

ASIAKKAAN ÄÄNI - KUULUVIIN?

**BIKVA – ARVIOINTIMENETELMÄN SOVELTAMINEN ERÄÄN KAUPUNGIN
AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ**

Jyväskylän yliopisto
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Sosiaalityö
Pro Gradu – tutkielma
Päivi Paavilainen
Kevät 2010

ASIAKKAAN ÄÄNI – KUULUVIIN?

BIKVA – ARVIOINTIMENETELMÄN SOVELTAMINEN ERÄÄN KAUPUNGIN AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

TIIVISTELMÄ

Päivi Paavilainen

Sosiaalityö

Pro Gradu-tutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Mikko Mäntysaari

Kevät 2010

121 sivua

Tutkimuksessa pohditaan BIKVA-menetelmän soveltuvuutta tutkimuskunnan aikuissosiaalityössä. Tutkimus on jatkoa kandidaatin työlleni, jossa keräsin palautetta tutkimuskunnan aikuissosiaalityön miesasiakkailta. Pro gradu-tutkielmassani olen laajentanut BIKVA-mallin mukaisesti palautteen keräämisen kenttätyöntekijöihin, johtoon ja poliittisiin päättäjiin asti.

Tutkimuskaupungin organisaatiossa miesasiakkaat antoivat palautetta arjen toimivuudesta, työntekijöistä, työtavoista. BIKVA-menetelmä soveltuu mielestäni hyvin asiakkaiden kuulemiseen ja heidän äänensä esiin nostamiseen. Mielestäni aineisto osoittaa myös mallin soveltuvan aikuissosiaalityön eri näkökulmien esille nostamiseen, mahdollistaen myös oppimisen. Tällainen menetelmä vaatii organisaatiolta sitoutumista kehittämistyöhön ja halua oppia palautteesta. Organisaatiossa jokaisen tason on oltava mukana prosessissa, jotta mallin mukainen oppiminen käynnistyy.

Oppimista voidaan nähdä prosessina. Oppiminen ei ole koskaan pelkästään tietojen hankintaa, vaan asenteet, taidot ja tunteet sekä arvot ovat vähintäänkin yhtä tärkeitä. Motivaatio on tässäkin kohtaa ensiarvoisen tärkeää. Argyris ja Schön (1996) jakavat organisaation oppimisen kahteen eri tyyppiin; yhden palautekehän ja kahden palautekehän oppimiseen. BIKVA-mallissa on kyse juuri kahden palautekehän oppimisesta. Toisella kehällä tiedonkeruu kohdistetaan arvoihin, oletuksiin, sanattomiin normeihin. Palautetta halutaan saada ”hiljaisesta” tiedosta ja uusista näkökulmista käsin.

Olen pyrkinyt aineistoa käsitellessäni ja analysoidessa teorian ja aineiston vuoropuheluun. Mukana on oppivaa organisaatioteoriaa, mutta myös aikuissosiaalityölle ominaisia käsitteitä. Palvelun laatu on tärkeä asia. Asiakkaille palvelun laatu on suorassa suhteessa työntekijän toimintaan. Laatua mitataan sillä, miten palvelu tuotetaan ja miten asiakas kokee saaneensa palveluita.

Avainsanat: Aikuissosiaalityö, oppiva organisaatioteoria, evaluaatio, BIKVA-malli

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ.....	8
3 AIKAISEMPI TUTKIMUS	10
4 OPPIVA ORGANISAATIO.....	14
4.1 Oppimisen määritelmä.....	14
4.2 Oppimistyytit.....	15
4.3 Yhden- ja kahden palautekehän oppiminen.....	16
4.4 Defenssit	16
4.5 Oppimisen tasot.....	18
4.6 Prosessioppiminen.....	20
4.7 Yksilön oppimistyytit	21
4.8 Älykäs organisaatio	22
5 OHJELMATEORIA	23
6 AIKUISSOSIAALITYÖ	26
6.1 Toimeentulotukityö	27
6.2 Kuntouttava työ.....	28
6.3 Aktivointityö	29
6.4 Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyösuhde.....	30
6.5 Sukupuoli.....	33
6.6 Asiakkuus.....	34
6.7 Laatu.....	35
6.8 Keskeiset lait ja työn eettiset periaatteet.....	36
7 ARVIOINTITUTKIMUS.....	39
7.1 Arvojen merkitys.....	41
7.2 Evaluaation hyödyntäminen.....	42
7.3 BIKVA-malli	43
7.4 BIKVA-mallin asiakasnäkökulma ja asiakaskäsite.....	44
7.5 Tavoitteet ja menetelmät.....	45
7.6 Arvioijan roolit.....	47
7.7 BIKVA – arvioinnin valmistelu	49
7.8 Kompetenssi-arviointi Krogstrubin mukaan.....	49
8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	51
8.1 Aineisto ja menetelmä	51
8.2 Avoin haastattelu	53
8.3 Tutkimuksen eettisyys	55
9 BIKVA-PROSESSIN ETENEMINEN	58
10 ASIAKKaidEN HAASTATTELUT	62
10.1 Käytäntö.....	62
10.2 Sukupuoli	64
10.3 Työntekijät	64
10.4 Toiveet	66
11 TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELU	68
11.1 Tuntemukset palautteesta.....	68
11.2 Sosiaalityön arki.....	69
11.3 Vaikuttamismahdollisuudet työhön.....	71
11.4 Asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhde.....	71

11.5 Ryhmätoiminnan mahdollisuus.....	72
11.6 Työilmapiiri ja työn organisointi.....	72
11.7 Haastattelun yhteenvetoa.....	74
12 JOHTAJIEN HAASTATTELU.....	76
12.1 BIKVA-menetelmä.....	76
12.2 Tiimirakenne.....	78
12.3 Laadukas palvelu.....	79
12.4 Aikuissosiaalityön arki.....	82
12.5 Työntekijät.....	85
12.6 Työilmapiiri ja tiimityö.....	86
12.7 Työn kehittäminen.....	87
12.8 Asiakkaat.....	88
12.9 Poliittisille päättäjille.....	90
12.10 Haastattelun yhteenvetoa.....	91
13 POLIITTISTEN PÄÄTTÄJIEN HAASTATTELU.....	92
13.1 Bikva-malli.....	92
13.2 Avoin ilmapiiri.....	94
13.3 Sosiaalityön arki nyt ja aiemmin.....	95
13.4 Yhteiskunta.....	96
13.5 Sosiaalityöntekijät.....	97
13.6 Ryhmätoiminta.....	98
13.7 Haastattelun yhteenvetoa.....	99
14 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	101
14.1 Tutkimustehtävä ja teoria.....	101
14.2 Haastattelut.....	103
14.3 Menetelmä ja soveltuvuus.....	107
14.4 Mahdolliset jatkotutkimukset.....	111
KIRJALLISUUS.....	112
LIITTEET.....	118
LIITE 1.....	118
LIITE 2.....	119
LIITE 3.....	120
LIITE 4.....	121

1 JOHDANTO

Idea tälle tutkimustyölleni syntyi syksyllä 2008 lopetellessani vuoden sijaisuutta aikuissosiaalityössä. Silloiselta Keski-Suomen aikuissosiaalityön hankkeen projektipäälliköltä sain idean kokeilla BIKVA-mallia aikuissosiaalityön kentän tutkimiseen. Hankkeen projektipäällikkö Kati Närhi toivoi asiakkaan äänen esiin nostamista, sillä hanke keskittyi aikuissosiaalityön työntekijöiden lisäkoulutuksen järjestämiseen ja työmenetelmien kehittämiseen.

Hanke on päättynyt ja loppuraportista (Närhi 2009) ilmenee, että aikuissosiaalityössä haasteet tulevat työn tekemisen reunaehdoista. Näitä ovat liian suuret asiakasmäärät, epäselvät työnkuvat, liian vähäiset resursoinnit ja epäselvyydet toimeentulotukityössä. Hankekunnissa toteutettujen työprosessimallinnusten yhteydessä ilmeni puutteita muun muassa dokumentoinnissa. Dokumentointi oli osittain puutteellista ja suunnitelmien laadinta oli vähäistä. Vaarana näyttää olevan, että aikuissosiaalityötä määrittää liittämisen ja kontrollisuhteiden eikä niinkään kumppanuus ja huolenpitosuhde, missä työskennellään asiakkaan lähtökohdista ja aikatauluista käsin. (Juhila 2006,2008 b, Närhen mukaan, Närhi 2009,25-26.)

Sosiaalilainsäädäntö velvoittaa suunnitelmien tekemiseen ja usko asiakkaan kanssa tehtäviin suunnitelmiin on lisääntynyt viime vuosina myös aikuissosiaalityössä. Tavoitteena olisi, että asiakkaalle ja työntekijälle syntyy yhteinen käsitys siitä, mitä ollaan tekemässä ja mitä eri osapuolilta suhteen aikana odotetaan. Toimeentulotuki on useimmiten nostettu näkyvimmin aikuissosiaalityön sisällöksi. Aikuissosiaalityö saakin paljolti sisältönsä laeista ja niiden velvoitteista (Juhila 2008, 23-24). Ristiriitaa aiheuttaakin monin paikoin se, kuka myöntää toimeentulotukea. Onko se sosiaalityöntekijä tai mahdollisesti jonkun muun koulutuksen omaava henkilö, esimerkiksi etuuskäsittelijä? Tätä asiaa pohdin paljon myös itsekini ollessani töissä aikuissosiaalityössä. Työ oli ainakin silloin kovin toimeentulotukipainotteista, kun ei ollut etuussihteereitä joille toimeentulotukityötä olisi voinut siirtää.

Tutkimukseni sijoittuu aikuissosiaalityön kentälle. Aikuissosiaalityön tässä tutkimuksessani ymmärrän kunnallisena sosiaalityönä aikuisten parissa. Useimmissa

kunnissa aikuissosiaalityö on erotettu lastensuojelun sosiaalityöstä, vammaispalveluiden ja vanhustenhuollon sosiaalityöstä. Tutkimuskaupungissa aikuissosiaalityöstä on erotettu myös päihdehuollon kokonaisuus omaksi kokonaisuudeksi. Kuitenkin niin, että toimeentulotuen myöntäminen kuuluu aikuissosiaalityöhön olipa kyse vanhusasiakkaasta, vammaispalveluiden asiakkaasta tai lastensuojeluperheestä. Toimeentulotuen myöntäminen, työllistymisen tukeminen ja asiakkaan kuntouttaminen ovat mielestäni aikuissosiaalityön keskeiset elementit.

Kandidaatin tutkielmassani (Paavilainen, 2009) olen lähestynyt aikuissosiaalityötä muun muassa kuntien verkkosivustojen kautta. Aikuissosiaalityön määritelmät eroavat kunnittain ja tämän huomaa, kun asiaa lähestyy vaikkapa kuntien verkkosivustojen kautta. Määrittelyiksi tarkentuu yleensä ongelma, tavoite ja välineet; kuten esimerkiksi Järvenpään kaupungin verkkosivuilla: ”*Aikuissosiaalityö on asiakkaan tukemista, neuvontaa ja ohjausta erilaisissa elämän pulmatilanteissa. Tällaisia voivat olla muun muassa taloudelliseen tilanteeseen, työttömyyteen tai elämönhallintaan liittyvät vaikeudet. Sosiaalityö tähtää asiakkaan elämäntilanteen parantamiseen yhdessä asiakkaan ja hänen muun verkostonsa kanssa.*” ([www.jarvenpaa.fi/aikuissosiaalityö](http://www.jarvenpaa.fi/aikuissosiaalityo) 01.01 2009.) Lappeenrannan sivuilla painottuu myös suunnitelmallisuus ja tilanearviointi, määritelmässä aikuissosiaalityö kuvataan pitkäjänteiseksi sosiaalityöksi, joka perustuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhdessä laatimaan suunnitelmaan. ([www.lappeenranta.fi/aikuissosiaalityö](http://www.lappeenranta.fi/aikuissosiaalityo) 01.01.2009.) Turun sivuilla painottuu myös toimiminen yhdessä asiakkaan kanssa; aikuissosiaalityö on elämäntilanteen, ongelmien ja vahvuuksien kartoitusta. Yhdessä asiakkaan kanssa etsitään vaihtoehtoja elämäntilanteen parantamiseksi ja motivoidaan asiakasta muutokseen. ([www.turku.fi/aikuissosiaalityö](http://www.turku.fi/aikuissosiaalityo) 01.01. 2009.) Rovaniemen kaupungin verkkosivuilla aikuissosiaalityö sisältää pitkään työttömänä olleiden asiakkaiden selviytymisen, työllistymisen ja kuntoutumisen esteiden selvittämisen ja arvioinnin sosiaalityön asiantuntijana, palvelutarvearvion ja palvelusuunnitelman laadinnan yhdessä asiakkaan kanssa. Yhdessä etsitään asiakkaalle sopivaa työ/koulutuspaikkaa. Motivoidaan ja ohjataan työhön, työharjoitteluun, työelämävalmennukseen, koulutukseen tai kuntouttavaan työtoimintaan. Tehdään yhdessä asiakkaan sekä työvoimaneuvojan kanssa aktivointisuunnitelmia. Tehdään päätöksiä kuntouttavasta työtoiminnasta ja järjestetään asiakkaan kuntoutumista edistäviä ja tukevia palveluita ja annetaan sosiaaliturvaetuksiin ja sosiaalipalveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Tehdään toimeentulotukipäätöksiä. Päällimmäisiksi käsitteiksi nousee

kuntouttamisen, arvioinnin, suunnitelmallisuuden ja palveluohjauksen käsitteet. (www.rovaniemi.fi/aikuissosiaalityö 01.01.2009.)

Juhila (2008,53) näkee aikuissosiaalityön aktivoivana sosiaalityönä. ”Aktivoinnin tavoitteena on asiakaskansalaisten vastuullistuminen omassa ja läheistensä elämässä” (Juhila 2008,53). Tämä aktivointityö näkyy kunnallisessa aikuissosiaalityössä niin kuntouttavan työtoiminnan järjestämisvelvoitteessa kuin toimeentulotukityössä. Asiakas veloitetaan aktivointisuunnitelmien laadintaan yhdessä työvoimaviranomaisten ja sosiaalityöntekijöiden kanssa. Se sisältää tilanteen arviointia ja työllistymistä edesauttavien toimenpiteiden suunnittelua. Toimenpiteistä ei ole syytä kieltäytyä, sillä toimeentulolaki antaa mahdollisuuden leikata tukea, mikäli asiakas kieltäytyy suunnitelluista toimenpiteistä.

Uuden taloustaantumana myötä aikuissosiaalityön asiakkuudet ovat lisääntyneet. Tanninen & Julkunen (1993,141) näkevät asiakkaan ongelmien vakavuuden sitovan heidät toimeentulotukeen. Tannisen ja Julkusen (1993,141) tutkimuksessa toimeentulotuen asiakkaista Pohjoismaissa käy ilmi, että Suomessa miesten osuus saada toimeentulotukea seurantavuoden päättyessä oli viisinkertainen naisiin verrattuna. Asiakkuuden ytimen muodostavat usein pitkään toimeentulotuen varassa elävät yksinäiset miehet. Tätä asiakaskuntaa leimaa työn viimesijaisuus ja heidän äänensä helposti hukkuu tai jää huomioimatta. Myös sosiaalityöntekijät ovat usein niitä hiljaisia puurtajia, jotka eivät paljon meteliä pidä. Toivoisin, että tutkimustyötä suunnattaisiin enemmän näihin asiakkaisiin, jotka eivät itse niinkään osaa tai jaksa pitää ääntä itsestään. Myös sosiaalityöntekijöiltä toivoisin esiin tuloa ja työn näkyväksi tekemistä.

Tässä tutkielmassani kokeilen BIKVA-mallia ja pohdin sen soveltuvuutta tutkimuskaupungin aikuissosiaalityössä. Tällaista monen eri näkökulman esiin tuomista ja kuulemista tarvitaan, jos halutaan oppia ja kehittyä. Myös asiakkaille on suotava mahdollisuus tulla kuulluksi. Tällainen tapa kerätä tietoa voi onnistuessaan toimia myös voimaannuttavana kokemuksena asiakkaille.

2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tavoitteenani on selvittää BIKVA-mallin soveltuvuutta tutkimuskaupungin aikuissosiaalityössä. Tarkoitukseni on kuvata BIKVA-prosessin eteneminen tarkasti. Tutkimuksessani keskityn BIKVA-mallin etenemisen ja eri vaiheiden toteutumisen kuvaamiseen. Haluan kokeilla BIKVA-mallia aikuissosiaalityön kentällä. Aikuissosiaalityössä asiakkaina ovat usein yksinasuvat miehet. Heidän tarpeitaan ja mielipiteitään palveluista ei ole juurikaan kysytty. BIKVA-mallissa viehättää sen asiakaslähtöisyys. Myös ajatus siitä, että poliittiset päättäjät otetaan mukaan palautteen kuulemiseen ja pohdintaan, viehättää. Haluan siis tutkimuksessani päästä kokeilemaan itselleni vierasta menetelmää sellaisen asiakasryhmän tarpeista lähtien, joita ei mielestäni ole kuultu riittävästi.

BIKVA-mallissa asiakkailla on keskeinen rooli ja he määrittelevät arviointikysymykset omien kriteeriensä perusteella. Asiakkaiden odotetaan olevan oppimisen käynnistäjiä, koska heillä oletetaan olevan sellaista tietoa josta muilla sidosryhmillä ei ole tietoa. Tämän tiedon esiin nostaminen voi auttaa organisaatiota oppimaan. Muita oleellisia sidosryhmiä BIKVA -mallissa ovat kenttätöntekijät, johtajat ja poliittiset päättäjät.

Tutkimukseni tehtävänä on keskittyä BIKVA-mallin arviointiin ja sen toteutumiseen ja soveltuvuuteen tutkimuskaupungissa. Tutkimukseni keskeiset kysymykset kuuluvat:

1. Miten BIKVA – mallin soveltaminen onnistui?
2. Miten BIKVA – malli otettiin vastaan?

Tutkimukseni tarkoitus on kokeilla BIKVA-mallin mahdollisuuksia organisaation oppimisen näkökulmasta. Tulen myös pohtimaan sitä, että oppiko organisaatio tästä prosessista.

Tutkimukseni on kvalitatiivinen tutkimus. Strauss & Corbin (1990,19) näkevät laadulliset metodit hyvänä tapana saada uutta informaatiota. Haastattelut toteutan BIKVA - mallin mukaisesti ryhmähaastatteluin. Haastattelut ovat hyvin avoimia ja pyrin välttämään

johdattelevia kysymyksiä. Kandidaatin työssäni keskityin asiakashaastatteluihin ja heiltä kysyin yksinkertaisesti: mitä hyvää heidän saamassaan palvelussa on ollut ja mitä huonoa heidän saamassaan palvelussa on ollut? Lopuksi kysyin myös, millaisia toiveita heillä on palveluiden suhteen. Kenttätyöntekijöille viedään palaute asiakashaastatteluista ja heiltä kysytään: miltä asiakaspalaute heistä tuntuu, mitä he ajattelevat tämän palautteen syynä olevan ja mitä he haluavat painottaa johdon ja poliittisten päättäjien haastatteluissa. Johtajien ja poliittisten päättäjien haastattelut tulevat etenemään samalla tavalla; heille viedään tieto aikaisemmista haastatteluista ja heiltä kysytään: mitä tuntemuksia heissä palautteet herättivät, mistä tällainen palaute voi johtua ja mitä mahdollisuuksia tai keinoja olisi vastata palautteeseen. Aineiston analyysimenetelmänä käytän teemoittelua.

3 AIKAISEMPI TUTKIMUS

Olen lukenut aikaisempaa tutkimusta aikuissosiaalityöstä. Olen kokenut tärkeänä tutustumisen myös tutkimuksiin, joissa on keskitytty asiakkaiden kuulemiseen, sillä BIKVA-malli liittyy tähän tapaan tehdä tutkimusta. Suomalaista tutkimusta on aikuissosiaalityöstä tehty; niin pro gradu-tutkielmia kuin väitöskirjoja. Pohjoismaalaista tutkimusta löytyy muun muassa toimeentulotuen saajien vertailevasta tutkimuksesta. Tätä tutkimusta edustaa Tanninen Timo & Julkunen Ilse (1993) tutkimuksellaan ”Elämää säästöliellä tutkimus toimeentulotuen pitkäaikaisista asiakkaista Pohjoismaiden pääkaupungeissa”

Hyvärinen Minna (2008) pro gradu työssään ”Mikä ihmeen aikuissosiaalityö”, selvittää miten kunnallisella sektorilla työskentelevien aikuissosiaalityöntekijät puheessaan määrittävät ja tuovat esille aikuissosiaalityötä työnä. Tässä tutkimuksessa (Hyvärinen 2008,43) sosiaalityöntekijät vertaavat työtään toimistosihtheerien ja kanslistien työhön. Rantasalmi Soile (2005) puolestaan on tutkinut suunnitelmallista aikuissosiaalityötä pro gradussaan ”Aikuissosiaalityön suunnitelmallisuus- kehittämisen suuntaviivoja”. Hänen mielestään suunnitelmallinen sosiaalityö kulminoituu asiakkaan kanssa tehtävään avoimeen yhteistyöhön. Hynynen Riikka (2006) on pro gradussaan ”palaute organisaation oppimisen välineenä päihdehuollon organisaatiossa” keskittynyt keräämään asiakaspalautetta eräästä päihdehuollon yksiköstä. Laitinen Maarit (2003) on tutkinut syrjäytymistä pro gradussaan ”Syrjäytyminen valokeilassa”. Suunnitelmallisuus on näyttänyt muutenkin enempi kiinnostavan, koska suunnitelmallisuus aikuissosiaalityössä on tuottanut myös muutamia selvityksiä ja raportteja. Muun muassa Borg, Pekka & Mannerström, Kajja (2002) ovat olleet mukana Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projektissa, jossa on pyritty lisäämään sosiaalityön suunnitelmallisuutta.

Väitöskirja tasolla puolestaan jo vuonna 1991 Mikko Mäntysaaren valmistunut tutkimus ”Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana” on hyvinkin edelleen samojen teemojen äärellä oleva kuin tämän päivän aikuissosiaalityö. Väitöskirjan alussa jo todetaan sosiaalityön periaatteen kytkeytyvän erityisesti taloudelliseen avustamiseen ja tutkimuksen suuntautumiseen sosiaalihuollon asiakaskunnan kovan ytimen, syrjäytyneiden, työttömien

ja kohtelun evaluointiin (Mäntysaari 1991,13). Tutkimuksessa on aidosti näkyvillä sosiaalityön arki. Lait ja ohjeet kertovat sen, kuinka työtä tulisi tehdä, mutta tämä väitöskirja kuvaa aidosti sitä, mitä arki sosiaalityössä on. Rostila Ilmari (1988) tutkimuksessaan ”Subjektina sosiaalitoimistossa? Asiakassuhteen analysointia toimeentulotuki-, PAV- ja lastensuojeluasiakkaiden avulla” on selvittänyt asiakkaiden yhteiskunnallista osallisuutta ja suhdetta sosiaalityöhön. Pohjola Anneli (1994) väitöskirjassaan ” Elämän valttikortit? Nuoren aikuisen elämänselitys toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa” on selvittänyt miten nuorten aikuisten elämänselitys todellistuu pitkään taloudellista tukea vaativien elämäntilanteiden varjossa. Tuoreempaa väitöskirja materiaalia edustaa Tuija Kotirannan (2008) ”Aktivoinnin paradoksit”. Kontrolli on edelleen läsnä, mutta viime vuosina kovasti jalansijaa noston aktivointi ja työllistämistyö ovat pääosissa. Kotiranta (2008) näkee aktivoinnin tausta-ajattelun osoittautuneen ristiriitaiseksi ja helposti aktivoitavan kohtalo on olla aktivoitava, ikään kuin toimenpiteiden kohde. Enemmän pitäisi keskittyä aktivoitumisen tukemiseen tai esteiden poistoon. Arja Jokisen ja Kirsti Juhilan (2008)” Sosiaalityö aikuisten parissa” on kattava teos aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön kysymyksistä ja jännitteistä.

Tuoreimpia ja maakunnallista tilannetta Keski-Suomessa esiin nostaa vuonna 2009 päättynyt Keski-Suomen aikuissosiaalityön hanke. Suureksi ongelmaksi aikuissosiaalityössä nousi esiin hankkeen aikana eri ammattiryhmien epäselvät tehtäväkuvat. Keskisuomalaisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä työnjako ei perustu osaamiseen ja koulutukseen, vaan sosiaalitoimiston niin sanotut lakisääteiset tehtävät kuten esimerkiksi toimeentulotukityö ja aktivointityö määrittävät työtä (Närhi ym. 2009, 25). Myös henkilöstöresurssit ja joissakin kunnissa kokonaan puuttuvat ammattiryhmät (sosiaaliohjaaja/etuuskäsittelijä) on aikuissosiaalityön kannalta hyvin haastavaa (Emt, 24). Tämä on myös tutkimuskaupungin aikuissosiaalityössä yksi haasteen paikka. Tiimistä löytyy kyllä palveluohjaaja ja etuuskäsittelijöitä, mutta toimeentulotukityö on kuitenkin pääsääntöisesti sosiaalityöntekijöiden harteilla.

Aikuissosiaalityön hankkeen perusteella aikuissosiaalityön kehittämistä tulisi tarkastella kahdesta näkökulmasta. Toisaalta olisi huomioitava kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityön sisäiset resurssit ja niiden kehittäminen. Tämän lisäksi asiakkaat tarvitsevat muita sosiaalitoimiston ulkopuolisia palveluita esimerkiksi työtoimintaa ja –

valmennusta. Näitä olisi pystyttävä resurssimaan ja kehittämään riittävästi. (Närhi ym. 2009, 182.)

Närhi (2009) näkee erityisen haasteen tulevan työn tekemisen reunaehdoista (liian suuret asiakasmäärät, epäselvät työnkuvat, liian vähäiset resursoinnit, epäselvyydet toimeentulotukityössä). Myös työntekijöiden ja johdon mahdollisuus sitoutua kehittämiseen vaatii pysähtymistä, ajan ja paikan varaamista oman työn tutkimiselle. Vataja ja Julkunen (2004) näkevät tärkeiksi elementeiksi kehittämistyössä tarpeeksi pitkän kehittämisen kaaren, verkostot, foorumit, arvioinnin, palautteen ja toimijälähtöisyyden.

Hankekunnissa toteutettujen työprosessimallinnusten yhteydessä esiin tuli myös dokumentoinnin osittainen puutteellisuus. Suunnitelmien tekeminen ontuu myös tutkimuskaupungissa. Kiire ja toimeentulotukityö vie ajan muun muassa palvelusuunnitelmien laatimiselta. Vaarana on, että aikuissosiaalityön asiakastyötä määrittää liittämisen- ja kontrollisuhde eikä niinkään kumppanuus ja huolenpitosuhde, missä työskennellään asiakkaan lähtökohdista ja aikatauluista käsin. (Juhila 2006,2008 b, Närhen mukaan, Närhi 2009,25-26.)

Tanskalaisen Stine Relsted Fahnoe (2008) raportti ”Laering i BIKVA” paneutuu tarkastelemaan kriittisesti BIKVA-mallin mahdollisuuksia Argyris & Schönin kaksikehäisen oppimisen valossa. Työ on julkaistu tanskaksi ja olen yrittänyt kääntää sitä tietokoneen käännösohjelman avulla. Se vaikuttaa mielenkiintoiselta, mutta en puuttuvan tanskan kielen ymmärryksen vuoksi kovin laajasti voi tutkimusta omaan tutkimukseeni soveltaa.

BIKVA-mallia on kokeiltu 20-30 työyhteisössä tai hankkeessa Suomessa. Helsingissä BIKVA-mallia on käytetty muun muassa aikuisten peruspalvelujen sosiaalisen muutostyön arviointihankkeessa ja päivähoiton puolella vanhempien osallisuuden kartoittamisessa. Espoossa asiakaspalautetta on kerätty aikuissosiaalityössä ja miesasiakkailta. Espoossa haluttiin kokeilla nimenomaan BIKVA-mallin toimivuutta arkityössä. Kokeilu toteutettiin vuosina 2005-2006. Espoossa koettiin kokeilun herättäneen keskustelua ja toimivan oivana tapana kerätä asiakaspalautetta. Myös sosiaalityön näkyvyyden lisäämisenä BIKVA-malli toimi hyvin. Huonona puolena Espoossa koettiin mallin olevan työläs toteuttaa. Materiaalia kertyy runsaasti ja sitä on haasteellista tulkita. (Norlamo-Saramäki 2007.)

Sosiaalipalvelujen arviointiryhmä FinSoc koordinoi kahdessa aallossa vuosina 2004-2007 asiakaslähtöisen BIKVA-arviointi- ja kehittämismenetelmän kokeiluhankkeita. BIKVA-kokeilut ovat tuottaneet kokemuksia ja ajatusten vaihtoa menetelmästä, mutta sen avulla aikaansaatu oppimista ja muutosta työyhteisöissä on tutkittu vasta alustavasti.

Stina Högnabba (2008) tutkimuksessaan ”Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista” avaa uusia näkökulmia ja tuloksia. Högnabba (2008) luo tutkimuksensa tuloksena BIKVA-mallin ohjelmateorian, jota voidaan tulevaisuudessa käyttää apuvälineenä etukäteisvalmisteluissa. Tutkimuksessa selvitetään BIKVA-arviointimenetelmän käytön vaikutuksia sosiaalialan työyksiköissä sekä sitä, miten asiakkaan puhe tuodaan muutoksen välineeksi.

4 OPPIVA ORGANISAATIO

Tässä tutkimuksessani keskityn BIKVA-mallin sovellettavuuteen tutkimuskunnan aikuissosiaalityössä. Tavoitteena BIKVA-mallissa on käynnistää oppimisprosesseja ja johtaa asiakkaiden kokemukset ja näkemykset kohti konkreettisia toimenpiteitä ja muutoksia. Sen tarkoitus on olla aidosti asiakaslähtöinen. Asiakkaiden näkemykset ja kokemukset valjastetaan kehittämistyön välineeksi ja asiakkaiden kokemukset toimivat muutosvoimana työn kehittämisessä. BIKVA on kehittämisväline, joka pyrkii vastaamaan tulevaisuuden kysymyksiin: Tulisiko nykyistä käytäntöä jatkaa tai muuttaa tai peräti aloittaa uusi käytäntö ja jos niin, mikä? (Krogstrub 2004, 7.)

Teoriana tutkimuksessani on oppivan organisaation teoria ja BIKVA-mallin mukainen kaksikehäinen oppiminen. Jotta näitä teorioita voidaan avata, minun täytyy määritellä mitä oppiminen on ja kuvata myös oppimisen tasoja. Näissä lähteinä käytän Pentti Sydänmaalakkaa.

4.1 Oppimisen määritelmä

Sydänmaalakan (2007) mukaan oppiminen voidaan nähdä prosessina, jonka avulla hankitaan tietoja, taitoja, asenteita, kokemuksia ja kontakteja. Prosessin tarkoituksena on saada aikaan muutosta toiminnassa. Prosessiin vaikuttavat älykkyys, tunteet ja psykomotoriset alueet. Oppiminen on yksilöllistä tulkintaa, johon vaikuttavat asenteet, taidot, tunteet ja motivaatio. Myös kaikenlaiset kokemukset, niin uudet kuin vanhatkin, ovat tärkeitä. Voidaan ajatella, että mitä enemmän on aikaisempia kokemuksia, sen helpompi on oppia uusista kokemuksista. Tämä näkyy muun muassa työelämässä, että kun on riittävästi kokemustaustaa elämästä ja työelämästä, on asioita helpompi ymmärtää. Kontaktien merkitys on myös ilmeinen arkipäivän oppimisessa. Todellinen oppiminen pitää sisällään soveltamisen.(Sydänmaalakka 2007, 33-34.) Itse ymmärrän sen niin, että opittuaan uutta muutetaan toiminta- ja ajattelumalleja nimenomaan oppimisen perusteella.

4.2 Oppimistyyppit

Sydänmaalakan (2007) mukaan oppimistyyppinä on neljä: reagoiva oppiminen, ennakoiva oppiminen, toiminta-oppiminen ja kyseenalaistava oppiminen.

Reagoivassa oppimisessa on kyse siitä, että yksilö tai organisaatio oppii kokemuksesta ja sen arvioinnista. Kun kohtaamme tietyn ilmiön, reagoimme siihen tietyllä tavalla. Tämä johtaa tiettyyn tulokseen, jonka jälkeen arvioidaan toimintatapoja ja tuloksia ja tämän tuloksena tehdään johtopäätökset siitä, miten tulevaisuudessa toimitaan. (Sydänmaalakka 2007, 35.)

Ennakoiva oppiminen tarkoittaa tulevaisuuden ennakointia ja tämän perusteella pyrimme oppimaan sekä valitsemaan parempia toimintatapoja. Tässä lähtökohtana toimii tietty visio tai skenaario, jota on ensin arvioitava. Tähän arviointiin liittyy asian jäsentymistä ja suunnitelmien tekemistä. Tämän jälkeen valitaan paras mahdollinen toimintatapa, josta seuraa tietty lopputulos. Tätä seuraa koko prosessin arviointi ja tietty oppiminen. (Sydänmaalakka 2007, 35.)

Kolmas oppimistyyppi on toimintaoppiminen. Sydänmaalakka käyttää tässä Reg Revansin kehittämää oppimistyyppiä. Revans on yksi oppivan organisaation käsitteen kehittäjästä. Revans on todennut, että ei ole oppimista ilman toimintaa, eikä toimintaa ilman oppimista. Tässä oppimistyyliässä lähdetään käytännön ongelmasta, jota arvioidaan ryhmästä käsin. Ryhmän täytyy esittää ongelmaan ratkaisuehdotus joka voidaan viedä aina käytäntöön saakka ja arvioida sitten tulosta. (Sydänmaalakka 2007, 36.)

Neljäs tyyppi on kyseenalaistava oppiminen. Siinä asetetaan kyseenalaiseksi koko toimintamalli (mitä, miksi ja miten tehdään). Arvioinnin lopputuloksena voidaan muuttaa ratkaisevasti vanhaa toimintamallia ja taustalla olevia ajattelumalleja. Tällöin oppimisen lopputuloksena voi olla isoja muutoksia. Niin sanotun yhden palautekytkennän (yksikehäinen, single-loop learning) oppiminen korjaa toimenpiteitä vain olemassa olevan toimintamallin puitteissa. Kaksinkertainen palautekytkennän (kaksikehäinen oppiminen, double-loop learning) oppiminen tapahtuu silloin, kun arviointi ei kohdistu itse toimintaan, vaan toimintamalliin. (Sydänmaalakka 2007, 36.)

4.3 Yhden- ja kahden palautekehän oppiminen

Argyris ja Schön (1996, 20-29) jakavat organisaation oppimisen kahteen eri tyyppiin:

1. Single – loop, eli yhden palautekehän oppiminen: Organisaation toimintatavat voivat muuttua esimerkiksi ulkoisen paineen seurauksena, mutta toiminnan taustalla vaikuttavat arvot eivät muutu. Tällainen yksikehäinen oppiminen on käyttökelpoista rutiininomaisissa, jokapäiväisissä tilanteissa. Yhden palautekehän oppiminen keskittyy mahdollisimman suuren tehokkuuden saavuttamiseen korjaamalla organisaation toiminnassa havaitut virheet.
2. Double-loop eli kahden palautekehän oppiminen: Toimintatapoja muutettaessa muutos ulottuu myös organisaation arvoihin ja muihin syvempiin rakenteisiin jotka ohjaavat sen toimintaa. Kaksikehäistä oppimista tarvitaan vastatessa monimutkaisiin ongelmiin. Tällainen kaksikehäinen oppiminen asettaa yksilöiden toimintateoriat alttiiksi arvostelulle ja tämä saattaa laukaista osallistujissa puolustautumismekanismejä eli defensesjä. Organisaation koko, monimuotoisuus, toimintaa ohjaavat arvot (perusarvot, paikalliset arvot ja muuttuvat arvot) vaikuttavat jakoa näihin palautekehien oppimisen tyypeihin.. Organisaation tyyppistä myös johtuu miten eritasoiset arvorakenteet ohjaavat toimintaa ja miten niiden muuttaminen vaikuttaisi kokonaisuuteen. Suurissa organisaatioissa on myös enemmän eri yksiköitä ja sen vuoksi jakavat enemmän ihmisiä ryhmiin. Eri yksiköissä voi olla toisistaan poikkeavia toimintateorioita ja intressejä. Näin eri tasoilla oppiminen voi olla erilaista. (Argyris & Schön 1996, 20-29, 89-99.)

Itse ymmärrän oppimisen käynnistäjäksi tiedon/palautteenkeruun. Yhden palautekehän oppimisessa keskitytään toiminnassa havaitun virheen korjaamiseen. Kyseessä voi olla hyvinkin rutiininomainen tilanne, arkipäivän tekninen tekeminen. Tarkoitus on yleensä pyrkiä mahdollisimman hyvään tuottavuuteen. Taustalla oleviin seikkoihin ei kuitenkaan puututa. Toisella kehällä tiedonkeruu kohdistetaan arvoihin, oletuksiin, sanattomiin normeihin. Palautetta halutaan saada ”hiljaisesta” tiedosta ja uusista näkökulmista käsin.

4.4 Defenssit

Kahden palautekehän oppimisessa ovat yksilöiden toimintateoriat ratkaisevassa osassa. Ihmiset eivät ole aina tietoisia omista toimintateorioistaan ja voivat kokea niiden paljastamisen ja tutkimisen uhkaavaksi. Tällaisessa tilanteessa joudutaan käyttämään torjuntakeinoja eli defenssejä estämään niiden paljastuminen. Argyriksen (1992) mukaan ihmiset toimivat neljän perusarvon ohjaamina: itsekontrollin, voittojen maksimoinnin ja häviöiden minimoinnin, negatiivisten tunteiden tukahduttamisen sekä päämäärä rationaliteetin (toiminnan arviointi päämäärien saavuttamisen näkökulmasta). Kaikkien näiden arvojen tehtävänä on välttää uhkaa ja nöyryytystä (Argyris 1992,90). Defenssit voivat estää todellisen tiedon esille saamisen. Tukahduttamisen sijaan niitä voisi käyttää hyödyksi tutkimuksessa. Defenssit suojaavat ihmistä häpeältä, mutta voivat myös estää tunnistamista häpeän aiheuttajia ja puuttumista niihin. Näin defenssit voivat estää kahden palautekehän oppimista. Argyris ja Schön (1996 99-103) näkevät defenssit ristiriitaisia tai uhkaavia tekijöitä sisältävien viestien välttämisenä. Käyttäytytään niin kuin viestien sisältö ei olisi uhkaava, uhkatekijöistä ei puhuta, myöskään siitä, että uhkatekijöistä ei puhuta, ei saa puhua. Defenssit toimivat kuin itsestään, ne ovat syvään juurtuneita, hyvin suojattuja ja itseään vahvistavia. Argyriksen ja Schönin mukaan tämä johtaa rajoittuneisiin oppimissysteemeihin. (Argyris & Schön 1996, 75-77, 99-103.)

