

Valtiotieteellinen tiedekunta
Helsingin yliopisto
Helsinki

Itsearviointi reflektiivisenä rakenteena

Kuvastin-menetelmän toimivuus,
käyttöönotto ja kehittäminen

Laura Yliruka

Akateeminen väitöskirja

Esitetään Helsingin yliopiston valtiotieteellisen tiedekunnan suostumuksella julkisesti tarkastettavaksi Helsingin yliopiston Pienessä juhlasalissa päärakennuksessa, Fabianinkatu 33, 16.6.2015 klo 12.

HELSINKI 2015

Heikki Waris -instituutin tutkimuksia 1:2015

© Laura Yliruka ja Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca

Kansi: Väinö Teittinen

Painettua julkaisua myy
Unigrafian kirjamyynti
<http://kirjakauppa.unigrafia.fi>
books@unigrafia.fi
PL 4 (Vuorikatu 3 A), 00014 Helsingin yliopisto

ISBN 978-952-5616-73-6 (nid.)

ISBN 978-952-5616-74-3 (pdf)

Unigrafia
Helsinki 2015

Tutkimuksen ohjaajat

Synnöve Karvinen-Niinikoski
Professori
Sosiaalitieteiden laitos
Helsingin yliopisto

Juha Koivisto
Dosentti, tutkimuspäällikkö
Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

Esitarkastajat

Kirsi Juhila
Sosiaalityön professori
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Tampereen yliopisto

Sanna Vehviläinen
KT, dosentti, vanhempi tutkija
Työterveyslaitos

Vastaväittäjä

Satu Kalliola
Professori
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Tampereen yliopisto

Heikki Waris -instituutin tutkimuksia -sarjan kansainvälinen toimituskunta

Silvia Fargion, Free University of Bozen-Bolzano
Synnöve Karvinen-Niinikoski, University of Helsinki
Terhi Laine, Diaconia University of Applied Sciences
Edgar Marthinsen, University College in Trondheim
Ian Shaw, University of York and Aalborg University
Mirja Satka, University of Helsinki

Kuutille ja Kaurille & Harrille

Tiivistelmä

Laura Yliruka. Itsearviointi reflektiivisenä rakenteena. Kuvastinmenetelmän toimivuus, käyttöönotto ja kehittäminen. Heikki Waris -instituutin tutkimuksia 1:2015.

Methodinen kehittäminen, keskustelu ja jopa institutionaaliset ratkaisut tiedonmuodostamiseen, arviointiin, muutosta tukeviin sekä innovatiivisiin käytäntöihin sosiaalityössä ovat lisääntyneet viime vuosina. Tarve dynaamisille, mutta kestäville tiedontuotannon rakenteille on tunnustettu useissa sosiaalityön tutkimuksissa sekä organisaatiotutkimuksissa, ja tästä on seurannut institutionaalisia ratkaisuja sosiaalityön kehittämistoimintaan ja sosiaalityön opetukseen. Näitä ovat esimerkiksi sosiaalialan osaamiskeskukset ja instituutit. Osaamiskeskuksilla on keskeinen rooli sosiaalityön tutkimuksen levittämisessä, mutta samalla tärkeä tehtävä tarjota sosiaalityöntekijöille osaamista kehittäviä tiloja asiantuntijuuden vahvistamiseksi. Kuitenkin tutkimusta sellaisista tiedontuotannon ja itse- tai vertaisarvioinnin käytännöistä, jotka olisivat kiinteä osa sosiaalityön asiakastyön prosessia, on tehty vain vähän.

Tutkimukseni kohteena ovat sellaiset työtä ja oppimista tukevat käytännöt, jotka tähtäävät tiedonmuodostukseen sosiaalityössä keinona vahvistaa sosiaalityöntekijöiden joustavaa, avointa ja kriittistä asiantuntijuutta sekä auttamistyön toimivuutta. Kutsun näitä käytäntöjä reflektiivisiksi rakenteiksi. Tarkastelen aihetta tutkimalla Kuvastin reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmän toimivuutta, käyttöönottoa ja kehittämistä. Menetelmä on kehitetty yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden kanssa vuosina 2003–2008 eri toimintatutkimusprosesseissa. Idea arvioinnista osana sosiaalityön prosessia perustuu Ian Shawn (1999) kehittämään ajatukseen reflektiivisestä arvioinnista.

Tässä väitöskirjassa (1) tutkin ja laajennan yksilöllisen reflektion ja itsearvioinnin roolia ja liitän näiden organisoinnin ja refleksiivisten rakenteiden luomisen osaksi käytäntölähtöistä innovaatiotoimintaa ja osaamisen johtamista. (2) Esittelen tutkimusperustaisen sosiaalityön reflektiivisen itse- ja vertaisarviointimenetelmän, jonka avulla organisaation jäsenet voivat yhdessä tarkastella ja kehittää omaa työtään ja luoda käytäntölähtöisiä innovaatioita. (3) Erittelen mallin toimivuutta ja toimivuuden edellytyksiä julkisen sektorin organisaatiossa.

Väitöskirjani perustuu viiteen aikaisemmin julkaistuun artikkeliin. Kyseessä on tapaustutkimusta ja toimintatutkimusta yhdistävä tutkimus, jossa Kuvastinmenetelmän käyttöönotto on tapaus. Olen tutkinut sekä Kuvastinmenetelmän käyttöönoton kautta että teoreettisesti, miten ja millä ehdoin itsearvioinnin avulla voidaan luoda reflektiota synnyttäviä, jäsentäviä ja rikastuttavia toimintatapoja ja kohtaamisen tiloja sosiaalityön eettisesti sensitiivisen asiakastyön tueksi sekä edistämään työn uudistumista.

Empiirisen aineiston analyysin metodeina olen käyttänyt sisältöjä teemoittelevaa ja tyypittelevää laadullista analyysiä sekä toimijaverkkoteorian metodisia välineitä. Yhteenvedo-osassa kokoan yhteen artikkelien keskeiset tulokset ja tarkastelen niitä tutkimukseni lähtökohtiin liittyvän tutkimuskirjallisuuden avulla. Tutkimukseni lähtökohtana ovat keskustelut sosiaalityössä tietämisestä – jännite toimintayhteyksissään rakentuvan tietämisen ja näyttöön perustuvan sosiaalityön välillä – sekä uutta julkisjohtamista, tilivelvollisuutta ja tuottavuutta korostava toimintaympäristö. Toisena lähtökohtana ovat sosiaalityön kriittisen ja eettisen perinteen, itseohjautuvan ammatillisen toimijuuden, oppimisen, työhyvinvoinnin ja työn mielekkyyden kysymykset, joihin liittyy keskustelu osaamisen johtamisesta. Yhteenvedoartikkelin johtopäätöksissä tarkastelen tältä pohjalta keinoja ymmärtää, kehittää ja myös tutkia *reflektiivisiä rakenteita* eli tiedon ja asiantuntijuuden rakenteita ja niiden rakentumisen, juurtumisen, käytön ja leviämisen mahdollisuuksia sekä toimivia ratkaisuja näihin kysymyksiin.

Tutkimus tuo esiin, että reflektioprosessit, toimivan tiedon rakentelu ja myös pitkäjänteinen omien reflektiovälineiden kehittäminen vahvistavat parhaimmillaan työntekijöiden omaa asiantuntijuutta, työhyvinvointia ja työn mielekkyyttä – ja parantavat näin sosiaalityön kykyä vastata asiakkaiden tarpeisiin. Tulokset myös antavat viitteitä siitä, että hyvien tulosten saavuttaminen ja pitkäjänteinen ylläpitäminen edellyttävät välttämättömien elementtien, kuten transformatiivisen johtajuuden, jaetun tietokäsityksen, dialogisen vuorovaikutuksen ja dialogisen toiminnan riittävää toteutumista Kuvastin-menetelmän käyttöprosesseissa.

Kuvastin reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä tarjoaa organisaatioille erilaisen tavan lähestyä tiedontuotantoa. Menetelmän avulla organisaation jäsenet luovat yksilöllisen, mutta myös kollektiivisen reflektion polkunsä – joiden avulla he voivat tulkita omaa työtään ja ymmärtää työhönsä liittyviä ilmiöitä, ristiriitoja, suhteita ja tunteita omassa työyhteisössä ja tässä yhteiskunnassa. Tämän tyyppinen tiedon rakentaminen soveltuu sosiaalityön perustuksen tukemiseen ja osaamisen ja työhyvinvoinnin vahvistamiseen, mutta myös palvelujärjestelmää uudistavan, käytäntölähtöisen innovaatiotoiminnan ohjaamiseen ja johtamiseen. Menetelmä tukee esimiestä luomaan yhdessä työntekijöidensä kanssa pysyvän oppimisyhteisön, reflektiivisen rakenteen, joissa työntekijät yhdessä tutkivat omia ja toistensa kokemuksia, haastavat omia uskomuksiaan ja kehittelevät uusia artefakteja oppimisensa ja työnsä ja sen johtamisen tueksi. Näin tämä tutkimus edistää uudenlaista lähestymistapaa oppimiseen, työhyvinvoinnin vahvistamiseen ja tiedon rakentamiseen sosiaalityön työyhteisöissä. Tämä on tärkeää paitsi asiakkaiden palvelun, mutta myös julkisen sektorin elinvoimaisuuden näkökulmasta.

Asiasanat: sosiaalityön arviointi, reflektiiviset rakenteet, kriittinen reflektiivisyys, itsearviointi, vertaisarviointi, tuottavuus, asiantuntijuus, uusi julkisjohtaminen, näyttöön perustuva sosiaalityö, toimiva tieto, osaamisen johtaminen, innovaatiot, hiljainen tieto.

Sammandrag

Laura Yliruka. Självreflektion som en del av reflektiva strukturer. Användbarhet, ibruktagande och utveckling av Kuvastin-metoden. Heikki Waris Institutets forskningsserie 1:2015.

Den metodiska utvecklingen, diskussionen och till och med institutionella lösningar för kunskapsbildning, utvärdering samt innovationer och praktisk verksamhet som stöder förändring inom socialt arbete har ökat under de senaste åren. Behovet av dynamiska, men hållbara strukturer för kunskapsproduktion har identifierats i många vetenskapliga undersökningar inom socialt arbete och organisationer, vilket har lett till institutionella lösningar för utveckling av och undervisning i socialt arbete. Exempel på detta är till exempel olika kompetenscentra och institut inom det sociala området. Kompetenscentren har en central roll i att sprida kunskap om forskningen på området och erbjuda socialarbetarna platser för kompetensutveckling. Det finns emellertid bara lite forskning om sådan praxis för kunskapsproduktion och kamratutvärdering som utgör en oskiljaktig del av kundprocessen inom det sociala området.

I min forskning fokuserar jag på olika former av praktisk verksamhet som stöder arbetet och lärandet och som har kunskapsbildning som mål i syfte att stärka socialarbetarnas flexibla, öppna och kritiska yrkeskunskap samt ett fungerande omsorgsarbete. Denna typ av praxis kallar jag för reflektiva strukturer. Jag undersöker ämnet utgående från användbarheten, ibruktagandet och utvecklingen av Kuvastin-metoden, en reflektiv metod för själv- och kamratutvärdering. Metoden har utvecklats i samarbete med socialarbetare under åren 2003–2008 inom olika aktionsforskningsprocesser. Idén om utvärdering som en del av det sociala arbetets processer grundar sig på tanken om reflekterande utvärdering, som utvecklats av Ian Shaw (1999).

Syftet med denna avhandling är att (1) undersöka och bredda den individuella reflektionens och självutvärderingens roll, sammankoppla den med organiseringen av reflektion och utvärdering samt skapandet av reflektiva strukturer som en del av innovationer och kompetensledning som utgår från den praktiska verksamheten, (2) presentera en forskningsbaserad metod för reflektiv själv- och kamratutvärdering inom socialt arbete, med hjälp av vilken medlemmarna i en organisation tillsammans kan observera och utveckla sitt arbete och skapa praktiska organisatoriska innovationer samt (3) analysera hur modellen fungerar och under vilka förutsättningar modellen kan användas inom den offentliga sektorns organisationer på ett fungerande sätt.

Avhandlingen grundar sig på fem tidigare publicerade empiriska artiklar. Undersökningen kombinerar en fallstudie, Kuvastin-metoden, med aktionsforskning. Jag har både via ibruktagandet av Kuvastin-metoden och

teoretiskt undersökt hur och på vilka villkor man med hjälp av självreflektion kan skapa verksamhetsmodeller som föder reflektion samt gestaltar och berikar praktiken, och mötesplatser för det etiskt sensitiva kundarbetet inom det sociala området, samt för att främja innovationer och arbetets förnyelse.

Som analysmetod för det empiriska materialet har jag använt kvalitativ analys med tematiska indelningar och typindelningar samt metoder inom teorin om handlingsnät (actor-network theory, ANT). I sammandraget sammanfattar jag artiklarnas centrala resultat och betraktar dem i förhållande till forskningslitteratur som behandlar utgångspunkterna för undersökningen. Utgångspunkten för undersökningen är diskussioner om kunskap inom det sociala arbetet – den spänning som uppstår mellan praxisbaserad kunskap och evidensbaserat socialt arbete – samt en verksamhetsmiljö som betonar New Public Management (NPM), redovisningsskyldighet och produktivitet. En annan utgångspunkt är frågor som behandlar kritiska och etiska traditioner inom socialt arbete, självstyrande professionellt aktörskap, lärande, arbetshälsa och trivsel i arbetet, och som berör diskussionen om kompetensledning. I den sammanfattande artikelns konklusion reflekterar jag utgående från denna grund över hur man kan förstå, utveckla och forska om reflektiva strukturer, dvs. strukturer för kunskap och yrkesskicklighet, och hur dessa kan byggas upp, rota sig, användas och spridas, samt fungerande lösningar för dem.

Studien visar att reflektiva processer, fungerande kunskapsuppbyggnad och utvecklingen av förmågan till självreflektion i bästa fall kan stärka de anställdas yrkesskicklighet, arbetshälsa och trivsel i arbetet – och kan därmed förbättra det sociala arbetets förmåga att svara på kundernas behov. Resultaten visar också att för att nå och upprätthålla bra och långsiktiga resultat med Kuvastin-metoden förutsätter ibruktagandet också vissa andra nödvändiga element, till exempel transformativt ledarskap, delad kunskapsuppfattning, dialogiskt samspel samt dialogiska närmandesätt i verksamheten.

Kuvastin-metoden för själv- och kamratutvärdering erbjuder organisationerna ett annorlunda förhållningssätt till kunskapsbildning. Med hjälp av metoden kan medlemmarna i en organisation skapa en individuell, men också kollektiv stig för reflektion, som hjälper dem att tolka sitt eget arbete och förstå arbetsrelaterade fenomen, konflikter, relationer och känslor inom den egna organisationen och i samhället. Denna typ av kunskapsbildning lämpar sig för att stöda det sociala grundarbetet, stärka kompetensen och trivseln i arbetet, men också för ledning och styrning av innovativ verksamhet som syftar till förnyande av servicestrukturerna utgående från den praktiska verksamheten. Med stöd av metoden kan cheferna tillsammans med sina anställda skapa en permanent lärgemenskap, en reflektiv struktur inom vilken de anställda tillsammans kan utforska sina egna och andras upplevelser samt utmana sina egna föreställningar och skapa nya artefakter för att stöda lärandet, arbetet och ledarskapet. Denna forskningsstudie främjar således nya perspektiv på hur man kan lära, stärka trivseln i arbetet och bygga upp

kunskap i arbetsgemenskaper inom socialt arbete. Detta är viktiga frågor med tanke på kundservicen, men också den offentliga sektorns livskraft.

Ämnesord: utvärdering av socialt arbete, reflektiva strukturer, kritisk reflektivitet, självutvärdering, kamratutvärdering, yrkesskicklighet, New Public Management (NPM), evidensbaserat socialt arbete, fungerande kunskap, kompetensledning, innovationer, tyst kunskap.

Abstract

Laura Yliruka. Self-evaluation as a reflective structure. Workability, adaptation and development of the Mirror Method. The Heikki Waris Institute Research Series 1:2015.

Recent years have seen a rise in methodological development, discussion and even institutional approaches to knowledge creation, evaluation and innovative practices in social work that support change. Several studies in social work and organisation research have identified the need for dynamic, yet sustainable structures of knowledge production, and have given rise to institutional solutions to the development and teaching of social work, including centres and institutes of expertise in the social services sector. Centres of expertise play a key role in distributing the results of research in social work, but are also important for providing social workers with facilities that improve and strengthen their expertise. However, little research has been conducted on the practices of knowledge production and self- or peer-evaluation that are integral to the process of client work in social work.

This doctoral dissertation focuses on practices that support working and learning and that target knowledge creation in social work as a means to enhance the flexible, open and critical expertise of social workers and to promote their efforts to assist their clients – practices known here as reflective structures. This dissertation explores the topic by studying the introduction, feasibility and development of the reflective Kuvastin (“Mirror”) method of self- and peer-evaluation. The method was developed in cooperation with social workers in various action research studies between 2003 and 2008. The idea of evaluation as part of the process of social work is based on Ian Shaw’s (1999) concept of reflective evaluation.

This doctoral dissertation 1) explores and expands the role of individual reflection and self-evaluation, and connects it to the organisation of reflection and evaluation as well as to the creation of reflective structures as part of practice-based innovation activities and knowledge management, 2) presents a research-based method of reflective self- and peer-evaluation of social work which members of an organisation can use together to examine and develop their work as well as to create practice-oriented organisational innovations, and 3) analyses the feasibility of the model, particularly the conditions required in a public sector organisation.

The dissertation is based on five previously published empirical articles and investigates the Kuvastin method by incorporating both a case study and an action research study. The dissertation has both adopted this method and used a theoretical approach to study how and under which conditions self-evaluation can create approaches and meeting spaces that generate, analyse and enrich reflection to support not only ethically sensitive

social work with clients, but also innovation activities, in addition to promoting reforms in social work.

This dissertation uses qualitative analysis to identify themes and types in the empirical data, and utilises the methodological tools of actor–network theory. The summarising report presents the key results of the articles and examines them based on previous research literature related to the premise of the dissertation. The dissertation is based on discussions about knowledge in social work, the tension between contextual knowledge and evidence-based social work, and on the operating environment, which emphasises new public management, accountability and productivity. Moreover, the dissertation draws on the critical and ethical tradition of social work, and focuses on issues of self-directed professional agency, learning, workplace wellbeing and meaningful work, which are all related to discussions about knowledge management. The conclusions of the summarising report use the above foundation to examine ways of understanding, developing and studying reflective structures (i.e., structures of knowledge and expertise), as well as opportunities for their construction, establishment, use and dissemination in addition to potential operational solutions.

The dissertation highlights how processes of reflection, the construction of operational knowledge and the development of tools for personal reflection can at best strengthen employees' expertise, workplace wellbeing and sense of meaningful work, thereby promoting the potential of social work to respond to clients' needs. The study also shows that the achievement of good results in implementing and maintaining the Kuvastin method requires certain elements, such as transformational leadership, a shared concept of knowledge, dialogic interaction and shared trialogical work.

Kuvastin is a reflective method of self- and peer-evaluation that provides organisations with a different approach to knowledge production. It enables members of an organisation to create their individual, yet collective, paths of reflection through which they can interpret their work and understand work-related phenomena, conflicts, relationships and emotions within the context of their organisation and society at large. This type of knowledge creation is suited not only to supporting basic social work and promoting expertise and workplace wellbeing, but also to guiding and managing practice-oriented innovation in a way that may even reform the service system. The method helps superiors, together with the employees, create a permanent learning community, a reflective structure in which employees jointly explore their and their peers' experiences, challenge their beliefs and develop new artefacts that support their learning and working as well as the supervision of their work. Thus, this dissertation promotes a new approach to learning, enhancing workplace wellbeing and creating knowledge in social work communities. These activities are important not only for the services provided to clients, but also for the viability of the public sector.

Keywords: evaluation of social work, reflective structures, critical reflection, self-evaluation, peer evaluation, expertise, new public management, productivity, evidence-based social work, operational knowledge, competence management, innovations, tacit knowledge

Kiitokset

Haluan kiittää ennen kaikkea Synnöve Karvinen-Niinikoskea, joka on tutkimustauoista huolimatta jaksanut pitää aina itsestäänselvyytenä väitöskirjani valmistumista ja joka on ollut ajatteluni peili ja prisma alusta asti. Kiitos toiselle ohjaajalleni ja entiselle työkaverilleni Juha Koivistolle, joka johdatti minut relationaalisen ajattelun maailmaan. Kiitos tutkimuksen esitarkastajille Kirsi Juhilalle ja Sanna Vehviläiselle, joiden asiantuntevat ja osuvat kommentit auttoivat selkeyttämään tutkimukseni rakennetta ja nostamaan paremmin esiin työni erityispiirteitä. Kiitos vastaväittäjälleni Satu Kalliolalle ryhtymisestä tehtävään. Kiitos kustokselleni Mirja Satkalle, joka antoi tarkkanäköisiä kommentteja yhteenvetoon esitarkastusvaiheessa.

Kiitos kuuluu kanssatutkijoilleni Minna Kivipellolle ja Kaija Häniselle. Minnan palo kriittisen arvioinnin kysymyksiin poiki myös yhteisen artikkelin, kiitos tehokkaasta ja nopeasta työskentelystä! Kaijaa kiitän sinnikkydestä ja luottamuksesta vanhempainvapaiden vuoksi pitkäksi venyneen kirjoitusprosessin äärellä! Kiitos Kuvastimen kanssakehittäjille Kaija Mannerströmille, Tiina Mustoselle, Aili Nurhoselle, toimistopäällikkö Tuula Kuusistolle sekä muille Haagan sosiaalipalvelutoimiston työntekijöille. Ilman teidän innostuneisuuttanne ja syvää kiinnostustanne sosiaalityötä ja arviointia kohtaan ei Kuvastinta ja sitä kautta tätä tutkimusta olisi olemassa! Kiitos Synnöve Karvinen-Niinikosken luotsaamalle Konstikas sosiaalityö -tutkimusryhmälle: Johanna Björkenheim, Tero Meltti, Maria Tapola-Haapala ja Terhi Laine sekä sosiaalityön yksikölle, jossa toimin monta antoisaa vuotta käytännön opetuksen kehittämistehtävissä.

Kiitos yhteistyöstä ja kanssaelämisestä myös entisen työyhteisöni FinSocin tiimissä eri vaiheissa työskennelleille: Ilse Julkunen, Katri Vataja, Riitta Haverinen, Tuija Kotiranta, Riitta Seppänen-Järvelä, Anu Muuri, Juhani Iivari, Sirpa Andersson, Pekka Karjalainen ja myös Inno-opiston väki. Erityiskiitos Aulikki Kananojalle, joka rekrytoi minut alun perin harjoittelijaksi Stakesiin. Kiitos tutkimusohjaajat Tapio Meltti, Elise Haapamäki ja Suvi Säiläkivi sekä tutkimusavustaja Minna Lahtinen.

Kiitos kahdelle SOSNETin tutkijakouluryhmälle, joissa sain pikaisesti vierailta b-paikkalaisena äitiyslomien välissä. Lyhytkestoisuudestaan huolimatta saamani palaute edisti työtäni merkittävästi. Kiitos tutkimusryhmien ohjaajat Mikko Mäntysaari, Pauli Niemelä, Ilse Julkunen, Merja Laitinen, Pirkko-Liisa Rauhala sekä kanssatutkijat!

Kiitos nykyiselle Soccan työyhteisölle ja esimiehelleni Pirjo Marjamäelle, joka mahdollisti opintovapaan väitöskirjatyön viimeistelyyn sekä Heikki Waris -instituutin kehittäjä- ja tutkijasosiaalityöntekijöiden tiimilleni: Tytti Hytti, Tiina Mustonen, Tiina Muukkonen, Heidi Muurinen, Annukka

Paasivirta, Hanna Tulensalo, Kati Palsanen ja Riikka Pyykönen, jotka pitivät huolen siitä, että otin esimiestyön keskellä aikaa myös oman tutkimuksen tekoon. Kiitos Aino Kääriäiselle kannustuksesta ja siitä, että pidit huolen Praxis-toiminnasta niin, että maltoin jäädä tutkimusvapaalle. Kiitos Erja Sauramalle, Ritva Poikelalle ja Kirsi Nousiaiselle kannustavista keskusteluista. Kiitos Riitta Granfeltille, joka on ollut hyvä ystävä. Kiitos Petteri Paasiolle ja Ritva Engeströmille. Kiitos Kai Alhaselle, joka opponoi dialogisella tavalla käsikirjoitustani Sosiaalitieteiden laitoksen Kick-out-seminaarissa ja kommentoi vielä senkin jälkeen työtäni. Kiitos Huoltaja-säätiölle, joka myönsi vuonna 2002 apurahan Kuvastimen kehittämiseksi. Kiitos artikkelien anonyymeille refereille, joiden ansiosta tekstini parani huomattavasti. Riitta Ropolle kuuluvat kiitokset avustamisesta väitöskirjan julkaisuprosessissa. Tarja Juvoselle kiitos kuvasta!

Suuri ja aivan erityinen kiitos kuuluu tutkimukseen osallistuneille sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille! Kiitos ystäväilleni, jotka ovat uskollisia, vaikka aikani on ollut kortilla perheen, työn ja tutkimustyön vuoksi. Kiitos teille piristävästä vastapainosta, jossa laatu on korvannut määrän! Tärkeän lähtökohdan työlleni olen saanut kotoa. Äitini lukuharrastus on luonut lukemisen mallin meille lapsille. Isääni tahdon kiittää pragmaattisesta suhtautumisesta elämään ja siihen, että hän on pitänyt itsestään selvänä myös tyttöjen kouluttautumisen tärkeyttä ja tarvetta löytää oma itsenäinen tiensä. Suuri kiitos vanhemmilleni myös siitä, että he muutamien kriittisten viikkojen ajan hoitivat ja huolsivat poikia, sillä aikaa kun äiti kirjoitti. He jaksoivat koko ajan kannustaa taustalla.

Kiitos monipuolisesta tuesta myös siskolleni Ilonalle, jonka kanssa on voinut keskustella tutkimuksen teosta. Kiitos Harrille ja elämäni arvokkaimille lahjoille: pojilleni Kuutille ja Kaurille, jotka huolehtivat siitä, ettei elämä ole haaleaa vettä, vaan iloa ja uuden oivaltamista aivan joka päivä. Kiitos Helmi Mäelle (2014), jonka esiin nostama Mirkka Rekolan (1957) runo *Tietotyö* ilahdutti väitöskirjatyön vuoristoradassa:

*”Vielä on kerällä tie, kätkössä suuntaa uutta,
peitossa ryteikön risun, pelkkää mahdollisuutta.
Vieritän vaarallisesti, varotan silmiänne,
asetan punaisen lyhdyn tietyn merkiksi tänne.”*

Nyt voin jo sanoa: punainen lyhty on laitettu varastoon ja tie on avattu ajoa varten.

Helsingin Suutarilassa 10.4.2015,
Laura Yliruka

Sisällys

Tiivistelmä	6
Sammandrag.....	8
Abstract.....	11
Kiitokset.....	14
Alkuperäisartikkelit.....	20
1 Reflektiiviset rakenteet tutkimuskohteena	22
2 Kuvastin reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä	26
3 Tutkimuksen toteutus.....	36
3.1 Tutkimusasetelma ja tieteenfilosofiset sitoumukset.....	36
3.2 Tutkimustehtävä	40
3.3 Tutkimuksen viitekehys ja artikkelien tulokset.....	41
3.4 Tutkimusmenetelmät, aineistot ja aineiston analyysi.....	43
3.4.1 Tutkimuksen empiirinen aineisto.....	49
3.4.2 Analyysi	51
4 Tietävä, osaava ja hyvinvoiva sosiaalityöntekijä.....	55
4.1 Näyttöön perustuvan käytännön ja paikallisesti rakentuvan sosiaalityön välinen jännite	55
4.2 Hiljainen ja eksplisiittinen tieto ja reflektiivisyys työhyvinvoinnin tukena ja ehtona	60
4.3 Lainsäädäntö ja harkintavalta	65
5 Arviointi sosiaalityössä	67
5.1 Vaatimuksena tuloksellisuus, tuottavuus, vaikuttavuus ja tilivelvollisuus	68
5.2 Arviointi kriittisen ja eettisen sosiaalityön tukirakenteena ...	71
6 Asiantuntijuus, toimijuus ja itsekäytännöt	73
6.1 Toiminnallinen asiantuntijuus – näkökulmana asiakkaan ja työntekijän suhde.....	75
6.2 Itsearviointi itsekäytäntönä.....	77
6.3 Toimijuus ja identiteetti.....	80

7	Oppiminen, tietäminen ja työhyvinvointi työyhteisössä – reflektiivisten rakenteiden käsite.....	82
7.1	Oppiminen ja tietäminen työyhteisössä.....	83
7.2	Oppiminen tiedonrakenteluna	84
7.3	Kokemuksesta oppiminen, tunteet ja työhyvinvointi	86
7.4	Kohti reflektiivisten rakenteiden käsitettä.....	89
7.5	Tutkiva ote ja tietokäytännöt.....	91
8	Reflektiiviset rakenteet osaksi osaamisen johtamista	93
8.1	Osaamisen johtaminen	93
8.2	Sosiaalityö osaamisen johtamisen toimintaympäristönä	95
8.3	Tietoympäristöajattelu ja käsitykset tiedosta.....	96
9	Kuvastin-menetelmän muuntuminen ja juurtuminen	100
9.1	Neljä tyyppitarinaa muunnoksista	102
9.2	Tapauskuvaukset lastensuojelun työyhteisöstä: Kuvastimen ja työyhteisön yhteiskehitys.....	105
9.3	Itsearviointin toimintaympäristön dynamiikka ja toimivuuden välttämättömät ehdot.....	108
9.4	Kuvastin-menetelmän toimivuuden välttämättömien elementtien Rubikin kuutio	111
10	Tutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset	113
10.1	Tutkimuksen arviointi	117
10.2	Jatkotutkimusaiheet	121
	Lähteet.....	123

Luettelo kuvista

Luettelo taulukoista

Liitteet

Luettelo kuvista

Kuva 1	Kuvastin yhdistää yksilön ja työyhteisön oppimisprosessit.	33
Kuva 2	Tutkimuksen viitekehys ja artikkelien tulokset.	42
Kuva 3	Kuvastin-menetelmän kehittämis- ja tutkimushankkeet sekä seurantavaihe.	44
Kuva 4	Tutkimuksen aineisto ryhmiteltyä nelikentäksi (mukailen Bülow 2011).	50
Kuva 5	Sosiaalityön toiminnallisen asiantuntijuuden elementit (Yliruka 2007, vrt. Trigwell & Shale 2004, 529).	75
Kuva 6	Reflektiivisten rakenteiden elementit ja taustakeskustelut.	82
Kuva 7	Vertaisarvioinnin merkitys työyhteisölle Etienne Wengerin sosiaalisen oppimisen viitekehyksessä.	89
Kuva 8	Välttämättömien elementtien Rubikin kuutio.	112
Kuva 9	Reflektiivisten rakenteiden paikka ja merkitys tutkimukseni kokonaisuudessa.	114

Luettelo taulukoista

Taulukko 1.	Kuvastimen kehittämis- ja tutkimushankkeet sekä seurantavaihe.	46
Taulukko 2.	Tutkimukseen osallistuneet tiimit ja sosiaalialan ammattilaiset sektoreittain.	47
Taulukko 3.	Käsipeili-lomakkeiden kysymykset.	52
Taulukko 4.	Erilaiset tietoympäristömallit ja niiden ominaisuudet. Soveltaen (Stähle ym. 2003a; Hyrkäs 2009).	98
Taulukko 5.	Kuvastin-menetelmän artefaktit ja kehitys ajanjaksolla 2004–2014.	100
Taulukko 6.	Työntekijöiden käsityksiä ja asenteita Kuvastimesta.	101

Liitteet

Liite 1. Kuvastin-lomake: Peilisali

Liite 2. Kuvastin-lomake: Asiakaspeili

Liite 3. Kuvastin-lomake: Sisäinen peili

Liite 4. Kuvastin-lomake: Sisäinen peili 2

Liite 5. Kuvastin-lomake: Takapeili

Liite 6. Kuvastin-lomake: Prisma

Liite 7. Kuvastin-lomake: Huomiopeili

Liite 8. Esimerkki aineiston sisällön analyysistä (Käsipeili-aineisto).

Alkuperäisartikkelit

- I Yliruka, Laura (2005) Sosiaalityön itsearviointi kontekstuaalisena käytäntönä. [Self and peer evaluation in social work as a contextual practice]. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna toim. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 124–143.
- II Yliruka, Laura (2011) The Mirror method: A structure supporting expertise in social welfare services. In Edgar Marthinsen & Ilse Julkunen & Lars Uggerhoj & Tove Rasmussen & Synnöve Karvinen-Niinikoski (eds.) Practice research in Nordic social work. Knowledge production in transition. Critical studies insocio-cultural diversity, 117-148. Vertaisarvioitu.
- III Kivipelto, Minna & Yliruka Laura (2012) Mirror method as an approach for critical evaluation in social work. Critical Social Work 13 (2), 102–118. <http://www1.uwindsor.ca/criticalsocial-work/system/files/KivipeltoYliruka.pdf> Vertaisarvioitu.
- IV Yliruka, Laura & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2013) How can we enhance productivity in social work? Dynamically reflective structures and dialogic leadership for transformative expertise. Journal of Social Work Practice: Psychotherapeutic Approaches In Health, Welfare and the Community 27 (2), 191–206. <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02650533.2013.798157#.UxWw6CREot4> Vertaisarvioitu.
- V Yliruka, Laura & Hänninen, Kaija (2014) Sosiaalityön arviointimenetelmän käyttöönotto toimijaverkkona. Introduction of social work evaluation method as an actor network. Yhteiskuntapolitiikka 3, 278–290. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2014102045315> Vertaisarvioitu.

Viittaaan tekstissä artikkeleihin roomalaisin numeroin (I-V). Artikkelit on painettu copyright-oikeuksien omistajien luvalla Helsingin yliopisto [I], Whiting & Birch Ltd [II], University of Windsor [III], Taylor & Francis [IV] ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [V].

1 Reflektiiviset rakenteet tutkimuskohteena

”Sosiaalihalinnon olisi uudistuttava. Tässä uudistustyössä olisi edettävä sosiaalityön praksis-suhteiden asettamista edellytyksistä käsin. Sosiaalityön tietoperustan ongelmat ovat myös sosiaalityön toteutuksen ongelmia. Ilman sosiaalityön tiedonmuodostuksen tuntemista ei myöskään konkreettinen sosiaalityö luonnu (Walls 1986, 127).”

Georg Wallsin (1986) analyysi sosiaalityön toimintaympäristöstä ja sen suhteesta sosiaalityön tiedonmuodostukseen tuntuu edelleen ajankohtaiselta. Walls kuvaa *horisontaalisen tiedonmuodostuksen* tärkeyttä sosiaalityössä. Se rakentuu aristoteeliseen praksikseen ja "elämisyhteyteen", jossa työntekijät, asiakkaat ovat tiedonkantajia ja -tuottajia. Samalla hän jäsentää vertikaalista tietoa tietona, jossa praksista haastaa sosiaalityöhön soveltumaton poiesis¹. Walls pyrki osoittamaan, miksi sosiaalityön tiedonmuodostus on sidoksissa tietoperustaansa ja tämä puolestaan vallitsevaan tekniseen tiedonintressiin ja sen mukaiseen sosiaalihalinnolliseen kontrollijärjestelmään. Hänen mukaansa vallitseva tiedonintressi ei kykene ottamaan huomioon sosiaalityön vuorovaikutussuhteita eikä niihin liittyviä ehtoja ja toimintapotentiaaleja. Sosiaalityö ei sosiaalihalinnon ohjauksessa tavoita yhteiskunnallisten ja ihmisten eritasoisten ongelmien ja haasteiden koko kirjoa muuten kuin hallinnollisten määritelmien kautta. Lisäksi sosiaalihuollon hierarkkiset ohjaus- ja palkitsemisjärjestelmät estävät tietojen ja taitojen kasvun "sosiaalityön empiriassa, praksiksena" (Walls, 1986).

Pysyvien tiedonmuodostusrakenteiden tai tietokulttuurien tärkeys on sittemmin tunnistettu useissa sosiaalityön tutkimuksissa (mm. Karvinen-Niinikoski 1996; Rajavaara 2007, 151) ja myös organisaatiotutkimuksen puolella (mm. Nonaka & Takeuchi 1995; Nonaka ym. 2000). Tästä havainnosta on seurannut tiettyjä institutionaalisia järjestelyitä sosiaalityöhön ja sosiaalityön opetukseen. Niin julkisen kuin yksityisen puolen organisaatioissa joudutaan tekemään radikaalisti toisin tai "enemmän vähemmällä" ja se haastaa organisaatiot kehittämään innovatiivisiakin toiminnan ja tiedontuotannon rakenteita. Samalla suomalainen työelämä on suurien paineiden edessä. Työntekijät eläköityvät, työntekijöiden vaihtuvuuden ja uusien työntekijöiden perehdyttämistarpeen vuoksi oppiminen ei kumuloidu organisaatioissa. Toisaalta elämme työn jatkuvan keskeneräisyyden aikakaudessa. Muutokset

¹ Praksis on itsearvoista toimintaa, eli toiminnassa itsessään on peruste sen suorittamiselle. Poiesis puolestaan tuottaa toiminnasta itsestään irtautuvan tuotteen, jonka syntyminen on perustana toiminnalle, jolloin joku muukin kuin sen välitön tuottaja voi ottaa tuotteen haltuun. Walls kytkee poiesiksen hallintoon, joka muuntaa yhteiskunnalliset ongelmat sosiaalihalinnollisiksi ongelmiksi ja vastaavasti toimintaresursseiksi, joilla ongelmiin vastataan (Walls 1986, 122).

työpaikoilla, uudet teknologiat, uudet organisaatorakenteet sekä uudet asiakkaat ja asiakkuudet aiheuttavat kokemuksia jatkuvista poikkeustilanteista ja tuovat lisätyötä ja -kuormitusta. Sujuvuuden kokemuksia heikentävät myös nykyisin tyypilliset jatkuvat työn keskeytykset ja pirstaloituminen. Edelleen työn mielekkyys on vaarassa ja epäoikeudenmukaisuuden kokemukset ovat lisääntyneet. Vaatimus työskennellä muutoksessa - yhtä aikaa vanhoilla ja uusilla pelisäännöillä - vähentää työn ymmärrettävyyden ja hallinnan kokemuksia. Itseohjautuvuus vaikeuttaa työn rajaamista (Alasoini ym. 2012; Kalliola 2010).

Tilanne nähdään esimerkiksi lastensuojelussa “moraalisesti ja yhteiskunnallisesti huolestuttavana” (esim. Alhanen 2013, 62; Astvik 2014). Onkin välttämätöntä kehittää keinoja, joilla työntekijöiden toimijuutta voidaan vahvistaa, työntekijöiden pysyvyyttä lisätä ja osaamista kehittää. Kyseessä on sosiaalityön perustehtävän vahvistaminen ja työntekijöiden työhyvinvoinnin tukeminen. Tämä on ydinkysymys julkisen sektorin uudistumisen suhteen. Yhteisöjen mahdollisuuksia syvällisiin ammatillisiin keskusteluihin täytyy vahvistaa, jotta organisaatiot eivät täyty ulkokohtaisella puheella tehokkuudesta ja yleisestä arvoihin liittyvästä jargonista.

Jo vakiintuneita tietokulttuuriin liittyviä ratkaisuja sosiaalialalla ovat sosiaalialan osaamiskeskukset ja opetuslinikat ja -instituutit. Tuula Kostianen (2009) on tehnyt väitöskirjatutkimuksen osaamiskeskuksen roolista sosiaalialan osaamisen kehittämisessä ja tiedonmuodostuksessa. Vähän on kuitenkaan kehitetty (kuitenkin Krogstrup 2003; Hussi 2005) ja tutkittu (kuitenkin Yliruka 2000; Vataja 2012) toimintatapoja ja käytäntöjä, jotka on tarkoitettu pysyväksi tiedonmuodostusrakenteeksi ja osaamisen tueksi sosiaalityön ammatillisen työn osana. Tämä tutkimus paikkaa tätä tietoa aukkoa.

Tutkimukseni tavoitteena on tutkia ja jäsentää *reflektiivisten rakenteiden käsitettä* (Yliruka ym. 2009) sosiaalityön uudistuvan ja dynaamisen asiantuntijuuden tukena. Erityinen huomio kohdentuu siihen, miten organisaatioon luodaan rakenteita, toimintatapoja ja tilaa, jotka mahdollistavat yksilöllisen ja kollektiivisen reflektion organisoitumisen.

Kyseessä on tapaustutkimus Kuvastin-nimisen reflektiivisen itse- ja vertaisarviointimenetelmän käyttöönotosta sosiaalityössä. Kuvastin-menetelmää tarkastellaan dynaamisena, reflektiivisenä tietokäytäntönä, jonka kautta sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön tiimit voivat kehittää asiantuntijuuttaan työyhteisöissä ja osallistaa oppimisprosesseihin myös asiakkaat. Tämä on tärkeää, koska se vahvistaa asiakkaiden asiantuntijuutta ja osallisuutta omaan asiaansa.

Tarkastelunäkökulmina ovat sosiaalityön toimintayhteydessä rakentuvan, kontekstuaalisen asiantuntijuuden suhde näyttöperusteisen sosiaalityön vaatimukseen, sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja oppimisprosessit sekä osaamisen johtamisen ja sosiaalityön tuottavuuskeskustelu. Tutkimus hyödyntää sosiaalityön tutkimuksen ohella tieteen ja teknologian tutkimusta, sosiologista, sosiaalipsykologista ja kasvatustieteellistä tutkimusta sekä poikkitieteellistä johtamisen tutkimusta.

Paikannan tutkimukseni tilanteessa rakentuvaan (Nowothy ym. 2001; Taylor & White 2000; Yanow 2004; Healy 2005; Juhila 2006; Yliruka 2005; Karvinen-Niinikoski 2009,b) ja relationaaliseen tietokäsitykseen (Latour 1987; Koivisto 2006). Moderni tieteen ihanne rationaalisesta, teknis-tieteellisestä tiedosta kytkeytyy itsenäiseen, riippumattomuuteen ja arvoneutraaliuteen. Paikallisten kokemusten pohjalta syntyvä ei-tieteellinen tieto on tästä näkökulmasta marginaalista ja epäluotettavaakin. Ei-tieteellinen tieto on usein yksityistä, erityistä ja verifioimatonta, joka yhdistyy subjektiiviseen, kokemusten pohjalta syntyneeseen osaamiseen (Yanow 2004; Lehtonen 2013, 45; Julkunen & Karvinen-Niinikoski 2014). Moderniin tieteen ihanteeseen kohdistuvaa kritiikki kohdistuu siihen, että kompleksisessa yhteiskunnassa faktapohjainen tieto ei ole riittävää, sillä asiat ovat yhä enemmän kytköksissä arvoihin. Näin on yleisesti yhteiskunnassa, josta esimerkkinä voivat olla esimerkiksi ympäristöön liittyvät kysymykset (esimerkiksi ilmastonmuutos), jotka herättävät epävarmuutta ja eettisiä kysymyksiä. Näissä teemoissa faktat ja arvot kietoutuvat yhteen (Lehtonen 2013, 46). Myös sosiaalityössä ollaan usein tekemisissä tällaisten ilmiöiden kanssa. Kompleksisessa yhteiskunnassa painottuu työntekijöiden kyky refleksiivisyyteen. Siihen liittyy olennaisesti arvo-osaaminen, eli kyky ymmärtää erilaisia arvoja ja pohtia niiden keskinäisiä suhteita.

Tutkimuksen empiirinen aineisto on kerätty pääkaupunkiseudulta. Kyseessä on empiirinen tutkimus reflektoinnista työyhteisöissä. Kuvastin-menetelmä tarjoaa organisoidun reflektointi- ja tiedonrakentelutavan työyhteisöille. Menetelmän käyttöönoton avulla voidaan tarkastella, mitä käyttöönotto työyhteisöissä tuotti ja miten se vaikutti menetelmän kehittymiseen sen jälkeen.

Tutkimukseni koostuu viidestä aiemmin julkaistusta artikkelista ja yhteenveto-artikkelista. *Tässä yhteenvetoartikkelissa tiivistän artikkelien keskeiset tulokset ja kokoan yhteen niihin liittyneen teoreettis-käsitteellisen keskustelun voidakseni vastata koko tutkimustani koskevaan tutkimustehtävään reflektiivisistä rakenteista. Artikkelit ovat yhteenvetoluvun aineisto, joita kommentoin, täydennän ja arvioin. Yhteenvedossa tarkastelen kehitettyä itsearviointimenetelmää ikään kuin ulkopuolisen näkökulmasta. Tavoitteena on ilmiön perusteellinen ymmärtäminen ja reflektointi ajankohtaiseen ammatillis-hallinnolliseen keskusteluun peilaten.* Luvussa 2 esittelen Kuvastin-menetelmän. Luvussa 3 esittelen tutkimusasetelman ja tutkimuskysymykset. Luvussa 4 tarkastelen osaavan ja hyvinvoivan sosiaalityön elementtejä tietämisen, kriittisen reflektion, toimivan tiedon ja harkintavallan näkökulmista. Luvussa 5 tarkastelen sosiaalityön arviointia kriittisen ammatillisuuden näkökulmasta. Pohdin myös, mikä merkitys uutta julkishallintoa korostavalla toimintaympäristöllä on sosiaalityölle ja sosiaalityön harkintavallalle. Luvussa 6 tarkastelen asiantuntijuuskeskustelua ja arvioinnin paikkaa ja merkitystä itsekäytäntönä. Luvussa 7 rakennan edellisten keskustelujen pohjalta käsitystä reflektiivisistä rakenteista tarkastelemalla oppimista, tiedonrakentelua ja työhyvinvointia työyhteisötasolla. Luvussa 8 jatkan reflektiivisten rakenteiden

käsitteen kehittelyä kytkemällä edellisen luvun jäsennykset osaamisen johtamisen keskusteluun. Luvussa 9 kuvaan Kuvastin-työskentelyn muuntumista erilaisissa toimintayhteyksissään neljän tyyppitarinan avulla. Tyyppitarinat toimivat edellä käydyn keskustelun synteeseinä. Arvioin itsearvioinnin ja reflektiivisten rakenteiden toimivuuden edellytyksiä erilaisissa tietoympäristöissä sekä analysoin menestystapaustarinan kautta sosiaalityön tiimin ja itsearviointimenetelmän yhteiskehitystä sosiaalityön dynaamiseksi toimijaksi. Yhteenvedon lopuksi luvussa 10 esittelen tutkimuksen johtopäätökset, arvioin tutkimuksen luotettavuutta sekä pohdin jatkotutkimuksen aiheita.

2 Kuvastin reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä

Sosiaalityö on kiireistä. Näen paljon mahdollisuuksia auttaa ihmisiä ja edistää muutosta, mutta samalla koen turhautumista monesta syystä. On haastavaa osata pysähtyä oikeisiin kohtiin huolella ja samalla kuitenkin hoitaa rutiinit pois alta. Työsarkaa on paljon – mistä lähtisin liikkeelle niin, että jokin oikeasti menisi eteenpäin. Joka toinen päivä koen iloa ja onnistumisia, joka toinen päivä koen, ettei mikään edisty. Asetanko itseleni liian suuria vaatimuksia?

Tiimimme viikkokokouksessa on hyvä tunnelma. Johtava sosiaalityöntekijä on jälleen laatinut piirtäen kauniin asialistan. Kukat tuovat väriä huoneeseen. Käymme läpi tulevia koulutuksia ja uusia ohjeistuksia. Asiakasasioitakin kysytään: miten tehdään päätös päihdehoidosta ja myönnetäänkö harkinnanvaraista toimeentulotukea asiakasperheelle, jota häätö uhkaa. Mielessä pyörivät kysymykset: miksi ja miten perhe on päätynyt tuohon tilanteeseen. Perheen tilanteeseen pääsee kurkistamaan kollegan selostuksen kautta lyhyesti. Kukin työntekijä yrittää puhua tiiviisti, niin ettei veisi toisilta aikaa. Keskustelussa painottuu toimenpide: myönnetäänkö toimeentulotukea vai ei.

Työnohjauksessa on paikalla koko toimisto. Siellä keskitymme lastensuojelun perheen perhedynamiikkaan psykodynaamisessa viitekehyksessä. Missä oikein on minun paikkani puhua ja saada omalle työlleni tukea?

Kaksi vuotta myöhemmin:

Olemme kehittäneet tiimimme kanssa tavan, jolla puhua asiakastyötämme: Kuvastimen! Nyt emme enää puhu asioista toimeentulotuki edellä, vaan asiakkaan tilanne ja asiakastyö edellä. Yhteisen keskustelustrukturin avulla ymmärrän, mitä pitkän linjan kollegan mielessä liikkuu. Kun esitin tiiviisti kaiken sen, mitä olen ajatellut ja kokeillut tähän mennessä asiakkaan kanssa, muut eivät lähde esittämään liian helppoja ratkaisuja, vaan pääsevät askelta syvemmälle – saan aitoa tukea ja osaan olla toivottavasti paremmin asiakkaan tukena jatkossa. Samalla olen iloinen saadessani osuvaa palautetta työstäni. On selvää, että yhteinen keskustelumme konkretisoi esimiehellemme ajatteluamme ja samalla ymmärrämme paremmin, mitä yhteisessä työssämme pitäisi kehittää.

Yllä oleva takauma on vuosilta 1999–2003, jolloin toimin sosiaalityöntekijänä ja projektisosiaalityöntekijänä niin sanotussa aluesosiaalityössä – tai

kansankielellä toimeentulotuen sosiaalityössä. Se kuvittaa hieman niitä lähtökohtia, joita Kuvastin reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmän kehittämiseksi oli.

