

s. 4 Tieto ja sosiaalialan hyvät käytännöt

s. 6 Asiakastyön dokumentointi työn kehittämisen välineenä

s. 15 Perheväkivallan kohtaaminen sovittelussa

F i n S o c n e w s

Osallisuutta odotetaan ja näyttöä vaaditaan

Uutiskirje
sosiaalihuollon
menetelmien
arviointista
1/2003

Samalla kun erilaiset osallistamiseen perustuvat työ- ja arviointimenetelmät ovat kehittyneet, on sosiaalialallakin alettu vaatia näyttöä eri työmenetelmien toimivuudesta.

Näyttöön perustuva evidence based -tyyppinen arviointi on nähty jopa vastakkaisensa konstruktiviselle tiedon tuotannolle. Terveydenhuollosta paljolti lainatussa näyttöön perustavassa tietokäsityksessä katsotaan, että kumuloituvan tiedon avulla voidaan kehittää näyttöön perustuvia työmallia tai interventioita, joiden vaikutukset on jo todennettu.

Laadullisiin menetelmiin, hiljaiseen tietoon ja kokemukseen perustuva toimintatapa liittyy esimerkiksi sosiaalityössä käsitykseen asiakastilanteen ainutlaatuisuudesta ja -kertaisuudesta. Yksilö- ja tilannekohtaisesti määrittyvä tieto ei salli tämän käsityksen mukaan yleisten työmenetelmien kehittämistä ja siten hyvien käytäntöjen generoimista. Onko asia näin yksinkertainen? Helposti dikotomisiksi kehkeytyvässä asetelmassa voidaan nähdä ristiriidan siemen. Näiden siementen kylväminen ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista eikä edes relevanttia.



MONIMUTKAINEN HAASTE

Kysymykset liittyvät Suomessa nyt käsillä oleviin haasteisiin, joista suurimpana on Sosiaalialan kansallinen kehittämisprojekti ja siihen liittyvä Hyvät käytännöt -ohjelma. Yhteiskunnalliseksi ongelmaksi on nimetty vanhat teollisen yhteiskunnan rakenteet, joita nykyiset hyvinvointipalvelut vieläkin mukailevat. Arkielämän tai talouden rakenteet ja käytännöt muistuttavat kuitenkin enemmän postmoderneiksi luonnehdittuja toimintatapoja. Tarkoittaako tämä sitä, että samalla kun pitäisi luoda kustannustehokkaita palveluja mahdollisimman monelle, pitäisi kyetä huomioimaan refleksiivisyyteen perustuva yksilöllistyminen ja toimintasektoreiden rajapinnoille syntyvät palvelutarpeet?

Kun lisäämme tähän kaksiulotteiseen malliin vielä alhaalta-ylös -asetelman sekä tilan käsitteen, muodostuu moniulotteinen kokonaisuus. Alhaalta-ylös -asetelmassa korostuu käyttäjälähtöisyys ja osallisuus sekä arkielämän ja palvelurakenteiden väliin jäävä "välitila" tai "välittäjäverkosto," kuten sitä eräässä projektissa luonnehdittiin. Tilan ja paikan ymmärtäminen on realismia, sillä palvelutarpeet ja resurssit vaihtelevat paikallisesti ja jopa saman kaupungin eri osissa.

Mikä on hyvien käytäntöjen luomisen mahdollisuus, jos erilaisia muuttujia on paljon ja jos ei uskota siihen, että sosiaalialalla voidaan nojautua systemaattisesti luokiteltuun tietoon? Helpoin ratkaisu olisi yksinkertaisesti todeta, ettei esimerkiksi sosiaalityön ihmiskäsitys mahdollista hyvien käytäntöjen mukaista toimintatapaa. Mitä tilalle?

SOSIAALISET INNOVAATIOT

Keskeistä on ymmärtää yhteiskuntatieteelliseen ja sitä kautta sosiaalialan tiedon luonne. Hypoteesina voi olla, että ensinnäkin on työmenetelmiä ja interventioita, joilla on sillä tavoin vakiintunut asema, että niiden vaikuttavuutta voidaan arvioida. Tämä mahdollistaa hyvien käytäntöjen seulomisen esiin. Toisaalta on sellaisia uudenlaisia tai aiempaa poikkeavissa toimintaympäristössä toteutettavia työmalleja, jotka eivät vielä taivu vaikuttavuusarvioinnin kohteeksi. Ratkaisuna voisi olla niiden

tarkasteleminen sosiaalisen innovaation käsitteen avulla.

Innovatiivisuus liittyy kansalaisten, järjestöjen ja viranomaisten toiminnan synergiseen yhdistämiseen palvelujen ja toiminnan toteuttamisessa. Sosiaalisessa innovaatiossa kehitetään työkäytäntöjä, jotka aiempaa paremmin pystyvät ratkaisemaan kohteena olevat tehtävät. Kehitetään toimintamalli tai palvelu, joka uudella tavalla ratkaisee kehittämisen kohteen. Olennaista tässä on tehdä näkyväksi uudet toimintamallit. Innovatiivisten palveluiden yleistäminen voi tapahtua tiedonvälityksen ja julkaisutoiminnan keinoin. Informaatio painottuu uusien mallien esittelyyn. Ohjaus on sisällöllistä ja kannustavaa. Tähän liittyvät myös ne sosiaalityön terapeuttisia elementtejä sisältävät alueet, jotka perustuvat ainutkertaisuuteen jo lähtökohdiltaan.

METODOLOGISEN TAI JONKUN MUUN VIISAUDEN MAHDOLLISUUS?

Olemme tehneet FinSocissa jo vuosia työtä moniarvoisen arviointikulttuurin juurruttamiseksi Suomeen. Kuluvan vuoden aikana olemme jäsentäneet sosiaalipalvelujen arvioinnin menetelmiä sekä erityisesti sen taustalla olevia tiedontuotannon ehtoja. On fraasinomaista todeta, että yhteiskunta on sellaisessa murroksessa, että uusia jäsenyksiä tarvitaan. Huomiot palvelurakenteen taustalla olevasta yhteiskunnasta kontekstina, arvioinnin erilaisten menetelmien pohtiminen samanaikaisesti sekä viritetyt kansalliset ohjelmat ovat antaneet kuitenkin sellaisen näkymän, että "ovi on nyt hetken auki". Sosiaalipalvelujen ja -työn arvioinnin kannalta käänne voi ollakin käsillä. Kansallisen ohjelman haasteiden vähitellen konkretisoituessa myös odotukset ovat korkealla.

Kolme ehtoa olisi kuitenkin täyttyttävä, ettemme laajana kenttänä hukkaa niitä lankoja, jotka alkavat olla monen värisinä käsissä. Tarvitaan metodologista viisautta siinä, että emme jää juoksuhautoihin puolustamaan erilaisia, jopa vastakkaisiksi nähtyjä tiedonfilosofisia peruskäsityksiä - riittää että olemme tietoisia niistä, niiden rajoista ja mahdolli-

suuksista. Toiseksi, jos kerran olemme havainneet yhdeksi suurimmista pulmita sektoripohjaisen toimimisen, niin emme kai toteuta näitä laajoja haasteita samalla periaatteella. Voidaan myös kysyä provokatorisesti, miten rakenteiden tulisi muuttua, jotta voidaan tuottaa kumulatiivista ja synteettistä tietoa sekä juurruttaa parhaita käytäntöjä. Pitäisikö paikantaa myös hyvien käytäntöjen valtavirtaistamisen organisatoriset rakenteet? Kolmas haaste on edellä kuvatun moniulotteisen kokonaisuuden hallitseminen niin, että tiedostetaan palvelujen käyttäjälähtöisyys ja rakenteelliset lainalaisuudet sekä se, mitä niiden väliin jää. Pitäisi ymmärtää mitä tapahtuu sektoreiden ja palvelujen välisillä rajapinnoilla sekä mitä tila, paikka ja konteksti tarkoittavat.

NEWSIN TEEMAT

Käsillä olevan FinSoc Newsin teemana on asiakkaiden osallisuus ja itsearviointi. Osallisuutta korostavassa arvioinnissa on olennaista käytännön työn kehittäminen sekä asiakkaiden tilanteiden vahvistaminen. Asiakkaat ovat palvelutoiminnan avainhenkilöitä ja heidän tulkitojensa tulisikin korostua arvioinnin lähtökohdissa. Siksi arvioinnissa on mielekästä nostaa heidät osallisiksi myös arviointitiedon tuottamisessa ja erilaisen näkemysten peilauksissa. Olemme pyytäneet puheenvuoroja eri puolelta Suomea yliopistosta, ja kunnista.

Tavoitteena on hahmotella teeman teoreettisia lähtökohdita sekä pohtia, miten saamme asiakkaat osallisiksi. Osallisuuspuhe on ollut enemmän fraaseja kuin toteutukseen pyrkimistä.

Lehdessä esitellään tanskalainen BIKVA-malli, jota modifioimalla voidaan päästä osallisuuden jäsentämisessä askeleen eteenpäin. Tarvitaan metodologista ja käytännön rohkeutta rakentaa Suomen malleja ulkoa virtaavista tiedon sirpaleista.

PEKKA KARJALAINEN

Tieto ja sosiaalialan hyvät käytännöt – lähtökohtien tarkastelua



Suomessa keskustellaan enenevästi hyvinvointipalvelujen vaikuttavuudesta ja jopa siitä, että kaikkea toimintaa pitäisi arvioida myös taloudellisten kriteerien perusteella. Kansainvälisesti keskustelua näytöstä (englanniksi evidence based) on käyty jo vuosia.

Sosiaalialalla eri maissa näyttövaatimukseen suhtaudutaan hyvin ristiriitaisesti. Jotkut tutkijat ja erityisesti hallintoihmiset ovat vahvasti linjan kannattajia. Osa suhtautuu hyvinkin kriittisesti koko ajatukseen ja he kysyvät, miten sosiaali- ja terveydenhuollossa voitaisiin käytännössä nojautua vain näyttöön perustuvaan tietoon.

Mutta mistä kaikesta on kyse kun puhutaan evidence based -politiikasta? Onko olemassa selkeitä määrittelmää? Kuka määrittelee? Aloitan määrittelystä

ja johdatan siihen esimerkillä, jonka Ed Mullen Columbian yliopistosta on kuvannut eräässä artikkelissa (Mullen 2002).

”Eräs sosiaalityöntekijä valitteli taannoin sitä, että New Yorkin valtio oli virallisesti ilmoittanut ottavansa käyttöön hyvät käytännöt -suosituksen autismin hoidossa. Sosiaalityöntekijä oli tyytymätön, sillä hän ei itse pitänyt hoitosuosituksista hyvänä vaan suositteli muita hoitokäytäntöjä autismin hoitoon. Hän arvioi, että koska juuri tästä hoitomuodosta oli tutkittua tietoa, siitä tehtiin yleinen suositus. Hän pelkäsi myös, että hänet pakotettaisiin käyttämään juuri suositeltua hoitomuotoa vastoin omaa hyvää kokemustietoaan.”

Esimerkki kuvaa hyvin niitä jännitteitä, joita evidence based -näkökulma pitää sisällään: tutkitun tiedon ja käytännön tiedon vastakkainasettelu, tieteen ylivoima, eettiset ongelmat ja hoitosuositusten rooli käytännössä. Samalla esimerkki kertoo peloista ja myyteistä liittyen evidence based -näkökulman kas-

vuun ja merkitykseen sosiaalialalla. Mutta mitä tarkoitan myyteillä? Olen alkanut epäillä, että usein keskustelua evidence based policystä ohjaa kapea näkemys siitä, mitä näytöllä tarkoitetaan. Kapeus on sekä käsitteellistä että menetelmällistä. Pysin tässä katsauksessa laajentamaan näkökulmaa ja antamaan esimerkkejä siitä, miten sosiaalialan käytännössä näyttöä on lähdetty hakemaan ja toteuttamaan jotta se soveltuisi sosiaalialalle ja ottaisi huomioon sen erityisluonteen.

KAPEAT MÄÄRITELMÄT JA METODIT

Näyttöön perustuvia menetelmiä on jo paljon käytetty terveydenhuollossa, erityisesti lääketieteen alalla, jossa on tarve systematisoida tutkittua tietoa sen suuren määrän vuoksi. Esimerkiksi Cochrane-keskus (www.cochrane.org) on yksi yritys näyttöön perustuvien työmenetelmien esille tuomiseksi ja käyt-

töön saamiseksi. Keskus kerää systematisoituja tutkimuskatsauksia. Järjestelmä nojautuu mahdollisimman lujaan empiiriseen näyttöön, jota haetaan satunnaistettujen koe-asetelmien avulla. Näin tehdyistä tutkimuksista tehdään meta-analyseja ja kirjallisuuskatsauksia. Kyse ei ole vain tavasta tehdä tutkimusta, vaan myös tietystä menetelmästä systematisoida tietoa. Järjestelmässä on tiukat kriteerit sille, mitä tietoa hyväksytään tutkimuskatsauksiin. Edellytyksenä on mm. että tutkimuksissa: (i) työmenetelmät on standardoitu ohjeilla (ii) työmenetelmät on arvioitu koe-asetelmien avulla (iii) työn vaikuttavuutta on tutkittu ja (iv) tutkimukset ovat eri tutkimusryhmien tekeviä.

Kokeellisilla menetelmillä tehdyn tutkimuksen tulokset ovat tosia ja siis hyviä tämän ajattelun mukaan. Katsotaan, että koe-asetelmat antavat tarkemman ja eksaktimman tiedon työmenetelmien vaikuttavuudesta ja tällöin ilmiön ja kohteen kausaalisuhteesta voidaan sanoa jotain varmaa. Tällaisella asetelmalla voidaan kontrolloida ulkoisia tekijöitä, koska oletetaan, että se mitä tapahtuu yhdelle ryhmälle todennäköisesti tapahtuu myös toiselle. Tällä varianssilähtöisellä strategialla pyritään sulkemaan pois muita selityksiä kuin itse interventio tai metodi. Näyttöön perustuvan toiminnan kritiikki kohdistuu korostuneimmin juuri tähän asetelmaan. Kritiikin mukaan asetelma perustuu mekanistiseen näkemykseen todellisuudesta, missä ilmiöt ja kohteet ovat syy-seuraus suhteessa toisiinsa. Kritiikki kohdistuu myös siihen, että tämä menetelmä toimii eräänlaisena vallitsevana tietonormina (Angel 2003).

On ymmärrettävää, että näyttöön perustuva toiminta näin kapeasti ajateltuna on varsin ongelmallinen, kun siirrytään sosiaalihuoltoon ja sosiaalityöhön. Sosiaalityötä ei voi verrata lääketieteeseen, sillä työmme kysymykset ovat monitahoisempia ja monimutkaisempia kuin esimerkiksi yhden lääkkeen vaikutus ihmisen kehossa. Toisaal-

ta, tämä kapea määritelmä kyseenalaisesti myös suuren osan terveydenhuollon käytännöistä (ks. Lehto 2000) Myös käytännön lääkärin työssä käytetään paljon muuta tietoa kuin koeasetelmalla testattua. Juhani Lehto pitääkin tätä määritelmää lähinnä karikatyyrinä ja kutsuu sitä evidence-based fundamentalismiksi.

NÄYTTÖ JA SOSIAALIALAN ERITYISLUONNE

Sosiaalialan ja terveydenhuollon erilaiset lähtökohdat on pidettävä mielessä, kun punnitsemme tutkimustiedon asemaa käytännön työssä. Pekka Sulkunen (2003) on painottanut, että yhteiskuntatieteessä jo 1970-luvun lopulla tapahtunut epistemologinen murros on vaikuttanut tapaan, jolla tutkijat ymmärtävät yhteiskunnan. Ihmisillä on aina paljon tietoa yhteiskunnasta ilman tutkijoitakin ja että he ymmärtävät omia tekojansa ja sen, millaisessa maailmassa elävät. Tämä on aiheuttanut varauksellisuutta suunnittelua palvelevan tutkimuksen voimaa ja varmuutta kohtaan. Toisaalta tiedetään, että sosiaalialalla ei ole riittävästi tutkimustietoa työmenetelmistä ja niiden vaikuttavuudesta kansalaisten elämässä eikä vähäinen tutkittu tieto saavuta riittävästi kentän työntekijöitä. Ruotsissa (Dellgran & Höjer 2000; Bäck-Wiklund 2003) vertailtiin sosiaalialan ja terveydenhuollon erilaisia tutkimuksellisia edellytyksiä ja todettiin, että lääketieteen alalla toimi 35 000 ammattilaista ja yhteensä 624 professoria, kun taas sosiaalityössä toimi 28 000 ammattilaista ja yhteensä 10 professoria.