Argyriksen (1992,94-95) mukaan ihmisten toiminnan ja mielipiteiden muuttaminen samoin kuin uusien organisaatorakenteiden luominen ovat riittämättömiä toimenpiteitä jos organisaatiossa todella halutaan päästä eroon defensiivisestä ajattelusta. Ihmisiä voidaan opettaa tunnistamaan käyttäytymisensä taustalla vaikuttavia tekijöitä ja huomaamaan toimintateorioiden ja toimintaa selittävien teorioiden välinen kuilu. Argyriksen mukaan tarvitaan kovaa faktatietoa eli dataa todentamaan yksilöllisten ja organisatoristen defenssien vaikutukset organisaation toimintaan. (Argyris 1992, 94-95.)

Argyriksen ja Schönin (1996,111-121) mukaan suurin osa organisaatioista ovat sellaisia, joissa oppiminen on yhden palautekehän oppimista. Niissä ei kiinnitetä huomiota toiminnan taustalla vaikuttaviin normeihin, luuloihin tai päätelmiin. Defenssit estävät tiedonkeruun. Kun on kyse organisaatiosta, jossa toisen palautekehän oppiminen mahdollistuu, keskustelua käydään toiminnan taustalla vaikuttavista tekijöistä ja tunteista. Toiminnassa tähdätään mahdollisimman suureen, sisäiseen ja aitoon sitoutumiseen. Tiedonkeruulla pyritään saamaan totuudenmukaista ja käyttökelpoista tietoa. Asioita halutaan katsoa pidemmällä tähtäimellä kuitenkin niin, että organisaation kyky vastata

nopeasti ns. ”kesyihin” ongelmiin säilyy. Valtaa jaetaan tasaisesti toimijoiden kesken ja ns. ”kasvojen säilyttämis-toimitaan” vältetään, sillä se nähdään oppimista estävänä defenssinä. Yhteiseen päämäärään pyritään ja yksilöiden välillä ei tapahdu kilpailua. (Argyris & Schön 1996, 111-121.)

4.5 Oppimisen tasot

Oppimista tapahtuu yksilö-, tiimi- ja organisaatiotasolla. Tärkeitä ovat hyvät kontaktiverkostot eri tasojen sisällä ja välillä. Yksilöt kyseenalaistamalla ja omaa toimintaa kehittämällä luovat mahdollisuudet jatkuvalle oppimiselle. Tiimit puolestaan mahdollistavat osaamisen jakamisen ja yhdessä oppimisen. Organisaation yhteinen visio ja arvot puolestaan ohjaavat oppimista. Organisaatio luo oppimista tukevat rakenteet ja palkitsee osaamisen kehittämistä. Tiimit toimivat tässä mallissa tavallaan välittäjinä. Tiimistä tulee oppimisen perusyksikkö, jossa yksilöiden osaaminen ja tiimin osaaminen jalostetaan organisaation osaamiseksi, josta myös muut tiimit voivat hyötyä. (Sydänmaalakka 2007, 50.) Tällainen tiimissä oppiminen edellyttää tiimin jäseniltä hyviä vuorovaikutustaitoja ja kykyä ja halua toimia yhdessä, tiiminä.

Yksilön oppiminen on kaiken oppimisen lähtökohta. Oppiminen olisi hyvä nähdä myös taitona, jota voidaan kehittää. Yksilön oppimiskehä voidaan Sydänmaalakan (2007) mukaan kuvata prosessina, jossa osaaminen luodaan muokkaamalla kokemuksista. Lähtökohtana ovat yksilön kokemukset, joita arvioidaan ja joista kerätään tietoa. Tämän jälkeen tiedot pyritään sisäistämään ja ymmärtämään. Seuraava vaihe on soveltaminen. Ymmärrettyjä tietoja sovelletaan käytäntöön ja kokeillaan erilaisissa yhteyksissä. (Sydänmaalakka 2007, 51.)

Sydänmaalakan (2007) mukaan toiminta organisaatioissa tapahtuu yhä enemmän tiimitasolla. Myös oppiminen tapahtuu entistä useammin tiimissä, joka voidaan nähdä oppivan organisaation perusyksiköksi. Tiimin oppiminen voidaan nähdä samankaltaisena kuin yksilöiden oppiminen. Tiimioppimisessa on kyse myös prosessista, jossa tiimi hankkii uusia tietoja, taitoja, asenteita, kokemuksia ja kontakteja, jotka johtavat muutoksiin tiimin toiminnassa. Tiimin oppimiskehässä lähtökohtana on tiimin nykyinen toiminta. Säännöllinen arviointi tiimin toiminnasta takaa mahdollisuuden tulosten parantamiseen. Arvioinnin pohjalta voidaan luoda yhteinen näkemys nykytilanteesta ja tulevaisuuden

päämääristä. Tämän jälkeen suunnitellaan yhdessä, miten toimintaa kehitetään. Tiimin oppimisen edellytyksenä on, että tiimillä on yhteiset tavoitteet ja toimintamallit sekä jaettu vastuu. Ei sovi unohtaa myöskään yhteishengen merkitystä ja kykyä vuorovaikutukseen, sillä tiimin oppiminen tarkoittaa sitä, miten hyvin tiimi kykenee yhdistämään yksittäisten jäsenten osaamista. (Sydänmaalakka 2007,52.)

Organisaation oppiminen jäsentyy organisaation ja oppimisen määrittelyistä. Organisaatiot pystyvät oppimaan samoin kuin yksilöt ja tiimit, jos niiden toimintamallina ei ole konemainen organisaatio, vaan ne nähdään elävinä organismeina. Elävät organismit ovat avoimia systeemejä ja elävät vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Organisaation oppiminen voidaan määritellä organisaation kyvyksi uusiutua ja muuttaa toimintaansa. Myös organisaation oppiminen voidaan kuvata oppimiskehänä. Lähtökohtana tässä on organisaation toiminta, josta kerätään monipuolista palautetta. Palautejärjestelmän monipuolinen tieto tulkitaan yhdessä. Tältä pohjalta organisaation ajatus- ja toimintamalleja sekä osaamista kehitetään. Organisaation oppimisessa palautekulttuuri ja palautejärjestelmät ovat avainasemassa. Tärkeää on myös johdon ja koko henkilöstön kyky lukea heikkoja signaaleja ja uusiutua nopeasti. (Sydänmaalakka 2007, 54.)

Sengen (1990,6-10) mukaan oppivan organisaation pääperiaatteita ovat systeemiajattelu, työntekijöiden henkilökohtainen pätevyys, ajatusmallit, yhteinen visio ja tiimioppiminen. Systeemiajattelussa on keskeistä nähdä päätösten ja tapahtumien taustalla vaikuttavat rakenteet ja pyrkiä vaikuttamaan niihin (Senge 1990,6). Yksilöiden pätevyys muodostuu monista osatekijöistä. Senge (1990,7) mukaan nämä yksilölliset osatekijät näkyvät työntekijöissä henkilökohtaisina visioina, luovana jännitteenä, totuuteen sitoutumisena ja asioiden hallintana. Ajatusmallit puolestaan ohjaavat organisaation toimintaa ja yksilöiden käyttäytymistä. Nämä ajatusmallit olisivat tärkeitä tiedostaa, jotta ajatusmallien kehittäminen ja mahdollinen muuttaminen onnistuisi (Senge 1990,8). Yhteinen visio ja päämäärä ovat tärkeitä organisaation oppimisen kannalta. Oppimista ei voida pakottaa eikä käskää tapahtuvaksi, vaan siihen tarvitaan omaa halua (Senge 1990,9). Tehokas tiimioppiminen edellyttää organisaatiossa käytävää vuoropuhelua. Tiimioppiminen on yleensä tehokkaampaa kuin yksilöiden oppiminen (Senge 1990, 9).

4.6 Prosessioppiminen

Sydänmaalakka (2007,37) on soveltanut Kolbin mallia oppimisprosessin perusmallista. Kolbin mukaan oppiminen on prosessi, jossa tieto luodaan muokkaamalla kokemuksia. Siinä oppiminen liitetään kiinteästi käytännön kokemuksiin ja oletetaan, että oppijalla on jo työ- tai toimintakokemusta, jonka perusteella hän voi arvioida omaa toimintaansa ja on myös motivoitunut kehittämään itseään. Motivaatio on kaiken oppimisen lähtökohta, ilman sitä oppiminen ei yleensä ole mahdollista. Tämän jälkeen on oltava mahdollisuus ja aikaa arvioinnille (reflektiolle) eli aikaa pohdiskella ja mahdollisesti hankkia kokemukseen liittyvää tietoa. Tässä erilaisia asioita ja näkemyksiä prosessoidaan ja muunnetaan tiedoksi. Tämän jälkeen tiedot pyritään sisäistämään ja ymmärtämään. Sisäistettyä tietoa puolestaan sovelletaan käytäntöön ja kokeillaan erilaisissa yhteyksissä. (Sydänmaalakka 2007, 37-40.)

Argyriksen ja Schönin (1996,3-4) mukaan oppiminen voidaan nähdä lopputuloksena ja prosessina. Prosessi kuvaa oppimisen etenemistä ja sitä miten opitaan. Lopputulos on prosessin seurausta ja sitä mitä on opittu.

Oppiminen Argyriksen ja Schönin mukaan tapahtuu single loop-,double loop- ja deuteroppimisessa tietyn nelivaiheisen kaavan mukaan, jossa lähtökohtana on yksilön muuttuminen ja hänen kykynsä nähdä oppimisen kohteet. Sitten arvioida uudet toimintastrategiat ja näiden strategioiden avulla korjata virheet ja arvioida lopputulosta ja ottaa opikseen. (Argyris & Schön 1978, Moilasan mukaan, Moilanen 1996, 77.)

Virheet yksilöiden tai organisaation toiminnassa saavat liikkeelle oppimisprosessin. Pelkkä virheiden tunnistaminen ei riitä, on löydettävä myös halua niiden korjaamiseen. Mikäli virheiden korjaamisessa joudutaan asettamaan vallitsevat normit ja arvot kyseenalaisiksi, on virheillä taipumus jäädä korjaamatta ja oppiminen jää tapahtumatta. (Argyris ja Schön 1978, Moilasan mukaan, Moilanen 1996, 78.)

Seuraavana vaiheena on vaihtoehtoisten toimintatapojen etsiminen ja ongelmaan sopivan ratkaisun valitseminen. Ne voivat olla oppimisen asteesta riippuen entisen toiminnan tehostamista ja virheiden välitöntä korjaamista tai ratkaisut voivat olla kokonaan uudelta pohjalta rakennettuja ja laajempiin kokonaisuuksiin vaikuttavia. Näin pyritään muuttamaan olemassa olevaa järjestelmää tai sen osia. (Moilanen 1996,79.)

Ongelman ratkaisu ei sinällään riitä oppimiseen vaan ongelmanratkaisu on osa suurempaa oppimisprosessia. Oppimista ei tapahdu, ellei ongelmanratkaisusta edetä seuraavaan vaiheeseen eli tehtyjen toimenpiteiden arviointiin ja saavutettujen tulosten yleistämiseen. Saadut kokemukset hyödynnetään ottamalla niistä oppia uusia ongelmatilanteita kohdattaessa. (Moilanen 1996, 79.)

Argyriksen ja Schöninin esittämä oppimisprosessi on vaiheittainen prosessi, jossa havaitseminen, arviointi, toiminta ja yleistäminen seuraavat toisiaan. Eri vaiheet limittyvät ja painottuvat eri tilanteissa eri tavoin. (Argyris & Schön 1978, Moilasan mukaan, Moilanen 1996, 79.)

4.7 Yksilön oppimistyylit

”Kolbin oppimisprosessin pohjalta on rakennettu myös malleja kuvaamaan erilaisia oppimistyyliä. Niistä yksi on Peter Honeyn ja Alan Mumfordin kehittämä. He jakavat ihmiset oppimistyylin mukaan neljään perustyyppiin, jotka ovat aktiivinen osallistuja, harkitseva tarkkailija, looginen ajattelija ja käytännön toteuttaja. Käytännön toteuttaja oppii parhaiten toiminnan kautta. Hän ei opi helposti teoreettisissa harjoituksissa, vaan pyrkii käytännön ratkaisuihin. Harkitseva pohtija oppii parhaiten, kun saa rauhassa kerätä uutta tietoa ja arvioida sitä. Hän seuraa asioita mielellään sivusta ja analysoi muiden tekemisiä. Oppimisen pitää olla suunnitelmallista. Nopeaan muutokseen sopeutuminen on hänelle vaikeaa. Looginen ajattelija oppii parhaiten järkeilemällä ja rakentamalla loogisia malleja. Ajattelija haluaa kysellä, kokeilla ja analysoida asiaa eri puolilta. Hänen pitää todella sisäistää asiat, ennen kuin on tyytyväinen. Aktiivinen osallistuja oppii parhaiten kokeilemalla. Hän oppii saadessaan haastavia tehtäviä ja ollessaan monessa mukana. Hän ei yleensä jaksaa perehtyä asioihin syvällisesti, vaan pitää nopeatempoisesta toiminnasta.” (Sydänmaalakka 2007, 42.)

Eri oppimistyylien tunnistaminen auttaa kehittämään niitä oppimistyyliä joita yleensä ei käytä. Tehokas oppiminen edellyttää prosessin lisäksi myös kaikkien oppimistyylien hallintaa. Hyvä olisi kehittää kaikkia tyyliä kehittämällä eli toteuttamalla, pohtimalla, ajattelemalla ja osallistumalla.

4.8 Älykäs organisaatio

Oppiva organisaatio on käsitteenä paljon käytetty käsite. Onko olemassa organisaatiota joka ei oppisi? Oletus on , että kaikki organisaatiot oppivat, mutta eroja tulee oppimisen nopeudessa. Ne organisaatiot, jotka oppivat nopeasti, ovat tulevaisuuden menestyjiä. (Sydänmaalakka 2007, 217.)

Oppiminen on eittämättä edelleen olennainen tekijä tulevaisuudessakin, mutta ei ainoa tekijä. Tehokkuus on jo tämän päivän organisaatioissa tätä päivää. Työntekijöiltä, tiimeiltä ja organisaatioilta odotetaan tehokkuutta ja maksimisuorituksia. Asioita tehdessä älykkäämmin syntyy myös tehokkuutta. Tähän pääseminen vaatii paljon tietoa, osaamista ja ymmärrystä. Tällaisia tulevaisuuden ihanneorganisaatioita voidaan kutsua älykkäiksi organisaatioiksi. Tällaisella organisaatiolla on kykyä uusiutua jatkuvasti ja ennakoida muutoksia sekä oppia nopeasti. (Sydänmaalakka, 2007, 218.).

Tietoa tulvii nyky maailmassa jatkuvasti. Sitä on saatavilla, mutta sitä on osattava käyttää. Jotta tiedosta on hyötyä, sitä on kyettävä soveltamaan käytäntöön. Soveltaminen onnistuu vain ymmärryksen kautta. Ymmärryksen merkityksen ymmärtämiseen olisi siis tämän päivän kiireisessä työelämässä kiinnitettävä huomiota. Jos tietoa ei ymmärretä, sen soveltaminen on mekanistista. Ymmärtäminen puolestaan vaatii aikaa, aikaa reflektiolle. Älykäs organisaatio varaa riittävästi aikaa reflektiolle, niin yksilö-,tiimi- kuin organisaatiotasolla. (Sydänmaalakka 2007, 219.)

Älykäs organisaatio pyrkii tiedon ymmärtämisen ja soveltamisen kautta kehittämän toimintaansa. Kyky katsoa asioita tuoreena säilyy. Kehittäminen vaatii kokeilua, innovatiivisuutta, improvisaatiota. Asioita on pystyttävä katsomaan uusin silmin. Erilaisten näkökulmien kautta päästään dialogiin, jossa voidaan peilata omia ajattelutapoja toisten ajattelutapoihin. Tilanteiden jatkuva muutos on haaste monelle organisaatiolle. Jos organisaatiolla on yhteinen tietoisuus päämäärästä, keinot saavuttaa tuo päämäärä voi vaihdella. Joustavuus ja kyky muuntua on tulevaisuuden menestyvien organisaatioiden kulmakiviä. (Sydänmaalakka 2007, 220.)

5 OHJELMATEORIA

”Ohjelmateoriassa on kyse siitä, miten sosiaalipalvelujen, sosiaalityön interventioiden toimeenpano ja siihen liittyvät prosessit sekä näiden prosessien ja asiakkaille koituvien hyötyjen ja vaikutusten väliset yhteydet hahmotetaan. Keskeisiä asioita ohjelmateoriassa ovat muun muassa logiikka, joka yhdistää tuotettujen palvelujen toiminnot tarkoitettuihin tuloksiin sekä toimintojen rationaalisuus eli perustelu sille, miksi toimitaan niin kuin toimitaan.” (www.socca.fi/arvo/ohjelmateoria, viitattu 25.2.2010.)

Ohjelmateoria tarkoittaa perusteltuja käsityksiä siitä, miten ja miksi intervention ajatellaan vaikuttavan. Ohjelmateoria kuuluu tärkeänä osana vaikuttavuuden arviointiin ja on luotava heti, kun arviointikysymys on esitetty. Ohjelmateoria luodaan erilaisten lähteiden avulla. Ne valitaan esimerkiksi sen mukaan, mitkä ovat arvioinnin toimeksiantajan käsitykset vaikuttavuudesta tai mitkä lähteet ovat käytettävissä. Ohjelmateorian avulla nähdään, mitä on tarkoitus tutkia lähemmin ja missä järjestyksessä. (Kotiranta 2008, 63.) Aina ei ole käytettävissä lähteitä, joista ohjelmateoriaa voitaisiin rakentaa. Silloin turvaudutaan osallistujien käsityksiin. (Dahler-Larsen 2005,27.)

Pawsonin ja Tilley'n (1997) mukaan realistisessa arvioinnissa on ainutlaatuinen tapa ymmärtää teorian rakennetta. He painottavat mekanismien toimivan konteksteissa ja tuottavan tuloksia. Metodien valinta on oleellista ja sen on oltava tarkoin sopiva heti hypoteesien kehittämisen alkaen. He ovat esittäneet teoksessaan kuvion arviointikehystä, joka perustuu mekanismien, kontekstien ja tulosten muodostamaan teoriaan, josta taas seuraa hypoteesit siitä, mikä voisi toimia ja missä olosuhteissa. (Pawson & Tilley 1997,85.)

”Ohjelmateoria voidaan jakaa prosessiteoriaan ja vaikutusteoriaan (muutosteoria). Prosessiteoria kuvaa ne kriittiset komponentit, toiminnot ja toimintojen väliset suhteet, jotka ovat edellytyksenä ohjelman (sosiaalipalvelun) tehokkaalle ja vaikuttavalle toteuttamiselle. Tällä teoriolla kuvataan muun muassa olettamuksia ja odotuksia siitä, miten asiakkaisiin saadaan kontakti, miten he tulevat käyttämään palveluita, miten asiakkaille tarjotaan palveluita. Prosessiteorian piiriin kuuluvat myös toteuttavan palvelukokonaisuuden, palvelun, projektin ynnä muiden resurssien hallinta, henkilöstöön

liittyvät asiat, hallinto ja niin edelleen.” (www.socca.fi/arvo/ohjelmateoria, viitattu 25.2.2010.)

”Vaikutusteorialla (muutosteorialla) tarkoitetaan olettamuksia siitä, miten sosiaalipalvelun, projektin, sosiaalityön jne. toteuttamisella saadaan asiakkaiden olosuhteissa haluttuja muutoksia aikaan. Sosiaalipalvelujen ynnä muiden päämäärien ja tavoitteiden määrittäminen on myös keskeinen osa ohjelmateoriaa ja erityisesti vaikutusteoriaa. Päämäärät ja tavoitteet tulee asettaa siten, että ne voidaan realistisesti saavuttaa ohjelman toimenpiteillä.” (www.socca.fi/arvo/ohjelmateoria, viitattu 25.2.2010.)

”Ohjelmateoria voi itse olla arvioinnin kohteena. Mitä johdonmukaisempi ohjelmateoria on, sitä helpompi on tunnistaa ne toiminnot ja vaikutukset, joihin arvioinnissa tulisi keskittyä. Mallin hyvyttä voidaan arvioida muun muassa suhteessa asiakkaiden tarpeisiin. Uuden toimintatavan, työmenetelmän palvelun tai vastaavan suunnitteluvaiheessa toimintamallin tarkistaminen on tärkeä asia.” (www.socca.fi/arvo/ohjelmateoria, viitattu 25.2.2010.) Ohjelmateorian selkeyttä ja vaikutusten yhteyksiä interventioiden toteuttamiseen kaivataan. Olennaista on tutkia, johtuvatko vaikutukset tehdyistä interventioista.

Högnabba (2008) on lähtenyt jäsentämään ohjelmateoriaa omassa tutkimuksessaan ”Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä”. Hän nivoo ohjelmateorian tutkimuksensa tuloksiin. Ohjelmateoriassa tulee tuoda ne elementit näkyviin, jolla asiakaslähtöinen arviointi toteutuu ja työkäytännöt muuttuvat.

Högnabba (2008,51) näkee tärkeäksi myös tiedon palauttamisen kaikille prosessiin osallistuneille ja etenkin asiakkaille. Tärkeää olisi tiedottaa, miten työkäytännöt ovat parantuneet arvioinnin myötä ja, miten asiakkaiden hyvinvointi on parantunut. Käytäntö edistäisi myös asiakaslähtöisen toimintakulttuurin syntymistä kaikilla tahoilla ja vakinaistaisi BIKVA-mallin käyttöä.

Högnabban (2008,52) mukaan BIKVA-mallia sovellettaessa prosessimallin mukaan, muutosta mahdollistavat tekijät aktivoituvat ja tuottavat tuloksia ja vaikutuksia. Mikäli mekanismit eivät aktivoitu, tuloksia ja vaikutuksia harvemmin syntyy. Högnabban

(2008,52) tutkimuksessa löytyi muutoksia mahdollistavia ja estäviä tekijöitä ja aineistosta löytyi erityisesti seuraavat tärkeät tekijät:

1. Kyky kuulla asiakkaiden puhetta
2. Uudenlaisen tiedon muodostus ja arvokeskustelu
3. Kyky reflektoida ja avoimuus
4. Johdon tuki ja tuotetun tiedon hyödyntäminen

Omassa tutkielmassani ohjelmateorianä toimii BIKVA-menetelmän soveltuvuuden kuvaaminen tutkimuskunnan aikuissosiaalityössä. Tärkeää on kuvata prosessin eteneminen ja mahdollisuudet asiakkaiden osallistajana ja oppimisen käynnistäjänä tutkimuskunnassa.

6 AIKUISSOSIAALITYÖ

Kunnallinen sosiaalityö jakaantuu yleensä lapsiperheille suunnattuun työhön sekä aikuisten palveluihin. Muina alueina erottuu yleensä vielä vammaissosiaalityö ja vanhussosiaalityö. Jaot ovat hallinnollisia sekä sosiaalihuollon asiakasryhmittäisiin ja etuuskohtaisiin lakeihin perustuvia, eivätkä suoraan jaa kansalaisia selviin ryhmiin (Juhila 2008,18). Omassa tutkielmassani keskityn nimenomaan kunnalliseen aikuissosiaalityöhön. Määritelmä on viimeisten vuosien kuluessa vakiinnuttanut paikkansa kuvauksena tietystä osasta kunnallista sosiaalityötä (Juhila 2008, 15). Aikuissosiaalityö on aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä. Määritelmä on yksinkertainen, mutta kun asiaa lähestyy esimerkiksi verkkosivustojen kautta huomaa, että määritelmät eroavat eri kunnissa. Joissakin kunnissa painotetaan taloudellisen tilanteen parantamista ja toisissa kunnissa suunnitelmallista ja tavoitteellista työtappaa. Aikuissosiaalityö mielletään myös vahvasti kunnalliseksi sosiaalityöksi, mutta työtä ei voi rajata näin kapeasti. Aikuisten parissa tehdään sosiaalityötä myös ei julkisilla kentillä mm. seurakunnissa ja järjestöissä.

Juhilan (2008,7) mielestä työtä aikuisten parissa on tehty koko sosiaalityön historian ajan. Ilmiönä aikuissosiaalityö ei ole uusi, mutta 2000-luvulla siitä on tullut keskustelujen kohde ja kehittämisen kohde.

Aikuissosiaalityön määrittelyissä painottuu vanha ja uusi asiantuntijuus. Vanhassa asiantuntijuudessa painottuu työntekijän rooli; hänellä on olemassa asiakkaan tilanteen erittelyssä tarvittava tieto, ymmärrys tavoitteista ja oikeista puuttumisen välineistä. Uudessa asiantuntijuudessa sen sijaan korostuu asiakkaan oman tiedon merkitys. Asiakas on asiantuntija omassa asiassaan, siksi sosiaalityössä on kuunneltava hänen ääntään ja vahvuuksiaan sekä toimittava yhdessä hänen kanssaan (Juhila 2008, 18). Keski-Suomen Aikuissosiaalityön kehittämishankeen toimintasuunnitelmassa sivulla 3 käsite aikuissosiaalityö nähdään myös hallinnollisena tapana jakaa sosiaalityön palveluja tietyille asiakasryhmille. Aikuissosiaalityön palvelut kohdennetaan yli 18-vuotiaille aikuisille. Käytännössä työ painottuu yksin asuvien ja usein miesten kanssa tehtävään työhön. Aikuissosiaalityön käsite liitetään usein myös toimeentulotukityöhön. Kuntien verkkosivuilla aikuissosiaalityötä jäsennetään usein työn sisällön kautta.

6.1 Toimeentulotukityö

Aikuissosiaalityötä on aiemmin vahvasti leimannut toimeentulotukipainottuneisuus. Sosiaalityöntekijöiden työpanos on ollut paljolti toimeentulotuen myöntämisestä, mutta tästä ollaan pääsemässä pikkuhiljaa pois, sillä etuuskäsittelijät ja palveluohjaajat ovat alkaneet enenevässä määrin hoitamaan toimeentulotuen laskentaa. Myös kirjallinen toimeentulotuen hakumenettely on lisääntynyt. Raunio (2000,114) on todennut sosiaalityöntekijöiden joutuvan jakamaan aikaansa toimeentulotuen ja muiden sosiaalityön tehtävien välillä. Hyvä, että nyt kymmenen vuotta myöhemmin näyttää jo siltä, että toimeentulotukityötä voi tehdä muutkin kuin korkeimmin koulutetut sosiaalityöntekijät.

Toimeentulotuki takaa jokaiselle perustuslain mukaisen vähimmäistoimeentulotuen. Käytännössä edellytyksenä on, että toimeentulotuen hakija hakee ensin ensisijaiset tukimuodot, kuten työttömyyspäivärahan ja asumistuen. Tarveharkintainen toimeentulotuki on tarkoitettu niille, joiden tulot jäävät alle asetetun välttämättömän toimeentulotuen rajan. (Juhila 2008, 145.)

Tietämättömyys oikeuksista saattaa selittää Susan Kuivalaisen tutkimustulosta, jonka mukaan on olemassa kansanosa, joka ei saa tukea, vaikka olisi oikeutettu siihen (Kuivalainen 2007, Juhilan mukaan, Juhila 2008, 70). Paljon on puhetta toimeentulotuen väärinkäytöstä ja siitä, kuinka toimeentulotukea myönnetään väärin perustein eli toisin sanoen työntekijöitä on huijattu tai johdettu harhaan. Alikäytöstä ei kuitenkaan juuri puhuta. Mistä tällainen alikäyttö sitten johtuu? Juhilan (Metteri 2004, Juhilan mukaan, Juhila 2008,70) teoksessa on lainattu Metterin näkemystä sosiaalityöntekijöiden välinpitämättömästä käytöksestä vaikeissa elämäntilanteissa oleviin ihmisiin ja haettu tästä selitystä toimeentulotuen alikäyttöön.

Toimeentulotuen riittämättömyys puhuttaa myös. Elina Juntusen haastattelemat seurakuntien diakoniatyöntekijät ovat raportoineet kunnallisen viimesijaisen perusturvan ja huolenpidon aukoista (Juntunen 2006, Juhilan mukaan, Juhila 2008, 71). Toimeentulotuki ei aina riittävästi kata välttämättömiä menoja ja aikuissosiaalityöntekijät käyttävät toimeentulotuen tilannekohtaista harkintaa liian vähän. Tällöin joudutaan turvautumaan muuhun apuun, esimerkiksi kirkon diakonityöhön. (Juhila 2008, 71-72.)

6.2 Kuntouttava työ

Eeva Liukko (29.05.2008,Jyväskylä) toteaa kuntouttavan sosiaalityön kuuluvan oleellisesti aikuissosiaalityöhön. Liukko näkee voimaantumisen, valtaistumisen, voimavarakeskeisyyden, toimijuuden, täysivaltaisuuden, osallisuuden ja vastuullisuuden olevan kuntouttavan sosiaalityön peruseriaaiteita. Kuntouttavan sosiaalityön tavoitteena on luoda, palauttaa ja ylläpitää omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämänhallinnan edellytyksiä, ehkäistä syrjäytymistä, tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämänvalintoja sekä täysivaltaista kansalaisuutta. Kuntouttava sosiaalityö pyrkii muutokseen sekä ihmisten elämässä, että heidän ympäristössään ja yhteiskunnassa. Kuntouttavalle sosiaalityölle olennaisia piirteitä ovat asiakaslähtöisyys, tavoitteellisuus ja asiakkaan vahvistaminen hänen omassa elämäntilanteessaan. Kuntouttava sosiaalityö perustuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteiseen työskentelyyn, ja siinä pyritään ehkäisemään syrjäytymistä. Sen tavoitteena on saada aikaan muutos asiakkaan elämäntilanteessa tai toimintaedellytyksiä vahvistamalla hänen omaa toimintakykyään ja vastuuntuntoa. (Liukko, 29.05.08. Jyväskylä.)

Kuntouttamisella ei voida nähdä vain työllistymisen mahdollisuuksien parantamista, vaan tällä nimellä on alettu kutsua laajemminkin asiakkaan elämäntilanteen parantamiseen tähtäävää toimintaa erilaisissa elämäntilanteissa, joissa ihmisten ja erilaisten ryhmien täysivaltainen toiminta on vaikeutunut tai vaikeutumassa. Tavoitteiksi mainitaan omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämänhallinnan edellytysten luominen, palauttaminen ja ylläpitäminen, syrjäytymisen ehkäiseminen, asiakkaiden itsenäisten ja myönteisten elämänvalintojen sekä täysivaltaisen kansalaisuuden tukeminen. (Juhila 2008, 23.) Kuntouttavan työotteen, voimaantumisen, kannalta erityisen olennaista on se, että auttaja pystyy näkemään välillä sellaista, mikä autettava ei itse näe (Kotiranta 2008,78).

Kananojan ym. (2007,14) mukaan asiakkaan lähtötilanteen kartoitus määrittellään sosiaalityön prosessin olennaiseksi osaksi, jossa tulevan työskentelyn aineksia aletaan rakentaa. Sosiaalilainsäädäntö velvoittaa suunnitelmien tekemiseen ja usko asiakkaan kanssa tehtäviin suunnitelmiin on lisääntynyt viime vuosina myös aikuissosiaalityössä. Tavoitteena on, että asiakkaalle ja työntekijälle syntyy yhteinen käsitys siitä, mitä ollaan tekemässä ja mitä eri osapuolilta suhteen aikana odotetaan. Palveluohjauksesta on kysymys

silloin, kun työn sisältöä kuvataan ohjauksen, neuvonnan ja järjestämisen käsittein. Tällöin työntekijä huolehtii siitä, että asiakas on perillä hänelle kuuluvista sosiaaliturvaetuuksista ja sosiaaliturvapalveluista, ohjaa niiden hakemiseen sekä tarvittaessa myös järjestää niitä. Toimeentulotuki on useimmiten nostettu näkyvimmin aikuissosiaalityön sisällöksi. Toimeentulotuen tarpeen arviointi ja myöntäminen perustuvat lakiin toimeentulotuesta. Aikuissosiaalityö saakin paljolti sisältönsä laeista ja niiden velvoitteista. Oikeudellinen osaaminen, lakien tunteminen ja niiden soveltamisen hallitseminen, voidaan lisätä aikuissosiaalityössä välttämättömään asiantuntijuuteen. (Juhila, 2008,23-24.)

6.3 Aktivointityö

Aikuissosiaalityö nähdään pitkälti myös aktivointityönä. Sosiaalityöntekijät tekevät yhteistyötä työvoimaviranomaisten kanssa. Työttömiä pyritään kuntouttamaan takaisin työelämään aktivointitoimenpiteiden avulla. Nyky-yhteiskunta on kovin kilpailuhenkinen ja suorituskeskeinen. Kansalaisilta odotetaan kykyä suoriutua itsestään ja perheestään huolehtimisesta. Entäpä sitten kansalaiset, jotka eivät tähän kykene? Juhila (2008,52) näkee tässä vaaran syyllistää näitä kansalaisia, jotka tähän aktiivisuuteen elämässään eivät kykene. Sana passiivisuus on läsnä arjen aikuissosiaalityössä seurattessa työmarkkinatuen ”passiivi listaa”. Tältä listalta löytyvät ne kansalaiset, jotka eivät ole syystä tai toisesta aktiivitoimenpiteiden tavoittamia. Nämä kansalaiset ovat pitkään työttömänä olleita ihmisiä, jotka olisi saatava aktivoitua työllistymistä tukeviin toimenpiteisiin tai työhön.

Aikuissosiaalityössä aktivointitoimenpiteet perustuvat lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta. Aktivointitoimet kytkevät oikeuden vähimmäisturvaan entistä tiiviimmin työn tekemiseen (Juhila 2008,53). Näitä aktivointitoimenpiteet lähtevät sosiaalityöntekijän, työvoimaviranomaisen ja asiakkaan yhdessä laatimasta aktivointisuunnitelmasta, jossa arvioidaan nykytilannetta ja mietitään työllistymistä edesauttavia toimenpiteitä. ”*Vuonna 2006 tuli voimaan aktivointia, vastikkeellisuutta, velvoittavuutta ja sanktioita vahvistava työmarkkinatuen uudistus. Passiivisena etuutena työmarkkinatukea saanut veloitetaan hänelle tarjottuihin aktiivitoimiin.*” (Juhila 2008, 54.) Työmarkkinatuki voidaan lakkauttaa, jos henkilö kieltäytyy hänelle tarjotusta toimenpiteestä. Tällaisissa tapauksissa jäädytään toimeentulotuen varaan, mutta myös toimeentulotukea voidaan leikata sanktiona toimenpiteistä kieltäytymiselle.

Aktivointi tähtää kansalaisten elämänhallinnan parantumiseen, yhteiskuntaan kuulumiseen ja vastuullisuuteen. Aktivointisuunnitelmat laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja työntekijän pitäisi saada heidät motivoitua ja sitoutettua suunnitelmien sisältöihin ja tavoitteisiin. Kotiranta (2008) näkee omaehtoisuuden oivaltamisen ja sen mahdollistamisen olevan aktivoinnissa yksi keskeisimmistä kysymyksistä. Hän toteaa osuvasti myös, että aktivointi ei voi olla teknisiä aktivointitemppuja. (Kotiranta 2008,84.) Kyseessä on jotain ihan muuta ja sen oivaltaminen on mielestäni aivan keskeistä.

Ollessani aikuissosiaalityötä tekemässä, mietin usein tätä aktivoinnin syvintä olemusta. Kuka aktivoi ja ketä? Mikä on päämäärä ja kenen se päämäärä on? Muistan tilanteita, joissa pelkän aktivointisuunnitelma ajan sopiminen oli jo kovin haasteellista. Saati sitten työvoimatoimistoon meneminen ja siitä eteenpäin asioiden miettiminen ja tavoitteiden asettaminen. Pitkään työttömänä olleilla on paljon avuttomuuden tuntemuksia, häpeää omasta tilanteestaan. Nämä olisi syytä muistaa työntekijöiden, jotka työtä tekevät näiden ihmisten parissa.

6.4 Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyösuhde

Kananoja ym. (2007) toteavat, että ”sosiaalinen sosiaalityössä merkitsee myös sitä, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyö ja sitä toteuttavan asiakkaan ja ammattilaisen vuorovaikutussuhde on keskeinen sosiaalisen työskentelyn väline. Asiakkaan ja työntekijän yhteistyöllä on monta merkitystä. Asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhde on ensinnäkin sosiaalinen kokemus- kummallekin osapuolelle. Jos yhteistyössä asiakkaalle välittyy toisen ihmisen aito halu olla auttamassa asiakasta, kokemus välittämisestä, tunne ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta, usko asiakkaan omiin edellytyksiin ja toivo muutoksen mahdollisuudesta, silloin yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa on voimaannuttava sosiaalinen kokemus.” (Kananoja ym. 2007,108.)

Hyvä työntekijä - asiakassuhde auttaa muutostyössä. Asiakkaan elämäntilanteen käsittely, on tarkoitettu nimenomaan auttamaan asiakasta itseään oman elämänsä ja siihen vaikuttavien tekijöiden tarkastelussa. Luottamus ja sen rakentuminen ovat keskeisiä edellytyksiä toimivassa asiakassuhteessa. Ilman luottamusta muutoksen aikaansaaminen on vaikeaa. Työntekijän omat oletukset ja ennakoasenteet eivät myöskään saa ohjata työskentelyä asiakkaan kannalta epätarkoituksenmukaiseen suuntaan. Myös roolissaan yhteiskunnan edustajana, sosiaalityöntekijä joutuu aika-ajoittain, ainakin kielteisiä

päätöksiä tehdessään, ottamaan vastaan asiakkaan tyytymättömyyden ja kiukun. Sosiaalityöntekijä ei siis voi aina olettaa saavansa asiakkaalta kiitosta, olennaista kuitenkin on, että asiakas saa oikean tiedon ja ymmärrettävät perustelut ratkaisulle. (Kananoja ym. 2007, 109.) Lipsky (1980, 117-121) kuvaa myös toimistoissa tapahtuvan työn areenoja osuvasti. Byrokraattisuus ja työn tapahtuminen toimistoissa voi myös jarruttaa myös yhteistyösuhteen syntymistä.

Toimivan asiakassuhteen luominen voi olla vaikeaa, kun asiakassuhde on pakon sanelemaa (Sulavuori 2007,9). Tuen ja kontrollin yhteensovittaminen on taitoa vaativaa. Kontrollin ei tarvitse olla nöyryyttävää tai alistavaa, vaan sitä voidaan harjoittaa vahvistamalla ja tukemalla asiakkaan omaa kykyä ottaa vastuuta omasta toiminnastaan. Sopivassa suhteessa molempia tarvitaan, eikä niitä pitäisi nähdä toisiaan poissulkevinä vaihtoehtoina. Työntekijöiden vaihtuvuus on ongelma monissa paikoissa. Vaihtuvuus saattaa aiheuttaa sen, että hyvää ja luottamuksellista asiakassuhdetta ei pääse lainkaan kehittymään. Asiakas saattaa koeta rasittaviksi avata omaa elämäntilannettaan jatkuvasti uudelle ihmiselle. Työntekijät taas eivät saata sitoutua asiakkaan auttamisprosessiin riittävän vahvasti, jos mielessä on oman työsuhteen päättymisen tai siirtyminen toiseen työpaikkaan. (Kananoja ym. 2007, 110-111.)

