JYX JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

This is a self-archived version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details.

Author(s): Asunta, Laura; Mikkola, Leena

Title: Osallisuuden mahdollisuus ja haaste asiakasraatitoiminnassa

Year: 2019

Version: Published version

Copyright: © Kirjoittajat & ProCom - Viestinnän ammattilaiset ry. 2019

Rights: CC BY 4.0

Rights url: https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Please cite the original version:

Asunta, L., & Mikkola, L. (2019). Osallisuuden mahdollisuus ja haaste asiakasraatitoiminnassa. In V. Luoma-Aho, & K. Pekkala (Eds.), Osallistava viestintä (pp. 74-88). ProCom ry. ProComma Academic, 2019. http://hdl.handle.net/10138/302465

kuva: **Sari Muhonen**

kuva: **Pertti Snellman**

KETKÄ?

Laura Asunta ja Leena Mikkola

- *FT Laura Asunta on viestinnän johtamisen yliopistonopettaja Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulussa. Väitöstutkimuksessaan hän tarkasteli viestinnän asiantuntijuutta ja professionalismia. Tällä hetkellä hänen tutkimusintressinsä suuntautuvat osallisuuden ja toiseuden kokemuksia tuottavaan viestintään ja vuorovaikutukseen. Lisäksi häntä kiinnostavat kriisiviestinnän, informaatiovaikuttamisen ja yhteiskunnallisen resilienssin teemat. Laura on myös viestinnän kouluttaja ja työnohjaaja.*

FT Leena Mikkola on viestinnän yliopistonlehtori Jyväskylän yliopiston kieli- ja viestintätieteiden laitoksella. Hän on tutkinut työyhteisöjen vuorovaikutusta, kuten johtoryhmäviestintää ja asiakas-asiantuntijaviestintää erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tällä hetkellä hänen tutkimusintressinsä kohdistuvat interprofessionaaliseen vuorovaikutukseen ja johtajuuteen asiantuntijatyöyhteisöissä. Leena on myös konsultoinut työyhteisöjä vuorovaikutuksen kehittämisessä.

OSALLISUUDEN MAHDOLLISUUS JA HAASTE ASIAKASRAATITOIMINNASSA

Julkisen sektorin organisaatioiden viestinnässä osallisuus on yksi toiminnan perusarvoista. Osallisuus ei ole organisaation tehokeino, vaan kansalaisen oikeus ja osa elämän sosiaalista laatua. Tässä artikkelissa pureudutaan osallisuutta tukevan vuorovaikutuksen piirteisiin julkisen sektorin asiakasraadeissa. Asiakasraatia tarkastellaan deliberatiivisena käytänteenä ja asiakasraatien vuorovaikutusta peilataan dialogin käsitteeseen. Miten deliberatiiviset periaatteet ohjaavat asiakasraadin toimintaa ja mitä viestinnän ammattilaisen tulisi ymmärtää dialogista? Asiakasraadeissa palveluiden käyttäjät pääsevät parhaimmillaan kehittämään toimintaa ja vaikuttamaan heille tärkeisiin asioihin. Jos raadissa ei synny keskusteluyhteyttä tai asiakkaiden ja viranomaisten välille muodostuu voimakas vastakkainasettelu, voi raatitoiminta pahimmillaan korostaa kokemusta eriarvoisuudesta ja osattomuudesta. Asiakasraatitoiminnan avoimeen vuorovaikutukseen kannustavia periaatteita voi soveltaa myös laajemmin palveluiden yhteiskehittämiseen ja erilaisten asiakasryhmien voimaannuttavaan kohtaamiseen.

Johdanto

Osallisuuden kysymykset ovat keskeisiä julkisen sektorin organisaatioissa. Kyse on paitsi organisaation toimivuudesta tai maineesta myös kansalaisoikeuksista, demokratiasta ja osallisuuden hyvinvointivaikutuksista, jotka koskevat yksilöitä, ryhmiä, organisaatioita ja yhteiskuntaa. Osallisuus on osa elämän sosiaalista laatua, jonka turvaaminen on yksi julkishallinnon tavoitteista. Sosiaalinen laatu rakentuu ihmisen mahdollisuuksista osallistua ja vaikuttaa yhteisön toimintaan ja kehittämiseen (van der Maesen & Walker 2005). Eriarvoisuuden ja osattomuuden kokemukset esimerkiksi julkisten palveluiden saatavuudessa ja viranomaisten kanssa asioinnissa saattavat johtaa sosiaaliseen pahoinvointiin ja yhteiskunnasta vieraantumiseen. Osallisuus onkin julkisten organisaatioiden kulma- ja kompastuskivi: se on sekä tavoite että toimintaa läpileikkaava periaate, vaikka se organisaatiosta käsin näyttäytyy joskus myös byrokratian pakollisena ja toimintaa hidastavana osana.

Osallisuus voidaan nähdä risteyksenä, jossa yksilö ja rakenne kohtaavat. Käytännössä kansalainen kohtaa julkisen sektorin organisaation erilaisissa palveluissa, joissa viranomaiset soveltavat hallinnon päätöksiä ja viestivät niistä kansalaisille. Palveluiden laadukkuutta ja niihin liittyviä poliittisia päätöksiä kritisoidaan paljon – ansaitustikin, kuten viimeaikainen keskustelu vanhustenhoidon tilasta Suomessa osoittaa. Palveluiden laatuun liittyvien epäkohtien lisäksi tyytymättömyyttä herättää usein myös asiointi viranomais-

ten kanssa. Tiedetään esimerkiksi, että kansalaisten tyytyväisyyteen palvelujärjestelmää kohtaan vaikuttavat käsittelyprosessin täsmällisyyden, tehokkuuden ja reiluuden lisäksi asiakaspalvelussa kohdatun viranomaisen koettu asiantuntemus, kohteliaisuus ja avoimuus kritiikille (Serra 1995). Se, miten asiakas kohdataan julkisissa organisaatioissa, on kriittinen tekijä osallisuuden rakentumisessa, ja pettymykset viranomaisia kohtaan tulevat näkyviksi monilla areenoilla. Esimerkiksi vammaispalveluiden asiakkaiden some-keskusteluissa vuorovaikutus viranomaisten kanssa näyttäytyy parhaimmillaan yhteistyönä, mutta huonoimmillaan toiseutta tuottavana, kansalaisoikeuksia rajoittavana ja jopa asiakasta henkilökohtaisesti sortavana viestintänä (Nykänen ym. 2018).