Toimintaideologiatkin eroavat. Aulikki Kananoja on kuvannut, että sosiaalialalla erilaisia toimintoja yhdistää ihmisen kokonaistilanteesta lähtevä toimintaideologia sekä asiakkaan koko elämäntilanteen kohentamiseen pyrkivä työskentelyote, eikä niinkään pitkälle kehittynyt tieteellinen pohja ja siihen nojaava ammatillis-metodinen kehitys. Sosiaalialan konteksti on siten kompleksinen, eikä yksinkertaisia malleja ole siihen, miten menetelmällisesti tuote-

taan ja välitetään alan tietoa. Sosiaalityössä on tärkeää ottaa huomioon sosiaalityön perusarvot, kuten asiakkaan itsemääräämisoikeus ja asiakkaan osallistuminen päätöksentekoon. Voidaan myös todeta Mikko Mäntysaaren (2003) tavoin, että sosiaalityön asiakkaiden elämän ongelmat ovat enemmän luonteeltaan erilaisia moraalisia ongelmia ja niihin ei aina ole olemassa teknisiä ratkaisuja.

Mutta rakentuuko sosiaalialan näyttöön perustuva toiminta edellä kuvattuun kapeaan ajatusmalliin? Miten asiaa on määritelty ja miten sitä toteutetaan sosiaalialalla? Geraldine Macdonald Englannista, Bristolin yliopistosta, on määritellyt näyttöön perustuvan toiminnan näin: Evidence-based practise is the conscientious explicit and judicious use of current best evidence in how best to intervene in a given situation regarding the welfare of service-users and carers” (Macdonald 2002)

Määritelmässä painotetaan, että päätöksentekoprosessin tulee perustua huolelliseen, selkeään ja perusteltuun kumulatiiviseen tietoon. Tämä merkitsee, että kaikkea saatavissa olevaa vaikuttavaa näyttöä etsitään, vertaillaan ja pyritään soveltamaan käytännössä. Sekä Geraldine Macdonald että Edward Mullen Columbian yliopistosta, New Yorkista ovat johtavia evaluaatioasiantuntijoita ja myös käytännössä paneutuneet siihen, miten näyttöön perustuva käytäntö rakennetaan sosiaalialalla. He korostavat, että evidence based policy on jatkuva ja dynaaminen prosessi johon sisältyy monia eri tasoja. Näyttö ei siten ole suinkaan sama kuin systemaattiset tutkimuskatsaukset. Edward Mullen onkin kiteyttänyt asian näin: ”Näyttöön perustuva käytäntö on enemmän kuin sen yhteenlasketut osat.” Hän korostaa mm. seuraavia elementtejä:

- Luotettava tieto työn vaikuttavuudesta
- Hyvien käytäntöjen identifiointi ja arviointi
- Asiakkaiden osallistuminen päätöksentekoprosessiin
- Kenttä, joka pystyy kriittisesti arvioimaan

tuloksia ja osallistumaan systemaattisiin tutkimuskatsauksiin

- Tutkimusten analyysi ja levittäminen
- Toimintakulttuuri, joka mahdollistaa käytännön kehittämisen

Mullen korostaa asiakkaiden osallisuutta, tiedon reflektointia, implementaatiota ja asian lähestymistä monipuolisesti. Tämä edellyttää tutkitun tiedon, käytännön asiantuntijuuden ja intuitiivisen ajattelun yhdistämistä. Silti epäselväksi taitaa jäädä mitä kaikkea näyttö pitää sisällään. Epäselväksi jää myös, miten näyttö menetelmällisesti kootaan ja miten tietoa siirretään. Näistä asioista käydäänkin kova keskustelu. Keskustelu laajenee ja niin myös metodologiset strategiat.

Kansainvälisesti on havaittu että keskustelu näytöstä on monipuolistunut sekä käsitteellisesti että menetelmällisesti. Nykyään keskustellaan erilaisista metodologisista strategioista. Keskustalleen myös siitä, että laadullisista tutkimuksista tulisi tehdä systemaattisia tutkimuskatsauksia, sillä suuri osa sosiaalialan tutkimusta on laadullista. Mm. Lontoossa toimiva Eppi-center (<http://eppi.ioe.ac.uk>) on kehittänyt menetelmää jonka avulla systematisoidaan laadullisia tutkimuksia. Kartoitetaan myös, mitä on tieto sosiaalialalla ja miten se jäsennetään (Pawson 2003). Keskustelua käydään myös siitä, miten eri menetelmin avulla voidaan tuottaa ja siirtää tietoa. Tapahtuuko se vain yleistämällä tietoa vai arvioimalla ja todentamalla eri työmenetelmien teorioita (www.evidencenetwork.org). Vaikutavuuden tutkimusmenetelmät ovat myös monipuolistuneet, sillä varianssilähtöisen strategian (koe-asetelmat) rinnalle on tullut prosessilähtöinen strategia (ks. Dahler-Larsen & Krogstrup 2003). Tässä vaikuttavuuden mittaamisen lisäksi kiinnitetään huomio niihin olosuhteisiin joissa kyseinen hanke tai ohjelma toimii. Realistisessa vaikuttavuusarvioinnissa pyritään selvittämään myös miksi ja miten joku toiminta vaikuttaa ja näin ymmärtämään ohjelman taustalla olevia mekanismeja ja oletuksia (ks. myös Pawson 2001). Näyttääkin

siltä, että evidence based policyn sisällä on kehittymässä erilaisia metodologisia strategioita.

ENTÄ POHJOISMAISET TOTEUTUKSET?

Ruotsissa käynnistettiin vuonna 2001 sosiaalialan tiedonmuodostusta koskeva ohjelma, "Nationellt stöd för kunskapsutveckling inom socialtjänsten". Ohjelma on kolmevuotinen ja siitä löytyy paljon tietoa www.sos.se/socialtj/kunskap/kunskap.htm. Ohjelma on kiinnostava, koska se ei panosta vain yhteen ratkaisuun eli lisäämään tutkimusta sosiaalialalle, vaan liikkeelle on lähdetty siitä, miten luodaan rakenteita tiedontuotantoon. Voidaan väittää, että ollaan siirretty top-down ajattelusta bottom-up ajatteluun. Ruotsin sosiaalihuollon ohjelman tarkoituksena on kehittää ja vahvistaa rakenteita systemaattiseen tiedontuotantoon ja tehokkaaseen tiedonvälittämiseen. Ohjelmalla luodaan näin edellytyksiä sille, että sosiaalipalvelut yhä enenevässä määrin perustuisivat tieteen ja koetultuun näyttöön.

Ohjelmaa on perusteltu seuraavasti.

1. Sosiaalialalta puuttuu tutkimustraditio ja rutiineja systemaattiseen tarkasteluun: mitä tehdään, miten tehdään ja mitä tulokset ovat.
2. Sosiaalityö ei ole vain ammatillista toimintaa, vaan myös politiikkaa. Interventiot eivät perustu ainoastaan tieteelliseen tietoon, vaan myös muuhun tietoon, kuten lakiin ja ohjeisiin. Myös asiakkaan osallisuus ja oikeudet on otettava huomioon.
3. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä on riippuvuusuhde. Jaettu tieto on siten yksi keino lisätä tasa-arvoa osapuolten välillä.

Tässä huomio kiinnittyy sanaan traditio: on tarve luoda ja vahvistaa alan omia tutkimustraditioita. Toiset perustelut kertovat siitä, että sosiaalialalla kaikki tieto on tärkeää, ei vain tutkittu tieto vaan henkilökohtainen tieto, käytännön viisautta, toimenpiteellinen tieto ja empiirinen tieto. Perustelut kertovat myös siitä, että sosiaalityön arvoja ovat asiakkaan itsemäärääminen ja osallistuminen päätöksentekoon. Näillä sei-

koilla on merkitystä siihen, minkälaista tietoa haetaan.

Ruotsissa ohjelmaa on lähdetty toteuttamaan erilaisin menetelmin ja osaprojektein :

- Systemaattinen yhteistyö sosiaalitoimen, yliopiston ja tutkimuksen välillä
- Eri tutkimushankkeiden tukeminen esim. työmenetelmien vaikuttavuustutkimusta)
- Systemaattiset arviointimenetelmät/käytännöt asiakkaiden tarpeiden ja toiminnan vaikuttavuuden arvioimiseen
- Terminologian ja käsitteiden kehittäminen
- Työntekijöiden kelpoisuuden määrittely
- Organisaatioiden ja johtajuuden kehittäminen
- Peruskoulutus kysymykset
- FoU-yksiköiden (voidaan verrata paikallisiin osaamiskeskuksiin) arviointi
- Eettisyys (esim. eettinen neuvosto)
- Asiakkaiden osallistuminen, oikeuskysymys ja tiedontuotanto

Center för utvärdering i socialt arbete (CUS) on myös käynnistänyt oman ohjelman kehittääkseen arvioinnin teoriaa ja käytäntöä (<http://www.sos.se/socialtj/cus/utvard6.htm>) ja CUS tekee yhteistyötä sosiaalihuollon projektin kanssa. Ohjelman tavoitteena on mm. seurata arvioinnin roolia sosiaalialalla ja sen kehitystrendejä sekä pohtia arvioinnin teoreettisia, metodologisia, metodisia ja käytännöllisiä lähtökohtia. Tämän lisäksi tavoitteena on kokeilla erilaisia arviointimalleja. Tärkeä osa on itsearviointimenetelmien kehittäminen. Tarvitaan myös työkaluja ja menetelmiä asiakkaiden tilanteen arvioimiseen, seurantaan ja vaikuttavuusarviointiin.

Tanskassa on vuosina 2001–2003 toteutettu sosiaaliministeriön kaksivuotista projektia God Evalueringspraxis – guiding principles (Hyvä arviointikäytäntö – hyvät periaatteet) sekä Utveckling av evalueringsmodeller (Arviointimallien kehittäminen) (<http://www.evalueringsmodeller.dk/evalueringspraxis.htm>). Projektia koordinoi Peter Dahler-Larsen (Odensen yliopisto) sekä Hanne Krogstrup (Aalborgin yliopisto). Projekti on laatinut ehdotuksen hyvän

arviointityön menettelytavoista sekä raportoinut arviointimalliprojektistaan kolmessa kirjassa.

Toisin kun Ruotsissa, Tanskan projektissa on pohdittu sitä, miten menetelmällisesti voidaan tuottaa tietoa monitahoisesta ja monimutkaisesta sosiaalityöstä. Kiinnostavaa koko hankkeessa on, että siinä keskitytään arviointiosaimisen kehittämiseen luomalla edellytykset tiedontuotantoon ja osaamisen kehittämiseen. Tärkeänä on myös pidetty sitä, että luodaan edellytykset osallistuviin käytäntöihin. Tanskalaiset eivät ota kantaa siihen, miten kehittää ja vahvistaa systemaattiseen tiedontuotannon ja tehokkaan tiedonvälittämisen rakenteita. Tavoitteena on antaa kentälle työvälineitä tehostaa tiedontuotantoa sosiaalialalla. Silti ruotsalaiseen projektiin löytyy monia yhtymäkohtia mm. terminologian ja yhteisten käsitteiden kehittämisessä sekä sosiaalialalla käytettävien arviointimenetelmien kartoittamisessa. Tanskalaisessa projektissa tärkein tavoite on ollut erilaisten arviointimallien kehittäminen ja testaaminen, jotta niitä voidaan monistaa ja levittää sosiaalialalle. Mallien kehittämisessä on otettu huomioon sosiaalityön erityisluonne ja yhteiskunnalliset edellytykset. Arviointimallien kokeilusta on kirjoitettu selkeä julkaisu joka toimii myös oppaana : Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup: Nye veje i evaluering.

AVOIMIA KYSYMYKSIÄ

Sosiaalityö kuvataan sekä ruotsalaisessa että tanskalaisessa projektissa moni-ilmeisenä ja vaikeasti käsiteltävänä kenttänä. Työmenetelmät eivät ole selkeitä ja pohjautuvat interaktiivisiin prosesseihin, vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijöiden välillä on tärkeä ja työ kehittyy paljolti hiljaisen tiedon avulla. Ruotsin ja Tanskan toteuttamat projektit kertovat, että niissä on pyritty huomioimaan sosiaalialan erityisluonne. Sosiaalialalla tutkimuksen ja käytännön muutoksen tuottamisen prosessit ovat erilaisia ja näin ollen yhteisiä areenoita on etsittävä, luotava ja ylläpidettävä.

Tämä edellyttää mm. tutkimuksen ja käytännön yhteistyön ja vuoropuhelun rakentamista prosesseihin sisälle.

Sosiaalialan näyttöön perustuvassa kehittämisessä on vielä monia avoimia kysymyksiä. Siksi on tärkeää, että me Suomessa pyrimme itse määrittelemään tavoitteemme ja luomaan käytännöt yhdessä useiden toimijoiden kanssa. Sosiaalityö on monitahoinen ja monimutkainen kokonaisuus, mutta niin ovat keinotkin.

ILSE JULKUNEN

Kirjallisuus:

- Angel, Björn Öystein (2003): Evidensbaserte programmer- kunnskapsformer og menneskesyn i sosialt arbeid. Nordisk Sosialt Arbeid 2, 2003;66-72.
- Bäck-Wiklund, Margaretha (2003): Kunskapens värde och samhällets behov. Socialvetenskaplig tidskrift 2-3:2003; 267-286.
- Dahler-Larsen Peter, Krogstrup Hanne (2003) Nye veje i evaluering. Norhaven Book, Viborg.
- Dellgran, Peter, Höjer, Staffan (2000) Kunskapsbildning och professionalisering i socialt arbete. Göteborgs universitet.
- Lehto, Juhani (2000) Sosiaali- ja terveyspolitiikka ja tiede. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2000:37; 155-161.
- Macdonald Geraldine (2002): The trouble with research... Paper presented at Evaluation congress in Tampere 4.7.2002.
- Mullen, Edward (2002) Practitioner adoption and implementation of evidence-based effective treatment and issues of quality control. A Rosen, E K Proctor (eds) Developing practice guidelines for social work interventions: Issues, methods and a research agenda. New York City: Columbia University Press.
- Mäntysaari, Mikko (2003): Sosiaalityön tulevaisuuden visiot ja sen mukanaan tuomat haasteet sosiaalityön neuvottelukunnalle. Puheenvuoro Sosiaalityön vahvistaminen -seminaarissa Helsingissä 14.5.2003.
- Pawson, Ray (2001): Evidence based policy: II. The promise of 'realist synthesis'. ESRC Centre for Evidence Based Policy and Practice, Department of Politics, Queen Mary, University of London, Mile End Road, London E1 4NS, Oct 2001. 20pp (Working Paper 4)
- Pawson, Ray (2003): Social care knowledge: SCIE-like 'typologies'. ESRC UK Centre for Evidence Based Policy and Practice, Department of Politics, Queen Mary, University of London, Mile End Road, London E1 4NS, Jan 2003. 25pp (Working Paper 13)
- Sulkunen, Pekka (2003): Onko arviointitutkimus asiantuntijavaltaa vai sen puutetta? Sosiologia 2:2003; 115- 121



Asiakkaiden osallisuus ja itsearviointi

Arviointi oli aikoinaan yksiselitteinen ilmiö, sanoo Evert Vedung juuri julkaisutussa työpaperissa "Arviointiaalto ja sen liikkeelle panevat voimat" (FinSoc työpäpaperi 2/2003). Aikaisemmin tarkoituksena oli tutkia tavoitteiden saavuttamista ja panosten vaikutuksia silloin tällöin. Arvioinnin toteuttivat akateemiset tutkijat julkisten päätöksentekijöiden toimeksiannosta. Arvioinnit tehtiin ulkoisesti ja ne liittyivät lähiaikoina odotettavissa oleviin, järjestelmän korkealla tasolla tehtäviin, suuriin ja laajoihin poliittisiin päätöksiin. Nykyään asia ei ole lainkaan näin yksiselitteinen. Arviointi on muuttunut monimuotoisemmaksi.

Yksi suuntaus arvioinnissa on lisääntynyt asiakaslähtöisyys. Se voi Vedungin mukaan ilmetä laatujohtamisen muodossa, jolloin keskipisteenä on asiakkaan tai kuluttajan tyytyväisyys julkiseen palveluun. Asiakastytyväisyys on arviointiperuste, jonka mukaan tuotannon arvoa arvioidaan. Laatujohtamisessa tätä mitataan hallinnon ehdoilla. Poliitikko tai hallinto asettaa tyytyväisyystavoitteet. Esimerkiksi tyytyväisyysasteen täytyy kasvaa niin, että kun tällä hetkellä palveluun on tyytyväisiä 60 prosenttia asiakkaista, parin vuoden kuluessa heitä on 70 prosenttia. Tämä ei kuitenkaan ole asiakaslähtöisen arvioinnin uutuuus. Uutta on se, että asiakkaat saavat itse asettaa omat laatuksiteerinsä ja tehdä arvionsa niiden mukaan. Arviointiperusteet ovat vaihtumassa hallinnon ja politiikan tyytyväisyystavoitteista asiakkaiden omiin laatuksiteeriksiin.