Kotiranta (2008) näkee vastuunoton muuttuvan helposti alistamiseksi ja hallitsemiseksi, jollei siihen liity kunnioitus. Hän lainaa Frommia, jonka mukaan kunnioitus on kykyä nähdä toinen ihminen sellaisena kuin hän todellisuudessa on, ottaen huomioon tämän omalaatuisuus. Kunnioitus sulkee pois toisen ihmisen hyväksi käyttämisen. Olennaista Frommin mukaan on, että se kunnioitus, josta kumpuaa toisen ihmisen riippumattomuuden tukeminen, edellyttää omaa riippumattomuuttani. Vain siinä määrin kuin kykenen elämään ilman toisten ihmisten apua, voin myös olla hallitsematta muita ihmisiä. (Fromm 1988/1956, 48-49, Kotirannan mukaan, Kotiranta 2008, 78.)

Vuokko Niiranen (2002) ymmärtää osallistumisen sekä tavoitteena että keinona, ja sillä on sekä itseisarvo että välinearvo.” *Kun puhutaan asiakkaiden osallistumisesta keinona (välinearvo), se liitetään ainakin seuraaviin asioihin: 1) työn varsinaisten tavoitteiden saavuttaminen kuten asiakkaan ongelmien lievittyminen tai elämänhallinnan ja itsenäisen selviytymisen edistäminen, ja 2) työn laatuun liittyvät tavoitteet, jolloin asiakkaan osallistuminen ja hänen kuulemisensa ovat osa hyvin tehtyä laadukasta työtä.*

Osallistumisen itseisarvo tulee selvemmin esille silloin, kun puhutaan demokraattisen yhteiskunnan arvotavoitteista ja demokraattisen hallinnon kansalaislähtöisyydestä. Asiakkaiden osallistuminen edellyttää, että heillä itsellään on osallistumisen edellytykset. Jos jää sivuun itseään kokevasta päätöksenteosta, ei se vahvista uskoa muuhunkaan vaikuttamiseen. Asiakkaan osallistumisen ja osallisuuden konkretia syntyy niissä prosesseissa, joissa ei ole kyse institutionaalisesta demokratiasta ja siihen liittyvästä osallistumisesta. Osallisuuden kokemus ja vaikuttamisen mahdollisuudet punnitaan silloin, kun työntekijä pohtii asiakkaan kanssa toiminnan vaihtoehtoja. Ne punnitaan silloin, kun asiakas kohtaa palvelujärjestelmän ja sen edustajan. Kansalaisille on tarjottava osallistumisen mahdollisuuksia jo varhain, sillä osallistumisen nähdään tukevan ihmisen henkilökohtaista kasvua ja lisäävän kykyä ottaa vastuuta sekä itsestä ja lähiympäristöstä.” (Niiranen 2002,71-74.)

Kotirannan (2008,74) mukaan ymmärretyksi tulemisen kokemus on vuorovaikutukseen perustuvan ammatillisen työn kaikkein keskeisin elementti. Kaksi ihmistä ei voi koskaan täysin ymmärtää toisiaan, sillä ymmärtämisen varmistaminen on tärkeää: Olen ymmärtänyt nyt näin sen mitä kerroit, olenko ymmärtänyt oikein? Rakentava palaute ja rakentava vuorovaikutus perustuu oikean hetken valintaan. Olennaista on myös tapa, jolla viesti lähtee. Sen positiivisesta, rakentavasta tarkoituksesta ei saa olla mitään epäilystä. (Kotiranta 2008, 75). Sosiaalityössä on tärkeää pyrkiä vahvistamaan asiakkaan oikeuksia ja tietoisuuksia oikeuksistaan. Payne (1997, 266-271) toteaa asiakkaan asioiden ajon olevan taito-ominaisuus. Työntekijät voivat pyrkiä vahvistamaan asiakkaitaan niin, että he voimaantuisivat puhumaan itse omasta puolestaan.

Satka ym. (2003,21) toteavat, että vaikuttamisen käsite näyttää olevan vaikeasti hahmotettava. Samanaikaisesti puhutaan vaikuttamisesta sosiaalityössä ja sosiaalityön vaikuttavuudesta. Vaikuttaminen ja vaikuttavuus on tullut samaistetuksi. Vaikuttamisen painopiste näyttää siirtyneen yhteiskunnasta yksilöön. ”*Kun yhteiskunta globalisoituu ja yhteiskunnalliset vaikutussuhteet muuttuvat aikaisempaa vaikeammin tunnistettavaksi ja hallittaviksi, niin yksilöstä on mahdollista löytää kohde, johon voi vielä vaikuttaa.*” (Satka ym. 2003,21.) Näin tämä suuntaus on tänä päivänä näkyvässä, kun asiakkuutta ja asiakkaan asemaa on vahvasti haluttu nostaa esiin. Ja monissa työyksiköissä halutaan kerätä asiakaspalautetta palvelusta ja sen laadusta.

6.5 Sukupuoli

Sosiaalityöstä puhutaan useimmiten sukupuolettomasti modernin ammatillisuuden ja tasa-arvoideologian hengessä, mutta sitä sukupuolistaa ja erityisesti naisistaa muun muassa se, että ammatti on historiallisesti kehittynyt naisten vapaaehtoisesta hyväntekeväisyystyöstä. Samalla ammatin ja ammattikunnan ”naisuuden” ilmeneminen ja vaikutus sosiaalityössä on lähes tutkimaton alue. Sosiaalityössä kohdetaan ihmissuhteisiin ja tunteisiin liittyviä kysymyksiä ja naiset on nähty yleensä olevan miehiä taitavampia tunneilmaisissa ja ihmissuhteiden käsittelyssä. Miehet saattavat sekä asiakkaina että työntekijöinä vierastaa tunnevaltaista ”puhetyötä”. Vaikkakin miessosiaalityöntekijät näyttäisivät olevan katoava luonnonvara, monet ensisijaisesti miehiseksi mielletyt sosiaaliset ongelmat, kuten päihdeongelmat, rikollisuus, asunnottomuus, eivät sitä ole. (Kuronen ym. 2004, 5-6.)

Petrelius (2003) on omalta osaltaan halunnut purkaa sosiaalityötä koskevaa sukupuolineutraalisuusoletusta. Hän on halunnut sosiaalityöntekijänäisten kirjoittamia muistoja analysoimalla paikantaa ajattelutapoja sukupuoleen liittyen. Asiakastyössä on ajateltu olevan tärkeää pitää omat tunteet taka-alalla ja ainakaan niitä ei ole soveliasta näyttää asiakkaille. Naisten ajatellaan olevan myös miehiä tunteellisempia. Naisten terapeutin työ määrittyy myös sosiaalityöntekijänäisten toimintana pikemmin naisiseksi kuin ammatilliseksi empatiaksi. Sosiaalityön naisammattimaisuus näkyi selvästi kertomuksissa sairaalan sosiaalityöstä. Hierarkia on kovaa ja viimeisenä tässä hierarkiassa on sosiaalityöntekijänainen. (Petrelius 2003, 188-208.)

Juhila (2006,184-186) näkee sukupuolen olevan olennaisen osan hoivakysymystä. Hoivatyöstä vastaavat naiset ammattilaisina niistä tehtävistä, joita naiset ovat ennen tehneet palkatta kotona. Sosiaalityön naisvaltaisuus tiedetään. Sosiaalityön ammatillistuminen ja korkeakoulutuksen myötä luulisi sosiaalityön ammatin arvostuksen muuttuvan.

Ottaessaan kontaktia auttajatahoon, niin miehet kuin naisetkin, yleensä taistelevat pelkoa, syyllisyyttä ja häpeää vastaan. Erityisesti näin on huomattu olevan väkivaltatyössä. Tämä edellyttää auttajalta hienovaraista tapaa kohdata asiakkaat, jotta keskinäiselle luottamukselle perustuva suhde voi syntyä. Miesten ja kodin yhteyden näkymättömyydellä

sekä maskuliinisuuksien yksipuolisella jäsentämisellä on seurauksia asiakastyölle. Kotikäynneillä työntekijän huomio saattaa kiinnittyä kotiin naisen paikkana, mutta mieheyttä ei määritetä ensisijaisesti kodin kautta. Jos miehet jäävät kodissa näkymättömäksi, heitä ei voi myöskään nähdä kodin ja arjen voimavaroina. Miehet, jotka eivät apua rohkene hakea, voivat unohtua. Ammatillisten käytäntöjen kannalta on tärkeää myös se, millaisiksi asiakkaiksi miehet määritellään. (Nyqvist 2004, 124.) Sosiaalityössä perhenäkökulma muodostaa erään keskeisen perustan asiakastyölle. Yksin elävä, syrjäytynyt mies määritellään helposti epäkiinnostavaksi rutiiniasiakkaaksi. Tässä piilee vaara, että tämän asiakastyypin edustajaa ei nähdä tarpeelliseksi nostaa tiiviimmän työskentelyn kohteeksi. Vaarana on, että yksinäinen mies jää muiden varjoon. (Paavilainen, 2009.)

6.6 Asiakkuus

Asiakkaan asemaan vaikuttavat monet tekijät kuten lainsäädäntö, palvelujen laatu, palvelujen saatavuus tai asiakkaan saama kohtelu. Lainsäädäntö antaa raamit työn tekemiselle, mutta laadukas palvelu on muutakin kuin lakisäätteisten palvelujen saatavuus.

Pohjolan (1993, 62) mukaan termillä ”asiakas” on pyritty mahdollisimman neutraaliin ja negatiivisista merkityksistä vapaaseen määritelmään. Edelleen kuitenkin sosiaalityössä sanalla asiakas on tietty lataus. Asiakas ymmärretään henkilönä joka ei selviydy asiansa hoidosta ilman muiden apua. Toisaalta asiakkuus voidaan yhdistää markkinatalouden kuluttajaan, aina oikeassa olevaan osapuoleen. Pohjolan (1993, 58-59) mukaan asiakkuus ei ole yksiulotteinen käsite vaan sitä voidaan tarkastella eri tasoilla. Näitä tasoja ovat yhteiskunnallinen taso, organisaatiotaso, työntekijätaso ja tilannetaso. Asiakkaan ääni jää usein vähäisemmälle huomiolle, kun palvelujen intressi määritellään ylhäältä käsin, hallinnon ja järjestelmän näkökulmasta.

Outinen ym. (1994, 19) määrittelevät asiakkaan henkilöksi joka on palvelun kohteena (palvelun käyttäjänä), hyödyn saajana tai maksajana. Asiakaslähtöisyydellä he tarkoittavat sitä, että palvelujen perustana ovat asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset. Asiakaslähtöisyyden edellytyksenä on asiakkaan ottaminen mukaan keskusteluun ja päätöksentekoon sekä henkilökunnan luopuminen kaikkietävästä ammatillisesta asenteesta. (Outinen 1994, 37.)

Erosen ym. (2007,102-103) tutkimuksessa haastateltujen asiantuntijoiden mukaan merkityksellinen palveluiden ulkopuolelle jäävä ryhmä on päihdeongelmaiset. Työvoimaviranomaisten mukaan palveluiden ulkopuolelle ajautuneita ovat myös mm. vaikeasti työllistyvät ja nuoret, jotka ovat pudonneet työmarkkinatueltä. Karvinen - Niinikosken ym. (2005,57) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät näkevät erityisen laiminlyödyiksi asiakasryhmiksi sosiaalityössä päihde- ja mielenterveysongelmaiset tai näiden yhdistelmistä kärsivät. Päihdeongelmaisten kohdalla puutteet liittyivät sosiaalityöntekijöiden mukaan palvelujen saatavuuteen ja riittävyteen, jatkohoitoon ja kuntoutuksen jälkeiseen asumiseen sekä asiakkaiden sitoutumiseen ja motivointiin. Mielenterveyskuntoutujilla puutteita oli myös palvelujen saatavuudessa, avohoidossa, asumisessa ja toimeentulossa. Moniongelmaisten asiakkaiden kohdalla ongelmana nähtiin asiakkaiden paloittelu eri viranomaisten kesken ja selkeiden auttamiskeinojen puute.

6.7 Laatu

Kuinka sosiaalityössä voidaan arvioida sosiaalityön laatua? Mäntysaari (1995) tuo artikkelissaan laadun kehittämisen ristiriidat esiin ilmiön ristiriitaisuutta. Osin ristiriidat ovat poliittisia, osin laadun kehittämisen seurausvaikutuksiin liittyviä esimerkiksi työtahdin kiristymiseen. Ristiriidat ovat osin myös laadun kehittämiseen tai arviointiin liittyviä. (1995,69.)

Mäntysaari (1995) näkee sosiaalihuollon laadusta puhuttaessa laatukriteerit jaettavan kahteen; kuluttajuuteen ja oikeudenmukaisuuteen. Puhdas kuluttajuusnäkökulma on sosiaalihuollossa riittämätön. Ilman oikeudenmukaisuusaspektia on mahdotonta tarkastella sosiaalihuollon laadun ongelmia sellaisten palvelujen osalta, joissa asiakkaan valinnanmahdollisuudet ovat vähäisiä tai olemattomia. Toimeentulotukityössä voidaan laatua oikeudenmukaisuusnäkökulmasta arvioida kysymällä saako asiakas hänelle kuuluvan etuuden? Kuluttajuusnäkökulmasta käsin kysymys kuuluu Miten asiakas saa hänelle kuuluvan etuuden? (Mäntysaari 1995,70.)

Mäntysaaren (1995) mukaan laatua voidaan painottaa eri tavoilla : *”toiset korostavat enemmän objektiivisia tarpeita tyydyttävää teknistä laatua, toiset painottavat taas*

enemmän asiakastyytyväisyyttä, jonka synnyssä kokemus subjektiivisten tarpeiden tyydytyksestä on voimakkaasti muokkaava tekijä.”(Mäntysaari 1995,73.)

Objektiivisten tarpeiden ja subjektiivisten tarpeiden erot ovat syytä pitää selkeänä mielessä. Laadusta puhuminen voi johtaa siihen, että subjektiivisten tarpeiden tyydyttämistä jopa perustarpeiden tyydyttämistä tärkeämpänä. Palvelun tarvitsijana voi olla henkilö, joka ei itse kykene arvioimaan palvelun laatua perustarpeidensa tyydyttymisen näkökulmasta käsin. *”Laadun kehittämisen määrittelytavat eroavat toisistaan myös määrittelijän suhteen. Laadunvarmistus voi olla sisäistä tai ulkoista, professionaalista tai byrokraattista. Kyse voi olla johdon suorittamasta asiakkaiden mielipiteiden kartoittamisesta, kyse voi olla professionaalista ulkoisesta tarkastuksesta (audit) tai johtajuusperusteisesta sisäisestä kehittämisestä (”ylhäältä”). Laadunkehittäminen voi tapahtua myös asiakaspalvelusta vastaavien ammattilaisten omana kehittämistoimintana, ”alhaalta” lähtevänä palvelujen kehittämisenä.” (Mäntysaari 1995,73.)*

Alhaaltapäin lähtevän laadunkehittämisen etuna on, että se varmistaa laadunkehittämisen kannalta keskeisten ideoiden toteuttamisen, riskinä on uudistuksen etenemisvauhdin hitaus. Valitaanko ”ylhäältä” vai ”alhaalta” lähtevä laadunvarmistus pohjautuu arvovalintoihin. (Mäntysaari 1995, 75.)

Palvelun laatu asiakkaan näkökulmasta syntyy myönteisistä palvelukokemuksista. Myönteiset kokemukset syntyvät kun odotukset ja kokemukset vastaavat toisiaan tai kun kokemukset ylittävät odotukset. Organisaation johdon tulisi tuntea asiakkaiden odotukset, jotta palvelut voitaisiin kohdentaa oikein. Asiakkaiden odotuksia saadaan kartoitettua heitä kuulemalla ja keräämällä palautetta heidän kokemuksistaan palveluista. Organisaatio puolestaan tiedottamalla palveluistaan varmistaa sen, että mielikuva palvelusta vastaa todellisuutta. Palveluprosessissa on asiakkaan lisäksi mukana usein yhteistyökumppaneita, omaisia ynnä muita. Ristiriitaa lisää, jos kaikilla osapuolilla on erilainen käsitys siitä, mihin palvelulla pyritään. (Outinen ym. 1994, 46-50.)

6.8 Keskeiset lait ja työn eettiset periaatteet

Jokaisella on lakiin perustuva oikeus saada sosiaaliturvaa ja sosiaalipalveluja eli myös sosiaalityön palveluja. Tämän määrittää Suomen perustuslain 19 §:

Jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Lailla taataan jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvet ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. Julkisen vallan tehtävänä on edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä. (Suomen perustuslaki 19 §.)

Toimeentulotuen viivytyksetöntä käsittelyä koskeva laki (1202/2007) tuli voimaan 1.1.2008. Toimeentulotukilakiin on kirjattu määräajat toimeentulotukiasioiden käsittelylle (14 a §). Tarkoituksena on, että kaikissa kunnissa toimeentulotukipäätöksen saa ilman viivytystä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen tekemisestä. Kiireellisissä tapauksissa päätös on tehtävä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Päätös on pantava voimaan viivytystä.

Asiakkaan tulee päästä keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen kun asiakas on tätä pyytänyt (STM Julkaisuja 08/2009). Tarkemmin toimeentulotuesta säädetään toimeentulotukilaissa (1412/1997)

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) tuli voimaan 1.9.2001. Se velvoittaa kunnat ja työvoimatoimistot yhteistyöhön kullekin asiakkaalle sopivan palvelukokonaisuudenlaatimiseksi. Tämän lisäksi laki velvoittaa kuntia järjestämään kuntouttavaa työtoimintaa pitkään työttöminä olleille työllistymismahdollisuuksien ja elämäntalvinnan parantamiseksi. Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen perustuu aktivointisuunnitelmaan, jonka työvoimatoimiston ja kunnan sosiaalihuollon viranomaiset, esimerkiksi sosiaalityöntekijä, laativat yhteistyössä asiakkaan kanssa.(

www.stm.fi/ sosiaali ja terveystalvelut/sosiaalitalvelut/kuntouttava tytoiminta, viitattu 1.2.2010.)

Lakien noudattaminen on välttämätöntä. Ainoastaan huolehtimalla lakien noudattamisesta ei taata eettisesti hyväksyttävää toimintaa. Myös Banks (1995, 9-11) näkee sosiaalityön päätöksentekoon liittyvän eettisiä ja moraalisia kysymyksiä. Työelämän eettiset ohjeet muodostavat hierarkian, jossa ylimpänä ovat eettiset koodit. Nämä koodit sisältävät ne arvot ja periaatteet, jotka määrittelevät organisaation tarkoituksen. Päätöksentekoa ohjaavina normeina toimivat konkreettiset käytännön koodit. Alimpana hierarkiassa ovat toimintaohjeet, jotka toimivat listana arkipäivän toimintaa ohjaavista säännöistä ja niiden rikkomisesta aiheutuvista sanktioista (Sinkkonen 2008, 5). Erilaisia eettisiä koodeja löytyy työyhteisöjen lisäksi eri ammattiryhmiltä. Suomessa sosiaalialan ammattilaisten eettisiä ohjeita (Arki, arvot, elämä, etiikka 2005) julkaisee Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Tässä oppaassa muistutetaan sosiaalityöntekijöiden vallasta vaikuttaa asiakkaan elämään. Tämä valta edellyttää eettisesti kestävä työsken telyä.

7 ARVIOINTITUTKIMUS

Michael Pattonin ”*mukaan arviointia ja arviointitutkimusta tehdään ensi sijassa päätöksenteon ja kehittämistyön tueksi, eri vaihtoehtojen kartoittamiseksi ja toimintaohjelmien toimintaympäristöjen rajoitusten selventämiseksi.*” (Patton 1997, Rajavaaran mukaan, Rajavaara 1999,37.) Evaluaatio tehdään aina jotakin tarkoitusta varten ja evaluaatiota on tarkoitus käyttää. Sen luotettavuutta mietittäessä, on syytä miettiä, miksi jokin evaluaatio ylipäänsä tehdään ja mitä sillä haetaan. Tilanteet ja tarpeet voivat olla hyvinkin erilaisia. Usein ollaan tilanteessa, jossa osalliset (stakeholders) toivovat ja odottavat evaluaatiolta hyvin erilaisia asioita. Näiden odotusten etukäteisselventäminen on evaluaatiotutkimuksen onnistumisen kannalta olennaisia asioita, mutta se voi olla hankalaa. Evaluaatiotutkimukseen voi liittyä myös piilo-odotuksia. (Meeuwisse 1996, Patton 1997, Lindqvistin mukaan, Lindqvist 1999,108.) Myös Vedung (1997, 70) muistuttaa osallisten kokemusten, kiinnostusten ja huolenaiheiden keräämisen tärkeydestä. Muistettava on kuitenkin että, evaluaation tekijät kantavat täyden vastuun lopullisista tuloksista.

Yhteiskuntatieteellisessä perustutkimuksessa puolestaan pyritään uuden tiedon tuottamiseen, systemaattiseen teoreettiseen keskusteluun ja yleistysten tekemiseen (Rajavaara 1999,35). ”*Rossi ja Freeman pohjaavat oman arviointitutkimuksen määritelmänsä Edward Suchmanin määritelmään. Heidän mukaansa arviointitutkimus tarkoittaa menetelmien systemaattista soveltamista sosiaalisten toimenpideohjelmien arvioimiseksi, niiden käsitteellistämiseksi, suunnittelemiseksi, toimeenpanemiseksi ja hyödyllisyyden takaamiseksi.*” (Rossi & Freeman 1993, Rajavaaran mukaan, Rajavaara 1999,37.) Muistettava on myös ottaa huomioon toimenpiteiden vaikutukset, kustannukset ja miettiä arvioinnin kohteet huolella (Rossi & Freeman 1993, 5).

Pattonin mukaan ”*tavoitteena on tehdä arvioita ohjelmista, parantaa niiden vaikuttavuutta tai vaikuttaa tulevaisuudessa toteutettavien toimenpideohjelmien suunnittelua koskeviin päätöksiin.*” (Patton 1997, Rajavaaran mukaan, Rajavaara 1999,37.) Tiedonkeruun ei ole aina välttämättä oltava tieteellistä vaan tieteellisten menetelmien ohella voidaan hyödyntää työelämän tilastointi järjestelmiä (Rajavaara 1999, 37).

Arvioinnin ja arviointitutkimuksen raja voi olla hämärä. Eleanor Chelimskin mukaan arvioinnilla voidaan pyrkiä kolmeen tarkoitukseen: ” *tilivelvollisuuden täyttämiseen, kehittämistyön edistämiseen tai uuden tiedon tuottamiseen. Tämän pohjalta hän erottelee toisistaan tilivelvollisuusarvioinnin, kehittämisarvioinnin ja tiedontuotannonarvioinnin.*” (Chelimskin 1997, Rajavaaran mukaan, Rajavaara 1999,37.) Tilivelvollisuusarvioinnissa on kyse organisaatioissa tehtävästä tuloksellisuusarvioinnista. Tällöin mitataan tehokkuutta, taloudellisuutta tai vaikuttavuutta. Kehittämisarviointi tarjoaa tukea organisaatioiden työ- ja palveluprosessien kehittämiseksi. Tiedontuotantoarvioinnin tarkoitus on tuottaa uusia kehyksiä, näkökulmia, ratkaisuja ja kritiikkiä huomiota vaativiin sosiaalisiin kysymyksiin sekä palvelujen toteuttamiseen. (Rajavaara 1999, 38.) Arviointityypeistä tiedontuotannonarviointi on lähinnä arviointitutkimuksen käsitettä. Mutta muita arviointikäsitteitä ei voida pois sulkea tutkimuksen saralta. Muun muassa toimintatutkimus on hyvin työelämälähtöistä ja kehittämislähtöistä ja tutkimuksia myös tältä saralta löytyy.

Mäntysaaren (1999) mukaan ”*evaluaatio tarkoittaa arvottamista. Arvojen ja arvioinnin suhde on perinteisessä evaluaationäkemyksessä sellainen, että arviointitutkimus tuottaa dataa, johon arvot eivät vaikuta. Arvot ovat arviointitutkimukselle haitallisia ja vääristävät tutkimustuloksia esimerkiksi aiheuttamalla epätasapuolisuutta.*”(Mäntysaari 1999,54.)

”*Guba ja Lincoln erottavat toisistaan konventionaalisen ja konstruktivistisen arvioinnin. He pyrkivät konstruktiviseen arviointiin ja tutkimukseen. Tällaisen näkemyksen mukaan arvioinnissa tuotetaan tulkinta, jossa tosiasiat ja arvot liittyvät erottamattomasti yhteen ja asioiden arvottaminen on välttämätön osa arviointiprosessia, jossa tuotetaan perusta merkityksille.*” (Guba & Lincoln 1989, Mäntysaaren mukaan, Mäntysaari 1999,55.)

”*Guban ja Lincolnin mielestä aikaisempien arviointitutkijoiden ongelmat johtuvat heidän tieteellisyyttä korostavasta, positivistisesta tiedenäkömyksestään. Positivistinen tiede näkee itsellään olevan oikeutuksen tunkeutua ihmisten yksityisyyteen lopullisen totuuden selvittämiseksi.*” (Mäntysaari 1999,56.)

”*Konstruktivistinen paradigma pyrkii selvittämään osallisten(stakeholders) näkemykset kulloinkin tutkittavasta asiasta.*” (Mäntysaari 1999,56). Näin kun käytetään henkilökohtaisia kontakteja tiedonhankintaan, on ehdottomasti pystyttävä luottamuksellisuuteen ja anonyymiyteen. Tällainen tutkimus on luonnollisesti mahdollista

vain, jos tutkimuksen kohteet tietoisesti suostuvat siihen. Arviointitutkimuksissa, joissa joudutaan ottamaan huomioon monien eri intressitahojen näkemykset ja arvot on viisasta pitäytyä yhden totuuden etsinnän sijaan totuuksien ja todellisuuksien kuvaamiseen. (Mäntysaari 1999, 56-57.)

7.1 Arvojen merkitys

Mäntysaari (1999,63) näkee amerikkalaisen arviointitutkimuksen keskeisistä nimistä, Michael Scrivenin, olevan samoilla linjoilla Guban ja Lincolnin kanssa siitä, että arvojen ja tieteen erottaminen ei ole mahdollista, mutta sen sijaan hänen perusteensa on erilainen: ”Scrivenin mukaan kaikkeen tieteelliseen tietoon kuuluu olennaisena osana arviointi, arvottaminen.” (Mäntysaari 1999, 63.)

Mäntysaaren (1999) näkee Scrivenin jakavan tieteet kahteen eri toistaan eroavaan tieteeseen; perustieteisiin ja transdisciplinaarisiin, tiederajat ylittäviin tieteisiin. Perustieteiden tarkoitus on suunnata huomionsa erityisten fyysisten, sosiaalisten tai psyykkisten ilmiöiden empiiriseen tutkimukseen. Puolestaan ne tieteet, jotka ylittävät tiederajat, ovat pikemmin analyyttisiä kuin empiirisiä ja niiden tavoitteina on työkalujen tuottaminen perustieteiden käyttöön, mutta silti niitä voidaan pitää itsenäisinä tutkimusalueina, joten niistä voidaan käyttää tieteiden nimitystä. Johtavia tiederajat ylittäviä tieteitä ovat tilastotiede, todennäköisyyslaskenta, mittaus, logiikka ja arviointi. (Mäntysaari 1999,63.)

”Scrivenin mukaan arviointitutkimukselle tyypillistä on:

- 1. Arviointiprosessissa on kysymys arvon, ansion tai merkityksen määrittämisestä. Arviointitutkimus on puolestaan tämän prosessin lopputuote. Arvioinnit voivat olla sisäisiä tai ulkoisia, kvantitatiivisia tai kvalitatiivisia tai näiden sekoituksia. Arviointitutkimus eroaa selittämisestä, mutta ei aina jyrkästi.*
- 2. Arvioinnille on olemassa neljä peruspredikaattia, joista vähintään yhden on oltava läsnä evaluatiivisessa johtopäätöksessä. Nämä predikaatit ovat arvostelu(grading), keskinäiseen arvojärjestykseen paneminen(ranking), pisteytys (scoring) sekä kiitoksen ja moitteen jakaminen ansion mukaan (apportioning). Pisteytys ja arvojärjestykseen paneminen liittyvät toisiinsa, samoin arvostelu ja kiitoksen ja moitteen jakaminen ansion mukaan.*

3. *Arviointitutkimus on autonominen tieteenala, joka määritellään edellä esitettyjen sääntöjen perusteella. Arviointitutkimus kehittää omia mallejaan, teorioitaan ja menettelyjään.*
4. *Arviointitutkimus on transdisipliini, tieteenala, joka tuottaa välineitä toisille tieteenaloille.*
5. *Arviointia tehdään monilla käytännön alueilla, joita voivat olla esimerkiksi tuote-, ohjelma-, henkilöstö- ja policy- arviointi, institutionaalinen arviointi, opetuksen arviointi, kirjallisuuskritiikki, laadunvarmistus, eettinen arviointi ja meta-arviointi. Arvioinnin peruslogiikka on sama kaikilla näillä alueilla, ja monet ammattimaisen arvioinnin menetelmät ovat siirrettävissä alueilta toisille. Silti kaikkien näiden arvioinnissa on kyse kehittämisestä, ja siinä edellä esitetyt periaatteet auttavat.*
6. *Arviointitutkimus on monissa arkipäivän toiminnoissa keskeinen prosessi. Tämä pätee yhtä hyvin taiteessa, viihteessä kuin tieteissäkin. Usein arviointi näillä aloilla on keinoa, ja vastaavasti heikkolaatuisesta arvioinnista aiheutuvat seuraukset ovat vakavia.*
7. *Arviointitaidot ovat monella elämänalueella avuksi. Siksi arviointitutkimusta tekevän on usein hyvä osallistua koulutukseen, ideointiin, hallintoon ja opettamiseen. Tulee kuitenkin huomata, että näihin eri toimintoihin osallistuminen ei voi korvata arviointitaitojen oppimista, ja yhteistyö evaluoitavien kanssa saattaa vaikeuttaa myöhemmin tehtävää evaluointia.*
8. *Useimmat evaluoinnin sovellutukset vaikuttavat syvästi arvioinnin kohteena oleviin ihmisiin, koska kyse on heidän työnsä arvosta ja laadusta. Tämän vuoksi arviointia tulee käyttää vastuuntuntoisesti. Arviointitutkimuksessa tarvitaan myös sellaisia ihmissuhdetaitoja, jotka ovat aika etäällä niistä taitovaatimuksista, joita arvioinnin kehittäminen tieteenalana edellyttää.” (Scriven 1997b 8-9, Mäntysaaren mukaan, Mäntysaari 1999,64-65.)*

7.2 Evaluaation hyödyntäminen

Evaluaatiossa avainsanoja ovat käytettävyys, hyödynnettävyys, toimivuus, uskottavuus, vakuuttavuus ja poliittinen painoarvo. Sen tarkoituksena on saada aikaan muutosta ja evaluaatioprosessissa evaluaattorin toiminta voi muistuttaa suostuttelijan tai jopa manipuloijan toimintaa. (Lindqvist 1999, 113.)

Pattonin mukaan on varottava ehdottomia totuuksia, sillä niiden painottaminen voi johtaa turhiin kiistoihin siitä, kuka on oikeassa ja kuka väärässä (Patton 1997, Lindqvistin

mukaan, Lindqvist 1999,113). Olennaista ei ole, että kaikki päätyvät samaan johtopäätökseen vaan avoin keskustelu ja erilaisuuden kunnioittaminen. Patton näkee evaluaation yleisenä tarkoituksena ihmisten elämänlaadun parantamisen. Evaluaation käyttäminen nostaa esiin eettiset haasteet jotka kohdistuvat erityisesti evaluaattorin taitoihin. Evaluaatio on taitolaji, professionaalista ja asiantuntijan toimintaa. (Patton 1997, Lindqvistin mukaan, Lindqvist 1999, 113.) Pattonin mukaan tutkimuksen tavoite on tuottaa tietoa ja totuutta, mutta evaluaation tavoite onkin tukea toimintaa. Evaluaatiolle asettavat kysymykset muotoillaan muotoon :” *Asiat jotka haluaisit tietää, jotta voisit toimia toisin. Tarvitaan tietoa, jolla toimia.*” (Patton 1997, Lindqvistin mukaan, Lindqvist 1999, 113.)

Evaluaatiotutkijan työ perustuu luottamuksen rakentamiseen. Kun osapuolina ovat arvioitava toiminta ja evaluaatiotutkija, on oleellista pystyä toimimaan hienotunteisena ja tahdikkaana (Lindqvist 1999 115).

7.3 BIKVA-malli

BIKVA-mallin on kehittänyt Hanne Krogstrup Tanskasta. Hän osallistui 14.-15.9.2003 Helsingissä pohjoismaiseen arviointiseminaariin, jossa tarkemmin kertoi arviointimenetelmästä. Arviointimenetelmää kohtaan heräsi niin laaja mielenkiinto, että Ilse Julkunen Stakesista päätti kääntää Krogstrubin puheenvuoron sekä tehdä osakäännöksen Krogstrubin ja Larsenin (2003) raportista ”Nye Veje i Evaluering” ja julkaista nimellä: Asiakaslähtöinen arviointi, Bikva-malli. Käytän tätä lähteenä kuvatakseni BIKVA-mallia ja sen ideaa. (Krogstrup 2004, 3.)

BIKVA tulee tanskan kielen sanoista ”Brugerinddragelse i kvalitetsvurdering” eli ”asiakkaiden mukaanottaminen laadunhallintaan”. BIKVA -mallin tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin ja luoda siten yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja julkisen intervention välille. Krogstrup on alun perin kehittänyt mallin sosiaalipsykiatrian tarpeisiin Tanskassa ja julkaistu ensimmäisen kerran vuosina 1996/1997. Mallia on sen julkaisemisen jälkeen käytetty sosiaalityön monilla eri alueilla sekä Pohjoismaissa että niiden ulkopuolella. (Krogstrup 2004, 7.)

Tavoitteena BIKVA-mallissa on käynnistää oppimisprosesseja ja johtaa asiakkaiden kokemukset ja näkemykset kohti konkreettisia toimenpiteitä ja muutoksia. Sen tarkoitus on olla aidosti asiakaslähtöinen. Asiakkaiden näkemykset ja kokemukset valjastetaan kehittämistyön välineeksi ja asiakkaiden kokemukset toimivat muutosvoimana työn kehittämisessä. BIKVA on kehittämisväline, joka pyrkii vastaamaan tulevaisuuden kysymyksiin: Tulisiko nykyistä käytäntöä jatkaa tai muuttaa tai peräti aloittaa uusi käytäntö ja jos niin, mikä? (Krogstrub 2004.)

7.4 BIKVA-mallin asiakasnäkökulma ja asiakaskäsite

Asiakkailla on BIKVA -mallissa keskeinen rooli: he määrittelevät arviointikysymykset omien kriteeriensä perusteella. Heidän roolinsa on olla ”triggers for learning”, mikä tarkoittaa oppimisen aiheuttajaa tai käynnistäjää. Asiakkaiden osallistamista perustellaan sillä, että heillä on tietoa, josta voi olla hyötyä julkisen sektorin kehittämisessä. Käymällä vuoropuhelua muun muassa asiakkaiden kanssa julkiset organisaatiot saavat tietoa tulevaisuuden vaatimuksista. Tarvitaan siis menetelmää, jolla kehitetään julkista sektoria niin, että annetaan asiakasryhmille mahdollisuus ilmaista ideansa ja ongelmansa, joita ei muuten kuulla. Näin asiakasryhmille tarjotaan mahdollisuus muutokseen, joka on sidoksissa heidän kritiikkiinsä julkisen sektorin nykyistä käytäntöä kohtaan sekä heidän ideoihinsa tulevaa käytäntöä varten. Asiakkaiden osallistamisella saadaan näkyviin ongelmakenttiä, joista kenttätyöntekijät, johtajat ja poliittiset päättäjät eivät ole tietoisia. (Krogstrub, 2004, 7-8.)

BIKVA-mallissa oppiminen käynnistyy niin, että ensiksi tehdään asiakkaiden avoin ryhmähaastattelu. Tavoitteena on, että asiakkaat voivat omin sanoin kuvailla ja tulkita näkemyksiään sosiaalityöstä omasta näkökulmastaan. Sen jälkeen nämä kuvaukset esitellään muille sidosryhmille. Menetelmä vastaa BIKVA-mallin asiakaskäsitettä: asiakkaita ovat henkilöt, jotka ottavat vastaan julkisen sektorin palveluita. Asiakkaiden osallistamisen taustalla BIKVA-mallissa on se, että heidän omia kiinnostuksen kohteitaan, prioriteettejaan ja valmiuksiaan on kunnioitettava. Julkisen sektorin tehtävänä on ottaa huomioon myös yleinen etu eikä pelkästään huolehtia asiakkaiden erityiseduista. Sosiaalityötä tehdään poliittisten tavoitteiden, budjettien ja lainsäädännön puitteissa ja kenttätyöntekijän on tehtävä sosiaalityötä näistä lähtökohdista. Asiakkaan näkökulmista laatu yksinkertaisesti syntyy kenttätyöntekijöiden ja asiakkaiden välisissä kohtaamisissa.

Kenttätöntekijöiden odotetaan oppivan asiakkaiden haastattelusta kaikkein eniten, mutta haastattelu vaikuttaa huomattavasti myös organisaation muihin tasoihin. (Krogstrub,2004, 8-9.)

7.5 Tavoitteet ja menetelmät

BIKVA-mallissa haastattelujen tavoitteena on selvittää, millä eri tavoilla päivittäiset ilmiöt koetaan ja millaisia merkityksiä niille annetaan. Haastatteluista saadut tiedot eivät ole objektiivisia vaan päinvastoin: haastattelujen palaute riippuu palautteen antajista, kuten on tarkoituskin. Tavoitteena on selvittää, miten arviointiin osallistuvat kokevat arkensa henkilökohtaisella tasolla. Tässä mallissa tunnustetaan, että sosiaalityön luonne voidaan tulkita eri tavoin sen mukaan, mistä näkökulmasta sitä tehdään ja, että asiakkaiden tulkinnat ovat yhtä päteviä kuin muidenkin sidosryhmien. Asiakkaan ja järjestelmän välisen epätasapainon tasaamiseksi asiakkaat asetetaan arvioinnissa erityisasemaan. (Krogstrub 2004, 10.)

BIKVA-mallin päätavoite on oppiminen ja kehittyminen. Arvioija voi osallistua muutosprosessiin enemmän tai vähemmän aktiivisesti. Arvioijana toimii haastattelijä. Arvioija voi antaa prosessissa saatujen tietojen pohjalta puolestaan, antaa arviointiprosessissa saatujen tietojen perusteella suosituksia tai edistää muutokseen johtavaa kehittämisprosessia. BIKVA-mallin merkittävimmät mahdollisuudet näyttää olevan kaksikehäisessä oppimisessa. Kaksikehäinen oppiminen on määritelty niin, että organisaatio pystyy näkemään tilanteen monelta kannalta ja siten kyseenalaistamaan olemassa olevat toimintatavat. Ominaista on myös, että saadaan lisää tietoa mahdollisista ristiriitaisista tarpeista, sosiaalityön toteutuksen edellytyksistä ja sen seurauksista. Oppimisen edellytyksenä on, että organisaatio pystyy olemaan avoin asiakkaiden näkökannoille. (Krogstrub 2004, 13.) Guba ja Lincoln (1998) näkevät myös, että yhden totuuden ja todellisuuden sijasta olisi syytä puhua totuuksista ja todellisuuksista. Pyrkimys olisi siis luoda uutta ymmärrystä ja näin myös kehittää palveluita.