Kuvastin reflektiivinen itsearviointi- ja vertaisarviointimenetelmä tukee sosiaalityön tiimin arvioivaa työtapaa ja on yhteisöllisen asiantuntijuuden kehittymistä vahvistava työtapa. Menetelmä on sosiaalityön työyhteisön itsearviointi- ja vertaisarviointimenetelmä. Kuvastin on kevyt, systemaattisuutta lisäävä työtapa, jota käytetään rakenteistamaan tiimityötä ja tukemaan työssä oppimista. Kuvastin on väline, jolla avataan asiakastyön prosesseja, ja sanoitetaan hiljaista tietoa. Kuvastimella arvioidaan, syvennetään ja kehitetään asiakastyössä käytettäviä keinoja (Yliruka 2006).

Kuvastin on tarkoitettu erityisesti tilanteisiin, jotka tuntuvat jollakin tapaa hankalilta, kuormittavilta tai haasteellisilta. Menetelmän avulla voi ottaa tilanteeseen etäisyyttä ja katsella sitä ja omaa tapaa tehdä sosiaalityötä hieman kauempaa.

Minulla on ollut poikkeuksellisen vaikeaa hahmottaa, miten minun kannattaa suunnitella työskentelyprosessia tämän asiakkaan kanssa ja työ on edennyt kangerrellen.(H1Kp1)

Menetelmän avulla voi tarkastella myös rutiininomaisia tilanteita. Silloin voidaan kysyä, mitä rutiiniksi määrittävä toiminta oikeastaan on ja mikä on sen paikka ja merkitys sosiaalityössä (mt. 36).

Kuvastin-malliin sisältyy arvioinnin tueksi kehitettyjen lomakkeiden käyttö, yhteiset vertaisarviointikokoukset sekä työn edistymisen seuranta ja vaikuttavuusoletuksien tekeminen. Menetelmää on kuvattu yksityiskohtaisemmin artikkelissa I, jossa avaan itsearvioinnin ja itsearviointilomakkeen *epistemologisia perusteluita* kohta kohdalta. Menetelmäkuvaukset löytyvät myös artikkeleista II ja III sekä Kuvastin-käsikirjasta (Yliruka 2006).

Kuvastin reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmän kehittäminen on saanut innoitusta Ian Shawn (1996, 1997, 1999) reflektiivisen arvioinnin ajattelusta, joka perustuu kahteen periaatteeseen: 1) sosiaalityöntekijän täytyy tietää, mitä hän tietää ja 2) sosiaalityöntekijän täytyy työskennellä reflektiivisesti. Edelleen Shaw määrittelee, että reflektiivisessä arvioinnissa on kyse siitä, että tieto nousee toiminnasta ja on toimintaa varten ja tietoa testataan elävän elämän tilanteissa. Nämä määritelmät kytkevät reflektiivisen arvioinnin pragmaattiseen filosofiaan (Dewey 1929; Peirce 1931–1958) ja myös hiljaisen tiedon tematiikkaan (muun muassa Polanyi 1963; Schön 1983, 51; Shaw 1999; Satka 1999; Yliruka 2000). Shaw (1996) rakensi reflektiivisen arvioinnin malliaan monista juonteista. Yksi keskeinen juonne oli hänen empirinen tutkimuksensa, jossa hän haastatteli kokeneita sosiaalityöntekijöitä siitä, miten he hahmottavat arvioinnin (myös Shaw & Shaw 1997).

Kuvastimessa reflektointia ja arviointia tehdään suhteessa teemoihin, joita menetelmää kehittäneet sosiaalityöntekijät ovat pitäneet keskeisinä. Teemat ovat kehittyneet useissa prosesseissa ja niitä on testattu ja osin

myös vaihdettu. Teemat heijastelevat sosiaalityön kehittäjätiimin käsitystä sosiaalityön tärkeistä ulottuvuuksista. Tämä käsitys on neuvoteltua, osin tilannekohtaista ja osin sosiaalityön koulutukseen ja tutkimukseen perustuvaa. Samalla kehitetty menetelmä on ollut sidoksissa toimintaympäristöön ja vallitseviin yhteiskuntapoliittisiin keskusteluihin ja on eräänlainen vastaus näihin diskursseihin ja olosuhteisiin.

Kuvaan Kuvastin-menetelmän kehittämisen lähtökohtia näin (Yliruka 2006, 12):

Haagan sosiaalipalvelutoimiston aikuissosiaalityön tiimissä huomattiin, ettei jatkuvaan, prosessinomaiseen ja dokumentoituvaan oman työn arviointiin asiakastyössä ollut olemassa sopivia menetelmiä. Työryhmässä oli tutustuttu mm. Ian Shawn (1999) esittelemiin arviointimalleihin, mutta nämä mallit tarjosivat lähinnä vain näkökulmia omaan työhön (esim. valtaistava, reflektiivinen ja tapauskohtainen arviointi) kokonaisvaltaisemman ja konkreettisemmän arvioinnin sijaan. Tarvittiin arviointimalli, joka toimii asiakastyön jatkuvana tukena. Alkuaan toisen projektin tiedonkeruulomakkeesta (Borg ym. 2002²) muokattiin prosessin aikana toimiva työkalu. Jälkikäteen arvioituna aiemman projektin kautta osaksi aikuissosiaalityötä tullut arviointiväline jäi elämään ja kehittymään osana arjen työtä, koska se soveltui muutoksessa olevan työn luonteeseen. Lomaketta alettiin kehittää reflektiivisen arvioinnin suuntaan.

Kuvastimen lomakkeistoon on käsitteellistetty sosiaalityöntekijöiden³ senhetkinen käsitys sosiaalityön elementeistä, jotka tukevat laadukasta sosiaalityön tekemistä. Lomakkeistossa on lisäksi itse- ja vertaisarviointiprosessin ohjeistus ja ohjeita tiedon säilyttämiseen ja hyödyntämiseen. Olen kuvannut Kuvastin-menetelmän kehittämisen luonnetta Kuvastin-käsikirjassa (Yliruka 2006, 17) näin:

Kuvastin-menetelmän syntymistä voisi luonnehtia esimerkiksi ekspansiovisesta oppimisesta. Ekspansiovisessa oppimisessa on kysymys annetun toimintalogiikan kyseenalaistamisesta ja radikaalista laajentamisesta (Engeström Y. 2004, 3). Tietoisella artefaktin (itsearviointilomake) kehittämisellä pyrittiin tuottamaan uudenlaista toimintalogiikkaa sosiaalitoimiston käytäntöihin. Toimeentulotukikeskeisestä työskentelytavasta siirryttiin Kuvastin-menetelmään sisältyvien itsearviointiteemojen avulla

² Borg, Pekka & Mannerström, Kaija (2002) Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projekti vuosina 1999–2001. Helsingin sosiaaliviraston selvityksiä, 11.

³ Haagan sosiaalipalvelutoimiston aikuissosiaalityön tiimin jäseniä Kuvastin-hankkeen aikana olivat johtava sosiaalityöntekijä Kaija Mannerström, sosiaalityöntekijät Hannu Karineva, Anna-Kaisa Koskinen (nykyisin Tukiala), Karoliina Laiho, Tiina Mustonen ja Aili Nurhonen. Projektisosiaalityöntekijänä toimi Laura Yliruka.

kokonaisvaltaisempaan, asiakkaan tilanteesta ja sosiaalityön ammatillis-metodisesta näkemyksestä orientoituvaan työskentelyyn.

Kyseessä oli aluksi aikuissosiaalityön toimintaympäristö, jossa työtä kuvataan usein toimeentulotuen kautta. Kaupungissa oli käynnistetty syksyllä 1998 toimeentulotuen muutoshanke, jossa vuoden 2000 loppuun mennessä siirryttiin pääsääntöisesti kirjalliseen toimeentulotuen hakumenettelyyn. Uudelleenjärjestämisen tarkoituksena oli vapauttaa toimeentulotuen sosiaalityöntekijöiden resursseja entistä tavoitteellisempaan ja monimuotoisempaan sosiaalityöhön. Tämä tarkoitti sitä, että etuuskäsittelijät hoitivat tukihakemusten käsittelyn, jolloin sosiaalityöntekijät voisivat keskittyä tapaamisissa muihin kuin etuusasioihin. (Borg & Mannerström 2002, 5.)

Kuvaamaani toimintalogiikan laajentamista voisi analysoida siirtymäksi järjestelmäkeskeisestä otteesta kohti sosiaalityön pitkästä opillisesta perinteestä kumpuavaa tapauskohtaisuutta (Richmond 1917, 1922; Karvinen 1996; Niemelä 2012), ja metodisuutta (Eskola 1991) painottavaan työskentelytapaan, jossa pyritään paneutumaan ihmisen tilanteeseen kokonaisuudessaan – jossa taloudellinen pärjääminen on yksi tärkeä alue ja asiakkuuden alkamisen syy. Tällaisessa sosiaalityön metodisessa prosessissa otetaan huomioon asiakkaiden ongelmien yhteiskunnalliset yhteydet.

Kuvastin-menetelmän ohjaama itse- ja vertaisarviointiprosessi alkaa työntekijän oman työn arvioinnista ja asiakkaan palautteesta, jonka jälkeen seuraa vertaisryhmän dialoginen vertaisarviointi (Sisäinen peili-lomake). Vertaisarvioinnista saadun ymmärryksen kautta työntekijä jatkaa asiakastyötä. Tarkoituksenmukaisen ajan kuluttua asiakastyön tapaus viedään uudelleen vertaisarviointikokoukseen. Kuvastimen logiikka rakentuu omasta työstä oppimiselle. Prosessi tukee oppimista oman asiakastyön itsearvioinnin (Peilisali-lomake) avulla. Lisäksi asiakkaan palautteen avulla (Asiakaspeili-lomake) haetaan ymmärrystä omasta työn tekemisen tavasta ja työn reunaehdoista. Tekojen seurauksista oppiminen on mallissa kiinteästi mukana: työn edistymistä seurataan ja tutkitaan yksilöllisesti ja kollektiivisesti (Takapeili- ja Prisma ja/tai Huomiopeili-lomakkeet) (Artikkelit II, III, IV).

Menetelmää käytetään *oman asiakastyön tekemisen selkeyttäjänä haasteellisissa tilanteissa* silloin, kun työntekijä kaipaa oman ajattelun kirkastamista itsearvioinnin keinoin ja/tai tukea vertaisryhmältä. Kuvastimessa reflektoinnin tarve nousee usein juuri sosiaalityöntekijän tarpeesta tarkastella hankalaksi koettua asiakastyöntilannetta ”*taaksepäin*”.

Sellaiset perhetyön perheet, jossa olin ollut jo pidemmän aikaa ja itse oli aika helposti imussa siinä perheen arjessa, oli sellainen ei näe metsää puilta meininki. Oli hyödyllistä katsoa vähän ulkopuolelta sitä casea koko tiimin kanssa. Kriisistä kriisiin työskentelyä, eikä kokonaiskuva oikein enää nähty. Vuosia jatkuneet asiakkuudet. (KH14,S8)⁴

⁴ KH14 viittaa seurantavaiheen haastatteluaineistoon ks. luku 3.4.

Joskus menetelmää käytetään myös onnistumisista oppimiseen.

Mä olen kerran pitänyt tässä tiimissä ja ihan tarkoituksella valitsin sellaisen casen, mikä oli onnistumisen kokemus. Oli mielenkiintoista miettiä myös sitä, että mikä oli siinä sellaista, mikä toi onnistumisen, se ei ollut pelkästään työntekijöiden näkemys, vaan myös asiakkaat ja yhteistyötahot olivat sitä mieltä, että asiat onnistuivat. (KH14, S8)

Tätä voi käsitteellistää Donald Schönin (1995) käsittein tarpeesta reflektoida tilannetta ”on-action” eli tilanteen jälkeen. Siinä sanallistamisen ja uudelleen käsitteellistämisen avulla (vrt. re-framing, Fook 2008) tilanteen erityislaatuisuus tulee esiin. Tässä sanallistamisessa Kuvastin-prosessissa hyödynnetään Peilisali-itsearviointilomaketta. Muut Schönin toiminnan tasot ovat 1) knowing-in-action eli spontaani rutinoitunut asiantuntijatoiminta 2) harkitseva toiminta eli reflection-in-action, kun joudutaan tilanteeseen, joka ei ratkea ilman erityistä pohdintaa, mutta joka tapahtuu tilanteessa. Tilanteen reflektointia jälkikäteen Kuvastin-menetelmän ohjaamalla tavalla voisi käsitteellistää myös pragmatismien tavoin abduktiiviseksi työskentelyksi. Abduktiivisen päättelymallin merkitystä tiedonluomisen prosesseissa on kehitelty erityisesti Charles S. Peirce (1931–1958; myös Paavola & Hakkarainen 2006, 269.) Abduktion voi ymmärtää paitsi päättelymallina ja asiantuntijuuden ja kokemuksen kautta kehittyvänä ”intuitiona” myös olennaisena osana yhteisöllistä tiedonrakentamista (mt. 269–270). Abduktio edustaa päättelyä ”taaksepäin” eli hypoteesien hakemista selittämään joitakin yllättäviä tai häiritseviä ilmiöitä. Tyypillisenä esimerkkinä on rikospaikkatutkija, joka rikospaikalle jääneiden jälkien perusteella pyrkii päättämään, mikä on aiheuttanut jäljet ja merkit. Erona hypoteettis-deduktiiviseen malliin on se, että ideoiden hakeminen alkaa tutkimusaineistosta ja havainnoista, ei teoriasta ja hypoteeseista. Teorioilla on merkitystä kuitenkin testausvaiheessa ja ne määrittävät havainnointia, mutta ideoiden hakemisvaiheessa erityisesti ongelmalliset ilmiöt ohjaavat hypoteesin muodostusta. Erona induktivismiin Hansonin mukaan (1958; Paavola & Hakkarainen 2006, 271) on se, etteivät teoriat synny tutkimusaineistosta yleistämällä vaan hakemalla ongelmallisia ilmiöitä ja vihjeitä sekä näille selityksiä, jotka tekevät ilmiöt ymmärrettäväksi.

Abduktio on vasta ensimmäinen vaihe tutkimusprosessista, koska sen avulla saadut hypoteesit täytyy vielä erikseen testata ja todentaa. Abduktio on heikko päättelymuoto, mikä tarkoittaa Sami Paavolan ja Kai Hakkaraisen mukaan (2006, 272) sitä, että hypoteesit täytyy vielä erikseen testata ja todentaa. Pocock käyttää käsitettä *pragmaattinen totuus* (Pocock 1995; Parton O’Byrne 2002, 79), jolla hän tarkoittaa käsitystä, joka on käyttökelpoisen muutoksen aikaansaamisessa. Muutosta arvioidaan eettisyyden ja toimivuuden näkökulmasta. Peirceen perusmallin mukaan ideoita ja hypoteeseja haetaan abduktiivisesti, selvennetään deduktiivisesti ja lopuksi testataan induk-

tiivisesti. Kuvastimessa hypoteesin muodostaminen kytkeytyy yhteisesti tuotettuihin ideoihin jatkotyöskentelystä. Testaus kytkeytyy seurantaan, jolloin seuraavassa vertaisarvioinnissa Takapeili-lomakkeen avulla analysoidaan sitä, mikä hypoteeseista ja jatkoideoista tuntui toimivalta ja miksi.

Menetelmällä on haluttu tukea työyhteisöjen työhyvinvointia tukevia elementtejä vahvistamalla muun muassa arviointiprosessin dialogisuutta ja demokraattisuutta struktuurin avulla.

Kuvastin on hirveän demokraattinen menetelmä, tavallaan kukaan ei pääse helpolla, pitää oikeasti skarpata ja miettiä, että on jotain sanottavaa ja toisaalta ei ole sitä riskiä, että sellaiset, jotka vie enemmän tilaa keskustelisivat keskenään. (KH14, S5)

Kuvastin-lomakkeisto on rakentunut osin teoriaperusteisesti (artikkeli I). Menetelmä on kehitetty vuonna 2003, mutta on sen jälkeen kehittynyt osana pilottiprojekteja ja sittemmin myös muunnellen osana työyhteisöjen omaehtoista toimintaa (esim. Jaakkola 2013; Mustonen 2013). Tämä tutkimusraportti dokumentoi tätä kaikkea.

Kuvastin-menetelmän lomakkeet (liitteet 1–7) ovat:

1. **Peilisali** on työntekijän oman työn reflektiivinen *itsearviointilomake*. Peilisalimetafora viittaa siihen, että sosiaalityöntekijä voi ikään kuin astua peilisaliin, jossa on monenlaisia hänen työtään heijastelevia peilejä. Näin työntekijä voi tarkastella tekemäänsä työtä eri peilien avulla eräänlaisena pysäytyskuvana. Peilisali heijastaa kontekstuaalisen sosiaalityön ideaa, jossa sosiaalityöntekijä pyrkii tarkastelemaan työtään samanaikaisesti sisältä ja ulkoa (esim. Fook 2002, 43). Itsearviointilomakkeen teemoiksi on valittu *sosiaalityön kohteeseen, toimintatapoihin, suunnitelmallisuuteen ja rakenteellisiin reunaehtoihin sekä vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa ja omaan ammatilliseen osaamiseen ja orientaatioon liittyvät teemat*. Itsearviointilomakkeen teemat ovat rakenteeltaan avoimia. Niiden avulla työntekijänä voi arvioida toimintaansa omista lähtökohdistaan käsin ja hakea sopivia ilmauksia työlleen ja pohtimilleen asioille. Lomakkeessa on neljä osaa: kuvausosa, täyttöohje, itsearvioinnin teemat ja käsitesanasto.
2. **Asiakaspeili** on *asiakkaan kokemustiedon lomake*, jonka työntekijä täyttää haastatellen asiakasta. Asiakkaalta tuleva kokemusperäinen tieto hänen saamistaan palveluista, niiden vaikuttavuudesta sekä yhteistyöstä työntekijän kanssa ja lastensuojelutyön aiheuttamista tunteista auttavat asiakasnäkökulman pysyvää juurtumista työkäytäntöön ja ammatilliseen identiteettiin työntekijä-, työryhmä- ja työyhteisötasolla. Asiakaspeili kehitettiin aluksi lastensuojelussa työyhteisön ja yli-

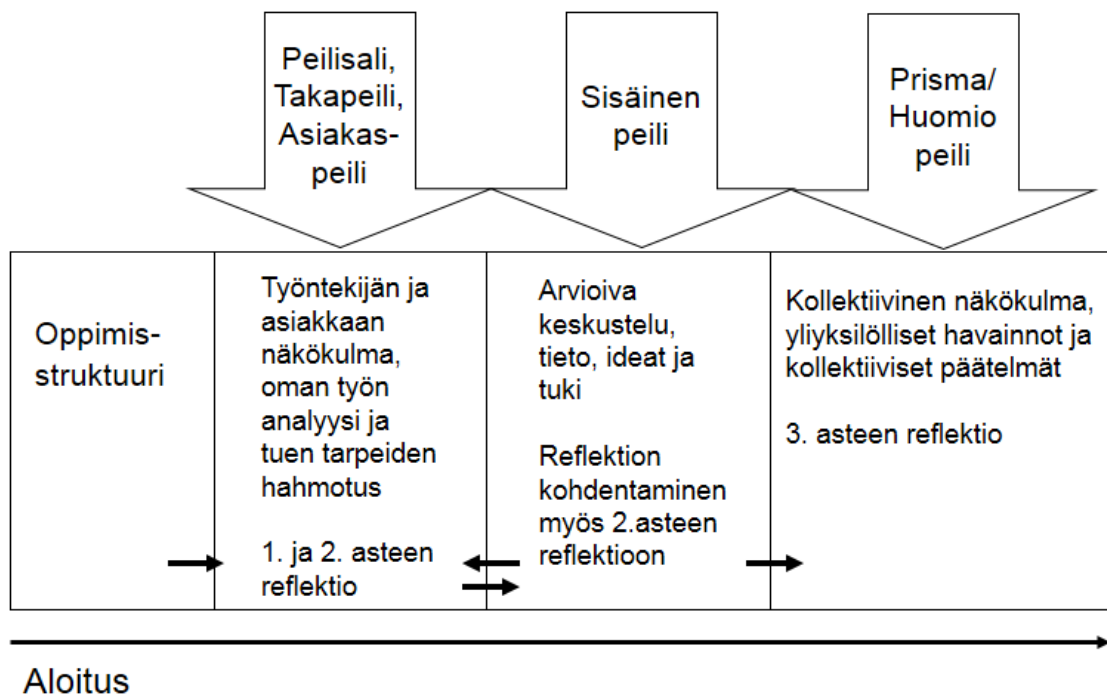
opisto-opiskelijan yhteistyönä (Pulkkinen 2011; Jaakkola 2013) ja sittemmin sitä on käytetty ja jatkokehitetty myös aikuissosiaalityössä (Pitkänen 2012; Mustonen 2013).

3. **Sisäinen peili** on vertaisarvioinnissa hyödynnettävä lomake. Sisäinen peili -metafora viittaa Mihail Bahtinin (1991) termiin sisäisestä dialogista, jossa ihminen puhuu muiden häneen sisäistyneiden äänien kanssa; siinä sosiaalinen ja persoonallinen minä käyvät jatkuvaa vuoropuhelua keskenään (Bahtin 1991; Mönkkönen 2002, 32). Sisäinen peili -lomake on tarkoitettu vertaisarvioinnin tukilomakkeeksi. Sisäiseen peiliin voi kirjoittaa muistiinpanoja kollegan itsearviointista, kirjata mieleen nousseita lisäkysymyksiä ja omia alustavia työskentelyehdotuksia. Lisäksi lomakkeeseen kirjataan oma huolen määrä, myönteistä palautetta kollegalle sekä kirjallisuusvinkkejä. Väliarviointivaiheessa on myös oma Sisäinen peilinsä. *Muunnoksena* syntyi Sisäisen peilin Signaalirooli- ja Suunnitelmallinen rooli -lomakkeet, joissa entiseen sisäiseen peiliin ja osin myös Prismaan sisältyneet teemat on jaettu kahteen eri lomakkeeseen. Tällä on haettu sitä, että työntekijät voivat jakaa tiimin sisällä pohdintatehtäviään omaa työtään arvioivan työntekijän tukeen liittyviin kysymyksiin ja toisaalta ilmiöiden esiin nostamiseen.
4. **Takapeiliä** hyödynnetään väliarvioinnissa. Takapeilimetafora viittaa siihen, että Kuvastin-prosessin väliarvioinnin vaiheessa katsotaan taaksepäin tehtyä sosiaalityötä: mitä väliarviointiin mennessä on tapahtunut vertaisarvioinnin jälkeen? Takapeili-lomakkeen täyttää kukin sosiaalityöntekijä omasta asiakastyöstään.
5. **Prismaa** hyödynnetään vertaisarvioinnissa *kollektiivisen tiedonmuodostuksen* tukena. Prismassa tarkastelun kohteena ovat yhteinen oppimisprosessi, sosiaalityön vaikuttavuus ja yhteisesti havaitut kehittämistarpeet tai sosiaalisen raportoinnin tarpeet.
6. Prismasta voidaan käyttää myös **Huomiopeiliä**, johon kirjataan yhteisesti havaittuja ilmiöitä ja niiden pohjalta syntyviä kehittämisen ja sosiaalisen raportoinnin tarpeita.

Menetelmä on kehitetty seuraamaan, mutta myös tukemaan työn luonnollista prosessia katkoksineen ja satunnaisuuksineen. Tavoitteena onkin tukea systemaattista ammatillista metodisuutta (Eskola 2003) ja vaihemalliajattelun mukaista ongelmaratkaisutyötä; kuitenkin samalla myöntäen, että sosiaalityössä on non-lineaarisuutta eli arvaamattomuutta, muuttuvuutta ja epävarmuuttakin. (Fook 2002; Juhila 2006; 2005; Karvinen-Niinikoski 2010). Kuvastin haastaa jäsentämään kuhunkin tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä ja niistä avautuvia mahdollisuuksia. Peilialin teeman ”mitkä asiat edistävät tai

estävät työtäni” ajatuksena on saada työntekijät tietoisiksi kysymyksistä, jotka vaikuttavat työhön esimerkiksi organisatoristen käytäntöjen kautta. Kun rakenteellinen ongelma muuntuu työntekijöiden eettiseksi stressiksi, voidaan yhteisen keskustelun ja vertaisarvioinnin keinoin työstää asiaa.

Menetelmällä tuetaan myös sosiaalityön prosessien läpinäkyvyyttä. Läpinäkyvyyden ja yhteisen jäsentämisen kautta menetelmä tukee mahdollisuutta kollektiiviseen oppimiseen, tiedon rakenteluun ja kollektiivisen analyysin tekemiseen sosiaalityön toimintaedellytyksistä. Kuvassa 1 on kuvattu, kuinka Kuvastin-malli luo tietyn oppimisstruktuurin ja rakenteen työyhteisöön (ks. artikkeli II). Peilisali, Takapeili ja Asiakaspeili käsittelevät yksilötyöntekijän työtä. Artikkelissa II kuvaan, että työntekijät hakivat tukea pääasiassa ensimmäisen (esimerkiksi miten toimin paremmin?) ja toisen tason reflektiolle (esimerkiksi mikä tämä tehtävä on ja mikä siinä sujuu tai aiheuttaa ongelmia?) (Raiethel 1983; Engeström Y. 2004, 97–98) näiden välineiden käytöllä. Sisäinen peili kohdentaa vertaisarviointikeskustelua myös toisen tason reflektioon. Näiden keskustelujen kautta on mahdollista suunnata myös kolmannen tason reflektointiin (esimerkiksi miten työmme pitäisi organisoida paremmin?), joista huomiot kirjataan Prisma- ja tai Huomiopeili-lomakkeisiin kehittämistarkoituksiin tai sosiaalisen raportoinnin aineistoksi. Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön osa-alueena on tehtävä, jota vuonna 2015 voimaantullut sosiaalihuoltolaki korostaa.



Kuva 1 Kuvastin yhdistää yksilön ja työyhteisön oppimisprosessit.

Viime vuosina esimerkiksi sosiaalityön käytäntötutkimuksen keskusteluissa (Saurama & Julkunen 2012) pragmatismi on nostettu esiin ja sieltä löytyy Kuvastin-menetelmän perusteita vahvistavaa käsitteistöä, kuten esimerkiksi John Deweyn ajattelu. Toisaalta juuri osin pragmatistiset juurensa tunnustava reflektiivisyyskeskustelu on ollut sosiaalityössä (ks. luku 4.2.) vireää 1990-luvulta lähtien (esim. Karvinen 1996).

Pragmatismien ja erityisesti Deweyn kokemuksen käsite auttaa ymmärtämään, mihin sosiaalityössä kokemuksesta oppiminen perustuu ja miten voidaan perustella itsearviointia oppimisen tukena. (Dewey 1981–1991; Alhanen 2013). Esimerkiksi miksi ja millä ehdoin asiakasrajapinnassa syntyvä tieto – jota Kuvastin tuottaa – on pätevää ja miksi *reflektointi* on tärkeää?

Deweyn kokemukäsitys haastaa tieteellis-teknisen tiedon ja *kokemuksen käsittämisen vain tietämisenä*. Kokeminen on erityisesti toimimista ja myös arvot ja tunteet saavat tärkeän aseman. Deweyltä tulee myös perusteluja sille, miksi Kuvastin-prosessi on tärkeä: se mahdollistaa tutkivan systemaattisen ja arvioivan otteen omaan työhön ja sen reunaehtoihin. Se painottaa kokemuksesta oppimista ja seurannan merkitystä (Takapeili): *vain oman toiminnan seurauksista oppimisesta voi syntyä toimivaa tietoa*. Ihmisen ja luonnon vuorovaikutuksesta syntyy kokemus, joka voi samanaikaisesti olla äärimmäisen avoin ja muuttuva, mutta jonka ei tämän vuoksi tarvitse kuitenkaan olla mielivaltaisen ja kaaottinen (Alhanen, 2013, 8–16.)

Mikä on kokemukseen sidotun älyn luotettavuus? Dewey painottaa *älyn* roolia toiminnan ohjaamisessa. Siinä *päätely* on keskeistä. Päätely on ajattelutoimintaa, jossa edetään kokemuksessa läsnä olevista asiayhteyksistä kohti avoimia mahdollisuuksia. (Alhanen 2013, 104). Toinen älyllisen ajattelun ulottuvuus on hypoteettisuus eli *kokeellisuus*. Kyse ei ole yrityksen ja erehdyksen toimintatavasta, eli toiminnan muuttamisesta välittömien yllykkeiden ja miellelyhtymien mukaisesti. Pohtiva suhde omaan kokemukseen erottaa ratkaisevasti olosuhteiden armoilla olevasta yrityksen ja erehdyksen toimintatavasta. Pohdinta edellyttää kokemusten ottamista vakavasti, mutta samalla suhtautumista kokemukseen kriittisesti (Alhanen 2013, 125–126.)

Pohdinta lähtee liikkeelle ihmisen ja ympäristön vuorovaikutuksen häiriintymisestä, joka ilmenee epäröinnin tunteena. *Epäröintiin* liittyy kokemus tilanteen välittömästä ainutlaatuisuudesta, joka on tuntemus tai intuitiivinen tunne. Ensimmäinen tavoite on Deweyn mukaan (1981–1991; Alhanen 2013, 128–130) tehdä jäsentynyt ongelman asettelu (*Peilisali*). Toinen tavoite on *faktojen* ja *ideoiden* vuorovaikutus. Huomioiden ja havaintojen avulla selvitetään faktoja. Faktat eivät ole maailmassa vallitsevia riippumattomia asiantiloja tai olioita. Sen sijaan Dewey pitää niitä sellaisina tilanteessa vaikuttavina seikkoina, jotka ovat ongelmanasettelussa merkittäviä ja joita ihminen ei voi toiveillaan muuttaa toisenlaiseksi. Samalla faktat ovat siis sekä tehtyjä että järkkymättömiä. Havaintojen yhteydessä nousee ehdotelmia (*vertaisarviointikokous*). Ehdotelmia ei kannata toteuttaa sinällään, vaan niitä on kehiteltävä eteenpäin mielikuviituksen ja älyn voimin. (*Sisäinen peili ja Peilisaliin tulevat ehdotukset*) (Dewey 1976–1988; Alhanen 2013, 131–132.) Faktat ja ideat ovat

luonteeltaan operationaalisia eli ne määrittyvät siitä käsin, mikä on niiden tehtävä pohdinnassa. Esimerkiksi ihmisen omat tunteet ovat olennaisia faktoja moraalisisissa ja esteettisissä pohdinnoissa, mutta eivät merkityksellisiä faktoja useimmissa luonnontieteellisissä tutkimuksissa. (Dewey 1981–1991; Alhanen 133–134.) Äly on sidoksissa yhteisön tottumuksiin ja yhteisön tulee kouliintua älyn käytössä jatkuvasti (Alhanen 2013, 107). Toisten kanssa toimimalla voidaan vahvistaa omaa yksilöllisyyttä ja samalla yhteisöä. Kyse on aina oppimisprosessista. Tällainen on demokraattisen yhteiselämän synnyttämisen prosessi. (mt. 242.)

”Ryhmä opettaa itseään ja jäseniään ja se tuntuu hyvältä.” (Käsipeili 2, H1)

3 Tutkimuksen toteutus

3.1 Tutkimusasetelma ja tieteenfilosofiset sitoumukset

Tutkimukseni perustuu monivaiheisesti koottuun empiriaan Kuvastin-menetelmän kehittelyn yhteydessä. Olen kerännyt empiirisen aineiston pääkaupunkiseudulta. Teoreettisen osuuden olen tuottanut kirjallisuuden avulla empiirisen tutkimuksen yhteydessä syntyneiden kysymysten käsittelyssä.

Tutkimukseni kannalta keskeinen *ontologinen kysymys* koskee sosiaalityön tietämisen ja käytäntöjen luonnetta organisaatioissa. Tutkimukseni kytkeytyy relationaaliseen ontologiaan ja kriittiseen teoriaan. Viitekehyseni on systeeminen ja relationaalinen ja sillä on myös pragmatistinen ulottuvuus. Tutkimukseni voi ajatella liittyvän ”käytäntökäänteeseen” (Schatzki ym. 2001) sosiaalityöissä. Se tarkoittaa käytäntöjen asettumista tutkimuksen kohteeksi (Satka & Karvinen-Niinikoski & Nylund & Hoikkala 2005).

Käytäntökäsitteeni on saanut vaikutteita usealta ajattelijalta. Tarkastelen tutkimuksessani Kuvastin-itsearviointimenetelmää *käytäntönä konkreettisesti asiakastyössä sekä sen käyttöönottoa pysyväksi käytännöksi*. Bruno Latourin tavoin jäsennän käytäntöjä sosio-materiaalisina verkostoina, jotka koostuvat toimijoista ja elementeistä. Ihmiset, työntekijät muokkaavat käytäntöjä ja käytännöt muokkaavat ihmisten ajattelua. Michel Foucault’n näkemykset ohjaavat tutkimaan, miten käytännöt muovaavat toiminnan kohdetta (objekteja) ja toimijoita (subjekteja). Tämä ajattelu antaa välineitä ymmärtää, millainen käytäntö Kuvastin on ja millaista toimijuutta se tuottaa ja edellyttää ja miten sitä voi analysoida hallinnan välineenä. Foucault’n ja Latourin käsitys vallasta on relationaalinen. Valtaa käytetään ja luodaan verkostoissa ja suhteissa, sitä ei voi yksi henkilö omistaa. Kuvastimen käytössä ja juurtumisessa vallan kysymykset nousevat keskeisiksi teemoiksi. John Deweyn filosofia puolestaan tuo käytäntöjen analyysiin mukaan prosessuaalisuuden, ammattikäytäntöjen kehittymisen kokemuksesta oppimisen kautta Kuvastimen avulla.

Relationaalisen ontologian mukaan maailma ei jäsenny dualismien kautta. Tieteen ja teknologian tutkimuksen relationaalisen lähestymistavan yksi tunnettu sovellus on *toimijaverkkoteoria* (Actor-Network Theory, ANT). Latourin mukaan (1987) *käytännöt*, kuten tutkimukseni kohteena oleva Kuvastin-menetelmä, tuotetaan jatkuvasti uudelleen päivittäisissä rutineissa, ja ne muuntuvat toteutusten myötä. Osa käytännöistä on kuitenkin erityisen pysyviä, jolloin ne ovat toimijaverkkoteorian kielellä saavuttaneet niin sanotun mustalaatikkotatituksen. Käytäntöjen muuntuvuuden näkökulmasta Kuvastin-menetelmä ei ole koskaan pysyvä tai valmis. Tässä tutkimuksessa Kuvastimen välineiden avulla on ollut mahdollista merkityksellistää uusia puolia reflektiosta sosiaalityössä.

Tieteen ja teknologian tutkimuksen kirjallisuudessa puhutaan *käytännöistä ja innovaatioista toimintasysteemeinä* (esim. Latour 2005). Niillä tarkoitetaan kokonaisuutta, jonka inhimilliset toimijat ja muut elementit toinen toisiaan muokaten muodostavat (Pohjola & Koivisto 2013, 91). Kun käytäntöä ajatellaan toimijaverkkoteorian näkökulmasta, voidaan systeemiä tarkastella inhimillisten ja myös ei-inhimillisten elementtien muodostamasta, jatkuvasti muuntuvasta verkostosta, joissa myös ei-inhimillisillä elementeillä on toimijuus (Latour 1987).

Ajattelen tieteen ja teknologian tutkijan John Lawn (1994) tapaan, että *organisaatio* on ennemminkin verbi kuin substantiivi. Tämä tarkoittaa sitä, että organisaatioita tuotetaan ja ylläpidetään jatkuvasti ihmisten toiminnalla, jota välittävät erilaiset artefaktit kuten tilat, laitteet, dokumentit ja säännöt. Esimerkiksi työyhteisön hyvään työhyvinvointiin tai työmenetelmän käyttöön ei voi suhtautua itsestäänselvyyksinä, vaan niitä pitää uusintaa jatkuvasti nykytilanteen ylläpitämiseksi.

Relationaalisen ontologian mukaan käytännöt eivät ole itsessään ja kaikkialla toimivia tai ei-toimivia, hyviä tai huonoja – vaan ne ovat sitä aina jossakin *suhdeverkostossa*, jossa tiettyjen asioiden (välttämättömien elementtien) toteutuessa esimerkiksi Kuvastin-menetelmä voi toimia ja tuottaa hyviä tuloksia. Käytännön hyvyys on seuraamus, joka määrittyy siksi verkoston toiminnassa. On myös mahdotonta määritellä selvärajaisesti, mikä on käytännön ja organisaation välinen raja. Käytännöt ovat kuin hybridejä, eivätkä ole todellisia ennen kuin ne ovat käytössä. Sitä ennen käytäntö on vain idea tai malli ”skripti” esimerkiksi metodikirjassa. (Akrich 1992; Verbeek 2005; Koivisto 2007, 533).

Tarkastelenkin Kuvastin-menetelmää käytäntönä, jonka toimivuudesta voidaan saada tietoa aina jonkin tietyn toimintaympäristön ja tiettyjen toimijoiden moninaisen toiminnan tuloksena. Vaikka analysoin Kuvastimen kehitystä ja käyttöönottoa ajallisena *prosessina*, ajattelen, että tapahtumat organisaatioissa ovat harvoin lineaarisesti eteneviä prosesseja (artikkeli V). Ennemmin kyse on aloituksista ja takapakeista, uusista aloituksista ja toisaalta pitkistä harppauksista, joihin vaikuttavat sosio-materiaalisen verkoston olosuhteet ja toimijat. Ontologisessa mielessä prosessuaalisuus kuvaa kuitenkin osuvasti sitä, etten ajattele organisaatioita konteksteina tai irrallisina olioina vaan toimintana, joka kehkeytyy vähitellen (Nicolini, Gherardi, Yanow 2003,6).

Relationaalisen ontologian mukaan *konteksti* ei ole erillinen asia, joka ympäröi ihmistä, sosiaalityön asiakasta tai sosiaalityöntekijää. Kyse on ennemminkin ihmisen ja ympäristön jatkuvasta vuorovaikutuksesta, jolloin myös ihmisen elämäntilannetta voidaan tutkia sosio-materiaalisen verkoston tuloksena, jota tuotetaan ja uudistetaan päivittäisten toimien kautta (Koivisto 2006). Relationaalisen ontologian voidaan katsoa olevan linjassa tutkimukseni kannalta tärkeän lähtökohdan, *pragmatism*in kanssa, joka ei erottele

luontoa ja kulttuuria ja ihmisen toimintaa toisistaan. Molemmat käsitykset jatkavat idean sosio-materiaalisista verkostoista ja molemmat hylkäävät universaalien moraalin (Waelbers ym. 2013, 24).

Pragmatistisen filosofian sanotaan kohdanneen renessanssin (ks. Joas 1997; Heiskala 2000; Kilpinen ym. 2008; Alhanen 2013; Saurama 2015). Pragmatismia edustavan John Deweyn mukaan kokeminen ei ole mielen sisäistä, vaan elävän olennon ja ympäristön välistä vuorovaikutusta, jolloin Dewey ei sinällään kiellä, että on olemassa luonto ja on ihminen, vaan painottaa niiden sidoksisuutta toisiinsa. Relationaalista ontologiaa ja pragmatismia yhdistävä käsitys dualismien haitallisuudesta perustuisi siis siihen, että esimerkiksi käytäntöä analysoidaan tai pohditaan erillään teoriasta, vaikka tosiasiassa niitä ei voi erottaa toisistaan. Pragmatismissa toiminta on peruskäsite, johon sisältyy kaikenlainen inhimillinen toiminta, tutkimus mukaan lukien. Tutkimuskin on toimintaa, käytäntöä, ja siten samojen lainalaisuuksien alla kuin muu toiminta.

Tutkimukseni kannalta tärkeä on myös kriittinen teoria, joka kiinnittää huomion vallan kysymyksiin. Kriittinen teoria ohjaa tarkastelemaan sosiaalista maailman rakentumista vallan ja ideologioiden ehdoilla. Keskeisiä kriittisen teorian edustajia ovat Jürgen Habermas, Michel Foucault, Paulo Freire ja Steven Brookfield.

Michel Foucault'n filosofian voi kytkeä kriittisen sosiaalityön diskurssiin (Mäntysaari 2009, 103). Nojaan Kai Alhasen⁵ (2007) tulkintaan Foucault'n ajattelusta. Alhanen argumentoi, että Foucault'a koskevissa tulkinnoissa käytäntökäsite (*pratique*) on ohitettu, mikä Alhasen mukaan johtuu siitä, että Foucault käyttää käytännön käsitettä jatkuvasti erilaisissa yhteyksissä, mutta vain harvoin määrittelee sitä. Käytännön käsitteen kautta Foucault'n monisäikeinen ajattelu jäsentyy yhtenäiseksi kokonaisuudeksi (Alhanen 2007, 12). Alhanen tutki sitä, miten Foucault jäsentää tutkimiaan ilmiöitä tämän käsitteen avulla analysoiden, millainen merkitys käytännön käsitteellä on Foucault'n filosofiassa.

Foucault'n *käytäntökäsitteessä* ovat keskeistä kolme tutkimuksellista juonetta: tieto, etiikka ja valta (Alhanen 2007, 32). Käytäntöjä voidaan tutkia näiden kolmen "kentän" kautta, sillä ne ovat toisiinsa kytkeytyneitä. *Tiedon käytännöt* määrittävät, miten ilmiöistä voi puhua totuudellisesti, *valtakäytännöt* ohjaavat niihin kohdistuvaa toimintaa ja *etiikan käytännöt* jäsentävät ja muokkaavat ihmisten itseymmärrystä subjekteina (mt. 32–33). Foucault'n ajattelun mukaan ei ole olemassa täysin autonomisten subjektien vapaata toimintaa, vaan ajattelua ohjaavat käytännöt, jotka muokkaavat sekä sen kohteita että sen subjekteja (Alhanen 2013, 11). Käsitteistö ohjaa tutkimaan käytäntöjä historiallisten, totuutena pidettävien diskurssien avulla. Vallan analyysissä on kyse ihmisiin kohdistuvista *hallinnan* keinoista

⁵ Foucault'ta koskeva tutkimus on laajaa, ja tutkijat kiistelevät hänen tuotantonsa keskeisistä lähtökohdista ja käsitteiden merkityksistä.

ja etiikassa ovat kiinnostavia itsesuhteiden muokkaamiskäytännöt (Juhila 2009, 50).

Foucault'n eettinen huoli näkyi hänen tutkimuksessaan, joka kohdistui hulluihin, sairaisiin ja rikollisiin yms. normeista poikkeaviin (Alhanen 2007, 15). Käytännöt muodostavat monimutkaisia funktionaalisia kokonaisuuksia: *dispotiiveja ja verkostoja*, joissa ihmiset objektivoituvat tietynlaisiksi subjekteiksi. Käytännöt ovat diskursiivisia ja ei-diskursiivisia, joiden kah-tiajaon Foucault ylittää käsitteellä dispositiivi (mt. 105). Subjektien objekti-vointia ohjaavat käytännöissä muodostuvat valtasuhteet. Foucault ei vastusta hallintaa sinänsä, vaan modernilla ajalla kehittynyttä erityistä vallankäytön muotoa: *normalisoivaa* hallintaa, jotka saavat yksilön sopeuttamaan oma käytöksensä tiettyihin normeihin. (mt. 15–18.)

Käytännöistä lähtevä foucault'lainen käytäntöjen tutkimus ylit-tää myös relationaalisen ontologian tapaan dualismit, kuten ympäristö vs. yksilö tai mikro- vs. makrorakenteet (Hekman 2009; Pyyhtinen ym. 2011, 148; Alhanen 2013). Käsitteet auttavat ymmärtämään sosiaalityötä ristiriitaisena ja moniulotteisena. Kuten Kirsi Juhila (2009) toteaa, sosiaalityö ei ole rauta-häkki, mutta se ei voi kertoa vain kauniita tarinoita itsestään. Siellä missä on valtaa, on myös vastarintaa ja koska valta on produktiivista, uusien vallan muotojen tuottaminen riippuu sosiaalityön toimijoista itsestään. (Juhila 2009, 62–63.) Foucault'n mukaan valta tuottaa tietoa.

Tarkastelen siis sosiaalityön itsearviointia vallan (artikkeli V), etiikan ja tiedontuottamisen (artikkeli II, IV) näkökulmista uuden julkisjoh-tamisen kehityksessä. Itsearviointi ja siihen kytkeytyvä tiedontuotanto voivat olla sosiaalityöntekijöille keino haastaa esimerkiksi vain talouden rationali-teetteihin perustuvaa johtamista tuottamalla itse tietoa työstä ja työn tekemi-sen ehdoista. Mikäli työntekijät pystyvät kehittämään käytäntöjä työnsä suo-jaksi, oman eettisesti vapaan toimijuutensa tueksi ja pystyvät näin avaamaan omaa toimintaansa tiukimpien normalisoivien normien ulkopuolelle, he voi-vat objektivoitua menetelmän käytön avulla refleктоiviksi subjekteiksi (Poi-kela 2010), jotka arvioivat jatkuvasti omaa työtään vallan, tiedon ja etiikan nä-kökulmista. Artikkelissa V on kuvattu sosiaalityön tiimejä, jotka hakivat tukea työlleen arviointimenetelmien käyttöönotosta. Toisaalta hallinnalla on myös suostutteleva puolensa ja sen tulkinnan mukaan työyhteisöt suostutellaan hie-novaraisin keinoin itse kontrolloimaan omaan toimintaansa (ks. tarkemmin luku 6.2 itsekäytännöt).

Relationaalisen ontologian ajattelun vahvuus on siinä, ettei se tul-kitse esimerkiksi rakenteita etukäteen määriteltynä, pysyvinä totuuksina, vaan on lähtökohtaisesti avoin ja katsoo, miten rakenteita tuotetaan. Tuon yh-teenvedossani kuitenkin esiin myös postmodernin sosiaalityökeskustelun esiin nostamia kysymyksiä, vaikka oma empiirinen tutkimukseni ei ontologi-sesti sitoudu postmodernismiin.

Toinen tärkeä kysymys tutkimusasetelmani kannalta on luonteel-taan *epistemologinen* ja koskee tutkimuksellisen tiedon luonnetta: miten ajat-telen saavani tietoa tutkimukseni kohteesta. Kysymyksessä on tuolloin se,

millä metodisella otteella voin lähestyä tutkimuskohdetta (Hirsjärvi ym. 2000, 112). Miten toimintatutkimukseen nojaavalla otteella voi kehitellä teoreettista jäsenystä ja voi tavoittaa tutkimuksen kohteena olevan reflektiivisten rakenteiden olemuksen? Deweyn mukaan kokeminen on toimimista ja ihminen oppii toiminnan kautta. Tämä ei tarkoita kuitenkaan sitä, ettei tiedolla olisi suurta merkitystä kokemukselle. Dewey esittää, että ainoastaan pohdinnan ja tutkimisen avulla ihmiset voivat työstää tottumuksiinsa ja merkityksiinsä sisältyviä käsityksiä maailmasta sekä kehittää niistä luotettavaa tietoa (Dewey 1976–1988, 448–450; Alhanen 2013,61).

Osallistava toimintatutkimus perustuu pragmatismiin. Se jakaa relationaalisen ontologian mukaisen ajatuksen maailmasta sosio-materiaalisina verkostoina sekä ajatuksen kokemuksen kautta oppimisesta. Osallistavassa toimintatutkimuksessa on myös emansipatorinen juonne (Kemmis 2001), joka kytkee ajattelun kriittiseen teoriaan ja kriittiseen reflektioon (mm. Brookfield 1988; Mezirow 1981; Karvinen-Niinikoski 1996; Fook 2002.) *Reflektiiviset rakenteet ovat tutkimuskohteena käsitteellinen abstraktio, mutta rakennan käsitettä itsearviointimenetelmän käyttöönoton, jatkokehittymisen ja seuraamusten tutkimisen kautta, mikä toteutuu parhaiten pragmatistisella toimintatavalla, eli tässä tapauksessa toimintatutkimuksen keinoin.* Tutkimuskohteeni edellyttää tutkimusmetodilta myös vuorovaikutteisuutta, dialogisuutta ja reflektiivistä luonnetta, mikä toteutuu hyvin toimintatutkimuksessa. Toimintatutkimus perustuu aktiiviseen tieteenkäsitykseen (Niiniluoto 1997), jossa tieto nähdään prosessina. Tiedonmuodostuksen kautta toimintatutkimuksessa tuotetusta tiedosta tulee tieteellistä tietoa (Heikkinen ym. 2006, 186). Tapaustutkimuksen strategialla tavoittelen sitä, että kytken yhteen ja tyypittelen toimintatutkimuksessa esiin nousseita ilmiötä ja kytken ja *syvennän niitä* teoreettisen keskustelun avulla.

3.2 Tutkimustehtävä

Tutkimukseni kohteena ovat sosiaalityön tiedonmuodostusrakenteet ja osaamisen tuki osana sosiaalityön ammatillista ja uudistuvaa työtä sosiaalityön organisaatioissa. Tavoitteena onkin tutkia ja jäsentää *reflektiivisten rakenteiden käsitettä* sosiaalityön uudistuvan ja dynaamisen asiantuntijuuden osana.

Tutkimukseni tehtävänä on ensinnäkin tuottaa tutkittua tietoa siitä, miten ja millä ehdoin reflektiivisiä tiloja ja rakenteita voidaan luoda tukemaan oppimista, työhyvinvointia, dynaamista ja kriittistä ammatillisuutta sosiaalityössä sekä sen johtamista. *Toisena tehtävänä* on uudelleen käsitteellistää käsite reflektiiviset rakenteet.

