiakkaan tilanteesta arvioituna asteikolla 1–4 ja perusteluni huolelle. (1 = vähäinen huoli, 4 = suuri huoli)*

Tässä vaiheessa arvioidaan itsearvioinnin ja asiakkaan kanssa työskentelyn perusteella syntyneitä ammatillista arviota asiakkaan tilanteesta ja sen aiheuttamaa tuottamaa huolta työntekijässä. Samalla voidaan myös ottaa huomioon oma intuitiivinen huoli tilanteesta ja pyrkiä sanoittamaan tätä.

17. *Oman ammatillisen osaamiseni hyödyntäminen työskentelyssä tämän asiakkaan kanssa.*

Tähän kirjataan huomioita omista osaamisalueista ja myös huomioita kehittymistarpeista sosiaalityöntekijänä.

Sisäinen peili -lomake

Sisäinen peili -metafora viittaa Bahtinin termiin sisäisestä dialogista, jossa ihminen puhuu muiden häneen sisäistyneiden äänien kanssa; siinä sosiaalinen ja persoonallinen minä käyvät jatkuvaa vuoropuhelua keskenään (Bahtin 1991, Mönkkönen 2002, 32).

Sisäinen peili -lomake on tarkoitettu vertaisarvioinnin tukilomakkeeksi. Sisäiseen peiliin voi kirjoittaa muistiinpanoja kollegan itsearvioinnista, kirjata heränneitä lisäkysymyksiä ja omia alustavia työskentelyehdotuksia. Lisäksi lomakkeeseen kirjataan oma huolen määrä, myönteistä palautetta kollegalle sekä mahdollisia mieleen tulevia kirjallisuus tms. vinkkejä.

Sisäiseen peiliin on myös kirjattu kysymyksiä, jotka tukevat kollegan itsearvioinnin arviointia.

Takapeili-lomake

Takapeilimetafora viittaa siihen, että Kuvastin-prosessin väliarvioinnin vaiheessa katsotaan taaksepäin tehtyä sosiaalityötä: mitä väliarviointiin mennessä on tapahtunut vertaisarvioinnin jälkeen? Takapeili-lomakkeen täyttää kukin sosiaalityöntekijä omasta asiakastyöstään.

Tämä lomake täytetään sähköisessä muodossa vertaisarvioinnin jälkeen tarkoituksenmukaisen ajan kuluttua (esimerkiksi 3–6 kk), kun asiakkaan kanssa tehtävä asiakastyö on tarpeellista ottaa uudelleen pohdittavaksi vertaiskokoukseen. Väliarvioinnin avulla voi tarkastella, kuinka sosiaalityön prosessi on edennyt asiakkaan kanssa ja kuinka itsearviointi ja vertaisarviointi ovat tukeneet sosiaalityöntekijää työssään.

Kuvaa, mitä asiakkaan elämässä on tapahtunut tietojesi mukaan vertaisarvioinnin jälkeen.

Kuvaa, mitä asiakasprosessissa on tapahtunut vertaisarvioinnin jälkeen.

Kokoa vertaisarviointiryhmän jatkotyöskentelyehdotukset ja arvioi, oletko voinut hyödyntää työryhmän esittämiä ehdotuksia. Mitä olet voinut hyödyntää? Mitä et ole voinut hyödyntää? Miksi?

Lue uudelleen aikaisemmin itsearviointilomakkeeseen kirjaamasi asiat ja arvioi, ovatko tulkintasi edelleen samoja.

Kerro, kuinka aiot työskennellä jatkossa asiakkaan kanssa (mikäli asiakkuus jatkuu).

Ota lomakkeesta kopiot jaettavaksi vertaisarviointiryhmälle. Vertaisarvioinnin jälkeen kopiot hävitetään. Sosiaalityöntekijä voi tallentaa väliarvioinnin asiakaskansioonsa.

Tulosten kuvaus

Itsearviointi- ja vertaisarviointimenetelmän mahdollisuudet

Mitä hyötyä Kuvastin-reflektiivisen itse- ja vertaisarvioinnin käytöstä on? Nämä tulokset perustuvat Kuvastin-hankkeessa tehtyihin huomioihin. Kuvastimen pilotointikokemukset (luku Kuvastin-käsikirja) vahvistavat näitä tuloksia. Itsearvioinnin ja vertaisarvioinnin mallin on koettu tarjoavan sosiaalityöntekijälle tukea vaikeissa sosiaalityön tilanteissa. Asiakastyön tekemisen tapoihin Kuvastin työskentely tuo muutoksia tuottamalla uusia näkökulmia, monipuolisuutta asiakastyöhön, varmuutta valintatilanteisiin, rakennetta asiakastyön seuraamiseen ja arviointiin. Itsearviointimenetelmä tukee toteutuneen työskentelyn arviointia myös asiakkaan kanssa selkiyttämällä sosiaalityöntekijälle hänen omia näkemyksiään, rooliaan ja osaamisen vaatimuksia asiakkaan tilanteessa (Mannerström & al. 2005.)

Itsearviointimenetelmän muotoutuessa Kuvastin-hankkeessa painopiste asiakkaan tilanteen käsittelystä siirtyi myös asiakassuhteen ja sosiaalityöntekijän oman työskentelyn ja asiakastyön reunaehtojen tarkasteluun ja käsitteellistämiseen. Keskeistä onkin, että itsearvioinnin kohteena on asiakastyö, jonka elementteinä nähdään asiakkaan tilannetta koskevien tulkintojen auki purkamisen lisäksi sosiaalityöntekijän tavoitteellinen toiminta, toimintaa ohjaavat käsitykset, kokemukset ja osaaminen. (Mannerström & al. 2005.)

Palvelujärjestelmä ja rakenteelliset tekijät hahmotetaan itsearviointimenetelmässä sekä osana asiakkaan tilannetta että reunaehtoina, jotka sosiaalityöntekijän on huomioitava asiakastyössään, resursseina ja/tai rajoitteina. Kuvastin-menetelmän käytön kautta työryhmät voivat tuottaa dokumentoitua tietoa toiminnan reunaehdoista. Tällainen aineisto voi toimia parhaimmillaan myös oman organisaation toiminnan sekä verkostoyhteistyön kehittämisen materiaalina.

Vertaisryhmä toimii usein myös ratkaisevien oivalluksien lähteenä. Itsearviointimenetelmällä saadaan näkyviin asiakastyön kannalta oleellisia asioita ja se auttaa käsitteellistämään työskentelyprosessiin eri vaiheita. Strukturoitu menetelmä toisaalta estää vellomisen asiakastyöstä nousevien merkitysten ja tulkintojen ja näkökulmien runsaudessa ja toisaalta tuottaa monipuolista ja kokonaisvaltaista asiakastyön tarkastelua (Mannerström & al. 2005).