Ajatuksena on, että asiakkaalla on oleellista tietoa, josta voi olla apua julkisen sektorin toiminnan kohdentamisessa. Prosessin suunta on alhaalta ylöspäin ja se on oppimislähtöinen ja sen odotetaan voivan vaikuttaa menetelmien kehittämiseen.

”Mallissa on pääpiirteissään neljä vaihetta:

1: Mallin käyttö aloitetaan ryhmähaastattelusta, jossa asiakkaita pyydetään kertomaan ja perustelevaan, mitä he pitävät myönteisinä ja mitä kielteisinä heihin kohdistuvassa sosiaalityössä. Tuloksena saadaan tietoa kokemuksista ja subjektiivisia laatuarviointeja.

2: Asiakkaiden palaute esitellään kenttätyöntekijöille ja tarkoituksena on pohtia ryhmähaastattelussa, mihin asiakkaiden arviot heidän mielestään perustuvat. Ensisijainen tavoite on, että he pohtivat omaa toimintaansa.

3: Asiakkaiden ja työntekijöiden ryhmähaastattelusta saatu palaute esitellään johdolle ja tarkoituksena on pohtia ryhmähaastattelussa syitä asiakkaiden ja työntekijöiden palautteeseen.

4: Asiakkaiden, kenttätyöntekijöiden ja johdon ryhmähaastattelusta saatu palaute esitellään poliittisille päättäjille ja tarkoituksena on saada heidän arviointinsa näiden toimijoiden palautteen syistä.

Asiakkaiden haastattelu käynnistää arviointi- ja oppimisprosessin kunnallisorganisaation muilla tasoilla. Mallin etuna on, että sen avulla saavutetaan parempi yhteisymmärrys sen välillä, miten asiakkaat kokevat ongelmansa ja miten sosiaalityötä tehdään organisaation eri tasoilla.” (Krogstrub, 2004, 15-16.)

BIKVA-mallissa tiedon keruu on kvalitatiivista. Asiakkaiden osallistamisen tavoitteena on haastaa ”itsestänselvyydet” organisaation ylemmillä tasoilla ja myös kenttätyöntekijöiden ”itsestään selvät” toimintatavat. Tiedonkeruu tapahtuu yleensä ryhmähaastattelujen avulla, mutta se ei ole silti välttämätön edellytys mallin toteuttamiselle, mutta hyvinkin suositeltavaa. Kokemukset yksilöhaastatteluista Tanskassa mallin kehittämisen yhteydessä puoltivat ryhmähaastattelujen käyttämistä. Kokemukset yksilöhaastatteluista olivat, että palautteet olivat hyvin tunnepitoisia ja haastatteluissa usein käsiteltiin usein muuta kuin oli alun perin tarkoitus. Palautteet olivat myös silmiinpistävästi myönteisiä, koska haastateltavat eivät olleet varmoja, pysyväkö heidän henkilöllisyys salassa. Asiakkaat puhuivat myös järjestelmän kielellä, joten oli pelkoa siitä, että palaute annettiin niin kuin haastattelijan uskottiin haluavan kuulla. (Krogstrub 2004, 10-11.)

Ryhmähaastattelun etuna näyttäisi olevan, että painopiste ei ole kovin tunnepitoisissa yksilöllisissä asioissa ja että ryhmän haastateltavat ottavat enemmän kantaa toistensa perusteluihin kuin siihen, mitä odottavat haastattelijan haluavan kuulla. Joissakin tapauksissa on kuitenkin suositeltavampaa käyttää yksilöhaastatteluita tai havainnointia esimerkiksi, kun asiakkailla on niin heikot sosiaaliset kyvyt, etteivät pysty osallistumaan ryhmähaastatteluun. (Krogstrub 2004, 10-11.)

BIKVA–menetelmä on kvalitatiivisesti orientoitunut. Tämän menetelmän tavoitteena on pyrkiä paneutumaan syvällisemmin tutkittavaan asiaan ja lisätä kenttätyöntekijöiden, johdon ja poliittisten päättäjien ymmärrystä asiakkaiden omasta tulkinnastaan omasta tilanteestaan suhteessa palvelujärjestelmään. Kokemukset ja tulkinnat eivät ole objektiivisia vaan subjektiivisia kokemuksia. Tärkeää on saada juuri sitä tietoa, miten asiakkaat tulkitsevat palvelukokemuksiaan ja mitä asioita he katsovat tärkeiksi kehittämiskohteiksi. (Hänninen ym. 2007.)

Ryhmähaastattelut koskevat kaikkia tasoja. Niitä käytetään asiakkaiden, kenttätyöntekijöiden, johtajien ja poliittisten päättäjien osallistamisessa, koska halutaan edistää kommunikaatiota, johon sidosryhmien muodollinen asema valtahierarkiassa vaikuttaa mahdollisimman vähän. (Hänninen ym. 2007.)

7.6 Arvioijan roolit

Arvioijan ja tutkijan roolit poikkeavat hieman toisistaan. Perustutkimuksen tehtävä on uuden tiedon löytäminen, teorioiden testaaminen, todeksi osoittaminen ja yleistäminen. Perustutkimuksesta arvioinnin erottaa arviointiin sisältyvä vaatimus jonkin asian arvon tai ansion määrittelystä tai toiminnan kehittäminen. Arvioinnin taustalla tulisi aina olla jokin tehtävä ja käyttötarkoitus, jota varten arviointi toteutetaan. (Lindqvist 1999,108-118.) Arviointitutkijan velvollisuus on ottaa kantaa asioihin ja olla vastuussa tiedonvälittämisestä niin arvioinnin tilaajille kuin muille osallisille. Arvioijan roolia määrittävät myös arvioinnin tarkoitus ja lähestymistapa sekä vuorovaikutus asianosaisten kanssa (Vataja 2005, 124).

Arvioijan rooli BIKVA – menetelmässä on moninainen ja haastava (Högnabba & Paananen 2007). Arvioija on moderaattori eli tilaisuuden vetäjä ja tiedonvälittäjä. On myös muistettava, että yhtäläillä painottuu tutkijan rooli. Tutkijana arvioija huomioi tutkimuseettiset näkökulmat ja huolehtii siitä, että arviointi tehdään huolellisesti ja systemaattisesti. (Hänninen ym. 2007.)

Tilaisuuden vetäjänä on pystyttävä olemaan neutraali puheenjohtaja, joka osaa huomioida ryhmäprosessia sekä johtamaan ryhmää tuomatta itseään liikaa esille. Tilaisuuden vetäjän on oltava empaattinen ja kiinnostunut kuulemaan kaikkien mielipiteitä. Omia mielipiteitään ei saa tyrkyttää. Vaikeitakin asioita on pystyttävä ilmaisemaan yksinkertaisesti. Myös haastatteluteknikka on kyettävä joustavasti muuttamaan, jos on tarpeen. Huumorintajusta on myös hyötyä. (Krogstrup 2004, 26-27.)

Välittäjänä täytyy huolehtia tiedon välittämisestä eri ryhmien välillä. Välittäjän on pystyttävä tulkitsemaan ja systematisoimaan haastattelut. Hänen tehtävänä on Arvioida tiedon käyttökelpoisuutta, julkaisemista ja julkaisemattomuutta. Tulokset täytyy kertoa luotettavasti ja asiallisesti. Välittäjän on pystyttävä toimimaan ja käynnistämään muutosprosesseja (Krogstrup 2004, 26-28).

BIKVA–menetelmän yksi keskeinen piirre on se, että asiakkaiden esille tuomia ehdotuksia pyritään viemään eteenpäin eri tahoille ja yritetään saada muutoksia – edes pieniä – aikaiseksi. Menetelmä toimii hyvin myös työyhteisön kehittämisen välineenä ja oppimisprosessina tuoden uusia ajatustapoja mukaan työhön. Onnistumisen edellytyksenä on, että johto ja työntekijät sitoutuvat prosessiin ja ovat aidosti mukana siinä. Arvioija ei ole se henkilö, joka muuttaa asioita, vaan hän antaa työntekijöille ja johdolle mahdollisuuksia, tilaa ja ”eväitä” asiakaskokemusten ja asiakaspalautteiden hyödyntämiselle. Menetelmänä BIKVA eroaa tavanomaisista fokus- tai teemahaastatteluista. BIKVA-mallissa lähdetään liikkeelle mahdollisimman avoimesti asiakkaiden esille tuomista kokemuksista. (Högnabba & Paananen 2007.)

7.7 BIKVA – arvioinnin valmistelu

BIKVA-menetelmän toteuttaminen edellyttää kaikkien arviointien tapaan valmisteluja. Valmistelut olisi suotavaa tehdä sekä arvioinnintekijöiden keskuudessa että vuorovaikutuksessa arvioinnin kohteen kanssa. Syytä on päättää arvioinnin kohde. Jos kyseessä on vaikkapa vanhustenhuolto, täytyy päättää mitkä eri vanhustenhuollon yksiköt valitaan mukaan arviointiin ja kuka on vastuussa arvioinnin toteutuksesta. Myös vastuuhenkilö yhteydenpitoon eri yksiköiden välille on valittava ja päätettävä tapa, miten yhteyttä näihin yksiköihin otetaan. Myös arvioinnin aikataulu on hyvä laatia (Hänninen ym. 2007).

Arviointiprosessiin osallistuvilla on ilmoitettava arvioinnin tekemisestä kirjallisesti tai suullisesti. Selkeä tiedottaminen on jo eettisestä näkökulmasta olennainen perusta koko arvioinnille. Suullisen ilmoituksen etuna on se, että osallistujat voivat esittää kysymyksiä arvioinnin kulusta. Se vähentää epävarmuutta ja voi lisätä myös motivaatiota (Hänninen ym. 2007).

Osallistujille on syytä ilmoittaa mikä on arvioinnin tarkoitus ja mikä sen tavoite on. Myös varattava aika arviointiin tai haastatteluun on hyvä kertoa. Myös toimijoiden eri roolit on syytä avata; varsinkin jos paikalla on avustajia varsinaisen haastattelijan lisäksi. Tulosten purkaminen; kuinka se tapahtuu ja kuinka materiaalia käytetään eri yksiköissä, täytyy kertoa. (Hänninen ym. 2007.)

7.8 Kompetenssi-arviointi Krogstrubin mukaan

Krogstrubin (2004) kompetenssi – arviointimalli perustuu David Fettermanin kehittämään empowerment-arviointiin. *”Arviointiprosessin lähtökohtana on parantaa organisaation tuloksia kehittämällä ja laajentamalla työyhteisön vaikuttamismahdollisuuksia niihin kysymyksiin ja toimintoihin, jotka vaikuttavat työhön ja toimintaan. Tavoitteena on ensisijaisesti käytännön sosiaalityöntekijöiden vaikutusmahdollisuuksien vahvistaminen. Arviointiprosessin avulla vahvistetaan kyvykkyyttä (kompetenssi/capacity) luoda yhteyksiä ongelmien ja ratkaisujen välille. Kompetenssi-arvioinnin vahvuus on se, että se yhdistää sosiaalityön kehittämisen ja arvioinnin. Se on melko yksinkertainen menetelmä ja sitä voidaan käyttää systemaattisen itsearvioinnin toteuttamiseen, joka käytännössä voi tapahtua vaikkapa työntekijöiden kokouksissa.”* (Krogstrub 2004, 3.) Kompetenssi-

arviointi määritellään arviointiprosessiksi ja sen tavoitteena on parantaa organisaation tuloksia kehittämällä ja laajentamalla työntekijöiden ja ryhmien vaikuttamismahdollisuuksia omaan työhönsä. (Krogstrub 2004, 7.)

”Kompetenssi-arvioinnissa yhdistyvät arviointi, oppiminen ja menetelmien kehittäminen. Sille on ominaista yksinkertainen toteutus neljässä vaiheessa, joissa kenttätyöntekijät ja heidän mahdolliset yhteistyökumppaninsa 1) kehittelevät visioita ja asettavat tavoitteita omalle työlleen, 2) määrittelevät oman työnsä ja toimintansa heikkoudet ja vahvuudet, 3) määrittelevät työnsä tulevat tavoitteet ja kehittämisstrategian ja 4) toteuttavat itsearviointin, joka on luonteeltaan uudistavaa, konkreettista ja tavoitelähtöistä. Vaikka menetelmä on vahvasti kehittämisorientoitunut, on se myös väline suunnittelu- ja johtamistyöhön.” (Krogstrub 2004, 8.)

Krogstrubin (2004) mukaan kompetenssi-arvioinnissa korostuu vastuullisuus ja työntekijöiden ideoiden ja osaamisen hyödyntäminen sosiaalityön laadun parantamiseksi. Työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksien kasvaessa myös heidän omistautumisensa työlleen vahvistuu. Arvioinnin ei myöskään oleteta olevan yksittäinen tapahtuma, vaan jatkuva prosessi, joka on sisäänrakennettu organisaation tapoihin elää ja uudistaa itseään. Johtamisen luonne muuttuu kontrollista kehittämistä edesauttavaksi. (Krogstrub 2004,10.)

Krogstrubin (2004) kompetenssi - arviointi tapa eroaa BIKVA-mallista oleellisesti siinä, että tässä ei suoraan oteta huomioon asiakkaiden näkemyksiä. Tämä arviointi perustuu kenttätyöntekijöiden vahvistamiseen. Ei ole kuitenkaan poissuljettua, etteikö myös asiakkaita voitaisi ottaa mukaan arviointiin. Tämä kuitenkin tapahtuu välillisesti, esimerkiksi vahvistamalla työntekijöiden osaamista asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien parantamisessa. (Krogstrub 2004, 26.)

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimukseni on jatkoa kandidaatin työlleni. Kandidaatin työni aloitin syksyllä 2008 ja se valmistui keväällä 2009. Olen hakenut tutkimuslupan tutkimuskaupungin organisaatiolta syksyllä 2008. Tutkimuslupa myönnettiin sekä kandidaatin tutkielmani asiakashaastatteluja varten että pro gradu-tutkielmani haastatteluja varten. Anonyymiteetin vuoksi en tuo tässä työssäni esiin tuota tutkimuslupahakemusta ja päätöstä, sillä se paljastaisi tutkimukseni organisaation.

Tutkimukseni ajoittuu aikavälille syksy 2008 - kevät 2010. Asiakashaastattelut tein marraskuun lopussa ja joulukuussa 2008. Kenttätyöntekijät haastattelin toukokuussa 2009. Johtajien haastattelu tapahtui helmikuussa 2010 ja poliittisten päättäjien vuoro oli maaliskuussa 2010.

Liitteenä tässä tutkimuksessani on myös kenttätyöntekijöiden, johtajien ja poliittisten päättäjien haastattelurunko. Haastattelut toteutettiin BIKVA-mallin mukaisesti hyvin avoimesti. Tarkoituksena ei ollut esittää johdattelevia kysymyksiä. Lähinnä haastattelukysymykset ovat olleet siltä varalta, ettei keskustelua synny. Päähuomio on ollut edeltävien haastattelujen arvioinneissa. Tarkoitus on ollut pohtia palautteita ja syitä palautteiden taustalla.

8.1 Aineisto ja menetelmä

BIKVA-mallissa tiedon keruu on kvalitatiivista. Asiakkaiden osallistamisen tavoitteena on haastaa ”itsestäänselvytykset” organisaation ylemmillä tasoilla ja myös kenttätyöntekijöiden ”itsestään selvät” toimintatavat. Tiedonkeruu tapahtuu yleensä ryhmähaastattelujen avulla, mutta se ei ole silti välttämätön edellytys mallin toteuttamiselle, mutta hyvinkin suositeltavaa. Kokemukset yksilöhaastatteluista Tanskassa mallin kehittämisen yhteydessä puoltivat ryhmähaastattelujen käyttämistä. Yksilöhaastatteluista saadut kokemukset olivat hyvin tunnepitoisia ja haastatteluissa käsiteltiin usein muuta kuin oli alun perin tarkoitus. Palautteet olivat myös silmiinpistävästi myönteisiä, koska haastateltavat eivät olleet varmoja, pysyikö heidän henkilöllisyytensä salassa. Asiakkaat puhuivat myös järjestelmän kielellä, joten oli pelkoa siitä, että palaute annettiin niin kuin haastattelijan uskottiin haluavan kuulla. (Krogstrub, 2004.)

Ryhmähaastattelun etuna näyttäisi olevan se, että painopiste ei ole kovin tunnepitoisissa yksilöllisissä asioissa ja että ryhmän haastateltavat ottavat enemmän kantaa toistensa perusteluihin kuin siihen, mitä odottavat haastattelijan haluavan kuulla. Joissakin tapauksissa on kuitenkin suositeltavampaa käyttää yksilöhaastatteluita tai havainnointia esimerkiksi, kun asiakkailla on niin heikot sosiaaliset kyvyt, etteivät pysty osallistumaan ryhmähaastatteluun (Krogstrub,2004).

Pro gradu-tutkielmani haastattelut tapahtuivat ryhmähaastattelumenetelmällä. Haastattelut olivat avoimia ja pyrin välttämään johdattelevia kysymyksiä. Pyysin asiakkaita antamaan palautetta aikuissosiaalityön palveluista; mitä hyvää ja mitä huonoa siinä on. Pyysin asiakkaita miettimään myös toiveita ja parannusehdotuksia. BIKVA-mallin tarkoitus on ensiksi saada asiakkailta palautetta heidän saamistaan palveluista ja kokemuksista asiakkuudesta. Tämän jälkeen tieto vietiin kenttätyöntekijöille, johdolle ja poliittisille päättäjille. Tästä osuudesta kertyi aineisto pro gradu - tutkielmaani. Haluan silti esittää tässä tutkielmassani myös asiakkaiden haastattelujen teemat ja analyysin, jotta kokonaisuus tulee ymmärretyksi.

Aineiston analyysi on usein mielenkiintoinen ja haasteellinen. Varsinkin kun materiaalia usein kertyy runsain mitoin. Hirsjärvi (1995,108) on myös todennut aineiston runsauden ja elämänläheisyyden tekevän analyysivaiheesta mielenkiintoisen ja haastavan, jopa tuskalliseksi prosessiksi. Ohjeena olisi pidettävä, että aineiston käsittely ja sen analyysi aloitettaisiin mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen. Näin tein myös itsekkin. Tässä tutkielmassani olen kokeillut kahdenlaista tapaa aineiston tekniseen keruuseen. Työntekijöiden ryhmähaastattelutilanteessa tein käsin muistiinpanot ja loput haastattelut nauhoitin. Nauhoittamisen etuna on selvästi se, että ei tarvitse keskittyä kirjoittamiseen ja se etenee näin hyvin jouhevasti. Toisaalta oli havaittavissa, että nauhuria kuitenkin jännitettiin.

Analyysimenetelmänä käytin teemoittelua. Eskola & Suoranta (1998,174-175) ovat todenneet, että aineistosta voi nostaa esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Näin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa. Aineistosta voidaan poimia sen sisältämät keskeiset aiheet. Tekstimassasta on ensin pyrittävä löytämään ja sen jälkeen eroteltava tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Teemoittain järjestetyt vastauksista irrotetut sitaatit ovat usein mielenkiintoisia, mutta

kovin pitkälle menevää analyysia ne eivät välttämättä osoita. Teemoittelu vaatii onnistuakseen teorian ja empirian vuorovaikutusta. Kandidaatin tutkielmaa varten haastattelin kuusi miestä. Pro gradu-tutkielmaani varten haastattelin seitsemän työntekijää, kaksi johtajaa ja neljä poliittista päättäjää. Yksi johtajista oli estynyt tulemaan ryhmähaastatteluun, joten hän kommentoi asiaa kirjallisesti. Kaiken kaikkiaan haastattelin 19 ihmistä.

Tutkimukseni aineiston keruun kannalta oli oleellista, että sain haastateltavia joka tasolta. Kandidaatin työssäni aiheutti päänvaivaa saada motivoitua asiakkaita mukaan haastatteluihin. Pääsääntöisesti kommunikointi niin työntekijöiden, johdon kuin poliittisten päättäjien kanssa tapahtui sähköpostin välityksellä. Näin sovimme kaikki haastatteluajat, paikat ja käytänteet. Jokaista haastattelukertaa edelsi edeltävien haastattelujen koonnin lähetys seuraaville haastateltaville ja luonnollisesti myös selvitys siitä mitä varten tätä aineistoa kerätään ja millä menetelmällä eli BIKVA-menetelmällä. Varsinainen yhteinen tiedotustilaisuus kaikille tähän tutkimukseen osallistuville jäi tekemättä. Näin aineiston keruun jälkeen olen sitä mieltä, että se olisi ollut hyvä tehdä.

8.2 Avoin haastattelu

BIKVA-mallissa oppiminen käynnistyy niin, että ensiksi tehdään asiakkaiden avoin ryhmähaastattelu. Tavoitteena on, että asiakkaat voivat omin sanoin kuvailla ja tulkita näkemyksiään sosiaalityöstä omasta näkökulmastaan. Sen jälkeen nämä kuvaukset esitellään muille sidosryhmille. Asiakkailta olen kysynyt mitä hyvää heidän saamassaan palvelussa on ja mitä huonoa heidän saamassaan palvelussa on? Haastattelujen lopuksi olen myös kysynyt heidän toiveitaan palveluiden järjestämisen suhteen. BIKVA-mallin mukaan ei ole vain yhtä ainoa totuutta olemassa vaan on tärkeää huomioida erilaiset näkökulmat ja varsinkin asiakkaat halutaan nostaa ensiarvoiseen asemaan. Koko prosessi lähtee heidän palautteestaan ja heidän näkemyksistään liikkeelle. Tällöin ei voida asettaa kovin tarkkoja ennakkokysymyksiä ohjaamaan haastatteluja.

Tällä samalla menetelmällä olen edennyt myös kenttätyöntekijöiden, johdon ja poliittisten päättäjien haastatteluissa. Olen esittänyt heille tiivistetyt koonnit jokaisesta edeltävästä haastattelusta. Olen pyrkinyt perusteellisesti esittämään heille BIKVA-mallin idean. Mallin mukaisesti en ole halunnut lähteä heitäkään ohjailemaan, vaan

ennakkokysymyksinä olen myös heille esittänyt: Mitä tuntemuksia aiemmista palautteista herää? Mistä he arvelevat palautteiden johtuvan? BIKVA-mallista halusin saada myös heiltä mielipiteitä ja pyysin heitä myös miettimään tätä. Liitteenä (katso liitteet 2-4) olevat kysymykset olen halunnut tehdä lähinnä itselleni turvaksi, jos jostain syystä keskustelua ei synny. Kysymykset ovat olleet myös heille ennakkoon nähtävissä, mutta ei tuolloisena luettelona vaan aineiston koontiin lomitettuna. Koen haastattelujen onnistuneen pitkälle avoimena ja turvallisenä. Kysymykset aineiston lomassa eivät rajanneet keskustelua vain noihin teemoihin. Varsinkin johtajien haastattelut onnistuivat mielestäni hyvin. Tilanteessa oli hyvin rento ja vapautunut tunnelma. Aineistoon oli paneuduttu huolella ennakkoon ja asioita oli mietitty jo valmiiksi.

Tuomen ja Sarajärven (2004,78) mukaan avoin haastattelu on ilmiökeskeinen eikä tutkimuksen viitekehys siten määrää haastattelun suuntaa. Avoimessa haastattelussa sallitaan myös tutkijan kokemukseräiset lähestymiset ja väliintulot. Tutkijan tärkeä tehtävä on pitää haastattelu aiheessa ja koossa, mutta antaa haastateltavien puhua vapaasti. Tässä onnistuin mielestäni kohtuullisesti. Pyrin tietoisesti välttämään väliintuloja, jotta haastateltavat saisivat puhua aiheesta vapaasti. En halunnut myös rajata tai muuttaa haastattelujen kulkuja. Pyrin myös säilyttämään keskustelevan ilmapiirin osallistumalla itsekin keskusteluun kysymällä esimerkiksi tarkentavia pikkukysymyksiä ja vetämällä asioita yhteen aina välillä. Tässä suhteessa mielestäni onnistuin myös kohtuullisen hyvin. Välttelin omien mielipiteiden esittämistä ja sen sijaan halusin osoittaa olevani keskustelussa mukana pienillä tarkentavilla kysymyksillä ja yhteenvedoilla.

Ryhmähaastattelutilanteissa käytin kahta eri tapaa kerätä aineistoa. Kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelutilanteessa tein muistiinpanot käsin. Tämän valitsin aivan tietoisesti siitä syystä, että halusin kokeilla kahdenlaista tapaa tehdä muistiinpanot; käsimuistiinpanot ja nauhoitus. Olen tyytyväinen, että toimin näin. Kenttätyöntekijät olivat ilman nauhuriakin aluksi varsin jännittyneiden oloisia. Koen, että nauhuriä jännitetään usein enemmän kuin muistiinpanoja tekevää haastattelijaa. Sen tulin huomaamaan poliittisten päättäjien haastattelussa, jossa alkulämmittely täytyi tapahtua ilman nauhuriä. Heti kun nauhuri laitettiin päälle, tunnelma muuttui varautuneemmaksi.

Ruusuvuori ja Tiittula (2005,14-39) näkevät haastattelutilanteet aina vuorovaikutustilanteina. Normaalikäytäntö on, että haastattelut nauhoitetaan. Tästä on apua

vuorovaikutustilanteen ylläpitämiseen, kun haastattelijan ei tarvitse keskittyä vain muistiinpanojen tekemiseen. Oma kokemukseni tässä omassa tutkimuksessani on myös se, että itselle nämä nauhoitetut haastattelutilanteet olivat helpompia. Myös oma kokemus haastatteluista karttui tutkimuksen edetessä, joten sille on myös annettava painoarvoa. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 35-70) näkevät haastattelun haastavana, taitoa ja kokemusta vaativana metodina. He suosittelivat myös haastattelijakouluun osallistumista ennen kentälle lähtöä. Tällaiseen ei itselläni ollut mahdollisuutta, mutta olen sitä mieltä, että pro gradu – tutkimuksen tehtävänä on myös toimia opetustehtävänä. Myös työkokemus sosiaalityöstä auttoi minua selviytymään näistä haastatteluista. Mason (2002,67-69) on myös todennut haastattelujen tekemisen voivan olla raskasta. Samalla ne yleensä ovat myös hyvin antoisia. Näin myös itse näen asian. Omassa tutkimuksessani olen kokenut juuri tämän osan työstäni kaikkein mielenkiintoisemmaksi ja opettavaisemmaksi asiaksi. Myös positiivinen suhtautuminen ja kannustaminen lämmittivät mieltäni. Varsinkin johtajat ja poliittiset päättäjät antoivat myönteistä palautetta ja kannustusta työn loppuunsaattamiseen.

8.3 Tutkimuksen eettisyys

Grönforsin (1985,189) mukaan tutkijalla on eettinen vastuu tutkimustyöstään tieteelle, kanssaihmisille ja tutkimuskohteelle. Tutkijan tulee välttää sellaisia toimenpiteitä tai suosituksia, jotka vaikeuttavat tieteen kehitystä. Tutkimustulokset on annettava tieteen käytettäväksi. Tutkija ei saa käyttää tutkijan asemaa, tutkimustuloksia ja niihin verrattavia seikkoja hyödyntääkseen omaa asemaansa tai vaikuttaakseen kanssaihmisten asemaan. Tutkijan tulee kohdella tutkimuskohteitaan ihmisarvon mukaisesti.

Tutkimusaiheeni valintaan ovat vaikuttaneet useat syyt. Oma kiinnostukseni aihepiiriin syntyi työkokemuksen kautta. Olin silloin vakuuttunut siitä, että aikuissosiaalityötä ei arvosteta tarpeeksi ja aikuissosiaalityön asiakkaita ei juurikaan kuulla. Myös silloinen maakunnallinen aikuissosiaalityön hanke oli inspiroimassa minua aiheen pariin. Hankkeen projektipäällikkö Kati Närhi antoi minulle apua lopullisen aiheen valinnassa ja kannusti minua rohkeasti kokeilemaan itselleni vierasta BIKVA–menetelmää. Tutkimuksen aihepiiriin valintaan siis vaikuttivat minun henkilökohtaiset taustatekijät, kokemus aikuissosiaalityöstä ja aito halu tuoda asiakkaiden ääntä esiin. Myös Suojanen (1996, 56) näkee tutkimuksen suodattimia olevan tutkijan taustatekijät, eettiset ja ideologiset

sitoumukset sekä persoonalliset ominaisuudet. Myös Rolin (2006,120) on nähnyt moraalisten ja poliittisten arvojen ohjaavan tutkimusaiheen valintaa ja tutkimustulosten soveltamista käytännön ongelmien ratkaisemisessa.

Lähtökohdat tutkimuksissa ovat tutkijakeskeisiä (Munter 1996,73). Näin myös omalla kohdallani on. Tätä tutkimusta ei olisi syntynyt, jollei kyseessä olisi tieteellinen lopputyö; pro gradu-tutkimus. Toisaalta näen myös asiassa hyvänä sen, että aihepiiri on valittu puhtaasti oman mielenkiinnon mukaan, eikä sitä ole toteutettu tutkimuskaupungin pyynnöstä.

Teen tutkimusta opinnäytetyönä, eikä sille ole näin asetettu muita tavoitteita. Tutkimuskaupungin organisaatiolla ei näin ollen ole mitään paineita ottaa tutkimustani ja sen tuloksia huomioon. Siihen tarjoutuu toki mahdollisuus, mikäli organisaatio näin haluaa toimia. Valmis pro gradu työ toimitetaan tutkimuskaupungin organisaatiolle. Olen myös sitä mieltä, että on tärkeää järjestää yhteinen keskustelutilaisuus tuloksista pro gradu – tutkielmani valmistuttua. Valmis työ tullaan myös mahdollisesti julkaisemaan tutkimuskaupungin internet sivuilla.

Grönforsin (1985,78-79) mukaan jokaiselle tutkimuksessa mukana olevalle tulisi kertoa tutkijan tavoitteista, jotta luottamus syntyy. Olen noudattanut tätä periaatetta. Toimitin tarkan selonteon jokaiselle tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä siitä kuka olen, mitä opiskelen ja millä aikataululla. Pysin myös huolellisesti selventämään käyttämäni menetelmää. Aikaisemmat haastattelut tiivistin ja viikkoa ennen tulevia haastatteluita toimitin nämä aineistot luettavaksi. Koen, että jokaiseen haastatteluun mentäessä, olin antanut ennakkotietoa tarpeeksi.

Ruusuvuoren ja Tiittulan (2005,17-18) mukaan haastatteluaineiston avulla tuotettua tietoa raportoidessa on mietittävä henkilöiden tunnistettavuuteen liittyviä kysymyksiä. Olen pyrkinyt myös suojaamaan tai peittämään paikkakunnan nimen, missä tutkimus on tehty. Anonyymiteetti mietityttää itseäni varsinkin haastattelujen suoria lainauksia käyttäessäni. Haastateltavilla voi olla persoonallisia tapoja ilmaista itseään ja näitä voi olla vaikea peittää.

Tutkimusaineisto on kerätty vain tätä tutkimusta varten. Aineiston olen tuhonnut heti litteroinnin jälkeen, jo siitäkin syystä, että nauhuri jota käytin, ei ollut oma nauhurini. Myös työntekijöiden haastatteluista kertyneet muistiinpanot olen hävittänyt polttamalla. Tämän tutkimukseni hyväksynnän jälkeen tuhoan myös muistitikulta litteroidut haastatteluaineistot.

9 BIKVA-PROSESSIN ETENEMINEN

Asiakashaastattelujen toteuttamiseksi kutsuin (katso liite 1) miesasiakkaita sosiaalityöntekijöiden välityksellä kahteen ryhmähaastatteluun. Kutsussa mainittiin lyhyesti mitä teen ja mitä varten eli, että opiskelen Jyväskylän yliopistossa sosiaalityötä ja teen opiskeluuni liittyvää tutkielmaa. Kutsua haastatteluun jaettiin yhden viikon ajan systemaattisesti kaikille sillä viikolla asioiville miesasiakkaille eli ensimmäisellä marraskuun viikolla. Haastattelut oli tarkoitus järjestää marraskuun viimeisellä viikolla. Haastattelut sovittiin tutkimuskunnan kaupungintalolle ja terveysasemalle. Tiloina ne eivät olleet parhaat mahdolliset asiakkaita ajatellen; virallinen ja byrokraattinen ympäristö ei ole omiaan luomaan rentoa ja vapautunutta tunnelmaa. (Paavilainen, 2009.)

Yhtään miesasiakasta ei saapunut paikalle. Tämän vuoksi pyysin sosiaalityöntekijöitä kysymään miesasiakkailta halukkuutta yksilöhaastatteluihin ja lupaa antaa minulle heidän puhelinnumerosa, jotta voin itse soittaa ja sopia haastatteluajan ja paikan. Yksilöhaastatteluihin tätä kautta sain yhteensä kuusi miestä. Yksilöhaastattelut toteutin joulukuun 2008 aikana. Sosiaalityöntekijät kysyivät ensiksi asiakkailtaan lupaa antaa minulle heidän puhelinnumerosa ja kun lupa oli saatu, työntekijät ilmoittivat nämä tiedot minulle. Minä olin sitten yhteydessä heihin ja sovin haastatteluajat ja paikat (Paavilainen, 2009).

Asiakashaastattelut tapahtuivat tutkimuskunnan terveysasemalla ja vammaispalvelutoimistossa. Vammaispalvelutoimiston käyttäminen haastatteluun osoittautui toimivaksi. Se oli neutraali paikka suhteessa aikuissosiaalityöhön kun toimipisteessä ei työskennellyt aikuissosiaalityön työntekijöitä. Tietysti haastateltavalle olisi ollut mukavampi kenties olla muualla kuin virastoympäristössä, mutta mielestäni haastattelut onnistuivat yllättävänkin hyvin eivätkä olleet turhan jäykkiä. Haastateltavat puhuivat hyvin omankuuloista eikä niinkään viranomaiskuuloista puhetta. Haastatteluihin meni aikaa yhdestä kahteen tuntiin per haastateltava ja juurikaan minun ei tarvinnut haastattelun kulkuun sinänsä puuttua. Miehet olivat hyvinkin puheliaita ja mitä ilmeisemminkin innostuneita kertomaan kokemuksistaan ja myös elämästään. Myöskään se, että olin ollut aiemmin aikuissosiaalityöntekijänä ja osalle haastateltavista tuttu ei

näyttänyt nousevan ongelmaksi. Miehet suhtautuivat minuun kuin tutkijaan eivätkä tuntuneet ujostelevan palautteen antamista. (Paavilainen, 2009.)

Aineistoa kertyi 30 käsinkirjoitettua sivua. En halunnut käyttää nauhuria, koska pelkäsin sen jäykentävän tunnelmaa. Toki muistiinpanojen tekeminen, vuorovaikutuksen ylläpitäminen ja keskustelun eteenpäin vieminen oli jokseenkin haastavaa. (Paavilainen, 2009.)

Työntekijöiden ryhmähaastattelussa oli paikalla kuusi sosiaalityöntekijää ja yksi palveluohjaaja eli koko aikuissosiaalityön tiimi. Paikkana oli aikuissosiaalityöntekijöiden oma kokoustila kaupungin sosiaalitoimistossa. Aikaa haastatteluun kului tunti. Muistiinpanot tein käsin ja sitä kertyi 15 käsinkirjoitettua sivua. Koodasin haastateltavat T1-T6 (työntekijä 1 jne.) Aika oli sovittu sähköpostin välityksellä. Sähköpostin liitteenä oli toimitettu koonti asiakashaastatteluista ja BIKVA–menetelmä opas.

Palautekeskustelu-aika oli varattu jo aiemmaksi, mutta silloin ei paikalla ollut ihan kaikki tiimin jäsenet. Myös asiakaspalautetta ei ollut muistanut lukea kuin yksi työntekijä, joten asiaan ei oltu valmistauduttu. Kävin silloin asiakaspalautteen vielä läpi suullisesti. Palaute ja BIKVA-mallin kuvaus oli toimitettu hyvissä ajoin työntekijöille ja kuvaus siitä mitä ryhmähaastattelulla tavoitellaan eli palautteen aiheuttamia tuntemuksia työntekijöissä. Sovimme uuden ajan ja työntekijät lupasivat lukea seuraavaa kertaa varten asiakaspalautteen ja BIKVA-mallin idean kertaalleen.

Varsinaisessa haastattelussa oli paikalla kaikki tiimin jäsenet. Äänessä oli pääsääntöisesti kahdesta kolmeen työntekijää. Muut olivat aikalailta vaisunoloisia. Asiaa ei ehkä sen ”suppean” asiakas otoksen vuoksi koettu niin tärkeäksi. Asiaa voidaan myös lähestyä tiimiroolien ja luottamuksen kautta. Työorganisaatiossa luottamusta rakentavat monet tekijät. Tärkeitä asioita ovat työntekijöiden henkilökohtaiset ominaisuudet, organisaation optimistinen ilmapiiri sekä hyvät esimies-työntekijäsuhteet. Tiimien toimintaa voidaan tarkastella roolien kautta. Jotta tiimi toimii hyvin, se tarvitsee eri rooleja toteuttavia henkilöitä. (Nummelin 2007,52-57.)

Hallinnon haastatteluun oli kutsuttu kolme johtajaa; sosiaalihoitaja, aikuispalveluiden johtaja ja perusturvajohtaja. Mukana ryhmähaastattelussa oli kaksi johtajaa, yksi haastateltavista oli estynyt tulemaan ryhmähaastatteluun ja kommentoi kirjallisesti ennen ryhmähaastattelutilannetta. Haastateltavat tässä ovat koodattu A:ksi ja B:ksi. En anonymiteetin vuoksi kirjaa auki sitä kuka haastateltavista ei ollut läsnä tässä ryhmähaastattelutilanteessa. Itse haastattelu toteutettiin tutkimuskunnan sosiaalitoimiston kokoushuoneessa helmikuun lopussa 2010. Haastattelu nauhoitettiin ja haastattelu kesti kaksi tuntia. Litteroinnin suoritin heti haastattelujen jälkeen ja siihen kului aikaa viikko. Litteroitua tekstiä tuli rivivälillä kaksi 35 sivua. Tunnelma haastattelussa oli leppoisa ja rento. Asiaan oli perehdytty huolella etukäteen ja tilanteesta välittyi aito halu ja kiinnostus asiaa kohtaan.

Viimeinen tutkimukseeni liittyvä haastattelu tapahtui tutkimuskunnan kaupungintalolla. Varasin kokoushuoneen viikkoa ennen haastattelua ja haastattelu toteutettiin ennen perusturvalautakunnan kokousta. Paikalla oli neljä perusturvalautakunnan jäsentä. Lähestyin lautakuntaa erään sen jäsen avulla, joka ensiksi kysyi perusturvalautakunnan jäseniltä halukkuutta osallistua tutkimukseeni. Näin sain viisi nimeä ja sähköpostiosoitetta tarkempaa tiedottamista ja haastatteluajan sopimista varten. Sähköpostin välityksellä kerroin pro gradu-tutkielmastani tarkemmin. Myös haastatteluajasta sovimme tuossa sähköpostiviestittelyssä. Ajan valikoiminen juuri perusturvalautakunnan kokousta edeltäväksi ajankohdaksi oli haastateltavien ajankäytön ja aikataulujen yhteensovittamisen kannalta järkevää. Ainoastaan yhdelle nämä järjestelyt eivät päällekkäisten kokousten vuoksi onnistunut, joten viiden haastateltavan joukko pieneni neljään. Kun lopullinen kokoonpano ja varmuus mukaan tulolle oli saatu, laitoin sähköpostilla heille lähempää tutustumista varten edellisten haastattelujen koonnit ja selvityksen BIKVA-mallista. Sovimme, että myös he tutustuvat materiaaliin jo ennakkoon. Tämä helpottaa myös haastateltavien valmistautumista haastatteluihin.