Viranomaisten ja kansalaisten välistä vuorovaikutusta ristiriitaisissa sosiaalisissa kysymyksissä on tutkittu tarkastelemalla luottamuksen ja vallan suhdetta myötämielisyyden syntyyn (Gangl ym. 2015). Gangl, Hoffmann ja Kirchler hahmottelevat kansalaisen ja julkishallinnon välille kolme vaihtoehtoista suhdetta: vastakkainasettelu, kyseenalaistamaton *(implicit)* luottamus ja palveluorientaatio. Vastakkainasettelu syntyy siitä, että pakottava valta tuottaa vastustavaa ilmapiiriä ja valvontaan perustuvaa kuuliaisuutta, jolloin sekä viranomaiset että asiakkaat suhtautuvat toisiinsa epäluuloisesti. Kyseenalaistamaton luottamus luo sitoutumista yhteistyöhön ja molemminpuolista uskoa hyviin tarkoitusperiin. Legitiimi valta ja järjellä perusteltu luottamus tuottavat palveluilmapiiriä, jossa viranomainen osoittaa halua huomioida asiakkaan tarpeet ja asiakas kokee saavansa asianmukaista kohtelua, mikä johtaa vapaaehtoiseen yhteistyöhön. (Emt., 19). Legitiimin vallan ja luottamuksen syntyminen edellyttävät kuitenkin tarkoituksenmukaista viestintää ja vuorovaikutusta, jossa osallisuutta ja osallisuuden kokemusta on mahdollista rakentaa.

Julkisen sektorin viestinnän näkökulmasta voi tiivistäen hahmottaa kolme keskeistä lähtökohtaa (esim. Kivistö 2014) sille, miten osallisuus liittyy viestintään:

1) Osallisuus voidaan nähdä ryhmään/yhteisöön kuulumisena, jolloin korostuvat mukaan ottaminen tai poissulkeminen, (inkluusio/ekskluusio), kansalaisuus, ryhmän jäsenyys ja oikeudet.
2) Osallisuus voi olla myös toimijuutta, jolloin korostuvat osallistuminen ja asiakkuus.
3) Osallisuus on voimaantumista ja valtaistumista, jolloin se nähdään marginalisoitumisen vastakohtana, ja se liittyy yksilön voimavaroihin.

Eräänä osallisuuden vahvistamisen ja palvelujen yhteistuotannon (Tuurnas 2016) muotona on monilla julkisen sektorin palvelualueilla viime vuosina enenevässä määrin alettu käyttää asiakas-, kansalais- tai organisaatioraateja. Asiakasraati, kansalaisraati ja organisaatioraati ovat rinnakkaisia ja osin päällekkäisiä käsitteitä, joilla ei ole selkeitä ja vakiintuneita määritelmiä. Kansalaisraati oli alkujaan 1970-luvulla Yhdysvalloissa tavaramerkillä suojattu, hyvin tarkasti määritelty toimin-

tamuoto (Street ym. 2014), mutta nykyään kansalaisraateja järjestetään ympäri maailmaa monenlaisissa muodoissa.

Eroja näiden käsitteiden välille voidaan hahmotella raatien tarkoituksesta käsin. Siinä missä kansalaisraadit käsittelevät aiheitaan yleisesti, asiakasraadin tehtävä on rajatumpi ja kokemusasiantuntijoina toimivat asiakkaat peilaavat tarkasteltavaa asiaa henkilökohtaisiin kokemuksiinsa (Valkama & Raisio 2013). Sen sijaan organisaatioraatia on kehitetty ratkaisumenetelmäksi organisaatioiden pirullisiin ongelmiin *(wicked problems)* eli mutkikkaiden, monia tahoja koskettavien ja monitulkintaisten ongelmavyyhtien ratkaisemiseen (Lindell 2017; Willis ym. 2018). Erottelu ei kuitenkaan ole kattava, sillä kansainvälisessä tutkimuksessa on käytetty sanaa kansalaisraati tarkasteltaessa esimerkiksi terveydenhuollon raateja, joihin on koottu eri asiantuntijaryhmien edustajia ja potilaita. Kyseessä on siis samantyyppinen raati kuin mihin tässä artikkelissa viittaamme sanalla asiakasraati.

Tässä artikkelissa tarkastelemme asiakasraateja osallisuuden rakentumisen areenoina ja osallisuutta vahvistavana toimintana deliberaation ja dialogisuuden käsitteiden kautta. Tarkastelemme asiakasraateja ja osallisuutta erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluiden kontekstissa. Tietoa voi soveltaa myös muille palvelualueille, mutta on hyvä huomata viranomaisen ja asiakkaan välisen suhteen erityispiirteet tällä palvelualueella. Asiakas ei välttämättä ole sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaana omasta halustaan eikä hänellä ole mahdollisuutta valita kenen kanssa hän asioi (Smith ym. 2011). Lisäksi sosiaali- ja terveyspalveluissa korostuu viranomaisen ja asiakkaan välinen epäsymmetrinen valtasuhde, kun viranomaisella on valta tehdä asiakasta koskevia päätöksiä. Pyrimme artikkelissa haastamaan osallista-ja–osallistettava-asetelmaa keskittymällä ensisijaisesti osallisuutta rakentavaan vuorovaikutukseen.