Vertaisarviointikeskusteluissa on haluttu nostaa esille työntekijän subjektiiviset tulkinnat tilanteesta faktatiedon (esim. konkreetit tapaamiset, taloudelliset ja sosiaaliset reunaehdot kuten asiakkaan tulot ja asumismuoto) rinnalle. On nähty, että subjektiivisten – niin ammatillisten kuin henkilökohtaistenkin – tulkintojen tasavertainen tarkastelu faktatiedon rinnalla johtaa objektiivisempaan lopputulokseen kuin että ne (erityisesti henkilökohtaiset tulkinnat ja kokemukset) pidettäisiin piilossa. Objektiivisyys syntyy oman subjektiivisuutensa – tai subjektiivisuuksiensa – tunnistamisesta (vrt. Eskola & Suoranta 1998, 17).

Vaikka käytetty strukturoitu tapa käsitellä asiakastyötä vertaisryhmässä onnistuu kerrallaan vain muutaman asiakkaan kohdalla, voidaan olettaa, että vertaisryhmätyöskentelyssä käytössä olevat jäsenyydet alkavat yhä enemmän rakenteistaa asiakastyön käsittämistä ylipäätään ja tuottaa yhteistä kieltä työryhmän sisällä. On tärkeää, että sosiaalityössä käytössä olevat välineet kehittyvät ja päivittyvät siten, että niiden avulla voi nostaa esiin ja tarkasteluun olennaisia ja ajankohtaisia kohtia asiakastyössä. Ammatilliseen kehittymiseen ja tutkivaan työöteeseen liittyy olennaisesti myös asiakastyön käsittämistä ja käsitteellistämistä ohjaavien apuvälineiden laatiminen ja työskentäminen. (Mannerström & al. 2005.)

Kuvastin-mallissa kriittistä otetta työn arviointiin tuottavat rehellisesti tehty itsearviointi, vertaisryhmätyöskentely, oman työn dokumentointi sekä asiakastyön prosessien seuranta ja näytön kerääminen väliarvioinnin avulla. Olennaista on, että oma työ nähdään kehittyvänä, omien käsitysten vangiksi ei jäädä, ja että kehittämiskohtia nostetaan aktiivisesti esille arviointiprosessin aikana.

Mitkä ovat itse- ja vertaisarviointimenetelmän hyödyt?

Kuvaan seuraavaksi Kuvastin-hankkeen aikuissosiaalityön tiimin omia arvioita mallin tuomista hyödyistä sekä yksittäisen sosiaalityöntekijän kannalta kuin vertaisryhmänkin kannalta. Nämä arviot perustuvat Kuvastin -hankkeen aikana kerättyyn lomakeaineistoon (Käsipeili 1 & 2) ja loppuarviointikyselyyn.

Hyödyt yksittäisen työntekijän kannalta

Asioiden kirjaaminen jäsentyneesti ja systemaattisesti itsearviointilomakkeeseen on koettu auttavan dokumentoimaan asiakastyötä määrittäviä keskeisiä kysymyksiä. Lomake on pidetty tarpeeksi suppeana, jotta sen täyttämiseen ei kulu liikaa aikaa. Vertaisarviointia on pidetty hyvänä tapana toimia ja kehittää itseään ammattilaisena. Se antaa sosiaalityöntekijälle mahdollisuuden keskustella vaikeasta tilanteesta ilman kiirettä ja niin, että kollegat pääsevät mukaan jo elettyyn ja koettuun asiakasprosessiin. Keskustelut on koettu omaa työtä tukeviksi ja jaksamista edistäviksi. Yhteisissä keskusteluissa on ollut mahdollista saada vahvistusta muilta omalle työskentelysuunnitelmalle ja pohtia sellaisia asioita, joita ilman kyseisiä foorumeita jokainen pohtisi vain itsekseen. Arvioivan työskentelyn on katsottu antavan varmuutta toimia moniammatillisissa verkostoissa. Seuranta mahdollistaa vaikuttavuusoletusten tekemisen omasta työstä.

Hyödyt vertaisryhmän näkökulmasta

Vertaisryhmän näkökulmasta mallin on koettu tuottavan jäsentyneen ja taloudellisen tavan käsitellä asiakasasioita yhteisesti. Itsearviointilomakkeen käyttö auttaa tutustumaan kollegan ajatteluun perusteellisemmin ja ehkäisee liian nopeita tulkintoja ja johtopäätöksiä kollegan työskentelystä. Tosiasiatiedon rinnalla myös subjektiivisten tulkintojen (niin ammatillisten kuin henkilökoh- taistenkin) tarkastelu auttaa hakemaan rehellisyyttä työn arviointiin. Ryhmätyöskentely auttaa nostamaan jatkotyöskentelyn arvioinnin kannalta oleelliset asiat esiin monitasoisesta asiakastilanteesta ja tuottaa paneutuvaa vertaisarviointia. Yhteisen keskustelun kautta on mahdollisuus jakaa onnistumisen kokemuksia ja tietoa, tuottaa oivalluksia ja yhteistä ymmärrystä sosiaalityöstä. Keskustelu mahdollistaa sosiaalityön ydinkysymysten esillä pitämisen, ammatillisesti relevantin tiedon vaihtamisen ja osaamisen jakamisen. (Mannerström & al. 2005, Yliruka 2005.)

Hyödyt asiakkaan näkökulmasta

Itse- ja vertaisarviointi antaa parhaimmillaan tiedollisia ja taidollisia valmiuksia työntekijälle edetä hankalasta tilanteesta eteenpäin asiakkaan kanssa ja näin asiakas tulee autetuksi paremmin. Kuvastin-työskentelyn myötä syntyvä ymmärrys asiakastyöstä ja sen reunaehdoista tuottaa myös tasapuolisempaa palvelua asiakkaille. Vertaisarviointituotosten hyödyntäminen sosiaalityön kehittämistyössä niin ikään koituu asiakkaan hyödyksi.