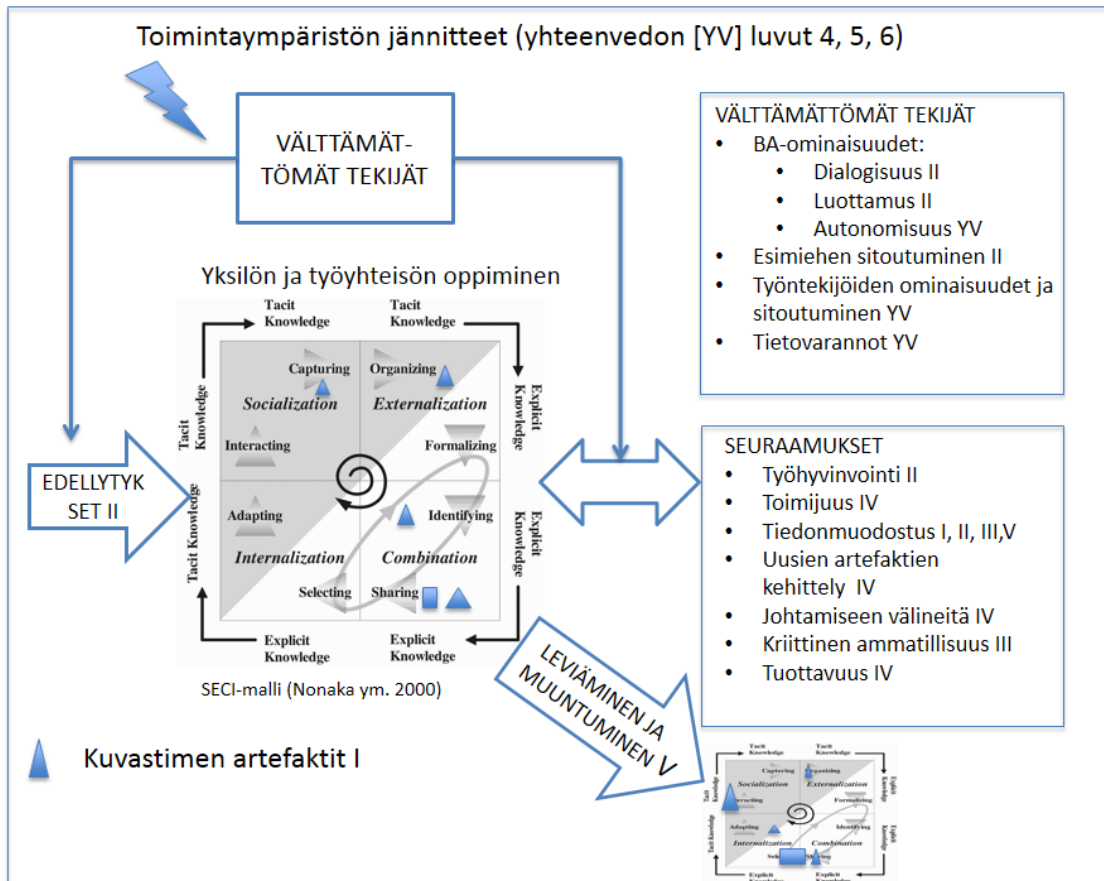
Tarkastelen tutkimustehtävääni kokoamalla yhteen artikkelien keskeiset tulokset ja analysoimalla niitä tutkimuksen lähtökohtiin liittyvän tutkimuskirjallisuuden avulla. Tutkimukseni lähtökohtana ovat keskustelut sosiaalityössä tietämisestä – jännite toimintayhteyksissään rakentuvan tietämisen ja näyt-

töön perustuvan sosiaalityön välillä – sekä uutta julkisjohtamista, tilivelvollisuutta ja tuottavuutta korostava toimintaympäristö. Toisena lähtökohtana ovat sosiaalityön kriittisen perinteen, itseohjautuvan ammatillisen toimijuuden, oppimisen, työhyvinvoinnin ja työn mielekkyyden kysymykset sekä osaamisen johtamisen keskustelut. Tämän kaiken tuloksena syntyy käsitys reflektiivisten rakenteiden merkityksestä osana osaamisen johtamista nykyisessä jännitteissä sosiaalialan toimintaympäristössä.

3.3 Tutkimuksen viitekehys ja artikkelien tulokset

Tutkimuksessani tarkastelen reflektiivisiä tiloja ja oppimista tukevia rakenteita. Kuvassa 2 esitän viitekehysten keskeisistä sosiaalityössä oppimisen ja tiedonmuodostuksen osa-alueista, prosesseista ja niitä edistävästä tekijöistä sekä toiminnan seuraamuksista. Se ei ole täydellinen kuvaus kaikista niistä tekijöistä, mutta sen tavoitteena on havainnollistaa, miten tutkimukseni osa-artikkelien tulokset jäsenyivät osaksi suurempaa kokonaisuutta.

Viitekehysten perustana on Ikujiro Nonaka ym. (2000) organisatorisen tiedonluomisen SECI-malli, joka kuvaa hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon muuntumisprosesseja (ks. luku 7). Tiedonmuodostuksessa on neljä konversiota: sosialisatio (S), ulkoistaminen (E), yhdistäminen (C) ja sisäistäminen (I). Sosialisatio on uuden hiljaisen tiedon sisäistämistä jaettujen kokemusten kautta usein ilman sanoja niin asiakkaiden kuin muiden työntekijöiden kanssa. Ulkoistamisessa hiljaista tietoa pyritään sanottamaan eksplisiittiseksi tiedoksi, jolloin siitä tulee uutta tietoa. Yhdistämisessä syntyy monipuolisempaa ja systeemisempää eksplisiittistä tietoa. Sisäistämisessä uusi eksplisiittinen tieto sisäistetään toiminnassa käytettäväksi tiedoksi, osin hiljaiseksi tiedoksi. Kuvioon merkitty kolmiolla Kuvastimen lomakkeet artefakteina, tieto-objekteina, joita käytetään SECI-prosessin tukena. Tarkastelen tutkimuksessani myös toimintaympäristön jännitteitä, jotka on kuvattu salaman symbolilla. Käsittelen muita tiedonluomisen malleja luvussa 7.2.



Kuva 2 Tutkimuksen viitekehys ja artikkelien tulokset.

Artikkelissa I tarkastelin, kuinka itsearviointi soveltuu kontekstuaaliseen, tilanteessa rakentuvan tiedon tuottamiseen sosiaalityön tukena esittelemällä ensimmäisen version Kuvastin-menetelmästä ja sen teoreettiset perustelut. Hyödynsin artikkelin tuloksia Kuvastimen pilotointihankkeen lähtökohtana, jonka tulokset raportoin artikkelissa II. Siinä analysoin, mitä Kuvastin tuottaa työyhteisöihin ja millä ehdoin. Artikkelissa kuvataan Kuvastimen toimivuuden dynamiikkaa ja käyttöönoton välttämättömiä edellytyksiä. Kuvastin edellyttää muun muassa esimiehen sitoutumista, turvallisuutta, luottamusta ja dialogista vuorovaikutusta, jotta sen avulla päästään tiedonrakenteluun ja erilaisiin oppimistuloksiin. Toimiessaan Kuvastin-menetelmä edistää oppimista, työhyvinvointia, työn mielekkyyttä ja toimijuuden vahvistumista. Kuvastimen merkitys myös esimiestyön tukena nousi esille tuloksissa. Mikäli nämä edellytykset eivät toteudu työyhteisössä, Kuvastimen käytön tuloksena voi olla lisääntyviä ristiriitoja.

Artikkelissa II erittelin lisäksi Kuvastin-menetelmän juurtumista työyhteisöihin. Myös artikkelissa V tarkastelin juurtumista: Kuvastimen käyttöönottoa toimijaverkon rakentumisena sekä haasteellisia ja sujuvia käyttöönoton ja

juurtumisen prosesseja. Tutkimukseni tuloksena syntyi kuva käyttöönotto-prosessien epälineaarisuudesta ja käyttöönottoon liittyvistä jännitteistä. Sosiaalityöhön otettavien menetelmien käyttöönotossa ja levittämisessä on tärkeää huolehtia arvojen ja arvolähtökohtien esillä olosta ja siitä, että työmenetelmä otetaan yhteisvastuullisesti käyttöön. Arvojen korostaminen auttaa myös ylittämään erilaisten tietokäsitysten (esim. tieteellinen tieto vs. käytännöllinen tieto) tuottamaa jännitettä työyhteisöissä.

Artikkelissa III syvensin teoreettisen kirjallisuuden avulla ymmärrystä siitä, miten edellisessä artikkelissa kuvattuja Kuvastimen reflektioprosesseja voisi edelleen vahvistaa kriittisen, transformatiivisen arvioinnin suuntaan ja mitä sudenkuoppia Kuvastin-mallissa tähän ajatteluun peilaten voi olla. Kuvastinta voi kuitenkin pitää kriittisen arvioinnin menetelmänä. Viimeiseksi syvennyin tarkemmin Kuvastimen mahdollisuuksiin esimiestyön, osaamisen johtamisen ja tuottavuuden kehittämisen välineenä artikkelissa IV. Siinä analysoin, mikä yhteys reflektiivisillä rakenteilla ja dialogisella johtamisella on hyvinvointiin, tuottavuuteen ja transformatiiviseen asiantuntijuuteen. Artikkelin tuloksena kuvasin, miten Kuvastin osana toimivaa sosio-materiaalista käyttöönottoverkostoa voi lisätä tuottavuutta työyhteisön dynaamisen tiedonrakentelun ja johdon kanssa käytävän vuoropuhelun kautta. Näin esimerkiksi työn kohdentaminen, perustehtävästä keskustelu ja työssä käytettävät lähestymistavat tulevat osuvammiksi ja tuloksellisemmiksi.

3.4 Tutkimusmenetelmät, aineistot ja aineiston analyysi

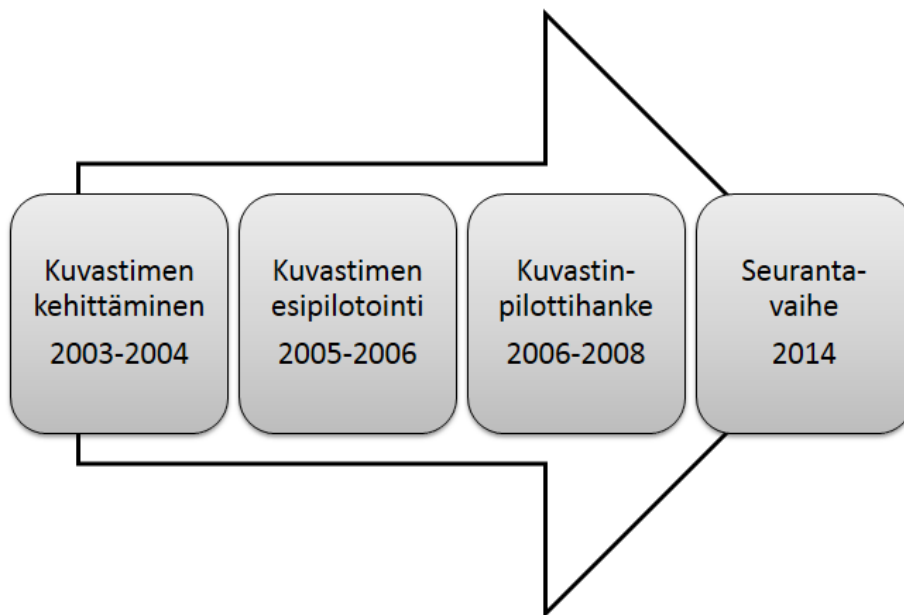
Olen hyödyntänyt tutkimuksessani tapaustutkimuksen strategiaa (Yin 1990; Stake 2005; Patton 2002; Laine ym. 2007,9) ja siinä kahta lähestymistapaa: toimijaverkkoteoriaa (artikkeli V) ja toimintatutkimusta (artikkelit I, II, III ja IV). Toimintatutkimus on ollut lähestymistapa, jolla olen kytkenyt tutkimuksen toiminnan kehittämiseen (Reason & Bradbury 2001; Heikkinen 2006, 37).

Kuvastin-menetelmä on tapaus kahdessa merkityksessä. Olen yhtäältä tutkinut ja kehittänyt Kuvastin-menetelmää. Kuvastin-menetelmä on toimintatutkimukselle luonteenomaisesti ei-luonnollinen tapaus (Jyrkämä 1999). Toisaalta tutkimuksen ytimen muodostavat empiiriset Kuvastimen käyttöönottoprosessit, jossa asetelmana on monitapaustutkimus. Olen vertailut Kuvastin-menetelmän käyttöönottoprosesseja sosiaalityön tiimeissä ja tutkinut eroja ja yhtäläisyyksiä menetelmän käytön aloittamisessa ja toimivuudessa. Lisäksi olen analysoinut koettuja hyötyjä ja mahdollisia haittoja yksilö- ja tiimitasolla. Olen ollut myös kiinnostunut siitä, millaisia muunnoksia menetelmä saa eri sosiaalityön tiimeissä. Näiden avulla olen tutkinut, miten reflektiiviset rakenteet muodostuvat käytännössä ja mitä ne mahdollistavat sosiaalityön organisaatioissa.

Toimintatutkimuksen ideaa kuvaa Kurt Lewinin ilmaisu: ”Jos yrität ymmärtää jotain, yritä muuttaa sitä.” (Heikkinen 2006, 195.) Tutkimukseni on luonteeltaan osallistavaa toimintatutkimusta (OTT) (esim. Reason &

Bradbury 2001), jossa on emansipatorisia elementtejä. Tämä on linjassa Deweyn filosofian (Brydon-Miller ym. 2013), kriittisen teorian ja sosiaalityön arvojen kanssa siinä mielessä, että toimintatutkimuksella pyritään vahvistamaan sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja demokraattista kansalaisuutta (mt. 2013, 11).

Tutkimustani on ohjannut kiinnostus siihen, mitä Kuvastin-malli tuottaa työyhteisöissä ja erityisesti osana sosiaalityöntekijöiden tai sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tiimin työtä. Tutkimusasetelman tähän tarjosivat Kuvastimen kehittämis- ja pilotointihankkeet sekä seuranta- vaihe, joista olen kerännyt tutkimuksen empiirisen aineiston (kuva 3).



Kuva 3 Kuvastin-menetelmän kehittämis- ja tutkimushankkeet sekä seuranta- vaihe.

Matkan varrella on noussut pilotointihankkeiden tavoitteenasettelusta riippumattomia kysymyksiä, vaikkakin pilottihankkeen esiin nostamia teemoja. Näitä ovat menetelmän suhde kriittisen arvioinnin teorioihin ja käytäntöihin sekä menetelmän mahdollisuus tukea sosiaalityön johtamista ja vastata tuottavuuden vaatimuksiin. Kun toimintatutkimus on luonteeltaan oppimista tukevaa, praktista eikä teknistä, on luonnollista, että prosessin kuluessa nousee uusia kysymyksiä (Kemmis 2001, 92). Toisaalta matkan varrella tuli myös tarve ottaa kriittistä etäisyyttä kehitettyyn menetelmään ja toimintatutkimusprosessiin. Tämä on luonnollinen vaihe tapaustutkijalle, joka pyrkii luomaan uusia viittaussuhteita ja merkityksiä tutkimaansa ilmiöön (Peltola 2007, 123).

Toimijaverkkoteorian teoreettisten käsitteiden ja toisaalta kriittisen sosiaalityön, tuloksellisuuden ja sosiaalityön johtamisen keskustelujen

avulla on ollut mahdollisuus katsoa sekä menetelmää että toimintatutkimusprosessia hieman etäämmältä. Tutkijan tehtävänä on tarjota välineitä lukijalle jäsentää tapausta. Teorian ”maailmassa” empiiriselle tapahtumalle tuotetaan uusia merkityksiä, vaihtoehtoisia tulkintoja ja mahdollisuuksia (Peltola 2007, 123).

Pyrkimyksenä on ollut toiminnan kokeileminen ja kehittämistoiminta, jossa tapaukset oli ikään kuin rakennettava itse: sosiaalityön tiimit koekelivat Kuvastinta uutena menetelmänä ja näin ollen kukin Kuvastinta käyttävä sosiaalityön tiimi oli oma tapauksensa. Näin oli mahdollista tarkastella tutkimusaiheittani käyttöyhteyksissään, asiakasrajapinnassa (Lehtonen 2007, 246–248). Yhteiskunnalliselle tapahtumiselle on tunnusomaista ehdollisuus ja sattumanvaraisuus, siksi tapaustutkimuksessa on hedelmällisintä koettaa selvittää yhteiskunnallisen muutoksen olosuhteita ja ehtoja. Minun tutkimuksessani se tarkoittaa Kuvastimen käyttöönoton olosuhteita ja ehtoja (Laine ym. 2007, 37), kuten poliittista ilmapiiriä, johtamis- ja tietokulttuureja kuin myös sosiaalityön aseman muutoksia.

Käytän useita tutkimusmenetelmiä, jolloin kyseessä on triangulaatiivinen (Laine ym. 2007, 23) tutkimusote. Reflektiiviset rakenteet eivät ole olleet valmis käsite, vaan tutkimusintressinäni on ollut tutkimuksen kautta rakentaa ja täsmentää tätä käsitettä ja tarkastella sitä suhteessa osaamisen johtamisen käsitteeseen. Jokainen alkuperäisartikkeleistani avaa teemaa omasta näkökulmastaan.

Taulukossa 1. on esitelty toimintatutkimuksen eteneminen prosessina vuodesta 2003–2014. Tutkimuksessa on hyödynnetty menetelmän kehittämävaiheen (vuodet 2003–2004) ja *esipilotoinnin* (vuodet 2005–2006) empiriaa ja materiaaleja. Artikkelit V perustuu ensimmäisen pilotoinnin kokemuksiin ja aineistoon. Keskeisin empiirinen aineisto on kerätty kuitenkin Kuvastin reflektiivisen itse- ja vertaisarvioinnin *pilotointihankkeiden* (2006–2008) yhteydessä. Pilotointihanke oli Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön rahoittaman Sosiaalialan työolot -hankkeen osahanke (Yliruka & Karvinen-Niinikoski & Koivisto 2009). Lisäksi aineistoa on kerätty vielä yhdestä tiimistä keväällä 2014. Varsinaista seurantatutkimusta pilotoinnissa mukana olleista tiimeistä ei ole tehty, mutta on ilmeistä, että työelämän murrosten seurauksena vuonna 2008 olleita tiimejä ole enää sellaisenaan olemassa. Jo vuonna 2007 kaksi tiimiä hajosi, kun organisaatiota uudistettiin. Olenkin tarkastellut yhtä Kuvastin-tiimiä, jonka avulla voi kuvata pitkäkestoisen Kuvastin-työskentelyn potentiaalia parhaimmillaan. Tämä työryhmä on ollut esillä julkisuudessa Kuvastin-työskentelynsä kautta ja on osallistunut mallin kouluttamiseen. Olenaisista myös on, että menetelmä on juurtunut työyhteisöön.

Taulukko 1. Kuvastimen kehittämis- ja tutkimushankkeet sekä seurantavaihe.

2003–2004	2005	2006-2007	2008	2012–2014
Mallin kehittäminen	Mallin testaus	Mallin laajennus	Mallin analysointi	Mallin vakiinnuttaminen
Käytännön ja teorian vuoropuhelu	Teorian kehittäminen	Teorian testaus käytännössä	Mallin kehittäminen teoriaan nähden	Käytännön reflektointi teorian avulla
Käytäntö alkaa ensimmäisessä organisaatiossa	Käytäntö alkaa kolmessa pilotti-organisaatiossa	Käytäntö alkaa/jatkuu kymmenessä organisaatiossa	Käytännön jatkumisen seuranta	Käytännön jatkumisen ”kevyt” Seuranta
Ensimmäinen OTT prosessi: Suunnittele > Toimi > Havainnoi > Reflektoi > Evaluoi	Toinen OTT prosessi: Suunnittele > Toimi > Havainnoi > Reflektoi > Evaluoi	Kolmas OTT prosessi: Suunnittele > Toimi > Havainnoi > Reflektoi > Evaluoi	Kolmannen OTT prosessin jatko: Suunnittele > Toimi > Havainnoi > Reflektoi > Evaluoi	Kolmannen OTT prosessin jatko: Evaluoi

Tutkimusympäristönä oli kunnallinen ja valtiollinen sosiaalityö. Kunnallista sosiaalityötä edustivat lastensuojelun avohuollon, koulujen sosiaalityön, aikuissosiaalityön ja sosiaalipäivystyksen työyhteisöt, ja niissä luonnolliset tiimit tai menetelmän käyttöä varten kootut tiimit. Valtion organisaatiota edusti kriminaalihuollon⁶ työyhteisö, jossa muodostettiin Kuvastin-työskentelyä varten kahdesta perustiimistä koottu tiimi. Myös kuraattorien tiimi perustettiin hanketta varten. Muiden sektoreiden tiimit olivat niin sanottuja luonnollisia tiimejä. Näissä tapauksissa Kuvastin-työskentely toteutui osana asiakastyön kokousrakenteita.

Tutkimukseen osallistui sekä sosiaalityöntekijöitä että sosiaaliohjaajia, joiden lukumäärä on esitetty taulukossa 2 tiimeittäin. Tutkimuksessa mukana olevat sosiaalityön tiimit haettiin mukaan valtakunnallisella lehti-ilmoituksella. Kuvastin-hankkeeseen hakeutui sosiaalityön tiimejä pääkaupunkiseudulta, jota kuvastaa toimintaympäristön monimutkaisuus, palvelusektorin hajanaisuus ja henkilöstön vaihtuvuuden kautta syntyvät haasteet toimivien yhteistyösuhteiden muodostamiselle ja henkilöstön perehdyttämiselle sekä asiakkaiden palvelujen ulkopuolelle jääminen (Sosiaalibarometri 2007; 2015; Alhanen 2014, 51). Tiimien työntekijöiden keskimääräinen työssäoloaika nykyisessä työpaikassa oli 4,8 vuotta pilottihankkeen alkaessa vuonna 2006. Vaihteluväli oli kahdesta kuukaudesta 25 vuoteen, ja jokaisessa tiimissä

⁶ Nykyisin yhdyskuntaseuraamusyksikkö.

oli sekä noviiseja että kokeneita työntekijöitä. Suurin työntekijöiden vaihtuvuus oli lastensuojelussa, jossa kahdessa tiimissä työntekijöiden keskimääräinen työssäoloaika nykyisessä työpaikassa jäi alle kahteen vuoteen. Myös aikuissosiaalityössä oli suurta vaihtuvuutta.

Taulukko 2. Tutkimukseen osallistuneet tiimit ja sosiaalialan ammattilaiset sektoreittain.

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	Yht.
Lastensuojelu	8			5	7				6	6	32
Aikuissosiaalityö		8	8								16
Kriminaalihuolto								17			17
Koulun sosiaalityö							9				9
Sosiaalipäivystys						9					9
Yhteensä											83

Kuvaan artikkelissa I Kuvastin-menetelmän alkuperäistä aikuissosiaalityön kehittämisympäristöä monimutkaisena kokonaisjärjestelmänä ja perustelin sillä laadullisen arviointimenetelmän kehittämisen tarvetta. Myös pilottihankkeiden sosiaalityön tiimit toimivat monimutkaisissa toimintaympäristöissä. Luonteenomaista oli, että kaikkien työntekijöiden työnkuvassa oli suuri osa yksilökohtaista asiakastyötä, johon sisältyy vaihtelevassa määrin moninaista verkostotyötä muiden viranomaisten ja palvelujen tuottajien sekä läheisverkoston kanssa.

*Osallistava toimintatutkimus (OTT)*⁷ tarkoitti sitä, ettei tutkimuksen tehtävänä ollut ainoastaan seurata prosessien etenemistä, vaan sen tehtävänä oli lisäksi edistää Kuvastimen käyttöönottoa ja jatkokehittelyä työyhteisöissä ja tätä kautta edistää myös työntekijöiden ja työyhteisöjen omaa oppimista (Kemmis 2001, 92). Tämä tapahtui yhteisellä oppimisverkostotyöskentelyllä, joka keskittyi yhteiseen oppimiseen systemaattisen kokemusten vaihdon ja laatimieni väliyhteenvetojen avulla prosessin aikana syntyneistä aineistoista. Toimintatutkimus perustui itsereflektiiviseen kehään, jossa toiminta, sen havainnointi, reflektointi ja uudelleen suunnittelu seuraavat toisiaan (Heikkinen 2006, 35, 82). Taulukossa 1 olen kuvannut, kuinka tämä reflektiivinen kehä

⁷ Hankkeen aikana osallistavan toimintatutkimuksen käsite ei ollut käytössä. Puhuttiin Kuvastin-menetelmän pilottihankkeesta ja siihen kytkeytyvästä menetelmän vaikuttavuuden arvioinnista.

kattoi koko tutkimusprosessin. Samalla voi todeta, että tutkiva ote ja reflektiivinen prosessointi kuuluivat luonnollisesti kuhunkin tutkimusvaiheeseen.

Jokaisessa verkostotapaamisessa oli asiantuntijaluentoja Kuvastin-työskentelyyn liittyvistä sisällöllisistä teemoista: dialogisuudesta, kriittisestä arvioinnista tai sosiaalityön vaikuttavuudesta. Verkostotapaamisissa tehtiin yhteisiä tulkintoja tiimien kokemusten kautta siitä, mihin suuntaan Kuvastinta menetelmänä pitäisi kehittää ja toisaalta, mitä hyötyä Kuvastimesta osallisille on. Oma roolini oli kerätä ja jäsentää kokemuksia ja palauttaa niitä ryhmille dialogin pohjaksi (Huovio & Rovio 2006, 101–103). Verkostotapaamiset päättyivät osallistujien antamaan arviointipalautteeseen tapaamisesta, mikä toimi seuraavan verkostotapaamisen suunnittelun tukena. Toimintatutkimus oli siinä mielessä emansipatorinen, että sen avulla tuettiin tiimien yhteistä pohdintaa työn tekemisen reunaehdoista (Kemmis 2001, 92). Se on teema, joka on sisäänrakennettu myös Kuvastin-menetelmään. Emansipatorisuutta kuvaa myös se, että verkostokokouksissa haastettiin tiimejä ottamaan kantaa oman työyhteisön työyhteisökyselyn (ks. luku 3.4.1) tuloksiin ja pohtimaan, missä määrin hankkeen lopuksi toistettavan työyhteisökyselyn tuloksiin voisi Kuvastin-työskentelyn avulla saada aikaan parannusta.⁸

Lähetin tiimeille säännöllisesti sähköpostitse Kuvastin-verkoston uutiskirjeitä, joiden avulla ohjasin tiimejä tarkastelemaan jotakin teemaa verkostotapaamisten välillä. Pyysin esimerkiksi jokaista työntekijää

...tietoisesti kuljettamaan Peilialiin kirjattuja työskentelyvaihtoehtoja omassa työskentelyssä ja kirjaamaan valintojasi – mitä pystyin hyödyntämään, mitä en ja miksi. Näiden asioiden kirjaaminen Takapeili-lomakkeisiin on tärkeää. Muistattehan lähettää minulle väliarviointikokousten materiaalit, jotta voin tehdä niistä yhteenvedon verkostotapaamiseen (Uutiskirje 8.11.2006).

Minulle lähetettiin säännöllisesti Käsipeili-lomakkeita. Niissä kysyttiin, kuinka työntekijät kokivat Kuvastin-työskentelyn tiimin jäsenenä. Kokosin kysymyksittäin huomiot Excel-taulukkoon ja tein niistä yhteenvedoja. Lisäksi kehittelemäni analyysikokeiluja esimerkiksi hyödyntämällä Etienne Wengerin (1998) jäsenystä sosiaalisen oppimisen teoriasta. Syntyi kuvio (kuva 8), jonka esittelin verkostolle verkostokokouksessa. Analyysin perusteella syntyi uusia kysymyksiä yhteiseen pohdintaan. Prosessin oppimissuuntautuneisuutta kuvaa myös se, ettei hankkeen aikana menetelmää vain otettu käyttöön, vaan se myös kehittyi eteenpäin. Esimerkiksi asiakastyön seurannan lomaketta (Takapeili) muokattiin toteavasta ja yhteen vetävästä rakenteesta työntekijän omaa oppimista analysoivaan ja tukea hakevaan suuntaan. Vertaisarvioinnin tueksi kehitettiin loppuarvioinnin Sisäinen peili ja kollektiivisen oppimisen tueksi Prisma-lomake. Pilotointihankkeen tulokset niin kehittämisen kuin tutkimuksenkin osalta on raportoitu artikkelissa II.

⁸ Verkostotapaamisen diat 29.9.2006/Yliruka.

3.4.1 Tutkimuksen empiirinen aineisto

Tutkimuksen empiirinen aineisto koostuu kymmenen sosiaalityön tiimin Kuvastin-menetelmän käyttöön sisältyvästä lomakeaineistosta, tutkimuslomakkeista, asiakirja-aineistosta, tutkijan tutkimuspäiväkirjasta (sisältää osallistuvan havainnoinnin muistiinpanot ja julkaisemattoman Kuvastin-pilottihankkeen raporttiluonnoksen), fokusryhmähaastattelusta, työryhmien keskustelujen yhteenvedoista ja kolmesta avainhenkilön puhelinhaastattelusta. Lisäksi aineistona on tiimien hankkeen lopuksi tekemät, hanketta koskevat itsearviointit, joista kolme on litteroituja ryhmäkeskusteluja ja yksi kirjallinen raportti. Tiimit olivat määritelleet hankkeen aluksi työskentelylleen yhdestä kolmeen tavoitetta. He myös miettivät, mistä he tietävät tavoitteen toteutuneen ja mikä olisi heikko, tyydyttävä tai hyvä tulos. Tarkoituksena oli, että tiimi arvioi osallistumistaan hankkeeseen, Kuvastin-menetelmää ja sen käytön hyötyjä sekä asetettujen tavoitteiden toteutumista. Raportoin hankkeen maaliskuussa 2008, jolloin selvitin menetelmän juurtumista kyselyn ja puhelinhaastattelujen avulla.

Työyhteisöt vastasivat työyhteisökyselyyn hankkeen aluksi ja noin vuoden päästä hankkeen aloituksesta. Kysely perustui Konstikas-sosiaalityötutkimushankkeessa käytettyyn verkostoituneen asiantuntijuuden kysymyspatteristoon (Karvinen-Niinikoski ym. 2005). Tavoitteena oli tarkastella, millaisia asiantuntijuuskäytäntöjä kukin osallistunut työntekijä koki työyhteisössään olevan käytössä. Aineiston analysoi vuonna 2006 tutkimusharjoittelija Elise Haapamäki ja vuonna 2007 Suvi Säiläkivi. Heidän työtään ohjasi tutkija Tero Meltti Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselta. Tuloksista laadittiin raportit työyhteisöille, mutta kyselyn kokonaistuloksia ei ole julkaistu tieteellisissä lehdissä. Kyselyn avulla tein havaintoja menetelmän kehittämisvaiheessa (Mannerström ym. 2005) ja esipilotointivaiheessa (Yliruka 2006) paikannettujen menetelmän käytön välttämättömien elementtien toteutumisesta kussakin pilottiyhteisössä. Tulokset toimivat heuristisina apuvälineinä pilottihankkeen toimintatutkimuksen aikana ja toimintatutkimuksen tuloksia vahvistavina tai haastavina aineistoina (artikkeli II).

Osallistuva havainnointi tarkoitti osallistumistani kunkin tiimin yhteen tai useampaan Kuvastin-istuntoon. Kirjoitin havainnoistani yhteenvedon ja lähetin yhteenvedot tiimeihin keskusteltavaksi. Havainnot liittyivät menetelmän toimivuuteen. Tein myös joitakin analyysikokeiluja (kuten Schönin yksi- ja kaksikehäisen oppimisen malli 1983) vertaisarviointikeskustelujen perusteella. Tavoitteena tällaisilla analyysillä oli konkretisoida työyhteisöjen kanssa reflektion mahdollisuuksia ajattelun jäsentäjänä konkreettiseen tapaukseen kytkeytyen. Täydentävinä aineistoina ovat sähköpostikyselyt ja tutkimukseen osallistuneen sosiaalityöntekijän kirjoitelma Kuvastin-työskentelystä.

Seurantavaiheessa on kaksi empiiristä aineistoa. Tärkeimmän muutostarinnan (Patton 2002, 197) tapauskuvaus (luku 9.2) on kirjoitettu fokusryhmäkeskusteluaineiston ja tapaukseen liittyvien julkisten dokumenttien perusteella. Työyhteisö tuli mukaan Kuvastin-menetelmän valtakunnalliseen pilotointiin

vuonna 2006 ja on siitä lähtien käyttänyt menetelmää. Kuvauksen pohjana oleva seuranta-aineisto on kerätty keväällä 2014. Teemana oli Kuvastimen merkitys ja muuntuminen työyhteisössä. Toinen seurantavaiheen aineisto on vuonna 2014 järjestetyn oppimisverkostotilaisuuden keskustelu, jonka teemana oli Kuvastimen esittely ja joka tarjoaa elävän esimerkin arviointikäytännön jatkuvuudesta.

Rajaan tarkastelusta pois artikkeliin (V) sisältyvät BIKVA-arviointimalliin liittyvät aineistot, sillä en ollut päävastuussa niiden analysoinnista. Artikkeleihin V liittyvä fokusryhmäkeskustelu ja avainhenkilöiden haastattelu toteutettiin puolistrukturoidulla haastattelulla.

Jotta pystyn seuraamaan Kuvastimen muuntumista ja merkitystä työyhteisöille, hyödynnän tutkimusaineistonani myös yliopisto-opiskelijoiden tekemiä käytäntötutkimusopintojakson harjoitustöitä (Selänniemi 2013) ja (Vuorenmaa 2013). Ne toimivat hyödyllisinä kuvauksina työyhteisöjen tekemistä myöhemmistä muunnoksista menetelmään. Kaikkia lomakkeita oli yhteensä 735, asiakirjoja 78 sivua.

Olen ryhmitellyt empiirisen aineiston nelikentäksi (kuva 4), joka rakentuu tutkimusta varten kerättyihin (ei-luonnollinen aineisto) ja luonnollisiin aineistoihin (Alasuutari 1994, 74; Silverman 1994: 106) sekä teksti- ja asiakirja- ja suullisiin aineistoihin (ks. Bülow 2011).



Kuva 4 Tutkimuksen aineisto ryhmiteltynä nelikentäksi (mukaillen Bülow 2011).

Kunkin työryhmän kanssa oli sovittu, mitä lomake- ja asiakaskirja-aineistoa on mahdollista saada tutkimuskäyttöön. Hankkeessa oli kolme niin sanottua lähiseurannan tiimiä (videoaineistot⁹, osallistuvia havainnoiteja 2–4 kertaa, kaikki lomakkeet, Käsipeili-lomakkeiden yhteinen purkukeskustelu, verkostotapaamiset, työyhteisökyselyt), neljä keskivahvan seurannan tiimiä (Käsipeili-lomakkeet, osin muut lomakkeet, verkostotapaamiset, 2–4 osallistuvaa havainnointia). Lisäksi oli kolme väljän seurannan tiimiä (vain Käsipeili-lomakkeet, 1–2 osallistuvaa havainnointia, verkostotapaamiset, työyhteisökyselyt).

Lomakeaineistot viittaavat Kuvastin-työskentelyn itsearviointilomakkeisiin (esim. Peilisali) ja vertaisarvioinnissa käytettyihin sosiaalityöntekijöiden täyttämiin lomakkeisiin (esim. Sisäinen peili). Asiakirja-aineisto viittaa sosiaalityöntekijän asiakastyöhön liittyvään aineistoon, joka on ollut materiaalina työyhteisöjen Kuvastin-vertaisarviointikokouksessa. Asiakirjat olivat sosiaalityön suunnitelmia, muistiinpanoja tai vapaamuotoisia kuvauksia asiakkaan tilanteesta.

3.4.2 Analyysi

Tutkimukseni keskeisimmän empiirisen aineiston olen analysoinut hyödyntäen laadullista sisällön analyysia ja toimijaverkkoteorian metodisia välineitä. Tutkimuksen monitapausasetelman tarkoituksena on ollut tuottaa uutta tietoa yhtä tapausta yleisemmin Kuvastimen käyttöönotosta osana erilaisia sosio-materiaalisia verkostoja. Käytännössä tämä on tarkoittanut sitä, että olen mielikuvien avulla (ks. Laine ym. 2007, 22) luonut synteesejä. Tiettyjä näkemyksiä on toistettu aineistossa toistensa yhteydessä, ja näin aineistosta kiteytyi kaksi mielikuvaa Kuvastin-työskentelystä: monologinen ja dialoginen (artikkeli II). Mielikuvat ovat Laineen ym. (2007) mukaan tapahtumien idealisaatioita tai ideaalityyppejä. Todellisen elämän tapaukset ovat monimutkaisia ja laaja-alaisia, joten niitä ei voi täysin tavoittaa tutkimuksella. Mielikuvat ovatkin abstraktioita, mutta toisin kuin teoreettiset ideat, ne perustuvat empiriaan, jolloin niitä voi liittää analyyttisiin kehyksiin paremmin kuin jäsenymätöntä empiiristä aineistoa. Mielikuvia työstetään aineistosta ja analyyttisiä kehyksiä muokataan teoriasta. Näin tässä tapauksessa oleva reflektiivisten rakenteiden analyttinen kehys tarkentuu tutkimuksen edetessä. (mt. 2007, 22.)

Artikkelin II aineiston analyysin toteutin sisällön analyysillä osin osana toimintatutkimusprosessia. Luin lomakeaineistoa ja jäsensin sosiaalityöntekijöiden ajatuksia, näkemyksiä ja kokemuksia tehdystä sosiaalityöstä itsearviointilomakkeen ja vapaamuotoisten kuvausten perusteella sekä vertaisarvioinnissa käytettyjen lomakkeiden kautta. Tein koosteita lomakkeista teemoittain Word-tiedostoiksi.

Käsipeili-lomaketta (taulukko 3) käytettiin osana pilotointiprosessia toimintatutkimuksen välineenä. Käsipeili 1:n ja 2-lomakkeiden avulla

⁹ Videoaineistoja ei ole analysoitu erikseen tässä tutkimuksessa.

dokumentoitui kunkin Kuvastin-tiimin jäsenen välitön kokemus, joka toteutettiin Kuvastin-pilotointihankkeen aikana jokaisen vertaisarviointikokouksen jälkeen. Käsipeili-lomakkeet kehittyivät pilottihankkeen (2006–2008) aikana: työryhmät halusivat lisätä tunteisiin liittyvän teeman.

Käsipeili 1 Itsearviointin tekijä täyttää	Käsipeili 2 Vertaisarviointiin osallistunut työntekijä täyttää
<ol style="list-style-type: none"> 1.) Kuinka kauan kului aikaa vertaisarviointikokoukseen valmistautumiseen? 2.) Mikä merkitys oli valmistautumisellasi vertaisarviointikokoukseen? Kuvaile oivalluksiasi, muutoksia ajattelussasi ja tunteitasi mahdollisimman konkreettisesti. 3.) Mitä yhteinen keskustelu antoi minulle? Kuvaile oivalluksiasi, muutoksia ajattelussasi ja tunteitasi mahdollisimman konkreettisesti. 4.) Mitä koin antavani keskusteluun tai muille työntekijöille? 5.) Mitä yhteinen keskustelu antoi mielestäsi vertaisryhmälle? 6.) Ehdotukseni Kuvastin-työskentelyn kehittämiseksi 7.) Muita huomioita 	<ol style="list-style-type: none"> 1.) Mitä yhteinen keskustelu antoi minulle? Kuvaile oivalluksiasi, muutoksia ajattelussasi ja tunteitasi mahdollisimman konkreettisesti. 2.) Mikä oli mielestäsi keskustelun merkitys ryhmälle tietojen, taitojen tai tunteiden tasolla? 3.) Muita huomioita

Taulukko 3. Käsipeili-lomakkeiden kysymykset.

Kaikki työryhmät toimittivat minulle Käsipeili-lomakkeita. Käsipeili-lomakkeet toimivat kehittämisprosessin aikana myös eräänlaisena anturina sen tarkkailussa, millä tavoin työskentely sujuu ryhmissä ja onko ryhmällä mahdollisesti lisätuen tarvetta. Käsipeili-lomakkeet toimivat yksilöllisen oppimiskokemuksen esiin nostajana 1) itsearviointin tehneen työntekijän (Käsipeili I) ja 2) vertaisarviointiin osallistuneen työntekijän (Käsipeili II) näkökulmista. Näitä arvioita tuotettiin sekä niin sanotuista formatiivisista että summatiivisista vertaisarviointikeskusteluista, jolloin Käsipeilien avulla koko oppimisen prosessi tuli dokumentoiduksi sekä itsearviointia työntekijän että vertaisryhmän näkökulmasta. Tällaisen prosessiaineiston avulla laadin tapauksen

”Merja” yhdistelemällä tyypillisiä osia eri oppimisprosesseista. Lomakeaineiston ja osallistuvan havainnoinnin tuottaman ymmärryksen avulla laadin myös tyypittelyt monologisista ja dialogisista työyhteisöistä (artikkeli II). Työyhteisön hankkeen loppuarviointikeskustelun aineistosta analysoin teorialähtöisesti ensimmäisen ja toisen asteen oppimistuloksia. Etsin aineistoista mainintoja, jotka voi luokitella ensimmäisen asteen oppimistuloksia ja toisen asteen oppimistuloksiksi (liite 8).

Peilisali-itsearviointilomakkeista poimin kohdan 1, ”Syy siihen, että haluan tarkastella tätä asiakastapausta itse- ja vertaisarvioinnin keinoin” ja luokittelin ne Raiethelin (1983; Engeström Y. 2004) reflektiotyyppejen mukaisesti. Tämän jälkeen jatkoin analyysiä ja etsin eroja ja samankaltaisuuksia eri sektorien välillä syistä tuoda oma asiakastyön tapaus vertaisarviointiin. Tässä hyödynsin analyysikehikkona Minna-Kaisa Järvisen (2007) käsitteellistämää asiakkaan ja työntekijän erilaisia yhteistyötiloja, joita ovat velvoite-, etäohjaus-, väli-, akuutti- ja toimintatila (artikkeli II).

Artikkelissa I tarkastelen kirjallisuuden avulla itsearviointia ja luon vaihtoehdon teknis-rationaalille arvioinnille Kuvastin-menetelmän kautta. Artikkelissa III tarkastelen Kuvastin-menetelmää kriittisen arvioinnin kehyksessä. En esittelen siinä uutta empiiristä analyysiä, vaan pohdinta perustuu kehitetyn Kuvastin-mallin erittelyyn kriittisen arvioinnin kriteereihin peilaten.

Artikkeli IV perustuu kirjallisuuteen ja empiiriseen tapauskuvaukseen. Siinä tarkastelen sitä, kuinka sosiaalityön tuottavuutta voidaan parantaa hyödyntämällä reflektiivisiä rakenteita. Tematisoin aiheen dialogisen ja transformatiivisen johtamisen sekä ruohonjuuritason tiedon hyödyntämiseen liittyvien keskustelujen kautta. Kuvastin-menetelmään liittyvä empiirinen tapaus konkretisoi menetelmää osaamisen johtamisen välineenä.

Toteutin artikkelin V analyysin hyödyntämällä toimijaverkkoteorian (Latour 1987) teoreettisia käsitteitä. Ensin kirjoitin kollegani kanssa Bikva- ja Kuvastin-menetelmien käyttöönotosta kronologiset tapauskuvaukset aineiston perusteella. Sen jälkeen laadimme kustakin tapauksesta taulukot, johon kiteytimme kunkin tapauksen kriittiset tapahtumat, inhimilliset ja ei-inhimilliset toimijat ja analysoimme, millainen tapahtuma oli käännöksenä. Tarkemmat metodologiset ratkaisut on kuvattu kyseisessä artikkelissa.

Yhteenvedossa kuvaan tapauksen (luku 9.2), jota voi pitää eräänlaisena menestystarinana. Tätä tapausta voisi kuvata myös pitkittäisotokseen perustuvana tapauksena, jossa tutkitaan samaa tapausta vähintään kahtena ajanjaksona. Tarkoituksena on täsmentää, millä tavalla olosuhteet muuttuvat ajassa. Ajanjaksot Laineen ym. (2007) mukaan tulee valita niin, että muutokset tulevat näkyviin. Vaikeutena tällaisissa kuvauksissa pidetään usein sitä, että sekä konteksti että tapaus muuttuvat usein yhtä aikaa. Tällöin tärkeää on, että molempien muuttumista voidaan tarkastella (mt. 34). Relationaalisen ontologian mukaan kontekstia ja tapausta ei voi erotella toisistaan. Tarkastelinkin tapahtumia sosio-materiaalisen verkoston uusintamisena ja jälleen rakentumisena toimijoiden esiin nostamien kriittisten tapahtumien kautta.

4 Tietävä, osaava ja hyvinvoiva sosiaalityöntekijä

Jotta voidaan ymmärtää, millaisia oppimiskäytäntöjä ja niitä tukevia rakenteita tarvitaan sosiaalityön asiakastyön tueksi, täytyy ensin hahmottaa, millaiseen tietoon sosiaalityön asiakastyön ajatellaan perustuvan. Tämä on tärkeää, sillä mikäli tietokäsitystä ohjaa *tiedon soveltaminen*, on kyse toisenlaisista oppimistarpeista ja niitä tukevista rakenteista kuin silloin, kun kyse on siitä, että sosiaalityön nähdään olevan perimmäiseltä luonteeltaan *tiedonrakentelua*. Keskustelu paikantuu jännitteeseen näyttöön perustuvan sosiaalityön ja paikallisesti rakentuvan tietämisen välillä (esim. Nevo & Slonim-Nevo 2011; Petersén & Olsson 2014).

4.1 Näyttöön perustuvan käytännön ja paikallisesti rakentuvan sosiaalityön välinen jännite

Sosiaalityölle on annettu monta määritelmää. Esimerkiksi IFSW¹⁰:n (2014) tuoreen maailmanlaajuisen sosiaalityön määritelmän mukaan ”Sosiaalityö on käytäntöperusteinen professio ja akateeminen oppiala, joka edistää sosiaalista muutosta ja kehitystä, sosiaalista koheesiota ja ihmisten valtaistumista ja vapautumista. Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden, ihmisoikeuksien, kollektiivisen vastuun ja monimuotoisuuden kunnioitus ovat sosiaalityölle keskeisiä periaatteita. Sosiaalityö hyödyntää sosiaalityön ja sosiaalitieteiden teorioita, humanismia ja alkuperäisasukkaiden tietoa tehdessään työtä ihmisten ja rakenteiden kanssa elämän haasteiden kysymyksissä ja hyvinvointia tukien.”

Keskustelu näyttöön perustuvasta käytännöstä (evidence based practice) tai näytön hyödyntämisestä käytännössä (evidence informed practice) on laaja ja se kehittyy jatkuvasti. Siihen kytkeytyy ammatin sisäistä keskustelua, mutta myös taloudellisia mekanismeja, kuten palvelujen yksityistäminen ja tuottajamallin tulo ja merkitys sille, millaista tutkimusta rahoitetaan (Leiman 2004, 2651). Rajaan tämän keskustelun kuitenkin pois tutkimuksestani.

Sosiaalityötä ohjaavat Eileen Gambrellin (2001) mukaan mitkä erilaisimmat auktoriteetit, muttei paras ja ajankohtaisin tieteellinen tieto. Näyttöön perustuva käytäntö (NPK) perustuu siihen, sosiaalityön eettisyys perustuu parhaan mahdolliseen tutkimustiedon hyödyntämiseen, jolloin on epäeettistä, jos sosiaalityöntekijä ei tätä tietoa hyödynnä. David Sackettin (1996,71) klassisen näyttöön perustuvan käytännön määritelmän mukaan ”näyttöön perustuva käytäntö on yksilöllisen kliinisen asiantuntemuksen ja parhaan ulkoisen evidenssin integrointia”. *Suppealla* määritelmällä tarkoitetaan sitä, että

¹⁰ International Federation of Social Work.

käytäntöjen tulisi perustua vain randomisoiduin koeasetelmin tuotetun tiedon hyödyntämiseen. Työntekijän omien asenteiden ei pitäisi vaikuttaa prosessiin. *Laajassa* näyttöön perustuvan arvioinnin määritelmässä näyttö tarkoittaa sitä, että hyödynnetään parasta mahdollista käsillä olevaa tietoa. Laajan näytön määritelmään hyväksytään tiedoksi myös asiakkaiden arvot ja työntekijän ammatillinen harkinta. Näyttöön perustuva käytäntö perustuu prosessiin, jossa vaihe 1) on tutkimuskysymyksen muotoilu, vaihe 2) ja 3) ovat parhaan näytön etsiminen ja näytön arviointi, vaihe 4) tulosten soveltaminen ja vaihe 5) tuloksen arviointi (Gibbs & Gambrill 2002).

Anna C. Petersén ja Jan Ingvar Olsson (2014) argumentoivat, että suppean määritelmän mukainen näyttöön perustuva käytäntö on umpikuja sosiaalityössä, erityisesti sen epävalidin näyttöhierarkian vuoksi. Myöskään paradoksaalisesti näyttöön perustuvan käytännön toimivuudesta osana sosiaalityötä ei ole näyttöä. Näyttöhierarkia onkin heidän mukaansa hylättävä ja otettava tilalle laaja tietokäsitys. He hahmottavat tietoperusteiselle sosiaalityön käytännölle vaihtoehtoisen strategian PPT, eli Praksis-perusteisen tiedon. He kytkevät PPT-ajattelun Bent Flyvbergin (2001) froneettiseen (phronesis) ajatteluun, joka on arvosidonnaista, kontekstisidonnaista, sensitiivistä valtasuhteille ja juurrutettu käytännön kokemukseen (mt. 2014,1). Flyvberg perustaa ajattelunsa Aristoteleen käsityksiin. Näyttöön perustuvan sosiaalityön prosessia on myös kritisoitu mahdottomaksi toteuttaa monimutkaisissa sosiaalityön prosesseissa (Nevo & Slonim-Nevo 2011). Myös relationaalinen ontologia haastaa näyttöön perustuvan käytännön näyttöhierarkian ontologisista lähtökohdista (Koivisto 2007).