Itse haastattelun kulku sujui alkujännityksen lauettua mallikkaasti. Haastattelu nauhoitettiin ja se kesti kaiken kaikkiaan puolitoista tuntia. Nauhaa kertyi 75 minuuttia, sillä alussa kertosin vielä edelliset haastattelut ja BIKVA – mallin idean. Haastateltavat on koodattu tässä P1, P2, P3 ja P4. Litteroitua tekstiä syntyi 20 sivua rivivälillä kaksi. Ajattelin alussa tarvittavan pientä ”lämmittelyä”, jota ei välttämättä nauhalle tarvinnut

saadakaan. Kun nauhuri laitettiin päälle, tuli selvästi jännittyneempi tunnelma, joka onneksi kuitenkin nopeasti siitä helpottui.

10 ASIAKKAIDEN HAASTATTELUT

Haastatteluissa keskityttiin käytännön asioiden käsittelyyn, kuten esimerkiksi kuinka pääsee työntekijän puheille tai miten akuutit asiat saa hoidettua. Myös suhde työntekijöihin nousi voimakkaasti esiin. Teemana sukupuoli jäi vähäisemmälle huomiolle kuin itse ennakkoon olin odottanut. Ainoa konkreettinen toive oli miesryhmän perustaminen. (Paavilainen, 2009.)

10.1 Käytäntö

Käytännön asioiden hoituminen sai haastateltavilta runsasta kiitosta. Haastateltavat kokivat puhelinaikojen ja jokapäiväisen päivystysajan todella hyvänä käytäntönä, josta kannattaa pitää kiinni. Sosiaalityöntekijän puheille on helppoa ja nopeaa päästä, varsinkin kun päivystys on joka päivä ja silloin voi vaikkapa piipahtaa käymässä hakemassa maksusitoumusta lääkkeisiin. Myös muita akuutteja asioita voi hoitaa päivystyksessä. Aikaa varatessa ei tarvitse viikkotolkulla odottaa, vaan ajan saa yleensä jopa samalle viikolle. Hankalana koetaan ajan niukkuus, puolen tunnin vastaanotolla aika riittää vain toimeentulon laskemiseen. Haastateltavat kokivat, että kun tietää ja näkee, että seuraava asiakas jo odottaa ”oven takana” ei sitten mielellään enää ala kertomaan tai puhumaan omista murheistaan vaikka mieli tekisikin. (Paavilainen, 2009.)

Haastateltaville oli tärkeää, että he voivat asioida toimeentulotukiasioissa työntekijän luona. Yksikään ei haluaisi siirtyä kirjalliseen hakumenettelyyn. Pitkät päätökset muutaman kuukauden mittaisina koetaan toimivana käytäntönä, kun kuitenkin tarpeen mukaan on mahdollisuus työntekijän juttusille päästä. (Paavilainen, 2009.)

Yleisesti, ainakin suuremmissa kunnissa on siirrytty toimeentulotuen käsittelyssä siihen, että etuuskäsittelijät hoitavat suuren osan toimeentulotuen laskemisesta ja suurin osa tapahtuu kirjallisesti. Myös keskustelua toimeentulotuen siirtämisestä Kelalle on käyty. Kela - kokeilussa vuonna 1997 tutkijana mukana ollut Mikko Mäntysaari toteaa (2006, 119), että pahimmin syrjäytyneet asiakkaat jäivät käytännössä toimistosihteerien ja etuuskäsittelijöiden asiakkaiksi. Samalla osa aikuissosiaalityötä tekevästä sosiaalityöntekijöistä pysyi siinä kannassaan, että myös toimeentulotuen myötä asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada myös muuta mahdollisesti tarvitsemaansa apua. Vaikka työtä

on kunnissa pyritty rationalisoimaan ja laskennallista toimeentulotukea on siirretty etuuskäsittelijöille ja hankalimmat tapaukset jääneet sosiaalityöntekijöille, asiakkaiden asioiden käsittely on saattanut venyä viikkojen, jopa kuukausien mittaisiksi. Kaikki asiakkaat eivät osaa täyttää hankalia lomakkeita. Palveluohjaajat ja etuuskäsittelijät kyllä auttavat, mutta heille saattaa olla jonoa (Mäntysaari 2006, 119). Haastatteluissani painottui asiakkaiden halu asioida nimenomaan työntekijän luona kasvokkain. Kirjallisista toimeentulotuki asiointia ei kukaan haastateltavista kannattanut. Toimeentulotuen laskennan yhteydessä hoidetaan paljon myös muuta asiaa, asioita on helpompi ottaa esille laskelman teon lomassa. Toisaalta aikuissosiaalityöntekijän luo tullaan taloudellisten vaikeuksien vuoksi ja jos toimeentulotuen laskee joku muu kuin sosiaalityöntekijä voi olla, että sosiaalityöntekijän juttusille ei päädytä laisinkaan. Vaarana on, että tällaiset asiakkaat todella syrjäytyvät sosiaalityöntekijän palveluista (Paavilainen, 2009).

Käytännöistä haastateltavat kokivat puhelinajat toimiviksi ja palvelun työntekijöiden taholta kiitettävänä. Jos puhelinaikaan ei asiakas voi soittaa, voi jättää puhepostiin viestin ja työntekijä soittaa sitten takaisin. Välitystiliasiakkuus on myös kiiteltävien käytäntöjen listalla. Välitystiliasiakkuudessa on kyse siitä, että asiakkaan rahat, yleensä kelan etuudet tulevat perusturvan tilille ja sosiaalityöntekijä hoitaa tiliä. Sosiaalityöntekijä ja asiakas sopivat laskujen maksusta ja kuinka laskujen ja välttämättömien maksujen jälkeen jäävä raha tilitetään asiakkaan tilille. Yleensä maksetaan ”käyttörahaa” viikoittain, ettei kaikkia rahoja tule hupeloitua kerralla. Haastateltavissa oli miehiä, joilla myös välitystiliasiakkuus ja se koetaan hyväksi keinoksi hallita elämää. He kokevat, että jos tätä palvelua ei heillä olisi heidän elämäntilanteensa olisi todella huono; rahat menisivät samantien, kun sitä tulisi ja laskut sekä vuokra jäisivät maksamatta. Näin siis usein välitystiliasiakkuudella taataan asunnon säilyminen, niukkojen rahavarojen riittäminen ja ihmisarvoinen elämä. (Paavilainen, 2009.)

Sosiaalityön aluejako sai myös kaikilta kiitosta, sillä asioiden koettiin sujuvan hyvin, kun omalta asuinalueelta saa sosiaalityön palvelut. Esimerkiksi viheralueella asuva asiakas voi tavata sosiaalityöntekijää, kun hän tulee pitämään sivuvastaanottoa alueen terveysasemalle. Näin säästyvät asiakkailta kalliit kyytimaksut. (Paavilainen, 2009.)

10.2 Sukupuoli

Sukupuoli teema jäi yllättäen vähälle huomiolle. Itse ennakkoon luulin, että kun suurin osa työntekijöistä on naisia ja asiakkaina kuitenkin paljon miehiä, että tästä aiheesta asiakkaat keskustelisivat enemmänkin. Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta miehet olivat sitä mieltä, että sukupuolella ei ole merkitystä sosiaalityössä. Haastateltavien mielestä ei näyttänyt olevan merkitystä, että työntekijät ovat naisia, asioista oli yhtä vaikeaa tai helppoa puhua. Asiat ovat arkoja sekä hankalia ja tämä tuo ongelmia ottaa asioita puheeksi eikä se, että onko työntekijänä nainen tai mies. Yksi miehistä myös totesi, että naistyöntekijälle on helpompi puhua kuin, että työntekijä olisi mies. Hänen mielestään naiset ovat luonnostaan empaattisia ja suhtautuvat ongelmiin ja elämän vastoinkäymisiin myötätuntoisemmin kuin miehet. (Paavilainen, 2009.)

Yksi mies oli kuitenkin vahvasti sitä mieltä, että mies jää heikommalle. Miehen mukaan naistyöntekijöiltä ei löydy ymmärrystä yksinelävälle miehelle, jolla takana vuosien ryyppäminen, vaikkakin nyt elää selvää elämää. Hänen mielestään naistyöntekijät näkevät helpommin naisasiakkaan tarpeet sekä hädän ja tulevat paremmin niitä vastaan. Entisen alkoholistin leima istuu kovassa; kerran juoppo, aina juoppo. Harkinnanvaraista tukea ei tämä mies ollut kokemuksensa mukaan saanut, vaikka omasta mielestä siihen edellytyksiä olisi ollut. Tässä kohtaa hänestä vastaan tulee työntekijän asenteet yksinäistä miestä kohtaan; yksinäisen miehen tarpeet eivät ole yhtä arvokkaita kuin perheellisten ja hänestä tuntui voimakkaasti siltä, että työntekijät eivät luottaneet hänen omiin kertomuksiinsa elämästään ja elämäntavoistaan, vaan olivat muodostaneet omat käsitykset, eivätkä olleet valmiita niitä muuttamaan. (Paavilainen, 2009.)

10.3 Työntekijät

Työntekijävaihdokset rasittavat ja eräs mies totesikin että ”*rassaa kun oppii tuntemaan työntekijän ja sitten se taas vaihtuu...Mikä tässä alueessa on vikana tai meissä kun kukaan ei tunnu vuotta pitempään olevan?*” Luottamuksen rakentaminen työntekijän ja asiakkaan välillä ei helppoa, kun työntekijä vaihtuu tiuhaan, tämä koetaan rasitteena. Myös tunne, että miksi juuri yhdellä ja samalla alueella vaihtuu työntekijä mietityttää ja kiukuttaakin. Tämä tilanne koskettaa monia työyhteisöjä ja on monen kunnan ja kaupungin suuri ongelma. Mistä saada päteviä ja pysyviä sosiaalityöntekijöitä? Kananoja ym. (2007,111)

toteavat, että sosiaalityöntekijän vaihtuminen on tilanne, jota tulisi käsitellä asiakkaan kanssa, koska siihen liittyy monenlaisia tunteita. Muutos on usein asiakkaalle epämiellyttävä kokemus ja joskus asiakas voi tuntea työntekijän vaihdoksen myös hylkäämisenä. Myös tiuhaan työntekijän vaihtuessa, asiakas saattaa kokea rasittavaksi avata omaa elämäntilannettaan jatkuvasti uudelle ihmiselle (Paavilainen, 2009).

Henkilökemiat nousivat myös vahvasti esille. Haastateltavat kokivat, *”että joskus vain jonkun työntekijän kanssa ei natsaa ja toisinaan työntekijöillä on huonoja päiviä, jolloin ei työntekijä ainakaan ylimääräisiä juttele. Hyvänä päivänä taas juttu luistaa paremmin.”* Eräs haastateltava oli myös sitä mieltä, että itsellä (asiakkaalla) on oltava *”omanlainen asenne työntekijää ja asiointia kohtaan; ei passaa mielellään olla eri mieltä kuin työntekijä, silloin hommat hankaloituvat.”* Hän koki, että työntekijää ei kannata ainakaan mennä suututtamaan, jos näin tekee *”homma ei luistakaan enää niin hyvin.”* (Paavilainen, 2009.)

Haastateltavat kokivat, *”että kynnys asiointiin ei enää vuosien asiakkuuden jälkeen niin suuri enää ole, mutta jokainen haastateltava tuntui muistavan ensimmäiset kerrat soppalassa”.* Useimpia jännitti kovasti ja pelottikin ja hävetti. Tuntui pahalta *”nöyrytä ja tunnustaa itselleen epäonnistuneensa”.* Nyttemminkin edelleen vaikka *”sossussa”* on käyty jopa vuosia, oman sisimmän näyttäminen ja epäonnistumisista ja retkahduksista kertominen ei ole helppoa ja se hävettää. Itsetunto ja oman itsensä arvostaminen ovat kadoksissa ja haastateltavat kokivatkin, että tekemisiään täytyy selitellä ja puolustellakin työntekijöille. Joskus tuleminen toimistolle ei ole helppoa kun itsetunto on nollassa. Taloudellinen tuki toimeentulotuen muodossa tärkeää. Haastateltavat kuitenkin kokivat, että myötäelämistä saisi olla huomattavasti enemmän ja *”tukea, muutakin kuin sitä toimeentulotukea”* täytyisi myös löytyä. Kontrolli koettiin kovana ja osittain se koettiin hyvänä asiana. Kontrolli motivoi pitämään työnhaun voimassa ja muutenkin pitämään sovitusta asioista kiinni. Aiemmin jo tässä työssäni olen käsitellyt tuen ja kontrollin yhteensovittamista. Tämä on aikuissosiaalityön ydintä ja taitoa vaativaa. Tarkoitus on vahvistaa asiakasta ja tukea asiakkaan omaa kykyä ottaa vastuuta elämästään. (Paavilainen, 2009.)

Aikuissosiaalityössä tehdään yhteistyötä eri tahojen kanssa. Aktivointisuunnitelmien tekeminen yhdessä työvoimaneuvojien kanssa on vakiintunut yhdeksi merkittäväksi

yhteistyön muodoksi. Haastateltavat kokivat ”työkkäriin” menemisen yhdessä ”sossun” kanssa ristiriitaisena; jossain tilanteessa se oli hyvä asia jossain taas yhtä tyhjän kanssa tai että siitä ei haittaakaan ollut. Myös Kelan asiakasyhteistyöryhmästä oli ristiriitaisia kokemuksia. Pääsääntöisesti sosiaalityöntekijän mukana olo koettiin tarpeellisena asiakkaan puolesta puhujana ja tukijana. Tällaista tukea voisi olla muussakin yhteydessä. Haastateltavat näyttäisivät mieltävän, että sosiaalityöntekijän toimenkuva oli kuitenkin yhtä kuin toimeentulotuki. Eräs haastateltavista painotti nimenomaan sitä, että toimeentulotuki vie kohtuuttoman suuren osan toimistoajasta kun hän tarvitsisi ohjausta ja neuvontaa muustakin kuin toimeentulosta. Haastattelujen perusteella näyttäisi, että sosiaalityöntekijä oltaisiin valmiita ottamaan mukaan henkiseksi tueksi ja ”tsemppaajaksi” muillekin käynneille kuin vain työvoimatoimistoon. (Paavilainen, 2009.)

Haastateltavat kokivat kohtelun tasavertaisena. Harkinnanvaraisen toimeentulotuen käsitteleminen maanantain työkokouksessa koettiin nimenomaan tasavertaisuutta lisäävänä. ”Kavereiden kesken, kun on puhuttu... linja on samanlainen meille kaikille, työntekijästä riippumatta.” Työntekijöiden käytös sellaista, että se ei leimaa, mutta ”toimistolle tultaessa on tarkkaan katsottava jo pihassa ettei nähtäisi. Tuntuu että niskaan katsotaan ja se hävettää...” Toisaalta vaikka toimistolle tulo hävettää, niin hävettäisi sekin, että työntekijä tulisi kotiin. Mutta jotain välimuotoa useampi haastateltava tuntui kaipaavan; puolueettomampi maaperä, ei niin virallinen ja byrokraattinen voisi toimia paremmin. (Paavilainen, 2009.)

10.4 Toiveet

Kysyin haastattelujen lopussa vielä miehiltä olisiko heillä toiveita tai parannusehdotuksia esittää. Muutama mies esitti konkreettisen ehdotuksena jonkinlaisen miesryhmän perustamisen johon olisivat kaikki halukkaat miehet tervetulleita. Sosiaalityöntekijä olisi tervetullut mukaan, kunhan ei tulisi moralisoimaan vaan tuki tärkeää. Ryhmä toimisi ryhmän omilla ehdoilla, jossa mahdollisuus vertaistukeen. Paikkana toivottiin olevan joku muu kuin sosiaalitoimisto, mutta mielellään kuitenkin ”ihmisten ilmoilla”. Sosiaalityöntekijän ei tarvitsisi aina paikalla olla, mutta voisi säännöllisesti kuitenkin käydä. Sosiaalityöntekijän läsnäolo muuallakin kuin toimistoympäristössä nousi tässä toiveessa esiin. Haastateltavat halusivat tukea kontrollin rinnalle. Vertaistuki ja kuuluminen ryhmään myös tärkeitä miehille. (Paavilainen, 2009.)

Kuntouttavan sosiaalityön tavoitteiksi mainitaan omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämänhallinnan edellytysten luominen, palauttaminen ja ylläpitäminen, syrjäytymisen ehkäiseminen, asiakkaiden itsenäisten ja myönteisten elämänvalintojen sekä täysivaltaisen kansalaisuuden tukeminen. Kuntoutuminen nähdään laajemminkin asiakkaan elämäntilanteen parantamiseen tähtäävänä toimintana erilaisissa elämäntilanteissa, joissa ihmisten ja erilaisten ryhmien toiminta on vaikeutunut tai vaikeutumassa (Juhila 2008,23). Näin ajateltuna ryhmä voi toimia sosiaalisesti hyvinkin kuntouttavana. Ryhmätilanne voi antaa sosiaalityöntekijälle hyvät puitteet elämänhallintakysymysten pohdintaan ja keskusteluun. Miksei myös kuntouttavana työtoimintana voisi tällaista ryhmää ajatella ja mukana voisi olla myös aikuissosiaalityön palveluohjaaja. (Paavilainen, 2009.)

11 TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELU

Työntekijöiden ryhmähaastattelussa olen pyrkinyt aineiston teemoittelussa pitämään mielessäni tutkimuskysymykseni kannalta oleelliset asiat. Aineistoa purkaessani ja analysoidessani olen pyrkinyt nostamaan sellaisia teemoja esiin, joista BIKVA - mallin toimivuutta tai toimimattomuutta voidaan selittää. Tässä mallissa kenttätyöntekijöiden odotetaan oppivan asiakkaiden haastatteluista eniten. Haastattelun tarkoitus on selvittää, millä eri tavoilla päivittäiset ilmiöt koetaan ja millaisia merkityksiä niille annetaan. Teemoina käytän tuntemuksia palautteesta, sosiaalityön arki, vaikutusmahdollisuudet työhön, asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhde, ryhmätoiminnan mahdollisuus, työilmapiiri ja työn organisointi. Nämä teemat kuvaavat työntekijöiden arkea ja heidän tuntemuksia asiakaspalautteista.

11.1 Tuntemukset palautteesta

Työntekijät olivat sitä mieltä, että haastateltavien mielihien määrä eli kuusi ei anna yleistettävää tulosta palautteesta:

Et silleen kun miettii tätä palautetta niin kuinka pitkälle vievää johtopäätöstä tästä voi lähteä tekemään? Kuusi miestä on loppujen lopuksi kuitenkin aika vähän...(T2)

Tämä tuntui olevan päällimmäisenä työntekijöiden mielessä. Heillä oli vahva tunne, että kuusi ei ole tarpeeksi. BIKVA-mallin mukaan se kyllä on riittävä määrä. Jäin miettimään, josko työntekijät kaipaisivat laajempaa palautekyselyä asiakkailta? Palaute miehiltä oli työntekijöiden mielestä hyvin sen kuuloista kuin olivat ajatelleetkin sen olevan. Ajatus kattavammasta joukosta haastateltavia nousi vain esiin. Näin olisi yleistettävämpää analyysia voinut tehdä. Oppimista koskevassa kirjallisuudessa erotetaan toisistaan yksi- ja kaksikehäinen oppiminen (Argyris ja Schön). Yksikehäinen oppiminen on määritelty organisaation kyvyksi pysyä vakaana ja viitoitetulla tiellä. Välineenä on virheiden etsiminen ja korjaaminen muuttamalla yksikön strategioita ja arvoja olemassa olevien toimintatapojen puitteissa. Tällainen on tyypillistä menettelyjen, säännösten ja pykälien noudattamisessa. BIKVA-mallin suurimmat hyödyt näyttäisivät olevan kuitenkin kaksikehäisessä oppimisessa. Kaksikehäinen oppiminen on määritelty niin, että organisaatio pystyy näkemään tilanteen monelta kannalta ja siten kyseenalaistamaan olevat

toimintatavat. Kaiken kaikkiaan työntekijät näkivät palautteen totuuden mukaisena ja yllättävän positiivisena:

Yllättävää kuitenkin, että näinkin... näinkin positiivista... tää palaute on...(T3)

Yksi työntekijöistä kuvasi palautteen antamisen tärkeyttä mielestäni osuvasti ja kuvaavasti;

Nyt on mahdollisuus viedä asioita eteenpäin ja tietoisuuteen (T 1)

Halua ottaa kantaa asioihin on. Myös BIKVA-mallissa nähdään kenttätyöntekijöiden mukaan ottamisen haastatteluketjuun juuri sillä, että heillä voi olla erityisiä ja oikeutettuja näkemyksiä, jotka on otettava huomioon poliittisessa päätöksenteossa ja yleistä etua punnittaessa. Tilanne haastattelussa oli vaisun oloinen ja äänessä oli pääsääntöisesti kahdesta kolmeen työntekijää. Haastattelun ajankohta ei ollut paras mahdollinen. Maanantai-iltapäivään pitää mahduttaa harkinnanvaraiset toimeentulotuet ja muut ajankohtaiset asiat. Kenties työntekijöillä oli akuutit asiat mielessä ja tämä koettiin enempikin välttämättömäksi pakoksi?

BIKVA-mallissa on kuitenkin tärkeää selvittää ilmiöiden merkitykset eikä haastattelujen tulokset/tiedot ole objektiivisia. Palautehan riippuu palautteen antajasta ja siitä kuinka henkilökohtaisella tasolla asiat koetaan. Ideaali ryhmä koko asiakashaastatteluissa on neljä - kuusi henkilöä ja oma otokseni oli tuo kuusi, joten sinänsä mallin mukainen tavoite täyttyi. Tässä mallissa on tärkeää tunnustaa, että sosiaalityön luonnetta voidaan tulkita eri tavoin sen mukaan, mistä näkökulmasta sitä tehdään ja, että asiakkaiden tulkinnat ovat yhtä päteviä kuin muidenkin sidosryhmien. BIKVA-mallin ja erityisesti kenttätyöntekijöiden päätavoitteena on oppiminen ja kehittyminen. Usein on kuitenkin välttämätöntä, että myös johtajat ja poliittiset päättäjät muuttavat ratkaisujaan, jotta asiakkaiden hyvää sosiaalityötä koskevat kriteerit ja todellinen sosiaalityö ovat sopusoinnussa. (Krogstrub 2004.)

11.2 Sosiaalityön arki

Asiakkaiden palaute käytännön asioiden hoidosta koettiin positiivisena. Työntekijöistä tuntui hyvälle, että asiakkaat kokevat käytännön asioiden hoituvan hyvin. Käytännön

asioiden hoidosta esiin tuli ajatus, että kuinka ”hyvin” asiakas on palveltava? Palautteesta tuli vaikutelma, että työntekijät soittavat välittömästi kun puhepostissa viestiä. Heräsi keskustelua siitä, missä menee raja tai kuinka pitkälle asiakasta on palveltava asiakkaan tarpeista lähteviin vaateisiin?

Tää kuulostaa ihan siltä, kun me vaan ooteltaisiin sitä, että puhepostissa on viestiä ja sit heti soitetaan...(T1)

Osa työntekijöistä kuvasi tilannetta niin, että puhepostia ei jatkuvasti pureta vaan silloin kun siihen luontevasti tilaa tulee. Asiakkaalle pyritään soittamaan takaisin päin kun se on mahdollista.

Palautteesta esiin nouseva ajanpuute puhutti työntekijöitä. Heidän mielestään toimeentulotukiasiakkuudet ovat kovasti lisääntyneet talouden taantumana myötä. Uusia asiakkaita on tullut ja tuntuu olevan tulossa koko ajan lisää. Toimeentulotuen laskeminen kuuluu edelleen sosiaalityöntekijöille, joten aika on kortilla. Puolen tunnin ajat koetaan liian niukoiksi ja vähäiseksi yhtä asiakasta kohden. Myös aikarajoja on noudatettava ja kiire on läsnä jatkuvasti. Työaika kuluu ”pakolliseen eli toimeentulotuen laskentaan”. Aikoja on annettava niitä tarvitseville, joten puoli tuntia per asiakas on riittävä. Helpotusta työhön ajateltaisiin tuovan etuuskäsittelyyn siirtyminen ainakin osittain ja kirjallinen hakumenettely. Kirjalliseen hakumenettelyyn ei puolestaan miehistä kukaan ollut halukas. Asiakkaiden esiin tuoma tuen ja muun sosiaalityön tarve koettiin sellaisena, että siihen haluttaisiin kyetä vastaamaan. Tilaa pitäisi pystyä raivaamaan muulle sosiaalityölle. Mutta toimeentulotuen laskenta vie kohtuuttoman siivun töistä. Tämä aiheuttaa ristiriitaa, miten vastata asiakkaan tuen tarpeisiin kun aikaa ei yksinkertaisesti jää lakisääteisten velvoitteiden jälkeen tarpeeksi. Miehet toivat palautteessaan esiin henkilökohtaisen asioinnin tärkeyden. Työntekijät olivat samaa mieltä henkilökohtaisen asioinnin tärkeydestä.

Joo kyllä nää enemmän tukea tarvitsevat... niin ei ne kyllä välttämättä sais kirjallista hakemusta täytettyä...(T2)

Monilta jäisi kirjallinen hakemus kenties tekemättä. Ristiriita vain on kovin selvä, kuinka pystyä antamaan aikaa ja tukea kun toimeentulotukiasiakkaita vain on niin paljon? Jos osa

toimeentulotuen asiakkaista olisi etuuskäsittelyssä vapautuisi aikaa muulle sosiaalityölle ja tärkeälle työn kehittämiseksi ja sisältöjen miettimiseksi.

11.3 Vaikuttamismahdollisuudet työhön

Asiakkaiden esille nostama työntekijävaihtuvuuden merkitys ei herättänyt suurta keskustelua työntekijöiden joukossa. Siihen ei koettu voivan vaikuttaa työntekijätasolla. Työntekijät kyllä ymmärtävät asiakkaita haittaavan jos työntekijä vaihtuu. Työntekijöille päin se ei kuitenkaan näyttäytynyt ongelmana. Toisaalta työn kehittäminen ja toimeentulotukipainotteisuuden vähentäminen sosiaalityöntekijöiltä voisi saada aikaan sen, että työn kiinnostavuus ja motivaatio työn tekemiseen nousisi ja tätä kautta vaikutukset näkyisivät työntekijöiden pysyvyydessä. Työntekijät nostivat tärkeän huomion tilanteesta esiin. Asiakkaiden muuttoliike on myös kovaa alueelta toiselle. Tällöin aluejaon mukaan myös työntekijä vaihtuu. Tällaisiin tilanteisiin ei luonnollisesti vaikuta työntekijöiden pysyvyys. Muuttoliikkeen taustoja ei kukaan lähtenyt syvemmin pohtimaan.

No onhan se ikävää jos näin asiakkaat kokee... mutta mitä sille olisi tehtävissä? Mitä me sille voidaan? Niin, toikin on muistettava, että tää asiakkaiden muuttoliikekin on aika kovaa...(T3)

11.4 Asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhde

Työntekijät tiedostavat asiakkaan kohtaamisen olevan tärkeää. Erityisesti vuorovaikutus, sen toimivuus tai toimimattomuus ovat tärkeitä asioita. Työntekijällä voi olla huonoja päiviä, mutta muistettava olisi että näin voi olla myös asiakkaalla. Työntekijät joutuvat kestäämään asiakkaan pahanolon ja purkaukset. Kieltämättä myös on asiakkaita joiden suhteen vaan joutuu tekemään enemmän töitä kun kemiat eivät niin hyvin toimi. Mietitytti myös se, että mistä näkövinkkelistä asioita katsotaan vaikuttava. Asiakas voi tuntea kontrollin elämään puuttumisena ja hankalana asiana. Mielikuva ”hommien hankaloitumisesta” voi tulla siis näinkin.

Asiakkaiden kaipaama tuen tarve mietitytti työntekijöitä. Aktivoinneissa juuri sosiaalityöntekijällä/palveluohjaajalla on keskeinen rooli olla asiakkaan puolesta puhuja ja tukija. Työntekijän täytyy nähdä aktivointi työllistymistä laajempina asiana.

Sosiaalityöntekijän täytyy tunnistaa muut tuen tarpeet muun muassa elämänhallinnan alueella. Asiakkaissa paljon sellaisia jotka eivät kykene työhön tai erinäisiin toimenpiteisiin. Keskeiset sosiaalityön asiat on hahmotettava ja tuotava esiin. Ristiriita on ilmeinen kun aktivoitua olisi saatava, mutta aktivointitoimenpiteet eivät välttämättä ole oikeita. Työntekijän tulee huomioida asiakkaan etu ja tämä tulee näkyä työntekijöiden työtavoissa. Työntekijät kertoivat ristiriitaa aiheuttavan ajoittain siitä kenen puolelle työntekijä asettuu. Näitä ristiriitatilanteita tulee useimmiten juuri aktivointitoimenpiteissä työvoimahallinnon kanssa.

11.5 Ryhmätoiminnan mahdollisuus

Ryhmätoiminta kuntouttavana toimenpiteenä voisi työntekijöiden mielestä olla eteenpäin mietittävä asia. Se voisi toimia elämänhallinnan opettelun paikkana ja siellä voisi kuntouttavaa työtoimintaa laajennetusta vinkkelistä viedä eteenpäin. Monesti asiakkailla ei ole sellaisia valmiuksia, jotta he kykenisivät aloittamaan konkreettisesti työpisteissä kuntouttavan työtoiminnan. Vuorokausirytmit voivat olla hakisassa. Perusasiat on saatava ensin kuntoon ja sitten vasta voidaan miettiä jatkotoimenpiteitä eteenpäin. Palveluohjaajan roolia olisi työntekijöiden mielestä syytä miettiä. Palveluohjaaja voisi työntekijöiden mielestä olla mukana ryhmätoiminnassa, jos sellaista lähdettäisiin miettimään eteenpäin.

11.6 Työilmapiiri ja työn organisointi

Kaiken kaikkiaan työntekijät painottivat kiirettä ja ajanpuutetta. Asiakkuudet vain lisääntyvät ja stressin merkkejä oli kuuluvilla. Työntekijät kertoivat mm. nimimuistin huonontuneen. Asioita pääsee unohtumaan kun kiire painaa päälle. Ristiriitaa ja painetta tulee monelta taholta, myös muualta kuin asiakkaiden taholta. Työn kuormittavuuteen vaikuttavat sekä työn luonne että yksilön kokemus tilanteesta. Kun työn kuormitustekijät johtuvat työympäristöstä, ne ovat riippumattomia siitä, kuka työtä tekee. Kuormitustekijät voivat olla laadullisia tai määrällisiä. Työ kuormittaa määrällisesti, jos sitä on jatkuvasti liikaa tai siihen liittyy jatkuva kiire. Kuormitus on laadullista, jos se kuormittaa muistia, edellyttää jatkuvaa tarkkaavaisuutta, nopeita reaktioita tai ihmisten kohtaamista. Jos työ on organisoitu huonosti, tieto ei kulje, muutoksia on jatkuvasti, työ sitoo liikaa, työssä on

kilpailuhenkeä, liikaa vastuuta sekä epäselviä tai ristiriitaisia odotuksia, ne lisäävät työstä aiheutuvaa kuormitusta (Nummelin 2007, 95).

Kuka kysyy työntekijältä, että haluatko osallistua tai tehdä tuota tai tuota? Asiat on vain hoidettava ja asioiden on hoiduttava... (T2)

Tanninen & Julkunen (1993) ovat todenneet toimeentulotukityön psyykkistä rasittavuutta lisäävän onnistuneitten työsuoritteiden ja palkitsevien asiakastapauksien näkymättömyyden. Sosiaalityöntekijä tekee työtään tilanteissa joihin kohdistuu paineita poliittisten päättäjien ja esimiesten tahoilta. Asiakkaiden taholta tulevat paineet heidän tarpeistaan ja vaatimuksistaan käsin. Yhdenmukaisuuden paineet työtovereiden kautta sekä omat sisäiset paineet idealististen tavoitteiden muodossa eivät kuormaa helpota (Tanninen & Julkunen 1993, 170-171).

Myös oman ”tontin” vahtimista on lisättävä... On osattava miettiä kuuluuko asiakas joskus myös muiden palveluiden piiriin... Et ei se saa aina vaan olla niin että tänne vaan kaikki jotka ei muualle kelpaa...(T2)

Kaiken kaikkiaan työntekijöiden puheista välittyi kiireen tuntu ja suuri toimentulotukiasiakkaiden määrä, joka vaikutti aiheuttavan väsymistä. Asiat on kuitenkin vain hoidettava. Tärkeäksi keskustelun aiheeksi nousi näiltä osin etuuskäsittelijän palkkaaminen. Tämä helpottaisi sosiaalityöntekijöiden työpainetta laskennallisen toimeentulotuen osalta ja aikaa jäisi muille tärkeille sosiaalityön muodoille, olisi aikaa tehdä palvelusuunnitelmia, kehittää työtään, motivoitua työn tekemiseen enemmän, antaa asiakkaiden kaipaamaa tukea myös enemmän.

Aktivoinnin ristiriidat myös puhuttivat; sosiaalityöntekijän on oltava asiakkaan puolella ja nähtävä tuen tarpeet. Usein ollaan siinä tilanteessa, että aktivoitavasta ei ole nyt tarjolla oleviin vaihtoehtoihin kuntouttavasta työtoiminnasta. Usein tarpeita olisi ihan elämänhallinnan opetteluun ja valmentautumiseen työelämään. Myös heitä, joista ei kerta kaikkiaan ole työelämän vaateisiin on yhä enemmän, mitä heidän kanssaan olisi tehtävä? Työvoimatoimen kanssa toimiminen koetaan ristiriitaisena, työvoimatoimi katselee työelämän näkövinkkelistä ja sosiaalityöntekijä asiakkaan tuen tarpeiden ja elämänhallinnan

kautta. Ryhmätoiminta voisi olla työntekijöiden mielestä eteenpäin työstettävä asia. Palveluohjaajan roolia täytyisi myös selkiyttää ja miettiä eteenpäin.

11.7 Haastattelun yhteenvetoa

Työntekijät pitivät asiakkaiden palautetta yllättävänkin positiivisena. Käytännön asioiden hoitaminen on asiakaspalautteen perusteella tutkimuskaupungissa järjestetty hyvin. Tällaisen viestin kuuleminen asiakkailta oli luonnollisesti työntekijöistä positiivista. Toisaalta työntekijöitä mietitytti asiakkaiden kuvaus puhepostin purkamisesta ja vaikutelmasta, että työntekijät soittavat välittömästi asiakkaille, kun kuulevat viestin vastaajassa. Työntekijät pohtivat sitä, kuinka hyvin asiakas ylipäänsä on palveltava. Työntekijät olivat sitä mieltä, että kuuden miehen haastattelut eivät oikeuta tekemään yleistettäviä johtopäätöksiä palvelusta ja laadusta.

Asiakkaiden palaute työntekijävaihtuvuudesta ei työntekijöissä suurempaa keskustelua herättänyt. He pohtivat asiaa myös siitä näkökulmasta, että myös asiakkaat muuttavat tiuhaan alueelta toiselle ja silloin työntekijäkin voi vaihtua tiuhaan. Syitä muuttohalukkuudelle ei kuitenkaan lähdetty pohtimaan. Myöskään sukupuolen merkitykseen ei otettu kantaa, vaikka kaksi miesasiakasta toi esiin sukupuolen merkityksen.

Yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä tiedostetaan tärkeäksi. On myös sellaisia asiakas-työntekijä suhteita, joissa kemiat eivät toimi niin hyvin kuin joissain toisissa asiakassuhteissa. Tämä tiedostetaan ja myös se, että niin työntekijällä kuin asiakkaallakin voi olla huonoja päiviä.

Työn toimeentulotukipainottuneisuus nousi myös työntekijöiden haastattelussa esiin. Työn organisointi voisi auttaa löytämään aikaa ja resursseja asiakkaiden toivomalle muulle tuelle. Kirjallinen toimeentulotukihakumenettely on yksi mahdollisuus. Työntekijöiden mielestä on myös muistettava, että on sellaisia asiakkaita, jotka eivät tällaiseen menettelyyn sovi. Kaiken kaikkiaan haastattelusta kuului läpi työntekijöiden kiire ja suuri toimeentulotukiasiakkaiden määrä. Työnjaon miettiminen ja tehtäväkuvien selkeyttäminen auttaisi myös työntekijöiden mielestä tässä.

Asiakkaiden toivoma ryhmätoiminta voisi työntekijöiden mielestä toimia. Se voisi toimia vaikkapa kuntouttavan työtoiminnan yhtenä muotona, jossa voisi opetella elämähallinnan taitoja.

12 JOHTAJIEN HAASTATTELU

Johtajien haastattelut olen pyrkinyt analysoimaan ja teemoittelemaan niin, että teemat tukisivat BIKVA-mallin soveltamisen kuvausta ja tutkimista tutkimuskaupungin organisaatiossa. Teemoina tässä haastattelussa ovat BIKVA - menetelmä, tiimirakenne, laadukas palvelu, aikuissosiaalityön arki, työntekijät, työilmapiiri ja tiimityö, työn kehittäminen, asiakkaat ja poliittisille päättäjille. Mielestäni näiden teemojen kautta nähdään BIKVA-mallin nostavan esiin keskeisiä teemoja aikuissosiaalityön kentältä.

12.1 BIKVA-menetelmä

Haastattelut haluttiin paikantaa ajallisesti mihin asiakkaiden ja työntekijöiden ryhmähaastattelu sijoittui. Toinen haastateltava pystyi paikantamaan ajallisesti haastattelut ja hänen mielestään asiakkaan ääni ja teemat tulevat hyvin esiin. BIKVA-mallin ideaa oli myös kerrattava haastattelun kuluessa, sillä se ei entuudestaan ole ollut tuttu. Se, että haastattelu on hyvin avoin, eikä valmista kysymyspatteristoa ole, herätti alkuun ihmetystä. Haastattelijana kertaan vielä BIKVA-mallin ideaa. Tarkoitus on keskustella mahdollisimman vapaasti niistä tuntemuksista, mitä aiemmat palautteet heissä herättää. Tarkoitus on pohtia myös tekijöitä ja syitä palautteiden takana. Myös BIKVA-menetelmän käyttö Suomessa oli ennakkoon herättänyt ajatuksia.