Lähteet

- Anderson Harlene & Goolishian Harold & Winderman Lee (1986). Problem determined systems. Towards transformation in family therapy. *Journal of strategic and systemic therapies* 5 (4).
- Antikainen-Juntunen Eija (2005). Sosiaalityö psykiatrisessa työkyvyn arvioinnissa. Sosiaalityöntekijöiden käsitysten arviointi empowermentin näkökulmasta. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Arnkil Tom & Seikkula Jaakko & Eriksson Esa (2001). Avoimet dialogit ja ennakoitdialogit. Sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä. *Yhteiskuntapolitiikka* 2 (66), 97–109.
- Argyris Chris & Schön Donald A. (1974). *Theory in practice: increasing professional effectiveness*. San Francisco, Washington, London: Jossey-Bass Publishers.
- Bahtin Mihail Mihajlovic (1991). *Det dialogiska ordet*. Kääntänyt Johan Öberg. Gräbo: Anthropos.
- Bereiter Carl & Marlene Scardamalia (1993). *Surpassing ourselves: an inquiry into the nature and implications of expertise*. Chicago: Open Court.
- Berger Peter & Luckman Thomas (1995). *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Suomennos. Alkuperäinen teos: Berger Peter & Luckman Thomas (1966) *The social construction of reality*.
- Borg Pekka (2002). Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projektin arviointiraportti. Julkaisussa Pekka Borg & Kaija Mannerström (2002) *Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projekti*. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. *Selvityksiä* 2002:11.
- Boud David (1999). Avoiding the traps: seeking good practice in the use of self assessment and reflection in professional courses. *Social Work education*, VOL. 18. NO. 2, 121–132.
- Chelimsky Eleanor (1997). The coming transformations in evaluation. Teoksessa Chelimsky Eleanor & Shadish, William R. (toim.) *Evaluation for the 21st Century. A Handbook*, 1–26. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.
- Cohen Stanley (1988). *Against Criminology*. New Brunswick, Oxford: Transaction Books.
- Egelund Tine & Thomsen Signe Andréén (2002). Tærskler for anbringelser. SFI 02:13.
- Engeström Yrjö (1995). *Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita*. Helsinki: Hallinnon kehittämiskeskus.
- Engeström Yrjö (2004). *Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittäminen työssä*. Tampere: Vastapaino.
- Eskola Jari & Suoranta Juha (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Everitt Angela & Hardiker Pauline (1996). *Evaluating for good practice*. Houndmills: Palgrave, Macmillan Press LTD.
- Filander Karin (1997). Kehittäjät tulevaisuuden verkostoasiantuntijoina. Teoksessa Kirjonen Juhani, Remes Pirkko, Eteläpelto Anneli toim. *Muuttuva asiantuntijuus. Koulutuksen tutkimuslaitos*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 136–148.
- Fook Jan (2002). *Social Work. Critical Theory and Practice*. London: Sage Publications.
- Granfelt Riitta (2002). Pahasta kirjoittaminen. Teoksessa Laitinen Merja & Hurtig Johanna toim. *Pahan kosketus. Ihmissyden ja auttamistyön varjojen jäljillä*. Jyväskylä: PS-kustannus, 127–141.
- Hakkarainen Kai & Paavola Sami & Lipponen Lasse (2003). Käytäntöyhteisöistä innovatiivisiin tietoyhteisöihin. *Aikuiskasvatus* 21, (1) 4–13.
- Hamilton Gordon (1951). *Theory and Practice of Social Case Work*. New York and London: Columbia University Press.
- Hussi Taina (2003). Sosiaalinen raportointi - menetelmä asiakastyössä syntyneen tiedon prosessointiin. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. *Selvityksiä* 2003:10.
- Hussi Taina (2005). Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana - menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset. Helsinki: Socca ja Heikki Waris -instituutti.
- Hyysalo Sampsa (2005). Innovaatioiden leviäminen, teoreettisia päälinjoja. Luento Stakesissa 15.6.2005.
- International Federation of Social Workers (1994). *The Ethics of Social Work Principles and Standards*. Viitattu 15.8.2004 <http://www.ifsw.org/Publications/4.4.pub.html>
- Jatinen Jaana (1995). Alkoholiongelman avoimuus ja sulkeutuneisuus. Teoksessa Jokinen Arja, Juhila Kirsi, Pösö Tarja toim. *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Karvinen Synnöve (1995). Läpikotaisin reflektoitu ammatillisuus. *Janus* 3 (4), 465–467.
- Karvinen Synnöve (1996). Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Karvinen Synnöve & Pösö Tarja & Satka Mirja (toim.) (2000). *Sosiaalityön tutkimus: metodologisia suunnistuksia*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

- Karvinen-Niinikoski Synnöve, Salonen Jari, Meltti Tero, Yliruka Laura, Tapola-Haapala Maria, Björkenheim Johanna (2003). *Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005: 28.* Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Koivisto Juha (2005). *Tiedon kerääminen ja systematisointi sosiaalialalla. Katsaus viiden ulkomaisen arviointi-instituutin strategioihin. FinSoc arviointiraportteja 1/2005.* Stakes: Helsinki.
- Kosonen Pekka A. (2005). *Sosiaalialan ja hoitotyön asiantuntijuuden kehityshehdot ja opiskelijavalinta.* Jyväskylä: *Studies in Education, Psychology and Social Research.* Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto
- Krogstrup Hanne (2004). *Asiakaslähtöinen arviointi, Bikva-malli.* FinSoc, Stakes: Helsinki.
- Kuula, Arja (2000). *Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä.* Tampere: Vastapaino
- Kätsyri Heli (2004). *Kipinä-projekti – Nuorten aikuisten arjen tukena. Helsingin sosiaaliviraston selvityksiä 2004: 5* Helsinki: Helsingin sosiaalivirasto.
- Kääriäinen Aino (2003). *Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka.* Helsinki: Helsingin yliopisto, sosiaalipolitiikan laitos.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.
- Law John (1992). *Notes on the Theory of the Actor-Network: Ordering, Strategy and Heterogeneity.* Centre for Social Science Studies, Lancaster University, On-line papers. (<http://www.lancs.ac.uk/law-notes-on-ant.pdf>) viitattu 6.3.2006.
- Lindqvist Martti (1998). *Auttajan varjo. Pahuuden ja haavoittuvuuden ongelma ihmistyön etiikassa.* Keuruu, Helsinki: Otava.
- Mannerström Kaija, Nurhonen Aili, Mustonen Tiina, Yliruka Laura (2005). *Itse- ja vertaisarviointin malli tukemaan aikuisosiaalityötä. Sosiaaliturva 7, 24–26.*
- Midgley Gerald (1995). *Evaluation and Change in Service Systems for People with Disabilities.* Teoksessa Pilling Doria & Watson Graham (1995) *Evaluating quality in Services for Disabled and Older People.* Disability and Rehabilitation. London and Bristol, Pennsylvania and The Rehabilitation Resource Centre, City University, London: Jessica Kingsley Publishers.
- Mezirov Jack (1995). *Kriittinen reflektio uudistavan oppimisen käynnistäjänä.* Teoksessa Mezirov, Jack et al. *Uudistava oppiminen – kriittinen reflektio aikuiskoulutuksessa.* Helsinki: Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, 17–38.
- Mutka Ulla (1998). *Sosiaalityön neljäs käänne.* Jyväskylän yliopisto: SoPhi.
- Mönkkönen Kaarina (2002). *Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaamisen, vallan ja vastuu merkitys sosiaalialan vuorovaikutuksessa.* Kuopion yliopiston julkaisuja E, Yhteiskuntatieteet; 94 Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Neuvonen Tiina (toim.) (2003). *Aikuissosiaalityön uudet toimintatavat. Aikuissosiaalityön koulutus- ja kehittämishaneke Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa 2001–2003.*
- Niemelä Pauli & Hämäläinen Juha & Laurinkari Juhani & Vornanen Riitta & Ylinen Satu (1997). *Sosiaalialan korkea-asteen koulutuksen saaneen henkilöstön työn tekemisen muuttuneet kohteet ja ehdot sekä niiden aiheuttamat vaatimukset työn sisällölle, työtehtävien uudelleenorganisoinnille ja koulutukselle.* Kuopio: Kuopion yliopistollinen opetussosiaalikeskus 1/1997.
- Nonaka Ikujiro & Takeuchi Hirotaka (1995). *The Knowledge-Creating Company.* New York: Oxford University Press.
- Norcross John C. (2002). *Psychotherapy Relationships That Work.* New York: Oxford University Press.
- Paasio Petteri (2004). *Helsingin toimeentulotuen ja aikuissosiaalityön tehtävärakenteen ennakoarvioinnin raportti.* Julkaisematon.
- Parton Nigel & O'Byrne Patrick (2000). *Constructive social work: towards a new practice.* Basingstoke: Palgrave.
- Pirttilä-Backmann Anna-Maija (1997). *Miksi asiantuntijan tulee kyetä reflektiivisiin arviointeihin? Teoksessa Kirjonen Juhani, Remes Pirkko, Eteläpelto Anneli toim. Muuttuva asiantuntijuus. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 218–232.*
- Pösö Tarja (2002). *Käsitteet, paha ja tutkijan rajat.* Teoksessa Laitinen Merja & Hurtig Johanna toim. *Pahan kosketus. Ihmissyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä,* 108–126.
- Rauhala, Lauri (1983). *Ihmiskäsitys ihmistyössä.* Helsinki: Gaudeamus.
- Raeithel Arne (1983). *Tätigkeit, Arbeit und Praxis.* Frankfurt am Main: Campus.
- Saaristo Kimmo (2000). *Avoin asiantuntijuus: ympäristökysymys ja monimuotoinen ekspertiisi.* Nykykulttuurin tutkimusyksikön julkaisuja 66. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Schön Donald (1983). *Reflective practitioner. How professionals Think in Action.* London: Basic Books.
- Seppänen-Järvelä Riitta toim. (2005a). *Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin menetelmänä.* FinSoc arviointiraportteja. Helsinki: Stakes.