Postmoderni, kriittiseen reflektiivisyyteen ja konstruktionismiin kytkeytyvä sosiaalityön keskustelu haastaa näyttöön perustuvan käytännön ajattelua (esim. Fook 2002; Karvinen-Niinikoski 2009a, b; Healy 2000; Payne 2005). Sen mukaan olennaista on sen ohella, *mitä* tiedetään myös *se, miten* tiedetään. Postmodernismi on enemmän tietämisen teoriaa (epistemologiaa) kuin olemisen teoriaa (ontologiaa), joten on tärkeää ymmärtää, että *se miten ymmärrämme*, vaikuttaa siihen, miten toimimme (Fook 2002, 33). Postmodernismi kytkee myös tietämisen ja vallan kysymykset: se joka määrittelee sen, miten asiat nähdään, pystyy myös vaikuttamaan asioiden tiloihin (Fook 2002, 37). Sosiaalityön luonne arvotyönä tuottaa neuvottelun tarvetta. Sosiaalialan päätöksentekotilanteissa saattaa olla kyse puhtaasti eettisistä kysymyksistä, joihin tiede ei voi vastata (ks. myös Niemi 2014, 317). Sosiaalityössä tilanteessa rakentuvan työskentelyn logiikka perustuu *neuvotteluun ja vuorovaikutukseen* (Juhila 2006) asiakastyössä. Kontekstuaalinen tieto rakentuu erilaisten tiedon lajien (asiakkaan tieto, tutkimustieto, työntekijän kokemustieto) hyödyntämisestä ja tulkitsemisesta asiakastyön prosessissa.

Kansainvälisessä keskustelussa on Petteri Paasion (2014) tulkinnan mukaan sivuutettu Sackettin alkuperäinen näyttöön perustuvan käytännön määritelmä ja hän päätyy siihen, että näyttöön perustuvaan käytäntöön kohdistuva kritiikki kohdistuu väärään oletukseen. Hän painottaa näyttöön perustuvan käytännön hyödyntämistä osana dialogista prosessia asiakkaan

kanssa. Hän rakentaa mallia, joka pohjautuu Cheryl Regehrin (2007) ajatte-
luun. Paasio määrittelee: ”Näyttöön perustuva käytäntö on eettisesti sitoutu-
nutta, eksplisiittistä ja kriittiseen arvostelukykyn perustuvaa ajantasaisen,
parhaan mahdollisen tutkimusnäytön käyttöä yhteisessä päätöksentekopro-
sessissa asiakkaan asiassa” (mt. 38). Paasio määrittelee oman näyttöön perus-
tuvan käytännön prosessin, joka tuntuu toimivalta myös postmodernin sosi-
aalityön näkökulmasta, sillä siinä tutkimustietoa haetaan prosessin tueksi.
Vaihe 1) esitetään asiakastyön kuluessa relevantteja ja vastattavissa olevia ky-
symyksiä, 2) tunnistetaan ja kootaan ajankohtaisin ja paras tutkimusnäyttö
kyseiseen kysymykseen vastaamiseksi, 3) arvioidaan tutkimusnäytön validi-
teetti ja käyttökelpoisuus juuri kyseisessä asiakastapauksessa, 4) ryhdytään
toimimaan arvioidun näytön, asiakkaan arvojen ja olosuhteiden kannalta re-
levantilla tavalla, 5) arvioidaan sekä edeltävän prosessin toteutus että asiak-
kaan yksilöllinen hyvinvoinnin muutos (Paasio 2014, 45).

Kyösti Raunio (2011) analysoi myös keskustelua näyttöön perus-
tuvasta käytännöstä ja toteaa, ettei näyttöön perustuvan käytännön lähtökoh-
tana voida kuitenkaan pitää asiakkaan itsemääräämisoikeutta absoluuttisena
oikeutuksena (Raunio 2011, 125). Paasion mallia voisikin pitää *asiakaslähtöi-
sempänä* kuin valtavirran näyttöön perustuvan käytännön keskustelua.

*Yhteistä postmodernille ja näyttöön perustuva käytäntö -kes-
kustelulle on se, että sosiaalityöntekijöiden toimijuutta ja autonomiaa tarvi-
taan – toiselle, jotta pystyy rekonstruoimaan teorioita ja valta-asetelmia ja toi-
selle, jotta pystyy toimimaan näyttöön perustuvan käytännön prosessin mu-
kaisesti. Molemmat keskustelut vastustavat sosiaalityötä, joka perustuu usko-
mukseen, yksisilmäiseen taloudellisten perusteiden käyttöön tai hallinnollisiin
määräyksiin. Näin tulkittuna ne myös vastustavat näyttöön perustuvan toi-
minnan hallinnallista tulkintaa, jossa tuloksellisuuden edellytyksenä nähdään
olevan tiettyjen näyttöön perustuvien struktuurien tiukka noudattaminen.*

Laajaa näyttökäsitystä hyödyntävän käytännön ja postmodernin
sosiaalityön välisen jännitteen ei lopulta välttämättä tarvitse olla voimakas.
Suurin ero on kuitenkin käytännön prosessissa. Näyttöön perustuva käytäntö
luottaa enemmän ennalta määriteltyyn tutkimusnäytön käsittelyn prosessiin,
kun taas postmodernin sosiaalityön hengessä voi haastaa ennalta määritellyn
prosessin käyttökelpoisuutta (esim. Nevo ym. 2011; Shlonsky & Stern 2007).
Sosiaalityössä voidaan harvoin noudattaa selkeitä prosessikaavioita, sillä mu-
kana on aina yllätyksellisyyttä ja hyödynnettäviä tiedonlähteitä on useita. Tä-
hän viittaa myös IFSW:n määritelmä, jonka mukaan alkuperäiskansojen tie-
toa tulee hyödyntää, vaikkei siitä tutkimusta olisikaan (IFSW & IASSW 2014).

Näyttöön perustuvan käytännön keskustelussa ei tehdä tarpeeksi
eroa näyttötiedon hyödyntämisestä eri sosiaalityöprosessin vaiheissa. Kun on
kyse sosiaalityön tilannearvion teosta asiakkaiden kanssa, on kyse eri asiasta,
kuin silloin, kun yhteisesti tuotetun tilannearvion perusteella ohjataan asiakas
palveluun. Esimerkiksi käytöshäiriöisen lapsen vanhemmat voidaan ohjata
Ihmeelliset vuodet -kurssille, jonka toimivuudesta ja vaikuttavuudesta on mo-

nenlaista näyttöä myös randomisoidulla koeasetelmalla tuotettuna (esim. Le-tarte 2010). Ihmeelliset vuodet -kurssin ajattelu perustuu siihen, että lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvää uusinta tutkimusta on jäsenetty kompaktiksi materiaaliksi ja sopiviksi harjoituksiksi. Sosiaalityöntekijän on helppo hyväksyä jo materiaalin perusteella menetelmä käyttökelpoiseksi. Randomisoidun koeasetelman kautta syntynyt tulos menetelmän vaikuttavuudesta ei tuo tässä lisäarvoa työntekijälle, mutta takaa kenties menetelmän tuottajalle markkinat ja selkeyttää palvelun ostajan valintoja.

Sosiaalityötä kritisoidaankin ymmärrykseni mukaan turhaan siitä, ettei työskentelyssä käytetä näyttöön perustuvia menetelmiä tai työskennellä näyttöön perustuvan logiikan mukaisesti. Kyse on ylipäätään työn eri loogiikoista. On eri asia työskennellä tilanteessa, jossa tärkein ongelma on se, ettei tiedetä vielä, mikä ongelma on, onko ongelmaa tai kenen ongelma se on. Niin lastensuojelussa kuin muillakin sosiaalityön sektoreilla on usein kyse tällaisesta tilanteesta. Usein kyse on siitä, että huolet näyttäytyvät eri tavoin eri osapuolille tai että tilanteisiin ylipäätään on monta eri näkökulmaa. Silloin sosiaalityön kysymyksenä pitäisi olla: kuinka teen analyttistä, tutkivaa, dialogista työtä niin, että turvataan asiakkaan autonomisuus, toimijuus ja oikeus-turva. Kyse onkin ennemminkin siitä, kuinka tilannearviotyötä tehdään. Siinä tärkeämmäksi kysymykseksi asettuu se, kuinka tilannearviotyöstä saadaan vaikuttavaa. Esimerkiksi konstruktionistinen tilannearvio (Parton & O`Byrne 2000) antaa tähän eväitä. Tilannearvioprosessia ei nähdä siinä ainoastaan tiedonkeruuna vaan yhteisenä tiedonrakenteluna. Myös Carolyn Taylor & Susan White (2000) kirjoittavat tiedon tekemisestä (*making knowledge*), jossa yhdistellään erilaisia tiedon lajeja (myös Juhila 2006, 243) sen sijaan että vain kerättäisiin tai käytettäisiin tietoa. Analogiaa voi hakea myös osallistavasta toimintatutkimuksesta (Kemmis 2001), jossa tärkeintä luoda (yhteistä) ymmärrystä siitä, mikä auttaisi asiakasta eteenpäin elämässään. Tässä prosessissa myös erilaisten mittareiden hyödyntäminen voi olla hyödyllistä, jotta asiakas saa apua oman tilanteensa jäsentämiseen.

Kuinka Kuvastin-prosessi ottaa huomioon erilaiset tiedonlajit sosiaalityön prosessissa? Kuvastin-menetelmän Sisäinen peili -lomakkeessa on kohta ”Kirjallisuusvinkkini”. Tämä on kohta, jossa tutkimuskirjallisuus voidaan tuoda eksplisiittisesti mukaan vertaisarviointiprosessiin. Kohta on määriteltä tarkoituksellisesti kirjallisuusvinkeiksi. Tällä on viestitetty, että myös muu kirjallisuus kuin tutkimuskirjallisuus voi olla hyödyllistä sosiaalityön prosessissa. Kun tarkastellaan aikuissosiaalityön onnistumistarinoita sosiaalityöntekijöiden itsensä kertomina (esim. Jokinen 2014), niissä nousee keskeiseksi mahdollisuus reagoida asiakkaan asioihin sensitiivisesti ja oikea-aikaisesti, kyky kohdata tunteita – erityisesti häpeää – sekä toimia oikeatahtisesti asiakkaan kuntoutumisprosessin mukaisesti. Kyse on kohtaamistyöstä, jossa asiakassuhde ja ymmärrys asiakkaan tilanteesta muodostetaan. Empatia ja myötätunto ovat tässä tärkeitä taitoja, ja siinä myös kaunokirjallisuudella on paikkansa (esim. Mäki 2014; Nussbaum 2010). Kaunokirjallisuus auttaa

ymmärtämään ja kehittämään empatiaa¹¹. Kuvastin aineistossa kirjallisuusvinkkejä ei ollut juuri annettu tai kirjattu (8/174 lomaketta) vuosien 2006–2008 pilotointiprosessin aikana, mutta annetuissa vinkeissä painotettiin kirjallisuutta, jolla sosiaalityöntekijä voi parantaa kykyään ymmärtää kohdeilmiötä paremmin ja sitä kautta kykyään erilaisuutta kunnioittavaan sensitiiviseen etiikkaan. Näin ollen vertaisarvioinnissa ei tarjottu proseduureja, vaan keinoja ymmärtää sosiaalityötä monimerkityksisenä ja monimutkaisena työnä ja sitä kautta ymmärtää paremmin asiakasta ja hänen kokemusmaailmaansa. Kirjallisuusvinkeissä oli tuoreita väitöskirjoja ja sosiaalityön muita tutkimuksia, mutta myös elokuvia ja lehtiartikkeleita.

Yksi vedenjakaja postmodernin ja näyttöön perustuvan käytännön välillä lienee suhtautumisessa seuraavaan, Kuvastin-prosessin tyypilliseen huomiioon, jonka eräs sosiaalityöntekijä kirjasi vertaisarvioinnin päätteeksi.

Vaikuttavaa ja hämmentävää on, kuinka eri sosiaalityöntekijöiden arviot saman esityksen ja asiakaskirja-aineiston perusteella voivat erota toisistaan niin paljon. (Käsipeili 2; H4)

Monet tutkimukset osoittavat, että sosiaalityöntekijöiden asiakasarvioinnit vaihtelevat jopa samassa tapauksessa (Skogens 2005; Grinde 2007; Nyblom 2008). Näyttöön perustuvan käytännön edustajat käyttävät tällaisia esimerkkejä perusteluina sille, että prosessit pitäisi perustaa tutkittuun tietoon. Kuvastimessa on ollut se lähtökohta, että on luonnollista työntekijöiden tulkintojen ja kehystyksien vaihtelevan samastakin tilanteesta erilaisen kokemuksen, tietoperustan ja osaamisen vuoksi (artikkeli I). Toisaalta esimerkiksi Helena Blombergin ym. (2013) tutkimukset viittaavat suurempaan konsensukseen asiakasarvioinnissa ja asiakastyössä. Ajattelen, että tulkinnan moninaisuus on merkki siitä, että tilanteet nähdään ylipäätään monisyisinä. Juuri siksi kuitenkin tarvitaan tulkintojen koettelua ja arviointia vertaisarvioinnin ja asiakasprosessien seurannan keinoin – ja jatkuvaa tutustumista (uuteen) tutkimustietoon.

Toimiva tieto syntyy Kostiaisen (2009) mukaan kokemustiedon¹² arvioimisesta sekä sen vahvistamisesta vertaistiedolla ja tutkimustiedolla. Toimivaa tietoa sovelletaan kuitenkin lähinnä omaan työhön ja harvemmin sitä pystytään hänen mukaansa soveltamaan organisaatiota ja työkäytäntöjä muuttavasti (mt. 126). Kokemustiedon ja suomalaisen yhteiskuntatieteellisesti painottuvan tutkimustiedon välillä on jännite (mt. 105). Sosiaalityöntekijät eivät Kostiaisen tutkimuksessa toivoneet niinkään näyttöön perustuvia

¹¹ Näin myös sosiaalityön koulutuksessa on vaihtelevassa määrin hyödynnetty kaunokirjallista kurssimateriaalia. Tämä ei ole harvinaista professioiden koulutuksessa, sillä myös lääkärinkoulutuksessa yhdistetään sekä näyttöön perustuvan lääketieteen opetusta että kaunokirjallisuuden opetusta, jotta tulevien lääkäreiden eläytymiskyky ja empatia kehittyisivät (Hakkarainen, Lonka, Lipponen 2006, 34).

¹² Kostiaisen (2009, 18) kokemustiedon käsite perustuu käytäntö-teorian jaottelun purkamiseen ja on eri asia kuin käytäntötieto (Poikela 1998).

käytäntöjä työnsä tueksi kuin ”pitkittäistutkimuksiin perustuvaa ihmistietoa ja tietoa työn vaikuttavuudesta”. Sosiaalityön tutkimuksen ei koeta pääsevän työn ytimeen ja jäävän usein ”ohueksi” (mt. 124). Työntekijät tuovat esiin esimerkiksi tarpeen perustella sosiaalilautakunnalle, miksi perheväkivaltaa kokenut lapsi pitää ottaa huostaan (mt. 156). Tästä nousee esiin mielestäni tarve hyödyntää laaja-alaisesti monitieteistä tutkimustietoa. Perheväkivallan vaikutuksista lapseen on paljon tutkimusta. Kyse on lienee siitä, onko työntekijöillä aikaa hakea tutkimustietoa työnsä tueksi eri keinoin ja ennen kaikkea pohtia, mitä tutkimustieto tarkoittaa oman työn ja työmenetelmien kannalta. Tämä on myös näyttöön perustuvan käytännön haaste ja sudenkuoppa (esim. Nevo & Slonim-Nevo 2011). Kyse on luonnollisesti myös siitä, mitä perusteita sosiaalityön maisterikoulutukseen sisältyy (myös Kotiranta 2008, 168).

Yhteenvetona totean, että sekä postmoderni että näyttöön perustuva käytäntö edellyttävät sosiaalityöntekijältä vahvaa harkintakykyä ja moninaisen tiedon hyödyntämisen taitoa. Tämä tarkoittaa sitä, että työssä täytyy olla rakenteita, joiden avulla sosiaalityöntekijät pystyvät hyödyntämään tutkimustietoa, mutta myös jäsentämään omaan ammatillista ymmärrystään ja harkintaansa. Niin postmoderni, konstruktionismiin perustuva ajattelu kuin näyttöön perustuva käytäntökin ovat tutkimukseni relationaalisen ontologian näkökulmasta rajallisia, sillä ne eivät tarkastele käytäntöjä, tietoa ja toimijoita suhteissaan, eivätkä ne huomioi prosessien materiaalista toimijuutta. Nämä diskurssit ovat kuitenkin sosiaalityössä vahvasti käytössä, joten perustelen aiheeni käsittelyä myös tällaisessa tulkinnallisessa kehyksessä.

4.2 Hiljainen ja eksplisiittinen tieto ja reflektiivisyys työhyvinvoinnin tukena ja ehtona

Ammatillinen reflektio on ollut tutkimuksen ja pedagogisten kehittelyiden kohteena viimeiset kaksikymmentä vuotta. Ajattelun keskeisiä kehittäjiä ovat David Kolb (1984), Donald Schön (1987), Jack Mezirov (1991, 1998), Michael Eraut (1993, 1994), Stephen Brookfield (1995), Georg Herbert Mead (1962), Bairbre Redmond (2006), sosiaalityössä Jan Fook (1999, 2002) ja Suomessa Synnöve Karvinen-Niinikoski (1993, 1996, 2005). Reflektiivisyyden taustalta löytyvät muun muassa John Deweyn (esim. 1902, 1916) ajattelu pragmatismista sekä Jürgen Habermasin (1971) ja Paolo Freiren (1972) ajattelu kriittisestä reflektiosta emansipaation ja vapautumisen taustalla. Suomessa kasvatustieteissä reflektiivisyyttä ovat jäsentäneet Sinikka Ojanen (1991), Urpo Sarala & Anita Sarala (1999) ja Annikki Järvinen (1991, 1992).

Kriittinen reflektiivisyys käsittää ajatteluumme ja toimintaamme ohjaavien käsitteiden, psyykkisten reagoititapojemme sekä näitä muovavien yhteiskunnallisten, sosiaalisten ja kulttuuristen prosessien sekä oman toimintamme tiedostamisen ja arvioinnin (Karvinen, 1996, 61 Mezirowiin 1981; 1992 nojaten). Jürgen Habermasin ajattelun pohjalta reflektiota voi määritellä

tekniseen, praktiseen ja kriittiseen (Hatton & Smith 1995, 35) ja edelleen Synnöve Karvisen (1993 & 1996, 61) mukaan 1) toiminnalliseen ammatillisuuteen 2) arvioivaan ammatillisuuteen ja 3) kriittiseen ammatillisuuteen (Karvinen 1996).

Reflektiivisyys kytkeytyy refleksiivisyys keskusteluun ja postmoderniin keskusteluun siinä mielessä, että reflektiivinen ammatillisuus on ollut Karvinen-Niinikosken (2009b) mukaan käsite, jolla refleksiivisen käänteen (Gibbons 2004) muutokseen ja kehittämiseen suhtautuvaa ammatillisuutta on käsitteellistetty vastakohtana modernin teknis-rationaalisen ja kausaalisuhteisiin perustuvalla professionalismille. Reflektiivisyyskeskusteluihin on kytkeytynyt myös alusta alkaen eettisesti perustellun *ammattillisen vastuullisuuden* idea, joka kyseenalaisti perinteistä professionaalisuutta. Reflektiivisyyteen liitetään myös ajatukset *tutkivasta sosiaalityöstä* tai tutkivasta otteesta sosiaalityöhön (Karvinen 1993; 2005, Rajavaara 1990, 1993, 2005). Tämä on sosiaalityön lisäksi näkynyt selvästi myös opettajien tutkiva opettaja-liikkeessä (Heikkinen 2006, 52).

Omassa tutkimuksessani tarkastelen reflektiivisyyttä ammattilaisen työn peruslähtökohtana (myös Alasoini 2012, 30). Kuvastin-menetelmä on eräänlainen reflektiotyökalu, joka käyttää tietynlaisia tietoartefakteja. Niiden tavoitteena on auttaa ulkoistamaan reflektiota ja tekemään siitä sosiaalisesti jaettua. Aiemmassa empiirisessä tutkimuksessani (Yliruka 2000) havaittiin, että ammattilaiset tekevät työtään paljolti niin sanotun hiljaisen tiedon varassa (esim. Polanyi 1967). Michael Polanyin (1966) mukaan kaikki todellinen tieto on hiljaista tietoa tai se perustuu hiljaiseen tietoon. Hiljainen tieto on eksplisiittisen tiedon vastakohta. Eksplisiittinen tieto on käsitteellistä ja sitä voidaan ilmaista formaalilla, systemaattisella tavalla. Hiljainen tieto taas on henkilökohtaista, kontekstisidonnaista ja vaikeaa pukea sanoiksi (Polanyi 1967; Nonaka & Takeuchi 1995; Yliruka 2000). Hiljaista tietoa voidaan tarkastella neljän alueen kautta: *kognitiivinen, tekninen, moraalinen ja emotionaalinen*. Edelleen tarkentaen hiljaisen tiedon lajeja ovat muun muassa arvostukset, kokemustieto, uskomukset, mielikuvat ja näkemykset, ajatusrakennelmat ja tunteet sekä taito-tieto ja osaaminen (Yliruka 2000). Hiljaista tietoa rakentuu opiskelun kautta, elämäkokemusten kautta, tekemällä oppien, sosiaalistumalla omaan kulttuuriin ja vallitsevaan arvomaailmaan ja myös ammatilliseen arvomaailmaan. Tämä tapahtuu pitkälti niissä käytäntöyhteisöissä (Wenger 1998), joissa sosiaalityöntekijä toimii.

Hiljaisen tiedon käyttö on inhimillisen ja eettisen sosiaalityön peruslähtökohta. Normaalitilanteissa eksperti ei erikseen ratko ongelmia ja tee johtopäätöksiä, vaan toimii osaamisensa ja harkintansa – kehittyneen intuitiionsa tai hiljaisen tietonsa varassa. Kohtaaminen ja vuorovaikutus rakentuvat pitkälti implisiittisen, hiljaisen tiedon varaan. Suurin osa ajattelustamme on tiedostamatonta, tietoinen on vain jäävuoren huippu. Tämän on nykyinen kognitiotiedekin osoittanut (muun muassa Antonio Damasio 2010). Tärkeää asiakastyössä ei aina ole niinkään se, mitä sanoo, vaan se, miten sanoo, ilmai-

see ja toimii. Asiakkaan voimavaroja ei voi tunnistaa pelkin faktatiedoin. Auttajan tulee intuition keinoin saada kosketus toisen yksilöllisesti elettyyn elämäkokonaisuuteen (Kosonen 2005, 31). Hiljaisessa tiedossa on kuitenkin myös vaaransa, koska hiljainen tieto sisältää esimerkiksi uskomukset. Hiljaista tietoa voikin tarkastella tiedon esiasteena, johon tulee suhtautua itse-kriittisesti. Kun pyrkii sanoittamaan omaa hiljaista tietoaan ja arvioimaan sen vaikutuksia tehtävään työhön, reflektointi tuo itsearviointille syvyyttä ja sisältöä (Yliruka 2000; mt. 2006).

Oman työn reflektointi on tarpeen moniulotteisissa ja täysin uusissa tilanteissa, joissa toimijan on arvioitava tilanteet uudelleen ja nostettava kriittisen reflektion kohteeksi siihenastiset itsestänselvytykset, kuten oma suhteensa ammatillisiin arvostuksiin ja sitä myötä omaan identiteettiin. Kriittiseen reflektioon sisältyy omien ennakko-oletusten syiden ja seurausten arviointia (Mezirov 1995; Schön 1983; Karvinen 1996). Kirjoittaminen, metaforien käyttö ja puhuminen toimivat reflektoinnin apuna. Reflektointi ei kuitenkaan aina ole aivan helppoa. Ensinnäkin ihmisillä – myös ammattilaisilla – on tapana kaunistella omia tekemisiään. Tätä kuvaavat käsitteet julki- ja käyttöteoria (Argyris & Schön 1974). Julkiteoria tarkoittaa sitä, että ihminen kertoo toimivansa tietyllä tavalla. Käyttöteoria kuvaa sitä, kuinka ihminen todellisuudessa käyttäytyy. Tämä voi olla tietoisista, mutta usein myös tiedostamatonta. Oma toimintaa on vaikeaa hahmottaa täysin itsestä käsin, vaikka tähän aidoisti ja itsekriittisesti pyrkisikin (Yliruka 2006, 36.) Ammattilaisen onkin tärkeää kehittää reflektiokykyään ja kykyään itsearviointiin oman työnsä tavoitteista, perusteista, ohjaavista eettisistä periaatteista sekä toimintamalleista. Tässä perinteisesti työnohjauksella on sosiaalityössä tärkeä paikka (esim. Karvinen 2007). Reflektio on keino tunnistaa hiljaista, automatisoitunutta tietoaan. Vertaisryhmä voi toimia reflektion tukena ja vahvistajana.

Reflektointi on tärkeää myös työhyvinvoinnin näkökulmasta, sillä mikäli toiminta rutinoituu tai muuttuu vaikeasti hallittavaksi työntekijä uupuu. Hän menettää herkkyytensä vastata monisyisiin ja muuttuviin sosiaalityön haasteisiin. Moniarvoisessa ja kompleksisessa yhteiskunnassa on keskeistä, että asioita kyetään tarkastelemaan eri näkökulmista ja ratkaisujen ja toimenpiteiden seurannaisvaikutuksista voidaan keskustella. Tämä edellyttää kuitenkin sen oivaltamista, että asioihin on ylipäättään monta näkökulmaa (Pirttilä-Backmann 1997, 223–224; Schön 1983, 309–315; Yliruka 2000, 15, 58–59; Ahonen 2008).

Tuula Kostiainen (2009) ilmaisee asian näin: ”Tunteet salliva ja niiden viilentävä reflektiivinen käsittely auttaa työn vaatimuksiin vastaamisessa ja ammatin vaativuuden kestämisessä. Reflektiivisyys tuo etäisyyttä tunteisiin ja asioiden ottamiseen ei-henkilökohtaisina” (Kostiainen 2009, 120, myös Karvinen-Niinikoski 2009a). Tämä tuli esille myös tutkimusaineistossani:

”Mitä vaikeammat caset, sitä enemmän herättää tunteita. Työyhteisöissä on tärkeää sallia erilaiset tunteet ja purkaa ja käsitellä niitä. Purun

kautta päästään eteenpäin tavoitteelliseen työskentelyyn.” (Käsipeili 2, H3)

Reflektiivisen toiminnan voi jakaa kahteen lajiin: tekniseen ja holistiseen. Holistinen reflektiokäsitys sisältää integroidun, monitasoisen ymmärryksen tiedosta: teknis-rationaalisen, käytännöllisen, kriittisen ja prosessimaisen. Holistinen reflektiivinen käytäntö hyödyntää teknis-rationaalisen tiedon lähteitä, mutta tätä tietoa rikastetaan käytännöllisellä, kriittisellä ja prosessilähtoisellä tiedolla, eli kontekstuaalisella, kokemuspohjaisella tiedolla. (Ruch 2005, 116.) Työntekijöiden reflektiokäsitys vaikuttaa työskentelytapaan. Holistisesti reflektiiviset työntekijät työskentelivät Gillian Ruchin (2005) tutkimuksessa vuorovaikutusperusteisemmin ja riskeihin paneutuvammin kuin kollegansa, joilla oli teknisempi käsitys reflektiivisyydestä. Holistisesti reflektiiviset työntekijät pystyvät käsitteellistämään käytännöllis-moraalista tietoa ja integroimaan tämän teknis-rationaaliseen tietoon. Heitä luonnehti ammatillinen uteliaisuus ja kyky kysyä "miksi" kysymyksiä. Holistisesti työskentelevät kokivat työskentelyorientaationsa vaativana. Heillä oli myös enemmän epävarmuuden sietokykyä. Teknis-rationaalisesti refleктоivat olivat kiinnostuneita enemmän "kuinka" ja "mitä" kysymyksistä ja miettivät, kuinka onnistuisivat seuraavalla kerralla paremmin. Heitä ei kiinnostanut kysyä, miksi jokin tapahtui tai ei. He antoivat kuvailevia ja suppeita vastauksia käytännön tilanteisiin ja heillä oli enemmän vaikeuksia luoda vastavuoroisia, vuorovaikutussuhteita asiakkaisiin. (Ruch 2008, 113, 117, 118.)

Kriittinen reflektio voi toimia myös siinä mielessä ammatillisuuden ja toimintakykyisyyden tukena, että sen avulla on mahdollista suhteuttaa tehtävänsä laajempaan viitekehukseen. Silloin vaara joutua väärin pyrkimysten marioneteiksi (Karvinen-Niinikoski 2009a) tai ansa joutua yksilöllisen työn "sankariksi" voidaan välttää. Kun sosiaalityöntekijä ei ole ainoa vuorovaikutuksen toimija vaan myös asiakas nähdään vuorovaikutuksen osapuoleksi ja sosiaalityö nähdään systeemisena osana toimintaverkostoa, osana rakenteellista koneistoa (Juhila 2006, 249), yksilölliset paineet helpottavat josakin määrin. Toisaalta vaara kokea moraalista uupumista ei täysin häviä, mikäli työssä joutuu jatkuvasti toteamaan, kuten yksi Kuvastinta käyttänyt työntekijä: "Sosiaalityö on jossakin määrin toivotonta, sillä ongelmien luonne ja auttamisen tavat eivät kohtaa." (Yliruka 2006, 28). Koska muutostyön velvoite on sosiaalityöntekijöillä sisäistetty hyvinkin vahvasti, asiakastilanteiden jumiutumiset on helppo ottaa henkilökohtaisesti. Tämän vuoksi reflektiivinen toiminta on tärkeää. Se on keino tarkastella omaa työtä hieman etäämmältä ja toimintayhteydessään. Rakenteelliset tekijät - käytettävissä olevat välineet ja menetelmät: palvelut ja tukitoimet ovat olennaisia tekijöitä siinä, kuinka hyvin yksittäinen työntekijä voi yksittäisen tapauksen kohdalla "onnistua". Näin ollen asiakasprosessin kulkua on hyvä analysoida - ei ainoastaan omien taitojen, mutta myös muun toimijaverkoston "kapasiteetin" kautta, kuten myös Kuvastin-menetelmä ohjaa tekemään.

Pilottitiimien Kuvastimeen tuomissa hankaliksi määrittyneissä ja reflektiota vaatineissa asiakastilanteissa (artikkeli II) oli *aikuissosiaalityön* ja *kriminaalihuollon* sosiaalityössä kyse niin sanotuista *välitila-asiakkuuksista* ja niiden tuomasta henkisestä paineesta työntekijälle. Työntekijän välitilatyöskentely tarkoittaa tilaa, jossa työntekijä yrittää saada asiakasta lähityöskentelyyn, mutta asiakas rajaa selkeästi ainakin joitakin asioita yhteistyösuhteesta pois. Usein työntekijä pyrkii aktiivisesti viemään asiakasta lähityöskentelyn suuntaan erilaisin keinoin luomalla esimerkiksi ulkoiset raamit lähityöskentelylle erilaisten ”täkyjen” avulla (Järvinen 2007, 109). Lastensuojelussa, koulujen sosiaalityössä ja perhehoidossa pulmalliset tilanteet liittyivät asiakkuuteen ”houkuttelun” sijaan useasti verkostotyöskentelyn ongelmiin sekä monisyisen tilanteen hahmottamiseen ja sitä kautta tarkoituksenmukaisen työskentelytavan etsimiseen.

Reflektiivisyyttä on toisaalta myös kritisoitu siitä, että se voi epäedullisissa olosuhteissa olla tuhoisaa ja tuottaa ongelmia ammatillisessa ja henkilökohtaisessa kehityksessä (Yip 2006). Yipin mukaan ahdistavassa psyko-sosiaalisessa työympäristössä työntekijä voi joutua kohtaamaan liian kriittisen työnohjaajan, työtiimin dynamiikka voi olla ahdistavaa tai turvontonta ja työntekijän työn jatkuminen voi olla epävarmaa. Ahdistavassa, painostavassa ympäristössä sosiaalityöntekijöitä saatetaan painostaa paljastamaan heikkouksiaan ja epämiellyttäviä kokemuksiaan, ja näitä kokemuksia saatetaan käyttää työntekijää vastaan. Yip nostaa myös riskeinä työntekijän omien traumojen esiin nousemisen, reflektoinnista koituvien sisäisten konfliktien uudelleen heräämisen ja sen, että yhdistettynä kovaan työpaineeseen ne saattavat aiheuttaa jopa työpaikan vaihtamisen (mt. 2006, 783, myös Karvinen-Niinikoski 2009a).

Kuvastin-menetelmässä nämä ilmiöt on tunnistettuja, mutta tietyt asiat suojaavat ainakin osittain edellä mainituista ongelmista: 1) Kuvastin-menetelmä on demokraattinen siinä mielessä, että kullakin työyhteisön jäsenellä on mahdollisuus kertoa vuorollaan ajatuksistaan. 2) Menetelmä ohjaa antamaan osuvaa ja aitoa myönteistä palautetta kollegalle. 3) Reflektiossa pääosassa eivät ole työntekijän ominaisuudet vaan toimintaa ja omaa taustaa avataan sillä laajuudella, millä työntekijä itse haluaa sitä avata. 4) Menetelmä ohjaa välttämään neuvovaa puhetta vertaisarvioinnin aikana. 5) Reflektio kohdistuu työntekijän ajattelun ja toiminnan jäsentämisen lisäksi myös työn rakenteellisiin reunaehtoihin. 6) Kuvastin on työyhteisön sisäinen reflektointimenetelmä. Tämä keskustelu herättää kysymyksen esimiehen roolista Kuvastin-kokouksissa – tuottaako työntekijöiden ja esimiehen valta-asetelma lähtökohtaisesti huonon asetelman. Pohjoismaisessa työnohjaustraditiossa on pidetty tärkeänä ammatillisen työnohjauksen erottamista linjaorganisaation hallinnollisesta ohjauksesta (Karvinen-Niinikoski 2007, 109; Karvinen-Niinikoski & Beddoe & Ruch & Tsui 2015). Tällä on haluttu taata ammatillisen toiminnan autonomian, mikä voi olla perusteltua edellisen keskustelun valossa. Kuvastimessa on kuitenkin haluttu ratkaista asia toisin: jotta esimies voi toi-

mia työntekijöiden tukena ja käyttää menetelmää osaamisen johtamisen välineenä, hänen on tärkeä olla mukana Kuvastin-kokouksissa. Hänen ei kuitenkaan tarvitse olla välttämättä vetäjän roolissa.

Artikkelissa II kuvasin empiirisen aineiston perusteella muodostettuja tyyppitarinoita; monologista ja dialogista tiimiä, joiden reflektointitavat ja vuorovaikutus poikkesivat toisistaan. Monologisuus tuottaa sen, että itsearviointi jää parhaimmillaan toteavaksi ja arvioivaksi. Dialoginen vuorovaikutus tuottaa uutta tietoa ja tiedonrakentelua ja sillä on myös työhyvinvointia lisäävä merkitys.

4.3 Lainsäädäntö ja harkintavalta

Kuvastin reflektiivinen itse- ja vertaisarviointityöskentely kytkeytyy ammatilliseen harkintavaltaan. Sosiaalityöntekijöillä on harkintavaltaa, joka kuuluu sosiaalityön viranomaisrooliin. Sosiaalityöntekijöiden harkintavalta on paljon laajempi kuin monen muun niin sanotun katutason byrokraattiryhmän¹³ (Lipsky 1991). Julkisella sektorilla tehtävän sosiaalityön on katsottu edustavan pikemminkin ammatilliseen tietopohjaan perustuvaa sosiaalipoliittisten päämäärien toimeenpanoa kuin perinteistä webberiläisten byrokraattisten ihanneiden perusteella tapahtuvaa hallintoa (Blomberg ym. 2014). Sosiaaliviranomaisten on toiminnallaan edistettävä arvokkaita päämääriä, kuten sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja hyvinvointia, vähennettävä köyhyydestä aiheutuvia haittoja, edistettävä lasten turvallisuutta, kasvua ja kehitystä ja poistettava niitä uhkaavia tekijöitä. Kyseessä on moniulotteinen ja haastava asetelma, jossa sosiaalityöntekijät viranomaisroolissaan puuttuvat toisinaan hyvin voimakkain keinoin ja seurauksin kansalaisten yksityiselämään. Niinpä on luonnollista, että sosiaaliviranomaisten harjoittamaa suojelupaltaa ja sen vaikutuksia seurataan ja arvioidaan. Sosiaalityöntekijät ovat etulinjan toimijoita, jotka kääntävät politiikan toimintakäytännöiksi, ja käyttävät tässä kääntämisessä – siis harjoittaessaan ammatillista autonomiaansa ja asiantuntemustaan – vaihtelevassa määrin harkintaa. Harkintaa voi kuvata taidoksi tehdä hyviä, strategisesti onnistuneita päätöksiä osana käytännön ongelmanratkaisua sekä oikeutena toimia oman arvionsa perusteella; siihen sisältyy siis aina jonkinasteinen vapaus tehdä omia valintoja. (Palola 2014.) Rajavaara (2014) pohtii, että tämän vuoksi institutionaalisen luottavaisuuden turvaamiseksi on tärkeää tarkastella sitä, miten ammattilaisten työ ohjautuu, tietoperusta uudistuu ja

¹³ Sosiaalityössä byrokraatiatyö tapahtuu yleisimmin julkisen hallintohierarkian alimmilla tasoilla, suorassa kontaktissa asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijä edustaa tällöin julkista auktoriteettia ja päätöksentekoa suhteessa asiakkaaseen. Kyse on ns. katutason byrokraatiasta. Sosiaalityö on byrokraatiatyön lisäksi kuitenkin Sipilän (1989) klassisen määritelmän mukaan myös psykososiaalista työtä ja palvelutyötä.

työhön liittyvä vastuullisuus toteutuu. Ammattilaisten työtehtävissä toteutuvan harkinnan tieto-ohjautuvuutta on mahdollista ainakin jossain määrin varmistaa (Rajavaara 2014, 139). Reflektiivisillä rakenteilla on tässä roolinsa.

Sosiaalityötä määrittää vahvasti lainsäädäntö. Sitä on kritisoitu jonkin verran – muun muassa siksi, että sosiaalityöntekijän byrokratiarooli korostuu liikaa. Sosiaalityön juridisoituminen on nähty haasteeksi ja ammatillisen työn kapeuttajaksi (esim. Kananoja ym. 1996; Mutka 1999). Toisaalta on luonnollista, että lainsäädäntö on vahva ohjaaja, koska sosiaalityötä toteutetaan erityisesti osana julkista hallintoa. Julkisen hallinnon toiminnan pohjalla on oikeusvaltioperusta (Määttä & Ojala 1999, 17–20). Lainsäädäntö turvaa myös työn arvolähtökohtia ja toimii hyvänä ammatillisen toiminnan selkänä aikana, jolloin taloudellisilla perusteilla jyrätään ammatillista ja myös moniammatillista harkintaa (ks. esim. Metteri & Hotari 2011, 76–89). Esimerkiksi lapsen edun korostaminen lainsäädännössä vahvistaa lastensuojelun sosiaalityöntekijän työn fokusta.

5 Arviointi sosiaalityössä

Arvioiva subjekti on laajentunut. Kun arviointi 1990-luvulla nähtiin akateemisten tutkijoiden työnä, 2000-luvun puolella välissä arviointiosaamista pidettiin jo luonnollisena osana kaikkien työntekijöiden työtä (esim. Vataja & Kainulainen & Julkunen 2004; Rajavaara 2007,13). Rajavaara (2007, 86) viittaa Ian Hackingiin (1975, 1994) kirjoittaessaan yhteiskunnassa vallalla olevista ajattelutavoista tai paradigmaista, joista voidaan puhua järkeilytyyleinä. Järkeilytyylit suuntaavat tiedonmuodostusta ja lohkovat todellisuutta oman sisäisen logiikkansa pohjalta. Kukin järkeilytyyli luo omat totuuskriteerinsä. (Rajavaara 2007, 188). Siten järkeilytyylejä ei voi tieteellisesti kumota toisesta järkeilytyylistä käsin. Kyse on sosiaalisesta kamppailusta, valtataistelusta. Hän nostaa esiin kahdeksan vaikutusten arvioinnin järkeilytyyliä: tilastollinen, tavoiteperusteinen, tarveperusteinen, kokeellinen, vuorovaikutteinen, tuloksellisuus ja auditointi sekä näyttöperusteinen järkeilytyyli. Rajavaara nostaa esille vuorovaikutteisen ja näyttöperusteisen välisen kamppailun. Tällä hetkellä projekteilta ja myös perustoiminnalta vaaditaan yhä enenevässä määrin näyttöperusteisuutta. Vuorovaikutteisen järkeilytyylin piirteitä kuvaavat Rajavaaran mukaan yhteinen toiminta, osallistuminen, dialogisuus. Vaikutusten käsitteinä käytetään onnistumista, merkityksiä ja edellytyksiä ja perusteluna yhteisen toiminnan kehittämistä (mt. 153).

Rajavaara sijoittaa Kuvastin-menetelmän vuorovaikutteisen järkeilytyylin alueelle. Hänen mukaansa vaikuttavuuden käsite ei sisälly vuorovaikutteiseen järkeilytyyliin, mutta on saanut osaltaan aikaan tällaisten toimintatapojen syntymisen. Hän puhuukin *ruohonjuuritason vastaiskusta managerialistisen hallinnan tuloksellisuusmittauksia vastaan* (mt. 152). Tämä on varmasti jossain määrin osuva tulkinta. Kuvastimen voidaan sanoa syntyneen tilanteeseen, jossa on täytynyt todistaa sekä itselle että muille aikuissosiaalityön vaikuttavuutta (artikkeli I), vaikkei ”vastaisku” ollutkaan tavoitteena. Kuten Rajavaara (2007) toteaa: arviointivaade koskettaa aloja, jotka eivät nauti itsestään selvästi yhteiskunnallista luottamusta (myös Parton 1996; Scriven 1991.) *Uusi tilivelvollisuus* viittaa siihen, että se korostaa fokuksen muutosta tilivelvollisuudesta asiakkaita kohtaan, kohti organisatorista ja taloudellista tilivelvollisuutta. Tilivelvollisuus tässä mielessä tarkoittaa sitä, että kaikkia vaadittavia prosesseja seurataan, niitä täytyy dokumentoida ja työtä täytyy tehdä virallisesti hyväksytyjen standardien mukaan. (Banks 2004; Juhila 2009, 300; Saario 2014, 20.)

Toisaalta sosiaalityön perimmäinen luonne on esimerkiksi vaikuttavuuden osoittamisen kannalta haasteellinen. Vaikuttavuusnäytön idea tämän tutkimuksen kohteena olevassa Kuvastin-menetelmässä kumpuaa niin ammatillisen itseymmärryksen tarpeesta kuin näytön vaateesta – toimintatapa noudattelee vuorovaikutteisen järkeilytyylin logiikkaa.

Sosiaalityön arviointia tulisi tehdä Petersénin ja Olssonin (2014) näkemyksen mukaan – ei niinkään kontrolloidun muutoksen vaan froneettisen arvioinnin lähtökohdista. Froneettisen arvioinnin malleiksi he mainitsevat valtaistavan arvioinnin (Fetterman 2001), osallistavan arvioinnin (King 1998), neljäntentason arvioinnin (Guba ja Lincoln 1989), responsiivisen arvioinnin (Stake 2004) ja osallisten arvioinnin (Krogstrup 2004). Rajavaara (2007) kutsumaa tämänkaltaisia malleja vuorovaikutteisen järjestytylin arviointimalleiksi (mt. 152). Nämä vuorovaikutteiset, käytännön viisauteen perustuvat arviointimallit voisi sijoittaa myös *kehittävän arvioinnin* (Chelmsky 1997; Presskill 2000; Seppänen-Järvelä 2004) tai kehittämisevaluaation (Lindqvist 1999) luokkaan. Niissä keskeistä on arvioinnin yhdistäminen kehittämiseen. *Kehittäminen* on yksi arvioinnin funktioista, joista kaksi muuta ovat *tilivelvollisuusarviointi* ja *tiedontuottamisarviointi*.

Kehittämisarvioinnin tarkoituksena on vahvistaa organisaation tai instituutin toimintaa sekä lisätä, uudistaa tai tuottaa uusia toimintamuotoja (Chelmsky 1997; Patton 1997). Suomessa Katri Vataja (2012) on tutkinut väitöskirjassaan itsearviointimenetelmiä hyödyntävää kehittämistä. Menetelminä olivat Kompetenssi-menetelmä (Krogstrup 2004) ja Tupu Holman (2003) ja ITE-menetelmä. Tutkimus tehtiin kehittävän, yhteistoiminnallisen arvioinnin viitekehyksessä kunnallisessa sosiaalitoimistoissa. Kuvastin-menetelmän voi paikantaa myös kehittämisarviointimenetelmien joukkoon (ks. Vataja & Seppänen-Järvelä, 2009).

5.1 Vaatimuksena tuloksellisuus, tuottavuus, vaikuttavuus ja tilivelvollisuus

New Public Managementin (NPM), uuden julkisjohtamisen, perusajatuksena on ollut uudistaa vanhaa byrokraattiseen johtamiseen perustuvaa hallintoa tuomalla yritysmaailman oppeja julkishallintoon. NPM:n keskeisiä periaatteita ovat asiakkuus tai palvelujen käyttäjäisyys, läpinäkyvyys, tilivelvollisuus, näyttö ja vaikuttavuus. Toisaalta tämän hallintamallin nähdään myös perustuvan uusliberalistiseen filosofiaan, jolla tavoitellaan julkisen sektorin toimialan kaventamista ja julkisen kulutuksen minimointia (esim. Harvey 2008). Bovairdin (2005, 219–220) mukaan termi ”governance” on ongelmallinen sekä teoriassa että käytännössä. Lisäksi hän väittää sen yleistyneen uuden julkisjohtamisen aiheuttamien ongelmien yleistyttyä. Rationaalista yritysmaailman ideologiaa edustanut managerialistinen ajattelutapa ei ole ymmärtänyt, että yhteiskunnassa on olemassa 1) monenlaisia arvoja, 2) monen tyyppisiä poliittikkaprosesseja ja 3) erityyppisiä organisaatioita ja sidosryhmiä, joita ei ole mahdollista saada toimimaan kuten yritystä tai yrityskonsernia. (Vartola 2013, 20.)

Tutkimusten mukaan uusi julkisjohtaminen on heikentänyt ja ohentanut ammatillisen harkinnan asemaa sosiaalityössä (Evans 2010). Uuden hallinnan eetos näkyy Suvi Raitakarín ja Sirpa Saarnion (2008) mukaan

työntekijöiden keskuudessa vallalla olevissa *kulttuurisista esisopimuksissa*. Tämä ilmenee niin, että työntekijät arvelevat olevansa velvollisia tuottamaan näyttöä toimiansa tehokkuudesta ja dokumentoinnin olevan on yksi keino vaakuuttaa yleisö systemaattisista toimintatavoista, kuntoutumisprosessin suunnitelmallisuudesta ja tehokkuudesta. Kyse on heidän mukaansa institutionaalisiin käytäntöihin liittyvästä osaamisesta ja tehtävistä, joilla toimijat pyrkivät turvaamaan toimintaedellytyksensä ja saavuttamaan työrauhan (mt. 207).

Artikkelissa I tarkastelin Kuvastin-menetelmän kehittämisen lähtökohtia. Menetelmä haluttiin kehittää ammatillisista lähtökohdista – ammatin eettisiin kysymyksiin kytkeytyen. Toisaalta Kuvastimen kehittämisen aika osui arviointimenetelmien demokratisoitumisen vaiheeseen 2000-luvun alkupuolella. Tuolloin nähtiin, ettei arviointi ole vain ulkopuolisen arvioijan työtä vaan että myös työntekijät itse ja sidosryhmät voivat osallistua arviointiin. Tultaessa 2010-luvulle uuden hallinnan tilivelvollisuutta ja tehokkuutta korostava arviointiparadigma on muuttanut ja kapeuttanut uudelleen arvioinnin kenttää. Vaikuttavuuden arviointikin yhdistetään vain ulkoa tulevaksi vaateeksi (Kivipelto & Kotiranta 2014, 177).

Kuten Eileen Munro (2004) toteaa, emme voi uida täysin vastavirtaan uuden julkisjohtamisen kanssa, mutta meidän täytyisi löytää keinot selviytyä sen kanssa. Suomessa onkin panostettu viime vuosina vaikuttavuusmittarien kehittämiseen, jotka huomioivat sosiaalityön ammatilliset lähtökohdat (Kivipelto & Kotiranta, 2011). Niissä lähtökohtana on ajatus, ettei palveluja pidä tarkastella vain taloudellisena tuottavuutena vaan asiakkaan toimintakyvyn (Antonovsky 1985) paranemisena tai voimaantumisenä (Kivipelto ym. 2011). Viime vuosina onkin kehitetty vaikuttavuusmittareita (Kivipelto & Blomgren & Karjalainen & Saikkonen 2013) ja -malleja (Yliruka & Mannerström & Jouttimäki 2013) aikuissosiaalityöhön ja lastensuojeluun. Mittareilla on jo voitu osoittaa, että etuuskäsittelyn lisäksi suunnitelmallisen tuen antaminen asiakkaalle tuottaa hyviä tuloksia (Kivipelto & Blomberg 2014). Kehitteillä olevan lastensuojelun vaikuttavuusmittarin (Aaltio 2015) tavoitteena on osoittaa muun muassa, mitä muutokset palveluissa tarkoittavat asiakkaiden toimintakyvylle. Pulmana näissä mittareissa on jossain määrin työläys. Lomakkeistot ovat usein hyvin laajoja, ja niitä täytyy täyttää osana asiakastyötä. Mittarit voivat tuottaa sellaista tietoa, jota ei tarvitsisi uudistaa jatkuvasti tai toisaalta sellaista tietoa, joka voi suoraan höydyntää asiakastyössä. Kysymys lopulta lienee on, tehdäänkö vaikuttavuusmittausten tulosten perusteella tarpeellisia muutoksia esimerkiksi henkilöstön määrään tai työn organisointiin. Voidaan kysyä edelleen, missä vaikuttavuuden painopisteen tulisi olla; henkilöstön ja asiakkaiden *oppimisprosessien tukemisessa eli palvelujen ytimen tukemisessa* vai jatkuvassa vaikuttavuuden todistelussa ytimen ulkopuolelle.