Asiakasraadit ja osallisuus

Osallisuuden käsite on moninainen, ja osallisuutta voidaan tarkastella muun muassa kansalaisuuden, osallistumisen, vaikuttamisen, inkluusion, voimaantumisen, valtaistumisen, asiakaslähtöisyyden ja valinnanvapauden näkökulmista (esim. Kivistö 2014). Tässä artikkelissa ymmärrämme osallisuuden sosiaalisen laadun ulottuvuutena. Sosiaalisen laadun teoria painottaa sitä, että sosiaalisina olentoina ihmiset ovat riippuvaisia toisistaan ja muodostavat identiteettinsä vuorovaikutuksessa toisten kanssa (Beck ym. 2012). Sosiaalista laatua kuvaa se, missä määrin ihminen voi osallistua sosiaaliseen ja taloudelliseen elämään ja yhteisön kehittämiseen olosuhteissa, jotka mahdollistavat hyvinvoinnin ja yksilöllisen toimintakyvyn (van der Maesen & Walker 2005). Sosiaalinen laatu ei siis muodostu vain konkreettisesti sosiaaliturvaan liittyvistä resursseista vaan myös kollektiivisista ja yksilöllisistä kokemuksista joukkoon kuulumisesta ja vaikuttamismahdollisuuksista. Sosiaalisen laadun osa-alueet ovat

1) sosiaalinen voimaantuminen ja valtaistuminen eli kyky sosiaaliseen kanssakäymiseen

2) sosiaalinen inkluusio eli osallisuus institutionaalisiin ja rakenteellisiin konteksteihin
3) sosiaaliturva eli välttämättömät materiaaliset ja muut resurssit
4) sosiaalinen koheesio eli yhteisön rakentamisessa tarvittavat yhteisesti hyväksytyt arvot ja normit (Emt., 11–12; Spicker 2014).

Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakasraatien toiminta ei tuota vain osallisuutta, vaan kytkeytyy myös muihin sosiaalisen laadun osa-alueisiin. Osallistumalla yhteisön kehittämiseen raatien jäsenet vahvistavat samalla omaa kykyään sosiaaliseen kanssakäymiseen ja itsensä toteuttamiseen (voimaantuminen). Asiakasraati edistää kuulumista yhteisöön ja kansalaisoikeuksien toteutumista (inkluusio). Sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen tähtäävä asiakasraati edistää välttämättömien resurssien turvaamista kansalaisille (sosiaaliturva) ja nostaa esiin tärkeitä yhteiskunnallisia arvokysymyksiä (koheesio). Raati itsessään tarjoaa jäsenilleen mahdollisuuden osallistumiseen, mutta tähtää toimijuuden ja sosiaalisen laadun tukemiseen myös laajemmin. Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakasraatien perimmäisenä päämääränä voidaan pitää terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä, mikä kytkeytyy osallisuuteen voimaantumisen ja valtaistumisen näkökulmasta.

Asiakasraatien järjestämiselle ei ole tarkkoja ohjeita, ja käytännöt raatien koollekutsumisen tavoissa ja käsiteltävien asioiden valikoitumisessa vaihtelevat. Raateihin kootaan deliberatiivisen demokratian idean mukaisesti moniääninen joukko kokemusasiantuntijoita ja eri alojen asiantuntijoita. Asiakasraadit eivät siis yleensä koostu pelkistä asiakkaista eivätkä organisaatioraadit pelkästään organisaation jäsenistä, vaan tyypillistä raatimuotoisille osallistamiskäytännöille on se, että niissä eri näkemyksien tai asiantuntija-alojen edustajat keskustelevat käsillä olevasta aiheesta (Street ym. 2014) ja etsivät yhteistä ratkaisua. Raadin jäsenien valintatavat vaihtelevat: jäsenet voidaan kutsua tai voidaan käyttää ilmoittautumismenettelyä, ja kutsumenettelyssä jäsenet voidaan valita harkitusti tai satunnaisotannalla (Smith & Wales 2000; Street ym. 2014). Asiakasraateja voidaan toteuttaa monella tavalla, mutta toiminnan keskeinen lähtökohta on deliberatiivisuus, joka perustuu dialogiin. Tässä artikkelissa rajaamme tarkastelun julkisten palveluorganisaatioiden asiakasraateihin, joissa palveluiden laatua kehitetään deliberatiivisen keskustelun kautta.

Asiakasraadit deliberatiivisena käytänteenä

Deliberatiivisen demokratian ytimessä ovat osallistuminen ja kuulluksi tuleminen (Smith & Wales 2000). Deliberaatio liittyy avoimeen keskusteluun, eri näkökulmien puntaroimiseen ja osallistavaan päätöksentekoon, jolle on tyypillistä uusien tulkintojen luominen (Vartiainen & Raisio 2011). Kantavana ajatuksena on molemminpuolinen huomioiminen ja kunnioitus (Smith & Wales 2000).

Deliberatiivinen demokratia juontaa juurensa Habermasin (1984) demokratiateoriaan, jossa hän painotti teleologi-

sen, ei-kommunikoivan ja välineellisen rationaalisuuden sijaan kommunikatiivista, yhteisymmärrykseen tähtäävää demokratiaa. Toiminta on deliberatiivista silloin, kun se etsii keskustelun kautta yhteiseen etuun perustuvaa ratkaisua. Sen sijaan taitavalla strategisella viestinnällä voidaan Habermasin mukaan johtaa vastapuolta harhaan ja edistää omia päämääriä. Deliberatiivisuus ei siten lähtökohtaisesti sovi yhteen strategisuuden ja välineellisen rationaalisuuden kanssa. (Smith & Wales 2000; Dryzek 2005; Habermas 1984.) Näin ollen voi ajatella, että deliberaatiota tavoitteleva asiakasraatitoiminta sopii hyvin julkisen sektorin palveluorganisaatioiden toiminnan kehittämiseen. Sen sijaan esimerkiksi taloudellisiin säästöihin tähtäävän strategisen suunnittelun tueksi deliberatiivinen asiakasraatitoiminta ei sovi.