Arviointi on myös demokratisoitunut ottaessaan sidosryhmät ja asiakkaat mukaan prosessiin. Se on tullut myös tavallisten ihmisten työkaluksi sen sijaan, että se olisi jäänyt vain akateemisten

asiiantuntijoiden asiaksi. Kehitys on siten kulkenut tieteellisestä tutkimuksesta osallistumiseen ja neuvotteluun. Osallistava arviointi voidaan Seija Järven (FinSoc työpäpaperi 4/2003) tapaan ymmärtää vuorovaikutukseen arvioinnin lähestymistapana, kuten myös responsiivinen arviointi, toimintatutkimus, laatutyö, kehittämisarviointi ja mahdollistava arviointi.

Uudenlaisiksi sosiaalisiksi innovaatioksi osallistuvan arvioinnin kentällä voidaan lukea Hanne Krogstrupin kehittämä BIKVA-arviointimalli (Brugerindragelse i kvalitetsvurdering / Asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana), jota on kokeiltu eri kunnissa Tanskassa. Mallin lähtökohtana ovat asiakkaiden näkemykset palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta. Kiinnostavaa mallissa on asiakkaiden näkemysten valjastaminen kehittämistyön välineiksi. Osallisten näkemykset ja kokemukset välitetään organisaation eri tasoille ja lopulta poliittisille päättäjille. Asiakkaiden kokemukset pyrkivät näin toimimaan muutostoimivana työn kehittämisessä.

Arviointimallin tavoitteena on saattaa yhteen asiakkaiden ymmärrys ongelmasta julkisen vallan ratkaisujen kanssa. Mallissa korostetaan, että lähtökohtana on oppimisprosessi joka auttaa eri toimijoiden välistä vuorovaikutusta ja yhteisen todellisuuden rakentamista. Tärkeintä on, että asiakkaiden näkemykset pystytään integroimaan osaksi toimintojen kehittämistä, jolloin palvelut kehittyvät aikaisempaa responsiivisemmiksi. Tavoitteena on ollut myös haastaa olemassa olevia arviointikäytäntöjä. Metodina on käytetty ryhmähaastatteluja. Mallin päätavoite on, että asiakkaiden näkemykset johtavat konkreettisiin toimenpiteisiin organi-

saation eri tasoilla.

BIKVA-mallissa on neljä vaihetta:

1. Haastatellaan asiakkaat ryhmähaastattelussa. He määrittelevät itse kysymykset ja arvioivat sosiaalityön/palvelun hyviä ja huonoja puolia.
2. Haastatellaan kenttätöntekijät. Haastattelussa asiakkaiden näkemykset toimivat keskustelun moottorina. Ryhmä pohtii omia käytäntöjä asiakkaiden palautteen pohjalta ja tekevät konkreettisia ehdotuksia palvelun parantamiseksi.
3. Haastatellaan johtohenkilöt, jotka yhdessä keskustelevat asiakkaiden ja kenttätöntekijöiden antamasta palautteesta.
4. Kootaan kaikki tieto ja arvioidaan saatuja tuloksia. Tieto viedään lopulta poliittisille päättäjille ja ryhmäkeskustelussa pohditaan konkreettisia ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi.

Kokemukset arviointimallista ovat olleet lupaavia, vaikka malli ei ole ongelmaton. Kunnissa on koettu, että toiminta on muuttunut paljon reflektivisemmäksi ja dynaamisemmaksi. Työntekijät ovat oppineet kuuntelemaan asiakkaiden kokemuksia, mikä on johtanut toiminnan ja palvelujen kehittymiseen. Suomessa meillä on mahdollisuus tutustua lähemmin arviointimalliin, sillä BIKVA-mallin kehittäjä Hanne Krogstrup tulee Helsinkiin pohjoismaiseen arviointiseminaariin 14–15.9.2003 kertomaan tarkemmin arviointimenetelmästä sekä siitä saadusta kokemuksesta (ks. www.Stakes.fi/finsoc).

ILSE JULKUNEN

Asiakkaan tieto sosiaalityön ja palvelujärjestelmän itsearvioinnista

Artikkelini on käytännön toimintatutkimuskokemukseen ja kirjallisuuteen perustuva puheenvuoro. Teoreettisen näkökulman pohdinnalleni asiakkaan tiedosta sosiaalityön ja palvelujärjestelmän itsearvioinnissa antaa foucaultlainen tiedon ja vallan suhteen analyysi (esim. Foucault 1989). Tiivistäen tästä näkökulmasta voisi sanoa, että valtaa on sillä, jonka tuottamaan tietoon yhteiskunnassa tai erilaisissa toimintayhteyksissä kulloinkin nojaututaan. Ne, joiden tieto ei näissä yhteyksissä pääse ollenkaan esille, joutuvat mukautumaan muiden määrittelemään maailmaan.

Useimmat tietoon kytkeytyvät vallan mekanismit jäävät meille näkymättömiksi. Olemme niihin sidoksissa huomaamattamme, kun otamme niin monet tilanteet ja totuudet annettuina. Vallitseviin totuuskäsityksiin sisältyvä tieto ohjaa jo sinänsä toimintaamme ja tämän pohjalta kontrolloimme itse itseämme ja myös omaa työtämme. Kriittisen yhteiskuntatieteen näkökulma tuleekin nykyaikana entistä tärkeämmäksi sen takia, että kyseenalaistettavia totuuksia tuotetaan maailmassa kiihtyvällä vauhdilla. Hyvinvointipalvelujen arvioinnissa meidän on syytä palata perusasiaan eli siihen, mikä on ihmiselle tärkeää. Sen saamme yksinkertaisimmin selville kysymällä ihmisiltä itseltään.

Suoraan kansalaisilta tai kasvokkaisen asiakastyön tekijöiltä kerättävä tieto on vakiintuneisiin hallinnollisiin ja tutkimuksellisiin tiedontuottamisjärjestelmiin verrattuna toisen tiedon (esim. Karjalainen & Saranpää 2002, 19–25) asemassa. Toinen tieto antaa viralliseen tietoon nähden toisenlaisen, kansalaisita lähellä olevan näkökulman siihen,

mitä yhteiskunnassamme tapahtuu ja minkälainen on yksittäisten ihmisten tilanne. Kun virallisen tilastotiedon kerätyminen kestää useita vuosia, toinen tieto on mahdollista tuottaa nopeastikin ajankohtaisista ilmiöistä.

Foucaultin käsite vastamuisti (Foucault 1998, Irving 1999, Ojakangas 1998) viittaa siihen, että kansalaiset, tavalliset ihmiset, kokevat ja muistavat asiat toisin kuin mitä kertoo virallinen historiankirjoitus tai virallisesti julkistettu totuus. Sosiaalisten instituutioiden tuottama tieto ihmisten sosiaalisista kohtaloista määrittyy erilaisten asiantuntijuustulkintojen ja monenlaisten seulojen kautta, jolloin tiedosta seuloontuu pois henkilökohtaisesti merkityksellinen tai näihin seuloihin sopimaton aines. Demokratian tai asiakkaan osallisuuden nimissä meidän on tarpeen tuottaa ensimmäiseen tietoon perustuvien totuuskäsitysten rinnalle myös toista, suoraan kansalaisilta kerättyä tietoa, esimerkiksi palvelujärjestelmän asiakkailta ja heidän kanssaan kasvokkaista työtä tekeviltä etulinjan ammattilaisilta. Tästä asiasta on myös Darja Završek (2001) kirjoittanut, kun hän on tutkinut laitoksissa asuneiden vammaisten ihmisten kokemuksia. Završek, joka on Ljubljanan yliopiston sosiaalityön opettaja, on perustellut vaatimuksen, että sosiaalityön tiedonmuodostukseen pitäisi liittää tätä palvelunkäyttäjien, asiakkaiden, toista tietoa.

Arvioinnin tärkeä kysymys on, kenen näkökulmasta arviointia tehdään. Arviointi sisältää aina arvonaikokulman. Asiakkaan asema hyvinvointipalvelujen ja sosiaalityön arvioinnissa on jäänyt marginaaliin. Erilaisia laatujärjestelmiä ja toiminnan tuloksen mittausta on pääasiassa tehty organisaation ja järjes-

telmän näkökulmasta. Toki poikkeuksiaakin on. Asiakkaan syrjään jääminen arvioinnista ei ole toivottava tai perusteltavissa oleva asiantila silloin kun ajatellaan koko sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmämme julkisesti määritettyä tavoitetta. Järjestelmä on tarkoitettu tuottamaan hyvinvointia niille ihmisille, jotka oman elämäntilanteensa tai kohtalonsa takia ovat yhteiskunnan tuen ja palvelujen tarpeessa. Loogista tästä lähtökohdasta ajatellen on, että palveluja tarvitsevan ja käyttävän asiakkaan näkökulma olisi keskeisessä asemassa palvelujen arvioinnissa. Aika ajoin palveluista käytäviä kuntakeskusteluja seurattaessa minusta on alkanut tuntua, että järjestelmän tarkoitus onkin ennen kaikkea rahan säästäminen hyvinvointipalveluista muihin menoihin tai pahan päivän varalle. Näin palaamme arvoihin ja samalla poliittiseen tahtoon ja eetokseen (käytännölliseen järkeen) toiminnan perustojen ja ehtojen määrittelyssä.

Kuten Akatemian lamatutkimuskin (Simpura ym. 2001, 157) osoitti, monissa (varakkaisinkin) kunnissa on säästäminen jatkunut 1990-luvun laman mentyä ohitse. Hyvinvointipalveluista säästämisen välttämättömyys on muodostunut uudeksi totuuskäsitykseksi ja kansalaisten hyvinvointiin sijoitettua rahaa on alettu tarkastella ennen kaikkea kuluna. Tällaisessa tilanteessa ammatillisille toimijoille jää paljon moraalista ja poliittista vastuuta hyvinvointipalvelujen toiminnan arvioinnista ja oman yhteiskunnallisen tehtävänsä muistamisesta ja muistuttamisesta. Arviointia on mahdollista tehdä päivittäisen asiakastyön osana yhdessä asiakkaiden kanssa. Ammattilaisten ja asiakkaiden yhdessä tuottama toinen tieto voi kuvata esi-



**– Monissa varakkaissa-
kin kunnissa on sääs-
täminen jatkunut
1990-luvun laman
mentyä ohitse.**

merkiksi toteutunutta palvelutilannetta ja toiminnan vaikuttavuutta. Sitä voi toiminnan tarkoitusta tai tuloksellisuutta pohdittaessa verrata ohjelmissa ilmaistuun tavoitteeseen tai toivottuun tulokseen.

Tietoon nojaava hierarkkinen suhde on olemassa aina asiakkaan ja ammattilaisen kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa, mutta valtasuhteen tiedostamisen myötä, käyttämällä valtaa dialogissa ja vastuullisesti, voidaan päästä realistiseen ja molempia osapuolia voimaannuttavaan työskentelysuhteeseen, pois näennäisestä demokratiasta. Yhteiskunnallisen hallinnoinnin valtaa sisältyy instituutioihin eli vakiintuneisiin toimintajärjestelmiin siinä mielessä, että erilaiset instituution ja organisaation toimintaehdot muokkaavat asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta omalla rakenteisiinsa ja toimintakulttuuriin sisältyvällä pakottavuudellaan. Leena Eräsaari (1995) esimerkiksi on väitöskirjassaan kuvannut byrokraattista tilaa, byrokraattisten organisaatioiden tilan-

käyttöä ja arkkitehtuuria, tällaisena pakottavana vallan muotona. Valtaa voidaan ajatella yhtenä yhteiskuntatieteiden perustavanlaatuisimpana käsitteenä (esim. Flyvbjerg 2001, 88–109), joka esimerkiksi sosiaalityön toimintarakenteissa on aina hyvin monipuolisesti läsnä ja jonka suhdetta tietoon juuri Foucault on tutkimuksissaan (esim. 1989, 1980) monipuolisesti käsitellyt.

Palvelun käyttäjien tieto on viralliseen eli ensimmäiseen tietoon nähden toista tietoa ja on vaarassa koko ajan peittyä virallisen tiedon alle. Totuuskäsityksemme muokkautuvat esillä olevan, vallitsevan ja itsestään selvyydeksi muuttuneen tiedon mukaan. Virallisen tiedon tuottamista varten on olemassa professionaalit ja byrokraattiset järjestelmät, tilastot ja tulosten seurannat sekä järjestelmätason tilastolliset ja yleistävät tutkimukset. Palvelunkäyttäjän tieto jää usein kasvokkaiden asiakkaan ja työntekijän kohtaamisten varaan. Sosiaaliraportointia on ehdotet-

tu ja pienessä määrin käytettykin menetelmänä tämän tiedon esille tuomiseen.

Vuosina 1999–2001 johtamassani ERI-hankkeen toimintatutkimuksessa (Metteri 2003) kokeneet sosiaalityöntekijät toimivat asiakkaiden kanssa kohtuuttomien tilanteiden selvittäjinä ja palvelujärjestelmän toimivuuden arvioijina. Myös ERI-hankkeeseen liittyneet opinäytetutkimukset (Metteri 2003b) toivat näkyväksi sen tosiasian, että edes kasvokkaiden kohtaamisissa emme voi taata, että palvelunkäyttäjän tieto ja näkökulma pääsevät esille. Tähän vaikuttavat toisaalta kohtaamisten rakenne ja ehdot ja toisaalta työntekijän kriittisen valvetuneisuuden aste. Jos palvelujärjestelmän ammattihenkilö käyttäytyy asiakkaan suhteen järjestelmän toimintatapaa legitimoiden ja puolustuen eikä lähde vastaamaan asiakkaan kysymyksiin kohtaavassa vuorovaikutuksessa tai avoimessa dialogissa (Mönkkönen 2002), asiakkaan näkökulma ja tieto ei pääse edes esille, saati sit-

ten vaikuttamaan. Kysymys on näin ollen myös työntekijän oman paikan määrittelystä, ammatillisesta itseymmärryksestä ja sen oivaltamisesta, että itsestäänselviksi muuttuneet tietorakenteemme ja niihin perustuvat käytäntömme ovat historiallisesti muuttuvia ja muutettavissa olevia.

ERI-toimintatutkimuksessa otimme selville asiakkaan näkökulman kohtuuttomaksi muodostuneeseen asiakkuustilanteeseen ja tarkastelimme sen valossa yhteisissä verstaissa sosiaalityöntekijöiden ammatillista tietoa ja tietoisuutta. Tämä asiakkaan tarjoama toinen näkökulma ja toinen tieto loivat edellytykset sille, että sosiaalityöntekijät pääsivät tarkastelemaan itsestäänselviksi muotoutuneita toimintakäytäntöjä.

Asiakkaan näkökulmaan tutustumisen ja asiakkaan tiedon vakavasti ottaminen tekee mahdolliseksi tutkivan, kysyvän ja analysoivan suhteen omaan työhön. Voimme sanoa myös käänteisesti, että kysyvä ja tutkiva asenne omaan työhön mahdollistaa monien näkökulmien havaitsemisen ja myös asiakkaan näkökulman mukaan ottamisen sosiaalityön tiedonmuodostukseen. ERI-hankkeessa sosiaalityöntekijät toteivat, että tutkiva suhde omaan työhön edellyttää myös laajempaa tai toisenlaista näkökulmaa avaavan keskustelukumppanin, koska keskustelu uhkaa sosiaalityöntekijöiden mukaan usein jäädä vallitsevan tilanteen voivotteluksi eikä tilanteen analyysissä päästä eteenpäin. Tutkimuksellisuus ei ole tässä mielessä vielä vallitsevaa sosiaalityön käytännöissä. Kuitenkin "ajattelu on periaatteessa vapaata suhteessa ihmisen tekemiseen. Ajattelu on liikettä, jolla ihminen ottaa etäisyyttä tekemiseen, asettaa tekemisen objektiksi ja tarkastelee sitä ongelmana." (Foucault 1984, 388). Näin päästään oman toiminnan kriittiseen tarkasteluun ja siitä eteenpäin uusien mahdollisuuksien kokeiluun. Sosiaalityön ääneen ajattelua ja dialogia varten pitää vain järjestää aika, tila ja tarvittaessa etäisyydenottoa kätilöivä henkilö. Näkemys asiakkaan osallisuudesta arviointiin on sidoksissa näke-

mykseen asiakkaan osallisuudesta omaan kuntoutus-, hoito- tai palveluprosessiinsa. Olemme monissa käytännössämme huonosti ymmärtäneet sen, mitä asiakkaan osallisuus edellyttää ja tarkoittaa. Asiakkaan osallisuus merkitsee tiedon saamista eli informoiduksi tulemista sekä mahdollisuutta oman kokemuksen jakamiseen ja oman mielipiteen ilmaisemiseen eli kuulluksi tulemista. Olen yliopiston opettajana sosiaalityön taitoseminaarissa päätyynyt siihen, että otan asiakkaan osalliseksi myös asiakastyön opetukseen. Asiakas voi kokemustietoonsa perustuen opettaa jotkut asiakkaan kohtaamisen perusasiat vaikuttavalla ja vakuuttavalla tavalla. Olen tehnyt tässä mielessä kahden vuoden ajan tuottoisaa yhteistyötä valittujen asiakasluennoitsijoiden kanssa, jos tulosta arvioi opiskelijapalutteen ja opiskelijoiden esseiden perusteella. Tällöin asiakkaiden antama tieto ja arviointi asiakkuustilanteiden merkityksellisistä tekijöistä tulee yhdeksi sosiaalityön taitojen rakentamisen perustaksi. Tämä on samalla ollut sopu-soinnussa sen kanssa, mitä sosiaalityön kokemustieto sekä erilaiset terapioiden ja sosiaalityöstä tehdyt tutkimukset kertovat asiakassuhteen menestystekijöistä. Näitä ovat asiakkaasta välittäminen, empatia, lämpö, kohtaava vuorovaikutus (myös pahan puheeksi ottaminen), kunnioitus, inhimillisyys. Meidän on syytä tehdä yhdessä asiakkaiden kanssa itsearviointia niistä esteistä, joita on menestyksellisen työn tiellä ja niistä ehdoista, joilla menestyksellinen työ on mahdollista. Siihen emme välttämättä tarvitse monimutkaisia tiedontuottamisjärjestelmiä, vaan avointa tutkivaa suhdetta siihen, mitä teemme ja asiakkaan näkemistä keskeisenä tiedon tuottajana. Tämä näkökulma kokemuksemme mukaan myös virkistää ja tekee työn kiinnostavaksi, mahdollistaa työn ilon silloin, kun voimme jakaa pohdintamme, kysymyksemme ja oivalluksemme yhteisellä areenalla.