Kriittinen selontekovelvollisuus koostuu (Juhilan 2009) mukaan neljästä elementistä. Ensimmäinen elementti on joidenkin sosiaalityölle annettujen tehtävien mahdollisuuden ja rajojen esiin tuominen – joka viittaa yhteiskunnallisiin ja rakenteellisiin ongelmiin. Esimerkkinä tästä on pitkäaikaistyöttömyyden ratkaiseminen aktiivisella työttömyyspolitiikalla, kun kyse

on toimimattomasta työvoimapolitiikasta. Toinen elementti on mittaamiseen liittyvien hankaluuksien esiintuominen työn tuloksellisuuden osoittamisessa. Kolmas elementti on sen myöntäminen, että ammatillinen ja inhimillinen harjonta (judgement) kuuluvat sosiaalityöhön. Siinä kritiikin ydin osuu näyttöön perustuvan toiminnan tiukkaan tulkintaan, jossa tuloksellisuuden edellytyksenä nähdään olevan tiettyjen struktuurien tiukka noudattaminen. Neljäntenä elementtinä on kansalaisasianajon (citizen advocacy) hyväksyminen sosiaalityön kumppaniksi. (mt. 304–306.)

Uuden julkisjohtamisen rinnalle on esitelty vaihtoehdoksi uutta palvelujohtamista (New Public Service), jota ovat kehittäneet Robert & Janet Denhardt (2007). Sen lähtökohtia ovat julkinen etu, yhteiskunnallinen eettisyys, demokraattisuus ja kansalaisten (vrt. asiakkaat, kuluttajat) palveleminen. Se ei ole lainkaan valtavirtaus, mutta sen piirteitä on tunnistettavissa suomalaisessa kunnallishallinnossa muun muassa asukkaiden yhteisöllisyyden, palveluiden läpinäkyvyyden ja uudenlaisten osallistumisen kanavien lisääntymisenä (Kananoinen 2008, 18) ja kansallisen sosiaali- ja terveysalan kehittämissuunnitelman Kasteen painotuksissa. Myös asiakasraateja, kokemusasiantuntija-toimintaa, demokratiahankkeita ja yhteistutkijuryhmiä (Palsanen 2013) voi pitää merkkeinä tällaisesta toiminnasta.

Yhteiskunnan hallinnasta puhuttaessa ”*good governance*” tarvitaan seuraavankaltaisia asioita (ks. mm. Bovaird 2005; Vartola 2013, 22): 1) demokraattisuus ja demokraattinen päätöksenteko, 2) vapaat ja rehelliset vaalit, 3) kansalaisten ja sidosryhmien mukanaolo, 4) kansalaisten reilu ja rehellinen kohtelu, 5) hyvin koulutettu virkamieskunta, 6) hallinnon avoimuus, vastuullisuus ja responsiivisuus, 7) politiikkojen pitkäjänteisyys ja kestävyys, 8) halu ja kyky työskennellä kumppanuussuhteissa, 9) läpinäkyvyys, 10) vastuullisuus, 11) kansalaisoikeuksien ja vapauden suojeleminen, 12) vapaa ja riippumaton media, 13) sosiaalinen hyväksyntä ja tasa-arvo, 14) moninaisuuden kunnioittaminen, 15) toisten oikeuksien kunnioittaminen, 16) oikeusvaltion ja lakisidonnaisuuden kunnioittaminen, 17) oikeusistuimien riippumattomuus.

Vakuuttavuuden, läpinäkyvyyden ja toimintaruuhan turvaamisen ohella kyse onkin kenties ennen kaikkea sellaisen kontekstuaalisen tiedon tuottamisesta, joka palvelee käytännön työn tekemistä, kehittymistä ja uudistumista ja tuottaa osaltaan vastauksia siihen kysymykseen, mitä työllä on mahdollista saavuttaa. Edelleen kyse on siitä, että perinteisten byrokratioiden ja niissä työskentelevien ammattilaisten täytyykin uudistua. Kyse on siitä, mitä tuotetulla tiedolla voidaan saavuttaa. Kenelle tietoa tuotetaan? Pyritäänkö vakuuttamaan ulkopuoliset toiminnan laadukkuudesta vai tuotetaan tietoa ensisijaisesti oman toiminnan kehittämiseksi esimerkiksi itsearviointin keinoin?

Kyse on toimijuudesta. Onko organisaatiolla ja niiden työntekijöillä mahdollisuutta toimijuuteen, annetaanko sille sellainen mahdollisuus, vai onko kyse jatkuvasta tilivelvollisuudesta ulospäin? Käsittelenkin jatkossa sosiaalityön asiantuntijuutta, toimijuutta ja itsearviointia itsekäytäntönä.

5.2 Arviointi kriittisen ja eettisen sosiaalityön tukirakenteena

Modernit kriittiset arviointiteoriat ohjaavat hakemaan käytäntöjä, joilla marginaaliin työnnetty, huono-osaiset ihmiset saisivat äänensä kuuluviin tai joiden avulla huono-osaisuutta tuottavia rakenteita ja käytäntöjä kyseenalaistetaan ja puretaan (Kivipelto 2006). Kuvastin-menetelmän arvioimme parhaimmillaan johtavan kriittiseen sosiaalityöhön (artikkeli III), koska se vahvistaa työyhteisöjen oman työn dokumentoitua arviointia ja auttaa nostamaan kehittämisen ja arvioinnin teemoja esiin. Päätelimme, että Kuvastin osaltaan vahvistaa arvioinnin merkitystä yhteiskunnassa tiedon tuottajana ja sitä kautta vahvistaa kriittisen arvioinnin periaatteiden toteutumista. Kriittisen arvioinnin tuloksena voidaan nähdä esimerkiksi oman ammatillisen itseluottamuksen kasvaminen.

Kokonaisuus selkisi; eri näkökulmat hyvin esille. Havahtuminen siihen, ketä tulee suojella ja tukea. (Kp2; H4, s1).

Kriittisten teorioiden teemojen tulisi vielä vahvemmin ohjata Kuvastin-menetelmään sisältyvää reflektiota. Toisaalta totesimme, että vain käytäntö osoittaa, miten Kuvastin-prosessit tuottavat uudistumista ja emansipaatiota.

Erään tiimin esimies arvioi, että menetelmän myötä kyky kriittiseen reflektioon oli parantunut:

Näkyä arjen työssä, miten keskustellaan, otetaan asioita puheeksi tiimissä, kriittisestikin. Joskus huomaa jossain toisessa yhteydessä tulevansa väärinymmärretyksi, kun oma mielipide otetaankin arvosteluna. On tottunut sellaiseen keskusteluun, että voi heittää niitä ajatuksiaan sitten, että se mun mielipide ei ole sen oikeampi kuin sunkaan, vaan se yhteinen näkemys syntyy yhteisen keskustelun tuloksena. (KH14, s10)

Artikkeleissa II ja IV erittelin työyhteisöjen oppimistuloksia ja tiedonrakentelua Kuvastimen avulla. Työyhteisöt hyödyntävät Kuvastin-prosessin kautta jäsenyneyttä tapauskuvauksia perustellakseen toimintatapojen muuttamista ja kehittämistä tai saattavat seurata pitkäjänteisemmin tiettyä ilmiötä, josta kirjoittavat jäsenyneyttä muistioita osaksi rakenteellista vaikuttamistyötä.

Niin, jos mietitään sosiaalialan työntekijöiden ammattieettisiä ohjeita, niin kyllähän siellä on tosi paljon aineksia, että miten pitää vaikuttaa yhteiskunnallisesti ja pitäisi puuttua lasten ja nuorten ja perheiden elinolosuhteisiin ja kyllä tässä Kuvastimessa oli tosi paljon siihen aineksia, mutta se on ihan eri asia tietty, että miten me pystytään sitä edistämään. (KH14,S4)

Kuvastin ohjaa tarkastelemaan *ilmiöitä*¹⁴ ja asiakastyön toimivuutta systemaattisesti osana arviointiprosessia. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa korostuu tulkinnallisuus ja myös sen jäsentäminen, miten instituutio tulee osaksi rajoittain tai mahdollistaen identiteetti- ja ongelmatulkintoja. Samoin siihen kuuluu ymmärrys laajempien kulttuuristen diskurssien läsnäolosta (Juhila 2006, 254). Asiakkaan ja työntekijän väliseen yhteistyöhön kytkeytyy siis monenlaisia diskursseja, joita avataan Kuvastin-prosessissa, kun pohditaan asiakastyöstä esiin nousevia ilmiöitä.

Postmodernin kriittisen teorian mukaisesti tärkeänä näyttäytyy myös sosiaalinen oikeudenmukaisuus, jossa tunnustetaan erojen ja monien yhtäaikaisten perspektiivien merkitys (Peace & Fook 1999; Mäntysaari 2009, 103). Tämä kiteytyy nähdäkseni eroja kunnioittavassa sensitiivisessä etiikassa (Laitinen & Väyrynen 2011; Juhila 2006, 248; Rossiter 2000; Witkin 2003), jota voi luonnehtia toiminnaksi, joka huomioi erojen monimerkityksisyyden ja on herkkä sosiaalityön epävarmuudelle. Tämä on *deweylaisen pragmatismien mukaista* (Dewey 1976–1988; Alhanen 2013, 151–153). Se ohjaa tilanteiden eettiseen jäsentämiseen eettisten ideaalien sijaan. Eroja kunnioittavassa sensitiivisessä etiikassa eettiset haasteet luokitellaan kolmeen alueeseen: 1) asiakkaan ja hänen toimintansa kohtaamiseen, 2) sosiaalityöntekijän toimintaan ja 3) yhteistyösuhteeseen (mt. 165). Erojen kanssa työskentely ei ole sinänsä ole lainkaan uusi ajatus: se löytyy jo sosiaalityön case workin perusajatuksista. Sosiaalityöntekijän perustaitoa on tunnistaa ihmisten erilaisuus (Richmond 1917, 368).

Onnistuneissa kohtaamisissa sosiaalityöntekijät etsivät kategorioiden ja stereotyyppien takaa ihmistä vahvuuksineen ja rajoituksineen. Epäonnistuneissa kohtaamisissa korostuvat stereotyyppiset ja leimaavat tulkinnot. Eettisesti toimivassa sosiaalityössä työntekijät pohtivat moniulotteisesti prosessissa osallisina olevien ihmisten, niin aikuisten kuin lastenkin, näkökulmasta toiminnan mahdollisuuksia sekä eri vaihtoehdoista aiheutuvia seurauksia. Eettisesti toimivassa yhteistyössä myönteinen ja vastavuoroinen asenneilmapiiri rakentaa luottamuksellista yhteistyösuhdetta.

Kuten olen kuvannut artikkelissa I ja II Kuvastimessa nämä eroja kunnioittavan sensitiivisen etiikan osa-alueet ovat tarkastelun kohteina. Peili-sali-itsearviointilomakkeen avulla avataan oman toiminnan perusteluja. Lomake ohjaa myös pohtimaan omia arvoja ja aiempia kokemuksia, joilla voi olla merkitystä kysymyksessä olevan asiakastapauksen suhteen. Tässä mielessä Kuvastin-lomakkeistossa on elementtejä tukea myös kriittistä ja eettistä ammatillisuutta.

¹⁴ Huomiopeili, joka on Kuvastimen Prisma-lomakkeen muunnos.

6 Asiantuntijuus, toimijuus ja itsekäytännöt

Sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta voi analysoida historiallisesti profesiokehityksen näkökulmasta, asiakkaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen näkökulmasta sekä asiantuntijaksi kasvun näkökulmasta. Edelleen asiantuntijuutta voi paikantaa suhteessa muuttuvaan sosiaali- ja terveystalouden järjestelmään.

Sosiologisessa keskustelussa nähdään asiantuntijuuden olevan avointa ja sosiaalisesti jaettua (Nowothy ym. 2001). Asiantuntijuus on verkostoitunutta, moniammatillista, avointa ja rajoja ylittävää (esim. Saaristo 2000; Launis 1997; Hakkarainen ym. 2003; Hakkarainen & Paavola 2008; Arnkil ym. 2001; Arnkil & Heino 2014).

Reflektiivinen asiantuntijuus on ennen kaikkea avointa asiantuntijuutta (Saaristo 2000; Eräsaari 1993), joka tunnistaa myös asiakkaan asiantuntijuuden. Verkostoituva ja dynaaminen asiantuntijuus (Hakkarainen ym. 2004, 39,194) on innovatiivisesti tietoa ja osaamista luovaa asiantuntijuutta, jonka kehittymiselle ovat tärkeitä työyhteisöjen yhteiset tiedon generointia tukevat vuorovaikutusrakenteet ja niiden toimivuus. Dynaamisen asiantuntijuuden lähtökohtana on tarve kehittää kunkin toimijan omaa osaamista ja ylittää vallitsevat toimintakäytännöt työyhteisöllisen ja verkostoituvan, luovan ongelmanratkaisun prosesseissa.

Artikkelissa I kuvaan Kuvastimen sosiaalityönäkemyksiä kontekstuaalisena: kysytään aina uudelleen ja avoimesti, mikä on työn kohde. Kohteen, keinojen ja roolin määrittäminen on kontekstuaalista asiantuntijuutta. Peilisali-itsearviointilomakkeessa on kohta, jossa työntekijä määrittelee rooliaan. Koska asiakkaiden tilanteet vaihtelevat, voivat roolitkin olla erilaisia (Juhila 2006). Avoimeksi asiantuntijuuden tekee ymmärrys siitä, ettei osaaaminen palaudu yksilöön vaan syntyy dialogisessa ja kollektiivisesti (Saaristo 2000) usein monitoimijaisissa prosesseissa.

Asiantuntijuutta ei enää kuvatakaan tiettyjen tietojen osaamisena tai pysyvänä ominaisuutena, vaan se ajatellaan muuttuvaksi, aikaan ja paikkaan sidoksissa olevaksi asiaksi, jonka kehittyminen on prosessinomaista. Asiantuntijuuden voidaan katsoa koostuvan erilaisista tiedon ja taidon lajeista, joista yksi on itsesäätelytaito. Itsesäätelytaidolla tarkoitetaan metakognitiivisia ja refleksiivisiä taitoja eli tietoisuutta omasta ajattelusta, oppimisesta ja toiminnasta sekä kykyä pohtia ja arvioida niitä. (Tynjälä 1999, 66, 772.) Asiantuntijuutta voidaan jäsentää myös jatkuvana, asteittain etenevänä ongelmanratkaisuprosessina (Bereiter & Scardamalia 1993). Ekspertiisi liitetään toimintatapaan: asiantuntijuus on jatkuvaa itsereflektiota ja oppimista eri tilanteissa (Hakkarainen & Lonka & Lipponen 2006).

Refleksiivisellä asiantuntijuudella viitataan sosiologisessa keskustelussa niin sanottuun toiseen ekspertiisiin, jossa asiantuntijatiedon varmuus on järkkynyt ja jossa olennaista on epävarmuuden sieto. Refleksiivisen

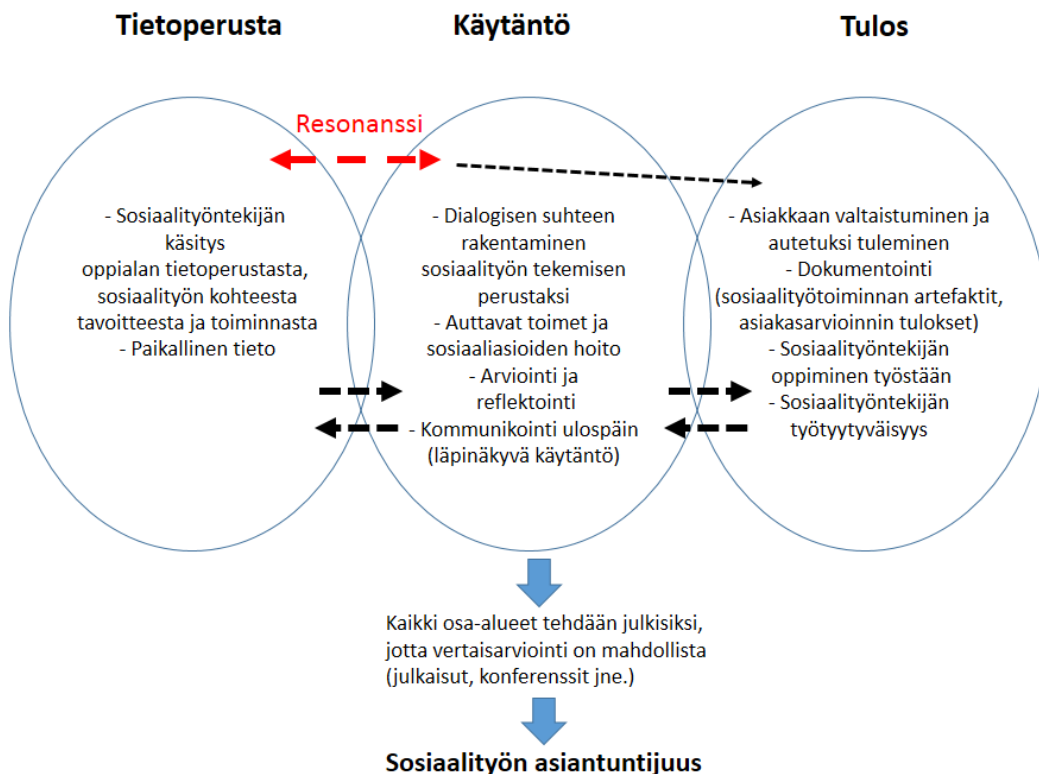
asiantuntijuuden katsotaan ”sijoittuvan” yksilön sijaan ammattilaisten ja muiden asianosaisten, myös asiakkaiden, verkostoon (Arnkil ym. 2000). Refleksiivisen asiantuntijan toiminnassa keskeisessä asemassa ovatkin eri toimijoiden tulkintojen kanssa työskentely sekä voimakas paikallistason kysymysten tunnistaminen, arvostaminen ja tiedostaminen. Professionaalisen asiantuntijuuden rinnalla onkin korostettu viimeisten vuosikymmenien aikana asiantuntijuuden avautumisen välttämättömyyttä. Asiantuntijuuden avautuminen on jopa kyseenalaistanut koko professionaalisen asiantuntijuuden arvoa. On katsottu, että professio asiantuntijatyönä on edustanut muutosta ja edistystä vastustavaa kuppikuntalaisuutta. Alasoini ym. (2012) argumentoivatkin, että organisaation sisällä tapahtuva nykyistä tuotantotapaa koskeva oppiminen (tiimit, prosessit) ei enää riitä, koska organisaatorajat ylittävät haasteet ja muutokset sekoittavat koko ajan tilannetta. Uusien sosiaalisten innovaatioiden tulisikin olla entistä useammin moniorganisatorisia. Silti myös perinteisempiä, organisaation sisäisiä innovaatioita tarvitaan edelleen. Töiden hajautuminen tai pirstoutuminen asettaa uudeksi haasteeksi kokoavat tai ”ehyttävät” ratkaisut (mt. 4). Asiantuntijakeskeisestä tarkastelusta asiakas-keskeiseen tarkasteluun siirtyminen johti Karin Filanderin (1997) arvion mukaan siihen, ettei asiantuntijatyön uudistumiseen ja uusiutumisen ehtoihin ole kiinnitetty riittävästi huomiota. Hajoavien ammattikuvien sisällä ammattilaisten on oman toimintakykyisyyden säilyttämisen vuoksi pystyttävä rakentamaan tiedollista jatkuvuutta työkäytännöissään (Filander 1997, 46; ks. myös Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 76.)

Nykyinen professiotutkimus kohdentuu sekä hyvinvointivaltioiden että professioiden muodonmuutokseen. Aiempina vuosikymmeninä esitetty kärkevä professiokritiikki on laantunut ja professioiden aseman muutosta, yhteiskunnallista merkitystä ja professionaalista harkintaa koskevat tarkastelut ovat tulleet kiinnostuksen kohteiksi. Professionaalisen tiedon ja palveluidealin merkitystä on alettu perustella ja puolustaa hyvinvointivaltioon oleellisesti sisältyvinä toimintaperiaatteina. Professionaalia ja byrokratiaa pidetään oikeusvaltion puolustajana managerialismin aikana (ks. Evetts 2006, 2009; Rajavaara 2014, 141; Vartola 2013,8). Modernissa verkostoyhteiskunnassa (Castells 1996; Weber 1978) byrokratian nähdään turvaavan jatkuvuuden, pysyvyyden luotettavuuden ja kansalaisten oikeudet ja oikeusturvan. Haasteeksi nousee kysymys, miten byrokratioiden jatkuva kehitys ja uudistuminen turvataan. Uutena kysymyksenä on myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten työn muuntuminen erilaisten ohjausrationaliteettien vuoksi. Tätä Mirko Noordegraaf (2007) kuvaa professionalismin hybridisoitumisena (Rajavaara 2014, 143).

6.1 Toiminnallinen asiantuntijuus – näkökulmana asiakkaan ja työntekijän suhde

Tarkastelen seuraavaksi sosiaalityön asiantuntijuutta niin, että ytimessä on *sosiaalityö käytännön työnä ja asiakkaiden osallisuus*. Hyödynnän tässä opettajien asiantuntijuuden rakentumisesta ja pedagogisesta resonanssista koskevaa keskustelua (ks. Yliruka 2007; Trigwell & Shale 2004).

Resonanssi syntyy kahden ihmisen välisessä kohtaamisessa, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Resonanssilla on viitattu sosiaalityössä yhteisen sävelen löytymiseen ja terapiassa yhteenkuuluvuuteen ja emotionaaliseen koskettavuuteen. Tarvitaan jotakin yhteistä, mutta riittävästi myös erilaisia elementtejä stimuloimaan riittävästi kumpaakin etsimään jotakin uutta, joka vie asiakassuhdetta eteenpäin. (Granfelt 1983, 218–219.) Kasvatuksen alalla puhutaan pedagogisesta *resonanssista*, jolla on kuvattu pyrkimystä rakentaa siltaa opettajan asiantuntijuuden ja opiskelijan oppimisen välille. Alla oleva kuva 5 kuvaa sosiaalityön toiminnallisen asiantuntijuuden elementtejä (vrt. Trigwell & Shale 2004, 529; Yliruka 2007). tiedosta, käytännöstä ja toiminnan tuloksista, jotka yhdessä muodostavat sosiaalityösystemin. Malli on ideaalimalli, jonka toteutumiseen vaikuttavat toimintaympäristötekijät. Jokainen osio koostuu erilaisista elementeistä.



Kuva 5 Sosiaalityön toiminnallisen asiantuntijuuden elementit (Yliruka 2007, vrt. Trigwell & Shale 2004, 529).

Kuvassa 5 on esitetty sosiaalityön toiminnallisen asiantuntijuuden elementit (mt. 529–530). Se koostuu kolmesta toisiinsa sidoksissa olevasta osiosta: *Tietoperusta* kuvaa sosiaalityöntekijän omaksumaa käsitystä sosiaalityöstä alana ja omaa toimintaa ohjaavana ymmärryksenä. Se sisältää kontekstuaalista, paikallista tietoa, joka kuvaa sitä, kuinka työntekijä pystyy muuntaamaan tietopohjansa toimiviksi ja tilanteeseen sopiviksi käytännöiksi, rikastuttamaan sitä uudella monitieteiselläkin tutkimustiedolla ja kuinka myös asiakkaan tieto kehittää tätä tietoperustaa. *Käytännön* osio sisältää pyrkimyksen rakentaa dialoginen suhde asiakkaan kanssa, tilanteen arvioinnin ja tutkimisen tehtävän sekä oman työn reflektoinnin ja näkyväksi tekemisen (vrt. Karvonen 1996). *Tulososio* sisältää asiakastyön tulokset sisältäen sekä asiakkaan että työntekijän kokemukset. Lisäksi se pitää sisällään asiakkaan palautteen ja työntekijän kokemuksen työn mielekkyydestä sekä konkreettiset tuotokset ja artefaktit, jotka ovat syntyneet työskentelyn myötä. Näitä ovat esimerkiksi asiakasdokumentit ja arvioinnin tulokset. (Yliruka 2007.) Tietoperusta, käytäntö ja tulos täytyy nähdä relationaalisen ontologian näkökulmasta systeemisessä, toisiinsa sidoksissa olevina ja prosessoinnin kautta kehittyvinä, jolloin esimerkiksi asiakkaan kanssa työskenteleminen rakentaa myös työntekijän kontekstuaalista tietoperustaa. Deweyn mukaan on tärkeää huomata, että toiminta on jatkuva prosessi, jossa keinot ja päämäärä ovat kaksi nimeä yhdelle ja samalle todellisuudelle, jossa eilispäivän päämäärät voivat olla tämän päivän keinoja (Dewey 1922, 36; Kilpinen 2008, 117).

Asiantuntijuus ”todellistuu” lopulta vasta silloin, kun sosiaalityön käytäntö ja tulokset sosiaalityön tekemisen systeemissä tuodaan julkisen tarkastelun kohteeksi. Ainoastaan sosiaalityöntekijän käyttämää tietoa ei tehdä julkiseksi, vaan ne ilmiöt resonanssissa, jotka tekevät asiakkaan autetuksi tulemisen ja valtaistumisen mahdolliseksi. (Trigwell & Shale 2004, 529–531.) Tämä julkinen tarkastelu viittaa tutkimuksen tekemiseen. Toisaalta voi ajatella myös niin, että työyhteisö tuottaa ymmärrystä ja tietoa, eli näyttöä työnsä tuloksista organisaation sisäiseen ohjaukseen tietokäytännön, kuten itsearvioinnin avulla. (Yliruka 2007.)

Kuvioon on kuvattu resonanssin paikka: se olettaa sosiaalityön erityisesti kumppanuustyötä tai neuvottelutyötä liittämisen ja kontrollisuhteen sijaan (Juhila 2006). Olennaista resonanssin käsitteessä on *tietoisuus* ja *väliaikaisuus*. Kun työntekijä työskentelee, hän on tietoinen monesta asiasta samanaikaisesti. Osa on taustalla ja osa aktiivisesti prosessoitavana. Työntekijät ovat tietoisia toimintaympäristöstä, missä he ovat, sisällöllisen osaamisensa eri puolista, siitä mitä läsnä oleva tilanne heille juuri sillä hetkellä kertoo, miten asiakas näyttää tulevan autetuksi ja vaikuttaako työskentely vahvistavan asiakkaan toimijuutta. Ymmärrys tilanteesta, lähestymistavoista tilanteessa, käytetyistä sanoista, subjektiivisista tekijöistä, tunteista ja henkilökohtaisista tavoitteista tulevat työntekijän tietoisuuteen ja ohjaavat työntekijän havainnointia työympäristössä, jossa ollaan. Samalla hänen käsityksensä esillä olevasta tilanteesta, sosiaalityön tekemistä koskevasta tiedostaan ja kontekstuaalisesta tiedostaan muokkautuu. (Yliruka 2007.)

Asiat, jotka edeltävät työntekijän tietoisuutta tietyllä hetkellä, ovat ainoastaan osa (mutta asiakkaan kannalta olennaisia) sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta. Tietoisuuteen tulevat asiat ovat puolia, jotka syntyvät kokemuksen ja tietyssä tilanteessa tehtyjen havaintojen perusteella. Asiakassuhteen laatu ja luonne määrittelevät työntekijän reaktion tilanteeseen, jolloin työntekijän hiljaisen (Polanyi 1966) ja proseduraalisen tiedon (Uznadze 1966; Tynjälä 2004) ”käyttövoima” kasvaa asiantuntijuuden kasvaessa (Saarnio 1993). Tietoisuus on tuolloin dynaamista, vastavuoroista ja joustavaa kanssakäymistä asiakkaan kanssa. Tätä relationaalista tietoisuutta/toimintaa kutsutaan resonanssiksi. Resonanssi on tärkeää siksi, että opiskelijat kokevat sen tuottavan oppimista. (Trigwell & Shale 2004, 524, 531–532.) Sosiaalityössä tämä vastaisi asiakkaan kokemusta autetuksi tulemisesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa omiin asioihinsa. Se sisältää oppimisen kaltaista oivallusta, kuten tietoisuuden lisääntymistä omasta tilanteestaan ja siihen vaikuttavista tekijöistä ja sitä kautta oman toimintakyvyn vahvistumista, mutta myös konkreettisia auttavia toimia, kuten sosiaaliasioiden hoitoa. Sosiaalityöntekijän herkyys tilanteessa edellyttää, että pystyy herättämään ideaalisen resonanttisen tilan, jossa pystyy asiakkaiden ajattelun ja motivaation tutkimisen kautta jäsentämään tilannetta sosiaalityötiedon avulla ja samalla myös olemaan asiakkaalle tukena, jotta hän jäsentää itse tilannettaan. Olennaisinta tässä kohtaamisessa on se, kuinka asiakas kokee tilanteen. (Yliruka 2007.)

Resonanssikäsitteessä on paljon samaa kuin dialogisuudessa. Ajattelisin kuitenkin, että vaikka osin puhutaan samoista ilmiöistä, resonanssikäsitteellä pyritään avaamaan välittömän asiakkaan kanssa tapahtuvan vuorovaikutuksen lisäksi taustalla olevaa ajatusta (sosiaalityön) tietopääomasta ja sen rakentumista. Resonanssi onkin käsitteenä kokonaisvaltainen ja syntetisoiva. Olennaista on olla sekoittamatta sosiaalityöntekijän asiantuntevaa tiedon käyttöä, toimintaa ja päättelyprosesseja asiakkaan aitoa kohtaamista esävään toimintaan, jossa asiakas määrittynyt ”ammatillisesti tiedetyksi ja tunnetuksi työn kohteeksi, jolla ei ole pääsyä vaikuttajan maailmaan” (Metteri 2007). Dialogisuuden puutteella voidaan kuvata myös resonanssin puutetta. (Yliruka 2007.) Näin jäsennettynä asiantuntijuuskäsitys tulee lähelle myös Donald Schönin (1983) reflektiivistä asiantuntijuutta, joka korostaa asiakkaan asiantuntijuuden tunnistamista. Asiantuntijan ei tarvitse piiloutua professionaalisen naamarin taakse (Schön 1983, 200).

6.2 Itsearviointi itsekäytäntönä

Miten itsearviointi liittyy itsekäytäntöihin? Michel Foucault’n mukaan ajattelu ei ole täysin autonomisten subjektien vapaata toimintaa, vaan ajattelua ohjaavat käytännöt, jotka muokkaavat sekä sen kohteita että sen subjekteja (Foucault 1984; Alhanen 2007, 11). Foucault’n filosofian ytimessä on kysymys siitä, miten ihminen on tullut oman ajattelun kohteeksi, eli tarkemmin ilmaistuna,

miten käytännöt objektivoivat ihmisiä erilaisiksi subjekteiksi (mt. 16). Foucault'n käsitys etiikasta sisältää moraalilakien kokoelmien ja moraalikäytöksen lisäksi *itsekäytännöt*¹⁵. Nämä muodostuvat erilaisista itsesuhteen muokkaamisen tekniikoista, ja ne ovat etiikan keskus. Foucault'lle etiikka näyttäytyy ensisijaisesti subjektin oman vapauden tietoisena harjoittamisena (mt. 18). Tiedon käytännöt määrittävät, miten ilmiöistä voi puhua totuudellisesti. Valtakäytännöt ohjaavat niihin kohdistuvaa toimintaa. Etiikan käytännöt puolestaan jäsentävät ja muokkaavat ihmisten itseymmärrystä subjekteina, joissa nämä ilmiöt vaikuttavat. Subjektien objektivointi tapahtuu tiedonmuodostumisen, valtasuhteiden ja itsesuhteiden kautta (mt. 33). Foucault erottaa kolme moraalilakien ulottuvuutta: moraalilakien kokoelmat, moraalikäytöksen ja itsekäytännöt. Nämä muodostuvat erilaisista itsesuhteen muokkaamisen keinoista, ja ne ovat etiikan keskus. Etiikka näyttäytyy ensisijaisesti subjektien oman vapauden tietoisena harjoittamisena (mt. 18).

Foucault määrittelee itsekäytännöt tekniikoiksi, jotka ”antavat yksilöille mahdollisuuden suorittaa, joko toimimalla itse tai muiden avustuksensa, joukko ruumiisiinsa ja sieluihinsa, ajatuksiinsa, käytökseensä, olemisensä muotoon kohdistuvia toimia voidakseen muuttaa itseään päämääränä saavuttaa jokin onnellisuuden, puhtauden, viisauden täydellisyyden tai kuolematomuuden tila.” (Alhanen 2007, 156). Alhasen Foucault-tulkinnan mukaan itsekäytäntöjen analysoiminen on ratkaisevaa tutkittaessa ihmisten subjektivoitumista. Itsekäytäntöjä voi luonnehtia käytännöiksi, joissa ihminen objektivoi ja subjektivoi itsensä tietynlaiseksi moraaliseksi subjektiksi. Kyseessä ovat myös käytännöt, jotka konstituivat subjektien refleksiivisyyden muodon. Ne siis ohjaavat tapaa, jolla ihmiset ajattelevat itseään (mt. 157). Itsekäytäntöjä Foucault analysoi – ei niinkään julkilausumina hyvästä ja hyveistä – vaan paljastaakseen niiden avulla moraalisubjektin rakentamisen käytännöt. Kyse on etiikasta käytäntönä, refleksiivisestä vapauden harjoittamisesta. ”Vapaus on etiikan ontologinen ehto. Mutta etiikka on vapauden refleksiivinen muoto.” (mt. 158). Tästä syntyy myös sosiaalityön vastuullisen, eettisen työn perusta: vapaus ajatella ja autonomian tarve. *Voidaan kysyä, millainen Kuvastin-menetelmä on itsekäytäntönä. Millaista itseymmärrystä, moraalisubjektuutta se muokkaa ja millä ehdoin?*

Katri Lyijynen (2007) tarkastelee 1990-luvun liikkeenjohtoajattelua foucault'laisen vallan ja hallinnoimisen näkökulmasta. Hän kytkee Panopticonin automatisoidun vallan itse- ja vertaisarviointiin: ”Yksilöstä itsestä tulee itseensä kohdistuvan seurannan ja kontrollin keskeinen väline.” Samalla myös työntekijöiden keskinäinen kontrolli kasvaa ja tuottaa tottelevaisuutta, itsekontrollia, helpompaa johdettavuutta ja tehokkuutta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita totaalisen tottelevaa subjektia. Ajatus käytäntöjen tuottavasta luonteesta on se, miksi yksilöiden voidaan olettaa aktiivisesti ja vapaaehtoisesti ot-

¹⁵ Foucault'n konteksti oli antiikin Kreikka. Tiedostankin, että käsitteen käyttöyhteyteni on hyvin erilainen, joskin toimiva.

tavan osaa tällaisiin prosesseihin. Käytäntöihin osallistuminen on myös positiivista ja kehittää itsetuntemusta ja identiteettiä. ”*Kuitenkin siinä, missä identiteetti rakentuu näissä tieto- ja valtakäytännöissä, se myös tulee hallituksi ja haavoittuvaksi.*” (mt. 62–63.)

Sirpa Saarion (2014) Foucault’n käsitteistöä ja metodiikkaa hyödyntävässä ja arviointikäytäntöihin kohdentuvassa tutkimuksessa ammattilaiset suhtautuivat arviointiin kolmella eri tavalla: 1) noudattamalla arviointisääntöjä, joka ilmenee koodien ohjaamana käytäntöjen tehostamisena ja tehokkuusretoriikan hyödyntämisenä ammatillisessa puheessa, 2) vastustamalla arviointia, joka ilmeni hienovaraisena vastarintana sekä perinteisten dokumentointi- ja kommunikointikeinojen hyödyntämisenä arviointitekniikoiden rinnalla tai niiden sijaan, 3) kolmas tapa oli strateginen suhtautuminen arviointiin, jossa ammattilaiset tasapainottelevat asiakastyön ja arvioinnin vaatimusten välillä, ja arviointia noudatetaan tai vastustetaan tilannekohtaisesti. Jokainen näistä kolmesta suhtautumistavasta heijasti Saarion mukaan työntekijöiden erilaisia kokemuksia arvioinnista: noudattamalla arviointia työntekijät kokevat sen rautahäkinä (iron cage), vastustaessaan arviointia he kokevat sen ammatillisen harkinnan mahdollistajana (discretionary space) ja suhtautumalla arviointiin strategisesti he kokevat sen epävarmuuden tilana (state of flux), joka kaipaa jatkuvaa tasapainottelua. Työntekijöiden vaihteleva suhtautuminen arviointiin osoittaa sen, että arvioinnin toteutuminen käytännössä ei niinkään riipu arvioinnin virallisista tavoitteista, vaan arvioinnin kohteena olevien yksittäisten ammattilaisten valinnoista. (Saario 2014.)

Tutkimuksessani työntekijät ovat itse kehittäneet arviointimallin työnsä tueksi tai hakeutuneet tiiminä menetelmän käyttäjäpilotiksi. He eivät ole joutuneet käyttämään ylhäältä annettua arviointimallia, kuten Saarion tutkimuksessa. Voi toki pohtia, minkä verran kyse on edellä mainitusta panopticonin automatisoidusta vallan välineestä ja missä määrin on kyse tiedollisen ja eettisen toimijuuden kehittämistarpeista.

Työntekijöiden itsevalvonta näyttäytyy hyvänä asia, kun tarkastellaan sitä edellä esitellyn (luku 4.3) työntekijöiden harkintavallan näkökulmasta. Silloin harkintakin tulee eräällä tavalla kontrolloiduksi. Artikkelissa II tyypittämäni monologisen tiimin toiminta voi olla merkki potentiaalisen hallinnan pyrkimyksiä vastaan. Osa työntekijöistä – vaikka halusivat vapaaehtoisesti lähteä pilotoimaan Kuvastin menetelmää – haluavat sittenkin tehdä yksin työtään ilman, että (koetut) muut puuttuvat siihen ja kontrolloivat sitä vertaisarvioinnin keinoin. Dialogiset tiimit taas kokevat työyhteisön tarjoaman tuen omalle työlleen ja yhteisen tiedonrakentelun ylittävän mahdolliset menetelmään sisältyvät hallinnan elementit. Foucault’n mukaisesti ajattelen, että vapaat subjektit, joilla on refleksiivinen suhde itseän, voivat vastustaa tai tuottaa tietynlaista toimintaa, vaikkapa oman työn arviointia. Tutkimuksessani tämä näkyy niiden työyhteisöjen kautta, jotka ottaneet menetelmän käyttöön yhdessä *arvojen puolustajaksi* (artikkelin V tulos). Mutta kuten luvussa 9.1. myöhemmin tarkastelen, menetelmä on mahdollista muuntaa myös selvemmin *hallinnan välineeksi*.

6.3 Toimijuus ja identiteetti

Edellisten keskustelujen kautta toimijuus nousee tutkimukseni tärkeäksi käsitteeksi. Toimijuus käsitteenä ei viittaa yksilösubjektiin, vaan sillä on yhteistoiminnallinen luonne (Hakkarainen & Jääskeläinen 2006). Sosiaalityössä olennaista on sekä työntekijän toimijuus osana työyhteisöä että sosiaalityöntekijän toimijuus suhteessa asiakkaaseen ja asiakkaan toimijuuteen.

Teoreettisesti toimijuus voidaan määrittää suppeasti rationaaliseksi ja intentionaaliseksi aktiivisuudeksi, mutta myös laajasti yksilön kehitykseksi käsittäen diskursiiviset, käytännölliset ja mielensisäiset suhteet maailman kanssa (Eteläpelto ym. 2013, 45). Toimijuutta on kyky toimia ja ryhtyä toimenpiteisiin, tavoittaakseen ne tavoitteet, joiden hyväksi toimii (Emirbayer & Mische 1998).

Anthony Giddens on määritellyt, että toimijuus näyttäytyy vain silloin, kun se on tarkoitushakuista yksilön näkökulmasta (Eteläpelto ym. 2013, 49). Margareth Archer on kritisoinut Giddensin ontologista ajattelua ja jaottelun pitäytymistä diskursiivisessa todellisuudessa, joka ei erottele luonnollista, käytännöllistä ja sosiaalista todellisuutta (Eteläpelto ym. 2013, 50). Tätä käsitystä voisi kritisoida myös relationaalisen ontologian näkökulmasta. Myös Wenger varoittaa tällaisesta dikotomisesta käsityksestä (Wenger 1998, 147). Pidän mielekkäänä Wengerin käsitystä identiteetistä toimijuuden ilmentymänä. Identiteetti on eletty, neuvoteltu ja sosiaalinen, se on oppimisprosessi ja nexus, ja se on paikallisen ja globaalin yhteispeiliä. *Identiteetti sisältää Wengerin mukaan kykymme ja kyvyttömyytemme muokata niitä merkityksiä, jotka määrittävät yhteisöjamme tai osallisuuden muotojamme niissä yhteisöissä* (mt. 145).

Tutkivan oppimisen mallin yksi keskeisiä käsitteitä on yksilön ”episteeminen toimijuus”. Käsite on rakennettu kahdesta oletuksesta ja niiden kohtaamisesta: ihmisen universaalista oppimishalukkuudesta ja yhteisöllisistä käytännöistä. Jokaisella ihmisellä on synnynnäinen valmius oppimiseen, mutta episteeminen toimijuus, joka tarkoittaa valmiutta osallistua itsensä kehittämiseen ja rajojen rikkomiseen johtaviin oppimisprosesseihin, edellyttää yhteisöllistä toimintaa kehittyäkseen. Episteemisen toimijuuden kehittyminen merkitsee samalla yksilön oppivan ja tietoa luovan identiteetin kehittymistä. (Engeström R. 2014; Hakkarainen, Lonka & Lipponen 2004, 356–359.)

Mihail Bahtinin mukaan vain ottamalla teoistani vastuuta ja olemalla toimija, ”minä olen itselleni minä”. Ammatillinen toimijuus ilmenee työn ainutkertaisissa eettisissä valinnoissa, ja näennäisen pienetkin valinnat ankkuroituvat työyhteisön ja organisaation perinteeseen, yhteiseen tarinaan. Kun työyhteisössä voidaan puhua hyvän elämän kysymyksistä, päästään eettisesti syvemmälle kuin menettelytapaohjeiden tekniseen soveltamiseen, johon uusliberalistinen uusjulkisjohtaminen ohjaa (Onnismaa 2014, 5).

Artikkelissa II kuvasin Merjan tapauksen. Tarinassa Merja ei aluksi ole varma, miten hän hahmottaa oman asiakastyönsä – edes sitä, onko hän huolestunut tilanteesta vai ei. Vertaisryhmä pohti tilannetta ja asettui

työntekijän työn jäsentämisen tueksi. Työryhmän keskustelu johti hidastamaan prosessia ja pitämään *lapsen edun* tärkeimpänä mielessä organisatorisen näennäistehokkuuden sijaan. Seurantavaiheessa (Takapeili) Merja arvioi työskentelyään toisen kerran käyden läpi omaa ajatteluaan. Hän arvioi ajattelunsa selkiytyneen edellisessä vertaisarvioinnissa, mikä oli auttanut häntä olemaan asiakaslähtöisempi – hän ei joutunut keskittymään enää oman roolinsa tarkkailuun. Keskeistä oli, että ottamalla aikaa oman toiminnan reflektointiin, hän koki voivansa toimia sensitiivisemmin tilanteessa. Hän oli saanut valmiuksia avoimempaan vuorovaikutukseen ja pystyi puhumaan avoimemmin myös omasta tehtävästään. Avoin vuorovaikutus teki myös sijaisperheen äidin avoimemmaksi ottamaan esiin omia huoliaan, kuten väsymystään. Vuorovaikutuksen parantuminen antoi Merjalle omasta mielestään valmiuksia tehdä osuvampi tilannearvio tilanteesta. Hän arvioi, että oli nyt ammatillisesti itsevarmempi ja koki pystyvänsä tukemaan sijaisperheen äitiä tehtävässään. Ammatillinen itsevarmuus tarkoitti Merjan kohdalla avoimen asiantuntijuuden, kenties myös Foucaultin termin moraalisen subjektiivisuuden vahvistumista ja kykyä hyödyntää sekä asiakkaan omaa tietoa että vertaisryhmän asiantuntijuutta työnsä tukena. Itsevarmuuden vahvistuminen näkyi myös työn kuormittavuuden kokemuksen vähenemisenä ja vertaisryhmän näkökulmasta itsenäisen työtöiden vahvistumisena.

Merjan ammatillista itsevarmuutta käsitteellistän sellaisen eettisen toimijuuden vahvistumisena, joka ei palaudu vain yksilötyöntekijään vaan on luonteeltaan kollektiivista (Hakkarainen & Jääskeläinen 2006). Toimijuus näkyi myös niin, että kyse ei ollutkaan tällä kertaa tarpeesta saada ulkopuolista koulutusta, vaan kyvystä ja toimijuudesta ottaa *oma tieto ja ymmärrys käyttöön*, niin että se antoi tilaa myös asiakkaan asiantuntijuudelle. Työryhmä sai myös aineksia viedä eteenpäin rakenteellisia huomioita.

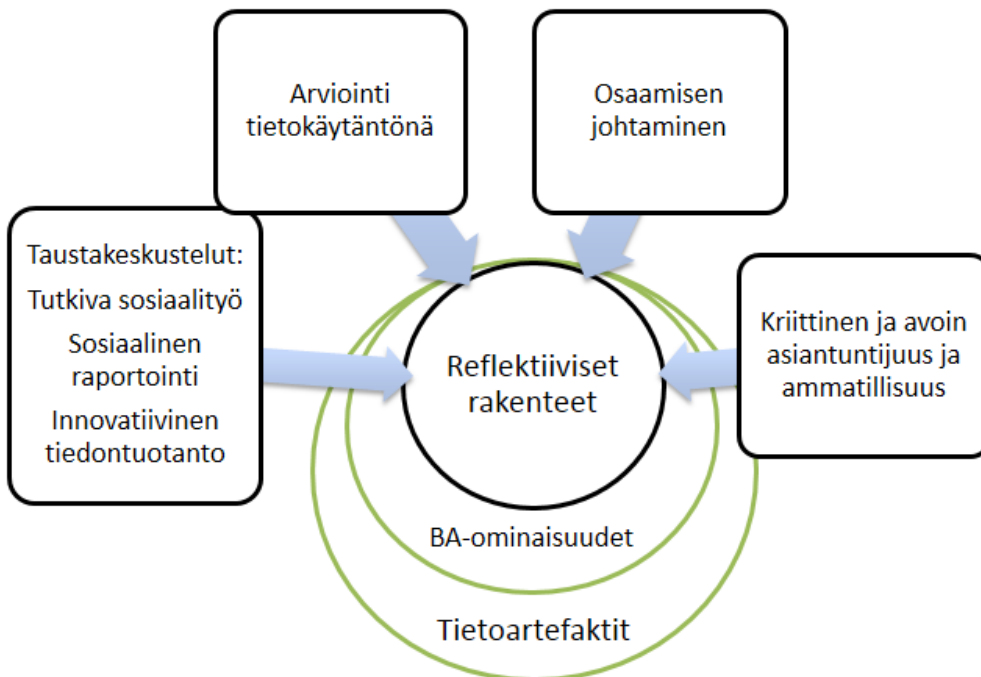
Vaikka Kuvastimen vertaisarvioinnissa tuotetut vertaisvaihtoehdot sinänsä olisivat toimivia tai tosia, niitä lopulta testataan elävän elämän kautta yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kun lähtökohtaisesti sitoudutaan siihen, että kaikkein arvokkainta on asiakkaan autonomisuutta kunnioittava kohtelu (Juhila 2006; Karvinen-Niinikoski 2010), niin silloin vertaisarvioinnin tehtäväksi määrittäytyy se, kuinka vertaisarviointi pystyy tukemaan työntekijää tässä tehtävässä. Kuvastimessa lieneekin ennen kaikkea ja parhaimmillaan on kyse *toimijuuden* ja *monimutkaisuuden* käsittelykäytännöstä. Kun työntekijä voi ottaa kollegoidensa kanssa aikaa sen pohtimiseen, mitä tehdään, miksi ja miten, työntekijän identiteetti ja työyhteisön toimijuus vahvistuvat, käytäntö rikastuu ja hengitystila lisääntyy. Yhteiskunnan moraalisen sydämen pumppuliike vahvistuu (Räsänen & Trux 2012).

Artikkelissa IV tarkastelin työyhteisön transformatiivista oppimista, joka näyttäytyi vähittäisenä toimijuuden vahvistumisena menetelmän kehittämisen ja jatkokehittelyn kautta, sekä kykynä käyttää menetelmää muutokseen sopeutumisen keinona.

7 Oppiminen, tietäminen ja työhyvinvointi työyhteisössä – reflektiivisten rakenteiden käsite

Edellä on käsitelty työntekijän asiantuntijuutta ja toimijuutta lähinnä yksilötasolla. Miten työntekijän tieto kytkeytyy organisaation toimintakokonaisuuteen ja laajempaan tiedonmuodostustarpeeseen? Mikä merkitys tiedonmuodostuksella on työhyvinvoinnin kannalta? *Tässä luvussa kehittelen käsitettä reflektiivinen rakenne.* Käsite *kytkeytyy* 1) oppimiseen ja tietämiseen työyhteisössä, 2) tiedonmuodostukseen ja sitä kautta keskusteluun tutkivasta työotteesta 3) ammatillisen toiminnan jäsentämiseen ja arviointiin, oman työn hallintaan ja mielekkyyden ekspansioon ja edelleen työhyvinvointiin (kuva 6).