Deliberatiivisen demokratian keskeinen tavoite on päätöksentekoon vaikuttaminen (Rask ym. 2017). Koska asiakasraatien toiminta tähtää yleensä jonkin palvelun kehittämiseen ja on siten päämäärähakuista, sopii se deliberatiivisen toiminnan ideaan. Yleensä asiakasraadit eivät kuitenkaan kuulu viralliseen päätöksentekojärjestelmään. Sen sijaan niiden kautta saadaan tietoa, jota välitetään varsinaiseen päätöksentekoon. Tässä suhteessa asiakasraadit eivät siten täysin edusta perinteistä deliberatiivista demokratiaa, ja niissä käytävä keskustelu voi hyvinkin jäädä vaille ratkaisuja. Asiakasraatien ja monien muiden deliberatiivisten osallistamiskäytänteiden kohdalla voidaankin puhua konsultatiivisesta deliberaatiosta (Emt.). Jos asiakasraatien toiminta jää täysin irralliseksi varsinaisesta päätöksenteosta, ei deliberatiivisen demokratian ajatus toteudu. Näin osallisuus voi jäädä asiakasraadin ainoaksi anniksi, jolloin toiminta muuttuu välineellistäväksi näennäisdemokratiaksi (Emt.) ja kääntyy itseään vastaan.

Deliberatiivisessa keskustelussa perusoletuksena on, että keskustelijat ovat valmiita neuvottelemaan ja joustamaan näkemyksissään, mutta osallisuus voi toteutua myös tilan antamisena järkähtämättömille mielipiteille (Tracy & Hughes 2014). Eriävien mielipiteiden omakohtainen perustelu tekee keskustelusta tilannekohtaista, relationaalista ja sosiaalista (Sprain & Black 2018) ja mahdollistaa siten osallisuuden kokemuksen. Vuorovaikutuksen näkökulmasta deliberaatio ei ole lineaarisen prosessin tulos, vaan kyse on pikemminkin keskustelussa hetkittäin ja osittain tavoitettavista tuokioista, joille on tyypillistä eriävien näkemysten perusteleminen, kuunteleminen ja keskinäinen kunnioitus sekä osallistava keskustelu (Emt.). Asiakasraadeissa käyty keskustelu antaa siis tilaa yksilön ainutlaatuiselle kokemukselle, ja kuulluksi tuleminen tuottaa ja uusintaa osallisuutta. Dialogisuutta voidaankin pitää deliberaatioon tähtäävän keskustelun edellytyksenä (Emt.), mutta deliberaatiolle keskeistä on pyrkimys ratkaisuun, kun taas dialogi ei ohjaudu ratkaisukeskeisesti.

Dialogi asiakasraadin ihanteena

Dialogi on käsitteenä moninainen, ja se herättää edelleen paljon keskustelua viestinnän johtamisen ja suhdetoimin-

nan *(public relations)* kentällä. Dialogin on esitetty olevan organisaation ja sen sidosryhmien intressejä tasapainottavaa kaksisuuntaista ja symmetristä viestintää, jota on pidetty myös viestinnän eettisenä muotona (Grunig ym. 2002). Tätä näkemystä on kuitenkin kritisoitu oletetun harmoniahakuisuuden epärealistisuudesta (Holtzhausen 2000) ja dialogin käsitteen väärin ymmärtämisestä (Theunissen & Wan Noordin 2012). Ensinnäkin viestinnän johtamisen ja suhdetoiminnan tutkimuksessa on painottunut systeemiteoriaan nojaava oletus pyrkimyksestä kontrolliin ja ennalta määriteltyyn päämäärään, mikä sopii huonosti yhteen dialogin luonteen kanssa (Emt.). Toiseksi dialogin käsitettä on käytetty usein tarkoittamaan lähes mitä tahansa sanomien vaihdantaa, joka saa idealisoidun merkityksen juohevasta ja saumattomasta yhteisymmärryksestä tasavertaisten kumppaneiden välillä (Deetz & Simpson 2004).

Dialogin on sanottu edellyttävän organisaatioilta vastavuoroisuutta, läheisyyttä, empatiaa, riskinottokykyä ja antautumista muutoksen mahdollisuuteen (Kent & Taylor 2002). Organisaatioviestinnän ja palveluviestinnän kentällä – siis vuorovaikutuksessa viranomaisen ja asiakkaan välillä – minkä tahansa yhteistoiminnan kutsuminen dialogiksi jättää kuitenkin huomiotta sekä dialogin vaatimukset että sen erityispiirteet. Jos esimerkiksi asiakasraateja käytetään lähinnä palautekanavina, jo se rajoittaa mahdollisuutta dialogiin (Asunta ym. 2019). Jos taas asiakasraadeissa pyritään kohti deliberatiivista keskustelua, on välttämätöntä jäsentää dialogin käsitettä tarkemmin.

Anderson, Baxter ja Cissna (2004) nostavat dialogin käsitettä tarkastellessaan keskeisiksi teoreetikoiksi Martin Buberin, Hans-Georg Gadamerin, Jürgen Habermasin ja Mihail Bahtinin, joista kukin lähestyy dialogia hyvin eri tavoin. Buberin (1947/2002) ajattelussa korostuu yksilön kokemus ja dialoginen kohtaaminen, joka syntyy siitä, kun käännytään toista kohti ja tiedostetaan ja hyväksytään molemminpuolinen ainutkertaisuus. Tämä merkitsee dialogin syntymistä ja dialogissa olemista. Buberin mukaan ihmisyyden ydin on puheessa ja dialogissa, mikä on vastakkaista esimerkiksi byrokratian tuottamalle monologisuudelle. Buberin ajattelu sijoittuu viestinnän tutkimuksen fenomenologiseen perinteeseen, jossa korostuu yksilön subjektiivinen tulkinta omasta kokemuksestaan (Graig 1999). Tästä näkökulmasta asiakasraadin dialogi olisi pyrkimystä tasavertaisuuteen yksilön ainutkertaisuuden tiedostamisen kautta. Viestinnän näkökulmasta haasteeksi muodostuu se, että on vaikea hahmottaa, kuinka kokemus dialogisesta kohtaamisesta vuorovaikutuksessa syntyy.