ANNA METTERI
Tampereen yliopisto

Kirjallisuus:

- Eräsaari, Leena (1995) Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Helsinki: Gaudeamus.
- Flyvbjerg, Bent (2001) Making Social Science Matter. Why social inquiry fails and how it can succeed again. Cambridge: Cambridge University Press.
- Foucault, Michel (1998) Nietzsche, genealogia, historia. Teoksessa Michel Foucault, Foucault/Nietzsche. Helsinki: Tutkijaliitto, 63–107).
- Foucault, Michel (1989) Power/Knowledge: Selected Interviews and Writings 1972–1977. New York: Pantheon Books.
- Foucault, Michel (1984) Polemics, Politics, and Problemizations. In Rabinow, Paul (ed) (1984) The Foucault Reader. New York: Pantheon Books, 381–390.
- Irving, Allan (1999) Waiting for Foucault: Social work and the multitudinous truths of life. Teoksessa Chambon, Adrienne S, Irving, Allan, Epstein, Laura (toim.) Reading Foucault for social work. New York, Chichester, West Sussex: Columbia University Press, 27–50.
- Karjalainen, Jouko & Saranpää, Usko (2002) Havaintoja huono-osaisuudesta. Stakesin ja SPR:n neljäs huono-osaisuusselvitys. Stakes, raportteja 266.
- Metteri, Anna (toim.) (2003a). Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohtista kehittämisestä. Helsinki: Edita.
- Metteri, Anna (toim.) (2003b) Syntykö luottamusta? Sairastaminen, kansalainen ja palvelujärjestelmä. Helsinki: Edita.
- Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94.
- Ojakangas, Mika (1998) Esipuhe. Michel Foucault, yksinkertaisesti Nietzscheläinen. Teoksessa Michel Foucault, Foucault/Nietzsche. Helsinki: Tutkijaliitto, 9–38.
- Simpura, Jussi, Blomster, Peter, Heikkilä, Matti, Häkkinen, Unto, Kautto, Mikko, Keskimäki, Ilpo, Lehto, Juhani, Rastas, Merja, Rissanen, Pekka, Valtonen, Hannu (2001) The Survival of the Finnish Health Care and Social Service System During the Economic Depression of the 1990's. Teoksessa Jorma Kalela, Jaakko Klander, Ullamaija Kivikuru, Heikki A. Loikkanen, Jussi Simpura (2001) Down from the heavens, Up from the ashes: the Finnish economic crisis of the 1990's in the light of the economic and social research. Helsinki: Government Institute for Economic Research.
- Zaviršek, Darja (2001) Regional knowledge(s) of social work – from silenced stories to their recollection. Teoksessa Sven Hessel (ed.), Walter Lorenz, Malcolm Payne, Darja Zaviršek, International Standard Setting of Higher Social Work Education. Stockholm Studies of Social Work 17. Stockholm: Stockholm University, Department of Social Work.

Itsearvioinnista reflektiiviseen arviointiin asiakkaan kanssa – teoreettisten perusteiden tarkastelua

Sosiaalityöntekijät haluavat arvioida omaa työtään, ja siksi keskustelu sosiaalityön itsearvioinnista on ollut vilkasta viime aikoina. Mutta kuinka asiakas olisi mahdollista saada mukaan (itse)arviointiin?

Kirjoituksen tarkoituksena on avata niitä teoreettisia keskusteluja, jotka auttavat ymmärtämään, millä perustein /ehdoin asiakas on mahdollista saada mukaan sosiaalityön arviointiin. Rajaan tarkastelun asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutussuhteeseen. Käytän käsitettä reflektiivinen arviointi itsearvioinnin sijaan, sillä ajattelen sen kuvaavan paremmin asiakkaan ja työntekijän yhteisesti tekemää arviointia. Lopuksi kuvaan opiskelijoiden ajatuksia oman asiantuntijuutensa rakentumisesta.

Asiakkaan mukaan tuomisessa evaaluaatioon on kyse siitä, mihin rooliin asiakas asettuu asiakassuhteessa. Asiakaslähtöisyys -käsite mahdollistaa asiakkaan tulon mukaan arviointiprosessiin. Käsite viittaa asiakkaan subjektiivuuteen, toimijuuteen, toisaalta se myös kiinnittää huomion asiakkaalta tulevaan tietoon. Käsite ei kuitenkaan avaa vuorovaikutussuhdetta tarpeeksi monipuolisesti. Monipuolisemman kuvan saamiseksi tarvitaan dialogin (kts. mm. Mönkkönen 2001) ja reflektiivisen asiantuntijuuden käsitteitä sekä sosiaalista konstruktionismia tapana ymmärtää tiedon rakentuminen. Lisäksi täytyy tarkastella, mitä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutussuhteessa tapahtuu ja mitä siinä tulisi tapahtua, jotta evaluaatio olisi mahdollista. Keskeistä on sosiaalityöntekijän itseymmärrys roolistaan, tehtävästään ja asiantuntijuutensa rakentumisesta,

sillä ne vaikuttavat vuorovaikutussuhteen laatuun ja muodostumiseen. Sosiaalityöntekijällä on myös asemaansa sitoutunutta valtaa, mikä määrittää osaltaan vuorovaikutussuhteen laatua, halusi hän sitä tai ei.

Asiantuntijuuden rakentumiseen sisältyy keskeisesti kysymys vuorovaikutussuhteen luonteesta. Tällä tarkoitetaan käsitystä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän keskustelussa läsnä olevista tiedonlajeista ja -prosesseista sekä asiakassuhteen elementeistä (esim. Jokinen & Suoninen 2000), mikä kiteytyy ns. konstruktionistisesta tilannearviossa (Parton, O'Byrne 2000) Kysymys tilannearvion tekemisestä ei ole uusi, vaan pikemminkin yksi sosiaalityön ikuisuuskytymyksistä ja se nostetaan aina uudelleen esiin kunkin ajanjakson muotoilemana (esim. Toikko 2001).

MODERNISTA KONSTRUKTIONISTISEEN TILANNEARVIOON

Tilannearvion lähtökohtana on perinteisesti ollut faktojen kerääminen asiakkaasta. Näiden faktojen pohjalta työntekijä on tehnyt johtopäätökset ja toimintasuositukset. Oppikirjat ovat korostaneet tässä yhteistoimintaa asiakkaan kanssa (esim. Kananoja, Pentimäki 1977, 133; sosiaalisen diagnoosin tekeminen, Egelund & Halskov 1984; asiakastyön systemaattinen vaihemalli), mutta ne eivät ole ottaneet huomioon kielen ja tilannearvion tekoprosessien merkitystä tarpeeksi vahvasti. Oppikirjat ovat jättäneet huomioimatta sanojen vallan; jos käytetään sanaa "diagnoosi" se herättää väistämättä asiakkaassa mielikuvan lääketieteellisestä tavasta arvioida potilaan terveydentilaa asiantuntijalähtöisesti. Sana ohjaa asiakkaan objektiasemaan. Moderni asiantuntijuus ei

myöskään kyennyt huomioimaan sitä, että sosiaalityöntekijällä ja asiakkaalla voi olla eri merkityssisällöt samalle sanalle (esim. mitä tarkoittaa olla masentunut).

Olennaista onkin se, hahmottaako sosiaalityöntekijä oman asiantuntijuutensa rakentuvan ensisijaisesti asiakkaan ongelmatilanteen analysoinnista ja tiedollisesta haltuunottamisesta (moderni asiantuntijuus) vai siitä, että hän saa "heräteltyä" prosessin, jonka aikana asiakas tulee tietoiseksi voimavaroistaan ja keinoistaan, joilla edetä tavoitteisiinsa (reflektiivinen asiantuntijuus) (vrt. mm. Särkelä 2001, Fook 2002).

Nigel Parton ja Patrick O'Byrne (2000) ovat kirjoittaneet mielestäni kiinnostavan kirjan "Constructive Social Work – towards new practice", jossa he esittelevät sosiaalisen konstruktionismiin pohjautuvaa käytännön työmallia sosiaalityöhön kokoamalla ajankohtaisia keskusteluja. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan tieto todellisuudesta välittyy ja muotoutuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Parton ja O'Byrne korostavat juuri tätä seikkaa; sosiaalityössä ymmärryksen rakentaminen on yhteistoiminnallinen prosessi (emt, 15). Sosiaalisilla ongelmilla nähdään olevan sekä objektiivinen olotila (condition) että subjektiivinen määrittely (definition) (emt, 15; Fuller, R. C., Myers, R. D: 1941).

Subjektiivisella määrittelyllä nähdään olevan suuri merkitys niin asiakkaan kuin sosiaalityöntekijänkin toiminnan näkökulmasta. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että mikäli sosiaalityöntekijä näkee toivoa asiakkaan tilanteessa, hän ottaa tehtäväkseen toivon herättämisen asiakkaassa. Näin ollen hän pyrkii saamaan asiak-



kaan hahmottamaan tilanteensa tavalla, josta löytyy eteenpäin menemisen mahdollisuuksia. Jos samassa tilanteessa sosiaalityöntekijä näkee tilanteen jostakin syystä toivottomaksi, hänen työnsä tavoitekin muuttuu. Sama (objektiivinen) olotila voi tulla määritellyksi niin, että muutos on joko mahdollinen tai mahdoton. (Schön 1983; 1991: kehysanalyysi; Yliruka 2000, Jaatinen (1995): avoimet ja suljetut konstruktiot).

Tietokäsityksen monipuolistumisen kautta reflektiivinen asiantuntija näyttäisi pääsevän modernin asiantuntijuuden ikeestä. Tämän asiantuntijuuden tavoitteena oli kehittää sosiaalityöhön-

kin tietoperusta, jonka avulla sosiaalityöntekijä voi objektiiviseen totuuteen ja asiantuntijuuteensa vedoten toimia parhaaksi katsotulla tavalla (mm. Parton, O'Byrne 2000, 20). Sosiaalityöntekijän on tärkeää tietää ilmiöistä ja sosiaalisten ongelmien todetuista sääntönmukaisuuksista, jotta hän voi auttaa asiakasta jäsentämään tilannettaan paremmin. Sosiaalinen konstruktionismi "antaa luvan" diagnosoinnin sijaan lähteä tarkastelemaan asiakkaan käsityksiä elämästään ja niihin sitoutuneita ongelmallisia tai voimistavia merkityksiä. Tämä ohjaa todelliseen asiakasläh-töisytyteen siinä mielessä, että näin

asiakkaan näkemykset ja määrittelyt pysyvät toiminnassa mukana (vrt. Jaatinen 1995, 122). Asiakkaan omien ratkaisujen etsiminen pitäisikin olla mahdollista kaikenlaisessa sosiaalityössä. Se ei poissulje konkreettisen auttamisen tarvetta tai merkitystä. Päinvastoin, työskentelytapa auttaa kohdentamaan konkreettisen avun oikeaa tarvetta vastaavaksi.

Kuten sosiaalityöntekijäkin, niin myös asiakas konstruoi vuorovaikutus-tilannetta omasta näkökulmastaan. Asiakas muun muassa arvioi omista lähtökohdistaan käsin eksplisiittisesti tai implisiittisesti, voiko/kannattaako työn-

tekijään luottaa, kuinka hän kokee asiakas - työntekijäsuhteen ja siinä läsnä olevan kontrollin tai tuen potentiaalin.

Viimeaikaisissa vuorovaikutussuhdetta tarkastelevissa tutkimuksissa aidon dialogin mahdollisuutta haetaankin "aidon hämmennyksen alueelta, jossa kumpikaan ei pyri yksin asettumaan määrittämään merkityksiä". Dialogia ei siis voida käsittää instrumenttina, jonka sosiaalityöntekijä voi ottaa käyttöön asiakastilanteen haltuun ottamisessa (Riikonen 1999, Mönkkönen 2001, 445) vaan kenties tavoitteena, jota kohti nöyrästi pyrkii.

TOISIN TOIMIMISEN VAIKEUS

Seuraavassa pohdin omaan tutkimukseeni perustuvan aineiston valossa, miksi siirtyminen asiakkaan mukaan ottavaan sosiaalityön asiantuntijuuteen osoittautui vaikeaksi, mutta tavoiteltavaksi haasteeksi sosiaalityön opiskelijoiden mielestä. Vastaan Heikki Waris –instituutissa (Helsingin kaupungin ja Helsingin yliopiston sosiaalityön opetus- ja tutkimuskeskus) järjestettävästä Asiakastyön taidot – kurssista yhdessä lehtori Tero Meltin kanssa.

Kurssin sisältönä olivat toiminnalliset luennot, kaksi videointiharjoitusta ja niiden kirjalliset itsearviointit, lukutehtävät tapaamisten välillä, sekä opintopäiväkirjan kirjoitus koko kurssin ajan. Kurssin tavoitteeksi on määritelty asiakastyön perustaitojen oppiminen sekä oman persoonan käytön kehittäminen auttamistilanteissa.

ASIAKASTYÖN TAIDOT -KURSSIN PROSESSIMALLI

Opiskelijat kuvasivat ensimmäiset videot ennen luentoja "puhtaalta pöydältä", mikä tarkoittaa, ettei heille annettu sisällöllisiä toimintaohjeita. Videoissa toinen opiskelijoista oli asiakas ja toinen sosiaalityöntekijä. Heille annettiin kuvaus lähtötilanteesta, minkä jälkeen he saivat toimia omaa harkintaansa käyttäen.

Eräs opiskelija arvioi omaa työskentelyään:

"Yritin antaa asiakkaalle asiantuntija-apua, mutta yritin myös kohdata asiakkaan arkipäivän ja siihen liittyvät asiat." (Opiskelija 1)

Opiskelijan itsearviossa havainnollistuu hyvin joidenkin opiskelijoiden näkemys asiantuntijuudesta. Asiantuntijan nähdään olevan tietävä ja osaava, neuvojen antaja. Opiskelija halusi asiantuntijaroolinsa lisäksi olla enemmän ihminen ihmiselle ja "kohdata asiakkaan arkipäivän". Opiskelijan ilmaisusta käy ilmi se, ettei asiantuntijan rooliin nähdä mahtuvan tällaista arkisempaa roolia. Maallikon nähtiinkin olevan "persoonallinen, luonnollinen ja puhuvan arkikieltä" (Opiskelija n:o 1:n itsearviointilomakkeesta) kun taas asiantuntijaan yhdistyivät sanat "viileä, kuivan asiallinen, etäinen, virkamiestyyppe". (Meltti & Yliruka 2003)

Luennoilla käsiteltiin asiakastyön taitoihin liittyvien kysymysten perustana muun muassa erilaisia asiantuntijuuskäsityksiä. Opintopäiväkirjoista ja keskusteluista luennolla kävi ilmi, että kysymys askarrutti opiskelijoita. Odotimme kiinnostuksella toisten videoiden itsearviointeja. Osassa opiskelijat arvioivat itse löytäneensä ituja toisin toimimiselle, osa opiskelijoista koki asian vaikeaksi; modernin (perinteisen) asiantuntijan rooli tuntui jopa voimistuneen opintojakson aikana. Tärkein oli kuitenkin saavutettu, sillä opiskelijat olivat ryhtyneet aktiivisesti pohtimaan omaa rooliaan ja tapaansa tehdä sosiaalityötä.