Pyrin argumentoimaan, että reflektiiviset käytännöt ovat erityisen tarpeellisia sosiaalityössä sen vaativuuden vuoksi. Työ on antoisaa, mutta myös vaativaa tekijälleen. Sosiaalityön luonne ahdistustyönä (Ruch 2012) edellyttää erityistä tukea työn tekijöille. Uudet tutkimukset toistavat jo tutuksi tullutta viestiä siitä, että sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus on suurta (Alhanen 2014), työntekijät ovat kuormittuneita ja käyttävät erilaisia selviytymismekanismeja, joista osa on työtä tukevia ja osa työtä rapauttavia (Astvik 2014). Työntekijöiden vaihtuvuuden ja kuormittuneisuuden vuoksi on löydettävä keinoja tarttua työn kipukohtiin oikealla tavalla.



Kuva 6 Reflektiivisten rakenteiden elementit ja taustakeskustelut.

7.1 Oppiminen ja tietäminen työyhteisössä

Etienne Wengerin (1998) käytäntöyhteisöteoria painottaa oppimisen sosiaalista luonnetta. Teoria sopii hyvin kuvaamaan oppimista työyhteisöissä. Oppiminen on hänen mukaansa sosiaalinen prosessi, jossa opitaan tekemällä ja luomalla merkityksiä kokemuksesta. Samalla oppiminen on luonteeltaan identiteettityötä ja kuulumista johonkin yhteisöön. Yksilö osallistuu yhteisön toimintaan ja samalla siirtyy periferiasta kohti keskustaa. Wenger ei tarkoita käytäntöyhteisöllä mitä tahansa ihmisten muodostamaa ryhmää. Hän kuvaa käytäntöyhteisön käsitteen avulla sellaisia sosiaalisia rakennelmia, missä toimintamme määritellään kannattavaksi ja ponnistelun arvoiseksi ja osallisuutemme tunnustetaan osaamiseksi. (Wenger 1998, 5.)

Käytäntöyhteisöjä tarvitaan, jotta työntekijät voivat juurtua jonnekin, rakentaa identiteettiään ja jatkuvuustarinoita. Wengeristä poiketen Brown & Duguidin (2001) mukaan käytäntöyhteisöt rakentuvat yhteisen kiinnostuksen kohteen tai käytännön ympärille. Nämä yhteisöt ovat verkostomaisia ja toimivat organisaatioiden rajapinnoilla. Kuitenkin myös Wengerin käytäntöyhteisöissä tärkeitä käsitteitä ovat rajaobjektit ja rajatyö. Rajaprosessien avulla ihmiset ja rajaobjektit voivat toimia oppimisen välittäjinä eri yhteisöjen välillä. Rajaobjektit voivat olla mitä tahansa artefakteja, kunhan ne pystyvät välittämään oppimista. Esimerkiksi sosiaalityön tietojärjestelmään kirjattu suunnitelma voi toimia oppimista välittävänä artefaktina. Käytäntöyhteisö tarjoaa työntekijälle mahdollisuuden rutiinitiedon omaksumiseen ja identiteettityön paikan. Oppimisen tulisi viime kädessä auttaa yksilöä ymmärtämään maailmaa ja toimintaamme siinä merkityksellisenä. Hän näkee, että oppiminen muuttaa meitä muuttamalla tapojamme neuvotella merkityksistä. Oppiminen on ensisijaisesti kykyä neuvotella uusista merkityksistä. (Wenger 1998; 4, 226.) Käytäntöyhteisöt esineellistävät (reifikaatio) merkityksiä, eli luovat uusia työkaluja. Kuvastin-menetelmää voisi luonnehtia reifikaatioksi, käytäntöyhteisön merkityksellistämäksi. Käytäntöyhteisöjen reifikaatioprosesseja pidetään innovaatioiden syntymisen näkökulmasta tärkeinä (Hakkarainen & Lonka 2006, 153). Wengerin käytäntöyhteisön käsitettä pidetään kuitenkin perinteisenä ja sosiaalistumispainotteisena, sillä siinä tiedon luomista ei pidetä tietoisena tavoitteena ja koska siinä voi korostua sosiaalistuminen käytäntöyhteisön jaettuihin tapoihin, rutiineihin ja arvoihin. Wengerin mukaan oppimista ei voi suunnitella, sitä voi vain tukea tai ehkäistä (mt. 299).

Mary M. Crossan, Henry W. Lane ja Roderick E. White (1999) ovat kehittäneet mallia (4I), jossa ruohonjuuritason oppiminen välittyy koko organisaation oppimiseksi. Vera & Crossan (2004) tarkastelevat tätä mallia johtamisen välineenä. Tämä malli ei tuota välineitä tietoiseen tiedon rakenteluun, eikä tunnista oppimista edistäviä tai estäviä tekijöitä. Vataja (2012) tunnisti tutkimuksessaan tällaisia tekijöitä. Ne liittyvät erilaisten näkemysten yhteensovittamiseen, työntekijöiden käyttämään kieleen ja käsitteisiin ja erilaisen intressien sovitteluun (Vataja 2012, 92).

Kostiainen tunnisti sosiaalityön osaamiskeskuksen kontekstissa tehdyssä tutkimuksessaan neljä *osaamisen kehittämisen jännitteistä tilaa*: vetäytyvä, vastustava, henkilökohtaistava ja jaettu (mt. 214). Kostiaisen mukaan (2009) täydellinen osaamista kehittävä tila edellyttää sosiaalityössä käytäntö-teoria dualismin ylittämistä, tietokäsitysten ristiriitojen käsittelyä yhteisen tiedonmuodostuksen rakentamiseksi, luottamuksellista oppimistilaa, sosiaalityön vahvaa ammatti-identiteettiä ja etiikkaa sekä sosiaalitoimistossa kehittämisrakenteiden muodostumista osaksi strategista ja arjen johtamista. (Kostiainen 2009, 209.) Tietokäsitysten erilaisuus viittaa esimerkiksi siihen, millaista tietoa työntekijät arvostavat: käytännön tietoa vai myös tieteellistä tietoa. Tämä sama jännite tuli esille tutkimuksessani (artikkeli V).

7.2 Oppiminen tiedonrakenteluna

Tietoa tietoisesti luovia työyhteisöjä käsitteellistetään trialogiseksi tietoyhteisöiksi. Niissä pyritään tietoisesti ylittämään olemassa oleva tieto ja traditio. Tiedolliselle toimijuudelle on luonteenomaista (Scardamalia 2002), että yhteisö asettaa itse oppimisensa tavoitteet ennemmin kuin on jonkin ulkoisen kriteerin varassa. Tavoitteena on vanhojen oppimisen rajojen rikkominen tai niiden ylittäminen.

Trialogisuudessa tunnistetaan yksilön oppimisprosessit osana sosiaalista yhteisöä (Hakkarainen ym. 2008). Trialogiseen oppimiseen liittyviä malleja on ainakin kolme: Yrjö Engeströmin toiminnan teoriaan perustuva ekspanstiivisen oppimisen teoria (1987, 1995), Ikujiro Nonakan ja Hirotaka Takeuchin organisatorisen tiedon luomisen teoria (1995) ja SECI-malli (ks. luku 3.3) ja Carl Bereiterin (2002) tiedonrakentamisen teoria. Innovatiivisia tietoyhteisöjä koskevat trialogiset mallit pyrkivät eri tavoin vastaamaan siihen haasteeseen, miten jonkin kohteen yhteisöllinen kehittäminen tulisi organisoida. Nämä mallit pyrkivät mallintamaan sitä, miten haetaan jotain sellaista, mitä ei vielä ole, eli miten aiempi tieto ylitetään progressiivisesti tai miten aiempi toimintajärjestelmä ekspanstiivisesti muutetaan tai miten luodaan jotain uutta. Tällöin sekä välittävät *artefaktit* (Vygotsky 1978) että välittävä toiminta ovat reflektoinnin kohteena. Myös toiminnan *kohde* voi muuttua. Tiedonluomisen vertauskuva pyrkiikin tavoittamaan Paavolan ja Hakkaraisen mukaan (2008) oppimista, jossa niin välineet, kohteet kuin prosessitkin voivat oppimisen ja toiminnan kuluessa muuttua ja kehittyä hyvin perustavalla tavalla.

Bereiterin (2002) tiedonrakentamisen teoriassa käsitteelliset artefaktit ovat pääroolissa. Näitä tieto-objekteja voidaan jakaa, kehittää ja laajentaa nojautuen koko sosiaalisen yhteisön älyllisiin voimavaroihin. Nämä objektit ovat käsitteellisiä siinä mielessä, että ne ovat luonteeltaan abstrakteja ja ei-materiaalisia entiteettejä (luomuksia) luonteeltaan, niin että niillä on samanaikaisesti myös työväliseen kaltaisia ominaisuuksia (mt. 2002, 69,70, myös Paavola & Hakkarainen 2008, 13). Käsitteellisillä luomuksilla on histo-

ria; ne on luotu, niitä on kehitetty, muokattu edelleen ja käytetty uusien artefaktien luomisessa. Sen sijaan, että ne tarjoaisivat välineitä konkreettisten toimintojen tekemiseksi, kuten kukkien kastelu tai vasaroiminen, käsitteelliset luomukset palvelevat ilmiöiden tutkimista, selittämistä ja ennustamista. (Bereiter 2002; myös Paavola & Hakkarainen 2008.)

Kasvava osa ihmisen työstä kohdistuu pikemminkin käsitteellisten luomusten kuin esineiden tuottamiseen. Bereiter käsitteellistää tietotyön työksi, jonka kohteena on käsitteellisten luomusten edistäminen, kehittäminen ja niiden arvon lisääminen¹⁶ (Bereiter 2002, 69). Tiedonrakentamisen voi ymmärtää siis kohteelliseksi toiminnaksi, jonka kohteena ovat erityisesti käsitteelliset luomukset kuten reseptit (mt. 72). Bereiter esittää tiedonrakentamisen olevan jaettu ponnistus olemassa olevan tiedon seurausten ymmärtämiseksi ja täsmentämiseksi. Bereiter (2002) tekee kuitenkin Paavolan ja Hakkaraisen (2008) mukaan käsitteellisen erottelun oppimisen ja tiedonrakentamisen välillä – edellinen tähtää toimijan mentaalisen tilan muuttamiseen ja eroaa periaatteellisesti tiedonrakentamisesta, jonka kohteena on yhteisön jakamien tieto-objektien kehittäminen. Samalla yhteisöllinen ja yksilöllinen tiedon edistäminen ovat toisistaan vastavuoroisesti riippuvaisia. Työskennellessään yhteisön tiedon edistämiseksi yksittäiset toimijat osallistuvat episteemiisiin toimintoihin, jotka dynaamisesti muuttavat heidän käsitteidensä merkitystä (Hakkarainen, Lonka & Lipponen 2004).

Nonakan ym. käsite (1995; 2000, 2006) ”Ba” on työntekijöiden ja kenties myös asiakkaiden jakama avoin tila ja paikka, joka tähtää kontekstuaaliseen tiedonmuodostukseen. ”Ba” rakentuu tiettyinä ajankohtana tiettyyn tilaan keskittyvistä vuorovaikutteisista resursseista, ja tuo tila voi olla fyysinen, virtuaalinen ja/tai henkinen. Ba:n lähtökohtana on ensinnäkin tukea antavat ominaisuudet: toiminnan autonomisuus, hoiva, aktiivinen empatia, luova kaaos, rakkaus, luottamus ja sitoutuminen. Tiedonmuodostus tapahtuu SECI-mallin mukaisesti. Ba:lla täytyy olla myös tietovarantoja: käsitteellinen, kokemuksellinen, systeemitieto ja rutiinitieto. Ba on uuden tiedon luomisen paikka.

Ahosen mukaan (2008) tiedonrakentelun tulisi keskittyä työyhteisöissä uusien oppimiskäytäntöjen kehittelyyn. *Yhteiskehittelyllä* taas tarkoitetaan organisaatioiden välistä pitkäjänteistä yhteistyötä, jossa eri organisaatiot soveltavat yhdessä tuotetta tai palvelua käyttäjän muuttuviin tarpeisiin ja kehittävät sitä (esim. Bovaird 2007).

Kuvastin-menetelmässä yhdistyy sekä yksilön kognitiivinen prosessointi ja oman hiljaisen tiedon (Polanyi 1966, Yliruka 2000) sanoittaminen että osallistumisnäkökulma oppimiseen sitä kautta, että yksilö on aina käytäntöyhteisönsä jäsen (Wenger 1998). Kuvastin-työskentelyn kautta työyhteisö pääsee mukaan dialogisen oppimisen prosesseihin. Teoreettisesti nämä piirteet kytkeytyvät Nonaka ym. (2000) SECI-malliin, mutta joissakin työyhteisöissä toi-

¹⁶ Bereiter ei pidä sosiaalityöntekijöitä tietotyön (knowledge work) tekijöinä. Hän määrittelee itse asiassa sosiaalityöntekijöt *nonknowledge worker* (2002, 182). Tutkimukseni haastaa tätä käsitystä.

minta on saanut myös tiedonrakenteluyhteisön piirteitä (Bereiter 2002) uusien oppimista tukevien artefaktien tietoisesta kehittäytymisen kautta. Itse menetelmä pyrkii yhdistämään yksilöllisen ja yhteisöllisen hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon sanallistamisen ja tiedonluomisen (Kuva 1; artikkeli II).

7.3 Kokemuksesta oppiminen, tunteet ja työhyvinvointi

Tässä luvussa pohdin tunteiden, työhyvinvoinnin ja oppimisen välistä yhteyttä sosiaalityössä ja kytken niitä artikkelieni tuloksiin. Sosiaalityö on eettisesti erittäin haasteellista, minkä vuoksi argumentoin, että reflektiiviset rakenteet ovat ehto.

Dewey ajatteli jo viime vuosisadan alussa, että monimutkainen, tieteellis-teknologisoitunut maailmamme pirstaloituu lähtökohtaisesti kokemuksesta. Kokemuksen kapeutuminen aiheuttaa syvää levottomuutta. Deweyn mukaan kokeminen voi monista syistä keskittyä yksipuolisesti jompaankumpaan vaiheeseen: joko pelkkiin tekoihin tai pelkästään seuraamusten läpikäymiseen. Ei-opettavainen kokemus on sellainen, joka aiheuttaa kovettuneisuutta, herkkyyden ja vastaanottavaisuuden puutetta, kaavamaistumista ja urautumista. Ei-opettavasta kokemuksesta luonnehtii irrallisuus. Tämä saattaa muodostaa tottumuksista hajanaisia, epäyhtenäisiä ja toisistaan etäännyviä. Silloin kyvyttömyys säädellä kokemuksia kasvaa. (Dewey 1981–1991; Alhanen 2013, 123–124.)

Sosiaalityössä on tyypillistä tänä päivänä palvelujen yhdenmukaisuuden vedoten pyrkiä pilkkomaan etukäteen prosesseja selkeästi johdettavaksi muotoon. Toimintayksiköitä suurennetaan ja johtajilla on johdettavanaan entistä suurempi määrä työntekijöitä. Työelämän kiire, kapea-alainen erikoistuminen ja työyhteisöjen yksilökeskeisyys vaikeuttaa tekojen ja seurausten hahmottamista. (Alhanen 2013, 69.)

Tämä aiheuttaa yhteiselämän levottomuutta, joka saa kiihdyttämään toimintaa entisestään. Syntyy vaikutelmia, muttei aitoa tietoa. Tarvitsemmekin näin ollen eheyttäviä tilanteita, jotka vahvistavat ja rikastuttavat elämäämme. (mt. 2013, 17, 45, 70.) Tämä on tärkeä asia työhyvinvoinnin näkökulmasta. Koska muun muassa muutoksen mahdollistaminen asiakkaan elämässä on tärkeä asia työntekijälle (Meltti & Kara 2009; Sipilä 2011, 148), niin voidaan päätellä, että työntekijälle on tärkeää voida seurata sitä, kuinka asiakkaan tilanne etenee.

Kokemuksen pirstaloitumisen lisäksi sosiaalityöntekijät kohtaavat traumaattisia tilanteita¹⁷. Traumaattisilla kokemuksilla voi olla myös työn-

¹⁷ Itä-Suomen yliopiston ja Työterveyslaitoksen käynnissä olevan Sosiaalityöntekijän hyvinvointi ja jaksaminen työssä -tutkimuksen kyselyn (601 kunta-alan sosiaalityöntekijää) mukaan kolme neljästä sosiaalityöntekijästä kertoi viimeisen puolen

tekijän omaa henkistä kasvua vahvistavia seurauksia, jolloin stressin väheneminen luo lopulta tilaa posttraumaattiselle kasvulle (Dickinson & Perry 2002; de Campos Francozo ym. 2004; Meltti & Kara 2009). Tämä kuitenkin edellyttää tilaa ja mahdollisuuksia tunnistaa, tunnustaa ja käydä läpi työhön liittyviä kokemuksia (Cohen & Cagin 2005). Jotta tällaisten tilojen luominen tulisi mahdolliseksi, useissa tutkimuksissa peräänkuulutetaan hiljaisuuden ja vaikeamisen kulttuurin purkamista sosiaalityöntekijän oman traumatisoitumisen ja työhön liittyvien tunteiden ympäriltä (Clemans 2004; Meltti & Kara 2009).

Tunteiden merkitys organisaatioiden toimivuuden kannalta on monin tutkimuksen todettu (esim. Ashkanazy 2003; Ashkanazy ym. 2005). Organisaation tunnekyvykkyydellä tarkoitetaan organisaation kykyä havaita, seurata, sivuuttaa tai ottaa huomioon jäsentensä tunteita sekä yksilön että yhteisön tasolla. Siinä on kyse empatian, toivon ja ilon ilmaisemisesta ja virittämistä. Näiden tunteiden herättäminen voi suuresti edistää organisaation muutosprosesseja, muutosherkkyyttä sekä oppimista. (Huy 1999, 2005; Mansala 2013.) Kuvastin vertaisarviointi-istunnot mahdollistavat tunteiden kanssa työskentelyn.

Aluksi koin jälleen turhautumista. Kamalasti tekemättömiä töitä → en olisi jaksanut osallistua. Hyvä, että osallistuin!! Rentoutti myös. (Käsipeili 2,H4)

Holistisissa reflektiivisiä rakenteissa (Ruch 2007, 659) yhdistyy oppiminen sekä ajattelukykyisen (thoughtful) ja luovan käytännön tukeminen. Tällaisilla rakenteilla on Bionin (1962) säiliöulottuvuus, eli kyky ottaa hetkeksi vastaan työntekijän tunnetaakka. Hengittävyuden ja säiliöulottuvuuden merkitykset korostuvat sosiaalityössä, jossa ollaan tekemisissä kuormittavien asioiden kanssa. Tällaisia rakenteita luonnehtivat selkeät organisatoriset ja ammatilliset rajat, monipuoliset reflektiiviset tilat ja foorumit, yhteistoiminnalliset ja kommunikatiiviset käytännöt sekä avoimet ja ”kontekstisidonnaiset” johtajat.

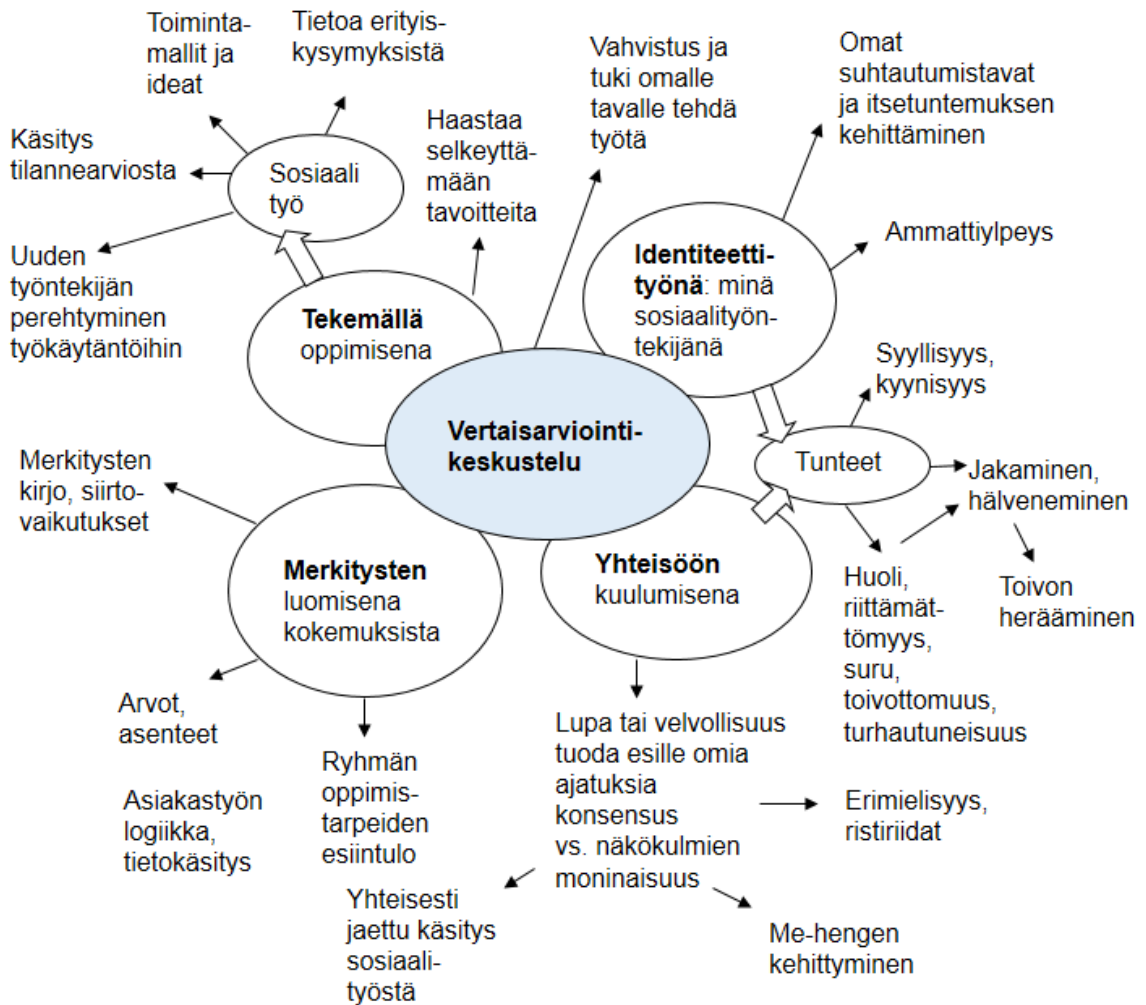
Kuvastimessa on pyritty rauhoittamaan vertaisarviointi niin, että kuhunkin istuntoon varataan kaksi tuntia, eikä käsiteltäviä itsearviointeja ole kuin yksi. Tätä voisi kytkeä keskusteluun läsnäolon taidoista (mindfulness), jolla pyritään vähentämään kiireen tunnetta. Kuormittaviin asiakastilanteisiin keskittyminen itsearvioinnissa on perusteltua siitä näkökulmasta, ettei näitä ole lukumääräisesti välttämättä paljon, mutta ne heikentävät työntekijän työhyvinvointia. Kuormittaviin tapauksiin keskittyminen saattaa vähentää stressiä (myös Astvik ym. 2014).

vuoden aikana kohdanneensa asiakastyössä vähintään kerran tilanteen, jonka oli itse kokenut järkyttävänä (Ruonti ym. 2014, 24.)

Wengerin sosiaalisen oppimisen teorian avulla voi hyvin jäsentää Kuvastin-vertaisarvioinnin merkitystä reflektiivisena rakenteena. Kuvassa 7 on esitetty jäsenitys, jonka olen tehnyt esipilotoinnin vaiheessa¹⁸ aikuissosiaalityön tiimien kokemuksista (Yliruka 2006). Noissa oppimisen kohteissa näkyy yhtäältä se, että kenties pääkaupunkiseudulle tyypillisesti *työympäristön kompleksisuus* ja muutokset työyhteisöissä vaikuttavat siihen, että oppimiskohdeissa näkyvät työn tekemisen perusasiat: tukea omalle työlle, perehdyttämisen kysymykset sekä tiedonvaihto erityiskysymyksistä. Työntekijät pohtivat vertaisarvioinnin merkitystä tunnetyön tukena. Vertaisarvioinnissa nousivat esiin asiakastyön herättämät tunteet, muun muassa syyllisyys, toivottomuus ja ahdistus, huoli ja riittämättömyyden tunteet, jotka liittyivät suureen asiakasmäärään ja käytettävien keinojen vähäisyyteen. Toisaalta yhteisen työskentelyn ja jakamisen avulla syyllisyyttä ja kyynisyyttä voitiin jakaa ja työstää – näin luoda uutta toivoa, iloa ja näkyä omaan asiakastyöhön (artikkeli IV).

Artikkelissa II esittelin kahden tyyppisiä Kuvastin-tiimejä: monologisesti ja dialogisesti toimivia tiimejä. Dialogisille tiimeille oli tyypillistä, että niissä puhuttiin teknis-rationaalisen tiedon lisäksi asiakastyön ja vertaisarvioinnin herättämistä tunteista. Olennaista myös oli, että työyhteisöllä oli kykyä käsitellä työryhmän sisäisiä negatiivisiakin tunteita. Monologisesti työskentelevissä tiimeissä painottui teknis-rationaalinen puhe. Tutkimuksen mukaan myönteiset tunnekokemukset laajentavat toiminnan keinovalikoimaa ja karttavat voimavaraksi rohkaisten toimintaan ja luovuuteen (Mansala 2013, 44). Tämä näkyi dialogisissa tiimeissä siinä, että työryhmissä luovuus näkyi *yhteisenä* ideointina ja tiedonrakenteluna, joita olen artikkelissa II kuvannut ensimmäisen ja toisen asteen oppimistuloksina sekä generatiivisina oppimistuloksina. Artikkelissa V kuvaan tiedonrakentelua oppimisartefaktien kehittelynä sekä sosiaalisena raportointina.

¹⁸ Testasin tätä analyysiä pilottihankkeen aikana. Lainaus tutkimuspäiväkirjasta (13.11.2006): ”Käsipeili-koosteessa mukana kuusi vertaisarviointikokousta. Tein SWOT-analyysin ja sen mukaan työskentely perhehoidossa on lähtenyt erinomaisesti käyntiin. Kokemukset vastaavat pitkälti pilotointikokemuksia, joita jäsenetty Wengerin teorian avulla: aineisto kyllääntyy.”



Kuva 7 Vertaisarvioinnin merkitys työyhteisölle Etienne Wengerin sosiaalisen oppimisen viitekehyksessä.

7.4 Kohti reflektiivisten rakenteiden käsitettä

Lähden rakentamaan reflektiivisten rakenteiden käsitettä kasvatustieteellisen kirjallisuuden Kai Hakkaraisen (2002), Etienne Wengerin (1998), tietojohtamisen (Nonaka ym. 1995; 2000) ja sosiaalityön kirjallisuuden pohjalta. Käsite perustuu Karvinen-Niinikosken (2009) ja Tuula Kostiaisen (2009) huomiointiin rakenteista ja käytännöistä, jotka edistävät oppimista työyhteisöissä ja laadukkaan sosiaalityön tekemisestä organisoimalla reflektiota. Reflektiivisilla rakenteilla tarkoitettiin Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen raportissa (Yliruka ym. 2009) työyhteisöjen *oppimisen arkkitehtuuria* erotuksena hallinnollisista organisaatiokuvauksista. Reflektiiviset rakenteet ovat ikään kuin työntekijöiden vastauksia suunniteltuihin organisaatioihin (Wenger 1998,

241). Niiden tavoitteena on hengittävien ja luovat voimavarat vapauttavien organisatoristen rakenteiden luominen (esim. Ruch 2007).

Relationaalisen ontologian mukaisesti reflektiiviset rakenteet eivät ole itse asiassa rakenne, sillä tämä termi kytkeytyy moderniin dualistiseen käsitykseen maailmasta. Ennemminkin reflektiivinen rakenne on olemukseltaan reflektiivinen käytäntö, jota kutsutaan nimellä reflektiivinen rakenne. Rakenne käsitteen hyödyllisyyttä perustelen sillä, että rakenne viittaa pragmatistiseen keskusteluun totunnaisen rakenteistumista (Gronow 2011), samalla tilan raivaamiseen reflektiolle ja tietoartefaktien ja struktuurien käyttöön.

Työyhteisöihin kehitty omanlainen toimintakulttuurinsa. Reflektiivisillä rakenteilla viitataan kuitenkin rakenteiden dynaamisuuteen, sellaiseen toimintaan, jossa vuorovaikutuksen tietoiseksi tavoitteeksi on määriteltä merkityksien luominen kokemuksesta, tiedontuotanto tai hiljaisen tiedon sanallistaminen. Tätä on suomalaisessa kirjallisuudessa jäsenetty aluksi innovatiivisen tietoyhteisön käsitteellä (Hakkarainen 2003) ja sittemmin dialogisena oppimisena (Paavola & Hakkarainen 2008).

Reflektiiviset rakenteet toimivat yksilö- ja yhteisöasiantuntijuuden yhdyssiteenä. Kehittämisen ja oppimisen kannalta hyvät rakenteet ovat yhtäältä pysyviä, toisaalta rajoiltaan levottomia: ne mahdollistavat monenlaisia rajatapahtumia ja paikallisen toiminnan sovittamisen laajempiin yhteyksiin (Wenger 1998, 228). Reflektiivisten rakenteiden ydin on siinä, että ne lisäävät mielekkyyttä – antavat ammatilliselle mahdollisuuden tarkastella oman työn kohdetta laajenevasti ja suhteessa oman työn haasteisiin ja omaan motivaatioon toimia ammatissaan. Reflektiiviset rakenteet toimivat jatkuvan oppimisen tukena. Ne osallistavat ihmiset merkityksenantoon, tuottavat aktiivisia identiteettejä, yhteisen tekemisen historiaa ja imua. Mikäli rakenteet ovat ei-reflektiivisiä, ne tuottavat turhautumista, identiteetin heikkenemistä, käytäntöjen rapautumista sekä välinpitämättömyyttä (Wenger 1998, 227, 229.)

Erotuksena muista rakenteista, reflektiiviset rakenteet tähtäävät nimenomaan oppimiseen ja hyödyntävät oppimisen välineitä. Näin ne ideaalimallissaan eroavat hallinnollisista tai tavallisista ammattikäytännöistä, ellei niihin ole rakennettu oppivaa struktuuria. Reflektiiviset rakenteet edellyttävät vuorovaikutus-, tila- ja aikaresursseja sekä tietovarantoja (ba-ominaisuuksia).

Sosiaalityössä reflektiivisiä rakenteita ovat esimerkiksi *työnohjajaus* (Karvinen 1996, 2007) ja kehittävän *työnohjauksen* ideat, joissa rakennetaan yhteyttä työnohjauksen ja johdon välille (Karvinen-Niinikoski 2009; Alhanen 2014). Muita reflektiivisiä rakenteita voivat olla esimerkiksi työparityöskentely ja kulttuuriseen toiminnan teoriaan perustuva muutoslaboratoriotyöskentely (Engeström 1995).

Työyhteisöjen kokonaisvaltainen kehittäminen edellyttää, että reflektiivisiä rakenteita luodaan kaikille tasoille, vaikka juuri tämä usein on ongelma (Sipilä 2011; Kostianen 2006; Karvinen-Niinikoski 2008; Mutka 1998). Toisaalta edellytyksenä on, että rakenteet itsessään tuottavat yhteyksiä eri tasojen välille ja toimivat myös asiakkaita osallistaen. Wengerin rajaobjek-

tien ja rajakäytäntöjen käsitteet ovat tässä hyödyllisiä (Wenger 1998). Rajaobjektit voivat olla esimerkiksi artefakteja, jotka tuottavat oppimista. Niitä voivat olla Kuvastimen lomakkeet. Rajakäytännöt puolestaan voivat olla dialogisia verkostotapaamisia eri siilojen yli. Olennaista on, että oppiminen välittyy ja myös dokumentoituu.

7.5 Tutkiva ote ja tietokäytännöt

Sosiaalityöntekijät kokevat yleisesti ongelmia tiedonmuodostuksessa ja sen välittymisessä (Sipilä 2011). Työyhteisöissä ei ole rakenteita tai mahdollisuuksia yhteisen tiedon prosessointiin, näkyväksi tekemiseen tai tiedon välittämiseen kunnan päättäjille. Toisaalta Sipilän (2011) tutkimuksesta syntyy kuva siitä, etteivät työntekijät ole kovin proaktiivisia: työntekijöiden kokemuksen mukaan ”siitä ei ole kunnassa kiinnostuttu, eikä kukaan kysy sitä”. Toisaalta, kuten Sipilä pohtii kyseessä on usein kohtuuttoman suuri työmäärä ja siitä johtuva ajan puute (mt. 147). Tutkimukseen ei ole aikaa normaalina virkautyönä, mutta reflektio ja asioiden käsitteellistäminen ovat työntekijöille tärkeitä asioita (mt. 144–145.) Kollektiivinen tiedonrakentelu, Kuvastin-työskentely, kytkettynä omaan asiakastyöhön voi olla keino ”ujuttaa” tiedontuotantoa työhön ilman varsinaista tutkimuksen tekoa. Tässä tulen tietokäytännön käsitteeseen, joka syventää reflektiivisten rakenteiden käsitettä.

Tietokäytännöllä (epistemic practice/knowledge practice) viitataan yleisesti toimintaan, jossa ihminen vuorovaikutuksessa muiden kanssa pyrkii tiettyssä aikaan ja paikkaan sidotussa tilanteessa muodostamaan ja oikeuttamaan tietämisen tapansa (Knorr-Cetina 1999). Tietokäytäntöjä luonnehtii ”lopputulokseltaan avoimet prosessit, jotka vaativat jatkuvaa uudelleenarviointia ja kehittymistä” (Knorr-Cetina 2001). Näin määriteltynä tietokäytännön käsite kytkeytyy myös itsearviointiin, joka on rakennettu jatkuvaksi osaksi sosiaalityön käytäntöjä. Yhteiskunnalliset toimijat tuottavat tietoa monenlaisista lähtökohdista. Foucault´n sanoin ”valta tuottaa tietoa”. Senpä vuoksi herää kysymys, millä ehdoin sosiaalityön itsearvioinnista voidaan rakentaa tietokäytäntö, joka tuottaisi merkityksellistä tietoa. Alastalon ym. (2011) mukaan merkitykselliseksi tieto muuttuu silloin, kun se kiinnittyy toimintaan ja alkaa muokata yhteiskunnallisia ongelmanasetteluja ja toimijasemia (Alastalo 2011, 24–25). Olemassa olevat tietokäytännöt ovat osa tiedon tuotantoa ja vaikuttavat muodostuvaan tietoon. Tietoa ei tuoteta tyhjiössä, jolloin esimerkiksi hallinnolla, sosiaalityön organisoinnilla ja resurssien kohdennuksella on vaikutusta siihen, minkälaisia tietokäytäntöjä on. Tietokäytäntö käsitteenä korostaa tiedon tuotannon tiivistä kytköstä yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Päätöksentekijät ovat vaikuttamassa siihen, minkälaista tietoa tuotetaan ja miten sitä tulkitaan. (Collinridge & Reeve 1986, 1–4; Kivipelto & Saikkonen 2013.) Uusi sosiaalihuoltolaki ja sen sisältämä velvoite rakenteelliseen sosiaalityöhön voi merkitä ruohonjuuritason itsearvioinnin kautta syntyvälle tiedontuotannolle vahvistuvaa roolia.

8 Reflektiiviset rakenteet osaksi osaamisen johtamista

Reflektiivisen rakenteen käsite kytkee yksilöllisen, ammatillisperusteisen reflektoinnin kollektiiviseen reflektioon ja tietokäytännön käsitteeseen ja tätä kautta tulee käsitteellisesti osaksi sosiaalityön osaamisen johtamista, jota tarkastelen seuraavaksi. Reflektiiviset rakenteet kytkeytyvät osaamisen johtamiseen asiakasrajapintatiedon hyödyntämisenä johtamisessa. Tässä luvussa kehitän reflektiivisen rakenteen käsitettä artikkelien II ja IV tulosten perusteella. Sosiaalityön ammatillisen yksilöllisen ja kollektiivisen reflektion kytkeminen osaksi osaamisen johtamisen keskustelua on keino luoda uutta käsitteistöä sellaisista reflektiivisistä rakenteista, joissa vuorovaikutuskanavia rakennetaan työntekijöiden ja johdon välille tavoitteena koko organisaation parempi toimintakyky ja tuottavuus.

8.1 Osaamisen johtaminen

Osaamisen johtaminen (Competence Management) ei ole ainoastaan kompetenssien ja kyvykkyyksien johtamista. Toisaalta osaamisen johtaminen on myös laajempi käsite kuin tietojohdaminen (Knowledge Management). Osaamisen johtaminen voidaan määritellä toiminnaksi, jolla pyritään kehittämään yksilöiden ja organisaation osaamista, organisaation yhteistyö- ja tiedonkäsittelyvalmiutta ja uudistumis- ja innovointikykyä siten, että ne tukevat parhaiten organisaation strategisia tavoitteita (Hyrkäs 2009, 25, 93). Osaamisen johtaminen toimii ikään kuin välittäjänä henkilöstöressurssien ja organisaation osaamisen välillä. Osaamisen johtaminen toimii välittäjänä myös organisaation osaamisen ja strategisten tavoitteiden välillä (Hondeghemin ja Vandermeulenin 2000; ks. Hyrkäs 2009, 163–164).

Osaamisen johtamista tarkastellaan nykyisin usein sukupolvinäkökulmasta. *Ensimmäinen* sukupolvi korosti mekaanista tiedon ja osaamisen kartoittamista. *Toinen* sukupolvi toi esille yhdessä oppimisen ja tiedon jakamisen. *Kolmannessa* sukupolvessa korostuu uuden tiedon luominen ja innovatiivisuus (Ahonen, Engeström & Virkkunen 2000; Hong & Stahle, 2005). Hyrkään (2009) empiirisen tutkimuksen mukaan suomalaisessa kuntakentässä sukupolvet ovat liukuvia ja päällekkäisiä, ja kunnissa on nähtävissä piirteitä useammasta kuin yhdestä sukupolvesta. Tietojohdamisen ja osaamisen johtamisen sukupolvet rakentuvat voimakkaasti edellisten sukupolvien varaan. Edeltävät sukupolvet eivät siis ole merkityksettömiä, vaan toimivat aina perustana ja suoranaisten edellytyksenä seuraavan sukupolven toiminnalle (Hyrkäs 2009, 160).

Osaamisen johtamisen sukupolvien erossa ei ole Heli Ahosen (2008) mukaan kyse johtamisen kohteen ja menetelmien vaihtumisesta vaan siitä, että ne ovat laajenemassa tiedon ja osaamisen siirtämisen ja jakamisen ratkaisuista uuden luomisen kysymyksiin. Ensimmäisen sukupolven johtamismenetelmissä tietoa ja osaamista on käsitelty yksilöiden ja organisaation hallussa olevina tietovarantoina. Keskeistä on ollut oppiminen, joka varmistaa vallitsevan toimintatavan mukaisen tuotannon tietoa ja osaamista siirtämällä ja jakamalla sekä omata valmiudet kohdata lähitulevaisuuden haasteet, kuten asetettujen tavoitteiden toteuttamisessa tarvittavan osaamisen hankkiminen organisaatioon. (mt. 4.)

Osaamisen johtamisen ensimmäisen sukupolven välineet eivät kuitenkaan Ahosen (2008) mukaan vastaa tarpeeseen luoda yrityksen sisällä uudenlaista tietoa ja osaamista. Uuden, innovatiivisen tiedon ja osaamisen luomiseen tarvitaan toisen sukupolven ratkaisuja. Tämä merkitsee sitä, ettei johtaminen kohdistu vain yksilöiden osaamisen ja organisaation tietovarantojen kehittämiseen vastaamaan tiedossa olevia tavoitteita vaan myös siihen, miten yksilöt, yhteisöt ja organisaatiot hallitsevat jatkuvasti uudistuvaa toimintaansa luomalla uutta osaamista (mt. 2008, 4–5; Nonaka & Takeuchi 1995; Nonaka ym. 2006).

Toisen ja kolmannen sukupolven johtamiselle antaa välineitä Nonakan ym. ajattelu (2006). Sen mukaan ylimmän johdon tehtävänä on tukea yksilöiden ja tiimien *ba'n* rakentumista. Se tarkoittaa resursseja, joiden avulla voi avautua kehittävään vuoropuheluun toistensa ja organisaation ulkopuolisten tahojen kanssa. *Ba'n* huomioimatta jättäminen voi merkitä tärkeän tiedon puutetta (mt. 1186). Keskijohdolla on merkittävä välittävä rooli, josta Nonaka käyttää termiä ”middle-up-down management” (Nonaka 1988). Keskijohdon tehtävä on muodostaa ylhäällä luotujen visionääristen käsitteiden ja työntekijöiden käytännöstä peräisin olevien käsitteellistysten välille niitä yhdistäviä tuotteita, systeemejä ja konsepteja. Ylimmän johdon ja keskijohdon roolit vaihtelevat uuden tiedon tuottamisessa: välillä ylin johto antaa merkityksiä ja keskijohto tulkitsee niitä työntekijöille, välillä taas päinvastoin eli ylin johto tulkitsee keskijohdon antamia merkityksiä. Ylimmän johdon tehtävänä on tukea välijohtoa tiedontuottajana, sillä keskijohto kehittää myös itse aktiivisesti käsitteitä työssään (Nonaka ym. 2006, 1191–1992). Vaikka johto on avaintoimija, se ei kuitenkaan pyri kontrolloimaan tai ohjaamaan tiedon muodostusta. Johtaminen on tuolloin pikemmin Ahosen mukaan (2008, 82) ”käsitteen muodostamisen toimijuuden tukemista ja toimijuuden dilemman ratkaisemista keskijohdon välittävällä roolilla.”

Uuden sukupolven osaamisen johtamista tukee transformatiivisen johtamisen keskustelu (ks. artikkeli IV). Se on Bernard Bassin (1999) kehittämä ajattelu 1980-luvulla, ja sitä on tutkittu tänä päivänä jo runsaasti. Siinä on neljä ulottuvuutta: roolimallina oleminen, kiinnostavan vision artikulointi, luovuuden ja innovoinnin edistäminen sekä valmennus ja mentorointi. Suomessa transformatiivinen johtaminen on saanut nimen syväjohtaminen (Nissinen 2004). Transformatiivisella johtajuudella on osoitettu olevan paljon

myönteisiä vaikutuksia, kuten organisatorinen tehokkuus, suoriutuminen, innovatiivisuus, luottamus ja työtyytyväisyys (Fuller ym. 1996; Lowe ym. 1996). Meta-analyysien mukaan transformatiivista johtajuutta löytyy erityisesti julkiselta sektorilta ja lähiesimiehistä, ei niinkään ylemmän tason johtajista (Lowe ym. 1996; Tafvelin ym. 2012, 4). Transformatiivinen johtajuus vaatii aikaa, jotta luottamus työntekijöiden ja esimiehen välillä voi syntyä. Siksi jatkuvat organisaatiomuutokset vievät pohjaa pois tämän kaltaiselta johtajuudelta (Hughes ym. 2006; Tafvelin 2012, 6). Sosiaalityöntekijät odottavat sosiaalityön esimiehiltä ihmisten johtamista eli leadership-tyylistä johtajuutta ja poliitikot manageriroolia, eli asioiden johtamista (Wolmesjö 2005). Tutkimuksissa on myös todettu, että henkilöstön hyvinvoinnin ja organisaation suoriutumisen välillä on yhteys (esim. Vanhala & Tuomi 2006), osaamisen ja työhyvinvoinnin välillä on yhteys (esim. Manka 1999) ja esimiestoiminnalla on yhteys osaamiseen ja työhyvinvointiin (Mäkelä & Viitala 2010). Johdon kehittämistä pidetään yhtenä parhaimmista keinoista myös kehittää työympäristöjä. On esimerkiksi todettu, että jos johtajuutta saa kehittää transformatiivisen johtajuuden suuntaan ja näin vähennetään tuhoavaa johtajuustyyliä, voidaan samalla edistää työntekijöiden hyvinvointia (Kelloway & Barling 2010; Mäkelä ym. 2013). Sosiaalityön johtajia ja esimiehiä onkin tärkeää tukea sekä leadership- että managerirooleissaan ja myös kehittää tähän menetelmiä. Ihmissuhdeperusteisessa johtamisessa osaamisen johtamisen ja transformatiivisen johtamisen ohella kiinnitetään huomiota siihen, kuinka johto osaa olla sosiaalityöntekijöiden ihmissuhdeperusteisen sosiaalityön orientaation tukena. Tämä tarkoittaa kykyä luoda toimivia vuorovaikutussuhteita asiakkaiden kanssa yhteistyön pohjaksi. (Ruch 2012.)

8.2 Sosiaalityö osaamisen johtamisen toimintaympäristönä

Sosiaalityötä osaamisen johtamisen näkökulmasta ovat jäsentäneet mm. Nick Gould & Mark Baldwin (2004) ja Suomessa Vuokko Niiranen & Riitta Seppänen-Järvelä & Merja Sinkkonen & Pirkko Vartiainen (2011). Osaamisen johtamisen problematiikkaa ei tunneta Niirasen ym. (2011, 97; myös Pekkarinen 2010, 35) mukaan riittävän hyvin sosiaalialalla, vaikka sosiaaliala tietointensiivisenä toimialana edellyttäisi juuri henkilöstön osaamisen kehittämistä, jatkuvan oppimisen prosesseja. Tähän vaikuttaa vahvasti hierarkkinen toiminnan organisoiminen ja perinne.

Kunnallinen sosiaalitoimi (pilottitiimeistä 9/10) harkinnanvaraisena auttamisen muotona koetaan rajattomaksi, työ on laaja-alaista, se on tietotulvan kohteena ja siinä vaaditaan myös harvoin eteen tulevien asioiden hoitamista. Sosiaalityöntekijät hakevatkin usein rajoja työskentelylleen, koska työn haasteet koettelevat osaamista ja jaksamista (Kostiainen 2006, 103–103). Sosiaalityötä on kuvattu alueeksi, jota ulkoiset paineet puristavat ja jossa työntekijät suojautuvat ulkoisilta paineilta vetäytymällä ja tiukentamalla rajoja.

Vetäytymistä vahvistaa taantunut sosiaalitoimistokulttuuri ja selviytymistä kapeuttava ”selviytyä hengissä -mentaliteetti”. Ulkopuolelta tulevien asioiden annetaan mennä ohi (Kostiainen 2006, 104).

Sosiaalityössä puhutaan myös yksin tekemisen kulttuurista, mikä palautuu yhtäältä yksilökohtaisen työn tekemisen tapaan ja siihen, että virkamiespäätökset ovat yksilökeskeisiä. Toisaalta yksin tekemisen kulttuuria saattavat aiheuttaa myös kasvavat asiakasmäärät (Kostiainen 2006, 208; Alhanen 2014), jolloin esimerkiksi mahdollisuudet parityöhön toisen työntekijän kanssa vähenevät. Yksin tekeminen saattaa tehdä työntekijän yksinäiseksi omassa kokemuksessaan ja tämä saattaa aiheuttaa kontaktin menettämistä ”normaaliin” elämään. (Kostiainen 2006, 124.) Artikkelissa I kuvaan, kuinka yksin tekemisen kulttuurista eroon pääseminen oli yksi kimmoke Kuvastimen kehittämislle. Se näyttäytyi myös yhtenä välttämättömänä elementtinä Kuvastimen toimivuudelle. Työyhteisöissä tulisi olla kiinnostusta ja kykyä jakaa omaa työtään ja asiantuntijuuttaan, jota myös vertaisarviointi edellyttää. Jonkin verran puhutaan myös sosiaalitoimistojen kehittämiskäytännöiden heikkoudesta, joka aiheutuu ei-dynaamisesta ilmapiiristä, välinpitämättömästä johdosta ja ”antaa mennä -kulttuurista” (Kostiainen 2006, 136.). Sosiaalitoimistotyötä leimaa usein kireä talous, sekä etäinen ja pidättäytyvä vuorovaikutus johdon kanssa (mt. 140). Sosiaalityössä kehittämiskäytännöt ja uusien menetelmien käyttöönotto jäävät usein myös yksittäisten työntekijöiden vastuulle ilman, että nämä uudistukset kytketään osaksi kunnan strategista johtamista.

Vaikka osaamisen johtamisen puutteita perustellaan usein resurssipulalla, panostaminen osaamisen johtamiseen voisi Hyrkkään (2009) mukaan olla yksi ratkaisu resurssipulaan. Osaamisen johtamisen avulla toimintoja voitaisiin uudistaa ja osaamista hallita tehokkaammin. Argumentoin artikkelissa IV, että sosiaalityön kestävä tuottavuutta voisi parantaa transformatiivisella ja dialogisella johtamisella.