- Seppänen-Järvelä Riitta (2005b). Internal evaluation of a management development initiative - A Public Sector Case. *Journal of Management Development* 1, 45–56.
- Shaw Ian (1996). *Evaluating in practice*. Aldershot: Arena.
- Tuusa Matti (2005). Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Helsinki: Kuntoutussäätiö.
- Tynjälä, Päivi (1999). Konstruktivistinen oppimiskäsitys ja asiantuntijuuden edellytysten rakentaminen koulutuksessa. Teoksessa Anneli Eteläpelto ja Päivi Tynjälä (toim.) *Oppiminen ja asiantuntijuus*. WSOY, Juva. 160–179.
- Vataja Katri & Julkunen Ilse (2004). Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi. Tutkimuskatsaus. *FinSoc, Työpapereita 5/2004*. Helsinki: Stakes.
- Vedung Evert (2003). Arviointialto ja sen liikkeelle panevat voimat. *FinSoc, Työpapereita 2/2003*. Stakes: Helsinki.
- Wenger Etienne (1998). *Communities of practice: learning, meaning and identity*. Cambridge University Press.
- Vygostky Lev Semyonovich (1978). *Ajattelu ja kieli*. Espoo: Weilin+Göös.
- Vygostky Lev Semyonovich (1982). *Mind in society: The psychology of higher mental functions*. Cambridge: Harvard University Press.
- Yliruka, Laura (2000). Sosiaalityön itsearviointi ja hiljainen tieto. Helsinki: Stakes, FinSoc, työpapereita 2/2000.
- Yliruka Laura (2001). Sosiaalityöntekijät oman työnsä arvioijina. *FinSoc News 2/2001*, 10–12.
- Yliruka Laura (2004). Kuvastin-hankkeen julkaisematon arviointi.
- Yliruka Laura (2005). Sosiaalityön itsearviointi kontekstuaalisena käytäntönä. Teoksessa Satka Mirja, Karvinen-Niinikoski Synnöve, Nylund Marianne, Hoikkala Susanna toim. *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki. Palmenia: Helsinki, 124–143.

LIITE 1

Kuvastin-hankkeen aikainen Käsipeili 1

Käsipeili 1

REAKTIOPAPERI CASEKOKOUKSEN JÄLKEEN
(Omaa asiakastyötä esitellyt sosiaalityöntekijä täyttää)

Nimeni:
Päivämäärä:

Tavoitteena on hahmottaa muutosta sosiaalityöntekijän ajattelussa (hahmottaa todellisuutta), koska (työhypoteesi 25.9.2003): a) näin voidaan tehdä päätelmiä itsearviointilomakkeen toimivuudesta/merkityksestä osaamisen kehittämisessä b) voidaan kehittää ymmärrystä itsearvioinnista.

- Mikä merkitys oli valmistautumisella vertaisarviointikokoukseen? Tapahtuiko muutosta ajattelussani? Kuvaile.
- Mitä yhteinen keskustelu antoi minulle? Tapahtuiko muutosta ajattelussani? Kuvaile.
- Mitä koin antavani keskusteluun/ muille työntekijöille? Tapahtuiko mielestäni muutosta muiden ajattelussa?
- Kritiikkiä/kehittämisehdotuksia:
- Muita huomioita:

Palautus Lauralle!

LIITE 2

Kuvastin-hankkeen aikainen Käsipeili 2

Käsipeili 2

REAKTIOPAPERI VERTAISKOKOUKSEN JÄLKEEN
(Keskusteluun osallistunut työntekijä täyttää)

Nimeni:
Päivämäärä:

Tavoitteena hahmottaa osallistujien ajattelun muutosta eri prosessin vaiheissa, koska näin voidaan (työhypoteesi 25.9.03) arvioida case -kokousten merkitystä vertaisarvioinnin areenana. Muutos ymmärretään käsitteenä laajasti (myös kehittymisenä, kehityksenä).