"Pikkuhiljaa kesätyön ahdistus alkaa jäsenyä ja sitä kautta lievittyä. Ehkä minä en ollutkaan huono, ehkä olikin hyvä, etten tiennyt asiakkaan ongelmiin ratkaisua, että koin jatkuvasti työskenteleväni "veitsenterällä". Asiakkaathan olivat tyytyväisiä; heitä kuunneltiin, olin kiinnostunut ja empaattinen. Huonommuuden tunteet kumpusivat toki omasta osaamattomuudestani ja kokeamattomuudestani: en osannut kysyä oikeita asioita, enkä uskonut kylliksi asiakkaiden omiin voimavaroihin. Olisin niin kovasti tahtonut tietää, ratkaista tilanteet asiakkaan puolesta, arvioida ja

diagnosoida asiakkaan ongelmat johonkin viitekehukseen, josta iloisesti myhäillen olisin löytänyt ratkaisun avaimen, jonka olisin pitänyt itselläni. Minä olisin ollut vastaus hätähuutoon, minä olisin ollut se joka korjaa hajonneen elämän. Tätä ajatusrakennetta olen pyrkinyt muuttamaan kuluvan syksyn aikana." (Opiskelija 2)

Opiskelijoiden ajatuksista kävi ilmi, kuinka yhteiskunnassamme on vielä vahvasti vallalla asiantuntijuus, joka on yhdistettävissä moderniin tietokäsitykseen. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että asiakaslähtöisen arvioinnin kehittäminen vaatii toisenlaista ymmärrystä asiantuntijuuden rakentumisesta. Kun asiakas nähdään aidosti yhteistyökumppaniksi sosiaalityössä, on myös arvioinnin kehittäminen helpompaa. Kun työskentelyn ajatteluprosessit siirtyvät sosiaalityöntekijän "pään sisältä" kohti yhteisesti jaettavaa (sosiaalista/vuorovaikutuksellista) tilaa, on helpompi lähteä arvioimaan tuota yhteisesti jaettavaa. Näin toimittaessa arviointi ei kohdistu ainoastaan sosiaalityöntekijän tarjoamiin palveluihin vaan yhteisesti tehtyyn työhön ja sen voimavaroihin sekä heikkouksiin. Avoin ja jaettu toiminta tekee myös vastuun yhteisesti jaetuksi. Enää ei riitä pelkkä sosiaalityöntekijän työ, vaan ongelman selvittämiseksi ja tavoitteisiin pääsemiseksi tarvitaan molempien (rankkaa) työtä. Parhaimmillaan yhteisesti tehty reflektiivinen arviointi voi tukea vuorovaikutussuhteen kehittymistä ja asiakkaan voimaantumista.

LAURA YLIRUKA

lehtori

Sosiaalipolitiikan laitos

Helsingin yliopisto

Kirjallisuusluettelon saa FinSocin toimituksesta

Asiakastyön dokumentointi sosiaalityön kehittämisen välineenä

Dokumentointi, eli erilaisten asiakastyöhön liittyvien tekstien kirjoittaminen, on käytännön sosiaalityössä jokapäiväinen asia. Dokumentointia voidaan suorittaa monin eri tavoin ja ne heijastelevat yleisempiä sosiaalityön tekemisen käytäntöjä. Ne kertovat kirjoittajansa ja tämän edustaman organisaation sosiaalityötä koskevista näkemyksistä.

Pro gradu -tutkielmassani *Prosessi, strukturoitu, avoin - Asiakastyön dokumentaatio* angloamerikkalaisessa sosiaalityökeskustelussa (Helsingin yliopisto, sosiaalipolitiikan laitos, 2002) olen tarkastellut eräissä englanninkielisissä, lähinnä yhdysvaltalaisissa, sosiaalityön lehdissä noin vuosina 1970–90 julkaistuja dokumentointia käsitteleviä kirjoituksia. Ajanjakson valinta perustui siihen, että kyseisenä kautena dokumentointi oli julkaisuissa erityisen vahvasti esillä. 1990-luvun alun jälkeen keskustelu dokumentoinnista on ollut huomattavasti vähäisempää ja hajanaisempaa.

Dokumentointiteemaan tutustuin ollessani harjoittelijana yliopiston sosiaalipolitiikan laitoksella, jolloin sain tehtäväkseni kerätä aiheeseen liittyvää kirjallista aineistoa. Tein paljon kertovan havainnon: vaikka myös itse sosiaalityöntekijänä toimiessani olin kirjoittanut runsaasti erilaisia asiakastyöhön liittyviä tekstejä, en oikeastaan koskaan ollut ajatellut dokumentointia erityisen merkittävänä asiana. Dokumentointia käsitteleviin kirjoituksiin tutustuessani sain todeta dokumentoinnin kietoutuvan hyvin vahvasti laajempiin asiakastyön käytäntöihin ja sosiaalityön kehit-

tämistä koskeviin keskusteluihin. Toisaalta dokumentoinnin tapoihin vaikuttaa selvästi myös kulloinenkin yleinen yhteiskunnallinen ilmapiiri.

DOKUMENTTIEN STRUKTUROIMINEN

Keskeisimmät 1970–80 -lukujen angloamerikkalaisiin dokumentointikirjoituksiin liittyvät teemat ovat pyrkimys dokumenttien rakenteen tarkempaan ennalta tapahtuvaan määrittämiseen, eli dokumenttien strukturoimiseen, asiakkaan osallisuuden ja oikeudet huomioivien dokumentointikäytäntöjen kehittämiseen sekä ensisijaisesti sosiaalityön opetukseen liittyvään niin sanottuun prosessidokumentointiin (process recording). Lisäksi varsin runsasta keskustelua herätti sosiaalityössä käyttöön otettu tietotekniikka ja sen synnyttämät toiveet sekä toisaalta muun muassa tietosuojaan liittyneet pelot.

Tarkastelemissani dokumentointikirjoituksissa keskitytään niin sanotun yksilökohtaisen sosiaalityön dokumentointiin. Kirjoitukset kietoutuvat näin vahvasti case work -perinteeseen. Case workissa dokumentointiin kiinnitettiin varsin paljon huomiota. Case workiin on liittynyt erilaisia historiallisia vaiheita (ks. Toikko 2001), joiden muutokset ovat vaikuttaneet myös näkemyksiin toivottuista dokumentoinnin tavoista. Yleisesti ottaen voitaneen kuitenkin todeta case work -dokumenttien olleen usein varsin pitkiä ja kertomukselliseen muotoon laadittuja, ja ne kirjoitettiin ensisijassa omaa asiakastyötä ja työnohjausta tukemaan.

1970-luvulla alettiin kertomuksellista muotoa enenevästi kritisoida. Dokumenteilta kaivattiin selkeyttä, ja niiden toivottiin heijastelevan päämäärätie-

toista toimintaa. Ratkaisuna nähtiin dokumentointistrukturit, jotka perustuivat ajatukselle sosiaalityöstä tavoitteellisena ongelmanratkaisuprosessina. Strukturien kehittämisen ja sitä kautta koko sosiaalityön systematisoimisen kannustimena kirjoituksissa mainitaan hallinnon ja rahoittajien taholta tulleet lisääntyneet tilivelvollisuus ("accountability") vaatimukset. Sosiaalityöntekijöiden oli kyettävä tarkemmin raportoimaan mitä työssään tekevät ja millaisia ovat toiminnan tulokset. Tässä mielessä strukturointikirjoitukset ovat selkeästi aikansa lapsia, julistihan esimerkiksi Scott Briar 1970-luvun alussa vuosikymmenen suoranaiseksi "tilivelvollisuuden aikakaudeksi" (Briar 1973). Mielenkiintoista on se, kuinka kriittikittävästi strukturoidun dokumentoinnin kirjoituksissa näihin tilivelvollisuusvaatimuksiin suhtaudutaan. Hallinnon ja rahoittajien esittämiä raportointivaateita ei teksteissä liiemmin arvosteltu tai nähty eettisesti pulmallisina vaan pikemminkin kaivattuna ja yhteensopivana kimmokkeena sosiaalityön laajempaan ammatillis-sisällölliseen kehittämiseen. Tätä keskustelua on viime aikoina käyty esimerkiksi Suomessa (esim. Karvinen 1993a).

AVOIN JA ASIAKASLÄHTÖINEN DOKUMENTOINTI

1970–80 -luvuilla lisättiin muun muassa Yhdysvalloissa ja Britanniassa lainsäädäntöteitse sosiaalityön asiakkaiden oikeuksia tutustua itseään koskeviin asiakirjoihin. Tämä liittyi samoihin aikoihin voimistuneeseen kansalaisten asemaa koskeneeseen yleisempään radikaaliin kritiikkiin. Avoimuuden lisäämisen ja tietosuojakysymysten esille tulon on todettu myös heijastelleen ajalle

tyypillistä huolta dokumenttien sisällystä, laadusta ja tarkkuudesta. Eräs olennainen tekijä oli dokumentoinnin tietokoneistuminen ja tätä seuranneet yksityisyyden suojaan liittyneet kysymykset. Tietokoneilla oli mahdollista laatia laajoja tiedostoja, joiden pelättiin olevan liian heikosti suojattuja. Kolmansien tahojen kiinnostuksen todetaan vaikuttaneen itse dokumentteihin, kun sosiaalityöntekijät pyrkivät asiakkaidensa yksityisyyttä suojellakseen kirjaamaan kenties vain kaikkein välttämättömimmän.

Tine Egelund ja Therese Halskov (1984, 104-105) ovat muistuttaneet, että asiakirjan sisällön esittäminen asiakkaalle ei saisi olla muuhun asiakastyöhön nähden irrallinen rutiini, vaan se tulisi nivoa osaksi työskentelyprosessia. Avoimuutta korostaneen lainsäädännön aiheutti englanninkielisissä maissa sosiaalityöntekijöiden keskuudessa runsaasti kritiikkiä. Kuitenkin se johti myös pyrkimykseen kehittää asiakastyötä ja asiakassuhdetta uudenlaisten dokumentointikäytäntöjen kautta.

DOKUMENTIT TYÖNOHJAUKSESSA JA OPETUKSESSA

Case work -perinteessä dokumenttien ja dokumentoinnin työnohjauksellinen sekä opetuksellinen hyödyntäminen oli tärkeässä asemassa. Dokumenttien nähtiin tarjoavan työnohjaajalle mahdollisuuden asiakastapauksen vaiheiden ja työntekijän analyttisen ajattelun seuraamiseen (esim. Kagle 1991, 9–10). Tämän vuoksi dokumentoinnin toivottiin olevan prosessiluonteista. Niin sanotun prosessidokumentoinnin (process recording) idean Karen Neuman ja Bruce Friedman (1997) liittävät 1920–1930 -luvulla Yhdysvalloissa tapahtuneeseen sosiaalityön koulutuksen kehittämiseen. Sosiaalityö halusi erottua omana tieteenään, ja professionaaliseen sosiaalityöhön ohjaamisessa alettiin pitää tärkeänä käytännön asiakastyössä kootun aineiston analysoimista.

Sosiaalityön opetuksessa prosessidokumentointi on perinteisesti tarkoit-

tanut käytännön harjoittelujaksoihin liittyntä asiakashaastattelujen vaiheiden ja sisällön tarkkaa kirjaamista, mikä on tarjonnut mahdollisuuden käydä tapahtumia lävitse yhdessä opettajan kanssa. 1970-luvulla alettiin tätä käytäntöä, dokumenttien strukturoimista koskevaan keskusteluun liittyen, enenevästi kritisoida. Opiskelijadokumentoinnin ei katsottu kannustavan analyttisyyteen, vaan pelkkään asioiden toistamiseen paperille. Huomautettiin, että myös prosessidokumentoinnin tapojen tulisi muuttua opiskelijan kehittymisen myötä. Perinteisen prosessidokumentoinnin ei nähty vastaavan niihin odotuksiin, joita sosiaalityöntekijöiden suorittamalle dokumentoinnille käytännön sosiaalityössä asetetaan. (esim. Urbanowski 1974.)

Uudempien prosessidokumentoinnin mallien lähtökohtana voinee usein havaita olevan reflektiiviseen ammatillisuuteen ja kokemukselliseen oppimiseen liittyvät keskustelut, mikä ilmenee esimerkiksi Neumanin ja Friedmanin (1997) esittämässä näkemyksessä prosessidokumentoinnin ”kolmesta ärrästä”: muistaminen (recall), kirjoittaminen (writing) ja reflektio (reflection).

Dokumentointikäytäntöjä kehitettäessä tulisi pohtia dokumenttien eri tehtäviä (ks. esim. Kagle 1991, 2–5; Johnson 1999, 64) ja sitä, millainen dokumentointi näihin tarpeisiin parhaiten sopisi. Dokumentointia ei voida kehittää irrallaan laajemmasta ammattikäytäntöjen pohtimisesta, vaan sitä ohjaavat sosiaalityöstä yleisemmin kulloinkin vallitsevat näkemykset. Tällä hetkellä olisi mietittävä sitä, millaisia ovat esimerkiksi reflektiiviseen ammatillisuuteen, itsearviointiin, evaluaatiotutkimukseen sekä asiakkaan oikeuksiin ja oikeusturvaan liittyvien keskustelujen vaikutukset dokumentoinnin tapoihin.

Edellä käsiteltyjen englanninkielisten dokumentointikirjoitusten arvo ei ole siinä, että niistä voitaisiin suoraan poimia dokumentoinnin malleja ja ottaa ne käytäntöön. On muistettava kirjoitusten laatimisen aika ja paikka sekä näiden vaikutus esitettyihin doku-

mentointitapoihin. Kyseisissä kirjoituksissa tämä konteksti vieläpä tulee usein selvästi esille muun muassa runsaina viittauksina tilivelvollisuuteen ja rahoittajien tiukentuneisiin vaatimuksiin. Ongelmallista teksteissä on se, että niissä useimmiten käsitellään vain yhtä ajankohtaisista teemoista eikä niinkään pohdita dokumentoinnille asetettuja kaikkia uusia vaatimuksia yhdellä kertaa.

Strukturoidun dokumentoinnin kirjoituksista voidaan kuitenkin paikantaa sellaisia näkökulmia, kysymyksiä ja vastakkainasetteluja, jotka todennäköisesti aina tavalla tai toisella tulisi ottaa huomioon dokumentointia kehitettäessä. Kirjoituksissa ehdotettuja dokumenttien strukturoinnin malleja määrittää ajatus sosiaalityöstä ajallisesti rajattuna tavoitetietoisena ongelmanratkaisuprosessina (esim. Lusby & Rudney 1973; Martens & Holmstrup 1974; Burrill 1976; Hartman & Wickey 1978). Tässä voidaan havaita jonkinlaista yhtäläisyyttä eri maissa 1970–1980 -luvulla kehiteltyihin sosiaalityön prosessia kuvaaviin ns. vaihemalleihin (ks. Karvinen 1993b). Alussa tapahtuvaan tavoitteenasetteluun kannustaminen ohjanee työntekijää päämäärätietoiseen, metodisesti vahvaan työskentelyyn (vrt. Eskola 1991). Myös toiminnan arvioimisen ja itsearvioinnin kannalta tavoitteiden tiedostaminen ja kirjaaminen ovat ensiarvoisen tärkeitä.

Toisaalta strukturoidun dokumentoinnin mallien vaarana voi ajatella olevan se, että ne saattavat ajaa työntekijää kohti mekaanista ongelmien ratkaisemisen pyrkimystä, jossa nojaututaan pelkkään tieteelliseen asiantuntijatietoon ja unohdetaan asiakastyössä niin tärkeät arvot, tunteet, yksilölliset kokemukset ja asiakkaan voimavarat (Tebb 1991; vrt. myös esim. Brueggemann 2002, 63–67). Monissa esitetyissä strukturoinneissa, erityisesti alunperin lääkärien käyttöön kehitettyä niin sanottua ongelmakeskeistä (problem-oriented) dokumentointia soveltavissa (alkuperäinen malli ks. Weed 1968), on lähtökohtana ajatus asiakkaan tilanteen jaka-

misesta yksittäisiksi ongelmiksi, joista ensimmäisenä ratkaistaan asiakkaan kiireellisimmäksi ilmoittama. Tällaista atomistista lähestymistapaa on kuitenkin myös pidetty soveltumattomana sosiaalityöhön, jonka lähtökohtana tulisi olla yksilön elämäntilanteen kokonaisvaltainen ymmärtäminen (esim. Niemelä 1986; Eneroth 1988; Eskola 1991). Myös Yhdysvalloissa 1970-luvulla ns. sosiaalityön laajenevan vaiheen aikana kehitellyissä sosiaalityö-näkemyksissä korostettiin kokonaisvaltaisen tilanneselvityksen merkitystä (Karvinen 1993b, 148–149).