8.3 Tietoympäristöajattelu ja käsitykset tiedosta

Tiedon johtamista voidaan lähestyä myös erilaisten tietoympäristöjen valossa. Tietoympäristöajattelu tarjoaa loogisen mallin tiedon erilaisten muotojen ymmärtämiseen. Suomessa Pirjo Stahlen (Stahle & Grönroos 2000; Stahle, Stahle & Pöyhönen 2003a) kehittämä tietoympäristömalli jäsentää tietojohdantamisen tutkimustradition kirjavuutta. Tietoympäristömallin juuret ovat systeemiteoreettisissa analyysissä (Stahle 1998). Tietoympäristöissä tulee esille se, että erilainen organisoituminen tuottaa erilaista tietoa, erilaisia tiedon käsittelytapoja ja erilaista toimintalogiikkaa. Organisaatioon muodostuvat tietoympäristöt tai toimintalogiikat voivat olla *mekaanisia*, *orgaanisia* tai *dynaamisia* (taulukko 4). Mekaaninen tietoympäristö on säilyttävä tietoympäristö. *Mekaanisessa* organisaatorakenteessa on selkeä hierarkia, määri-

tellyt tehtäväkuvat ja kodifioitu tietovaranto sekä ylhäältä alas kulkevat hallitut informaatiovirrat. Mekaanisessa ympäristössä tieto otetaan annettuna, ja siellä vahvistetaan vain staattisia olemassa olevia rutiineja. Muutos ei ole toivottavaa, koska toiminta perustuu jo ennalta testattuun tehokkuuteen, ja niinpä työntekijöillä ei ole vaikutusmahdollisuuksia. Tieto, joka on dokumentoitua, kirjattua tai koodattua, on arvostettua tässä tietoympäristössä. Tiedon virta kulkee ylhäältä alas eli korkeammilta hierarkian tasoilta alas ruohonjuuritasolle. Virta alhaalta ylös ei ole merkittävää, koska työntekijöillä ei ole valtaa tehdä muutoksia olemassa oleviin järjestelmiin. Johtaminen perustuu ohjeistukseen ja kontrolliin. Valvonnan käsite kuvaa tällaista ajattelua, jossa säännöt ja normit ovat valvonnan välineitä. Tiedonkäsitys on yksiuotteinen: toiminta on tai ei ole normien mukaista. (Stähle & Grönroos 1999, 2000; ks. myös Stähle ym. 2003a; Stähle & Hong 2002; Hyrkäs 2009, 58–61.)

Tietoympäristö voi olla myös *orgaaninen*. Se toimii avoimen systeemin periaattein, mikä tarkoittaa, että toimintalogiikka perustuu palautesykleihin ja avoimeen vuorovaikutukseen ympäristön kanssa. Orgaanisessa tietoympäristössä muutoksia ja parannuksia tehdään asteittain jatkuvasti. Tällainen organisaatio perustuu joustaviin prosesseihin, projekteihin ja itseohjautuviin tiimeihin sekä valtuuttaviin ja osallistaviin johtamiskäytäntöihin. Tietointensiivisyys vaatii eksplisiittisen tiedon hallitsemisen lisäksi etenkin piilevän, kokemuksellisen tiedon käsittelyä. Ei-kopioitavissa oleva asiantuntemus ja tilannekohtainen tieto, sen jakaminen ja prosessointi sekä soveltaminen käytäntöön vaativat organisaatiossa sellaisia valtarakenteita, jotka mahdollistavat tiedon nopean soveltamisen käytäntöön. Myös sosiaalisten rakenteiden olemassaolo on tärkeää. (Stähle & Grönroos 1999, 2000; ks. myös Stähle ym. 2003a, Stähle & Hong 2002; Hyrkäs 2009) Näitä periaatteita on korostettu paljolti *oppivaa organisaatiota* käsittelevässä kirjallisuudessa (ks. esim. Senge 2006; Pedler ym. 1991; Hyrkäs 2009, 58–61.)

Kolmas tietoympäristö on dynaaminen, ja sen systeemiset juuret ovat kompleksisissa, itseorganisoituvissa systeemeissä. Tietoympäristönä sitä voidaan luonnehtia myös *innovatiiviseksi*. Se perustuu verkostoitumiseen sekä jatkuvaan ja nopeaankin uudistumiseen. Dynaaminen ympäristö perustuu paitsi verkostomaiseen rakenteeseen myös luottamuksellisiin suhteisiin, informaation runsauteen, ristiriitoihin sekä niin sanotun potentiaalisen tiedon tunnistamiseen ja käsittelyyn: esimerkiksi heikkojen signaalien havaitsemiseen, vahvistamiseen ja jalostamiseen. (Stähle & Grönroos 1999, 2000; Hyrkäs 2009, 58–61.)

Taulukko 4. Erilaiset tietoympäristömallit ja niiden ominaisuudet. Soveltaen (Stähle ym. 2003a; Hyrkäs 2009).

Tietoympäristö	Mekaaninen	Orgaaninen	Dynaaminen
Suhde muutokseen	Säilyttävä	Asteittaiset parannukset ja muutokset	Jatkuva ja nopea uudistuminen
Organisaatio	Selkeä hierarkia	Selkeästi ilmaistut normit, humanistinen ihmiskuva	Verkostoitumisen kautta syntyvät kumppanuudet
Henkilöstö	Määritellyt tehtäväkuvat	Määritellyt, mutta joustavat tehtäväkuvat	Muuntuvat tehtäväkuvat
Tieto	Kodioifioitu tietovaranto	Lisäksi hiljainen ja kokemuseräinen tieto	Informaation runsaus, hyödynnetään potentiaalista tietoa
Tiedonvirran suunnat	Ylhäältä alas kulkevat, hallitut informaatiovirrat	Avoin systeemi, jossa nopeat ja tehokkaat tiedon soveltamisen syklit	Verkostomainen tiedonvaihto
Millaista tietoa arvostetaan	Dokumentoitu tieto	Ei-kopioitavissa olevaa asiantuntemusta, tilannekohtainen tieto	Heikkojen signaalien havaitseminen, vahvistaminen ja jalostaminen
Hyvän toiminnan kriteeri	Normin mukainen toiminta: kyllä/ei	Jatkuva oppiminen	Uuden luominen
Johtamisen välineet	Ohjeistukset ja kontrolli	Sosiaalisten rakenteiden ohjaus	Vision artikulointi, valmennus ja mentorointi

Tietoympäristömalli sisältää Hyrkään mukaan (2009) sekä rakenteellisen että prosessuaalisen näkökulman tietoon, joka korostaa tiedon systeemistä luonnetta: tieto on moniulotteinen rakenteiden, suhteiden, johtamisen ja kommunikaation tuottama jatkuva tapahtuma. Toiseksi tietoympäristömalli korostaa tiedon yhteyttä valtaan ja päämääriin – eli se korostaa, että erilaiset strategiat edellyttävät erilaista toimintaympäristöä ja -logiikkaa. Siten malli kytkee tietojohtamisen yrityksen tai organisaation strategisiin päämääriin (Hyrkäs 2009).

Osaamisen johtamisella on merkitystä aikana, jolloin julkisia palveluja halutaan uudistaa. Byrokraattinen organisaatio ja hallinto sen hyvistä puolista huolimatta eivät (Vartolan 2013) mukaan sovi modernin yhteiskunnan palvelukeskeisiin organisaatioihin, joissa tulisi vallita 1) kansalaisläheisyys ja asiakaskeskeisyys, 2) palvelukyky, 3) lojaalisuus asiantuntemusta ja

osaamista kohtaan, 3) taito ja mahdollisuus uusiutua ympäristön ja asiakkaiden muuttuvien tarpeiden mukaan. Nykypäivän byrokratioiden purkamisen kolme keskeistä perussuuntaa ovat 1) hajauttaminen, 2) itseohjautuvien ja taloudellisesti itsenäisten julkisten organisaatioiden rakentaminen sekä 3) virkamiesten aseman uudistaminen. (Vartola 2013, 19.)

Uudistuspyrkimykset näkyvät työntekijöiden ja asiakkaiden elämismailmassa sosiaalityössä valitettavan usein lähinnä palvelujärjestelmän pirstaleisuutena ja sekavuutena (Alhanen 2014, 34). Jatkuvat organisaatiomuutokset vaikeuttavat toimivien viranomaisyhteistyösuhteiden rakentamista. Organisaatioita ja toimintoja uudistetaan kuitenkin tänä päivänä myös muista kuin palvelujen uudistamisen intresseistä: kyseessä ovat poliittiset ideologiat esimerkiksi julkisen sektorin ”paisumisesta” ja kalleudesta, jolloin ensisijaisena kiinnostuksen kohteena ei olekaan enää palvelujen uudistaminen vaan kustannusten karsiminen.

Kuvastimella reflektiivisenä rakenteena on potentiaalia johtamisen ja tietokäytännön kannalta. Artikkelissa II kuvasin, kuinka toimintatutkimusprosessi nosti esiin Kuvastin-menetelmän hyödyt sosiaalityön esimiestyön tukena. Tapaus Merjan kautta havainnollistui muun muassa se, että vertaisarvioinnin ja vertaisten tuella Merjan akuutti tarve ulkopuoliseen koulutautumiseen väheni. Tämä johtui siitä, että hän pystyi erittelemään työtään ensin itsearvioinnin keinoin ja sitten dialogissa toisten kanssa vertaisarviointikokouksessa. Samalla esimiehelle kertyi ymmärrystä niin yksittäisen työntekijän työtilanteesta kuin työryhmän käsityksistä ja osaamisesta.

Tarkastelimme Kuvastin-menetelmää artikkelissa IV empiirisen tapauksen avulla kolmannen sukupolven osaamisen johtamisen menetelmänä ja keinona tukea dialogista oppimista, työhyvinvoinnin vahvistamista, tuottavuuden kasvua ja myös uudistavaa oppimista organisaatiossa. Menetelmä voi toimia johdon ja työntekijöiden välisen dialogin apuna, koska esimiehet ovat mukana Kuvastimessa. Kuvastin voi tarjota johtamiseen yhden välineen, jonka avulla voi työstää managerialistisen, teknis-rationaalisen ja ihmissuhdeperusteisen sosiaalityön jännitettä yhdessä työntekijöidensä kanssa. Työntekijöiden vaihtuminen ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen sekä organisaatiomuutokset aiheuttavat haasteita esimiestyöhön. Tutkimukseni tiimin esimies käytti menetelmää jatkuvan muutoksen kanssa elämiseen.

Se on ehkä tällä hetkellä se suurin anti, laajempien kokonaisuuksien ymmärtäminen ja miten tässä muuttuvassa organisaatiossa prosessit on pilkottuja, että olisiko Kuvastimesta tukea tähän tilanteeseen ja itse jotenkin vahvasti usko, että siitä on apua. Käydään erilaisia caseja ja jatkumojä.(KH14, ST4)

9 Kuvastin-menetelmän muuntuminen ja juurtuminen

Tarkastelin Kuvastimen käyttöönottoa toimijaverkkona ja tutkin haasteellisia ja sujuvia käyttöönoton ja juurtumisen prosesseja artikkelissa V. Tutkimuksen tuloksena syntyi kuva käyttöönottoprosessien epälineaarisuudesta ja käyttöönottoon liittyvistä jännitteistä. Juurtumisen näkökulmasta on keskeistä, että sosiaalityöntekijät jakavat julkilausutusti käsityksen niistä arvoista, joita menetelmän käyttöönotolla pyritään tukemaan. Tärkeänä elementtinä painotui myös se, että työntekijät ottivat kollektiivisen vastuun menetelmän käyttöönotosta. Pilotointihankkeen aikana menetelmä muuntui analyttisyyden ja tunnetun sekä yksilöllisen ja kollektiivisen tiedonrakentelun yhdistäväksi työmenetelmäksi. Näytön hakemisen sijaan korostuivat merkitysten käsitteellistäminen ja oppimisprosessit asiakastyön prosesseista. Kuvastin myös kehittyi ja muuntui prosessien aikana. Taulukossa 5. on kuvattu lomakkeet pilottihankkeiden aikana ja seurannassa.

Taulukko 5. Kuvastin-menetelmän artefaktit ja kehitys ajanjaksolla 2004–2014.

Vuosi	2004	2005 Pre-pilotti	2006–2008 Pilotointi	2014 Seuranta
Kuvastin menetelmän artefaktit	Peilisali	Peilisali	Peilisali	Peilisali Asiakaspeili
	Sisäinen peili	Sisäinen peili	Sisäinen peili	Sisäisen peilin muunnokset: Signaalirooli ja Suunnitelmallinen rooli
	Takapeili	Takapeili	Takapeili Vertaisarvioinnin Sisäinen peili	(Takapeili) (Vertaisarvioinnin Sisäinen peili)
			Prisma	(Prisma) Huomiopeili
Tutkimuslomakkeet	Käsipeili 1	Käsipeili 1	Käsipeili 1	–
	Käsipeili 2	Käsipeili 2	Käsipeili 2	–

Taulukko 6. kuvaa Kuvastimen rakennetta koskevia keskusteluja prosessin ajalta. Osin nämä asenteet ja käsitykset palautuivat työntekijöiden tietokäsityksiin, oppimiskäsityksiin ja kokemuksiin prosessista (artikkeli V).

Taulukko 6. Työntekijöiden käsityksiä ja asenteita Kuvastimesta.

Liian koulumaista	Sopivan analyttistä
Kaavamaisista	Struktuuri luo turvaa, varmistaa demokraattisesti kaikille puheenvuoron ja ohjaa dialogiseen työskentelyyn.
Keinotekoinen positiivinen palaute	Opettaa antamaan aitoa myönteistä palautetta kaikille ja vahvistaa näin myönteisen ilmapiirin rakentumista työyhteisöön.
Vie liikaa aikaa	Oppiminen vaatii rauhoittumista, ajan ottaminen vertaisarviointiin tuottaa järjestystä kaaokseen ja vähentää akuuttien kokousten tarvetta. Itsearviointimahdollisuus osuu omalle kohdalle harvoin, jolloin valmistautuminen itsearviointiin ei kuormita usein. Yhden asiakastyön prosessin perusteellinen pohdinta luo ymmärrystä muihinkin prosesseihin ja on sitä kautta voimauttavaa työntekijöille.
Onko vertaisarviointi vain spekulointia?	Vertaisarviointi tuottaa monitasoista ymmärrystä ilmiöistä ja avaa toimintamahdollisuuksia, joita voi kokeilla.

Kaavamaiseksi menetelmän kokeneet työntekijät pyrkivät ehdottamaan tiimilleen, ettei valmistautumisessa vertaisarviointiin käytettäisi lomakkeita. Tästä seurasi kaksi vaihtoehtoa: työntekijät huomasivat, että työskentelystä tulee ”kaos” tai keskustelu jää pinnalliselle tasolle (artikkeli II) ja palasivat lomakkeiden käyttöön. Toinen vaihtoehto oli menetelmän käytön lopettaminen.

Se mun mielestä on tässä menetelmässä rikkaus, että vaikka tämä edellyttää sellaisen yhteisen tahtotilan, niin tämä menetelmä synnyttää sitä luottamusta. Että itse on huomannut, että

monessa tiimissä, jossa on Kuvastimesta luovuttu, niin on lähdetty oikomaan polkuja, ei ole pidetty kiinni rakenteesta, niin siten se menettää merkityksensä se koko anti. (KH14, S10)

Positiivisen palautteen antaminen prosessissa tuntui vaativan harjoittelua. Jos sitä oli vaikea antaa, se ennakoiki käytön lopettamista työyhteisössä. Positiivisuus saattoi tuntua ”teatterilta”. Positiivisen palautteen saaminen kollegoilta oli tärkeä Kuvastimen käyttöön sitouttava tekijä (artikkeli IV, s. 200).

Kuvastinta on sovellettu sittemmin myös varhaiskasvatukseen. Menetelmästä kerättiin käyttökokemuksia kahdesta päiväkodista. Näistä ryhmistä saatiin hyviä kokemuksia. Menetelmä on tuonut uusia työkaluja sekä laajentanut repertuaaria lasten ja perheiden kanssa työskentelyyn, mutta myös lisännyt yhteistyötä eri päivähoiton yksiköiden kesken (SONetBotnian verkkosivut).

9.1 Neljä tyyppitarinaa muunnoksista

Kuvatakseni Kuvastin-menetelmän, toimijoiden ja toimintaympäristön sosio-materiaalisen toimijaverkoston jännitteitä, kehitelläkseni reflektiivisten rakenteiden käsitettä ja paikantaakseni kehittämishaasteita, olen rakentanut tutkimusprosessini avulla neljä kuvitteellista tyyppitarinaa (Eskola ja Suoranta 1998, 181). Tarinat kuvaavat sitä, millaiseksi Kuvastin-työskentely voi muuntua *erilaisissa toimintayhteyksissään*. Tarinat perustuvat empiriaan, mutta niitä on muunneltu tunnistettavuuden välttämiseksi. Muuntelu perustuu siihen, että olen yhdistellyt tapauksiin elementtejä eri tapauksista. Yksi tarina on teoreettinen ja kytkeytyy yhteenvetoartikkelin teoreettiseen keskusteluun toimintaympäristön jännitteistä.

1) TYYPPITARINA "Sosiaalityön itsearviointi neuvottelevan asiantuntijuuden tukena" (empiriaan pohjautuva)

Tässä tarinassa tiimi hahmottaa sosiaalityön vaikuttavuuden *neuvoteltavana* kysymyksenä, jossa Kuvastin-prosessiin sisältyvä Asiakaspeili tuottaa vertaisarviointikokoukseen yhden tärkeän äänen. Esimerkkinä tästä on lastensuojelun asiakasperhe, jossa perheen poika on joutunut useasti poliisin kanssa tekemisiin. Asiakaspeili-haastattelussa äiti totesi, ettei hänellä itsellään ole mitään huolta perheen tilanteesta. Ihmeellistä hänestä kuitenkin oli, ettei kukaan viranomainen ollut puhunut pojan kanssa tämän isän kuolemasta. Työntekijä kävi läpi oman työskentelynsä itseymmärryksen Peilisali-itsearvioinnin avulla. Hän koki ongelmaksi sen, ettei asiakasperhe koe tilannetta yhtä huolestuttavana kuin hän itse kokee. Hän kertoi vertaisryhmälle Asiakaspeilin välityksellä, että myös asiakasperheen poika koki työntekijöitä kohtaan epäluottamusta.

Vertaisarvioinnissa syntyi monenlaisia ideoita ja ehdotuksia. Keskustelussa syntyi ideoita muun muassa kokeilla perheen kanssa narratiivista toimintatapaa. Yhdellä keskustelijoista oli aiempaa kokemusta siitä, että tällaisella työskentelyllä on ollut voimauttava vaikutus; lapset eivät enää pelkää sosiaalityöntekijää, kun lasten ja perheen vanhempien kanssa on käyty yhdessä perheen asiakkuushistoriaa läpi ja rakennettu yhteistä ymmärrystä ja luottamusta (ks. Kuoppa & Marttinen 2013). Rakenteelliseksi haasteeksi nousi kuitenkin kysymys siitä, kuinka tällainen työskentely olisi mahdollista, kun arviointitiimin perustehtävään ei kuulu pitkäjänteinen työskentely asiakasperheen kanssa. Ryhmä päätti nostaa tämän yhdeksi kysymykseksi, jota on vastedes tarpeen jäsentää ja käydä siitä muun muassa vuoropuhelua johdon kanssa: mikä on lopulta lastensuojelun arviointityön tarkoituksenmukainen sisältö. Toinen huomio, jonka työryhmä teki oli, että monessa Kuvastin vertaisarvioinnissa oli havaittu, että hankaliksi koetuissa tapauksissa työntekijän huoli poikkesi asiakkaan huolesta.

Tulkinta reflektiivisten rakenteiden näkökulmasta: Tässä tarinassa työyhteisö Kuvastin-menetelmän tuella tuottaa uusia ideoita, jotka perustuvat näkemykseen aiemmasta, paikallisesta vaikuttavuudesta, mutta mahdollisesti myös tuoreesta tutkimustiedosta. Työskentely tukee vaikuttavuutta, arviointia tehdään parhaimmillaan tutkivasti ja erilaisia näkökulmia ja tiedonlajeja hyödyntäen. Työntekijät ovat kiinnostuneita avoimesta reflektiosta ja negatiivisten asioiden puiminen yhdessä ei käänny yksilön syyttelyksi – ryhmässä on riittävää luottamusta ja turvallisuutta ja rakenne ohjaa dialogiseen vuorovaikutukseen. Työtä tarkastellaan laajemmassa toimintakehyksessä ja keskustelu tuottaa ideoita jatkotyöstämistä varten. Foucault'n ajatteluun peilaten Kuvastin-menetelmä *itsekäytäntönä* tuottaa eettistä *itseymmärrystä ja moraalisubjektiutta*, jossa vahvistetaan luottamusta, asiakkaan ääntä asiantuntijatiedon ohella, vaikeisiin asioihin tarttumista sekä ymmärrystä siitä, että sosiaalityöntekijöillä on velvollisuus vaikuttaa havaitsemiinsa rakenteellisiin epäkohtiin.

Samalla tässä tarinassa oman työn seuranta ja kontrolli lankeavat työntekijöille itselleen. Tässä itse- ja vertaisarvioinnin omistajuus merkitsee sitä, että yksilöt tarkkailevat ja kontrolloivat nimenomaan itse omaa käyttäytymistään. Panopticonin automatisoitu valta tarkoittaa, että yksilöstä itsestä tulee itseensä kohdistuvan vallankäytön olennainen väline. Se tuottaa potentiaalista haavoittuvuutta, mutta toisaalta sosiaalityöntekijöitä edellytetään julkisen hallinnon virkamiehinä työn läpinäkyvyyttä. Kun itse- ja vertaisarvioinnin koetut hyödyt oman työn selkeytymisenä ylittävät mahdollisen kontrollin tunteen, toimii itse- ja vertaisarviointi työtä tukevana reflektiivisenä rakenteena. Tässä tapauksessa tulee esille myös artikkelin V tulos, joka korostaa menetelmän käyttöönoton edellytyksenä yhteisesti jaettua käsitystä menetelmän edistämistä arvoista sekä sitoutumista yhteiseen työskentelyyn.

2) TYYPPITARINA "Itsearviointi normalisoivan hallinnan välineenä" (empiriaan pohjaava)

Työyhteisö muokkaa Kuvastin-menetelmää avoimen innovaation periaatteiden "luvalla", mutta muokkaa sitä yksinkertaistavaan suuntaan. Peilisali-itsearviointilomakkeesta poistetaan kysymyksiä, jottei itsearviointi vie liikaa työntekijän aikaa ja jotta yhdessä kokouksessa voidaan käydä läpi useampia itsearviointeja. Kun tavoitteena pidetään sitä, että vertaisarvioinnin aikana läpikäydään monta asiakastapausta, ei voi välttyä vaikutelmalta, että tavoitteeksi rakentuu jopa tilivelvollisuus; sen varmistaminen, onko tehty hyvää työtä. Työntekijät kokevat, etteivät opi mitään ja asiakastapauksetkin tuntuvat kovin samanlaisilta. Menetelmän käyttö hiipuu tai muuntuu mekanistiseksi rituaaliksi. Tämä tarina sijoittuu alueelle, jossa tavoitteena ovat lähinnä sujuvat prosessit ja asiakkaiden ohjaaminen eteenpäin. Silloin Kuvastin-työskentely toimii sosiaalityön ideaalien romuttajana ja noidankehien ylläpitäjänä. Silloin voidaan myös ajatella, etteivät *kriittisen sosiaalityön tavoitteet toteudu*. Herää kysymys siitä, miten sosiaalityön kohde määrittyy, jos kaikki tapaukset koetaan samanlaisiksi. Onko niin, että tehokkaat asiakasprosessit ja suuret asiakasmäärät aiheuttavat sen, että asiakkaiden tilanteet määrittyvät palvelujärjestelmän näkökulmasta (Poikela 2010), eivätkä yksilökohtaisina tilanteina? Näin myöskään reflektoinnille ei synny tarvetta.

Tässä tarinassa Kuvastin-menetelmän toimivuuden välttämättömät ehdot eivät toteudu: Itse- ja vertaisarviointityöskentely ei kytkeydy työntekijän henkilökohtaisesti koettuun tarpeeseen, vaan ulkokohtaiseen velvoitteeseen. Työskentely ei tue oppimista, koska itsearviointiin teemat eivät haasta riittävästi rutinoitua ajattelua. Mikäli vertaisarviointiin ei varata riittävästi aikaa, ei synny tilaa pysähtyä ajattelemaan kiireisen arjen keskellä. Tietoisuustaidot henkisenä resurssina korostavat tarvetta pysähtyä. Työn perimmäinen luonne liukuhihnamaaisena työnä tuottaa myös vaikeutta reflektointiin, sillä asiakkaiden tilanteisiin ei pystytä paneutumaan riittävällä tasolla – tällöin reflektoitavaakaan ei synny. Tämä näkyy siinä, että lomakekirjaukset ovat samankaltaisia toistensa kanssa. Silloin työskentely ei myöskään tuota työn jäsentymisen tuomaa työn mielekkyyden kasvua.

3) TYYPPITARINA "Kuvastin näyttöön perustuvan käytännön apuvälineenä" (teoreettinen)

Itsearviointi keskittyy sen avaamiseen, miten sosiaalityöntekijä on *työkennellyt näyttöön perustuvan käytännön prosessin mukaisesti*, vai onko pystynyt. Tämän ei tarvitse olla täysin vastakkainen tyyppitarinaan 1) nähden. Ajatuksena on, että sosiaalityön metodisessa prosessissa voi hyödyntää monenlaisia tutkimukseen perustuvia työkaluja, myös mittareita, kunhan niiden käyttö edistää asiakkaan asioiden edistymistä. Jos näyttöön perustuva käytäntö tulkitaan laajan määritelmän mukaan, Kuvastin-lomakkeistoa ei juuri

tarvitse muuttaa. Jos suppeasti, niin vuorovaikutuksen, oman taustan, tunteiden ja rakenteiden pohdinnalle ei laiteta niin paljon arvoa. Näyttöön perustuva käytäntö on myös kiinnostunut seuraamaan yksittäisen asiakkaan tilanteen edistymistä, eli case-perusteista työn vaikuttavuutta.

Tulkinta reflektiivisten rakenteiden näkökulmasta: Kyseessä on reflektiivinen rakenne siinä mielessä, että se tukee ammatillista, tutkimukseen perustuvaa toimintaa. Keskustelu keskittyy tieteellisen tiedon ja menetelmien soveltamiseen, ei niinkään vaihtoehtoisten tilannetulkintojen käsittelyyn, tiedonrakenteluun ja arvoristiriitojen käsittelyyn.

4) TYYPPISTARINA innovatiivisena tietoyhteisönä mekanistisessa toimintaympäristössä

Työyhteisö tulee mukaan Kuvastin-pilotointiin ja kehittää menetelmää omaan työhön sopivaksi. Menetelmä juurtuu osaksi työyhteisön työtä ja tukee asiakastyötä ja siitä oppimista. Työyhteisön jäseniä pyydetään kouluttamaan menetelmän käytöstä muita työyhteisöjä ja toisten työyhteisöjen jäsenet tulevat mukaan Kuvastin-istuntoihin oppimaan menetelmän käyttöä. Kun työ organisoidaan uusiksi, työyhteisö joutuu muuntamaan menetelmää, jotta sen käyttöä olisi mahdollista jatkaa. Takapeilin käytön mahdollisuus loppuu koska asiakassuhteet ovat lyhytkestoisia, mutta työyhteisö haluaa vahvistaa sosiaalisen raportoinnin ja asiakasosallisuuden juonteita. Näihin kehitetään uudet artefaktit, eli uudet lomakkeet.

Reflektiivinen rakenne: on uusien oppimiskäytäntöjen kehittelyä. Esimerkkinä tyyppitarinasta neljä esitän seuraavan tapauskuvauksen.

9.2 Tapauskuvaus lastensuojelun työyhteisöstä: Kuvastimen ja työyhteisön yhteiskehitys

Kuvaan yhden pilottitiimin toimintaa vuodesta 2006 kevääseen 2014 Kuvastin-menetelmän käytön näkökulmasta. Lastensuojelun tiimi oli mukana Kuvastimen valtakunnallisessa pilotoinnissa 2006–2008. Tuona aikana he ottivat haltuun menetelmän ja muokkasivat lomakkeiden käsitteitä soveltumaan lastensuojelun sosiaalityöhön. Menetelmän käytöllä saavutettiin hyviä oppimistuloksia ja vaikutuksia työn mielekkyyteen ja työhyvinvointiin (artikkeli II). Tiimi on tämän jälkeen kehittänyt pilotointihankkeen lopussa syntyneestä Prisma-lomakkeesta yksinkertaisemman Huomiopeili-lomakkeen vuonna 2011 kollektiivisia huomioita varten. Tiimissä on ollut vaihtuvuutta myös esimiehen osalta, mutta molemmat esimiehet ovat olleet sitoutuneita menetelmän käyttöön. Keskeisenä menetelmän pitkää käyttöä selittävänä tekijänä pidetään sitoutuneiden ”ydinhihmisten” kykyä ylläpitää toimintaa työyhteisössä.

Mä luulen, että yksi asia on kuitenkin nämä henkilökysymykset, että tässä on pysynyt jonkilainen ydinporukka, jotka ovat ottaneet Kuvastimen käyttöön ja kehittäneet. (KH14; ST4).

Tämä edellyttää esimieheltä kykyä ja halua jakaa valtaa tiimin jäsenten kesken (myös Vataja 2012, 65).

Uusi vaihe käynnistyi, kun tiimi osallistui vuosina 2008–2011 sosiaalialan osaamiskeskuksen Kaste-rahoitteiseen kehittämishankkeeseen, jossa yhtenä teemana oli asiakasosallisuuden vahvistaminen lastensuojelun sosiaalityössä. Tiimi lähti kehittämään käyttämäänsä menetelmää vahvistuvan asiakasosallisuuden suuntaan. Osana Kaste-hanketta kehitettiin myös sosiaalityön yliopisto-opiskelijoiden käytännön opetusta mukaan lukien käytäntötutkimuksen jakso. Yliopisto-opiskelija tulikin työyhteisöön lisäresurssiksi: opiskelija sai tehtäväkseen Asiakaspeili-lomakkeen muokkaamisen Peilisali-lomakkeen pohjalta ja aineiston keruun ja analyysin teon sitä hyödyntäen. Käytäntötutkimus (Pulkkinen 2011) laitettiin julkisesti luettavaksi sosiaalialan osaamiskeskuksen internet-sivuille. Tiimi jatkoi menetelmän kehittämistyötään Nuoren peili -lomakkeen kehittelyllä ja aloittamalla yhteistyössä yliopiston professorin kanssa sosiaalisen raportoinnin ryhmätoiminnan, jossa Kuvastin-prosessin kautta syntyneitä aineistoa on jalostettu sosiaalisiksi raporteiksi johdolle (artikkeli IV). Edelleen tiimi osallistui Heikki Waris -instituutin kokemusasiantuntijahankkeeseen, jossa haettiin muotoja yhteistutkijuudelle sosiaalityössä (Tukiala & Tervo 2011; Palsanen 2013). Tiimin toiveena on ollut kehittää yhteistutkijuustoiminta osaksi sosiaalista raportointia, jossa tutkitaan ammattilaisten ja asiakkaiden yhteisissä keskusteluissa Kuvastin-aineistoa ja muuta syntyneitä materiaalia.

Organisaatiomuutokset saattavat hetkellisesti lamauttaa, mutta Kuvastin ollut tässä *työyhteisössä keino ylläpitää työhyvinvointia, selviytyä muutoksesta ja ottaa haltuun muutos*. Toisaalta muutos on ollut keino pitää Kuvastin-työskentely vireänä. Samalla Kuvastinta itseään on muokattu ja kehitetty soveltumaan uusiin tilanteisiin:

Muutokset on pakottaneet muuttamaan, mutta pitkässä juoksussa on välillä ollut vaihteita, että on vähän tylsistyttyäkin koko homma ja on ollut sen vuoksi vähän hiljaisempia vaihteita. Mutta just se, että kun on koko ajan ollut mielessä se ajatus, ettei tämä juttu ole valmis, että on lupa ajatella vähän toisesta näkökulmasta ja tätä voidaan muokata tilanteiden mukaan uudestaan. Että tehdään joku uusi versio, joka palvelee paremmin. Koskaan ei kuitenkaan ole ollut sellaista vaihetta, että Kuvastin oltaisiin lähdetty kokonaan hylkäämään. (KH14; ST3)

Näin todentuu *avoimen innovaation merkitys* ja tärkeys, joka on ollut Kuvastimen lähtökohtana (Artikkeli II). Työntekijöiden toimijuutta tukee mahdollisuus muunnella ja kehittää työtään ja työvälineitään.

Niin Kuvastin on näiden vuosien varrella muuttunut eri kohdissa aika paljon ja Kuvastinta ollaan taivuteltu eri muotoon aika onnistuneestikin. Eikä vähintään tämä Asiakaspeili-idea. Toimii hyvin pitkäaikaisessa työssä, mutta ollaan saatu muokattua siten, että sopii lyhytkestoisemmassakin työssä. (KH14;ST9)

Edellä käy ilmi muutoksen hallinnan tarve: maaliskuusta 2012 lähtien on toimipisteessä uusien vireille tulleiden lastensuojeluasioiden käsittelystä vastaanottanut erillinen vastaanotto- ja arviointityöryhmä. Vastaanottotyöryhmä tekee lastensuojelutarpeen selvityksen ja käy sen yhteenvedon läpi huoltajien kanssa. Lastensuojelun asiakkuuden jatkumisesta tai päättymisestä keskustellaan lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa. Jos asiakkuus jatkuu selvityksen jälkeen, siirtyy lapsi asiakkaaksi suunnitelmallisen sosiaalityön työryhmään. Lapsella on koko asiakkuuden ajan oman nimetty vastuusosiaalityöntekijä, joka tosin vaihtuu hänen siirtyessään asiakkaaksi työryhmästä toiseen (Selänniemi 2012, 2). Muutokset ovat saaneet aikaan katkoksia ja uudelleen orientoitumisen tarpeita:

Ja on ollut vaihteita, kun Kuvastin on ollut vähän katkolla, niin ne on ollut just näitä organisaation muutosvaihteita ja ollaan oltu aina aluksi vähän lamaannuksissa, että ei tämä sovi enää tähän meidän työhön, mutta sitten ollaankin alettu miettiä, että kyllähän tää sopiikin ja ollaan alettu muokata mallia ja sitten ollaan alettu kaipaamaankin sitä. (KH14;ST10)

Sosiaalityöntekijä pohtii sosiaalityön yliopisto-opintoihin sisältyvässä käytäntötutkimuksen harjoitustyössään (Selänniemi 2012, 15) käyttämänsä tiedonkeruulomakkeen osaksi Kuvastinta kehitetyn artefaktin eli Nuoren peilin, muuttumisesta aiheutuneita ongelmia aineiston analyysissä. Samalla hän tulee kuvanneeksi työyhteisön *jatkuvaa artefaktien kehittelytyötä*, joka perustuu kokemuksista oppimiseen.

Vertailua heikentää se, että käyttämistäni Nuoren peileistä kaksi on kerätty vanhalle haastattelulomakkeelle, jota on sittemmin uudistettu ja lisätty mukaan kysymykset asiakassuunnitelmasta, perheessä toteutuneesta lastensuojelun työskentelystä ja nuoren perheenjäsenistä. (mt.2012)

Tämä sosiaalityöntekijä analysoi (mt. 2012) käytäntötutkimuksessaan yhdeksän Nuoren Peili -lomaketta ja haastatteli sen lisäksi toimipisteensä sosiaalityöntekijöitä asiakasosallisuudesta. Nuoren Peili -lomakkeen perusrakenne noudattelee Kuvastimen itsearviointilomakkeen Peilialin otsikoita; *suunnitelmallisen sosiaalityön peilit, vuorovaikutuksen peilit, rakenteelliset peilit ja oma kuva* (Selänniemi 2012, 6). Analyysin tuloksena rakentui kuva nuorten kokemuksista lastensuojelun avohuollon asiakkaana. Kokemukset

liittyivät nuorten omaan ymmärrykseen asiakkuudesta, asiakasprosessistaan, vuorovaikutuksesta työntekijöiden kanssa sekä asioista, jotka ovat tuke-
neet nuorta tai olleet haittana asioiden edistymisessä. Työntekijät pohtivat
asiakasosallisuutta näiden tulosten pohjalta ja pohtivat sitä, millä tavoin työtä
pitäisi kehittää. Kehittämisen kohteiksi valikoituivat asiakkuuden kriteerien
miettiminen ja työskentelyprosessin muuttaminen alkupainotteiseksi. Työn-
tekijät myös pohtivat Asiakaspeilin herättäneen toimipisteessä paljon keskustelua
asiakkaan kokemuksesta ja sen huomioimisen merkityksestä. Asiakas-
peilit olivat muodostaneet luontevan väylän asiakasosallisuuden ja siitä käy-
tävän keskustelun ylläpitämiseen (mt. 13). Sosiaalityöntekijä toteaa johtopää-
töksissä, että ”*joka tapauksessa lienee aiheellista miettiä, mistä syntyy työn-
tekijöiden ja nuorten erilainen käsitys nuorteen liittyvistä huolista ja lasten-
suojelun tukitoimien tarpeesta sekä kehittää tapoja, joilla huolen määrää
voidaan yhdessä perustellen arvioida ja avata asiakkaan näkökulmaa työn-
tekijälle ja työntekijän näkökulmaa asiakkaalle.*” (mt. 2012).

Tämä käytäntötutkimus kuvastaa sitä, kuinka sosiaalityön tiimi
käytti Nuoren peili -lomaketta arvioinnin lisäksi tutkimuksen metodina työn-
tekijän opintojen kautta ja näin voidaan puhua *tutkivasta työtoteesta omassa
työssä*. Yliopisto-opiskelijan opintojakson suorittaminen on toiminut tässä ta-
pauksessa hyvänä kannustimena tutkimuksen tekoon ja raportointiin.

9.3 Itsearviointin toimintaympäristön dynamiikka ja toimivuuden välttämättömät ehdot

Kuvastimen käyttöönoton kautta on ollut mahdollista seurata myös *toimin-
taympäristön muutoksia, todentaa oppimisen vaikeuksia ja haasteita* ja siitä
seuraavia tekoja. Toimintaympäristön muutosta lastensuojelussa voi paikan-
taa *edellä kuvatun pitkittäistapauksen kautta*. Kun vuosina 2006–2008 oli
mahdollista seurata asiakkuuksia ja tekemistään (tästä osoituksena Takapeili-
lomakkeen toteutunut käyttö asiakkuusprosessin oppimisen ja seurannan kei-
nona), tämä ei ole enää sellaisenaan mahdollista uudessa lastensuojelun jär-
jestelmässä. Uusi järjestelmä perustuu pilkottuihin prosesseihin: alkuarvioin-
tiin ja suunnitelmalliseen työhön. Tiedon siirtäminen prosessin vaiheesta toi-
seen ja asiakkuutta koskevien asioiden siirtäminen tiimistä toiseen tapahtuu
pääosin kirjallisten dokumenttien avulla. Tulkitsen tilanteen niin, että tämä
muutos on yllä kuvatun tapauksen kohdalla tarkoittanut konkreettisesti sitä,
ettei Kuvastin-tiimin ole mahdollista käyttää Takapeili-lomaketta kollektiivi-
sen oppimisprosessin tukena ja dokumentoijana perustehtävän muutoksen
seurauksena. Tästä seuraa loogisesti, että Deweyn peräänkuuluttama mahdol-
lisuus oppia toimien seurauksista osin vaikeutuu, vaikkei ottaisi muuten kan-
taa pilkotun prosessimallin toimivuuteen.

Tätä muutosta voisi analysoida *tietoympäristökäsitteiden avulla*.
Mekaaniselle tietoympäristölle on tyypillistä, että siinä arvostetaan dokumen-

toitua, kirjattua tai koodattua tietoa. Oletuksena on tällaisessa tietoympäristössä, että asiakastyön tieto siirtyy sähköisesti eteenpäin (Stähle & Grönroos 1999). Tulkitsen niin, että tässä mallissa vaikeudeksi oppimisen näkökulmasta määritetty myös asiakkaan ja työntekijän välisen luottamussuhteen¹⁹ rakentaminen ja säilyttäminen asiakasprosessin pilkkoutuessa (myös Alhanen 2014, 50).

Tämä johtuu sosiaalityön luonteesta vuorovaikutustyönä. Vuorovaikutustyö haastaa dokumenttien perusteella tapahtuvan tiedon siirron toimivuutta toisin kuin esimerkiksi terveydenhuollossa, jossa mekaanisen tietoympäristön logiikka toimii paremmin ainakin selkeiden diagnoositujen tautien ja vammojen kohdalla. Vuorovaikutuksella ja sitä kautta rakentuvalla asiakkaiden luottamuksella työntekijöitä kohtaan ja eheyttävillä kokemuksilla on merkitystä niin työntekijöiden työn mielekkyyden ja jaksamisen kuin asiakkaidenkin näkökulmasta. Tulkitsen niin, että Asiakaspeili on ollut tässä tapauksessa tiimin *keino ratkaista asiakasprosessien pilkkomisen tuoma ristiiriita "olla oltu aina aluksi vähän lamaannuksissa, että ei tämä sovi enää tähän meidän työhön"*. Jos työn organisointi ei mahdollista prosessien seuraamista (Takapeili), seuraamuksista oppimista ja sen kautta reflektoinnin "jäntevöittämistä" (artikkeli I), voi sen sijaan kehittää omaa perustehtävää, eli lastensuojelun tarpeen arviointia ja omasta työstä oppimista.

Asiakaspeilin avulla on vahvistettu asiakkaan ääntä, vaikka itse lomakkeen kehittämisen taustalla onkin ollut myös muita intressejä. Samalla työryhmässä oppimisen painopiste siirtyi prosessista oppimisen sijaan itsearvioivan työn kehittämiseen alkuarvioinnissa: menetelmää käytettiin kysymään; mikä tämä työmme oikein on, sen sijaan että haettaisiin ymmärrystä työn vaikutuksista seurannan kautta. Asiakasprosessien pitkäaikaisemmän seurannan mahdollisuuden vähentyessä tiimi teki myös kollektiivisten huomioiden tekemistä helpottavan ratkaisun.²⁰ He kehittivät jo ensimmäistä vertaisarviointikokousta varten roolijaon, jossa osa tiimistä keskittyi itsearvioivan työntekijän työn tukemisen kysymyksiin (Sisäisen peilin suunnitelmallinen rooli) ja osa itsearviointitapauksesta heräävien ilmiöiden tunnistamiseen (Sisäisen peilin Signaalirooli). Tapauksena olleen tiimin kykyä muuntaa toimintaansa vastaamaan muuttuvia tilanteita kuvaa myös lause: "Kuvastimen avulla pystytään turvaamaan *asiakassiirtotilanteissa* tarvittava tiedonkulku vastaanottotyöryhmästä suunnitelmallisen työryhmän työntekijälle ja osanottajamäärästä riippuen myös useammalle työryhmän jäsenelle" (Jaakkola

¹⁹ Tällä en tarkoita, että pitäisin luottamussuhteen syntymistä itsestään selvytenä tai ongelmattomana.

²⁰ Pilotointivaiheen lopussa v. 2008 päädyttiin kehittämään kollektiivisia huomioita varten Prisma-lomake, jossa ajatuksena oli, että aluksi keskitytään vertaisarvioinnissa yksilötyön tukemiseen ja vasta seurannassa kollektiivisten huomioiden tekemiseen. Tämä perustui pilottihankkeen aikaiseen havaintoon siitä, että jos vertaisarvioinnissa siirrytään suoraan työntekijän työskentelyn pohtimisesta ilmiötasoon, voi käydä niin, että keskustelussa painottuu liikaa yleisten ilmiöiden pohdinta. Näin yksittäisen asiakastyön prosessin tuki ja seuranta ohitetaan.

2013). Tiimi on pyrkinyt kehittämään Kuvastinta rajaobjektiksi ja vuorovai-
kutteiseksi rajakäytännöksi (Wenger 1998) alkuarvioinnin ja suunnitelmalli-
sen työn tiimien välille. Edelleenkin tässä ei kuitenkaan ratkaista asiakkaan
näkökulmasta luottamuksen kysymystä. Asiakas joutuu mallissa luomaan
suhdetta ja kertomaan asioistaan uudelleen ja uudelleen. Tiimin toiminta jä-
sentyy teoreettisilta perusteiltaan Kuvastin-prosessia seuraillen SECI-mallin
mukaiseksi. Bereiterin tiedonrakenteluyhteisö (2002), jossa dialoginen työs-
kentely kohdistuu erityisesti episteemisten artefaktien kehittelyyn, kuvaa pa-
remmin sitä, että työyhteisö haluaa kehittää ja parantaa jatkuvasti työvälinei-
tään vastaamaan uusiin kysymyksiin (myös Ahonen 2008). Uusien työkalujen
avulla oppimisprosessiin ja ilmiöiden käsitteellistämiseen on saatu-
asiakkaat mukaan paremmin. Samalla asiakkaiden osallistaminen SECI-pro-
sessiin on tehnyt SECI-prosessista moniäänisemmän.

Edellä on kuvattu, että tarvitaan työyhteisön toimijuutta, sitoutunutta,
transformatiivista esimiehisyttä ja mahdollisuutta paneutuvaan asiakastyö-
hön, jotta asiakkaiden tilanteita pystytään ylipäättään refleктоimaan. Tarvitaan
riittävää toimintakykyä, jotta Kuvastin osataan ottaa osaksi työyhteisön so-
peutumista ja proaktiivisuutta osana jatkuvaa muutosta. Näyttää siltä, että
Kuvastin itsessään on eduistaan huolimatta kuitenkin vaativa käytäntö saada
toimimaan pitkäjänteisesti, johtuen pitkälti sosiaalityön toimintaympäristö-
jen dynaamisista haasteista.

Mikäli toimintaympäristössä painottuvat *mekaanisen tietoympä-
ristön* (Stähle ym. 2000) ominaisuudet, saattaa Kuvastimen perustyöskentely
pysyä johdolle näkymättömänä. Mikäli Kuvastimen kollektiivisen tiedontuo-
tannon tuotoksia halutaan käyttää organisaation toiminnan kehittämiseen,
voi tiedontuottaminen näyttäytyä hälynä.

*Mun näkemys on se, että se (Kuvastin-raportointi) on jopa heikentä-
nyt luottamusta johdon suuntaan. Koska sitä tietoa on tuotettu, mutta
sitä keskustelua ei ole käyty. Ollaan kuitenkin rakenteistettu ja toi-
mittu sen mukaan, mutta keskustelua ei ole silti syntynyt. (KH14, S3)*

Mikäli taas organisaatioissa painottuu orgaanisen tietoympäristön elemen-
tit ja osaamisen johtaminen on kehittynyttä, niin tällainen ”ruohonjuuritason”
tiedontuotanto nähdään mahdollisuutena kehittää toisen tai jopa kolmannen
sukupolven osaamisen johtamista.

*Olisi paljon sellaista tietoa, mitä voisi hyödyntää johdon työssä, mutta
ei sitä mun näkemyksen mukaan ole kyllä kauheasti hyödynnetty. Ja
voisihan sitä tulla vähän toistekin päin, että millaista tietoa he toivoi-
sivat, mikä palvelisi heidän työtään, että me oltaisiin ihan valmiita
sitä heille tuottamaan ja ehkä muokkaamaan Kuvastintakin tarvitta-
essa. (KH14, S10)*

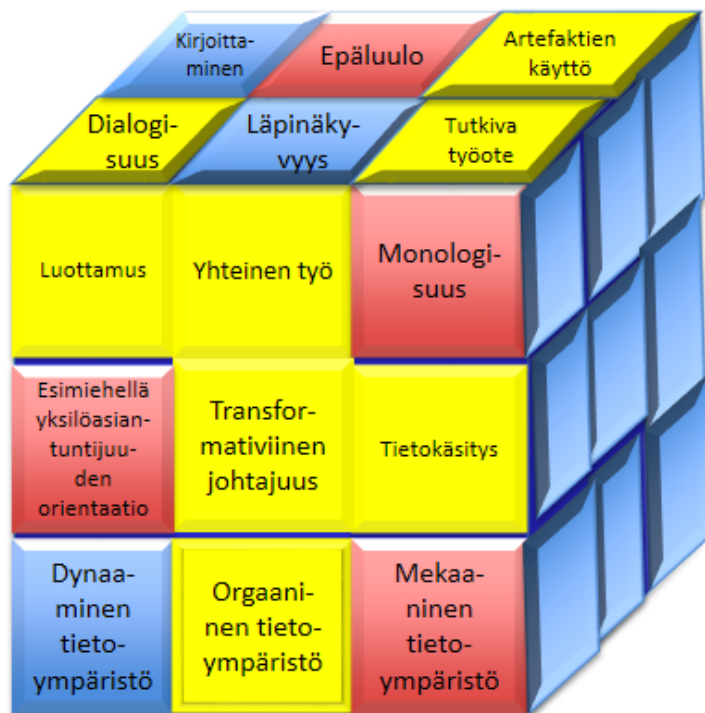
Artikkelissa II olen tarkastellut niitä ituja, joita 2006–2008 pilotti-hankkeen aikana nousi esiin Kuvastin-toiminnan kytkemisestä osaksi osaamisen johtamista. Käsitteellistin niitä generatiivisena oppimisena (Alasoini 2007, 8), eli sellaisena oppimisena, josta myös muut kuin oman tiimin jäsenet voivat hyötyä. Tällainen oppiminen tuottaa organisaation oppimisen näkökulmasta tärkeää tietoa. Artikkelissa IV kuvasimme tiimin sosiaalisia raportteja, joissa hyödynnetään muun muassa Kuvastinprosessista syntyviä havaintoja.

Kuvastin-menetelmän rakenne toimi tiettyyn pisteeseen asti keinoon selviytyä muutoksesta tukemalla uusien työntekijöiden perehdyttämistä työhön, vahvistamalla työntekijöiden vertaistukea ja tuottamalla valmiita tekstejä pitkällä tähtäimellä: ”hankalissa tilanteissa voi tulla esimerkiksi uudelleensijoitus harkintaan ja Kuvastinta varten kirjoitetut tekstit ovat jo valmiina tässä tapauksessa kuvaamassa asiakastyön prosessia” (Kp, H7). On kuitenkin merkkejä siitä, että jatkuvat muutokset syövät yksinkertaisesti pohjan tällaiselta toiminnalta (ks. myös Vataja 2012, 107).