Omaa asiakastyötä esitteli tänään _____

- Mitä yhteinen keskustelu antoi minulle? Tapahtuiko muutosta ajattelussani? Kuvaile.
- Mitä keskustelu mielestäni antoi muille? Tapahtuiko mielestäni muutosta muiden ajattelussa?
- Kritiikkiä/kehittämisehdotuksia:
- Muita huomioita:

Palautus Lauralle!

Ulkoverkostokysely

Heikki Waris -instituutti

11.11.05



KUVASTIN

reflektiivinen itsearviointi- ja vertaisarviointimenetelmä

Hyvä vastaanottaja!

Olet tilannut Heikki Waris -instituutista lomakkeet liittyen Kuvastin-itsearviointi- ja vertaisarviointimenetelmään. Menetelmästä kirjoitetaan parhaillaan käsikirjaa Stakesissa ja tätä varten keräämme käyttäjäkokemuksia. Toivomme, että kerrot kokemuksistasi Kuvastin -menetelmän jatkokehittämisen tueksi. Voit kirjoittaa vastauksesi sähköisessä muodossa kysymysten väliin tai tulostettuun paperiversioon.

- 1) Mikä menetelmässä kiinnosti tilaamaan lomakkeet?
- 2) Oletteko keskustelleet menetelmästä työyhteisössäsi lomakkeiden pohjalta?
- 3) Mitä ajatuksia lomakkeet työyhteisössäne herättivät?
- 4) Oletteko kokeilleet menetelmää pienimuotoisesti? Aiotteko kokeilla?
- 5) Arvioi menetelmän käyttökelpoisuutta työssäsi/työyhteisössä työssä.
- 6) Missä asioissa uskotte menetelmän olevan sinulle/teille hyödyksi?
- 7) Mikäli tilasit lomakkeet oman työsi kehittämisen tueksi, kuvaile, miten malli on tukenut Sinua tässä kehittämistyössä.
- 8) Haluaisin/työyhteisöni haluaisi osallistua Kuvastin-menetelmään liittyvään
 - a) koulutukseen
kyllä__ ei__
 - b) verkostoon
kyllä__ ei__

- 9) Arvioi seuraavia Kuvastin -menetelmään liittyviä väittämiä asteikolla 1–5 (1 = ei lainkaan samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä)
- Tarvitsen koulutusta ottaakseni menetelmän käyttöni___
 - Lomakkeiden käyttötapa on ymmärrettävä___
 - Lomakkeiden käytön opettelu vaivatonta___
 - Lomakkeissa käytetty kieli on ymmärrettävää___
 - Kuvastin -menetelmää on mahdollista käyttää osana perustyötä___
 - Peilialin teemat ovat työni arvioinnin kannalta mielekkäitä___
 - Lomakkeiden ulkoasu on edustava___
 - Jotta voisin hyödyntää menetelmää työssäni, joutuisin muokkaamaan Peilialin kysymyksiä___

Yhteystietoni

Nimi:

Työpaikka:

Puhelin:

Palautus Stakesiin sähköisesti osoitteeseen laura.yliruka@stakes.fi tai postitse osoitteeseen Laura Yliruka, Stakes FinSoc PL 220, 00531 Helsinki.

Kiitos vastauksista!

Kuvastin on itsearviointi- ja vertaisarviointimenetelmä, joka on kehitetty ammatillisen oppimisen lähtökohdista. Menetelmä toimii sekä työyhteisön oppimisen välineenä että yksittäisen sosiaalityöntekijän oman työn jäsentämisen apuna. Kuvastin on väline asiakastyön prosessien avaamiseen, hiljaisen tiedon sanallistamiseen, asiakastyössä käytettävien keinojen arvioimiseen, syventämiseen ja kehittämiseen. Kuvastin on kehitetty erityisesti aikuissosiaalityöhön. Menetelmä sisältää itsearvioinnin ja vertaisarvioinnin tueksi kehitetyt lomakkeet (Peilialin, Sisäinen peili ja Takapeili).

Stakesin sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä FinSoc on tutkimus- ja kehittämisryhmä, joka edistää arviointimenetelmien tuntemusta, arviointitiedon käyttöä ja sosiaalipalvelujen käytäntöjen ja menetelmien arviointia.

Verkkosivut: <http://www.stakes.fi/finsoc>

LIITE 4

Koulutuksen arviointilomake

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto
Hallinto ja kehittämiskeskus
Kehittämispalvelu



KUVASTIN

– itsearviointi- ja vertaisarviointimenetelmä aikuissosiaalityössä

Koulutuksen arviointi

Toivomme, että annatte meille palautetta Kuvastin-koulutuksen infopäivästä sekä Kuvastin- menetelmästä jatkokehittämisen tueksi. Jokaisen palaute on ensiarvoisen tärkeää! Kaavakkeen voi täyttää joko henkilökohtaisesti tai työyhteisökohtaisesti.

- 1) Mikä oli koulutuspäivän anti 15.9.05?

- 2) Arvioi Kuvastin-menetelmän käyttökelpoisuutta aikuissosiaalityössä kuulemasi perusteella.

- 3) Oletko/oletteko ottamassa menetelmää käyttöönnne työssänne?
Kyllä___
Ei___
En/emme nyt, mutta myöhemmin_____

Palautus Laura Ylirukalle sähköisesti osoitteeseen laura.yliruka@stakes.fi tai postitse osoitteeseen Laura Yliruka, Stakes FinSoc PL 220, 00531 Helsinki.

Suuri kiitos palautteestasi!

Kuvastin on itsearviointi- ja vertaisarviointimenetelmä, joka on kehitetty ammatillisen oppimisen lähtökohdista. Menetelmä toimii sekä työyhteisön oppimisen välineenä että yksittäisen sosiaalityöntekijän oman työn jäsentämisen apuna. Kuvastin on väline asiakastyön prosessien avaamiseen, hiljaisen tiedon sanallistamiseen, asiakastyössä käytettävien keinojen arvioimiseen, syventämiseen ja kehittämiseen. Menetelmä sopii erityisen hyvin uusien tii- mien työskentelykulttuurin kehittämisen tueksi. Kuvastin on kehitetty erityisesti aikuissosiaalityöhön. Menetelmä sisältää itsearviointin ja vertaisarviointin tueksi kehitetyt lomakkeet (Peilisali, Sisäinen peili ja Takapeili).

LIITE 5

Arviointikeskustelun teemarunko

Kuvastin-menetelmän käyttöönoton arviointi

(teemakysymyksiä arviointikeskustelua varten)

Menetelmän käyttöönotto

1. Kuinka menetelmä otettiin käyttöön tiimissänne?
2. Asiat/olosuhteet, jotka ovat edistäneet käyttöönottoa.
3. Asiat/olosuhteet, jotka ovat estäneet käyttöönottoa.
4. Miten hyvin koet omaksuneesi menetelmän?