Myös Gadamerin (1960/1989) voi nähdä liittyvän fenomenologiseen perinteeseen (Graig 1999). Gadamer korostaa yhteisen tulkitsemisen merkitystä: yhteinen kieli ja yhteinen ymmärrys syntyvät suhteessa toiseen eikä kumpikaan vuorovaikutuskumppaneista omista oikeaa tulkintaa. Dialogi ei ole tällöin totuuden löytämistä vaan sitä, että asioita ymmärretään konteksteissaan uusia tulkintoja luomalla, jolloin myös asiakasraadin dialogissa olisi

kyse tulkinnoista toiminnan lähtökohtana. Viestinnän näkökulmasta katsottuna dialogin tarkasteleminen merkitysten rakentumisena tekee dialogista havaittavaa ja ymmärrettävää. Se toisaalta myös lähestyy vuorovaikutuksen käsitettä sinänsä: kun vuorovaikutus ja viestintä on merkitysten luomista (esim. Frey ym. 2000), on dialogi vuorovaikutusta, jossa kaikilla osallistujilla on mahdollisuus ja pyrkimys uusiin tulkintoihin.

Bahtinin (1981) ajattelussa dialogi tarkoittaa moniäänisyyttä, joka syntyy merkitysten moninaisuudesta – ei siis yksilöllisten äänien moninaisuudesta. Bahtin korostaa merkitysten syntymistä suhteessa vastakohtiin: esimerkiksi vaikuttaminen saa merkityksen suhteessa vaikutusmahdollisuuksien puuttumiseen, ja osallisuus suhteessa poissulkemiseen. Dialogin perusta on siis vastakohdissa ja vastakohtaisuuksien synnyttämissä merkityksissä (Bahtin 1981, ks. myös Baxter 2011). Tämä ohjaa viestinnän näkökulmasta tarkastelemaan merkitystenantoa ja merkityskamppailuja, mikä on keskeistä viestinnän sosiokulttuurisessa perinteessä (Graig 1999). Gadamerin tavoin Bahtinin dialogikäsityksessä korostuvat moniäänisyys, toiseus ja sensitiivisyys erilaisille tulkinnoille (Anderson ym. 2004). Näitä voidaan pitää lähtökohtana asiakasraatien vuorovaikutukselle: raatiin kootaan kokemusasiantuntijoita ja käsiteltävien aiheiden asiantuntijoita juuri siksi, että he toisivat mukanaan keskusteluun omat tulkintansa ja merkityksensä. Asiakasraatien näkökulmasta dialogi olisi siis erilaisten merkitysten syntymistä, ilmaisemista ja tulkintaa, jolloin dialogissa merkitykselliseksi muodostuvat kieli ja puhetavat.

Viestinnän tutkimuksen kriittistä perinnettä (ks. Graig 1999) edustava Habermas (1984) liittää dialogin julkiseen keskusteluun ja päätöksentekoprosessiin, jossa edetään kohti konsensusta. Hänen näkökulmansa dialogisuuteen on hyvin päämäärätietoinen. Habermasin mukaan konsensusta voidaan tavoitella niin sanotun ideaalisen puhetilanteen reunaehtoja noudattamalla. Ensimmäinen ehto on tasavertainen mahdollisuus fasilitoida viestintää eli mahdollisuus aloittaa ja jatkaa vuorovaikutusta julkisessa keskustelussa. Toinen ehto on, että kaikilla on tasavertaiset mahdollisuudet esittää argumentteja, selityksiä ja tulkintoja, ja kaikilla on tasavertaiset mahdollisuudet myös oikeuttaa niitä. Kolmanneksi reunaehdoksi Habermas määrittelee tasavertaisen mahdollisuuden ilmaista tarkoitusperiään, tunteitaan ja asenteitaan. Neljäs reunaehdoista on tasavertainen mahdollisuus esittää ohjaavia toteamuksia, kuten pyyntöjä, kieltoja ja käskyjä, eli vaikuttaa vuorovaikutuksen etenemiseen. Habermasin näkökulmasta dialogi mahdollistuu ennen muuta tasavertaisuuteen perustuvien viestintäkäytänteiden pohjalta, mikä tekee siitä havaittavaa ja mahdollista arvioida.

Habermas (1984) painotti, että päätöksentekoprosessien ulkopuolelle ei saa jättää ketään asianosaisia, ja piti samalla deliberatiivisen keskustelun ehtona konsensukseen tähtäävää ideaalista puhetilannetta. Habermasia on kritisoitu siitä, että ideaalisen puhetilanteen edellyttäminen sulkee deliberatiivisen demokratian

ulkopuolelle ne, joilla ei ole tasavertaisia kykyjä tai mahdollisuuksia vuorovaikutukseen (Clifford 2012). Esimerkiksi vammaiset jäisivät näin osallisuuteen perustuvasta deliberaatiosta osattomiksi (ks. Charlton 1998). Jos kuitenkin tarkastellaan asiakasraatia toimintatapana, mahdollistaa se kaikkien asiakasryhmien osallistumisen, jolloin osallisuus deliberatiivisessa prosessissa ja sen kautta vahvistuu. Viestinnän näkökulmasta onkin keskeistä se, kuinka osallistuminen mahdollistuu ja kuinka juuri vuorovaikutus*tilanteessa* toteutuvat ideaalin puhetilanteen ehdot.

Asiakasraadeissa yksi usein julkilausutuista lähtökohdista on mahdollisuus ja pyrkimys dialogiin, ja osallisuuden näkökulmasta dialogin merkitys voi olla perustavanlaatuinen. Jos asiakasraati nähdään mahdollisuudeksi dialogiin, on kuitenkin ehdottoman tärkeää määritellä, mitä dialogilla tarkoitetaan. Samoin on olennaista, että raadin jäsenet tulevat tietoiseksi dialogin periaatteista ja motivoituvat niitä noudattamaan. Asiakasraati voi toimia alustana dialogille, mutta asiakasraatien keskustelu voi myös jäädä kauas tavoitellusta dialogista. Dialogi edellyttää ja mahdollistaa osallisuutta, mutta dialogia ei synny ilman osallistumista keskusteluun ja toisen osallisuuden tunnistamista ja tunnustamista. Vaikka uutta luovaa dialogia ei tavoitettaisikaan, voi jo pyrkimys dialogiin luoda kokemusta kuulluksi tulemisesta ja osallisuudesta.