Sanotaan mitä sanotaan, tanskalaiset on eri kansaa ja ryhmämuotoinen yksilöön käyvän lakisääteisen ja säädellyn palvelun puolijukinen ruodinta, jossa sanoja ei voi kasvojaan peitellä, on katajaiselle kansalle monesti liikaa. Riippumatta oliko asiakas tai käsi sydämellä tiskin takana palvelija... (kirjallinen kommentointi)

Tarkoitus BIKVA-mallissa on keskustella tuntemuksista, joita aiemmat haastattelut herättävät ja toivottavaa olisi, että kaikesta tästä käynnistyisi oppimisprosessi. Asiakkaat nostetaan keskeiseen asemaan, koska heillä oletetaan olevan sellaista tietoa, jota työntekijät, johtajat ja päättäjät eivät tiedosta. Haastattelussa pohdittiin syvällisestikin näkökulmia ja kokemusmaailmoja ja niiden ilmenemistä haastatteluissa. Johtajien mielestä olisi hyvä muistaa, että palaute riippuu juuri näistä näkökulmista ja kokemusmaailmoista. BIKVA-mallin tarkoitus on juuri tuoda näitä eri kokemusmaailmoja esiin ja yhteiseen pohdintaan. Yhtä ainoa totuutta ei voi olla.

A: Tässä mielestäni tulee hyvin asiakkaan ääni ja teemat esiin. Voin hyvin kuvitella, että ne on sellaisia aitoja ja oikeita.

Myös asiakkaiden ryhmähaastattelun epäonnistuminen mietitytti. Niihin kun ei yhtään miestä saapunut paikalle, vaikka heitä oli työntekijöiden välityksellä kutsuttu. Myös se, että miksi ryhmähaastatteluihin ei ketään saapunut paikalle voi johtua osiltaan häpeästä ja pelosta ja epäonnistumisen tunteista joista miehet kertoivat. Epäonnistuminen elämässä ei voi olla vaikuttamatta myös. Hallinnon haastatteluissa pohdittiin asiaa asiakkaiden näkökulmasta: haastattelut voivat toimia voimaannuttavana kokemuksena ja johtajat kokivat tärkeänä antaa asiakkaille mahdollisuuden tulla kuulluksi. Johtajat olivat sitä mieltä, että BIKVA-malli näyttäisi toimivan hyvin asiakkaiden äänen esiin nostamisessa. Sen tärkeys tuli myös siinä ilmi, että tällä tavalla saadaan myös asiakkaiden ääni tuotua myös päättäjille asti. Kantaa otettiin myös siihen onko kuusi asiakasta tarpeeksi.

Minusta olisi jopa hyvä, että myös sosiaalityön arvot, arvotukset, odotukset, päättäjille(kin) ehkä puolittietoisesti torjutut tiedonmuruset arjen raadollisuuksista mitä nyt arkisosaalityö sisältää, tulisivat hallitulla puolipakolla agendalle. Ehkä tätä kautta myös sosiaalityön henkilöstö voisi nähdä työtään arvostettavan eri tavoin, siihen etsittävän mahdollistavia ehkä uusiakin ratkaisuja ja edes tulisi jonkinlaista työnsä tekemisen lisätilan tuntemusta. Kuuden asiakkaan otos ei todellakaan ole epämerkittävä. Se pitäisi sosiaalialan loppututkintoja suorittaneiden jo aksiomana hyväksyä...(kirjallinen kommentointi)

Asiaa pohdittiin myös eteenpäin. Johtajien mielestä tällainen tapa kuulla asiakkaita voi antaa valmiuksia ja rohkeutta osallistua myös muunlaiseenkin toimintaan. Tällainen menetelmä voi toimia voimaannuttavana ja motivoivana kokemuksena.

A: Et millä tavalla me voidaan näitä asiakkaita kuulla ja kerätä asiakaspalautetta niin se on joku tällainen menetelmä. Mitä hyvää, mitä huonoa, ei ne varmaan välitä kauheesti lomakkeita täyttää

B: Ja siinä varmaan hirveen tärkeätä olis se, että pystyis toimimaan tai rakentamaan jonkinlaista ketjua tän tyyppisesti eteenpäin että johonkin että tällaisiin vertaisryhmiin tai harrasteisiin tai johonkin et asteittain tosiaan sellaiseen missä sais niitä normaaliuden tunteita

12.2 Tiimirakenne

Työntekijähaastatteluihin täytyi varata kaksi aikaa. Ensimmäiseen haastattelu-aikaan ei ollut varauduttu eikä valmistauduttu. Ennakkomateriaalia ei ollut muistettu lukea, joten päädyttiin sopimaan uusi aika. Varsinaisessa haastattelussa oli paikalla koko tiimi. Kaksi - kolme työntekijää olivat aktiivisia ja loput sitten hiljaisempia. Työntekijöiden motivaatio tuolloin toukokuussa 2009 ei kenties myöskään ollut paras mahdollinen. Haastateltavat vertasivat tilannetta ylipäänsäkin tiimirakenteissa esiintyvään roolijakoon. Tutkimuskunnassa on vielä suhteellisen uusi tiimirakenne. On vielä ikään kuin kulttuurisia eroja ja erilaisia tapojakin tehdä työtä ja saattaa olla että vielä on mukana sellaisia vanhoja kuormia, joita ei tarvitsi olla, mutta kuitenkin niitä vain esiintyy syystä tai toisesta. Johtajat pohtivat syitä työntekijöiden käyttäytymiseen haastattelussa ja ylipäänsä tiimissä toimimiseen.

A: Joo se on varmaan noissa tiimirakenteissa muutenkin et noita rooleja aina tulee. Tässä kuitenkin mulla nousee vähän se että onko meillä/meillä on uus tiimi rakenne ja onko meillä nyt kuitenkin päällekkäisyyttä joka tuo kiireen tuntua ja on joitakin vanhoja kuormia hirvittävän paljon päällä, joita ei tarviis olla ja sit kun koitetaan luoda uutta ja pitää kiinni kaikesta vanhasta niin siitä tulee se tunne et ei hallita...

Näiden vanhojen kuormien määrittäminen koetaan tärkeäksi ja tarpeelliseksi. Näin tulisi toimia ja menetellä, jotta asioissa päästäisiin eteenpäin. Myös työntekijöitä kohtaan osoitettiin paljon myötätuntoa ja ymmärrystä. Sillä:

A: Kevät 2009 oli työntekijöille tosi turhauttavaa aikaa koska silloin tuntui et mikään ei... Et oli nää kaikki toimistoratkaisut ihan auki ja tuntui et mistään ei tuu mitään kun oli nää eläkekuviot silleen... Luultiin et niihin ei tuukkaan ketään ja työntekijöillä oli ihan perustellusti vähän sellainen hankat naulaan olo

12.3 Laadukas palvelu

Aiemmin jo tässä tutkimuksessa olen käsitellyt sosiaalityön laadun arvioimista. Mäntysaari (1995, 69) tuo artikkelissaan ”laadun kehittämisen ristiriidat” esiin ilmiön ristiriitaisuutta. Osin ristiriidat ovat poliittisia, osin laadun kehittämisen seurausvaikutuksiin liittyviä esim. työtahdin kiristymiseen. Ristiriidat ovat osin myös laadun kehittämiseen tai arviointiin liittyviä. Mäntysaari (1995, 70) näkee sosiaalihuollon laadusta puhuttaessa laatukriteerit jaettavan kahteen; kuluttajuuteen ja oikeudenmukaisuuteen. Puhdas kuluttajuusnäkökulma on sosiaalihuollossa riittämätön. Ilman oikeudenmukaisuusaspektia on mahdotonta tarkastella sosiaalihuollon laadun ongelmia sellaisten palvelujen osalta, joissa asiakkaan valinnanmahdollisuudet ovat vähäisiä tai olemattomia. Toimeentulotukityössä voidaan laatua oikeudenmukaisuusnäkökulmasta arvioida kysymällä saako asiakas hänelle kuuluvan etuuden? Kuluttajuusnäkökulmasta käsin kysymys kuuluu: Miten asiakas saa hänelle kuuluvan etuuden?

Mäntysaaren (1995, 73) mukaan laatua voidaan painottaa eri tavoilla : *”toiset korostavat enemmän objektiivisia tarpeita tyydyttävää teknistä laatua, toiset painottavat taas enemmän asiakastyytyväisyyttä, jonka synnyssä kokemus subjektiivisten tarpeiden tyydytyksestä on voimakkaasti muokkaava tekijä.”* (Mäntysaari 1995,73)

Hallinnon haastatteluissa pohdittiin laadun kysymyksiä. Internetissä on kirjallinen toimeentulotukihakemus saatavilla ja siihen ohjataan aktiivisesti, että ne jotka siitä hyötyvät ja osaavat sitä käyttää, niin käyttäisivät. Nuoremmat asiakkaat nähtiin kuuluvaksi tähän ryhmään. Sähköistä hakemuslomaketta ei ole vielä käytössä. Asiakashaastatteluissa kävi ilmi, että työntekijöiden puheille päästiin tarpeen mukaan nopeastikin.

A.: Mut on muistettava et on näitä asiakassukupolveja ja mä pidän itte tärkeänä tän viestin ja mitkä on nää valtakunnalliset suositusajat et halutessasi on päästävä tietyissä aikarajoissa sosiaalityöntekijän puheille ja tähän on sellainen asia joka meillä on toteutunut kohtuullisen hyvin ja sillä tavalla tää antoi et meillä tää toimii meillä hyvin jos aattelee näitä isoja kaupunkeja joista tää palaute on toisenlainen. Et ihmisillä on oikeita ja isoja pulmia ja kun he ovat motivoituneita puhumaan niistä sosiaalityöntekijän kanssa niin he saavat niitä aikoja silloin.

Se, että otetaan uusia tapoja käyttöön on myös asiakkaan edun mukaista. Palvelusuunnitelmien tekeminen on aloitettu tietyille asiakasryhmille ja kirjallinen hakumenettely tietyille asiakasryhmille on perusteltua. Se omalta osaltaan vapauttaa resursseja niihin asiakassuhteisiin, joissa tarvitaan aikaa perinpohjaisemmalle työskentelylle.

A: Mun mielestä se et otetaan käyttöön näitä erilaisia tapoja tehdä työtä suuntaavat työtä oikeisiin suuntiin, muunlaisiin tapoihin tehdä sosiaalityötä.

Tanninen ja Julkunen (1993,172) näkevät asiakkaan tyytyväisyyden kannalta toimeentulotukityössä olevan oleellista miten asioita tehdään eikä mitä tehdään. Osiltaan kyseessä on myös palvelun tehostaminenkin ja työtapojen ja menetelmien vastaavuuden pohdinta kun tarpeita ja asiakastarpeita on hyvinkin erilaisia. Keinoja vastata näihin moninaisiin tarpeisiin tarvitaan ja mietintää aiheutti paljon se, että onko järjestelmä sellainen että siihen pystytään:

B: Entä tossa kun miettii näitä erilaisin tarpeisiin ja erillaisiin asiakasryhmiin pitää olla erilaisia keinoja että tarjota sitä apua niin et onks meidän järjestelmä sen tyyppinen et onks siellä niille jotka tavallaan pienellä vaivalla sais avun jos vain osattais ohjata oikeeseen paikkaan niin oisko meillä esim. sähköinen asiointi tai joku muu sen tyyppinen asia kehittää et nää ihmiset tulis autetuksi pienemmällä ja jotka eivät tarvitsisi face to face palvelua. Ja mä joudun tietysti omassa roolissani miettimään myös tätä taloudellisuutta ja tuottavuutta ja kovienkin faktojen näkökulmasta niin et mitä enemmän palvelua pystytään viemään siihen suuntaan näiden asiakkaiden kohdalla joiden kohdalla se olisi mahdollista niin sitä enemmän meille jäis aikaa kohdata näitä asiakkaita jotka tarvitsevat tätä tukea enemmän ja sitä todella tarvii. Onks tossa vielä sellaista kehittämisen ja miettimisen paikkaa?

Työn tehostaminen ja informaation lisääminen muun muassa nettisivuille nousi edelleen esille. Sieltä voi tietoa saada pienelläkin vaivalla, kunhan huolehditaan siitä, että sitä on siellä saatavilla. Varsinkin nuoret ovat taitavia netin käyttäjiä ja hakevat usein tietoa juuri sieltä. Myös tiedottaminen korkean työttömyyden aikana ja netistä löytyvä kattavakin neuvonta/palveluopas eri elämäntilanteisiin esim. työttömyyden kohdatessa voisi palvella

niin asiakkaita kuin työntekijöitä. Sivustojen päivittäminen vie kuitenkin paljon aikaa ja se huomioitiin keskustelussa

Täytyy kuitenkin muistaa koko ajan, että kaikki eivät osaa toimia netissä eivätkä osaa hyödyntää tällaista tiedotuskanavaa, saati sitten, että voisi tulostaa kirjallisen toimeentulotukihakemuksen. Harvoilla aikuissosiaalityön asiakkailla on varaa tulostimen hankintaan ja tällaiset asiat on hyvä tässä muistaa, kun palveluiden kehittämistä mietitään.

Ryhmätoiminnan aloittaminen sai myös hallinnon puolelta positiivista palautetta ja tukea ajatukseen. Heidän mielestään voisi fokusoida nimenomaan tiettyyn ryhmään ja hyvä olisi miettiä myös kolmannen sektorin olemassa olevaa toimintaa ja voisiko siihen jollain lailla mennä mukaan. Tämän tyyppistä toimintaa on aloiteltukin yhteistyössä etsivän nuorisotyön kanssa. Ryhmätoiminta nähdään myös työn kehittämisen ja uusien toimintatapojen luomisen näkökulmasta ajateltuna hyvältä ajatukselta.

A: Sit tuosta ryhmätoiminnasta... Sellaiselle uudennlaiselle otteelle palveluohjauksessa kyllähän se tosiasiallisesti jos sä tollasessa ryhmätilanteessa voit ohjata ja tukea niin sä samalla ajalla ohjaat ja tuet useampaa ja samalla luoda sellaista vertaistukea. Se oli hirveen hyvä tää ajatusta tästä. Mää melkeen lähtisin kyllä kokeilemaan.

B: Kyllä ja mulla kävi mielessä että se vois jollain lailla normalisoida sitä tilannetta että myös sitä kuvaa sosiaalityöstä ettei se ole hirveen hävettävää ja mitä pitäis kauheesti hävetä vaan että tässä on muitakin ja jotenkin tää vertaisajattelu ylipäänsä. Ois varmaan hyvinkin vastaus tähän asiakkaiden toiveeseen tuesta ja siihen tilanteeseen että tuntui pahalta nöyrtyä ja siihen häpeään sellaista vertaistukea. Ja vertaistuki olisi varmasti sellainen hyvä elementti näiden asiakkaiden elämässä.

Puhelinaikojen ja päivystyksen keskittäminen on ollut toimiva kokonaisuus. Työntekijät eivät pysty hoitamaan asiakasvastaanottoa, jos puhelin soi koko päivän. Se, että vastaanko vastaajien viestiin heti vai tuonnempana, on kokonaan työntekijäkohtaista eikä mitään yhtä hyvää käytäntöä voi olla olemassa. Hyvänä koetaan se palaute, että asiakkaat kokevat näiden käytäntöjen toimivan. Sivuvastaanottoja pidetään myös viheralueilla. Se on myös hyvä, että asiakkaat pääsevät halutessaan niin asioimaan myös keskustajaaman sosiaalipalvelupisteissä. Pienissä sivupisteissä voi asiakas tuntea tulevansa helpommin

leimatuksi. Muistettava on myös, että niin kauan kuin alueella on asiakkaita, jotka tarvitsevat näitä lähipalveluita, ne tulisi säilyttää. Jonkinlaista närkästystä myös yhden sosiaalipalvelupisteen muutto tämänhetkiseen tilaan oli myös aiheuttanut. Tunne asiakkaiden leimaamisesta tilaratkaisujen vuoksi koettiin huonona ja siitä näyttää olevan vaikea päästä yli.

A: Mut edelleen toi X sosiaalitoimiston sijoittuminen tonne uuteen paikkaan niin toi uudestaan pinnalle sen et nähdään ja tunnistetaan et kuka menee sossuun. Et miten me tehdään näistä palveluista normaaleja ja ei leimata kun me lähtökohtaisesti tehdään ratkasuja jotka leimaa...

12.4 Aikuissosiaalityön arki

Sosiaalityö jakaantuu hallinnollisesti yleensä lapsiperheille suunnattuun työhön sekä aikuisten palveluihin. Muina alueina erottuu yleensä vielä vammaissosiaalityö ja vanhussosiaalityö. Jaot ovat hallinnollisia sekä sosiaalihuollon asiakasryhmittäisiin ja etuuskohtaisiin lakeihin perustuvia, eivätkä suoraan jaa kansalaisia selviin ryhmiin. Aikuissosiaalityö on aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä.

Haastatteluissa pohditaan tätä aikuissosiaalityötä ja aikuissosiaalityön asiakaskuntaa. Jakoa tuntuu olevan ja valitettavasti esiin nousee ajatus porukasta joka ei kuulu enää muualle kuin aikuissosiaalityöhön. Muut tahot usein katsovat että nämä asiakkaat eivät kuulu heille ja tästä porukasta muodostuu aikuissosiaalityön ydin. Tämä aikuissosiaalityön ydin vaatii työntekijöiltä monenlaista osaamista; vahvistamista, tukemista ja elämänhallinnan keinojen löytämistä.

A: Sitten pitää muistaa että aikuissosiaalityössä on se rankin sosiaalityön aines että heillä se elämänhallinta on hukassa ja et heillä on vähiten niitä taitoja ja valmiuksia.

Vähiten valmiuksia omaan elämänhallintaa ja tarvitsivat sitä vahvistamista ja selkeästi on se porukka, joka tarvitsee tukea ja vahvistusta. Et kyl siellä on selkeesti se porukka...

Määrittelyissä painottuu vanha ja uusi asiantuntijuus. Vanhassa asiantuntijuudessa painottuu työntekijän rooli; hänellä on olemassa asiakkaan tilanteen erittelyssä tarvittava

tieto, ymmärrys tavoitteista ja oikeista puuttumisen välineistä. Uudessa asiantuntijuudessa sen sijaan korostuu asiakkaan oman tiedon merkitys. Asiakas on asiantuntija omassa asiassaan, siksi sosiaalityössä on kuunneltava hänen ääntään ja vahvuuksiaan sekä toimittava yhdessä hänen kanssaan (Juhila 2008, 18). Käytännössä työ painottuu yksin asuvien ja usein miesten kanssa tehtävään työhön. Aikuissosiaalityön käsite liitetään usein myös toimeentulotukityöhön.

Eeva Liukko (29.05.2008, Jyväskylä) toteaa kuntouttavan sosiaalityön kuuluvan oleellisesti aikuissosiaalityöhön. Liukko näkee voimaantumisen, valtaistumisen, voimavarakeskeisyyden, toimijuuden, täysivaltaisuuden, osallisuuden ja vastuullisuuden olevan kuntouttavan sosiaalityön perusperiaatteita. Kuntouttavan sosiaalityön tavoitteena on luoda, palauttaa ja ylläpitää omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämänhallinnan edellytyksiä, ehkäistä syrjäytymistä, tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämänvalintoja sekä täysivaltaista kansalaisuutta. Kuntouttava sosiaalityö pyrkii muutokseen sekä ihmisten elämässä, että heidän ympäristössään ja yhteiskunnassa.

Kuntouttavalle sosiaalityölle olennaisia piirteitä ovat asiakaslähtöisyys, tavoitteellisuus ja asiakkaan vahvistaminen hänen omassa elämäntilanteessaan. Kuntouttava sosiaalityö perustuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteiseen työskentelyyn, ja siinä pyritään ehkäisemään syrjäytymistä. Sen tavoitteena on saada aikaan muutos asiakkaan elämäntilanteessa tai toimintaedellytyksiä vahvistamalla hänen omaa toimintakykyään ja vastuuntuntoa (Liukko, 29.05.08. Jyväskylä).

Raadollinen arki puhutti paljon. Asiakaskunta painii köyhyyden ja rankan arjen kanssa päivittäin. Asiakkaiden keinot selviytyä arjen asioista ovat myös rajalliset.

A: Siellä on niitä jotka on heikkolahjaisia ja sit niillä ei ole edes puheaikaa. Niillä on Prepaid liittymät ja niillä ei oo puheaikaa. Niillä ei puhelinta mistä ne niitä asioitaan hoitaa. Tänä päivänä virastoihin soittelu on tosi kallista. Puolet Prepaid kortista menee siihen kun ne koittaa soitella ja kuuntelevat väliaikamusiiikia...

Keskustelua käytiin siitä, kuinka terveystaloksella varsinkin on korkea hierarkia ja ammattilypeys ja nyt kun sielläkin on alettu miettimään mitä töitä sairaanhoitaja voisi lääkärin vastuulta ottaa ja mitä töitä on järkevä kenenkin tehdä. Samansuuntaista

keskustelua on alettu käymään myös sosiaalipuolella. Raja-aitoja on syytä pyrkiä siis kaatamaan myös sosiaalipuolella, jotta työt saadaan hoidettua järkevästi. Työn organisointia olisi syytä edelleen pohtia ja käydä keskustelua uusista tavoista organisoida työtä.

B: Sitä keskustelua on käyty mitä töitä voi tehdä joku muukin kuin sosiaalityöntekijä ja voiko palveluohjaaja kenties tehdä jotakin ja entäs toimistotyöntekijä ja se miten hyväksytään tämä ja tällainen moniammatillinen tiimijajattelu siihen asiaan ja entäs kuinka pitkälle hyväksytään se että asiakas on kykenevä itse hoitamaan asioitaan?

Vahva tuen ja kontrollin suhde tulee tässä kohtaa esiin. Valta sosiaalityössä jo taloudellisen tuen myöntämisen takia on suurta. Kelalle toimeentulotuen siirto voisi olla yksi mahdollisuus. Aikuissosiaalityötä näyttää vahvasti leimaavan ajattelu jotenkin vähäpätöisemmästä osasta sosiaalityötä. Se saa aikaan keskustelussa syvää ihmetystä, sillä yhteinen näkemys keskustelussa on, että aikuissosiaalityössä on vahvasti läsnä sosiaalityön varsinainen ydin. Johtajat pohtivat syitä tälle leimaavuudelle. Aikuissosiaalityössä ovat läsnä yhteiskunnallisesti kovat ongelmat ja näihin ongelmiin tarttuminen on äärimmäisen vaikeaa. Sosiaalityöntekijöillä nähdään olevan haastetta ammatti-identiteetin kanssa. Myös ajatus siitä, että työntekijöiden voi olla vaikeaa kyetä luopumaan tutuistakin tavoista tehdä työtä. Myös työn organisoinnilla ja johtamisella nähdään olevan vaikutusta

A: Tää on varmaan sellanen sekä että juttu. Meillä on selkeesti ne asiat jotka on tässäkin keskustelussa noussu niin me voidaan lisätä tän työn hallittavuutta näillä keinoilla ja sit vähentää sitä kiireen tuntua. Ja onhan se tosiasia et asiakasmäärät on nyt kasvanut ja kääntyykö ne sitten joskus laskuun ja rakentuuko näitä muita toimintamuotoja niin et mitä se tulee vaikuttamaan ja et on opittava tekemään tätä työtä toisella tavalla ... Mut se ei tarkoita sitä etteikö tässä olis tehtävissä työn organisoinnilla, johtamisella . Kauheen vaativa asiakasryhmä tää on ja kuluttaa tosi paljon et just toi kun nää asiakkaat purkaa sitä pahaa oloaan jatkuvasti työntekijälle. Se on melkonen kippo jonka sä voit niskaas saada.

Valtakunnalliset suositusajat lain puitteissa puhuttivat. Sosiaalityöntekijän puheille on päästävä seitsemän vuorokauden kuluessa yhteydenotosta ja toimeentulotukipäätös on myös tässä ajassa saatava. Johtajat ovat iloisia siitä, että tutkimuskaupungin

aikuissosiaalityössä valtakunnalliset suositusajat toimivat. Heidän mielestään tärkeää on myös vastaisuudessakin pystyä tarjoamaan palveluita suositusten puitteissa ja niin, että asiakkailla on mahdollisuus päästä tarvittaessa sosiaalityöntekijän vastaanotolle.

A: Et ihmisillä on oikeita ja isoja pulmia ja kun he ovat motivoituneita puhumaan niistä sosiaalityöntekijän kanssa niin he saavat niitä aikoja silloin...

12.5 Työntekijät

Toimeentulotuen siirtäminen muualle nousee esiin. Siitä puhutaan paljon, mutta sitten kun siihen olisi mahdollisuus, niin loppujen lopuksi siitä voikin olla vaikea luopua. Se vaatisi uutta työorientaatiota ja kun keinoja tähän tarjotaan, niin niitä joko ei haluta tai osata ottaa käyttöön. Johtajien on vaikea ymmärtää sitä, että kun tarjotaan mahdollisuutta vaihtaa organisaation sisällä työtehtäviä, tilaisuuksiin ei kuitenkaan tartuta. Toisaalta käydään keskustelua työn toimeentulotukipainottuneisuudesta.

A: On sitä tullut itsekkin laulettua et jos ei tarviis tehdä tota toimeentulotukityötä niin sit vois tehdä enemmän tuota oikeeta sosiaalityötä niin kyl tää sit olis paljon kivempaa ja helpompaa...Ja sit kun on mahdollisuutta tehdä sosiaalityötä muusta näkövinkkelistä niin intoa siirtyä esim. lastensuojelun puolelle ei kuitenkaan ole ollut.

Haastateltavat muistelivat kolmisen vuotta sitten lastensuojeluprojektin tiimoilta vierailutta tutkijaa, joka oli havainnut tutkimuksessaan kuinka työntekijä usein vie ja ohjaa asiakasprosessia täysin omasta käsityksestään käsin eikä anna asiakkaalle mahdollisuutta ottaa vastuuta omasta elämästään. Työntekijän voi olla helpompi pitäytyä tutussa tavassa tehdä työtä kuin antaa asiakkaalle tilaa ja mahdollisuuksia. Toisaalta johtajat näkevät työntekijöiden osaavan toimia pitkän työkokemuksen tuoman ammattitaidon pohjalta taitavasti.

A: Mut sitten mitä mä oon seurannut et meidän sossut tekee kauhean fiksumi et saa soittaa , että ne antaa asiakkaan soittaa siitä toimistolta ja antavat mahdollisuuden asiakkaan hoitaa omia asioitaan ja silloin näkee et tämä apu annetaan et voit hoitaa omia asioita ja sä saat puhuttua puhelimesta. Et toisaalta on niitä taitoja tunnistaa et kuka koittaa niinku

heittäytyä... Ja se tulee pitkän työkokemuksen kautta. Työntekijöillä on paljon taitoja tunnistaa milloin tällaista työtapaa voi käyttää ja se tulee usein pitkästä työkokemuksesta.

Tietoverkon hyödyntäminen todettiin keskeiseksi asiaksi myös kiireen helpottamisessa. Kun ajan tasalla olevaa tietoa on kaupungin omilta nettisivuilta saatavilla, voivat osa asiakkaiden yhteydenotoista vähentyä, kun tieto saadaan suoraan verkosta. Toisaalta toivotaan työntekijöiden osaavan hyödyntää itsekkin näitä eri mahdollisuuksia saada tietoa omaa työtään helpottamaan. Työntekijöille on saatavilla maakunnallisesta tietoverkosta hyödyllistä tietoa, joka hyödyttää asiakastyötä.

Työntekijöiden vaihtuvuus ei johtajien näkemyksen mukaan ole ongelmallista. Suuri osa työntekijöistä on pitkäaikaisia työntekijöitä. Ainoastaan yhdellä alueella on ollut enemmän vaihtuvuutta. Työntekijöihin sinällään latautuu asiakkaiden taholta kovia toiveita. Kulttuurierot entisten kuntien toimintatavoissa näkyvät vielä. Entisissä pienillä paikkakunnilla kun oli totuttu hoitamaan asiat veroilmoituksista lähtien. Työntekijä voi olla myös ainoa luotettava henkilö asiakkaan elämässä

12.6 Työilmapiiri ja tiimityö

On huomioitava, että asiakkaat eivät aina ole kivoja ja säyseitä. Ja kun jo tämän toimeentulotuen velvoittavuuden vuoksi tahdin on pysyttävä hyvänä niin ei ole ihme että työntekijöille tulee väsymyksen tunteita. Tähän haluttaisiin löytää keinoja vähentää työntekijöiden kuormaa. Työyhteisön ilmapiirin on myös oltava sellainen, jossa on turvallista työskennellä. Oppimis- ja kehittämistoimintaan vaikuttavat vahvasti organisaation arvot ja normit, jotka säätelevät toimintaa. Esimerkiksi suhtautuminen virheisiin voi muodostua merkittäväksi oppimista edistäväksi tai estäväksi toiminnaksi. Kun työyhteisössä virheet nähdään kehittymistä edistävinä asioina, niitä ei tarvitse kieltää. Tällaisessa ilmapiirissä työntekijät analysoivat mistä virhe johtuu ja oppivat siitä vastaisuuden varalle. Joskus osaaminen voi olla myös työyhteisössä kateutta synnyttävä tekijä, kun yksilö tai ryhmä huomaa toisen itseään etevämmäksi (Nummelin 2007,125).

A: Niin mä en tiedä onko ne uusia keinoja vai onko niitä keinoja mitä on jo niin niitä käytetään. Keskinäisen tuen ja pitäis sitä aikaa löytyä sellaiseen työnkehittämiseen että

joka motivoi. Pitää saada työnohjausta. Pitää saada taukoa siitä työstä. Työilmapiirin pitää olla sellainen että siellä jaksaa töitä tehdä. Tiimien työilmapiiri on hirveen tärkeä asia. Et onk se sellainen et sä voit siellä ilmaista ittees ja tavalla et sä tuut ymmäreyksi ja sä saat tukea. Sä voit epäonnistua ilman että sä koet itses huonommaksi työntekijäksi. Samat ilmiöt kuin meillä ihmisillä ylipäänsä. Oonko mä hyväksytty vai en? Rakenteet pitää olla kunnossa ja organisaatiot selvät. Sillä tavalla homma pysyy hanskassa...

12.7 Työn kehittäminen

Työnjakoa on jo tehty ja toimeentulotuen laskentaa on jo siirretty osaltaan pois sosiaalityöntekijöiltä. Palveluohjaajan paikka alkaa myös löytyä. Palveluohjaajan rooli on selkeästi aktivoinnin ja työllistämisen kysymysten parissa. Mietinnässä on ollut myös nimikkeen sopivuus. On mietitty myös opiskelijoiden toimeentulotuen keskittämistä yhdelle työntekijälle. Toimistosihteerin vaihtuvuus on vielä jarruttanut muutostyötä. Ilman sitä oltaisiin jo varmasti pidemmällä. Tiiminä pyritään asioita hoitamaan ja jos joku on poissa tai tulee näitä ruuhkahuippuja niin kirjallisia nippuja viedään ja jaetaan niiden tekemistä. Yhteistä tekemisen meininkiä löytyy ja tiimityöskentelyä yhteisten tavoitteiden eteen. Jaettu asiantuntijuus syntyy siitä, kun useat ihmiset keskustelevat ja jakavat työn tavoitteisiin liittyvää tietoa keskenään, jotta he voisivat saavuttaa yhdessä jotain sellaista, jota yksittäinen ihminen ei pystyisi saavuttamaan (Nummelin 2007, 128).

A: Joo tiiminä toimitaan ja se on tietty kun kaikki tietää et nää vaan on tehtävä niin sitten nää tehdään ja on muistettava et on kyseessä sellaisista rahoista joilla nää ihmiset elää. Tää on oikeesti sellainen homma joka näissä määrärajoissa on hoidettava. Jos aatellaan et suurinpiirtein puolet sun tuloista riippuu siitä et tekeekö sossu päätöksen vai ei niin ei niitä voi jättää. Ne on liian isoja juttuja. Mut kokonaisuudessa kyllä tässä rakenteessa on vielä paljon tehtävää.

Asiakasprofiilia on tehty ja kartoitettu asiakastyyppejä ja mietitty ketkä sopisivat etuuskäsittelyn asiakkaiksi, palveluohjauksen ja sosiaalityön asiakkaiksi. Asiakkaat eivät olleet innokkaita palautteen mukaan siirtymään kirjalliseen hakumenettelyyn. Johtajat miettivät voisiko siinä olla kyseessä osiltaan mukavuudenhalua. Monilla aloilla on siirrytty jopa sähköiseen asiointiin ja kun siihen on totuttu, se on koettu hyväksi.

Aikuissosiaalityössä ei ainakaan lähitulevaisuudessa ole sähköiseen asiointiin siirtyminen mahdollista, mutta olisiko joku välimuoto mahdollinen. Joku käynti voisi tapahtua ihan vain kirjallisesti ja välissä voisi ajoittain olla ikään kuin tarkistuskäyntejä, joissa laajemminkin keskityttäisiin asiakkaan asioihin, tehtäisiin suunnitelmia ja niin edelleen. Tarvitaan myös laajasti erilaisia työmenetelmiä, sillä asiakkaiden elämäntilanteet ja ongelmat ovat hyvin moninaisia.

B: Et nää on niitä jotka ovat sanotaanko hyvin niukilla resursseilla liikkeellä ja hyvinkin vähäisellä toimintakyvyllä joutuvat selviytymään asioista mut sit on varmaan niitä jotka tässä hetkessä maailmanmenossa ovat tavallaan välillä sellaisia väliinputoajia ja tässä tilanteessaan voivat tarvita aika pienenkin nostatuksen ja sit tää turvaverkko heittää taas omille jaloilleen. Sitä jäin miettimään että kuinka hyvin pystytään tunnistamaan että kuka milläkin avulla parhaiten tulee autetuksi. Et työtavoissa varmaan pitää olla aikapaljon kirjoa ja valikoimaa et se kohtaa juuri sen asiakasryhmän ja tilanteen Et tarvitaan ammattitaitoa mut tarvitaan myös työkaluja eri tilanteisiin.

Järjestelmä on monimutkainen ja usein tarvitaan valtavaa ohjausta eri etuuksien hakemiseen. Näin laman aikaan tämä korostuu kun tullaan lomautetuiksi ensimmäistä kertaa, eikä ole osattu varautua eikä tiedetä mistään etuuksista mitään. Työntekijät tekevät tehokasta työtä ohjaamalla ja neuvomalla asiakkaita erilaisissa tilanteissa.

12.8 Asiakkaat

Johtajat olivat hieman hämmästyneitä asiakkaiden esittämistä häpeän kokemuksista. Yllättävää heidän mielestään oli asiakkaiden ilmaisema häpeä omasta epäonnistumisistaan.

A: Toi mulla niinku kolahti et miten vuosien asioinnin jälkeen voi olla vaikeaa et se kynnys ei tuukaan sieltä sossun taholta vaan se että joutuu myöntämään itelleen et on epäonnistunut elämässä. Sä oot keski-ikäinen mies ja sä joudut toteamaan sen että pieleen meni ja monessa asiassa joudut kattomaan peiliin ja se on kova paikka kelle tahansa. Jos sää on menettänyt... sulta on mennyt työ, sulta on mennyt toimeentulo, sulta on mennyt perhe, sä et tapaa sun aikuisia lapsia ... Sä oot oikeesti menettänyt kaiken ja sulla on sellainen kakkoskansalaisen leima.

Hyvän ja toimivan asiakassuhteen luominen edellyttää luottamusta ja sen rakentumista. Vuorovaikutusta on myös työntekijöiden kesken niin tiimin sisällä kuin suhteessa yhteistyökumppaneihin ja esimiehiin. Rehellisyys asiakkaita kohtaan ovat esimiehet aikaisemmassaan asiakastyössään kokeneet ensijaiseksi luottamuksellisen asiakassuhteen luomisen edellytykseksi.

Hyvä työntekijä - asiakassuhde auttaa muutostyössä. Asiakkaan elämäntilanteen käsittely, kun on tarkoitettu nimenomaan auttamaan asiakasta itseään oman elämänsä ja siihen vaikuttavien tekijöiden tarkastelussa. Luottamus ja sen rakentuminen ovat keskeisiä edellytyksiä toimivassa asiakassuhteessa. Ilman luottamusta muutoksen aikaansaaminen on vaikeaa. Työntekijän omat oletukset ja ennakoasenteet eivät myöskään saa ohjata työskentelyä asiakkaan kannalta epätarkoituksenmukaiseen suuntaan. Myös roolissaan yhteiskunnan edustajana, sosiaalityöntekijä joutuu aika-ajoittain, ainakin kielteisiä päätöksiä tehdessään, ottamaan vastaan asiakkaan tyytymättömyyden ja kiukun. Sosiaalityöntekijä ei siis voi aina olettaa saavansa asiakkaalta kiitosta, olennaista kuitenkin on, että asiakas saa oikean tiedon ja ymmärrettävät perustelut ratkaisulle. (Kananoja ym. 2007, 109.)

A: Mä itte puhuisin enemmänkin sellaisesta rehellisestä vuorovaikutuksesta et pelisäännöt on selvillä kummallakin osapuolella. Et se on enemmänkin sellaista rehellistä kohtaamista. Et ite oon ajatellut et se on omassa työssä kantanut tän asiakaskunnan kanssa pidemmälle. Ja jos siihen pystyy rakentamaan sellaisen hyvän ja toimivan asiakassuhteen et se myötäeläminen on tätä et mä tiedän missä mennään ja ei se haittaa mä sanon et mä tiedän ja et ei onnistu. Ja kyllä tää on tää toinen puoli, et ei nää asiakkaat ole aina niin kauheen kirkas otsaisia. Ja se pitää vain hyväksyä.

Tuen ja kontrollin yhteensovittaminen on taitoa vaativaa. Kontrollin ei tarvitse olla nöyryyttävää tai alistavaa, vaan sitä voidaan harjoittaa vahvistamalla ja tukemalla asiakkaan omaa kykyä ottaa vastuuta omasta toiminnastaan. Sopivassa suhteessa molempia tarvitaan, eikä niitä pitäisi nähdä toisiaan poissulkevinä vaihtoehtoina. Työntekijöiden vaihtuvuus on ongelma monissa paikoissa. Vaihtuvuus saattaa aiheuttaa sen, että hyvää ja luottamuksellista asiakassuhdetta ei pääse lainkaan kehittymään. Asiakas saattaa koeta rasittaviksi avata omaa elämäntilannettaan jatkuvasti uudelle ihmiselle. Työntekijät taas

eivät saata sitoutua asiakkaan auttamisprosessiin riittävän vahvasti, jos mielessä on oman työsuhteen päättymisen tai siirtyminen toiseen työpaikkaan. (Kananoja ym. 2007, 110-111.)

B: Tavallaanhan tääkin tulee näiden asiakkaiden itsensäkin kertomina. Et kontrolli koettiin kovana mutta hyvänäkin asiana. Ja et se juuri motivoi pitämään vaikka sen työnhaun voimassa...

12.9 Poliittisille päättäjille

Haastattelun lopuksi mietittiin, mitä he toivoisivat poliittisten päättäjien tiedostavan. Tulokulmien tiedostaminen koettiin erityisen tärkeäksi. Aikuissosiaalityön arjen ymmärrystä tarvitaan ja sitä saadaan vain, kun asioita tuodaan esille ja niistä keskustellaan. Talouspainotteinen ajattelu ei toimi sosiaalityössä. Aikuissosiaalityössä tavoitellaan asiakkaan elämäntilanteen parantamista ja aina nämä asiat eivät rahalla tule hoidetuksi. Työ tarvitsee paljon muitakin elementtejä kuin taloudellisten tukien myöntämisen. Asiat täytyy myös osata liittää osaksi laajempaa kontekstia; yhteiskuntaa.