Strukturoidun dokumentoinnin tekstit antavat tavoitellusta sosiaalityöstä hyvin tehokkaan kuvan. Kyse ei pitäisi olla päämäärättömästä asiakkaan ja työntekijän vuosia jatkuvasta jutustelusta, vaan prosessista, jolla on julki tuotu alku ja loppu. Riskinä tällaisessa tehokkuuden ja selvärajaisuuden tavoittelemisessa on yksilöllisten tilanteiden monitahoisuuden sekä mahdollisesti pitkäkestoisenkin kannattelemisen, tukevan ja myötäelävän asiakassuhteen (vrt. esim. Granfelt 1998) arvon unohtaminen. Huomioitava on myös, että työskentelyn tavoitteet voidaan määrittellä monin eri tavoin, aina kunnianhimoisesta kaikkien ongelmien pysyvistä ratkaisemisesta edes hetkelisen tuen tarjoamiseen (vrt. Murto 1997, 417).

Dokumentointi koskettaa vahvasti laajempaa kysymystä siitä, kuinka pitkälle sosiaalityössä ajatellaan olevan kyse helposti käsitteellistettävästä, sanoiksi puettavasta toiminnasta ja missä määrin taas sellaisista kokemuksista, merkityksenannoista ja ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta, joille on vaikea löytää sanoja. Monissa strukturoidun dokumentoinnin kirjoituksissa esille tulevat paljolti samankaltaiset näkökulmat kuin on havaittavissa sosiaalityön niin sanotuissa juridisessa tai konsumeristisessa painotuksessa. Näissä on tärkeää toimintakäytäntöjen selkeys ja ennustettavuus, tiedottaminen ja raportointi sekä työntekijän ammatillisen autonomian (ja tämän

asiakkaasta tekemien tulkintojen) rajoittaminen hallinnollisin säädöksin ja kenties myös tieteellis-empiirisesti testatuin ohjeistuksin.

Eräissä strukturoidun dokumentoinnin teksteissä mainitaan suoraan sosiaalityön "taidemetafora" ja siihen tukeutumisen haitallisuus ammatillisen toiminnan kannalta (esim. Urbanowski 1974, 551; Hartman & Wickey 1978, 296). Tämä, muun muassa Hugh Eng-landin (1986) kehittänyt ajatus sosiaalityöstä taiteena edustaa toisenlaista, epävarmuudelle ja tilannekohtaisuudelle enemmän tilaa antavaa näkemystä, jossa korostuvat asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde, oman minän käyttäminen asiakastyössä sekä yksilöllisten kokemusten ymmärtäminen ja niiden merkitysten etsiminen. Nigel Partonin ja Patrick O'Byrnen (2000, 9) mukaan nämä ovat myös ulottuvuuksia, joiden pohjalle olisi mahdollista nyt 2000-luvulla lähteä rakentamaan uudenlaista "konstruktivistista" sosiaalityötä. Lähtökohtana olisi tällöin ajatus kielen merkityksiä luovasta, niin yksilöä vahvistavasta kuin lannistavastakin luonteesta. Lienee selvää, että tämänkaltaisella näkökulmalla olisi vaikutuksensa myös dokumentointiin. Esimerkiksi diagnoosivien luokitusten on vaikea kuvitella sopivan yhteen jatkuvasti uusiin tilanteenmäärittelyihin ja kuvakulmiin kannustavan työotteen kanssa.

Toisaalta nytkin ajassa läsnä on myös toisenlainen, tieteellistä tietoa ja empiirisesti testattujen työmenetelmien käyttöä korostava evidence based -näkökulma (esim. Williams ym. 1999, 12–13) sekä pyrkimys sosiaalityön toimintakäytäntöiden juridisoimiseen. Ne kuljettanevat dokumentointia juuri toiseen suuntaan, kohti ennalta laadittuja strukturointeja ja luokituksia.

MARIA TAPOLA
Helsingin yliopisto

*Kirjallisuusluettelon
saa FinSocin toimituksesta*

Asiakkaan näköku lähtökohtana

Kokemuksia reflektiivisestä toimintatutkimuksesta

Kerromme artikkelissamme ERI-toimintatutkimushankkeemme (Metteri 2003) kokemusten pohjalta sosiaalityön itsearvioinnista (ks. keskustelu FinSoc News 2/2001), joka on liittynyt kohtuuttomien tilanteiden tutkimiseen yhdessä asiakkaan kanssa ja oman toiminnan kehittämiseen. Olemme rakentaneet artikkelin niin, että Riitta Narkilahti kertoo oman tarinansa yhdessä omaishoitaja Sulevin kanssa tekemästään palvelujärjestelmän toiminnan arvioinnista (Narkilahti 2003) ja pohdintaosiot tähän tarinaan olemme miettineet yhdessä. Riitta Narkilahti kertoo myös Sulevin haastattelusta vuosi hankkeen päättymisen jälkeen. Sen jälkeen tarkastelemme toimintatutkimushankkeemme kokemusta ja merkitystä yleisemmin sosiaalityön itsearvioinnin ja asiakaspalutteen näkökulmista ja teemme johdopäätöksen Sulevin tilanteen tarkastelusta.

Riitta Narkilahti on osallistunut toimintatutkimukseen yhtenä seitsemästä sosiaalityöntekijästä. Hän on tehnyt arviointia asiakkaan ja palvelujärjestelmän suhteesta yhdessä kohtuuttomaan tilanteeseen joutuneen omaishoitaja-asiakkaan Sulevin kanssa. Riitta on käynyt muistelemassa Sulevin kanssa arviointiprosessin kokemuksia erikseen tätä artikkelia varten. Kolmas kirjoittajamme on siis Sulevi, vaikka hän ei tulekaan tässä omalla nimellään esiin. Anna Metteri taas on koordinoitunut toiminta-

Ilman selvittäminen sosiaalityön itsearvioinnin

utkimushanketta ja osallistunut prosessiin kriittisen reflektiofoorumin vetäjänä ja sosiaalityöntekijöiden synnyttämien tekstien kättilönä.

Tämän artikkelin teesimme on, että voimme ammattihenkilöinä välttyä itsepetokselta ja näennäisarvioinnilta, kun otamme itsearvioinnin lähtökohdaksi asiakkaan näkökulman selvittämisen. Tällöin asiakas ikään kuin antaa meille reflektiopeilin, josta saamme katella koko sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja myös itseämme osana tätä järjestelmää. Saamme katella, jos uskallamme kavuta alas viranomaisammattilaisen norsunluutonista, ilman syyllistymistä ja itseluottamuksen pettämistä. Jos tunnistamme tosiasiallisen tilanteen, voimme onnistua todennäköisimmin lähentämään toisiinsa puheita ja tekoja. Ne näyttävät niin usein etäännyvän toisistaan, vaikka työntekijöinä tahdomme kaikille asiakkaillemme hyvää. Esittäminen ja muoto ovat jatkuvasti vaarassa syrjäyttää sisällyksen, ellemmme erityisesti kiinnitä tähän asiaan huomiota. Toimintatavat, jotka loukkaavat ja hämmentävät asiakasta, muuttuvat usein huomaamattamme organisaatioissa itsestäänselviksi ja meille toimeenpanijoille näkymättömiksi.

RIITTA KERTOO: SOSIAALITYÖNTEKIJÄN JA ASIAKKAAN YHTEINEN ARVIOINTIPROSESSI

Haastattelin projektin toimintatutkimusosiossa neljää omaishoitajaa. Nämä kohtuuttomaksi katsotut asiakastilanteet valitsi tutkimukseen omista asiakastapauksistaan työntekijä, joka osallistuu asiakastyön auttamis- ja päätöksentekoprosessiin, muun muassa

omaishoidontuen päätöksentekoon. Hän siis teki samalla oman työnsä itsearviointia, etsi tapaukset, joissa lopputulos oli järjestelmän tavoitteen vastainen. Minä sosiaalityöntekijä-tutkijana olin siis ulkopuolinen näissä asiakastapauksissa, vaikka työskentelin samassa palvelujärjestelmässä. Tapaustutkimuksen aineistonkeruuvaiheessa olin pois varsinaisesta asiakastyöstäni. Tämä vapautti minua, ainakin jonkin verran, tarkastelemaan haastateltavieni tilannetta arkityön annetut ehdot ylittäen. Seuraavassa kerron arviointimatkasta, jonka teimme yhdessä Sulevi-omaishoitajan kanssa.

Sulevi oli omasta tahdostaan ottanut vaimonsa kotiin hoidettavaksi pitkäaikaishoidosta. Hän oli kuullut, että omaishoitajia tuetaan. Vaimo tarvitsi koko ajan toisen henkilön lähelleen. Sulevi oli hakenut omaishoidon tukea, mutta oli saanut hakemukseensa kielteisen päätöksen, jonka perusteluksi oli ilmoitettu määrärahojen loppuminen. Hän oli valittanut siitä kahteen eri valitusasteeseen. Vasta kotihoidon aloittamisesta seuraavana vuonna Suleville myönnettiin omaishoidontuki uuden hakemuksen perusteella. Tällöin valitusprosessi oli vielä kesken edellisestä, kielteisestä päätöksestä. Suleville oli jäänyt tunne, että kielteiseen päätökseen vaikuttivat muutkin, henkilökohtaiset, tekijät, vaikkakaan niitä ei missään vaiheessa ääneen lausuttu. Tämän takia Sulevi yritti käydä keskustelua asiasta eri työntekijöiden kanssa, mutta ei saanut tilannettaan selkeyttäviä vastauksia.

Aluksi kartoitettiin tapahtunutta haastatteleamalla Sulevia ja hänen vaimoiaan muutaman kerran. Haastattelujen tavoitteena oli asiakkaan näkökulman

selvittäminen ja ymmärtäminen. Ensimmäinen haastattelu nauhoitettiin ja kävimme siinä yhdessä muistellen (Jokiranta 1997) läpi kaikki ne vaiheet, jotka Sulevi halusi tuoda esiin palveluprosessistaan. Hän tähdensi erityisesti niitä epäselviksi jääneitä kysymyksiään, joiden pohtiminen oli kuormittanut hänen mieltään ja toimintakykyään. "Jälkeenpäin olen ajatellut, että se oli kauhea tilanne ja koko ajan sain puuhastella yksin. Mielestäni niin yksinkertainen ja selvä tapaus kuin meilläkin oli. Ei siinä mitään monimutkaista ollut. Olin siinä asian voinut saada helpomminkin hoidetuksi." Tällainen tunne Suleville oli jäänyt päällimmäiseksi.

Muut tapaamiset Sulevin kanssa olivat lähinnä tarkennuksia varten. Sulevi luki kirjoitetun haastattelunsa ja tarkenssi kertomaansa. Seuraavaksi kävimme vaihe vaiheelta läpi tapahtumia, sitä, mitä kussakin asiakkaan ja työntekijän välisessä kontaktissa ja päätöksentekovaiheessa oli tapahtunut. Mietimme tarkasti tapahtumien syitä ja seurauksia. Miten Sulevi oli reagoinut, milloin hän oli alistunut ja milloin toiminut itse ja mitä siitä kaikesta seurasi? Tämän jälkeen kävin keskustelua niiden työntekijöitten kanssa, jotka olivat olleet mukana Sulevin asiointitilanteissa. Oli tarpeellista käydä läpi ne työntekijäin toimintaprosessit ja päätöksentekoon johtavat vaiheet, jotka olivat vaikuttaneet kohtuuttoman tilanteen syntymiseen. Keskustelimme samalla siitä, miten olisi voinut toimia toisin, jotta asiakas olisi tuntenut tulleen paremmin autetuksi.

Sulevin tilanteen tutkiminen osoitti, että on tärkeää tuoda päätöksenteon kaikki kriteerit avoimesti esille ja jaksaa perustella asiakkaalle samaakin asiaa

tarpeen mukaan uudestaan ja uudestaan. Olennaista on, että asiakas ymmärtää, miten järjestelmä toimii. Palvelujärjestelmän monimutkaisuus, moninaiset palvelut ja päätöksentekoprosessit ovat vaikeasti ymmärrettäviä usein työntekijälle itselleenkin, saati sitten järjestelmää vähemmin tuntevalle asiakkaalle. Asiakkaasta monet ratkaisut ja ohjeet voivat tuntua ristiriitaisilta, varsinkin kun asioita on hoidettava monessa eri paikassa. Omaishoitajalla asioiden järjestelemiseen tarvitaan useita viranomaiskontakteja, muun muassa hoitamiseen ja sosiaaliturvaan liittyviä. Vaikka omaishoidontukipalvelut on Sulevin kunnassakin pyritty keskittämään yhteen palvelupaikkaan, silti hakemisprosessiinkin liittyy useita eri tahoja. Erityisesti Sulevi korosti tiedon ja ohjeiden niukkuutta ja ristiriitaisuutta.

Seuraavaksi kirjoitin Sulevin tarinasta artikkelin, joka julkaistiin Sosiaaliturvallehdessä (Narkilahti 2000). Myös tähän prosessiin Sulevi osallistui kommentoimalla käsikirjoitusta. Tässä vaiheessa Sulevi voimaantui ja alkoi itsekin kirjoitella omaa ”omaishoitajauraansa” runoiksi, joita julkaistiin omaishoitajajärjestöjen julkaisuissa ja joilla hän osallistui erilaisiin kilpailuihin. Näin Sulevi pystyi jakamaan kokemuksiaan laajemman yleisön kanssa, millä oli merkitystä niin hänelle itselleen kuin vertaistukena varmaan monille muillekin omaishoitajille.

ASIAKKAAN JA TYÖNTEKIJÄN YHTEINEN REFLEKTIO

Kun Sulevin kanssa kävimme muistelun läpi asiakkuuskokemuksia, hän peilasi omaa henkilökohtaista prosessiaan palvelun käyttäjänä suhteessa muihin palvelun käyttäjiin. Minä taas peilasin yhteistyötä Sulevin kanssa muihin työntekijä-asiakassuhteisiini. Mielestäni olin etuoikeutetussa asemassa päästessäni irrottautumaan varsinaisesta työstä ja arvioimaan tällaisia tilanteita. Hetken aikaa alussa tuntui siltä, että olen tämän prosessin aikana työntekijänä saavuttanut sellaisen aseman, että pystyn ulkoapäin arvioimaan muiden tapaa toimia.

Alkuun tätä vahvisti myös ERI-verstaassa jaetut yhteiset kokemukset. Me kaikki toimintatutkijat olimme löytäneet paljon ”huomautettavaa”. Mietimme aluksi yhdessä ja kukin itseksemme, miten ammattilaiset tekevätkään epäonnistuneita, asiakkaille epäedullisia ja huonoa oloa tuottavia ratkaisuja. Tarpeeksi yhdessä pohdittuamme ymmärsimme, että itseämmehän me arvioimme, omia asenteitamme ja työtapojamme. Emme voineet asettua järjestelmän ulkopuolelle, sillä olimme kaikki mukana siinä, kukin tahoillamme.

Oivalsin, että selviytyäkseni työstä olin vuosien varrella kehittänyt itselleni hyvin kaavamaiset toimintatavat. Nämä luomani tavat olivat hyvin toimenpidekeskeisiä. En osannut enää eritellä työtavoistani niitä vaiheita, jotka olisivat erityisesti painottuneet asiakkaan psykososiaaliseen (Granfelt 1993; Toikko 1997) tukemiseen. Huomasin nyt, että työtapani, johon olin ajautunut ei ehkä ollutkaan paras mahdollinen selviytyäkseni työtaakastani. Koin samaa ja tunsin samantyyppisiä tunteita mistä Sulevin kanssa työskennelleet työntekijät kertoivat. Kaavamaisuus ja toimenpidekeskeisyys, joka sulkee tunteet työn ulkopuolelle, ei kuitenkaan poista ahdistusta, vaikka byrokraattisesti selkeät toimintatavat luovat työhön järjestystä. Asiakkaan ahdistus heijastuu työntekijään. Kun työntekijä jättää ahdistuksen käsittelemättä ja yrittää torjua tunteet vuorovaikutuksesta, se vähentää kykyä olla asiakkaan tukena. Asiakas taas odottaa, että hänen kokemuksensa otetaan vastaan ja hänen tunteensa ”kuitataan”.

Ymmärsin, että on tarkasteltava sitä, mitkä omat valtuutukset työhön oikeastaan ovat. Jos ei ole konkreettisia mahdollisuuksia myöntää tai lisätä palveluita, on kuitenkin muuten autettava asiakasta. On kuunneltava asiakasta ja osoitettava, että välittää. Keskustelimme tästä myös Sulevin asiaa hoitaneen työntekijän kanssa. Välittämisen osoittamiseen asiakassuhteessa on kiinnitettävä erityistä huomiota pelkäämättä, että antautuu asiakkaan vietäväksi. Sulevi menetti luottamuksensa työntekijöihin ja koko järjestelmään, koska tunsin, että hänet oli jätetty yksin tilanteessa, joka oli hänelle ylivoimainen. Kyse ei kuitenkaan ollut siitä, että työntekijät olisivat unohtaneet hänet. Työntekijät kyllä muistivat hänen asiansa, mutta koska konkreettista avustusta ei voitu myöntää, työntekijät ahdistuivat omaa keinottomuuttaan. Niin ahdistui myös asiakas. Kun ahdistus jätettiin käsittelemättä, kohtaavaa vuorovaikutusta ei syntynyt. Luottamuksen menettäminen ja yksin jääminen tuotti Suleville syvällisen pettymyksen kokemuksen, joka kulutti voimavaroja omaishoitajan työstä.