Toimiva asiakasraatikeskustelu

Asiakasraatien idea nousee samasta perinteestä kuin kansalaisraatien eli perinteestä, jossa deliberatiiviset motiivit ovat vahvempia kuin instrumentaaliset (Street ym. 2014). Instrumentaaliset motiivit tähtäävät organisaation päätöksentekoa tukevan tiedon tuottamiseen. Deliberatiiviset motiivit korostavat yhteisen ratkaisun etsimistä kaikkia osapuolia kuunnellen ja erilaisia näkemyksiä puntaroiden. Osallisuus on sekä tavoite että toiminnan lähtökohta. Burkhalteria ym. (2002), Tracya ja Hughesia (2014) ja Sprainia ja Blackia (2018) mukaillen asiakasraadin vuorovaikutus tukee osallisuutta, kun

1) kaikkien osallistujien näkemyksiä pidetään lähtökohtaisesti yhtä arvokkaina ja keskustelussa annetaan tilaa erilaisille ja myös eriäville näkemyksille
2) osallistujat kuuntelevat toisiaan ja punnitsevat erilaisia näkemyksiä ja ratkaisumalleja huolellisesti
3) osallistujat pyrkivät dialogin keinoin ymmärtämään toistensa erilaisia lähtökohtia ja puhe- ja ajattelutapoja
4) vuorovaikutus tähtää, mutta ei pakota ratkaisuun.

Onnistuessaan asiakasraadit lisäävät tietoa asiakkaiden odotuksista, auttavat vaikeiden ongelmien ratkaisemisessa, tukevat palveluiden yhteiskehittämistä ja asiakaslähtöisyyttä sekä lisäävät osallistumista ja osallisuuden kokemusta. Osallisuuden kokemus ei koske vain raadin asiakasjäseniä, vaan myös viranomaiset ja asiantuntijajäsenet antautuvat uutta luovaan keskusteluun asettuessaan ratkaisemaan yhteistä ongelmaa tasavertaisina asiakkaiden kanssa. Osallisuus syventää tätä

kautta viranomaisten palveluorientaatiota ja kehittää palveluviestinnän osaamista. Asiakasjäsenten kokemus osallisuudesta kertautuu voimaantumisena ja yhteistyöhalukkuutena myös muissa tilanteissa, ja näkyy parhaimmillaan laajemmin luottamuksen lisääntymisenä ja vastakkainasettelun vähenemisenä kansalaisten ja viranomaisten välillä.

Asiakasraati voi kuitenkin huonoimmillaan kääntyä itseään vastaan esimerkiksi silloin, jos raadin vuorovaikutus lisää vastakkaisuutta ja tukahduttaa erilaisuutta. Deliberatiivisten asiakasraatien haasteena on myös se, että kun samaan aikaan pyritään ratkaisuun ja kaikkien erilaisten näkemysten huomioimiseen ja kunnioittamiseen, ei välttämättä saada aikaan muuta kuin keskustelua. Toiminta itsessään lisää kyllä siihen osallistuvien henkilöiden osallisuutta, mutta riittääkö se raadin järjestäjälle tai asiaansa ajavalle raatilaiselle. Tuottaako pelkkä osallistumismahdollisuus osallisuutta? Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakasraadeissa kokemusasiantuntijoina toimivat asiakkaat jakavat mahdollisesti hyvinkin henkilökohtaisia kokemuksiaan heille tärkeissä kysymyksissä. Jos asiakasraatiin osallistuminen ei tuotakaan kokemusta kuulluksi tulemisesta, vaan kysymykset jäävät ilmaan, näkemykset torjutaan tai rationaaliset ratkaisut jyräävät yksilön kokemuksen, saattaa asiakasraati osallisuuden tukemisen sijaan lähinnä syventää marginalisoitumista.

Asiakasraatitoiminnan voidaan ajatella sisältävän lähtökohtaisen paradoksin: eri näkökulmien edustajat kutsutaan koolle edustamaan omaa näkökulmaansa, mutta sen asemesta, että he ajaisivat vain omaa asiaansa, heidän tehtävänsä onkin puntaroida vaihtoehtoja ja etsiä yhteistä ratkaisua. Deliberatiivisessa asiakasraadissa osallistujat luopuvat näin edustuksellisesta roolistaan ja tulevat dialogin kautta osallisiksi käsillä olevan asian yhteisyydestä ja toistensa näkökulmista. Yhteisiä merkityksiä ei synny vain sillä, että tuodaan eri näkökulmien edustajat yhteen. Osanottajien on päästettävä irti tiukasta taisteluasenteesta (Tracy & Hughes 2014) ja asettauduttava tasavertaisiksi keskustelijoiksi. Tämä suhtautumistavan muutos ei synny itsestään eikä hetkessä, vaan se edellyttää deliberatiivisen asiakasraatitoiminnan periaatteista keskustelemista ja dialogin harjoittelemista.

On tärkeää tunnistaa asiakasraatien vuorovaikutukseen liittyvät deliberatiivisen keskustelun elementit, jotka tukevat osallisuuden kokemusta. Taulukko 1 summaa deliberatiivisen, yhteiskehittämiseen perustuvan ja osallisuutta edistävän asiakasraadin piirteitä peilaten niitä instrumentaaliseen lähestymistapaan, jossa painottuvat organisaation strategisiin päämääriin pohjautuvat tiedontarpeet ja pyrkimys tilanteiden hallintaan. Molempien lähestymistapojen kautta voidaan saavuttaa hyviä tuloksia, ja oleellista onkin hahmottaa, milloin halutaan pyrkiä osallisuuteen ja deliberatiiviseen keskusteluun ja milloin kevyempi sidosryhmien näkemysten kartoittaminen riittää.