B : Aikuissosiaalityössä toimitaan sellaisilla areenoilla joissa pitää olla monta tulokulmaa ja perusterveydenhuollon ja sosiaalityön yhdessä toimiminen. Sosiaalityötä ei pitäisi nähdä jonakin kummajaisena vaan että se on yksi keskeinen osa tätä kunnallista palvelujärjestelmää. Toivoisin, että päättäjilläkin vähitellen väistyisi talouskeskeinen ajattelu ja tilalle saataisiin sitä ajattelua että tää on keino yrittää saada aikaan muutosta siinä asiakkaan elämässä ja parantaa sitä elämänhallintaa ja toisaalta moni asia tulee hoidetuksi rahalla mutta kaikki ei, että se moniulotteisuus tässä työssä tulis huomioiduksi.

A: Viimesijaisissa palveluissa tehdään sellaista työtä joka ei ole kauhean näkyvää, mutta se edesauttaa että yhteiskuntarauha säilyy. Se on sellainen asia jota ei saa unohtaa. Nyky-yhteiskunnassa on pitkään eletty tasaista elämää ja meiltä on osiltaan hävinnyt sellainen kosketuspinta siihen et näistäkin asioista on huolehdittava.

12.10 Haastattelun yhteenvetoa

BIKVA–menetelmää oli kerrattava haastattelun kuluessa, mutta johtajat olivat vakuuttuneita tällaisen menetelmän sopivuudesta asiakkaiden äänen esiin nostamisessa ja palveluiden laadun mittaamisessa ja kehittämisessä. Heidän mielestään asiakaspalaute oli aidon kuuloista ja se kertoo rehellisesti asiakkaiden arjesta. Asiakkaiden kertomukset häpeästä pysäyttivät johtajat miettimään asiakkaiden elämäntilanteita. Yllätys tuntui olevan, että asiakkaat kuvasivat epäonnistumisen tunteita itseensä liittyen. Asiakkaiden toivoma ryhmätoiminta sai myös johtajilta kannatusta ja halua viedä asiaa eteenpäin.

Tiimirakenne on tutkimuskaupungissa vielä suhteellisen uusi. Tiimissä on vielä kulttuurisia eroja ja mahdollisesti sellaisia vanhojakin ”kuormia” mukana, joista olisi hyvä pikkuhiljaa päästä eroon. Tiimi toimii fyysisesti kahdessa eri toimipisteessä, joten tämäkin vaikuttaa tiimin jakaantumiseen. Työntekijöitä kohtaan osoitettiin ymmärrystä ja arvostusta. Heidän arkinen aherruksensa tunnustetaan tärkeäksi ja arvokkaaksi. Heidän ammattitaitoonsa luotetaan ja heille halutaan luoda mahdollisuuksia toteuttaa myös omia persoonallisia tapojaan tehdä työtään.

Palvelun laatua halutaan parantaa ja työmenetelmiä kehittää. Työntekijöiden ja johtajien haastatteluissa oli yhdeksän kuukautta väliä ja tällä välillä oli tapahtunut paljon. Aikuissosiaalityössä on osittain siirrytty toimeentulotuessa etuuskäsittelyyn. Kirjallisia toimeentulotukiasiointeja on lisätty. Myös palveluohjaajan työnkuvaa on kehitetty. Johtajien puheista välittyi kuva, että tiimi on tiimiytynyt ja työtä tehdään yhteisvastuullisesti. Myös tiedontuotantoon halutaan edelleen panostaa. Kaupungin internet-sivut ovat päivityksen alla ja muutenkin halutaan panostaa palveluista tiedottamiseen.

Poliittisille päättäjille haluttiin viestittää aikuissosiaalityön arjesta ja siitä, että kaikkea ei rahalla voida toteuttaa. He halusivat myös muistuttaa laajemmasta yhteydestä ja vaikutuksista yhteiskuntarauhaan.

13 POLIITTISTEN PÄÄTTÄJIEN HAASTATTELU

Poliittisia päättäjiä on vielä harvakseltaan kuultu tieteellisissä lopputöissä. Itse etsinnöistä huolimatta en saanut tällaisia tutkimuksia käsiini. Tässä haastattelussa kävi myös ilmi, että ainakaan tutkimuskaupungin päättäjiä ei oltu aiemmin kuultu tutkimusmielessä. Tätäkin haastattelua olen analysoinut teemojen kautta. Teemoiksi nousi BIKVA-malli, avoin ilmapiiri, sosiaalityön arki nyt ja aiemmin, yhteiskunta, sosiaalityöntekijät ja ryhmätoiminta.

13.1 Bikva-malli

Poliittiset päättäjät miettivät mallin soveltuvuutta käytännön työn työkaluna ja asiakkaan äänen kuulemisen mahdollistajana. Myös eri näkökulmien esille tuomisen tärkeys korostui päättäjien puheissa. Poliittisten päättäjien mukaan ottaminen tuntui myös olevan aivan uutta, ainakin heidän kohdallaan.

PI: Asiakas on kuningas ja on hyvä, että nyt pistetään selkeästi arvoa ja painotusta sille että näitä asiakkaita halutaan kuulla. Tämä on arvokas asia. Se mikä tulee ihan luottamushenkilön näkövinkkelistä mieleen on, että miten sen nyt sanoisi nätisti että me ei niin kuin ymmärretä ... et me niin kuin tuijotetaan rahaa ja pykäliä, niin tuota tätä monta näkökulmaa niin ainakin olisin sitä mieltä että sitä yritetään tuoda ja toteuttaa. Sellainen ajatus itsellä on että kyllä asioita pyritään katsomaan myös asiakkaan näkökulmasta, mutta että on vaan asioita joissa on otettava huomioon myös muut näkökulmat.

Eri näkökulmien merkitys ja mukaan saaminen on kuitenkin tärkeää. Guba ja Lincoln (1989) esittävät arvioinnin neljänneksi sukupolveksi uudenlaista ajattelua, jossa keskeistä on tulkitseva lähestymistapa ja neuvotteluprosessi yleisön ja arvioinnin kohteen kanssa. He näkevät arvioijan tehtäväksi huomioida ja tuoda esiin arviointiasetelmassa eri osapuolten vaatimukset, oikeudet ja arvostukset. (Guba & Lincoln 1989,38-45.) Näin myös voidaan ajatella olevan tärkeää huomioida kattavasti eri näkökulmat.

P2: Ja just tätä mallia ja tämän toteuttamista ajatellen on hyvä että tässä otetaan huomioon nämä eri näkökulmat. Ja että palautetta kuljetetaan eri tahoilta toisille. Eikä se jää mihinkään lomakkeen nurkkaan tai kokoelman nurkkaan vaan se oikeasti kuljetetaan mukana niin se on tärkeä asia. Että se asiakas kun se sanoo että mitä mieltä se on asioista ja palveluista niin se tietää että sen sanomisilla on merkitystä että se johtaa ihan oikeasti johonkin. Siinä mielessä tää on hyvin asiakaslähtöinen malli ja että siinä otetaan myös nämä eri tahot huomioon kattavasti.

Menetelmä nähtiin myös oppimisen paikkana niin työntekijöille kuin päättäjillekin. Menetelmä vain vaikutti heistä hieman raskaalta, erityisesti jos sitä pitäisi arjen työssä kuljettaa mukana. Tiedon siirtymiseen asiakkailta poliittisille päättäjille pidettiin tärkeänä . Tähän täytyisi löytyä keinoja arjen työssä.

Myös menetelmän positiivisia puolia löytyi ja se, että tällä tavalla voidaan oikeasti saada aikaan jopa tarvittavia muutoksia. Asiakkaan kuuleminen ja heidän esiin nostaminen koettiin hyvin tärkeäksi asiaksi. Myös kenttätyöntekijöiden ammattitaito nousee puheissa esiin. David Fetterman (1996,3-46) on kehittänyt empowerment-evaluaatiotaan. Evaluaatiossa käsitellään yhdessä toimintaan liittyvien keskeisten osapuolten (asiakkaat, työntekijät, johto, rahoittajat) kanssa arvioitavan hankkeen keskeiset elementit. Fetterman korostaa merkitysten ja äänen antamista niille, joita ei aina kuulla. Myös rahoittajien mukana olon Fetterman kokee tarpeellisena, koska heille muodostuu realistisempi käsitys arvioitavana olevasta toiminnasta. Näin myös asiaa voidaan ajatella myös tällaisessa tutkimuksessa tärkeäksi viedä tai kuljettaa tietoa asiakkailta poliittisille päättäjille asti.

Fettermanin lanseeraamaan empowerment-arviointiin perustuen on Hanne Krogstrub (2004) kehittänyt myös kompetenssi-arviointia. Kompetenssi-arviointi määritellään arviointiprosessiksi, jonka lähtökohtana on parantaa organisaation tuloksia kehittämällä ja laajentamalla yksilöiden ja ryhmien vaikutusmahdollisuuksia kysymyksiin ja toimintoihin, jotka vaikuttavat heidän omaan työhönsä ja toimintaansa. Tämä kompetenssi- arviointia koskeva käänös on jatkoa menetelmällisille käsikirjoille. Ensimmäinen käsikirja käsitteli BIKVA-mallia (Krogstrub 2004, 3- 7).

P4: Musta tää on hirveen hyvä tapa tehdä tämmöstä... ja tota tavallaan tän kautta päästäis jatkossa paremmin niin kuin tekemään niitä muutoksia et meillä voi pyöriä jotain vanhaa

jota ei tarviis enää pyöriä mukana ja semmoista voitais saada pois sieltä ja pystyttäis nopeammin pureutumaan asioihin eikä olis pitkiä riippahäntiä mitkä hankaloittaa. Tavallaan tässä tulee myös nämä resurssit ja kustannuksetkin. Mutta tää asiakkaan kuuleminen ihan face to face on se tärkein asia.

Sosiaalityön ja sen laadun mittaaminen koettiin myös haasteelliseksi. Työn monimuotoisuus ja asiakkaiden erilaiset tarpeet ja tyyli toimia saivat aikaan keskustelua. Myös palvelun laadun mittaaminen koettiin haasteelliseksi.

P1: Se, että tää työ on sellaista jonka mittaaminen on vähän erilaista kuin jossakin kappaletavara tehtaassa niin, tuot siinä mielessä pitää muistaa tasapuolisuus, demokraattisuus ja oikeudenmukaisuus näissä niin luottamushenkilöiden kuin työntekijöiden.

P2: Siinäkin mielessä tää malli on hyvin tasapuolinen et kaikilla osapuolilla on mahdollisuus antaa sitä omaa palautetta olipa se sitten mitä tahansa. Sitäkin että päättäjille vietyä tietoa palautteista ei ole kovinkaan paljon ollut... onhan sitä palautteen antamista... että toreilla ja turuilla nyitään hihasta ja kysytään, mutta semmoinen eritavalla kuuleminen niin kuin tässä nyt on niin hyvin harvoin sitä tulee.

13.2 Avoin ilmapiiri

Tiedonkulun tehostaminen koettiin tärkeäksi ja tarpeelliseksi. Oltiin myös sitä mieltä, kaupungin internet-sivut kaipaisivat uudistamista. Muistettava olisi myös, että kaikki eivät kuitenkaan asioi internetissä, joten muitakin tietolähteitä on oltava. Toisia työntekijöitä kuitenkin hyvät nettisivut ainakin palvelevat. Kun siellä on ajan tasalla olevat tiedot ja hieman kuvausta palveluista, osataan ainakin ohjata asiakas oikeaan paikkaan. Tiedon välittyminen ja keskustelu tällaisista asioista on tutkimuskunnan organisaatiossa tällä hetkellä jäänyt taka-alalle. Keskusteluyhteyden avaaminen, jossa arjen asioista voitaisiin keskustella avoimesti ja rakentavasti olisi tärkeää saada tehtyä.

P3: Tällä hetkellä tää on se ongelma tässä organisaatiossa yli kaikkien hallintokuntien, että perustyöntekijöiden äänen kuuleminen tai tiedon välittyminen ei välity päättäjille asti.

Tää on hukunut vähän ja se sellainen tapa pitäis palauttaa. Tai rakentaa kokonaan uusiksi. Ja se vois olla sellaista vapaamuotoisempaa keskustelua siitä missä mennään. Ei olis yhtään hullumpi asia että olis esimerkiksi sellainen perusturvan kokous missä ei olis yhtään asiaa, mutta mentäis näitä sisältä tulevia asioita. Olis semmoinen pohdinta ja varmaan sellainen täytyis joskus ollakin. Muuten se tieto jää aika ohkaiseksi...

Päätäjät totesivat tällaisen tavan luovan yhteishenkeä ja näyttäisi kuntalaisille myös, että organisaatiossa tehdään yhdessä töitä kuntalaisten parhaaksi. Yhteiset keskustelut käytännön työntekijöiden kanssa koettaisiin hyvänä ja kehitettävänä tapana. Arjen tieto ja mahdolliset ongelmakohdat tulisivat näin myös päättäjiensäkin tietoon. Niissä voitaisiin olla yhdessä miettimässä, että mitä niille olisi tehtävissä. Myös Merja Etholen-Rönberg (2008) lisensiaattitutkimuksessaan ”Eihän räätälöityjä sosiaalipalveluja voi kilpailuttaa? Yksityiset sosiaalipalvelut sosiaalilautakunnan puheenjohtaja päätöksentekijänä” on huomannut monissa kunnissa päätöksentekokulttuurin muuttuneen. Enenevässä määrin ollaan menossa keskustelevammalle linjalle. Tätä kulttuuria olisi syytä edelleen kehittää, mutta se vaatii uudenlaista tapaa tehdä asioita.

13.3 Sosiaalityön arki nyt ja aiemmin

Sosiaalityön arkinen aherrus jää usein jostain syystä taka-alalle. Työntekijät eivät kenties tarpeeksi pidä ääntä omasta tekemisestään. Päätäjät pohtivat, että onko se ammattiyhdyksen puuttumista vai opittu tapa toimia. Yhteiskunnallinen tilanne ja arvostus nousivat esiin. Tilanteet muuttuvat nopeasti ja aina ei voi ennustaa kuka tarvitsee apua ja milloin. Aikuissosiaalityö on tärkeää, mutta jostain syystä sitä leimaa sen viimesijaisuus. Varsinkin vanhempien ihmisten keskuudessa aikuissosiaalityötä pidetään köyhäinapuna, johon ei haluta turvautua kuin viimehädässä.

P4: Tää on tää arvostuskysymys yhteiskunnassa taas et mitä arvostetaan ja mitä pidetään tärkeänä. Yhteiskunnassa on vallalla ajatus et tää on viimekäden paikka josta apua lähdetään hakemaan...tavallaan tässä on isoista yhteiskunnallisista ongelmista kyse mistä pitäis keskustella enemmän. Kun tässä yhteiskunnassa voi kelle vaan tulla tilanteita, että joutuu turvautumaan tähän apuun, et tää olis muistettava ja tää pitäis ymmärtää

paremmin. Tätä kynnyks hakeutua palveluihin tulee joillakin niin korkeaksi ettei sitä apua haeta kun se koetaan niin häpeällisenä...

Keskustelussa mentiin ajassakin taaksepäin ja muisteltiin menneitä aikoja ja tapoja toimia. Aina ei ole ollut tällaista palvelua saatavilla. Oltiin myös sitä mieltä, että ennen oli tilanteen pakostakin enemmän yhteisöllisyyttä ja yritystä ratkoa asioita perheen ja suvun piirissä.

PI: Aikoinaan tehtiin paljon asioita ite kotona ja tää on nyt vähän tällainen kulttuurinkin muutos, että palveluita saadaan ja opitaan saamaan. Ei opita eikä uskalleta ite yrittää.

Työntekijöillä on siis haastetta osata katsoa että kuka osaisi tehdä itse ja sitten löytää ne jotka eivät kykene tekemään ja tarvitsevat apua. Työntekijöiden työ nähdään haasteellisena ja ammattitaitoa tarvitaan, sillä päättäjien mielestä tilanteet ovat erilaisia ja monitahoisia.

13.4 Yhteiskunta

Päättäjät olivat yhtä mieltä siitä, että vaikka yhteiskunnassa menisi kuinka hyvin ja elettäisiinä kuinka noususuhdannetta niin kaikki ongelmat eivät lopu koskaan. Mietintää aiheutti paljon se, että mitkä syyt yhteiskunnassa tähän ajaa ja ohjaa ja olisiko mahdollista näitä syitä pyrkiä tutkimaan. Näin voitaisiin kenties paremmin taas asioille tehdäkin jotain. Tilanteet myös vaihtelevat ja voivat itse kullakin muuttua äkillisesti vaikkapa sairastumisen myötä. Aina tässä järjestelmässä ei ihmisiä kohdella oikeudenmukaisesti ja oikein kun tulee tilanteita, että ei kuulu oikein mihinkään.

P4: Niin niitä syitä on varmaan monia ja joillakin voi tulla ihan tahtomattakin niitä tilanteita esimerkiksi sairastuu äkillisesti... Se pyörii aikansa tässä järjestelmässä ja on välillä työvoimatoimiston asiakkaana ja ei kuitenkaan kelpaa töihin ja sit todetaan ettet sä voi olla täälläkään kirjoilla ja sit kun sitä toimeentuloo ei saa mistään niin sit on mentävä hakemaan toimeentulotukee ja tän tyyppisiä asioita meidän yhteiskunnassa tapahtuu mihin ei aina ihminen itse voi paljon vaikuttaa. Ja nää pitäis pystyä hoitamaan jollain tavalla paremmin...

Yhteiskunnallinen keskustelu syrjäytymisestä koettiin tärkeänä asiana. Näissä on mukana myös suuret rahasummat ja jos tilanteisiin päästäisiin vaikuttamaan ajoissa, myös yhteiskunta hyötyisi tästä. Yhteisöllisyyden palauttaminen ja turvaverkon luominen jollain tavalla koettiin myös hyvänä asiana. Sosiaalityöntekijä voi olla ainoa ihminen johon voidaan turvautua.

P2: Sama liittyy varmaan niinku tähän... että jos ajatellaan laajemmasti niin... että jos ollaan siinä tilanteessa... että kaikki on mennyt, että on edes yksi jonka kanssa asioi tai juttelee tai ystävä jonka kanssa käy kahvilla tai joku, vaikka se sosiaalityöntekijä jonka kanssa miettiä niitä asioita... niin pääsee eteenpäin. Että näissä taas tää työntekijän rooli on aika suuri et jos sosiaalityöntekijä onkin jollekin ihmiselle se ainoa johon turvaututaan niin...

13.5 Sosiaalityöntekijät

Työn haasteellisuus tiedostettiin ja työntekijän monet roolit ja heihin kohdistuvat odotukset tiedetään olevan kovia. Työntekijän pitää olla itse motivoitunut, että jaksaa motivoida joskus vähemmän siihen halukkaista asiakkaita. Se vaatii myös aikaa, että asioihin voidaan täysipainoisesti paneutua. Näin voidaan saada tuloksia aikaan ja löytää asiakkaalle oikea polku.

P1: Miten kaivaa ihmisistä ne vahvuudet missä ollaan hyviä? Vähän niin kuin myyntimiehellä että pitää olla nää asiakkaiden tarpeet tiedossa, että voi viedä asiaa eteenpäin. Tää tällainen taito ja ainakin välillä kysyä ja että paneudutaan just näihin ja paneudutaanko riittävästi näiden ongelmallisten asiakkaiden tilanteissa, että mikä sun juttus on? Et ne pitäis kaivaa esille, että mitä oot asioista miettinyt ja ruveta niistä rakentamaan. Työntekijällä täytyy olla motivaatiota ja taitoa tehdä monia asioita. Tarvitaan myös aikaa tehdä kaikki nää jutut. Tavallaan pitäis kehittää vielä laajemmin erilaisia malleja kuinka niitä asiakkaiden asioita lähdetään kohtaamaan. Yhteistyössä työvoimahallinnon ja sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Tässä kohtaa keskusteluun tuli mukaan sosiaalityöntekijöiden koulutus. Koulutusta arvioitiin liian teoriakeskeiseksi ja sen soveltuvuutta tällaisiin käytännön

vuorovaikutustilanteisiin pidettiin jopa huonona. Ajatuksena oli, että koulutuksessa keskitytään liikaa vain lakipykäliin, joiden tuntemus toisaalta kyllä koettiin myös tärkeäksi.

P4: Toihan johtaa taas siihen että millä tavalla näitä sosiaalityöntekijöitä koulutetaan? Pitäis ainakin minun käsittääkseni olla vielä paljon enemmän tällaisiin tilanteisiin... että osattais kohdata asiakas oikein. Et kyllä mulla vähän sellainen kuva tästä koulutuksesta on ollut, että se on vähän liikaa vaan noihin lakipykäliin , ett luetaan vaan tiettyjä lakipykäliä aika paljon ja. Ennen ainakin oli... Et pitäis olla enempi... niin no psykologian koulutus ei nyt ehkä... mutta jotain...ihmisten kohtaamiskoulutusta enemmän.

Sosiaalityöntekijöiden työssä koetaan tarvittavan vuorovaikutustaitoja ja kykyä kohdata asiakkaita monenlaisissa ja haasteellisissa elämäntilanteissa. Sosiaalityön koulutus itsessään ei näitä valmiuksia tuo, vaan kyse on myös persoonallisista valmiuksista.

13.6 Ryhmätoiminta

Päättäjistä myös olisi eteenpäin miettimisen arvoinen asia asiakkaiden esittämä ryhmätoiminnan käynnistäminen. Päättäjät näkevät asiassa niin ajankäytöllisestikin kuin asiakkaiden näkökulmista paljon myönteistä. Tällaista toimintaa voisi heidän mielestään lähteä miettimään vaikkapa aluekahvilan tapaisesti. Tällä tavalla voitaisiin vastata tuen tarpeeseen ja elämänhallinnan taitojen treenaamiseen. Päättäjät näkevät tässä myös työntekijöiden resurssien tehostamismahdollisuuden. Paikkana voisi olla joku muu tila kuin kaupungintalolla sijaitseva tila.

P1: Tässähän tätä vertaistukea ja yhteisöllisyyttä olisi ja voisi toimia keinona juuri näihin pulmiin. Tää vois olla toimiva välinen siihen että huomattais että on muitakin jotka on näiden samojen asioiden äärellä. Tsemppais myös eteenpäin! Syrjäytymisen ehkäisy tai se, että miten sieltä päästäisiin takaisin niin tällainen ryhmätoiminta vois antaa eväitä myös siihen.

Rostila (1988,18) on todennut myös yhteisöllisyyden kadonneen ja perheen joutuneen paineisiin ja osittain näistä johtuen on nähtävillä yhteiskunnallisen osallisuuden ja huolenpidon puutetta. Rostila (1988,238) käynnisti tutkimuksessaan ryhmätoimintaa.

Hyviä kokemuksia saatiin nimenomaan ryhmästä, jossa keskeistä ei ollut asiakkuus sosiaalitoimistossa vaan ryhmäläisten lähtökohtana oli työttömyydestä selviytyminen.

P3: Kyllähän tää tois tätä asiakasnäkökulmaa edelleen paremmin esiin ja onhan se myös ihan ajankäyttöasiakin että vois vuorotellen aina työntekijät vuorollaan toimia ryhmän vetäjinä...

P4: Tarvittaisiin hyvin pienen kynnyksen paikkoja... Entäs tällainen aluekahvila tai joku muu tällainen juttu? Tarvittais joku sellainen paikka joka ei sinällään ... sellainen rento ja mukava paikka jossain. Joku tupa tai joku... Semmoinen itse asiassa puuttuu täältä... Ja siinä vois tulla näiden elämänhallinnan taitojen harjoittelemista ja lähtemisen harjoittelua...

13.7 Haastattelun yhteenvetoa

BIKVA–menetelmä herätti keskustelua. Poliittiset päättäjät olivat sitä mieltä, että asiakkaita kuulemalla saadaan hyvää tietoa esiin palveluista ja laadusta. He kokivat myös, että on tärkeää saada kaikkien tahojen näkökulmat esiin ja muistaa, että yhtä ainoaa totuutta ei voi olla. He olivat iloisia siitä, että pääsivät mukaan keskusteluun, sillä ainakaan tässä haastateltavina olleilla ei vastaavasta ollut kokemuksia.

Poliittiset päättäjät korostivat avoimen ilmapiirin merkitystä ja avoimen keskustelukulttuurin luomisen tärkeyttä. He toivat esiin ajatuksen yhteisten keskustelujen aloittamisesta esimerkiksi niin, että joskus voisi olla sellainen perusturvan kokous, jossa ei olisi varsinaisia käsiteltäviä asioita. Tässä keskityttäisiin vain työntekijöiden kanssa käytävään vuoropuheluun. Näin saataisiin pidettyä yllä päättäjienkin tietämystä arjen asioista.

Sosiaalityöntekijöiden arkinen aherrus ja asiakkaiden arki jää usein taka-alalle. Keskustelua virisi myös sosiaalityöntekijöiden ammattiyhdistyksen ja koulutuksesta. He toivoivat sosiaalityöntekijöiden koulutukseen lisää kenttätöiden opiskelua ja asiakkaan kohtaamisen opettelua. Heillä oli myös vahvana ajatus siitä, että sosiaalityöntekijät pönttävät lakipykälää.

Yhteiskunta ja sen muutos puhutti päättäjiä. He muistelivat vanhempia aikoja, jolloin yhteisö otti vastuun jäsenistään. He olivat myös sitä mieltä, että ryhmätoiminta voisi toimia yhteisöllisyyden palauttajana ja vertaisryhmänä. Ajatus jonkinlaisesta ”kylätuvasta” johon voisi ohimennen poiketa olisi myös yksi mahdollisuus tähän.

14 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa keskityn pohtimaan ja vetämään yhteen tutkimustehtävän ja teorian sopivuutta, haastattelujen kulkua ja BIKVA–menetelmän soveltuvuutta tutkimuskaupungin organisaatiossa.

14.1 Tutkimustehtävä ja teoria

Tutkimukseni tarkoitus on ollut tutkia BIKVA–menetelmän soveltuvuutta tutkimuskaupungin aikuissosiaalityössä. Tutkimustehtäväni mukaisesti minun tulee vastata kysymyksiin: soveltuuko menetelmä ja miten menetelmä otettiin vastaan? Varsinaisesti tutkimukseni päähuomio ei ole tutkimuskaupungin aikuissosiaalityön arvioinnissa. Tutkimuskaupungissa tehdyissä haastatteluissa on keskitytty asiakkaiden haastatteluista nousseiden teemojen käsittelyyn ja heiltä saadun tiedon eteenpäin viemiseen ylimmälle portaalle eli poliittisille päättäjille asti. Olen pitänyt tämän aineiston kuvaamista oleellisen tärkeänä.

Tutkimuksen teko ja aineiston keruu on ollut henkilökohtaisesti kovin opettavaista. Olen tämän tutkimuksen teon yhteydessä oppinut paljon sellaista, jota ei vain oppikirjoja lukemalla opi. Koko opiskeluajan ja tämän tutkielman tekoajan olen ollut työelämässä mukana. Se on ollut raskasta, mutta myös sangen opettavaista ja avartavaa. Olen sitä mieltä, että olen saanut näin parhaan hyödyn irti myös opinnoista, kun olen koko ajan voinut soveltaa teoreettista tietoa käytännön työelämän vaateisiin. Elämä on jatkuvaa oppimista ja opiskelua, niin myös työelämä ja seikkailu BIKVA-mallin ja tutkimuksen teon ihmeellisessä maailmassa ovat opettaneet minua valtavasti.

Teorianäkökulmana tässä tutkielmassani on oppivan organisaation teoria ja kaksikehäinen oppiminen. Yksikehäisessä oppimisessä oppiminen keskittyy mahdollisemman suuren tehokkuuden saavuttamiseen korjaamalla organisaation toiminnassa havaitut virheet (Argyris & Schön 1996). Kaksikehäinen oppiminen (Argyris & Schön 1996) näkyy toimintatapoja muutettaessa muutoksen ulottumisessa organisaation arvoihin ja toimintaa ohjaaviin rakenteisiin. Organisaation koko ja toimintaa ohjaavat arvot vaikuttavat jakoon palautekehien oppimisen tyypeihin. BIKVA-mallin päätavoite on asiakkaiden ottaminen mukaan arviointiin. Tarkoitus on luoda yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja julkisen intervention välille. Asiakkailta on mallissa keskeinen rooli ja he määrittelevät

arviointikysymykset omien kriteeriensä perusteella. Asiakkaiden rooli on olla oppimisen käynnistäjiä. Myös toisen kehän oppimista kuvaa halu saada palautetta ” hiljaisesta” tiedosta ja uusista näkökulmista käsin. Tätä ajattelutaustaa vasten olen sitä mieltä, että BIKVA–mallilla saadaan tietoa juuri uusista näkökulmista ja ”hiljaisesta” tiedosta. Näin myös tutkimuskaupungissa tapahtui. Asiakkailta on sellaista tietoa, jota ei juuri tiedosteta eikä kuulla. Eri näkökulmien mukaan ottaminen mahdollistuu BIKVA–mallin avulla. Myös Sydänmaalakan (2007) ajatukset oppimisesta ja oppimisen tasoista tuo tähän tutkimukseen oleellista pohjaa. Sengen (1990) ajatukset oppivan organisaation pääperiaatteista ovat myös mielestäni mielenkiintoisia.

Högnabban (2008) näkemys ohjelmateorian nivomisesta tutkimuksen tuloksiin on mielenkiintoinen. Hänen mukaansa ohjelmateorian tarkoitus on tuoda ne elementit näkyviin, jolla asiakaslähtöinen arviointi toteutuu ja työkäytännöt muuttuvat. Högnabban (2008, 52) tutkimuksessa löytyi muutoksia mahdollistavia ja estäviä tekijöitä. Tällaisia tekijöitä hänen mukaansa on 1) kyky kuulla asiakkaiden puhetta, 2) uudenlainen tiedon muodostus ja arvokeskustelu, 3) kyky reflektoida ja avoimuus, 4) johdon tuki ja tuotetun tiedon hyödyntäminen. Omassa tutkimuksessani olen paljolti samojen asioiden äärellä, kun pohdin menetelmän soveltuvuutta tutkimuskaupungin aikuissosiaalityössä.

Riikka Hynynen (2006) pro gradu - tutkielmassaan ”Palaute organisaation oppimisen välineenä päihdehuollon organisaatioissa” on selvittänyt erään päihdehuollon yksikön oppimista työntekijöitä ja asiakkaita haastatteleamalla. Hän on tarkastellut päihdehuollon yksikön oppimisprosessia organisaation oppimisen teorioiden pohjalta. Pyrin vertailemaan omia tuloksiani hänen tutkimuksessaan ilmenneisiin tuloksiin, sillä tutkimuksistamme löytyy joitakin yhdistäviä tekijöitä. Hynynen (2006) pro gradu – tutkielmassa on seurattu organisaation oppimista ja järjestetty vuoden kuluttua tutkimustulosten julkistamisen jälkeen loppukeskustelu, jossa on pohdittu organisaation mahdollisia muutoksia. Omassa tutkimuksessani ei tällaista arviointia suoriteta, sillä päähuomioni on BIKVA–menetelmän soveltamisessa, mutta yhtymäkohtia ilmenee oppivan organisaatioteorian muodossa ja organisaation oppimisen arvioinnissa.

14.2 Haastattelut

Ensimmäinen sovittu haastattelukerta epäonnistui, koska paikalla eivät olleet kaikki tiimin jäsenet eikä materiaalia ollut lukenut läpi kuin yksi työntekijä vaikka niin oli sovittu. Työntekijöiden tiedottaminen oli tapahtunut pääasiassa sähköpostin välityksellä, sillä en ollut varsinaista tiedotustilaisuutta järjestänyt. Tarkensin asioita myös puhelimen välityksellä, varsinkin asiakashaastattelujen aikaan. Näin jälkepäin ajateltuna kunnollinen informaatiotilaisuus olisi pitänyt järjestää. Kenttätyöntekijöiden osallistaminen on tärkeää ja heille järjestetyssä informaatiotilaisuudessa olisin voinut tähänkin asiaan keskittyä vielä paremmin.

Työntekijät olivat sopineet omassa tiimissään suostuvansa tähän tutkimukseeni ja he olivat suostuneet tulemaan mukaan tutkimukseen. Kuitenkin minulle jäi hieman ristiriitainen olo ja vaikutelma siitä, että työntekijät eivät välttämättä kovin motivoituneita olleet osallistumaan tähän tutkimukseeni. Asiakashaastattelun aikaan ilmeni, että tietyltä alueelta saatiin jaettua kutsuja enemmän (katso liite 1) ryhmähaastatteluihin. Kysellessäni silloin työntekijöiltä kutsujen jakamisesta, huomasin, että tietyltä alueelta eivät asiakkaat olleet suostuvaisia ottamaan kutsua edes vastaan. Puolestaan eräältä alueelta kutsuja saatiin hyvin jaettua asiakkaille. Jäin pohtimaan jo tuolloin, onko niin, että vain osa työntekijöistä oli motivoituneita osallistumaan tähän tutkimukseen. Myös Hynynen (2006,68) pohtii syitä asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi olevan ensisijaisesti halun tehdä asiakaslähtöistä työtä. Hynynen (2006, 69) tutkielmassa asiakaspalautteen keruun nähtiin olevan positiivinen keino saada palautetta omasta työstä ja sen avulla pyritään konkreettiseen muutokseen. Myös Hynynen (2006, 70) toteaa tällaiseen kehitystyöhön lähdeittäessä olevan tärkeää, että asialle on varattu aikaa ja voimavaroja riittävästi. Omassa tutkielmassani työntekijöiden haastattelun ajankohta ei ollut paras ajankohta. Se oli varattu heidän harkinnanvaraisen työkokouksen alkuun. Haastattelua leimasi kiireen tuntu ja itselleni jäi sellainen olo, että tilanteeseen ei ihan täysillä keskitytty. Mielessä oli varmasti sillä kohtaa heille tärkeämpiä ja akuutteja asioita. Myöhemmin johtajien haastattelussa ilmeni, että tuolloin toukokuussa 2009 oli epävarmuutta töiden järjestelyistä ja monenlaiset ratkaisut olivat auki. Työntekijät olivat varmasti kyllästyneitä ja uupuneita tilanteiden keskeneräisyyteen. Tällaiset taustatekijät eivät voi olla vaikuttamatta motivaation osallistua keskusteluun ja tuntemuksien käsittelyyn. Hynynen (2006, 70-71) tutkimuksessa ilmenee myös myönteisen ilmapiirin ja ihmisten valmiuden muutoksiin olevan tärkeää.

Työntekijät kokivat kuuden asiakkaan otoksen olevan liian suppea, jotta siitä voisi tehdä yleistettävää päätelmää. Mallin mukaan se ei olekaan tarkoitus vaan asiakkaiden kuuleminen ja heidän palautteestaan oppiminen. Avoimuutta ja halua kuulla asiakkaiden palautetta täytyy olla. Tutkimuksessani koen epäonnistuneeni työntekijöiden motivoinnissa ja haastatteluissa. Syytä tähän voivat olla jo aiemmin mainitsemani asiat ajankohdasta ja organisaation yleisestä tilanteesta keväällä 2009. Asioiden äärelle pysähtyminen ja syvällinen pohtiminen vaatii aikaa, aikaa reflektiolle ja asioiden pohdinnalle. Högnabban (2008,52) mukaan BIKVA-mallia sovellettaessa perusmallin mukaan, muutosta mahdollistavat tekijät aktivoituvat ja tuottavat tuloksia ja vaikutuksia. Mikäli mekanismit eivät aktivoitu, tuloksia ja vaikutuksia harvemmin syntyy. Tässä tutkimuksessani työntekijöiden haastattelu tapahtui huonoon aikaan, kun työtä vaivasi epävarmuus työnjärjestämisen tavoista ja mahdollisuuksista.

Työntekijät painottivat kuuden asiakashaastattelujen olevan niin suppea otos, että siitä ei voi yleistävää päätelmää lähteä tekemään. Tässä kohtaa en saanut heitä täysin vakuuttuneiksi mallin tarkoituksesta ja tavoitteesta. Mahdollista on myös, että tällä tavalla halutaan suojella itseään asiakaspalautteelta. Tällainen tapa kuulla asiakkaita on tutkimuskaupungissa uutta. Uudet tavat saattavat aiheuttaa varauksellisuutta. Kenttätyöntekijöiden haastattelutilanteessa ei päästy mielestäni toiselle oppimisen kehälle. Työntekijät eivät olleet motivoituneita tuossa tilanteessa miettimään syvällisemmin syytä asiakaspalautteen syihin. Asiakaspalautte todettiin positiiviseksi ja totuudenmukaiseksi. Työn toimeentulotukipainottuneisuus kävi ilmi ja asiakkaiden kaipaama tuen tarve tiedostettiin. Kukaan ei ottanut kantaa muutaman miehen esiin tuomaan sukupuolen vaikutukseen. Muutama mies oli sitä mieltä, että naistyöntekijät kohtelevat eri tavalla miesasiakkaita kuin naisasiakkaita. Asioita ei tässä haastattelussa kuitenkaan haluttu lähteä pidemmälle miettimään. Osa työntekijöistä oli myös lähestulkoon hiljaa. Yritin parhaan kykyni mukaan luoda leppoisaa tunnelmaa, jotta myös hiljaisemmat henkilöt olisivat innostuneet mukaan keskusteluun.

Työntekijöiden haastatteluista kävi ilmi, että toukokuussa 2009 työtä leimasi toimeentulotukipainottuneisuus ja kiire. Työntekijät vaikuttivat stressaantuneilta. Nimimuistin koettiin huonontuneen. Työn kuormittavuudesta kertoo heidän tuntemuksensa siitä, että työntekijät eivät voi vaikuttaa työnsä määrään. Työn kuormittavuuteen vaikuttaa

moni asia. Aiemmin tässä tutkimuksessa olen sivunnut myös tätä. Jos työ koetaan yksitoikkoiseksi ja sitä on määrällisesti runsaasti, kuten toimeentulotuen laskentaa yleensä on, sen voi olettaa vaikuttavan negatiivisesti. Työ voi kuormittaa myös, jos työ on organisoitu huonosti, tieto ei kulje tai on kilpailuhenkeä. Näihin asioihin on syytä kiinnittää huomiota ja miettiä mitä niille on tehtävissä.

Johtajien haastattelusta käy ilmi, että toukokuusta 2009 helmikuuhun 2010 tultaessa on tapahtunut paljon myönteistä kehitystä. Työn toimeentulotukipainottuneisuus on vähentynyt. On ohjattu enemmän asiakkaita kirjalliseen toimeentulotuen hakumenettelyyn ja siirrytty osittain myös etuuskäsittelyyn. Näillä toimenpiteillä on saatu myönteisiä vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden arjen organisointiin. On tärkeää miettiä kenen, on järkevä tehdä mitään. Asiakkaat hyötyvät tästä myös saamalla enemmän käyntiaikaa sosiaalityöntekijän luona niin halutessaan tai tarvitessaan.