Kokemukset menetelmän käytöstä

Kooste tiimin Käsipeleistä keskustelun aineistona.

1. Kokemukset valmistautumisesta vertaisarviointiin (itsearviointilomakkeen täyttäminen ja vapaamuotoisen kuvauksen laadinta).
Millaisia (myönteisiä/kielteisiä) vaikutuksia menetelmän käytöllä on ollut?
2. Kokemukset vertaisarvioinnista
Millaisia (myönteisiä/kielteisiä) vaikutuksia vertaisarvioinnilla on ollut?
3. Kokemukset väliarvioinnista.
Mitä (myönteisiä/kielteisiä) vaikutuksia väliarvioinnilla on ollut?
4. Miten menetelmän käyttö poikkeaa tiimissänne siitä, mitä menetelmästä on kirjoitettu Sosiaaliturvan artikkelissa/Sosiaalityön käytäntötutkimuskirjassa?
(Sosiaaliturvan artikkeli löytyy osoitteesta http://www.hel2.fi/waris/kuvastin_laura/index.htm)

Lomakkeiden toimivuus

1. Arvioi Peilisali- lomakkeen käytettävyyttä:
Onko lomakkeen käyttötapa ymmärrettävä?
Onko lomakkeen käytön opettelu helppoa?
Onko siinä käytetty kieli ymmärrettävää?
Onko sitä vaivatonta käyttää osana arkipäivää?

2. Arvioi lomakkeen merkitystä:
Ovatko Peilialin teemat mielestäsi itsearviointin/oman työn jäsentämisen kannalta olennaisia?
Mitä teemoja lisäisit lomakkeeseen?
Mitä teemoja poistaisit lomakkeesta?
3. Arvioi lomakkeen ulkoasua:
Onko Peilialin edustava?
Miten kehittäisit lomakkeen ulkoasua?
4. Kokemukset Sisäinen peili -lomakkeesta ja Takapeili -lomakkeesta:
Mikä merkitys Sisäinen peili -lomakkeen käytöllä on vertaisarvioinnissa?
Arvioi Sisäinen peili -lomakkeen käytettävyyttä ja ulkoasua.
Arvioi Takapeili-lomakkeen käytettävyyttä ja ulkoasua.

LIITE 6

Peilisali – reflektiivisen itsearvioinnin lomake

PEILISALI

– sosiaalityön reflektiivisen itsearvioinnin lomake

Peilisalin itsearviointiteemojen avulla sosiaalityöntekijä voi reflektoida tekemäänsä työtä ja asiakkaan tilannetta ikään kuin ulkopuolisen silmin. Teemat auttavat selvittämään asiakkaan tilannetta ja omaa työorientaatiota sekä itselle että muille työryhmän jäsenille vertaisarviointi- kokouksessa. Näin omaa hiljaista tietoaan voi pyrkiä sanallistamaan. Ajatuksena on, että käytetyt käsitteet toimivat heuristisena¹ apuvälineinä asiakastyön jäsentämisessä. Käytettyjen käsitteiden merkitykset löytyvät lomakkeen käsitesanastosta.

Vertaisarviointi ei poissulje asiakkaan kanssa tehtävää jatkuvaa työskentelyn arviointia, vaan toimii tämän tukena.

Itsearvioinnin vaihe – valmistautuminen vertaisarviointiin

- 1) Valitse asiakas, jonka kanssa tehtävää asiakastyötä haluat tarkastella itsearvioinnin ja vertaisarvioinnin keinoin.
- 2) Arvioi ja pohdi omaa työtäsi täyttämällä Peilisali-lomake sähköisessä muodossa tietokoneel- lasi. Voit kirjoittaa pohdintasi teemojen väleihin. Ota lomakkeesta kopiot kaikille vertaisar- viointiryhmäsi jäsenille.
- 3) Ota kopiot dokumenteista, jotka selvittävät tekemääsi asiakastyötä kaikille vertaisarvioin- tiryhmäsi jäsenille. Näitä voivat olla esimerkiksi sosiaalityön suunnitelma, muistiinpanot, kirjoittamasi vapaamuotoinen kuvaus.

Vertaisarviointikeskustelu

- 4) Vertaisarvioinnissa keskustellaan asiakastyöstä valitsemasi asiakkaan kanssa. Tavoitteena on tuottaa yhteisesti ideoita jatkotyöskentelyä varten. Yhteisessä keskustelussa voidaan hyödyntää Sisäinen peili -lomaketta.
- 5) Säilytä tämä Peilisali-lomake itselläsi vertaisarvioinnin jälkeen, jotta voit palata lomakkeen teemoihin väliarvioinnin yhteydessä. Väliarvioinnin avuksi on kehitetty Takapeili-lomake.

ITSEARVIOINNIN TEEMAT

Teema 1 on vertaisarviointityöskentelyyn orientoiva.

1. Syy siihen, että haluan tarkastella tämän asiakkaan kanssa tekemääni asiakastyötä itsear- vioinnin ja vertaisarvioinnin keinoin.

1

Heuristinen: keksimään auttava, virikkeistävä.

SUUNNITELMALLISEN SOSIAALITYÖN PEILIT

*Suunnitelmallisen sosiaalityön peilit 2–4 hakevat ymmärrystä siitä, miten sosiaalityön tavoitteet löytyvät, peilit 5 ja 6, miten sosiaalityöntekijänä näkee muutoksen olosuhteet, mahdollisuudet ja esteet ja peilit 7 ja 8 kiinnittävät huomiota työskentelytapoihin ja hypoteeseihin työskentelyn vai-
kutuksista.*

2. Asiakkaan kanssa laaditun sosiaalityön suunnitelman ja/tai työskentelyn tavoitteet. Perusteluni tavoitteille.
3. Oman ammatillisen työskentelyni tavoitteet. Perusteluni tavoitteille.
4. Näkemykseni asiakkaan voimavaroista, jotka edistävät tavoiteltua muutosta.
5. Näkemykseni asiakkaan elämäntilanteeseen sisältyvistä riskeistä, jotka haittaavat tavoiteltua muutosta tai haittaavat tavoitteiden löytymistä.
6. Oletukseni asiakkaan vakiintuneista sisäisistä ja ulkoisista tekijöistä, jotka on mielestäni syytä ottaa työskentelyssä huomioon, mutta joihin en voi/ ei tarvitse sosiaalityön keinoin vaikuttaa. Perusteluni näille tekijöille.
7. Mahdolliset/valitsemani sosiaalityön keinot (menetelmät, työvälineet) ja toimenpiteet. Perusteluni keinoille tai toimenpiteille.
8. Oletukseni keinon tai menetelmän vaikutuksesta (myös mahdollisista haittavaikutuksista) suhteessa tavoitteiden toteutumiseen.