ASIAKKAAN KOKEMUS YHTEISESTÄ ARVIOINNISTA

Tänä keväänä, kaksi vuotta yhteisen arviointiprosessin jälkeen kävimme Sulevin kanssa läpi yhteisiä kokemuksiamme. Kerron seuraavaksi siitä, miten hän kuvasi yhteistä työskentelyämme ja yhteisen arvioinnin merkitystä.

ASIAKKAAN KOKEMUS YHTEISESTÄ ARVIOINNISTA

Sulevi oli kokenut olevansa tyytymätön ja häirikköasiakas. Tämä rooli oli hänelle syntynyt asioinnin vuorovaikutuksessa. Hän oli alkuvaiheen tapaamistilanteessa ja vielä pitkään sitä mieltä, että koko omaishoidontukihakemusprosessissa oli kysymys hänen ja työntekijöiden välisestä henkilökohtaisesta ristiriidasta. Hänestä tuntui, että häneen ei uskottu ja että hänen omaishoidontuen tarvettaan vähäteltiin. Kielteinen päätös perusteltiin päätöstekstissä määrärahojen loppumisella, mutta asiakkaana hän oli tuntenut toisin ja hän koki, että häneltä peiteltiin asioita.

Työntekijät olivat tuntuneet etäisiltä ja vastauksissaan hyvin ehdottomilta. Sulevi itse oli toisaalta turhautunut ja toisaalta hyvin sisuuntunut hakemaan itselleen sitä tukea, mihin hän oletti itsellään olevan omaishoitajana oikeuden. Oletus perustui siihen informaatioon, mitä hän oli itselleen kuntakansalaisena (Niiranen 2002) eri lähteistä hankkinut. Hänellä oli valmius tehdä kielteisiin päätöksiin oikaisuvaatimus ja valitus. Silti hän pelkäsi, että hänen toimistaan seuraisi hänelle jotakin vielä

ikävämpää. Kun Sulevi ei saanut kysymyksiinsä suoria vastauksia, hän ajatteli tämän johtuvan siitä, että hän oli valittanut. Osittain hän koki työntekijän etäisessä käyttäytymisessä merkkejä siitä, että kysymys on kosta. Tosiasiassa työntekijä oli neuvoton siitä, miten voisi toimintavaltuuksiensa puitteissa Sulevia tukea. Miten työntekijä voi yhtä aikaa tukea asiakasta ja edustaa järjestelmän kielteistä puolta, antaa kielteisiä päätöksiä? Miten työntekijä voi käsitellä asiakkaan ahdistusta ja omaansa ja viestittää ylipääsemätöntä tilannetta eteenpäin. Nämä ovat kysymyksiä, joihin ammattitaitomme ja kokemuksemme eivät välttämättä anna vastausta.

Konkreettinen asian penkominen ja yhteinen jäsenitys selkeytti Sulevin ajatuksia ja auttoi jaksamaan puolison hoitamisessakin. Se auttoi, että joku huomioi heidän asiansa näkyvästi ja osoitti, että uskoi heidän tilanteensa olevan juuri sellainen kun se oli. Jossakin vaiheessa häntä alkoi hämmentää se, että oliko minut, tutkijan, todella lähettänyt hänen luokseen se etäiseltä tuntuva virkamies, joka ei edes tuntunut uskovan häneen? Tässä olikin kysymys jonkinasteisesta asiakkaan luottamuksen palamisesta hänen ja omaishoidontukipäättöstä valmistelleen työntekijän välillä. Sen oivaltaminen, että viranomainen kuitenkin halusikin hänen parastaan, oli taas yksi askel eteenpäin Sulevin selviytymiskamppailussa. Asiakkaan ja työntekijöitten välistä vastakkainasettelua oli murrettu.

Vaikka Sulevi tajusi, että kielteisen päätöksen tehnyt työntekijä järjestelmässä kumminkin oli hänen puolellaan, se ei silti muuttanut konkreettista vuorovaikutusta, joka ei edelleenkään perustunut kohtaavaan vuorovaikutukseen. Sulevi koki edelleen olevansa yksin ja tunsu, että vain oma toiminta vie eteenpäin. Usko oli palautunut siihen, että viranomaiset eivät hänelle kuitenkaan halua pahaa. Hän uskoi, että kukaan ei pysty häntä nujertamaan, kun hän hakee ja kysyy palveluista ja niistä avustuksista, mihin hänellä on oikeus. Tuossa vaiheessa Sulevi alkoi

oivaltaa, että asiakas ja työntekijä ovatkin samassa veneessä eivätkä toisiaan vastaan. "Työntekijälläkin on herransa. Ymmärrän sen kyllä nyt, mutta ei asiat ole silti miksiäkään muuttuneet. Sitä voi verrata tähän: Äijä meni kannissa kotiin ja vaimo sai selkäänsä. Vaimo antoi pojalle selkään ja poika potki kissaa. Tähän tapaan se yleensä kulkee. Kissan asemassa en enää viitsi olla." Kun Sulevi sanoo, että asiat eivät ole miksiäkään muuttuneet, hän tarkoittaa sitä, että omaishoitajan asema konkreettisen palkkion saajana ja järjestelmän asiakkaana on edelleen heikko. Asiakkaana ja ihmisenä häntä kyllä kuunnellaan, mutta hänen kanssaan ei lähdetä yhteistointintaan (Mönkkönen 2001). Jyrkkiä ja vähätteleviä vastauksia hän ei työntekijöiltä enää saa, mutta "ne osaaakin olla nykyään enemmän ympäripyöreitä." Kokenut asiakas huomaa työntekijäkin paremmin, milloin tämä yrittää pitää hyvinvointikunnan kulssia yllä. Asiakas hakee muita toimintareittejä selvittääkseen itselleen tilannetta. Tämä vaatii toimintakykyisyyttä. Kokematon asiakas ahdistuu, kuten Sulevikin ensin, ja kokee työntekijän toiminnan henkilökohtaisena loukkauksena ja vähättelynä.

KULISSIEN YLLÄPIDOSTA YHTEISEEN DIALOGIIN JA TOIMINTAAN

Työstimme omaa ajattelua koko ajan paitsi asiakkaan kanssa yhdessä, myös koko kaksivuotisen projektin ajan muiden seitsemän toimintatutkijan ja hankkeen vetäjän kesken muodostetussa ERI-verstaassa. Työntekijöiden itsearviointiin liittyi toimintatutkimusessamme olennaisena osana tämä dialoginen keskustelufoorumi. Jos tilanteen tarkastelu jää työntekijöiden keskinäiseksi voivotteluksi, siitä seuraa helposti kollektiivinen uupuminen yksilöllisen uupumisen lisäksi. Voivottelufoorumista voi muodostua ansa. Yhteisessä reflektiokeskustelussa tarvitaankin kokemuksemme mukaan ainakin yksi henkilö, joka katsoo tilanteita hieman kauempaa, toisenlaisesta näkökulmasta. Mielestämme työyhteisöihin olisi

hyvä luoda asiakastyötä tekevien ammattilaisten tavoitteellisia keskustelufoorumeita, joissa voisi käyttää tarpeen mukaan ulkopuolista ohjaajaa. Näillä foorumeilla voitaisiin tehdä itsearviointia ja vertaisarviointia ja kaiken kaikkiaan kehittää kriittistä reflektiota omaan työhön ja siihen järjestelmään, jossa toimitaan. Asiakkaan näkökulma näihin tilanteisiin voidaan hankkia peiliksi omalle ajattelulle. Asiakkaalta voi itse pyytää esimerkiksi jotakin erityistä, yksittäistä palautetta, jota voi sitten yhdessä tarkastella. Näin auttamistoitinnan tarkastelu konkretisoituu ja jäsentyy. Kun palautetta itse pyytää, sitä on myös valmis vastaanottamaan oikeasti eikä vain muodon vuoksi.

Vastuiden analyysin ja eriyttämisen kautta pääsemme myös siihen, että asiakastyöntekijät lakkaavat syyllistämästä itseään asioista, joihin he eivät ole syyppäitä ja joihin he eivät voi välittömästi omalla toiminnallaan vaikuttaa. Tällöin voimme päästä asiakassuhteissa menestykselliseen työhön, ilman että koko järjestelmän rakenne on ensin muutettava. Työntekijät muuttavat tai ylläpitävät järjestelmää koko ajan omalla toiminnallaan, huomaamattakin. Muutostyö ei kuluta enempää voimia kuin ahdistavan tilanteen ylläpito, koska positiivinen muutostyö tuottaa myös voimaantumista ja pitää yllä mielekästä tapaa asennoitua työhön.

Sulevin tarinan pohjalta voimme esittää itsellemme kysymyksen, joka liittyy hyvinvointikunnan kulissien ylläpitoon. Miksi omaishoitaja "narrattiin" hakemaan omaishoidon tukea hyvässä uskossa, vaikka asiaa hoitavan työntekijän tiedossa tiedossa oli, että sen vuoden määräraha oli jo loppunut? Hakijalle, joka ei ennalta tiennyt kunnan varoimien määrärahojen pienuudesta, kielteinen päätös tuotti pettymyksen ja aiheutti valitusprosessin. Järjestelmän toimenpidekeskeinen toimintatapa ja byrokraattinen vuorovaikutus asiointisuhteissa oli tuottanut Suleville myös tunteen, että häntä ei uskottu ja hänen oikeuttaan omaishoidontukeen epäiltiin.

Avoin ja vastuut selkiyttävä työsken-

telytapa tekee kulissien ylläpidon tarpeettomaksi. Työntekijän ei tarvitse ylläpitää minkään sellaisen kulissia, mitä oikeasti ei ole olemassa. Työntekijän ei tarvitse puolustella sitä, jos omaishoidon vuosittainen määräraha loppuu vuoden puolivälissä. Eri tilanteissa myös poliittinen vastuunkantaja voidaan osoittaa ja jopa nimetä. Asiakastyöntekijöillä on vastuu selkeän tiedon antamisesta asiakkaalle ja vastuu siitä, että asiakas voi kokea tulevansa kuulluksi tilanteesta riippumatta. On tärkeätä, että asiakas voi tuntea oman kokemuksensa oikeutetuksi, että sitä ei vähätellä.

Tässä on kysymys jokaisen työntekijän käytettävissä olevista auttamismahdollisuuksista. Rahat voivat loppua, mutta asiakassuhdetta ei voi päättää vetoamalla tilanteesta. Jokaisessa asiakaskontaktissa on periaatteessa mahdollisuus kohtaavaan vuorovaikutukseen ja psykososiaalisella tuella on aina merkitystä. Täytyy erottaa se, mitä asiakas kulloinkin tarvitsee ja jatkaa suhdetta tarpeen mukaan. Jos asiakas tarvitsee kohtaavaa vuorovaikutusta, sitä on jatkettava. Jos vuorovaikutuksella ei nähdä olevan merkitystä, työtä ohjaa toimenpidekeskeinen ajattelu. Palvelujärjestelmän tulosta arvioidaan tuolloin lähinnä toimenpiteinä.

Toimintaamme asiakastyössä ohjaa se, millä kriteereillä toimintaamme arvioidaan ja kuvataan. Omaishoidontuessa tilastoidaan tehdyt myönteiset ja kielteiset päätökset, käsiteltyjen anomusten määrä ja liikkuva raha. Psykososiaalisen tuen eli ohjauksen ja neuvonnan asiakaskäyntejä ei tilastoida eikä toimintaa kuvata niiden avulla. Niille ei näin ollen varata myöskään työntekijöiden työaika. Pelkkä käyntien, toimenpiteiden ja rahojen laskeminen ei kuitenkaan anna käsitystä toiminnan vaikuttavuudesta ja tuloksesta asiakkaan näkökulmasta. Sulevin kertomus tuo myös näkyviin sen, miten suurta tuhlausta on se, kun työntekijät ahdistuvat asiakastyössä.

Palvelujärjestelmän toiminnassa pitäisi erottaa toiminnan eri tasot toisistaan ja aiempaa selkeämmin määrittellä

budjetin tekijöiden vastuu, esimiesten ja johdon vastuu ja asiakasta kohtavien työntekijöiden vastuu. Tällöin voisi selkeytyä se, että asiakastyöntekijöiden ei tarvitse pitää yllä hyvinvointikunnan kulisseeja, vaan he voivat toimia kuntakansalaisten kanssa avoimesti siltä pohjalta, kuin budjetista päättäjät kulloinkin ovat suunnitelleet. On huomattava, että tällöin tulee näkyväksi myös asiakastyöntekijöiden vastuu tilanteiden raportoinnista päätöksentekijöille ja veronmaksajille, samoin kuin palveluja tarvitseville kuntalaisille. Tällainen avoin yhteistoiminnallisuus häivyttää ahdistusta ja rajaa kunkin toimijan vastuun sellaiseksi, joka kunkin on mahdollista omalta paikaltaan kantaa.

Kirjallisuus:

- FinSoc News 2/2001, Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista. Helsinki: Stakes.
- Granfelt, Riitta (1993) Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (1993) Monisäräinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 175–227.
- Jokiranta, Harri (1997) Palautekulttuuria rakentamaan. Teoksessa Tuula Salmela (toim.) Auteaanko asiakasta _ palvelaanko potilasta? Jyväskylä. Atena, 206_208.
- Metteri, Anna (toim.) (2003) Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämisedotuksiin. Helsinki: Edita.
- Mönkönen, Kaarina (2001) Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttämistarinoiden retorikassa. Yhteiskuntapolitiikka 66(5), 432–447.
- Narkilahti, Riitta (2000) Omaishoitaja tuhatjalkaisena palvelujärjestelmän tiheikössä. Kohtuuttomat tilanteet osa 3. Sosiaaliturva 88(16), 20–22.
- Narkilahti, Riitta (2003) Totta vai satua? Omaishoitajan arki ja kokemukset palvelujärjestelmän toiminnasta. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Asiakkaan ääntä kuunnellen – kitkakohdista kehittämisedotuksiin. Helsinki: Edita.
- Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila & Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Sophi, 63–80.
- Toikko, Timo (1997) Psykososiaalinen lähestymistapa sosiaalityössä. Janus 1997 (5), 169–188.

Stakes ja Kuntoutussäätiö ovat arvioineet kuntouttava työtoiminta-lain aktivoivien toimenpiteiden vaikutuksia pitkäaikaistyöttömien ja nuorten työttömien työmarkkina-asemaan ja hyvinvointiin. Joulukuussa julkaistun väliraportin mukaan aktivointi koetaan työttömien keskuudessa tärkeäksi. Aktiivointitoimenpiteet edistivät työttömien työllistymistä ja työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin pääsyä. Samalla riippuvuus sosiaaliturvasta selvästi vähentyi.

Aktiivointisuunnitelma koetaan asiakkaiden keskuudessa tarpeelliseksi. Peräti 83 prosenttia ilmoitti suunnitelman tehtyään, että se oli omalta kohdalta joko erittäin tarpeellinen tai melko tarpeellinen toimenpide. Vastausten perusteella aktiivointisuunnitelma näyttää vastaavan olemassa olevaan työttömien palvelujen tarpeeseen.

Yleisin toimenpide, mistä aktiivointisuunnitelmissa on sovittu, on työnhaku tai sen jatkaminen. Työnhaun jatkamisesta tai tehostamisesta entisestään on sovittu 40 prosentissa aktiivointisuunnitelmista. Toiseksi yleisin aktiivointisuunnitelmaan sisältyvä toimenpide on työharjoittelu (28 %). Useisiin aktiivointisuunnitelmiin sisältyy myös muita työvoimapolitiittisia toimenpiteitä, kuten työvoimakoulutusta ja tukityöllistämistä. Lain tavoite, jonka mukaan työvoimapolitiittiset toimenpiteet ovat ensisijaisia suhteessa kuntouttavaan työtoimintaan, toteutuu näiden tietojen valossa. Aktiivointisuunnitelmaan sisältyy kuntouttavaa työtoiminta yhtenä vaihtoehdokseksi toimenpiteenä 16 prosentilla.

Noin puolen vuoden kuluttua aktiivointiin osallistumisesta 50 prosenttia työttömistä oli sijoittunut työelämään tai työvoimapolitiittiseen koulutukseen, tukityöhön, työharjoitteluun ja muihin toimenpiteisiin. Avoimille työmarkkinoille oli sijoittunut 8 prosenttia vastaajista. Kun tutkimuksen lähtötilan-

Aktivoinnista väliraportti

teessa 69 prosentilla pääasiallinen tulo oli työmarkkinatuki ja 29 prosentilla toimeentulotuki, seurantahetkellä enää 56 prosentilla pääasiallinen tulo muodostui työttömyysturvasta. Toimentulotuen saajien määrä oli laskenut 15 prosenttiin. Muutokset selittyivät pääosin kasvaneilla ansiotuloilla, joita sai seurantahetkellä noin 22 prosenttia vastaajista.