Johtajien haastattelu sujui myös itseltäni paljon mallikkaammin. Olin ottanut aiemmin tekemistäni virheistä opiksi. Nauhoitin haastattelut ja olin panostanut etukäteisinformaatioon vielä huolellisemmin. Johtajat ovat olleet myös koko prosessin ajan innolla mukana ja antaneet täyden tukensa tutkimuksen tekemiselle. Kun kysyin heiltä halukkuutta osallistua haastatteluihin, jokainen heistä halusi olla mukana, vaikka ajankohta talvella 2010 oli erityisen kiireinen tutkimuskaupungin organisaatiossa. Tuolloin oli meneillään varsin suuri selvitystyöskentely, joka satoi johtajien työaikaa ja resursseja. Juuri tämän selvitystyöskentelyn vuoksi yhden johtajan pääsy haastatteluun oli mahdotonta, mutta hän halusi ehdottomasti kommentoida aineistoa kirjallisesti. Hän oli erityisen kiinnostunut BIKVA-mallista ja sen käyttämisestä tutkimuskaupungin organisaatioissa. Menetelmä on hänelle itselleen tuttu ja hän on vakuuttunut menetelmän toimivuudesta. Hän oli tunnollisesti lukenut laajan ennakkomateriaalini antaumuksella niin kuin kaksi muutakin johtajaa. He pitivät aihetta tärkeänä ja haluavat osaltaan vaikuttaa organisaation oppimiseen ja kehittymiseen. Högnabban (2008) mukaan johdon tuki on yksi niistä oleellisista tekijöistä, joka vaikuttaa BIKVA-mallin mahdollisuuksiin tuottaa tulosta ja vaikutuksia. Tutkimuskaupungin johtajat ovat osoittaneet tukensa ja halunsa olla mukana tässä tutkimuksessa. Johtajien haastatteluista ilmeni, että he haluavat avoimesti käydä arvokeskustelua näistä asioista ja haluavat omalta osaltaan olla vaikuttamassa siihen, että palveluita kehitetään mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden näkökulmat huomioiden.

Materiaalia syntyi runsaasti ja sen sisältö kertoo mielestäni hyvin BIKVA-mallin toimivuudesta. Johtajien motivaatio ja halu kuulla palautetta sekä sen pohjalta myös kehittää palveluita eteenpäin näkyy. Keskustelussa tuli esiin hyvin heidän näkökulmansa ja tulokulmansa. He ottivat aidosti vastaan niin asiakkaiden kuin työntekijöiden palautteet ja lähtivät pohtimaan taustasyitä näille ja myös sitä, mitä näille asioille olisi tehtävissä. He näkivät pohjalla olleiden kuuden asiakkaan haastattelut hyvin merkittäväksi ja totesivat menetelmän sopivan hyvin juuri sosiaalityön asiakkaiden kuulemiseen. Aikuissosiaalityön raadollinen arki puhutti ja mietitytti. Työntekijöitä arvostetaan ja heidän ammattitaitoonsa luetaan. Kehittämistä olisi edelleen työtavoissa ja menetelmissä. Tiedontuotanto nousi vahvasti esiin ja joustavien työtapojen ja mahdollisuuksien kartoittamisesta puhuttiin paljon. Ryhmämuotoinen työskentely voisi toimia uudenaikaisena tapana tehdä sosiaalityötä ja tästä varmasti tutkimuskunnan aikuissosiaalityössä jatketaan keskustelua; miten ja millä tavalla tätä voisi lähteä toteuttamaan.

Poliittisten päättäjien mukaan ottaminen ei ole kovin yleinen tapa tutkimusmaailmassa. Itse näen sen erittäin tärkeäksi ja merkittäväksi asiaksi. Näin voidaan saada parempia tuloksia, kun tärkeä tieto viedään päättäjille asti. Jos halutaan saada aikaan oikeasti jotain, on tärkeää että tietoa viedään mahdollisimman monelle tasolle asti. Sosiaalityössä perusturvalautakunnan jäsenet ovat oleellisia tekijöitä sosiaalityötä linjattaessa ja päätöksiä tehtäessä. Miksi sitten heitä kuullaan vielä niin vähän sosiaalityön tutkimuksen saralla? Oma kokemukseni on, että poliittiset päättäjät ovat varmasti kiinnostuneita arjen asioista. Näin myös tutkimuskaupungin poliittiset päättäjät olivat. Heitä ei tarvinnut yhtään houkuttaa osallistumaan tutkimukseeni ja aika haastatteluun saatiin jouhevasti sovittua.

Päättäjät voivat vieraantua arjen raadollisuudesta ja silläkin tietoa arjesta täytyisi aina ajoittain viedä myös heille. Sosiaalityöntekijöitä vaivaa edelleen jonkinlainen hiljaisuuden kulttuuri ja sen toivoisin muuttuvan. Ammattiylypeyttä ja asioiden esille nostoa tarvitaan, jotta asioihin voidaan vaikuttaa. Tässä poliittisten päättäjien haastattelussa kävi ilmi, että esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden koulutuksesta oli hieman vääränlaista kuvaa vallalla. Sosiaalityöntekijät nähtiin myös hieman yksinäisinä työn puurtajina, johon toivottiin muutosta. Keskustelun helmenä tuli ajatus jonkinlaisesta perusturvan kokouksesta, jossa ei olisi tyyppilisiä perusturvan asioita vaan mukaan otettaisiin sosiaalityöntekijöitä keskustelemaan arjen kuulumisista ja ajankohtaisista asioista. Keskustelemaan ilmapiiriin kehittäminen koettiin tärkeänä ja sitä haluttaisiin työstää eteenpäin.

14.3 Menetelmä ja soveltuvuus

Mallissa erityisesti kenttätöntekijöiden päätavoite on oppiminen ja kehittyminen. Välttämätöntä on myös, että myös johtajat ja poliittiset päättäjät otetaan mukaan prosessiin, sillä heillä on mahdollisuus muuttaa ratkaisujaan tarpeen mukaan. Asiakkaiden osallisuus on ensiarvoisen tärkeää. Tällainen laadunarviointi, jossa asiakkaat otetaan arviointiin mukaan ja heidät nostetaan keskeiseen asemaan toimii mielestäni myös asiakkaiden osallisuuden vahvistajana. Tästä kaikesta myös sosiaalityössäkin on kyse? Näen juuri aikuissosiaalityön kuntouttavan työotteen olevan juuri tätä, asiakkaiden osallisuuden vahvistamista. Hynysen (2006, 87) tutkielmasta käy myös ilmi, että sosiaalityön kentällä kaivataan uudenlaisia palautekeruumenetelmiä. Asiakkailta kyllä usein kerätään hyvinkin mekaanisesti lomakkeilla palautetta palveluista, mutta varsinainen asiakkaan kohtaaminen ja kuunteleminen on vielä jokseenkin vähäistä. Tähän tarpeeseen mielestäni BIKVA-menetelmä vastaa hyvin. Hynynen (2006, 93) on myös kiinnittänyt tärkeään asiaan huomiota eli asiakkaan asemaan laadun arvioinnissa. Asiakkailta kysytään usein mielipiteitä kapealta sektorilta ja jotkut muut tahot kuin asiakkaat määrittelevät mitä laadukas palvelu on. Tähän olen pyrkinyt omalta osaltani tuomaan työmenetelmää arjen sosiaalityön kehittämiseen nimenomaan asiakkaiden näkökulmista lähtien. Heitä on oikeasti kuultu ja kysytty mitä hyvää ja mitä huonoa palveluissa on. Tämä palaute on viety poliittisille päättäjille asti eli on huolehdittu heidän äänensä ja asiansa esiin nostamisesta.

Näen myös tärkeäksi sosiaalityön arjessa muistaa sen, miksi sosiaalityötä tehdään. Sosiaalityön tarkoitus on auttaa asiakasta hänen elämän pulmatilanteissa. Arjen sosiaalityö on työtä asiakkaan ja hänen oman verkostonsa kanssa. Juuri näistä arjen sosiaalityön kokemuksista asiakkaat kertovat, mikäli heitä vain halutaan kuulla. Heille palvelun laatu näkyy sosiaalityöntekijän tavoissa toimia. Näin ovat (Ahlgren ym. 1994,3) todenneet myös tutkimuksessaan ”Toimeentulotuen laatua etsimässä”. He toteavat asiakkaan kokemuksen palvelunlaadusta perustuvan siihen mitä hän saa ja miten hän kokee prosessin, jonka tuloksena palvelua saa. Organisaatiokuvalla on myös merkitystä. Jos organisaatiokuva on myönteinen, asiakkaalta löytyy ymmärrystä vaikeissa tilanteissa ja päinvastoin. (Ahlgren ym. 1994,4.)

BIKVA-mallin vaikutukset näkyvät myös tässä tutkimuksessa teoriaosuudessa mukana olevassa kaksikehäisessä oppimisessa. Kaksikehäinen oppiminen on määritelty niin, että organisaatio pystyy näkemään tilanteen monelta kannalta ja siten kyseenalaistamaan olemassa olevat toimintatavat. Kaksikehäisen oppimisen edellytyksenä on, että organisaatio pystyy olemaan avoin asiakkaiden näkökannoille (aiemmin tässä tutkimuksessa, 11-13). Kenttätyöntekijöiden ottamista asiakkaiden jälkeen mukaan ”haastatteluketjuun” perustellaan myös sillä, että kenttätyöntekijöillä voi olla erityisiä ja oikeutettuja näkemyksiä, jotka on otettava huomioon päätöksenteossa sekä yleistä etua ja yhteisiä näkökohtia punnittaessa. Lisäksi kenttätyöntekijöiden tehtävien hoitamiseen vaikuttavat huomattavasti heidän työolosuhteensa, kuten työorganisaation kulttuuri, rakenne ja prosessit (Krogstrub 2004). Hynynen (2006, 94) näkee motivoituneen johdon olevan avainasemassa rakennettaessa oppivaa organisaatiota. Hän myös osuvasti huomauttaa oppimisen olevan muutakin kuin tiedon lisääntymistä ja että sen eteen on nähtävä vaivaa. Hynynen (2006, 89-90) tutkimuksesta ilmenee myös organisaation tarvitsevan yhteistä visiota toiminnalleen. Oppimisen esteenä hän näkee luottamuksen puutteen työyhteisön sisällä sekä haluttomuuden kyseenalaistaa organisaation rutiineja ja toimintamalleja.

Olen halunnut tässä tutkielmassani tuoda esiin ja kuvata tarkasti haastattelujen etenemiset ja kerääntyneen aineiston. Tällä tavalla mielestäni voidaan mitata BIKVA-menetelmän soveltuvuus tutkimuskunnan aikuissosiaalityössä. Ilman tätä kuvausta ei voida johtopäätöksiä asiasta tehdä. Tässä tutkimuksessa on tullut ilmi, että tällä tavalla saadaan tietoa eri näkökulmista. Asiakkaiden osallistaminen vaatii tällaisen kulttuurin opettelua ja oppimista, että asiakkailta kysytään palveluiden laadusta. Tärkeää on myös tiedottaa mahdollisista muutoksista myös asiakkaita. Työntekijöiden osallisuus vaatii organisaatiolta ja erityisesti johdolta edellytysten luomista arviointiin osallistumiseen. Työilmapiirin täytyy olla keskusteluille avoin ja avoin omien mielipiteiden ilmaisemiselle. Poliittisten päättäjien mukaan ottaminen on hyvin suotavaa ja sillä varmistetaan eri tasojen ja näkökulmien tiedottaminen heille, jotka päätöksiä palveluista ja linjauksista tekevät.

Mielestäni tällainen menetelmä toimii aikuissosiaalityössä ja myös tutkimuskaupungin organisaatiossa, kunhan vain tietyt reunaehdot pidetään mielessä. Mallin menetelmä toimii työyhteisön kehittämisen välineenä ja oppimisprosessina tuoden uusia ajatustapoja työhön. Organisaatiolta vaaditaan halua ja motivaatiota tällaiseen jokseenkin työlääseen prosessiin.

Pitää olla valmis kuuntelemaan ja vastaanottamaan palautetta asiakkailta, työntekijöiltä, johdolta ja poliittisilta päättäjiltä. Työntekijät eivät mielestäni olleet motivoituneita kuulemaan asiakkaiden palautetta. Tämä voi johtua osaltaan arvioijan epäonnistumisesta BIKVA-mallin lanseeraamisessa. Työntekijöiden motivaatio kuulla asiakkaiden palautetta ei ollut tuolloin myöskään sellaista tasoa, että olisin voinut todeta haastattelujen onnistuneen. Arvioijan olisi hyvä olla ainakin asiakkaille vieras henkilö. Itselläni oli se tilanne, että olin ollut tutkimuskunnan aikuissosiaalityössä töissä syksystä 2007-syksyyn 2008 ja mietin sen vaikutusta siihen, että ryhmähaastattelutilanteisiin ei asiakkaita saapunut. En itse kokenut sen vaikuttavan haastattelutilanteissa haastateltaviin sillä haastattelujen aikaan olin ollut jo muutaman kuukauden poissa tästä työstä. Ehdottomasti tällaista arviointia ei voi tehdä työntekijänä omille asiakkailleen. Tuttuus saattoi vaikuttaa myös siihen, että työntekijät suostuivat haastateltaviksi, vaikka eivät olisikaan olleet siihen kovin motivoituneita. Etujakin on, kun tutkimusta tehdään tavallaan tutuista ympäristöistä. Käytännön asiat olivat minulle entuudestaan tuttuja, olin ilmiöiden äärellä ikään kuin kotonani.

BIKVA-mallilla saatiin kerättyä aikuissosiaalityölle ominaista tietoa. Mallin mukaan toimiminen edellyttää kaikkien mukanaolijoiden motivaatiota, halua ja rohkeutta antaa ja kuulla palautetta. Organisaatiolta on löydettävä joustavuutta ja kykyä ottaa huomioon eri näkökulmat. Erityisen tärkeää on johtajien ja poliittisten päättäjien tuki arviointityölle. Kenttätyöntekijöillä pitää puolestaan olla aikaa osallistua ja käsitellä saamaansa palautetta. Arvioijana on hyvä olla ulkopuolinen henkilö. Jos arvioija on tuttu, voi rehellisen palautteen antaminen olla vaikeaa. Arvioijalta vaaditaan kuitenkin asiantuntemusta ja tietämystä aiheesta. Luottamuksellinen suhde ja luottamusta herättävä toiminta ovat kaiken perusta.

Itse innostuin BIKVA-mallista niin paljon, että voisin sitä vielä kokeilla uudestaan. Sen mahdollisuudet tulevat mielestäni hyvin esiin juuri käytännön työelämän kehittämisen näkökulmasta ja asiakkaiden osallistamisen ja jopa voimaannuttamisen kokemuksena.

Organisaatio muuntui tämän prosessin aikana ja tilanteet kerkesivät muuttumaan suhteellisen lyhyessä ajassa. Itsellenikin oli yllätys, kun johtajien haastattelussa kävi ilmi, että tutkimusorganisaation aikuissosiaalityössä oli siirrytty osittain etuuskäsittelyyn ja kirjallista toimeentulotuen hakumenettelyä oli lisätty merkittävästi. Toukokuusta 2009 on

menty kovasti eteenpäin. Asiakasprofiileja tehtiin syksyllä 2009, tiimityö on tiivistynyt ja palveluohjaajan rooli on kirkastunut. Toukokuussa 2009 oli muutoinkin hankalaa, kun asiat olivat eläkejärjestelyistä johtuen epäselviä. Asiat ovat selkeytyneet noista ajoista ja kehitystä tapahtunut.

Olen itse vakuuttunut tällaisesta tavasta kuulla asiakkaita. Pohjola (1993,149) näkee näkökulmien välillä erilaisten painotusten jännitteistä. Palvelujärjestelmä on usein kiinnostunut enemmän asiakaskäynneistä, määristä kuin asiakkaan ihmisyydestä. Pelkästään asiakkaita kuulemalla, ei voida saada muutosta aikaan, siksi mukaan on otettava kenttätyöntekijät, johtajat ja päättäjät. Tällaista mallia rohkeasti kokeilemalla voidaan oppia paljon. Asiakkailta voidaan saada uutta tietoa palveluiden laadusta tai kehittämisen paikoista. Tätä palautetta viemällä eteenpäin poliittisille päättäjille asti opitaan ja saadaan lisää näkökulmia asiaan. Vain palautetta kuulemalla voidaan oppia. Mitä enemmän näkökulmia, sen rikkaampaa oppiminen on. Parhaimmillaan malli käynnistää oppimisprosessin, joka jatkuu ja jatkuu.

Mielestäni tutkimuksen tärkein anti onkin tämän mallin kokeileminen ja oppimisen oppiminen. Tämä on mielestäni avannut organisaatiolle uusia näkökulmia asioiden tarkasteluun. Ja mikä tärkeintä, on opittu kuulemaan eri tahojen näkökantoja ja palautetta. Se, että sovelletaanko näitä asioita käytäntöön onkin nähtävissä varmasti vasta tulevaisuudessa, mutta vaikuttaa vahvasti siltä, että asiakkaiden toive ryhmätoiminnasta saattaa toteutua. Myös heidän esittämänsä muunlaisen kuin toimeentulotukipainotteisen työn mahdollistaminen on myös jo toteutunutkin. Tiimin sisällä on tapahtunut työnjakoa ja toimeentulotuen laskentaa on siirretty etuuskäsittelyyn. Aikaa ja resursseja on vapautunut nyt muulle sosiaalityölle. Mielestäni oppimista on tapahtunut ja tärkeitä näkökulmia on tullut esiin ja asioista on puhuttu avoimesti ja rakentavasti.

Näissä haastatteluissa onnistuttiin luomaan ymmärrystä eri ryhmien arjelle ja maailmoille. Lindqvistin (1999,113) mukaan evaluaatiossa avainsanoja ovat käytettävyys, hyödynnettävyys, toimivuus, uskottavuus, vakuuttavuus ja poliittinen painoarvo. Asiakkailta lähtenyt palaute kuljetettiin loppuun asti, poliittisille päättäjille saakka. Näin heidän palautteensa ovat käynnistäneet tutkimusorganisaatiossa kehittämisideoita ja konkreettisia ehdotuksia palvelujen kehittämiseen. Asiakkaiden toivoma ryhmätoiminta on saanut kannatusta ja näyttää mahdolliselta, että sellaista toimintaa käynnistetään.

Asiakkaiden tuen tarpeen odotukset on otettu myös vakavasti ja todella on lähdetty kehittämään palveluita siihen suuntaan, että tuen antaminen onnistuisi paremmin. Huomiota on kiinnitetty myös suunnitelmien laadintaan ja toisenlaisiin tapoihin tehdä aikuissosiaalityötä. Olennaista ei myöskään ole, että kaikki päätyvät samaan johtopäätökseen vaan olennaista on avoin keskustelu ja erilaisuuden kunnioittaminen (Patton 1997, Lindqvistin mukaan, Lindqvist 1999, 113). Olen sitä mieltä, että tutkimuskaupungissa päästiin juuri tähän päämäärään eli avoimeen keskusteluun eri näkökulmat huomioiden ja kunnioittaen.

Poliittiset päättäjät toivat esiin keskusteleavamman kulttuurin luomista sosiaalityöntekijöiden ja päättäjien välille. He olisivat valmiita järjestämään sellaisia perusturvan kokouksia, joissa ei muuta asiaa asialistalla olisi kuin keskustelu sen hetken tärkeistä asioista sosiaalityössä. Näin säilyisi kontakti ja keskusteleva ilmapiiri sosiaalityöntekijöiden poliittisten päättäjien välillä. Myös poliittiset päättäjät kaipaavat tietoa arjen työstä ja areenoista.

14.4 Mahdolliset jatkotutkimukset

Tässä näen myös jatkotutkimuksen paikkana ainakin kahdenlaista tutkimusta. Ryhmätoiminta puhutti asiakkaiden toiveena. Tällainen ryhmän perustaminen voisi toimia mahdollisen jatkotutkimuksen areenana. Olisi mielenkiintoista nähdä, miten sellainen ryhmä lähtisi toimimaan ja millaisia mahdollisuuksia sellainen työtapa antaisi aikuissosiaalityölle. Työmenetelmien tutkimista harrastetaan myös mielestäni liian vähän suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa ja tässä olisi yksi mahdollisuus tutkia uuden työtavan vaikutuksia.

Myös suoranainen vaikutusten arviointi jää tästä tutkimuksestani puuttumaan. Ajallisesti tähän ei ole mahdollisuuksia tässä tutkimuksessa, mutta esimerkiksi vuoden päästä voisi tehdä tutkimusta muuttuiko tutkimuskunnan aikuissosiaalityössä mikään ja jos muuttui, niin mikä? Tällöin tulisi myös nähtäväksi perustettiin tällaista ryhmätoimintaa.

KIRJALLISUUS

Ahlgren, Hanna, Koikkalainen, Matti, Lappi, Petri ja Poikola, Carita (1994) Toimeentulotuen laatua etsimässä. ”Asiallinen homma” – käyttäjien kokemuksia ja opiskelijoiden näkemyksiä Jyväskylän kaupungin toimeentulotukityöstä. Jyväskylän opetussosiaalikeskuksen julkaisusarja 3/1994.

Argyris, Chris (1992) On organizational learning. Blackwell Publisher. Oxford.

Argyris Chris, Schön Donald A. (1996) Organizational learning II, THEORY METHOD AND PRACTICE. Addison –Wesley: Massachusetts.

Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeet (2005). Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta. Osoitteessa [http://www.talentia.fi/files/1649 Etiikkaopas2005pdf](http://www.talentia.fi/files/1649/Etiikkaopas2005pdf) [Viitattu 1.3.2010].

Banks, Sarah (1995) Ethics and values in social work. London: Macmillan.

Borg, Pekka & Mannerström, Kaija (2002), Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projekti. Selvityksiä 2002/11. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Dahler-Larsen, Peter (2005) Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt menetelmä käsikirja. Helsinki:Stakes.

Eskola Jari & Suoranta Juha (1998) Johdatus laadullisen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Etholen-Rönneberg, Merja (2008) Eihän räätälöityjä sosiaalipalveluja voi kilpailuttaa? Yksityiset sosiaalipalvelut-sosiaalilautakunnan puheenjohtaja päätöksentekijänä. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaattitutkimus. Helsinki: Helsingin yliopisto,yhteiskuntapolitiikka.

Fahnoe, Stine Relsted (2008) Laerin i BIKVA. RUDAR-Roskilde University Digital Archive. Saatavilla osoitteessa <http://hdl.handle.net/1800/3902> [viitattu 24.4.2010].

Fetterman, David M (1996) Empowerment evaluation: An introduction to theory and practice. Teoksessa Fetterman, David M, Kaftarian Shakeh J & Wandersman Abraham (1996). Empowerment Evaluation : Knowledge and Tools for Self-Assessment & Accountability. Thousand Oaks. London: Sage Publication, 3-46.

Grönfors, Martti (1985) Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät. Juva : WSOY. Toinen painos.

Guba, Egon G & Lincoln, Yvonna (1998) Fourth Generation Evaluation. USA: Sage Publication.

Heinonen, Hanna (2007) Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä. Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena (1995) Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hynynen, Riikka (2006) Palaute organisaation oppimisen välineenä päihdehuollon organisaatiossa. Pro gradu- tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, sosiaalityö.

Hänninen Kaija, Julkunen Ilse, Hirsikoski Riitta, Högnabba Stina, Paananen Ilkka, Romo Henna, Thomasen Tarya (2007) Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA – arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Raportteja 6/2007. Helsinki: Stakes.

Högnabba, Stina (2008) Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Raportteja 34/2008. Helsinki: Stakes.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen Arja & Juhila Kirsi. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere : Vastapaino, 14-47.

Juhila Kirsi (2008) Aikuisten parissa tehtävän yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen Arja & Juhila Kirsi. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere : Vastapaino, 48-81.

Järvenpään kaupunki. Saatavilla [www.muodossa: www.jarvenpaa.fi/sosiaalipalvelut/aikuissosiaalityö](http://www.muodossa:www.jarvenpaa.fi/sosiaalipalvelut/aikuissosiaalityo). [viitattu 1.1.2009].

Kananoja Aulikki, Lähteinen Martti, Marjamäki Pirjo, Laiho Kristiina, Sarvimäki Pirjo, Karjalainen Pekka, Seppänen Marjaana (2007) Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Tietosanoma.

Kivipelto, Minna (2006) Sosiaalityön kriittinen arviointi. Sosiaalityön kriittisen arvioinnin perustelut, teorit ja määritelmät. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 3. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Koivisto, Juha (2007) Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva - menetelmän relationaalinen arviointi. Raportteja 21/2007. Helsinki: Stakes.

Kotiranta, Tuija (2008) Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto.

Krok Suvi (2008) Vähävarainen yksinhuoltajaäiti etuusjärjestelmässä. Teoksessa Jokinen Arja & Juhila Kirsi. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere : Vastapaino, 145-174.

Krogstrub, Hanne Kathrine (2004) Asiakaslähtöinen arviointi Bikva - malli. FinSoc arviointiraportteja 1/2004. Helsinki: Stakes.

Krogstrub, Hanne Kathrine (2004). Kompetenssi-arviointimalli - Työyhteisön kehittämisen väline. FinSoc. Hyvät käytännöt - Menetelmä-käsikirja. Helsinki: Stakes.

Kuronen, Marjo, Granfelt Riitta, Nyqvist Leo & Petrelius Päivi (toim.) (2004) Sukupuoli ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus.

Laitinen Maarit (2003) Syrjäytyminen valokeilassa. Työkyvyttömyysstatukselle pyrkineiden lahlaisten pitkäaikaistyöttömien asiakirja-analyysi. Pro- gradu tutkielma. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, sosiaalipolitiikan laitos, sosiaalityö.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189. Saatavilla [www-muodossa:< URL: http://www.finlex.fi/laki/ajantasa/2001](http://www.finlex.fi/laki/ajantasa/2001) [viitattu 1.2.2010].

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Saatavilla [www-muodossa:< URL: http://www.finlex.fi/laki/ajantasa/2000](http://www.finlex.fi/laki/ajantasa/2000) [viitattu 1.2.2010].

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1997/1412. Saatavilla [www-muodossa:< URL: http://www.finlex.fi/laki/ajantasa/1997](http://www.finlex.fi/laki/ajantasa/1997) [viitattu 1.2.2010].

Lappeenrannan kaupunki. Saatavilla [www-muodossa: www.lappeenranta.fi/sosiaalipalvelut/aikuissosiaalityo](http://www.lappeenranta.fi/sosiaalipalvelut/aikuissosiaalityo). [viitattu 1.1.2009].

Lindqvist, Tuija (1999) Evaluaation uskottavuus. Teoksessa Eräsaari Risto, Lindqvist Tuija, Mäntysaari Mikko, Rajavaara Marketta. Arviointi ja asiantuntijuus. Helsinki: Gaudeamus,106-118.

Lipsky, Michael (1980). Street Level Bureaucracy-dilemmas of the individual in public services. Russell Sage Foundation: New York.

Liukko, Eeva (2008) Aikuissosiaalityön kehittämishanke Keski-Suomen maakunnassa 6/2007-10/2009. Täydennyskoulutuspäivä (suullinen tiedonanto) : Jyväskylä 29.05.2008.

Mason, Jennifer (2002) Quolitative researching. Toinen painos. London: Sage Publications Ltd.

Munter, Hilikka (1996) Tutkijan ja tutkittavan yhteistyö: Tutkimuksen avoimuus eettisenä kysymyksenä. Teoksessa Palmroth, Aino & Nurmi, Ismo (toim.) Alttiiksi asettumisen etiikka. Laadullisen tutkimuksen eettisiä kysymyksiä. Toinen painos. Jyväskylä: JYY julkaisusarja nro 38, 69-80.

Mäntysaari, Mikko (1991). Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana. Vastapaino : Tampere.

Mäntysaari, Mikko (1995) Laadun kehittämisen ristiriidat. Teoksessa Haverinen Riitta, Maaniittu Maisa, Mäntysaari Mikko (toim).Tulokseksi laatu. Puheenvuoroja sosiaalihuollon laadunkehittämisen teorioista, metodeista ja käytännöistä. Raportteja 179. Helsinki: Stakes, 69-82.

Rajavaara, Marketta (1999) Arviointitutkimuksen hyödynnettävyys. Teoksessa Eräsaari Risto, Lindqvist Tuija, Mäntysaari Mikko, Rajavaara Marketta. Helsinki : Gaudeamus , 31-53.

Rantasalmi, Soile (2005) Aikuissosiaalityön suunnitelmallisuus- kehittämisen suuntaviivoja. Pro gradu. Helsingin yliopisto: Valtiotieteellinen tiedekunta, Yhteiskuntapolitiikan laitos.

Raunio, Kyösti (2000). Sosiaalityö murroksessa. Helsinki :Gaudeamus.

Rolin, Kristina (2006) Humanistisen ja yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen perinteet. Teoksessa Hallamaa Jaana, Launis Veikko, Lötjönen Salla & Sorvali Irma: Etiikka ihmistieteille. Suomalaisen kirjallisuuden seura. Helsinki : tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja, 108-123.

Rossi, Peter H & Freeman, Howard E (1993) Evaluation : A systematic approach. Viides painos. Newbury Park, London and New Delhi:Sage.

Rostila, Ilmari (1988) Subjektina sosiaalitoimistossa? Asiakassuhteen analysointia toimeentulotuki-, PAV- ja lastensuojeluasiakkaiden kokemusten avulla. Helsinki: Sosiaalihuollon julkaisuja 7/1988.

Rostila, Ilmari & Mäntysaari, Mikko (1997). Tapauskohtainen evaluointi sosiaalityön välineenä. Raportteja 212. Helsinki: Stakes.

Rovaniemen kaupunki. Saatavilla [www-
muodossa:
www.rovaniemi.fi/sosiaalipalvelut/aikuissosiaalityo](http://www.muodossa.fi/rovanien/sosiaalipalvelut/aikuissosiaalityo) [viitattu 1.1.2009].

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) (2005) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Satka Mirja, Pohjola Anneli & Rajavaara Marketta (toim.) (2003) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Sosiaalityön tutkimuksen 2.vuosikirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, SoPhi.

Senge, Peter M. (1990) The fifth discipline. The art and practice of learning organization. Century Business.

Sinkkonen Merja (2008). Johtamisen etiikka sosiaalialalla. Teoksessa Jämsen Arja (toim). Johda sosiaalialaa! Puheenvuoroja ja näkökulmia. Kuopio: Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Strauss, A. & Corbin, J. (1990) Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques. Sage : Newbury Park.

Sulavuori, Maarit (2007) Kehittämistyöllä pallo haltuun. Kehittämissuunnitelman avulla ideoita lastensuojeluun ja voimavaroja työssä jaksamiseen. Raportteja 3/2007. Helsinki: Stakes.

Suojanen, Päivikki (1996) Etnografisen tutkimuksen eettisiä ulottuvuuksia. Teoksessa Palmroth, Aino & Nurmi, Ismo (toim.) Alttiiksi tulemisen etiikka. Laadullisen tutkimuksen eettisiä kysymyksiä. Toinen painos. Jyväskylä: JYY julkaisusarja nro 38, 35-66.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Saatavilla [www](http://www.finlex.fi/laki/ajantasa/1999) – muodossa:< URL: <http://www.finlex.fi/laki/ajantasa/1999>. [viitattu 1.2.2010].

Sydänmaalakka, Pentti (2007) Älykäs organisaatio. Talentum.

Tanninen, Timo & Julkunen, Ilse (1993) Elämää säästöliekillä. Tutkimus toimeentulotuen pitkäaikaisista asiakkaista Pohjoismaiden pääkaupungeissa. Tutkimuksia 32. Helsinki: Stakes.

Turun kaupunki. Saatavilla [www](http://www.turku.fi/perhepalvelut/aikuissosiaalityo) – muodossa: www.turku.fi/perhepalvelut/aikuissosiaalityo. [viitattu 1.1.2009].

Vataja, Katri & Julkunen Ilse (2004) Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi. Hyvät käytännöt-tutkimuskatsaus. FinSoc. Työpapereita 5/2004. Helsinki : Stakes.

Vedung Evert (1997) Public policy and program evaluation. Transaction publishers. New Brunswick (USA) and London (U.K).

[Www.socca.fi/arvo/ohjelmateoria](http://www.socca.fi/arvo/ohjelmateoria). [viitattu 25.2.2010].

LIITTEET

LIITE 1

NÄKYKÖ MIESNÄKÖKULMA ?

Opiskelen Jyväskylän yliopiston yhteiskuntatieteellisessä tiedekunnassa, pääaineena sosiaalityö. Teen opiskeluihini liittyvää kandidaatin tutkielmaa ja myöhemmin keväällä 2009 pro gradu työtä aiheesta aikuissosiaalityön miesasiakkaan näkökulma ja sen huomioiminen palveluja arvioitaessa ja kehittäessä.

Toivoisinkin nyt saavani mahdollisimman monen miehen innostumaan asiasta ja tulemaan ryhmäkokontumiseen kertomaan mielipiteitä saamistaan aikuissosiaalityön palveluista, kehittämistarpeista, näkemyksistä palvelujen laadusta ja siitä mikä on hyvää ja mikä huonoa.

Palaute palvelusta viedään kenttätöntekijöiden, esimiesten ja luottamushenkilöiden tietoisuuteen ja valmis raportti kirjoitetaan ensiksi kandidaatin tutkielman muotoon ja myöhemmin Pro gradu työksi. Valmis työ on myös tarkoitus julkaista kaupungin nettisivuilla. Asiakaspalautte käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja kenenkään henkilöllisyyttä ei tulla paljastamaan missään vaiheessa.

Ryhmähaastattelu A ja B alueen miesasiakkaille järjestetään torstaina 27.11.2008 A:n kaupungintalolla, kokoushuoneessa 123 klo 10-12.00. Kokoontuminen kaupungintalon aulassa.

Ryhmähaastattelu C ja D alueen miesasiakkaille järjestetään perjantaina 28.11.2008 C:n Terveysasemalla klo. 10-12.00 alakerran kokoushuoneessa. Kokoontuminen neuvonnan aulaan.

Päivi Paavilainen

LIITE 2

TYÖNTEKIJÖIDEN RYHMÄHAASTATTELU

Mitä tuntemuksia asiakaspalaute herättää?

Mistä palaute johtuu?

Käytännön asioiden hoituminen koettiin asiakkaiden taholta hyvänä, mitä mieltä tästä olette?

Miten tuen määrää voisi lisätä?

Mitä ajatuksia asiakkaiden toivoma ryhmätoiminta teissä herättää?

Miten koette kirjallisen hakumenettelyn toimeentulotuessa?

Mitä keinoja olisi vastata asiakkaiden toivomaan muuhun sosiaalityöhön kuin toimeentulotukityöhön?

Miltä arki teidän työssänne näyttää?

Mitä asioita toivoisitte nostetavan esiin seuraavissa haastatteluissa?

LIITE 3

KYSYMYKSET JOHTAJILLE

Mitä tuntemuksia herää asiakkaiden ja työntekijöiden palautteesta?

Mistä arvelette palautteen johtuvan?

Miten säilyttää työntekijäkontakti, mutta samalla mahdollistaa työntekijöille enemmän aikaa asiakkaan kohtaamiseen?

Miten työntekijä voisi keskittyä tuen antamiseen enemmän?

Mitä vaikutuksia olisi laskennallisen toimeentulotuen siirrolla?

Ryhmän käyttö mahdollisuus/ Kuntouttava toiminta ja palveluohjaus. Voisiko ryhmätoiminnan aloittaminen olla mahdollista?

Miten pystyä vaikuttamaan kiireeseen ja ajan niukkuuteen? Työn reunaehdot tulevat vastaan. Työn kehittämiseen ei jää aikaa tarpeeksi. Motivaatio ja työn mielekkyys?

Asiakkaan etu vai kenen etu? Elämänhallintaan tukea ja muuta tukea?

Työntekijät näyttäisivät olevan ryhmätoiminnan kannalla myös, palveluohjaajan rooli?

Väsymys, työn toimeentulotukipainotteisuus näkyvät. Vaikuttaako sitoutumiseen? Etuuskäsittelijä laskemaan toimeentulotukea? Vaikuttaisiko työn mielekkyyden lisääntymiseen kun aikaa olisi paneutua enemmän asiakkaan tukemiseen, suunnitelmien laatimiseen jne?

Yhteistyö työvoimatoimiston kanssa? Ristiriitaisia tunteita herää, kun nähdään, että aktivoitava ei ole aktivoitavissa. Sosiaalityöntekijän täytyy osata pitää asiakkaan puolia. Mihin asiakasta kuntoutetaan? Millaisin keinoin?

LIITE 4

POLIITTISET PÄÄTTÄJÄT

ASIAKASPALAUTE

Mitä tuntemuksia asiakaspalaute teissä herättää? Mistä palaute teidän mielestänne johtuu? Asiakkaat tyytyväisiä käytännön sujumiseen. Hankalana koettiin ajan niukkuus ja työn toimeentulotukipainottuneisuus. Ryhmätoimintaa toivottiin. Kontrolli koettiin kovana mutta tarpeellisena. Haluttiin säilyttää mahdollisuus kasvokkaiseen asiointiin, kirjallinen hakumenettely ei saanut kannatusta. Työntekijävaihtuvuus? Häpeän tuntemukset. Asiakkaat olivat iloisia kun heitä kuultiin

TYÖNTEKIJÖIDEN PALAUTE

Mitä tuntemuksia työntekijöiden palautteesta herää? Mistä palaute teidän mielestänne johtuu?

Työntekijät eivät pitäneet kuuden miehen haastattelua tarpeeksi kattavana jotta yleistävää mielipidettä voisi tehdä. He eivät kokeneet voivansa vaikuttaa työntekijöiden vaihtuvuuteen

Työntekijät kertoivat kiireestä ja väsymyksestä. Aikarajoja on noudatettava ja toimeentulotuen laskenta vie kohtuuttoman siivun töistä. Ristiriitaa kenen puolelle asetetaan asiakkaan vai työvoimahallinnon. Mahdollisuuksia vaikuttaa työhön ei ole. Hommia vain tulee lisää.

Ryhmätoiminta sai myös työntekijöiltä kannatusta. Palveluohjaajan roolia koettiin tarpeellisena miettiä lisää. Miten antaa enemmän tukea ja aikaa, jos kirjalliseen menettelyyn ei edes osittain siirrytä.

HALLINNON PALAUTE

Mitä tuntemuksia johtajien palautteesta herää ?

Hallinnon haastattelusta käy ilmi, että asioissa on tässä ajassa jo tapahtunut paljon muutosta:

Etuuskäsittelyyn on alettu siirtymään, kirjallista toimeentulotukea on enemmän, tehdään palvelusuunnitelmia jne. Ryhmätoiminta saa myös heiltä kannatusta. Bikvan soveltuvuus ja toteutuminen. Raadollinen arki. Palvelun laatu ja asiakkaan etu. Ammattietiikka ja ammattiylpeys. Tiedottaminen nettisivuilla. Työllistäminen, lait ja reunaehdot. Työntekijöiden mahdollisuus siirtyä muihin tehtäviin/toimeentulotukipainottuneisuus/kiire ja väsymys. Asiakasprofiilia tehty. Asiakkaiden häpeän tunteet. Moniammattillinen tiimityö, arvot ja etiikka. Sosiaali- ja terveystoimen yhteistyön jatkuminen. Aikuissosiaalityö on muutostyön tekemistä asiakkaan arjessa.