VUOROVAIKUTUKSEN PEILIT

Vuorovaikutuksen peilit 9–12 tarkastelevat vuorovaikutussuhteen luonnetta, sosiaalityöntekijän roolia ja ammatillista toimintaa.

9. Oma kokemukseni vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa (tilanteessa olo, sosiaalinen vaikuttaminen, peli, yhteistyö, yhteistoiminnallisuus).
10. Oma orientaationi asiakassuhteessa (asiantuntijakeskeisyys, asiakaskeskeisyys, dialogisuus)
11. Oma roolini sosiaalityöntekijänä asiakassuhteessa.
12. Oletukseni oman itseni (sukupuoli, arvot, suhtautumistavat) /aikaisempien kokemusteni/ nykytilanteeni vaikutuksesta tässä asiakassuhteessa.

ASIAKASTYÖN RAKENTEELLISET PEILIT

*Asiakastyön rakenteelliset peilit heijastavat asiakastyön rakenteellisia reunaehdoja mahdollisuuksi-
neen ja rajoituksineen.*

13. Rakenteelliset tekijät, jotka auttavat minua työssäni tämän asiakkaan kanssa. Nämä voivat liittyä esimerkiksi palvelujärjestelmään, sosiaalityön vakiintuneisiin käytäntöihin, lainsäädäntöön tai resursseihin.
14. Rakenteelliset tekijät, jotka vaikeuttavat minua työssäni tämän asiakkaan kanssa. Nämä voivat liittyä esimerkiksi palvelujärjestelmään, sosiaalityön vakiintuneisiin käytäntöihin, lainsäädäntöön tai resursseihin.
15. Arvioni kontekstin (sosiaalitoimisto tms.) vaikutuksesta asiakassuhteessa.

OMAKUVA

Omakuva näyttää lopuksi, miten sosiaalityöntekijä kokee huolta ja määrittää omaa osaamistaan.

16. Ammatillinen huoleni asiakkaan tilanteesta arvioituna asteikolla 1–4 ja perusteluni huolelle.
(1 = vähäinen huoli, 4 = suuri huoli)
17. Oman ammatillisen osaamiseni hyödyntäminen työskentelyssä tämän asiakkaan kanssa.

Käsitesanasto

Käsitteet kysymyksessä 9:

Tilanteessa olo

Molemmat osapuolet tietävät olevansa tiettyssä institutionaalisessa suhteessa, mutta kumpikaan ei oikein asetu tuohon suhteeseen vakavissaan. Kummallakaan ei ole oikein aitoa kiinnostusta vuorovaikutukseen tai esimerkiksi he aikaisemman kohtaamisen perusteella olettavat, että vuorovaikutuksesta ei oikein tule mitään.

Sosiaalinen vaikuttaminen

Toinen käyttää selkeästi valtaa, määrittelee vahvasti vuorovaikutuksen kulkua ja toisen rooli jää tuossa tilanteessa varjoon. Tällaisessa tilanteesta voidaan puhua sekä asiantuntijavallasta että asiakasvallasta. Valta voi myös olla näkymätöntä: esimerkiksi toinen ignoroii toisen toiminnan tai puheen.

Peli

Joko toinen tai molemmat pelaavat suhteessa tiettyjen asiakastyön pelisääntöjen mukaisesti. Esimerkiksi asiakas puhuu niistä asioista, millä olettaa olevan vaikutusta tilanteessa ja työntekijälläkin on omat asemastaan johtuvat tavoitteet ja keinot, jotka saattavat poiketa asiakkaan näkemyksistä. Molemmat hallitsevat tietynlaisen auttaja–autettava-position edellyttämän vuorovaikutuksen. Joskus pelisuhde on yksisuuntainen: toinen uskoo suhteen olevan rehellinen ja avoin, mutta toinen osapuoli käyttää tuota luottamusta hyväkseen.

Yhteistyösuhde

Molemmat osapuolet sitoutuvat samoihin päämääriin, näkevät yhteisiä tavoitteita ja etenevät noita tavoitteita kohden.

Yhteistoiminnallisuus

Korkein sosiaalisen vuorovaikutuksen taso, yhteistoiminnallisuus, kuvaa asiakastyössä suhteellisen harvinaisia kohtaamisen hetkiä, joissa syntyy molemminpuolinen luottamus ja molemmat osapuolet vaikuttavat toisistaan.

Käsitteet kysymyksessä 10:

Asiantuntijakeskeisyys

Tavoitteena, että asiakas alkaa tiedostaa ongelmansa.

Asiantuntija-auktoriteetin positio.

Asiantuntija näkee, määrittää ja tulkitsee yksilön tai ryhmän toimintaa.

Asiantuntija ei liikahta positiostaan.

Asiantuntijan konstruktiot hallitsevat vuorovaikutusta.

Esitetty kritiikki:

- asiantuntijavalta
- vallan kätkeytyminen ongelmien määrittelyyn
- psykologinen determinismi. (Mönkkönen 2002.)

Asiakaskeskeisyys

Asiakas nähdään oman elämänsä parhaana asiantuntijana.

Suhteellisen neutraalin, empaattisen auttajan positio.

Asiakkaan tarpeet korostuvat vuorovaikutuksessa.

Työntekijä asiakkaan konstruktioiden foorumina.

Seurataan asiakkaan konstruktioiden kehittymistä.

Esitetty kritiikki:

- ei responsiivisuus
- liiallisen mukaan menemisen problematiikka
- vastavuoroisen kommunikaation vähyys
- asiakassuhteen ristiriitojen ja valta- ja vastuusuhteiden ignorointi (Mönkkönen 2002.)

Dialoginen orientaatio

- ilmiöitä pyritään konstruoimaan yhdessä
- vuorovaikutus tapahtuu molempien ehdoilla
- vastaamisen merkitys
- eriyttäminen pyritään kutsumaan esiin
- työntekijät ja asiakkaat muodostavat yhdessä moniäänisesti argumentoivat systeemin.

Esitetty kritiikki:

- oikeutus kritiikkiin ei aina synny tai vastaaminen voi olla myös estämässä dialogia.
- suhteellisen pysyvien käyttäytymistapausten ja uskomusten huomiotta jättäminen
- yhteisymmärryksen vaikeus ja näennäisyys (Mönkkönen 2002)

Oheiskirjallisuus

Kaarina Mönkkönen (2002). Dialogisuus kommunikaationa ja suhteenä: vastaamisen, vallan ja vastuu merkitys sosiaalialan vuorovaikutuksessa.

Kuopion yliopiston julkaisuja E, Yhteiskuntatieteet; 94 Kuopio: Kuopion yliopisto.