Sosiaaliturvariippuvuuden lasku heijastui myös subjektiiviseen kokemukseen toimentulosta. Työllistyneet ja toimenpiteisiin sijoittuneet kokivat tulonsa riittäviksi. Sen sijaan edelleen työttömänä olevista lähes puolet koki, että tuloja on vaikea saada riittämään edes välttämättömiin asunto- ja ruokakuluihin.

Kuntouttava työtoiminta -lain tavoitteena on edistää pitkäaikaistyöttömien ja nuorten työllistymistä ja ehkäistä syrjäytymistä työvoima- ja sosiaaliviranomaisten yhteistyön ja aktivoivien toimenpiteiden avulla. Lain keskeinen uudistus on aktivointisuunnitelma, jonka laativat työvoimahallinto ja kunta yhdessä työttömän kanssa. Uutena työllistymisedellytyksiä edistävänä toimenpiteenä voidaan käyttää kunnan järjestämää kuntouttavaa työtoimintaa. Tutkimuksen aineisto on kerätty 51 kunnan ja vastaavalla alueella toimivan työvoimatoimiston aktivointisuunnitelma-asiakkaista.

Tiedot perustuvat työntekijöiden ja asiakkaan aktivointisuunnitelmaan osallistumisen jälkeen täyttämään kyselylomakkeeseen ja puolen vuoden kuluttua toteutettuun seurantakyselyyn. Arviointitutkimuksen loppuraportti valmistuu vuoden 2003 lopussa.

Monet raportin lukeneet ovat hämmästelleet sen positiivisuutta. Laki hyväksyttiin joulukuussa 2000 melkoisen kiistelyn jälkeen. Monet tahot olivat

keskusteluissa jyrkän kriittisiä; esimerkiksi Sosiaali- ja terveysviesti otsikoi huhtikuussa 2000 lakiehdotuksesta kerrotun uutisen ”Pakolla ei mikään muutu”. Vapaaehtoisuus on nähty usein ainoaksi tieksi ihmisten tukemisessa esimerkiksi takaisin työelämään. Asia on kuitenkin monivivahteisempi.

Kysymys on ihmiskuvasta eli miten ajatteleme ihmisen toimivan. Voi olla että pakko sanana, tai ”positiivinen pakko” ei ole tässä oikein toimiva, mutta sen tilalle ei ole helppo löytää parempaa sanaa. Elämme monien normien ja sääntöjen maailmassa. Voimme tietysti rikkoa niitä vastaan ja kantaa sitten seuraukset. Mutta ilman dead lineja valmistuisi esimerkiksi aika harva artikkeli tai kirja. Työhön lähtöä helpottaa kummallisesti työaika. Valinnanmahdollisuuksia ihmiselle sen sijaan tulisi aina jättää.

Lain kohderyhmä on suuri, yli 100 000 ihmistä. Työministeriö arvioi, että Suomessa on noin 180 000 pitkäaikaistyötöntä ihmistä. Alkaa näyttää siltä, että osa ihmisistä ei pysty palaamaan enää avoimille työmarkkinoille; kuinka suuri osa, on vaikeammin vastattava kysymys.

Raportin positiivisuus, sen kuvaamat lain toteutuksen alkuvaiheen jopa yllättävän hyvät tulokset kertovat siitä, että kun jotain tehdään, niin se myös useimmiten johtaa johonkin. Aktivoituminen onkin ollut ehkä ennen kaikkea viranomaistahojen aktivoitumista. Myös sellaiset ihmiset, jotka aikaisemmin on vain ”pidetty” työnhakijoina tai toimentulotensaajina, ovat päässeet aktiivisempien palveluiden piiriin.

Myös projektin kysely kuntien sosiaalijohtajien ja työvoimatoimiston johtajille tukee olettamusta työntekijöiden aktivoitumisesta tai mahdollisuuk-

sien monipuolistumisesta. Kyselyn mukaan kuntouttava työtoiminta -lainsäädännön toimeenpanon aikana ilmenneet edut näkyivät selvimmin juuri viranomaisten välisen yhteistyön lisääntymisenä. Yleisesti myös katsottiin, että lainsäädäntö on antanut viranomaisille uuden toimintatavan vaikeasti työllistyvien ongelmien ratkomiseksi.

Kyse on vaikeasta ja monia eettisiäkin pohdintoja herättävästä asiasta. Jos osa ihmisistä ei enää sijoitu normaaleille työmarkkinoille, mikä on heidän kohdallaan ihmisarvoa kunnioittava vaihtoehto, jokin työtä vastaava toimintako? Kuntouttavan työtoiminnan ohjaustehävissä toimivat henkilöt ovat alkaneet pohtia, tulisiko heidän pyrkiä luomaan vaihtoehtoja työllistämistä tarjoavia toiminta-areenoita ja jos, niin kuka ne rahoittaa. Sosiaalisia yrityksiä suunnitellaan, mutta niiden mittakaava tulee olemaan liian pieni. Tarvitaan myös muita ratkaisuja.

MIKA ALA-KAUHALUOMA JA TUIJA LINDQVIST

Raportti: Mika Ala-Kauhaluoma, Elsa Keskitalo, Tuija Lindqvist, Antti Parpo: Aktiivisen sosiaalipolitiikan reformi 2001. Väliraportti kuntouttava työtoiminta -lain kohdentumisesta ja tuloksista. Stakes Aktiiviohjelma. Työpapereita 4/2002. Raportti (Pdf-versio) on luettavissa sähköisesti projektin kotisivuilta osoitteesta www.stakes.fi/aktiiviohjelma. Sivuilta löytyy myös muut projektin tuottamat raportit.

Perheväkivallan kohtaaminen sovittelussa

TUTKIMUKSEN TAUSTA

Perheväkivallan yleisyys suomalaisissa yhteiskunnassa on saanut palvelu- ja auttamisjärjestelmien asiantuntijat ja tiedeyhteisöt tehostamaan pyrkimyksiä löytää uusia interventioita perheväkivallan ennaltaehkäisemiseksi, osapuolten auttamiseksi ja väkivallan seuraamusten lieventämiseksi. Vilkasta keskustelua käydään mm. perheväkivallan tunnistamis- ja auttamisjärjestelmien parantamisesta, rikosoikeudellisista seuraamuksista ja hoidollisen jatkumon liittämisestä seuraamusjärjestelmään.

Suomessa ei perheväkivallan uhreille ja tekijöille ole valtakunnallisesti yhteneviä ja riittävästi saatavilla olevia palveluita. Myöskään sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden valmiudet tunnistaa ja auttaa väkivallan osapuolia ja heidän läheisiään eivät ole riittävät. Ratkaisujen löytämiseksi tarvitaan monipuolisia ponnisteluja. Myös osapuolille itselleen on tärkeää saada turvallinen mahdollisuus etsiä ongelmaan heille parhaiten soveltuvia ratkaisuja.

Sovittelumenettelyn soveltuvuutta perheväkivallan interventioksi on kansainvälisestikin vähän tutkittu. Perheväkivaltaan liittyvien interventioiden kehittämisen ohella sovittelu on tullut ajankohtaiseksi ja samalla kriittisen tarkastelun kohteeksi rikoslain uudistusten myötä vuoden 1995 jälkeen. Lakiuudistuksessa perheessä tapahtuva väkivalta tuli virallisen syytteen alaiseksi rikokseksi ja syyttäjät alkoivat lähettää perheväkivaltaajuttuja sovitteluun. Samassa yhteydessä rikoslakiin lisättiin ns. vakaan tahdon pykälä, jonka mukaan virallisella syyttäjällä on oikeus jättää syyte nostamatta, jos asianomistaja sitä "vakaasta tahdostaan pyytää."

ONKO SOVITTELU SOSIAALITYÖTÄ VAI RIKOSOIKEUTTA?

Nykyaikaisessa sosiaalityössä korostuvat asiakaslähtöisyys, asiakkaan aktiivinen osallistuminen, asiakkaan vastuu, asiakkaan ongelmien kartoittaminen, ohjaus, neuvonta ja erilaisten tukitoimien löytäminen yhdessä asiakkaan kanssa. Sovittelumenettelyssä puolueeton kolmas osapuoli avustaa vapaaehtoisesti sovitteluun osallistuvia rikoksen tai riidan osapuolia ratkaisemaan konfliktinsa. Perheväkivallan osapuolet osallistuvat sovitteluun vapaaehtoisesti. He puhuvat rikoksesta, selvittelevät sen syitä ja seurauksia sekä etsivät ratkaisua sovittelijan avustamana. Osapuolten omatoimisuutta tuetaan epäkohtien korjaamisessa ja ehkäisemisessä. Suomessa sovittelijoina toimivat tehtävään koulutuksen saaneet maallikot. Sovitteluratkaisussa ei niinkään etsitä syyllisiä ja rangaistusta, vaan väkivaltaa ennalta ehkäiseviä tai käyttäytymisen muutokseen tähtääviä ratkaisuja, konkreettista hyvitystä tai tarvittaessa vahingonkorvausta. Ratkaisussa otetaan huomioon osapuolten henkilökohtaiset tarpeet ja intressit eikä sovittelija määrää sopimusta. Lähtökohtaisesti sovittelussa ei ole voittajia tai häviäjiä. Sovittelussa asiakkaalla on suuremmat mahdollisuudet vaikuttaa oman asiansa käsittelyyn kuin oikeudenkäynnissä. Ratkaisu väkivallan seuraamuksista jää aina syyttäjälle riippumatta sovittelun lopputuloksesta. Sovittelun tarkoitus ei ole mitätöidä eikä vaarantaa perheväkivallan uhrien mahdollisuutta ja oikeutta asian-rikosoikeudelliseen käsittelyyn.

Sovitteluun on suhtauduttu kriittisesti mm. siksi, että sen on nähty vesittävän perheväkivallan vakavan kohtaa-

misen, mitätöivän oikeuskäsittelyn ja vaarantavan oikeusturvan. On myös kritisoitu sovittelijoiden kykyä kohdata perheväkivallan kaltaisia ihmissuhdeongelmia ja vakaavaa rikollisuutta. Perheväkivallan sovittelussa päätöksen tilanteen ratkaisemisesta nähdään siirtyvän perheelle ja tekijä selviää pelkillä lupauksilla. Osapuolia ei nähdä tasavertaisina keskustelemaan väkivallanteosta. Vaarana nähdään myös se, että osapuolet yritetään saada ymmärtämään toisiaan ja heitä kohdellaan puolueettomasti, jolloin uhri kokee olevansa osittain syyllinen väkivaltaan.

EVALUAATIOTUTKIMUS

FinSoc-yksikössä käynnistyi viime vuoden elokuussa arviointitutkimus "Perheväkivallan kohtaaminen sovittelussa". Tutkimus on osa yhteistyöhanketta, jossa mukana ovat Ensi- ja turvakotien liitto, Raiskauskriisikeskus Tukinainen ja Suomen Sovittelun tuki ry. Kokeilupaikkakuntina ovat Helsinki, Vantaa, Tampere ja Kokkola. Tutkimus- ja kehittämishankkeessa tavoitteena on selvittää sovittelun mahdollisuuksia ja rajoja perheväkivallan "katsastusasemana." Tutkimus toteutetaan realistisen evaluaatiotutkimuksen kehyksessä. Kvalitatiivisin ja kvantitatiivisin menetelmin kootaan aineistoa perheväkivallan osapuolilta, sovittelun järjestäjiltä, sovitteluun lähettäviltä viranomaisilta, sovittelijoilta, syyttäjiltä, tuomioistuimesta sekä auttajaverkostosta.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää perheväkivaltailmiötä ja sen kohtaamista rikosoikeusprosessissa, sovittelussa ja auttamisjärjestelmien välisessä yhteistyössä. Tavoitteena on selvittää sovittelumenettelyn soveltuvuus per-

heväkivaltatapauksien interventioksi osapuolten ja perheen turvallisuus, oikeusturva, vastuuttaminen, auttaminen ja hoitaminen huomioon ottaen. Tutkimuksen ja kehittämistyön avulla etsitään toimintatapoja, joilla eri viranomaisten ja organisaatioiden palvelusuhdeverkosto olisi toimivampi ja tuloksellisempi. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, onko sovittelussa löydettävissä keinoja tai lähestymistapoja, jossa perheen lisäksi lähiomaiset, sukulaiset ja ystävät voitaisiin saattaa yhdessä pohtimaan perheen turvallisuutta vahvistavia keinoja. Prosessi- ja vaikuttavuusevaluaation avulla on tarkoitus selvittää mikä toimii, kenelle ja missä olosuhteissa.

TULOSTEN RAPORTOINTI JA SOVELTAMINEN

Jos tutkimus osoittaa, ettei sovittelu sovellu perheväkivaltaan lainkaan, asiasta tehdään tarvittavat johtopäätökset. Jos tulokset taas ovat myönteiset, niitä voidaan hyödyntää suomalaisen sovittelukäytäntöjen yhtenäistämiseen ja sovittelumenettelyjen kehittämiseen perheväkivaltilanteissa. Tällöin myös sovittelijoiden koulutuksen kehittämisen myötä syntynyttä osaamista on tarkoitus laajentaa ja soveltaa valtakunnallisesti. Tutkimuksen loppuraportti valmistuu elokuussa 2004.

JUHANI IIVARI JA AUNE HARJU

YHTEYSTIETOJA JA LISÄTIETOJA

Tutkimuksen vastuullisena johtajana toimii dosentti Juhani Iivari ja tutkijana Aune Harju.

Uudet julkaisut

Riitta Seppänen-Järvelä: Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa. Opas käytäntöihin. FinSoc työpapereita 1/2003

Evert Vedung: Arviointiaalto ja sen liikkeelle panevat voimat. FinSoc työpapereita 2/2003

Petteri Paasio: Haasteena arvioinnin haltuunotto. FinSoc työpapereita 3/2003

Seija Järvi: Askel osallisuuteen – vertaishaastattelu arvioinnin näkökulmasta. FinSoc työpapereita 4/2003

ARVIINTITUTKIMUKSEN PÄIVIÄ SYKSYLLÄ 2003

SEMINARIESERIEN / SEMINAARISARJA:

Utvärdering i norden - nordiska modeller och metoder
Arviointi pohjoismaissa - pohjoismaiset mallit ja metodit

15.–16.9.2003

SEMINARIE II:

Brukarutvärdering och kvalitetsutveckling
Asiakasarviointi ja kehittäminen

10.–11.11.2003

SEMINARIE III:

Socialt arbete och effektstudier
Sosiaalityö ja vaikuttavuuden arviointi

TIEDUSTELUT: projektipäällikkö Ilse Julkunen, ilse.julkunen@stakes.fi
(09) 3967 2087 ja kehittämisspäälikkö Maisa Maaniittu, maisa.maaniittu@stakes.fi, (09) 3967 2214.

FinSoc kontaktitiedot

Stakesin sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä FinSoc
www.stakes.fi/palvelut/finsoc

s-posti: etunimi.sukunimi@stakes.fi

Ryhmäpäällikkö
VTT, kehittäispäällikkö
Riitta Haverinen
puh (09) 3967 2087, 040 5744132

Ryhmäpäällikön sijainen
VTL, tutkija Pekka Karjalainen
puh (09) 3967 2055,
040 547 5568

Ryhmän sihteeri
Toimistos sihteeri Hilka Nyström
puh (09) 3967 2313, 0400 560 155

YTM, tutkija Sirpa Andersson
puh (09) 3967 2216

VTM, tutkimusassistentti
Sanna Blomgren
puh (09) 3967 2057

TtM, tutkija Aune Harju
puh (09) 2967 2081,
0400 560 141

VTT, dosentti, TM,
tutkimuspäällikkö Juhani Iivari
puh (09) 3967 2208,
040 556 7302

VTT, projektipäällikkö Ilse Julkunen
puh (09) 39672091

VTL, tutkija Tuija Lindqvist
puh (09) 3967 2292,
040 535 8827

YTM, kehittäispäällikkö
Maisa Maaniittu
puh (09) 3967 2214, 040 703 0541

VTM, tutkija Maili Malin
puh (09) 3967 2492

YTM, kehittäispäällikkö Anu Muuri
puh (09) 3967 2372, 040 5852099

FinSocNews 1/03 • uutiskirje
sosiaalihuollon arvioinnista.
Julkaisija: FinSoc-sosiaali-
palvelujen evaluaatioryhmä,
Stakes.

Päätoimittaja:
Pekka Karjalainen,
pekka.karjalainen@stakes.fi

Toimittaja: Ilse Julkunen,
ilse.julkunen@stakes.fi

Osoite: PL 220, 00531 Helsinki.
ISSN 1458-1744



Tilaukortti

Tilaan

- FinSoc News -uutiskirjeen
 seuraavat FinSoc -julkaisut (nimi):

Nimi: _____

Toimipaikka: _____

Osoite: _____

Posti-
merkki

**Toimistosiihteeri
Hilka Nyström
Stakes
PL 220
00531 Helsinki**