TAULUKKO 1. Instrumentaalinen ja deliberatiivinen lähestymistapa asiakasraatitoimintaan

	Instrumentaalinen	Deliberatiivinen
Tavoite	Tiedon lisääminen asiakaskokemuksesta	Uusien ratkaisujen kehittäminen
Asiakkaan rooli	Strateginen tiedonlähde	Kumppani
Positiot	Järjestelmän ohjaamat	Syntyvät vuorovaikutuksessa
Vuorovaikutus	Asiakkaan kuuleminen ja palaute	Puntaroiva (deliberatiivinen) keskustelu
Edellyttää organisaatiolta	Ymmärrettävyys, selkeys, täsmällisyys, responsiivisuus	Tietoinen asettautuminen tasavertaiseksi

Lopuksi: Kuulemisesta kuulumiseen

Asiakasraati toimii osallisuuden mahdollistajana ja vahvistajana silloin, kun kaikki raadin jäsenet kokevat, että he kuuluvat raatiin ja raadin asiat kuuluvat heille. Raatien laajuudet ja jäsenistöt voivat vaihdella, mutta tyypillistä on, että asiakasraatiin kuuluu asiakkaiden ja viranomaisten edustajia sekä tarpeen mukaan eri alojen asiantuntijoita. Asiakasjäsenien asemoiminen kokemusasiantuntijoina yhtäläiseen asemaan muiden asiantuntijoiden kanssa vahvistaa merkityksellisyyden kokemusta ja purkaa sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakassuhteille luontaista maallikko–asiantuntija-vastakkainasettelua. Yhteiskehittämisen periaatteiden ja raadin tavoitteiden avaaminen kaikille raatilaisille mahdollistaa toimivan vuorovaikutuksen ja deliberaation tavoittelun.

Asiakasraateja ei ole juurikaan tutkittu viestinnän näkökulmasta. Tutkimustieto asiakasraatien vuorovaikutuksesta on tarpeen, sillä se auttaa julkisen sektorin viestinnän ammattilaisia kehittämään asiakasraatitoimintaa ja tukemaan sitä kautta kansalaisten osallisuutta palveluiden kehittämiseen ja päätöksentekoon.

Tutkimus tarjoaa myös osallisuutta luovan yhteistyömuodon tutkijoille ja viestinnän ammattilaisille ja mahdollistaa tutkimusperustaisen organisaation kehittämisen.

Asiakasraateja perustettaessa ja kehitettäessä on kaikille raatitoiminnan osapuolille konkretisoitava se, millaiseen ideologiaan raati perustuu: puhutaanko esimerkiksi vaikuttamiskanavasta, kansalaisten kuulemisesta vai deliberatiivisesta demokratiasta. Jos puhutaan dialogista, tulisi avata myös se, mitä dialogilla tarkoitetaan (moniäänisyys, tasavertaiset osallistumismahdollisuudet, jännitteiden hyväksyminen). Viestinnän ammattilaisen haaste on kehystää raadin toimintaa niin, että eri toimijat ymmärtävät raadin toimintaidean. Tämä edellyttää myös raatien fasilitaattoreiden kouluttamista niin, että he pystyvät fasilitoimaan dialogia sen sijaan, että jakavat vain puheenvuoroja. Fasilitaattoreita on opetettava havaitsemaan raadin vuorovaikutuksessa esiintyviä positioita ja vallankäyttöä, kuten torjumista, vähättelyä, väistämistä ja vaientamista. Tämä ei tarkoita ristiriitojen siloittamista, vaan pikemminkin puheeksiottamiseen kannustamista ja tilan antamista kyseenalaistamiselle ja merkitysneuvotteluille.

Dialogille ja deliberatiiviselle toiminnalle keskeisiä elementtejä ovat moniäänisyyden ymmärtäminen ja herkkyys eri näkökulmille. Nämä ovat tärkeitä kaikessa sosiaali- ja terveysalan palveluviestinnässä tai ylipäätään organisaation ja yksilön kohtaamisessa. Kun viranomaisella on valta päättää yksittäisen ihmisen asiasta, joka on tälle tärkeä, koetaan tasapäistävä kohtelu helposti epäempaattisena ja yksilön tarpeita vähättelevänä.

Osallisuus rakentuu vuorovaikutuksessa ja pienetkin sanat ja teot luovat merkityksiä. Organisaation ja yksilön kohtaamisen on sanottu tapahtuvan asiakasrajapinnalla. Vielä paremmin asiaa voi kuvata termillä yhdyspinta (ks. esim. Petrelius & Eriksson 2018). Rajapinta vahvistaa ajatusta erillisyydestä, rajasta kahden erilaisen toimijan välillä. Osallisuus edellyttää molemminpuolista toista kohti katsomista ja erilaisuuden ja jännitteetkin hyväksyvää vuorovaikutusta. Rajojen sijasta yhdyspinta välittää ajatusta yksilön ja organisaation yhteydestä, joka mahdollistaa osallisuuden.

Näistä voit aloittaa:

Rask, M., Raisio, H. & Jäske, M. (2017). Deliberatiiviset kansalaisfoorumit – kohti uusia avauksia tulevaisuudessa. https://www.researchgate.net/publication/315890800_Deliberatiiviset_kansalaisfoorumit_-_kohti_uusia_avauksia_tulevaisuudessa#pf3

Nykänen, H., Mikkola, L. & Asunta, L. (2018). Sosiaalipalveluiden työntekijöiden ja vammaisten asiakkaiden vuorovaikutuksen diskurssit sosiaalisessa mediassa. *Janus*, 26(3), 208–227. https://journal.fi/janus/article/view/67872

LÄHTEET

Anderson, R., Baxter, L. A. & Cissna, K. N. (2004). Texts and Contexts of Dialogue. Teoksessa: R. Anderson, L. A. Baxter & K. N. Cissna (toim.). *Dialogue: Theorizing Difference in Communication Studies*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Asunta, L., Laapotti, T. & Nykänen, H. (2019). Pursuing deliberation: Constituting agency in client jury meetings. Esitelmä ICA:n 69. kansainvälisessä konferenssissa, Washington DC, 25.5.2019.

Baxter, L. A. (2011). *Voicing relationships: A dialogic perspective*. Los Angeles: Sage.

Bahtin, M. (1981). *The dialogical imagination: Four essays by M. M. Bakhtin*. Austin, TX: University of Texas Press.