LIITE 7

Sisäinen peili -lomake

Lomakkeen täytti _____

Päivämäärä _____

SISÄINEN PEILI

Sisäisen peilin tavoitteena on mahdollistaa kunkin vertaisarviointiin osallistuvan sosiaalityöntekijän ”sisäinen dialogi” **ennen yhteistä keskustelua**. Sisäinen dialogi tarkoittaa omien heränneiden ajatusten ja tuntemusten kirjaamista paperille. Sisäinen dialogi voi sisältää vastakkaisia ja ristiriitaisiakin ajatuskulkuja, joita voi dokumentoida sisäiseen peiliin ja tarkastella yhteisesti vertaisarvioinnin kautta. Voit kirjata pohdintojasi lomakkeen taakse. _____ on tuonut vertaisarviointikokoukseen (laita x viivalle) itsearviointilomakkeen ____, vapaamuotoisesti kirjoitetun työskentelykuvauksen ____, suunnitelman ____, ja/tai muistiinpanoja ____.

- Omat muistiinpanoni kollegan itsearviointista (voit kirjata myös lomakkeen takapuolelle muistiinpanoja).
- Omat lisäkysymykseni _____ :lle
- Arvioi työntekijän esittämien sosiaalityön tavoitteiden ja keinojen välistä suhdetta: onko esitetyillä keinoilla mahdollista mielestäsi saavuttaa tavoitteet?
- Arvioi Peilisali-lomakkeen kirjattuja osioita: ovatko ne sisäisesti ”linjassa”, vai onko havaittavissa ristiriitaa? (esim. sosiaalityön tavoitteet verrattuna asiakkaan elämän tilanteen riskitekijöihin)

	Ei lainkaan	1	2	3	Hyvin paljon
Oma huolestuneisuuteni asiakkaan tilanteesta		1	2	3	4

- Omat kirjallisuusvinkkini
- Oma myönteinen palautteeni tapauksen esitelleelle sosiaalityöntekijälle.
- Omat ehdotukseni jatkotyöskentelytavasta
- Työryhmän yhteinen ehdotus

Lomake annetaan asiakastyötä esitelleelle sosiaalityöntekijälle ja läpikäytyt asiakasdokumentit hävitetään vertaisarvioinnin jälkeen.

LIITE 8

Takapeili-lomake

Takapeili

– asiakastyön väliarvioinnin lomake

Tämä lomake täytetään sähköisessä muodossa vertaisarvioinnin jälkeen tarkoituksenmukaisen ajan kuluttua (esimerkiksi 3–6 kk), kun asiakkaan kanssa tehtävä asiakastyö on tarpeellista ottaa uudelleen pohdittavaksi vertaiskokoukseen. Väliarvioinnin avulla voi tarkastella, kuinka sosiaalityön prosessi on edennyt asiakkaan kanssa ja kuinka itsearviointi ja vertaisarviointi ovat tukenet sosiaalityöntekijää työssään.

- Kuvaa, mitä asiakkaan elämässä on tapahtunut tietojesi mukaan vertaisarvioinnin jälkeen.
- Kuvaa, mitä asiakasprosessissa on tapahtunut vertaisarvioinnin jälkeen.
- Kokoaa vertaisarviointiryhmän jatkotyöskentelyehdotukset ja arvioi, oletko voinut hyödyntää työryhmän esittämiä ehdotuksia. Mitä olet voinut hyödyntää? Mitä et ole voinut hyödyntää? Miksi?
- Lue uudelleen aikaisemmin itsearviointilomakkeeseen kirjaamasi asiat ja arvioi, ovatko tulkintasi edelleen samoja.
- Kerro, kuinka aiot työskennellä jatkossa asiakkaan kanssa (mikäli asiakkuus jatkuu).

Ota lomakkeesta kopiot jaettavaksi vertaisarviointiryhmälle. Vertaisarvioinnin jälkeen kopiot hävitetään. Sosiaalityöntekijä voi tallentaa väliarvioinnin asiakaskansioonsa.

TYÖPAPEREITA-sarjassa aiemmin ilmestyneet

2006

Tarja Heino, Raija Rantamäki, Seppo Sallila: Hallinto-oikeuksien ratkaisut lastensuojeluasioissa 2000–2004

Työpapereita 14/2006 Tilausnro T14/2006

Kjell Herberts, Kristian Wahlbeck, Esa Aromaa, Jyrki Tuulari: Enkät om mental hälsa 2005. Metodbeskrivning

Työpapereita 13/2006 Tilausnro T13/2006

Hanna Eronen, Mika Gissler, Annukka Ritvanen: Steriloimisen rekisteröiminen Suomessa. Steriloimisrekisterin ja hoitoilmoitusrekisterin sterilointitietojen vertailu ja aineistojen laadun analysointi vuosilta 2000–2003

Työpapereita 12/2006 Tilausnro T12/2006

Timo Hujanen, Markku Pekurinen, Unto Häkkinen: Terveystaloustiede ja vanhustenhuollon alueellinen tarve ja menot 1993–2004

Työpapereita 11/2006 Tilausnro T11/2006

TERVE-SOS -koulutustapahtuman luentolyhennelmät

Työpapereita 10/2006 Tilausnro T10/2006

Liisa Karlsson: Lapset kertovat...

Työpapereita 9/2006 Tilausnro T9/2006

Lauri Vuorenkoski, Mauno Konttinen, Minna Sinkkonen: Signaaleja. Stakesin tulevaisuusraportti

Työpapereita 8/2006 Tilausnro T8/2006

Tiia Inkeroinen ja Airi Partanen: Päihdepalvelujen tila 2005

Työpapereita 7/2006 Tilausnro T7/2006

Pasi Moisio: HYPÄ 2004 aineistokuvaus. Hyvinvointi & Palvelut 2004 -kyselyn aineistokuvaus

Työpapereita 6/2006 Tilausnro T6/2006

Elise Kosunen: Seksuaaliterveyden edistäminen Suomessa. Muistio seksuaali- ja lisääntymisterveyden edistämisen toimintaohjelmaa laativaa työryhmää varten

Työpapereita 5/2006 Tilausnro T5/2006

Kristiina Poikajärvi, Kerttu Perttilä: Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen kunnassa. Raportti kunnanjohtajien ja luottamushenkilöjohdon kyselystä 2004

Työpapereita 4/2006 Tilausnro T4/2006

Ehkäisevän päihdetyön laatukriteerit. Työryhmämuistio 25.1.2006

Työpapereita 3/2006 Tilausnro T3/2006

Jan Klavus (toim.): Terveystaloustiede 2006

Työpapereita 2/2006 Tilausnro T2/2006

Maija Ritamo (toim.): IX Terve Kunta -päivät 25.–26.1.2006

Työpapereita 1/2006 Tilausnro T1/2006