Beck W., van der Maesen L. J. G. & Walker A. (2012). Theoretical Foundations. Teoksessa: L. J. G. van der Maesen & A. Walker (toim.). *Social Quality: From theory to indicators*. London: Palgrave Macmillan.

Buber, M. (2002 [1947]). *Between man and man.* London; New York: Routledge.

Burkhalter, S., Gastil, J. & Kelshaw, T. (2002). A conceptual definition and theoretical model of public deliberation in small face-to-face groups. *Communication Theory*, 12(4), 398–422. doi:10.1111/j.1468-2885.2002.tb00276.x

Charlton, J. I. (1998). *Nothing About Us Without Us: Disability Oppression and Empowerment*. Berkeley, CA: University of California Press.

Clifford, S. (2012). Making disability public in deliberative democracy. *Contemporary Political Theory*, 11, 211–228. https://doi.org/10.1057/cpt.2011.11

Craig, R. T. (1999). Communication Theory as a Field. *Communication Theory,* 9(2), 119–161.

Deetz, S. & Simpson, J. (2004). Critical Organizational Dialogue: Open Formation and the Demand of Otherness. Teoksessa: R. Anderson, L. A. Baxter & K. N. Cissna (toim.). *Dialogue: Theorizing Difference in Communication Studies.* Thousand Oaks, CA: Sage.

Dryzek, J. S. (2005). Deliberative Democracy in Divided Societies: Alternatives to Agonism and Analgesia. *Political Theory*, 33, 218–242.

Gangl, K., Hofmann, E. & Kirchler, E. (2015). Tax authorities' interaction with taxpayers: A conception of compliance in social dilemmas by power and trust. *New Ideas in Psychology*, 37, 13–23. https://doi.org/10.1016/j.newideapsych.2014.12.001

Gadamer, H.-G. (1989 [1960]). *Truth and method*. New York: Crossroads.

Grunig, J. E., Grunig, L. A. & Dozier, A. M. (2002). *Excellent public relations and effective organizations: A study of communication management in three countries*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Habermas, J. (1984). *The Theory of Communicative Action*. Boston, MA: Beacon Press.

Holtzhausen, D. (2000). Postmodern values in public relations. *Journal of Public Relations Research*, 12 (1), 93–114. doi:10.1016/S0363-8111(02)00131-5

Kent, M. L. & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. *Public Relations Review*, 28, 21–37.

Kivistö, M. (2014). *Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen: Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä.* Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Lindell, J. (2017). *Muutosjohtajuuden Pirullinen Puoli*. Väitöskirja. Vaasan yliopisto.

van der Maesen, L. J. G. & Walker, A. C. (2005). Indicators of Social Quality: Outcomes of the European Scientific Network. *European Journal of Social Quality*, 5(1/2), 8–24.

Nykänen, H., Mikkola, L. & Asunta, L. (2018). Sosiaalipalveluiden työntekijöiden ja vammaisten asiakkaiden vuorovaikutuksen diskurssit sosiaalisessa mediassa. *Janus*, 26(3), 208–227.

Petrelius, P. & Eriksson, P. (2018). Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Työpaperi, THL. Saatavana www-muodossa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y [luettu 3.2.2019]

Rask, M. & Raisio, H. & Jäske, M. (2017). Deliberatiiviset kansalaisfoorumit – kohti uusia avauksia tulevaisuudessa. Saatavana www-muodossa: https://www.researchgate.net/publication/315890800_Deliberatiiviset_kansalaisfoorumit_-_kohti_uusia_avauksia_tulevaisuudessa#pf3 [luettu 30.1.2019]

Serra, G. (1995). Citizen-Initiated Contact and Satisfaction With Bureaucracy: A Multivariate Analysis. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 5(2), 175–188.

Smith, M., Gallagher, M., Wosu, H., Stewart, J., Cree, V., Hunter, S., Evans, S., Montgomery, C., Taylor, S. & Wilkinson, H. (2011). Engaging with Involuntary Service Users in Social Work: Findings from a Knowledge Exchange Project. *British Journal of Social Work*, 1, 1460–1477.

Smith, G. &Wales, C. (2000). Citizen juries and deliberative democracy. *Political Studies* 48, 51–65.

Spicker, P. (2014). Cohesion, Exclusion and Social Quality. *International Journal of Social Quality* 4(1), 95–107.

Sprain, L. & Black, L. (2018). Deliberative Moments: Understanding Deliberation as an Interactional Accomplishment. *Western Journal of Communication*, 82(3), 336–355. doi:10.1080/10570314.2017.1347275

Street, J., Duszynski, K., Krawczyk, S. & Braunack-Mayer, A. (2014). The use of citizens' juries in health policy decision-making: A systematic review. *Social Science & Medicine* 109, 1–9.

Theunissen, P. & Wan Noordin, W. N. (2012). Revisiting the concept "dialogue" in public relations. *Public Relations Review*, 38, 5–13.

Tracy, K. & Hughes, J. M. F. (2014). Democracy-appealing Partisanship: A Situated Ideal of Citizenship. *Journal of Applied Communication Research*, 42(3), 307–324. doi:10.1080/00909882.2014.911940

Tuurnas, S. (2016). *The Professional Side of Co-Production*. Väitöskirja. Tampere: Tampere University Press.

Valkama, K. & Raisio, H. (2013). Kansalaisraati –Deliberatiivinen Demokratia Rakenteellisen Sosiaalityön muotona? Teoksessa: M. Laitinen & A. Niskala (toim.). *Asiakkaat Toimijoina Sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 87–112.

Vartiainen, P. & Raisio, H. (2011). Osallistumisen Illuusiosta Aitoon Vaikuttamiseen. Deliberatiivisesta demokratiasta ja kansalaisraatien toteuttamisesta Suomessa. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Saatavana www-muodossa: http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=2636 [luettu 12.11.2018]

Willis, P., Tench, R. & Devins, D. (2018). Deliberative Engagement and Wicked Problems. From Good Intentions to Practical Action. Teoksessa: K. Johnston & M. Taylor (toim.). *The handbook of communication engagement*. New York: Wiley Blackwell, 383–396.