Realistisimmalta vaihtoehdolta näyttää – ja on sitä myös menetelmän luonteen vuoksi, että Kuvastin on eräänlainen tukea antava prosessi, mahdollistava reflektiivinen käytäntö, joka otetaan käyttöön työyhteisön työkalupakista, kun on tarvetta osana osaamisen johtamista. Jotta tarpeen määrittely ei jäisi vain esimerkiksi esimiehelle, on kuitenkin tärkeää, että tietyille säännöllisille reflektiivisille rakenteille on oma paikkansa ja aikansa kiireisessä sosiaalityössä (myös Kostiainen 2009).

9.4 Kuvastin-menetelmän toimivuuden väittämättömien elementtien Rubikin kuutio

Kuvastin-menetelmän sosio-materiaalisen toimijaverkoston rakentumiseen vaikuttavat monet tekijät. Rubikin kuutio toimii metaforana tällaiselle verkostolle. Kuvaan 8. on merkitty keltaisella värillä joitakin tutkimuksessani paikantamiani Kuvastimen välttämättömiä elementtejä. Nämä ovat niitä tekijöitä, joiden avulla Kuvastin juurtuu työyhteisöön ja Kuvastimen avulla voidaan vahvistaa sosiaalityön asiantuntijuutta kyseisessä organisaatiossa. Nämä elementit liittyvät toimijoihin, resursseihin, arvoihin, johtamiseen, prosesseihin ja artefaktien käyttöön.



Kuva 8 Välttämättömien elementtien Rubikin kuutio.

Jos Rubikin kuution kääntäjä onnistuu saamaan yhdelle sivulle paljon keltaisia elementtejä ja myös sinisiä elementtejä, niin tulos on toimiva. Jos taas punaiset elementit painottuvat muiden värien sijaan, tulos ei ole toimiva. Usein yhdellä puoliskolla on joitakin hyviä elementtejä, mutta ei kaikkia. Eri-laiset kombinaatiot tuottavat erilaisia tuloksia. Tätä ilmiötä voisi käsitteellistää toimijaverkkoteorian mukaisesti *kysymyksenä, miten järjestyksen hyvien elementtien pysyvyys saavutetaan* (vrt. artikkeli V).

Tapauskuvauksessa lastensuojelusta (luku 9.2) osoitti, että murroksessa olevassa toimintaympäristössä järjestyksen pysyvyyden välttämättömiä elementtejä (keltaiset ruudut) olivat 1) transformatiivinen ja jaettu johtaminen, 2) sen vahvistamat ja ylläpitämät työyhteisön tukea antavat elementit (ba-ominaisuudet) 3) työyhteisön tietoa luova toiminta ja siinä Kuvastin-välineistön ja -prosessin käyttö, mutta myös 4) tietoinen menetelmän jatkokehittäminen vastamaan muuttuvan toimintaympäristön haasteisiin osana laajempaa toimijaverkostoa. Tähän verkostoon kuului myös tiimin ulkopuolisia, kuten yliopiston henkilökuntaa. Työyhteisön rajat olivat näin avoimia uudistumiselle ja oppimiselle – yhteiskehittelylle.

10 Tutkimuksen yhteenveto ja johtopäätökset

Sosiaalityötä ja sen tehtäviä määrittävät yhteiskunnalliset muutokset. Nämä muutokset vaativat sosiaalityötä omalta osaltaan vastaamaan työelämässä vallalla oleviin tehokkuus-, tietoperusteisuus- ja kehittämisvaatimuksiin. Yhteiskunta ja työelämä odottavat sosiaalityön osaajia, jotka monien muiden taitojen ohella osaavat arvioida toimintaansa ja joilla on kykyä kehittää ja uudistaa toimintaansa.

Tarkastelin reflektiivistä, kehittävää ja tilanteessa rakentuvaa arviointia sosiaalityön reflektiivisenä rakenteena. Tämä tutkimus on avannut tällaisen arvioinnin teoreettisia perusteita, reunaehdoja, toimivuuden edellytyksiä ja hyötyjä. Tällainen kehittävä arviointi ei ole niinkään laatustandardeihin peilaamista kuin dialogista ja jännitteistä tiedonmuodostusta, mikä sopii paremmin sosiaalityön ydinlogiikkaan – työskennellään moniarvoisessa, muuttuvassa maailmassa, neuvotellen ja sosiaalityön eettiset lähtökohdat huomioiden ja samalla yhteiskuntapoliittisia linjauksia toteuttaen (kuva 9).

Kuvastimen kaltaisilla reflektiivisillä rakenteilla on potentiaalia rakentaa uutta luottamusta sosiaalityötä kohtaan New Public Managementin (NPM) aikakaudella. Läpinäkyvillä, dokumentoiduilla ja tutkimustietoa hyödyntävillä reflektio- ja tiedontuotantoprosesseilla vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja johdon kanssa voidaan rakentaa kestäväällä pohjalla olevaa ymmärrystä sosiaalityön perustehtävästä ja laadukkaasti työn reunaehdoista. Samalla on mahdollista vahvistaa eri osapuolten keskinäistä luottamusta sekä sosiaalityön tuottavuutta jäsentyneen perustehtävän ja motivoituneen henkilöstön avulla. Silloin vastataan muun muassa New Public Management -ajattelun mukanaan tuomiin johtamisen haasteisiin, kuten vaatimukseen näytöstä ja työn läpinäkyvyydestä. Kuvastin itse- ja vertaisarviointimalli ei kuitenkaan noudata täysin uuden julkisjohtamisen auditoinnin ja järkeilytylin logiikkaa, vaan sen ytimenä on vuorovaikutteinen ja demokraattinen arviointi sekä asiakasosallisuuden korostus. Tämä istuu logiikaltaan paremmin orastamassa olevaan uuteen New Public Service -ajatteluun, jossa julkinen etu, yhteiskunnallinen eettisyys, demokraattisuus ja kansalaisten (vrt. asiakkaat, kuluttajat) palveleminen ovat etusijalla.



Kuva 9 Reflektiivisten rakenteiden paikka ja merkitys tutkimukseni kokonaisuudessa.

Tutkimustehtävänäni oli uudelleen käsitteellistää käsite reflektiiviset rakenteet. Tutkimukseni perusteella reflektiiviset rakenteet ovat oppimista tukevia tietokäytäntöjä, jotka toimivat sosiaalityön harkintatyön tukena ja raivaavat sille tilaa. Ne tukevat ihmissuhdeperusteista työtä ja vahvistavat eettistä toimijuutta ja työhyvinvointia. Ne ovat muuntuvia käytäntöjä, joiden avulla voi paikantaa ja seurata muutoksia toimintaympäristössä. Oppimista tukevia tietokäytäntöjä luonnehtii uusien oppimisvälineiden rakentelu, tiedonrakentelu ja tuotetun tiedon pitkäjänteinen dokumentointi oppimisen tueksi. Ne mahdollistavat osallistujien metakognitiivisen prosessoinnin ja refleksiivisen oman toiminnan tarkastelun. Reflektiiviset rakenteet toimivat parhaiten ympäristössä, jossa painottuvat orgaanisen tai dynaamisen tietoympäristön ominaisuudet, mutta ovat myös keino toimia ympäristössä, jossa mekaanisen tietoympäristön ominaisuudet ovat vahvoja.

Reflektiiviset rakenteet perustuvat kasvokkaiseen, dialogiseen vuorovaikutukseen ja tiedontuotantoon, vaikka ne voivat hyödyntää myös älykkään tietoteknologian keinoja. Ne tukevat työyhteisöjen muutoksen hallintaa. Reflektiivisissä rakenteissa on olennaista toimijalähtöisyys (Vataja & Julkunen 2004; Vataja 2012), jolloin myös niiden kehittämisen tulisi olla omissa käsissä – samalla kuitenkin niin, että kehittäminen olisi dialogissa organisaation eri tasojen välillä.

Reflektiiviset rakenteet voivat olla asiakastyön rakenteiden välittäjärakenteita. Rajat rakentuvat aina jonnekin, jolloin oppivilla rakenteilla voidaan kuroa rajoja yhteen. Tällöin näitä rakenteita on kuitenkin syytä tietoisesti rakentaa ja välijohdon rooli merkitysten tulkitsijana korostuu. Myös rajatoiminnan on tärkeää olla virkeää, jotta uudistuminen olisi mahdollista. Reflektiivisiä rakenteita tarvitaan, sillä kriittinen reflektio on eräänlainen universaali ammatilliseen asiantuntijuuteen liittyvä yleisvalmius (Yliruka 2006; Karvinen-Niinikoski 2010), jonka harjaannuttamista kuitenkin tarvitaan. Reflektiiviset ra-

kenteet voidaan paikantaa managerialistisen ja ammatillisen toimijuuden/professionalismin rajapinnan käsittelykäytännöksi (Evetts 2011), jolloin ne ovat organisaation toimivuuden näkökulmasta tärkeitä.

Tutkimukseni tehtävänä on ollut myös tuottaa tutkittua tietoa siitä, miten ja millä ehdoin voidaan luoda reflektiivisiä tiloja ja rakenteita tukemaan oppimista, dynaamista ja kriittistä ammatillisuutta sosiaalityössä sekä sen johtamisessa. Olennaisinta on tutkimukseni perusteella huomioida tietoympäristön ominaisuudet, johtamisen luonne, työntekijöiden tietokäsitykset, yhteisesti jaetut arvot ja dialogisuus välttämättöminä elementteinä. Olennaista on myös tietoartefaktien käyttäminen reflektion, dialogisuuden ja tiedonrakentelun vahvistajana.

Tutkimukseni on myös lisännyt ymmärrystä siitä, kuinka eri reflektiivisten rakenteiden välttämättömät elementit ovat suhteessa toisiinsa. Toimijaverkkokielellä sanoen, kuinka järjestyksen pysyvyys saavutetaan. Pitkittäistapauksen avulla oli mahdollista arvioida, kuinka yhdessä organisaatiossa oli kaksivuotisen pilotointivaiheen jälkeen onnistuttu ylläpitämään ja kehittämään edelleen itsearvioivaa toimintakäytäntöä usean vuoden aikana (vrt. Vataja 2012, 115). Tutkimuksen tuloksia ei ole kuitenkaan perusteltua yleistää koskemaan kaikkia reflektiivisten rakenteiden käyttöönottoprosesseja.

Kuvastimen käyttöönotossa näyttää olevan tiettyä polkuriippuvaisuutta. Harjoittelu lähtee liikkeelle kyvykkyydestä oman työn perusteiden avaamiseen ja arviointiin, sen jälkeen vertaisarvioinnin omaksumiseen. Tästä syntyy valmiutta tuoda mukaan lisäelementtejä, kuten vahvistuvaa asiakasnäkökulmaa.

Ja sitten just se, että silloin kun me lähdettiin sitä asiakaspeiliä kehittämään, niin se oli meille kyllä ihan vieras ajatus, että ai asiakkaat tähän mukaan! Ja nyt me ollaan ihan, että miten me ollaan edes voitu ajatella ilman asiakkaita. Ne prosessit varmaan menee silleen sykehdyksittäin. (KH14, S4)

Reflektiiviset rakenteet ovat siten ensisijaisesti ammattilaisten oman työn jäsentämisen areenoita, mutta ne voivat muodostua myös luonteeltaan moninaisemmiksi.

Lopputeeseinä esitän

1) Reflektiiviset rakenteet tukevat sosiaalityön dynaamista tietoperusteista asiantuntijuutta verkostoissaan

Kuvastimen empiirisen tutkimuksen avulla olen rakentanut käsitystä teki-
jöistä, joita tarvitaan sosiaalityön työyhteisöjen toimintakäytännöissä, jotta voidaan vastata tietoperusteisuuden ja vaikuttavuuden vaatimukseen. Ennen kaikkea kyse on työyhteisöjen toimijuuden tuesta, jolloin tullaan osaamisen johtamisen kysymyksiin. Tutkimuksessani kuvasin, kuinka erilaisissa sosio-

materiaalisissa verkostoissa Kuvastin voi 1) muuttua normalisoivan hallinnan välineeksi 2) vahvistaa työyhteisöä toiminnassaan ja 3) vahvistaa toimivaa työyhteisöä kehittymään dynaamiseksi ja innovatiiviseksi asiantuntijayhteisöksi. Olennaisena välittäjänä prosessissa on toiminut Kuvastin-menetelmä artefakteineen ja välineineen, mikä positiivisissa prosesseissa on vahvistanut työyhteisön toimijuutta. Tämä näkyy sosiaalityön eettisen ja kriittisen ammatillisuuden vahvistumisena sekä parantuneena oppimisvalmiutena. Negatiivisissa prosesseissa menetelmä voi vahvistaa hallinnan mekanismeja, mikä ennakoiki kuitenkin menetelmän käytön loppumista.

2) Eettinen toimijuus vahvistuu prosessina

Tutkimuksessani tarkastelin Kuvastin-menetelmän ja sen muuntumisen merkitystä eettiselle toimijuudelle. Tutkimukseni osoitti, että onnistuneissa prosesseissa ja tietyissä sosio-materiaalisissa verkostoissa Kuvastin-menetelmä käyttö vahvistaa eettistä toimijuutta. Reflektiivisillä rakenteilla on näin ollen parhaimmillaan eettistä toimijuutta vahvistavan itsekäytännön luonne.

3) Reflektiiviset rakenteet mahdollistavat vahvistuvan osaamisen johtamisen

Kuvastimen merkitys osaamisen johtamisen välineenä nousi tutkimuksessani esiin osana toimintatutkimusprosessia. Tarkastelin itse- ja vertaisarvioinnin kytkeytymistä osaamisen johtamisen teoreettiseen keskusteluun. Sosiaalityö ja sen johtaminen näyttäytyivät tutkimuksessani jossain määrin jännitteisinä asioina. Tutkimukseni tarjoaa kuitenkin elementtejä ammatillisen sosiaalityön ja sen johtamisen välille. Sosiaalityössä tehdään työtä omalla persoonalla ja se on siksi usein henkisesti kuormittavaa. Tämän vuoksi sosiaalityön erityisyyden on tärkeä näkyä myös osaamisen johtamisen ymmärryksessä. Käytännöt, jotka vahvistavat dialogia ja merkityksen muodostamista työntekijöiden ja johdon välillä osana arjen työtä, ovat tärkeitä kehittämisen kohteita jatkossakin. Johtamisella on tärkeä rooli tukea reflektiivisten rakenteiden käyttöönottoa ja käyttöä.

4) Toimijaverkkoteoria antaa välineitä ymmärtää sosiaalityötä yhteiskunnallisena toimintana ja verkostona

Toiminnassa ja verkostossa erilaiset sosio-materiaaliset toimijat (tieteelliset ammatilliset ja poliittiset diskurssit, inhimilliset toimijat kuten johto ja työntekijät) käyvät kamppailua määrittely- ja toimintavallasta. Reflektiiviset rakenteet voivat olla eräänlaisia nexuksia, joissa tällaisesta kamppailusta tehdään selkoa. Ne ovat verkostojen arvaamattomuuden, katkokkien, törmäykseen ja arvaamattomien käänneiden toiminnallinen infrastruktuuri: rakenne, joka mahdollistaa refleksiivisen toimijuuden ja asiantuntijuuden.

10.1 Tutkimuksen arviointi

Tieteelliseen asenteeseen kuuluu tiedollinen nöyryys, tieteen erehtyväisyyden tunnustaminen ja valmius avata varmoina pidettyjä tieteellisiä totuuksia yhä uudelleen tutkimukselle (Niemi 2014, 309). Laadullista tutkimusta voi arvioida useista eri kriteeristöistä käsin. Patton esittää viisi eri kriteeristöä, jotka painottavat ja joskus haastavatkin toisiaan (Patton 2002, 544). Tapaustutkimukselle ja toimintatutkimukselle esitetään usein omanlaisiaan tutkimuksen arviointikriteereitä. Lopullisen totuuden tavoittelun sijaan pragmatistit kehoittavat pyrkimään ”ihmisten kesken yksimielisyyteen kulloinkin tärkeiden tavoitteiden saavuttamisesta ja siinä käytettävistä keinoista” (Kivinen & Ristelä 2000, 123).

Tapaustutkimuksen tavoitteena on yleensä tiheä kuvaus. Mikrokäytäntöjen avaaminen on tärkeää validiteetin kannalta tapaus- ja toimintatutkimuksessa. (Eskola ja Suoranta 1998, 224). Olen käyttänyt tutkimuksessani erilaisia tapauskuvauksia ja rakentanut tyypittelyitä. Ne ovat aina pelkistettyjä, valikoituun empiriaan perustuvia kuvauksia (van der Bonk 2003, 48; Peuhkuri 2007, 138). Tapaukset ovat aina tutkijan jälkikäteen tekemiä konstruktioita, jotka ovat edellyttäneet teoreettisia ja käsitteellisiä valintoja (Peuhkuri 2007, 138). Kun yhden tapauksen sijaan tutkitaan kahta tapausta, ne pitäisi valita niin, että tapaukset ovat joko samantyyppisiä tai edustavat ääripäätä (theoretical replication). Artikkelissa V oli kyse teoreettisesta replikaatiosta, jossa tutkittiin kahta erilaista juurtumisprosessia. Osatutkimuksessa oli kyse myös kerrannaistriangulaation kautta haettavasta luotettavuudesta ja tutkijatriangulaatiosta. Näillä pyrin varmistamaan tutkimuksen luotettavuutta (Laine ym. 2007).

Marja-Liisa Swanztn (2008) mukaan toimintatutkimusta voidaan arvioida käytännön tuloksien kautta: ne ovat se kriteeristö, johon tutkimuksen tuloksia pitää peilata. Toimintatutkimusprosessi on tuottanut menetelmän ja ymmärrystä siitä, millaisissa olosuhteissa menetelmä tuottaa sosiaalityön työyhteisöön hyviä tuloksia. Tavoitteenani on kuitenkin ollut avata ilmiötä ja ennemminkin ymmärtää ja tulkita kuin selittää. Tapaustutkimuksen kohteille on ominaista, että tapauksen ja kontekstin väliset rajat ovat epäselviä (esim. Peuhkuri 2007, 145).

Aineiston analyysissä oli tärkeää olla sensitiivinen, jotta tutkijan tulkinnat eivät ohittaisi työntekijöiden omia merkityksiä. Tätä olen pyrkinyt vahvistamaan hyödyntämällä työntekijöiden autenttisia kirjauksia ja litteroituja sitaatteja. Olen myös mahdollisuuksien mukaan pyrkinyt palauttamaan tekemiäni tulkintoja kyseessä olleille työyhteisöille ja jopa yksittäisille työntekijöille.

Artikkelia III voi arvioida teoreettisen artikkelin luotettavuuden kriteerein. Teoreettinen viitekehys tematisoi tutkimusongelman, sillä käsitteitä voi tulkita lukemattomista eri näkökulmista (Juntunen ja Mehtonen 1977). Tutkija on kiinnostunut yleensä vain yhdestä tematisaatiosta, josta käsin hän pyrkii ratkaisemaan tutkimusongelmaansa. Tarkastelin Kuvastinta

kriittisen evaluaation kehyksessä. Olennaista on myös lähdekritiikki (Nevakivi ym. 1992, 167). Artikkelin fokus kriittiseen arviointiin rajasi lähteiden hake-
mista selkeällä tavalla. Lisäksi kollegani väitöskirjatutkimus (Kivipelto 2006)
kohdentui kriittisen arvioinnin teorioihin.

Tutkimukseni teoreettisia valintoja on ohjannut tavoite ymmär-
tää ja tuottaa tietoa tutkimuksen kohteena olevasta sosiaalityön uudistamis-
työstä arvioinnin avulla. Olen hyödyntänyt yhteenvedossa useita teoreettisia
viitekehyksiä reflektiivisten rakenteiden jäsentämisessä. Nämä teoreettiset
lähtökohdat ovat erilaisista tutkimuskeskusteluista (mm. hallinnan käytän-
nöt, arviointi, osaamisen johtaminen), mutta olen löytänyt niihin ontologisesti
yhteneväisen perustan.

Tutkimukseni on tuottanut tietoa siitä, kuinka ruohonjuuritason kehittä-
mistyö voidaan kytkeä osaksi organisaation strategista johtamista ja uudistu-
mista. Kysymys on erityisen ajankohtainen, kun Suomessa on meneillään par-
haillaan laajaa sosiaali- ja terveydenhuollon uudelleen organisointia.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuuden arvi-
oinnissa on keskeistä oman tutkijaposition reflektointi kohteena olevassa tut-
kimuksessa. Positiooni kehittäjänä ja tutkijana kohdistui prosessin eri vai-
heissa erilaisia kysymyksiä. Olin menetelmän kehittäjä ja innovoija, menetel-
män levittäjä ja edelleen kehittäjä osana toimintatutkimusprosessia. Loppu-
vaiheessa positioistani tuli tutkimuskohteen näkökulmasta etäisempi, koska
seurasin menetelmän käytön jatkumista pilottihankkeen jälkeen. Aluksi roo-
lini oli toimintatutkijan ja sitten vahvistui tapaustutkimuksen tekijän rooli.

Toimintatutkimuksessa on luonteenomaista, että tutkija osallis-
tuu kohteensa toimintaan ja havainnointiin sekä arvioi samalla toimintaa. Toi-
mintatutkimuksen vahvuutena voidaankin pitää sen refleksiivisyyttä, sillä
siinä vuorottelevat toiminta, suunnittelu ja toiminnan jatkuva arviointi (Lewin
1948, 205; Heikkinen ym. 2006, 35). Vastasin menetelmän levittämiseen kes-
kittyvästä pilottihankkeesta, toimintatutkimusosuudesta, aineiston keruusta
ja analyysistä sekä raportoinnista.

Olin päävastuussa verkostokokousten järjestämisestä ja työyhtei-
söjen tiedottamisesta hankkeen aikana. Tiivis osallistuminen tutkittavan pro-
sessin kulkuun aiheutti väistämättä sen, että vaikutin osaltani tapahtumiin.
Praktisessa toimintatutkimuksessa, jossa päämääränä on ammatillinen kehit-
tyminen ja toimijoiden parantunut itseymmärrys Kuvastin-menetelmän tes-
tauksen ja jatkokehittämisen kautta, tutkijan pääasiallisena roolina pidetään
yhteistyötä, eikä ulkopuolisuutta (Heikkinen 2006, 47). Toimintatutkijana
jouduin kuitenkin miettimään erityisen tarkasti, miten voin reflektoida omaa
rooliani ja toimintaani prosessin aikana. Työni tukena olivat Sosiaalialan työ-
olot -hankkeen ohjausryhmä ja jatko-opintojeni ohjaaja. Kuvastin-hankkee-
seen kokosin itselleni tueksi myös niin sanotun ydinryhmän, joka koostui eri
sosiaalityön ja sosiaalityön arvioinnin asiantuntijoista. Peilasin heidän kans-
saan tekemiäni tulkintoja ja johtopäätöksiä toimintatutkimusprosessin ai-
kana. Toimintatutkimuksen aikana, jolloin oli tarkoitus tukea työyhteisöjä

menetelmän käyttöönotossa, oli roolini olla innostaja ja käyttöönoton mahdollistaja. Pyrin kuitenkin jatkuvasti tuomaan työyhteisöille esille mahdollisuuden kriittisyyteen ja omien kokemusten mahdollisimman avoimeen esiin tuontiin.

Kriittisen tutkimuksen kriteerien mukaisesti tutkimuksen tulee edistää sosiaalista muutosta (consequential validity) ja laadun kriteerinä on tuolloin tutkimuksen kyky vahvistaa toimijoiden kyvykkyyttä toimintaan (Patton 2002, 545) - toimijuutta. Tämä onkin ollut tärkeä motivaattori työssäni. Usein kehittämisprosesseihin osallistuminen lisää työyhteisöjen sisäistä vuorovaikutusta ja luottamusta (esim. Vataja 2012). Prosessissa pyrin vahvistamaan mukana olevien toimijuutta triangulaation keinoin: synteesejä koostamalla eri näkökulmista (yksilötaso, tiimitaso ja oppimisverkoston taso) oli mahdollisuus edistää menetelmän kehittelyä niin, että kehittely oli moniäänistä. Hankkeen alussa ja päätteeksi toteutetut työyhteisökyselyt (Haapamäki 2006, Säiläkivi 2007) osoittivat pilotointiyhteisöissä sekä negatiivisia että positiivisia kehityskulkuja asiantuntijuskäytännöissä. Tiedonhaun ongelmat näyttivät vähenevän ja tulokselliset palaverit lisääntyneen kaikissa työyhteisöissä. Negatiivisissa kehityskuluissa oli enemmän hajontaa. Kuvastinmenetelmän käyttö ei selittänyt näitä kehityskulkuja.

Pilotointihanke (2006–2008) ei ollut siinä mielessä yhtenäinen työskentelyjakso, että olin välillä yli vuoden äitiyslomalla, jolloin työyhteisöt työskentelivät omatoimisesti. Onkin selvää, että tutkimusprosessi olisi voinut olla vielä intensiivisempi ja yhteistoiminnallisempi, jos rahoitusta olisi ollut pidemmälle ajalle (käytettävissä oli noin kahdeksan kuukauden rahoitus) ja jos prosessissa ei olisi ollut keskeytyksiä. Toisaalta tiimien ”itseohjautuvan” ajanjakson kautta oli mahdollisuus tarkastella jälkikäteen vuonna 2008, miten tiimien omatoiminen työskentely menetelmän avulla sujui yhteisen työskentelyprosessin jälkeen.

Pyysin tutkimuslupaa mukana olleilta tiimeiltä suostumuslomakkeen avulla. Hain tutkimusluvut asianmukaisilta tahoilta. Tutkimuksesta puhuttiin myös suullisesti eri yhteyksissä. Sosiaalityöntekijöille kerrottiin miksi, miten ja ketä varten tutkimusta toteutetaan ja pohdittiin mahdollisia seurauksia osallistumiselle. Tämä informaatio annettiin ennen kuin he päättivät osallistua hankkeeseen keskustelemalla projektisuunnitelmasta. Pidin huolta siitä, että mukana olevat sosiaalityöntekijät ymmärsivät, mihin tutkimus perustuu ja miten aineistoa kerätään. Tämä toteutui informaatiokirjein ja oppimisverkostotilaisuuksissa. Selvitin roolini joka kerta, kun osallistuin tiimikokouksiin tai vertaisarviointeihin. Tämä oli tärkeää, sillä roolini vaihtui tilanteesta toiseen siirryttäessä ja ennakoin tämän aiheuttavan kysymyksiä. Kun videoin työryhmän työskentelyä olin passiivisessa roolissa kameran takana. Joissakin tapauksissa minut pyydettiin osallistumaan vertaisarviointikeskusteluihin yhtenä työntekijöistä, jolloin roolini oli aktiivisempi.

Kaksoisroolini menetelmän kehittäjän ja tutkijan roolissa vaatii kriittistä pohdintaa. Olenhan itse ollut menetelmää kehittämässä, jolloin nou-

see inhimillisesti toiveeksi saada Kuvastin leviämään. Olen panostanut Kuvastimeen henkilökohtaisesti työaikaani, jolloin voidaan perustellusti väittää, että tämä sitoutuneisuuteni ja henkilökohtaisuuteni ovat vahvasti vaikuttaneet tulkitoihini ja rajoittaneet niitä. Käänän nämä asiat kuitenkin vahvuudekseni seuraavin argumentein. 1) Vaikka tutkimukseni kohdistuu Kuvastin-menettelyn seuraamusten arviointiin, aineistot ja niistä tehdyt tulkinnot olivat työyhteisöjen nähtävissä ja testattavissa verkostokokouksissa. 2) Kun vierailin työpaikoilla koin, että taustani sosiaalityöntekijänä auttoi minua luomaan hyvän työskentelysuhteen tiimeihin. 3) Prosessin aikana pyrin tuomaan esille sen, että vaikka itse olinkin yksi menetelmän alkuperäisistä kehittäjistä, kriittiset huomiot ovat aiheen tutkimisen kannalta arvokkaita ja veisivät samalla myös menetelmää eteenpäin. 4) Menetelmästä ei ole koitunut taloudellista hyötyä minulle tai sen kehittäjille ja avoimen innovaation idean ja käytännön korostamisella olen pyrkinyt vahvistamaan sitä, että toimintatutkimuksen kautta yhteiskehitelty menetelmä on ensisijaisesti sosiaalityön ammattikunnan ”pääomaa” eikä yksittäisen tutkija-kehittäjän. 5) Viimeiseksi, vaikka vaikutin tapahtumien kulkuun ohjaamalla toimintatutkimusprosessia, eivät toimijat tehneet niin kuin halusin - tai tekivät juuri niin kuin halusinkin, eli olivat rakentavan kriittisiä, tekivät omia sovelluksiaan ja kokeilujaan menetelmään ja tekivät itsenäisesti päätöksensä menetelmän jatkamisesta hankeajan jälkeen.

Vaikka menetelmä itsessään ei liene itseisarvo, on arvokasta se, että niin moni työyhteisö on osallistunut sen kokeiluun ja kehittelyyn ja sitä kautta vaikuttanut sen kehittymiseen. Menettelyn monipuolisen testaamisen ja edelleen kehittelyn kautta siitä ja sen toimivuuden ehdoista voi jo ymmärtää jotakin. Itselleni Kuvastin on tarjonnut alun perin tukea omaan työhöni sosiaalityöntekijänä, sittemmin mahdollisuuden yhteiskehittää menetelmää eteenpäin muiden työyhteisöjen kanssa ja edelleen se on tarjonnut minulle mahdollisuuden tutkia siihen kytkeytyviä ilmiöitä, kuten sosiaalityön itseohjautuvaa arviointia pitkäjänteisenä toimintana. Se, että olen koulutukseltani sosiaalityöntekijä, työtaustaltani sosiaalityöntekijä ja myös menetelmän kehittäjä teki minusta hyvinkin sisäpuolisen tutkimuskohteeseen nähden. Toisaalta oma työtaustani on aikuissosiaalityössä ja pilottihankkeessa sitä vastoin oli sosiaalityön työyhteisöjä monelta toiminta-alueelta. Se toi mielestäni sopivaa ulkopuolisuutta ja mahdollisuutta etäännyttää omia kokemuksia prosessin aikana. Olen pyrkinyt tulemaan tietoiseksi ja tekemään valintani mahdollisimman läpinäkyväksi jokaisessa kehittämis- ja tutkimuksen vaiheessa, jotta prosesseihin osallistuneet työntekijät ovat ymmärtäneet tekemisen logiikan ja jotta raportointivaiheessa sitoumukseni ja intressini ovat tulleet selviksi. FinSocin työyhteisö tarjosi minulle mahdollisuuden vertailla kokemuksia samankaltaisista kehittämis- ja tutkimusprosesseista ja toimi näin keinona reflektoida eteen tulleita kysymyksiä. Tutkimuspäiväkirjan kirjoittaminen ja ”avoin dokumentointi” tuntuivat myös toimivilta ratkaisuilta. Työyhteisöt pysyivät sekä raportoimaan moniäänisesti omia kokemuksiaan että samalla pysy-

tyivät seuraamaan tekemieni tulkintojen muodostumisprosesseja. Olen esitellyt tutkimukseni tuloksia tieteellisillä foorumeilla ja saanut niistä arvokasta palautetta, jotka ovat haastaneet kyseenalaistamaan tulkintojani ja käsityksiäni. Toimintatutkimusvaiheen jälkeen positioni muuttui enemmän tapaus-tutkijan positioksi. Analysoin ja kirjoitin tutkimusartikkeleita pilottihankkeiden jälkeen. Ajallinen etäisyys toimintatutkimusvaiheesta tuotti myös etäisyyttä tutkimuskohteeseen. Samalla pystyin katsomaan kerättyä lomakeaineistoa ja tutkimusaineistoa uudesta näkökulmasta ja kytkemään aineiston huomioita tieteelliseen keskusteluun. Pyrin kuitenkin säilyttämään vuorovaikutuksen kentän kanssa siten, että palautin tekemiäni analyysejä osallisille, silloin kun analyysin osa koski yhtä henkilöä tai tiimiä. Pyysin ja sain kommentteja ja kriittisiä huomioita teksteihin.

10.2 Jatkotutkimusaiheet

Tutkimustani on ohjannut kiinnostus tuottaa tietoa, millä keinoin sosiaalityöntekijöitä ja heidän työyhteisöjään voi tukea itsearviointin keinoin ammatillisen harkinnan, eettisen toimijuuden ja dynaamisen asiantuntijuuden alueilla. Jatkossa erilaisten tietoteknisten mahdollisuuksien hyödyntäminen reflektiivisten rakenteiden tukena on kiinnostava ja tärkeä kehittämis- ja tutkimusalue ammatillisen työn tuen ja sen johtamisen näkökulmasta (esim. Paavola ym. 2012). Lisäksi jatkotutkimusta olisi tärkeä suunnata reflektiivisten rakenteiden merkitykseen muiden alojen yksin tekemisen kulttuurien purkajana – esimerkiksi opettajien työssä. Edelleen artefaktiiviset moniammatilliset reflektiiviset rakenteet, jotka tukevat eri ammattilaisten välistä merkitysten muodostamista (Poikela 2010) ovat uuden sosiaalihuoltolain voimaan tultua ajankohtainen haaste ja tehtävä. Reflektiiviset rakenteet tarjoavat mahdollisuuksia työorganisaatioiden, koulutusinstituutioiden ja tutkimuslaitosten yhteistyölle, joilla voi osallistua paikalliseen oppimiseen erilaisissa työelämän muutostilanteissa. Tätä voidaan toteuttaa eri organisaatioiden toteuttamalla yhteiskehittelyllä, kuten pääkaupunkiseudun kuntien ja Helsingin yliopiston Praksis-toiminnassa tehdään (Heikki Waris -instituutin blogisivu). Praksis-toiminnassa yhteiskehittely kohdentuu aluksi ilmiön (ylisukupolvinen huonosaisuuden katkaiseminen) parempaan ymmärtämiseen hyödyntämällä opiskelijoiden tutkimustyötä ja luomalla näin pohjaa palvelujen kehittämiseksi. Praksis-toiminnan reflektiivisiä rakenteita ovat muun muassa oppimisverkostotilaisuudet, joissa yliopiston tutkijat, ammattilaiset ja palvelujen käyttäjät kohtaavat. Yhteiskehittelyyn tarvitaan työelämän, koulutusorganisaatioiden ja tutkimuslaitosten pitkäjänteistä kehittämissyhteistyötä tutkimusta ja käytäntöä edustavien henkilöiden kesken (Satka ym. 2005; Virkkunen & Schaupp 2011; Yliruka ym. 2015; Alasoini ym. 2012). Kuvastin-menetelmää on mahdollista hyödyntää jatkossa myös tutkimuksen metodina. Lomakeisto tuottaa jäsentynyttä ja monipuolista aineistoa tutkimuskäyttöön (Yliruka ym.

2015). Sosiaalityön tutkimus hyödyntää ja luo sellaisia reflektiivisiä rakenteita, jotka mahdollistavat ja uudistavat sosiaalityön käytäntölähtöistä asiantuntijuutta ja osaamista.

Lähteet

- Aaltio, E. (2015) Lastensuojelun tarpeen arviointi perheen toimintakykyä mittaamalla. Lastensuojelun vaikuttavuusmittarin projektin väliraportti. Helsinki:Kuntaliitto
http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/kuntatalous/tuloksellisuus/lastensuojelun_vaikuttavuusmittari/Valiraportti/LASU%20v%C3%A4liraportti%20200315.pdf Luettu 10.4.2015
- Akrich, M. (1992) The De-Description of technical objects. Teoksessa Bijker, W. E. & Law, J. toim. Shaping technology/building society: Studies in sociotechnicalchange. Cambridge, MA: MIT Press, 205–224.
- Ahonen, H. & Engeström, Y. & Virkkunen J. (toim.) (2000). Knowledge Management - The second generation: Creating competencies within and between work communities in competence laboratory, 282–305, Teoksessa: Y. Malhotra (toim.), Knowledge Management and Virtual Organizations. Hershey & London: Idea Group Publishing.
- Ahonen, H. (2008) Oppimisen kohteen ja oppijan vastavuoroinen kehitys. Kasvatustieteiden laitoksen tutkimuksia 218, Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Alasoini, T., Järvensivu, A. & Mäkitalo, J. (2012) Suomen työelämä vuonna 2030: Miten ja miksi se on toisennäköinen kuin tällä hetkellä. Helsinki: TEM raportteja 14.
- Alhanen, K. (2007) Käytännöt ja ajattelu Michel Foucault'n filosofiassa. Väitöskirja, Helsingin yliopisto. Helsinki: Gaudeamus.
- Alhanen, K. (2013) John Dewey'n kokemuksesta filosofia. Helsinki: Gaudeamus.
- Alhanen, K. (2014) Vaarantunut suojeluvalta - Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 24/2014.
- Antonovsky, A. (1985) Health, Stress, and Coping. San Francisco, London: Jossey-Bass Publishers.
- Aristoteles: Nikomakhoksen etiikka (Teokset VII). Helsinki: Gaudeamus (2012).
- Arnkil, T. & Seikkula, J. & Eriksson, E. (2000). Avoimet dialogit ja ennakointidialogit. Sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä. Yhteiskuntapolitiikka 2 (66), 97–109.
- Arnkil T., Eriksson, E. & Arnkil, R. (2000) Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektin kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Stakes raportteja 253. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Arnkil, T. & Heino, T. (2014) Pirulliset ongelmat opettavat. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Suomalaisen sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus, Tampere: Vastapaino, 283–300.
- Argyris, C. & Schön, D. A. (1974). Theory in practice: increasing professional effectiveness. San Francisco, Washington, London: Jossey-Bass Publishers.
- Ashkanazy, N. M., (2003). Emotions in organizations: A multi-level perspective. Multi- Level Issues in Organizational Behavior and Strategy, Research in Multi-Level Issues 2, 9-54.
- Ashkanazy, N. M., Zerbe, Wildferd. J. & Härtel, Charmine E.J. (2005). Overview: The Effect of Affect in Organizational Settings. In Ashkanazy, N.M., Zerbe, W.J. and Härtel, C.E.J.(Ed.), Research in Emotions in

- Organizations: The Effect of Affect in Organizational Settings (pp. xiii–xix). Oxford, UK:Elsevier JAI.
- Astvik, W. & Melin, M. & Allvin, M. (2014) Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health, *Nordic Social Work Research*, 4 (1), 52–66.
- Bahtin, M. M. (1991). *Det dialogiska ordet*. Kääntänyt Johan Öberg. Grafo: Anthropos.
- Bereiter, C. (2002) *Education and mind in the knowing age*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Bion, W. R. (1962). *Learning from experience*. Teoksessa *Seven Servants*. New York: Aronson, 1977.
- Blomberg H, Kroll C, Meeuwisse A. Nordic social workers' assessments of child welfare problems and interventions. A common model in child welfare? *European Journal of Social Work* 2013; 16 (3), 311–326.
- Blomberg, H. & Kallio, J. & Kroll, C. (2014) Regulaatiivista vai liberaatiivista? Kuntien sosiaalityöntekijöiden harkintavaltaan liittyvät asenteet Suomessa ja Ruotsissa. Teoksessa L. Kalliomaa-Puha, & T. Kotkas & M. Rajavaara toim. *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 182–203.
- Bovaird, T. (2005) *Public Governance: Balancing Stakeholder Power in a Network Society*. *International Review of Administrative Sciences*, 71 (2), 217–228.
- Bovaird, T. (2007), “Beyond engagement and participation – user and community co-production of public services”, *Public Administration Review*, 67 (5), 846–860.
- Brookfield, S. 2009. The concept of critical reflection: promises and contradictions. *European Journal of Social Work* 12 (3), 293–304.
- Brydon-Miller, M. & Greenwood, D. & Maguire, P. (2003) *Why Action Research?* Action Research. London, Thousand Oaks CA, New Delhi: SAGE Publications, 1 (1), 9–28.
- Bülow, P. (2011) *Narrative theory and analysis in social work –kurssin työpaja*. Jönköping University, School of Health Sciences.
- Clemans, S., E. (2004) *Life changing: The experience of rape-crisis work*. *Affilia* 19, 146–159.
- Cohen, M. & Cagin, R. (2005) Can skill development training alleviate burnout in hospital social work? *Social Work in Health Care* 40 (2), 83–97.
- Collinridge, D. & Reeve, C. (1986) *Science Speaks to Power: The Role of Experts in Policy Making*. London: Frances Pinter, 1-4.
- Crossan, M.M. & Lane, H.W. & White, R.E. (1999) An organizational Learning Framework: From Intuition to Institution. *Academy of Management Review*, 24 (3), 522–537.
- Cunningham, M. (2003) Impact of trauma work on social work clinicians: Empirical findings. *Social Work* 48 (4), 451–459.
- Damasio, A. (2010). *Self Comes to Mind: Constructing the Conscious Brain*. Pantheon Books. New York.
- D’Cruz, H. & Gillingham, P. & Melendez, S. (2006) Reflexivity, its Meanings and Relevance for Social Work: A Critical Review of the Literature *British Journal of Social Work* (2007) 37, 73–90 doi:10.1093/bjsw/bcl001 Advance Access publication February 20, 2006
- de Campos F., de Fátima M. & Smeke C., Roosevelt M. (2004) Rewards and frustrations of being a social worker: A qualitative study. *Journal of Social Work Practice* 18 (2), 211–221.

- Dewey, J. (1902) *The Child and The Curriculum*, Chicago, University of Chicago Press.
- Dewey, J. (1916) *Democracy and Education*, New York, The Free Press.
- Dewey, J. (1929) *Pyrkimys varmuuteen*. (Suomentanut Pentti Määttänen). Helsinki: Gaudeamus.
- Dewey, J. (1976–1988) *The Middle Works*, 15 vols. Carbondale: Southern Illinois University Press.
- Denhardt, J. & R. (2007) *The New Public Service: Serving not steering*. New York: M. E. Sharpe.
- Dickinson, N. & Perry, R. (2002) Factors influencing the retention of specially educated public welfare workers. *Journal of Health and Social Policy* 15 (3–4), 89–103.
- Edwards, A. 2005. Relational Agency: Learning to be a resourceful practitioner. *International Journal of Educational Research*. 43: 168–182.
- Emirbayer, M. and Mische, A., 1998. What is agency? *American Journal of Sociology*, 103 (4), 962–1023.
- Engeström, R. (2014) *The Interplay of Developmental and Dialogical Epistemologies*. *Outlines – Critical Practice Studies*. No. 15, No. 2, 119–138. Luettu 3.3.2015 <http://www.outlines.dk>
- Engeström, Y. (1987) *Learning by Expanding*. An activity-theoretical approach to developmental research. Helsinki: Orienta-Konsultit.
- Engeström, Y. (1995). *Kehittävä työntutkimus*. Perusteita, tuloksia ja haasteita. Helsinki: Hallinnon kehittämiskeskus.
- Eraut, M. (1995) *Schön Shock*. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 1, 9–22.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, M. (1991) *Metodisuus ja ohjautuminen sosiaalityössä*. Teoksessa *Sosiaalityö ja työnohjaus*. *Sosiaalityön vuosikirja 1991*. Sosiaalityöntekijäin liitto r.y. Helsinki: VAPK-Kustannus, 54–75.
- Eskola, M. (2003) *Aina voi tehdä toisin*. Teoksessa Laitinen, Merja ja Pohjola, Anneli (toim.) *Sosiaalisen vaihtuvat vastuut*. Jyväskylä: PS -kustannus, 108–127.
- Eteläpelto, A. & Vähäsantanen, K. & Hökkä, P. & Paloniemi, S. (2013) What is agency? Conceptualizing professional agency at work. *Educational Research Review*, 45–65.
- Evans, T. (2010) *Professional discretion in welfare services*. *Beyond street-level bureaucracy*. Farnham: Ashgate.
- Everitt, A. & Hardiker, P. (1996) *Evaluating for Good Practice*. London: Macmillan.
- Evetts, J. (2009) *New Professionalism and New Public Management: Changes, Continuities and Consequences*. *Comparative Sociology* 8, 247–266.
- Filander, K. (1997) *Kehittäjät tulevaisuuden verkostoasiantuntijoina*. Teoksessa *Teoksessa Kirjonen Juhani, Remes Pirkko, Eteläpelto Anneli toim. Muuttuva asiantuntijuus*. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 136–148.
- Flyvberg, B. (2001) *Making Social Science Matter*. Why social inquiry fails and how it can succeed again. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fook, J. (2002) *Social Work. Critical Theory and Practice*. London, Thousand Oaks CA, New Delhi: SAGE Publications.

- Foucault, M. (1984) *Histoire de la sexualité 2. L'usage des plaisirs*. Paris: Gallimard.
- Fuller, J. B. & Patterson, C. E. & Hester, K. & Stringer, D. Y. (1996) A quantitative review of research on charismatic leadership. *Psychological Reports*, 78, 271–84.
- Gambrill, E. (2001) Research on Social Work Practice Social Work: An Authority-Based Profession, *Research on Social Work Practice*, 11 (2) 166–175.
- Gibbons, M. (2004) Globalization, Innovation and Socially Robust Knowledge. In King, R. (ed.) *The University in the Global Age*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Gould, N. & Baldwin, M. toim. (2004) *Social Work, Critical Reflection and the learning organization*. Aldershot, Burlington: Ashgate Publishing Company.
- Granfelt, R. (1993) Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa R. Granfelt & S. Karvinen & A. Matthies & A. Pohjola. *Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto*, 177–223.
- Grinde, T. (2007) Nordic child welfare services. Variations in norms, attitudes and practice. *Journal of Children's Services* 2007; 2 (4), 44–58.
- Gronow, A. (2011) *From Habits to Social Structures. Pragmatism and Contemporary Social Theory*.
- Habermas, J. (1971) *Knowledge and Human Interest*. Boston: Beacon Press.
- Hakkarainen, K. (2003) Käytäntöyhteisöistä innovatiivisiin tietoyhteisöihin. *Aikuiskasvatus* 21 (1), 4–13.
- Hakkarainen, K. & Palonen, T. & Paavola, S. & Lehtinen E. (2004) Communities of networked expertise. Professional and educational perspectives. Sitra's publication series, publ.no. 257. Exford: Elsevier ltd.
- Hakkarainen, K. & Lonka, K. & Lipponen, L. (2005) *Tutkiva oppiminen. Järki, tunteet ja kulttuuri oppimisen synnyttäjänä*. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Hakkarainen K. & Paavola S. (2008) Toward a dialogical approach to learning. In B. Schwarz & T. Dreyfus & R. Hershkowitz (eds.) *Transformation of Knowledge Through Classroom Interaction*, 65–79. Routledge.
- Harvey, D. (2005) *A Brief History of Neoliberalism*. Oxford, New York: Oxford University Press.
- Hatton, N. & Smith, D. (1994) Reflection in teacher education: towards definition and implementation. *Teaching & Teacher Education. Journal of Research and Studies*, 11 (1), 33–99.
- Healy, K. (2005) *Social Work Theories in Context. Creating Frameworks for Practice*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Palgrave Macmillan.
- Heikki Waris -instituutti (2015) PKS-Praksis. Luettu 5.4.2015. <http://blogs.helsinki.fi/heikkiwaris/paakaupunkiseudun-praksis/>
- Heikkinen, H. L. & Jyrkämä, J. (1999) Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa H. Heikkinen & R. Huttunen & P. Moilanen toim. *Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja*. Jyväskylä: PS-kustannus ja Atena, 25–62.
- Heikkinen, H. L. T. & E. Roivio & L. Syrjälä toim. (2006) *Toiminnasta tietoon*. Helsinki: Kansanvalistusseura, 39–76.
- Heikkinen, H. L. T. & Konttinen, T. & Häkkinen, P. (2006) *Toiminnan tutkimisen suuntaukset*. Teoksessa Heikkinen, H. L.T. & E. Roivio & L. Syrjälä toim. *Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat*. Helsinki: Kansanvalistusseura, 39–76.

- Hekman, S. We have never been postmodern: Latour, Foucault and the material of knowledge. *Contemporary Political Theory* Palgrave Macmillan, 8 (4), 435–454.
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. (2000) Tutkija ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hondeghem, A. & Vandermeulen, F. (2000) Competency management in Flemish and Dutch civil service. *The International Journal of Public Sector Management*, 13 (4), 342–353.
- Hong, J. & Stähle, P. (2005) The Co-evolution of Knowledge and Competence Management. *International Journal of Management Concept and Philosophy*, 1 (2), 129–145.
- Huovio, T. & Rovio, E. (2006) Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T. & Esa Roivio & Leena Syrjälä toim. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 94–113.
- Hussi, T. (2005) Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana. Menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 4/2005.
- Huy, Q. N. (1999) Emotional capability, emotional intelligence, and radical change. *Academy of Management Review*, 24(2), 325–345.
- Huy, Q. N. (2005) An emotion-based view of strategic renewal. *Advances in Strategic Management*, 22, 3–37.
- Hyrkäs, E. (2009) Osaamisen johtaminen Suomen kunnissa. Lappeenranta: Acta Universitatis Lappeenrantaensis 338.
- Jaakkola, Outi (2013) Kuvastin-malli <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyomenetelmat/kuvastin-malli>. Luettu 1.9.2014.
- Jokinen, A. (2014) Onnistumisen tarinoita aikuissosiaalityössä, Teoksessa R. Haverinen, M. Kuronen & T. Pösö (toim.) Suomalaisen sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Jyväskylä: Vastapaino, 196–218.
- Joas, H. (1997) Georg Herbert Mead and the Renaissance of American Pragmatism in Social Theory. Teoksessa C. Camic toim. Reclaiming the Sociological Classics: The State of the Scholarship. Oxford: Blackwell.
- Juhila, K. (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K. (2009) Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä – Michel Foucault’n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa M. Mäntysaari & A. Pohjola & T. Pösö toim. Sosiaalityö ja teoria, Juva: PS-Kustannus, 47–66.
- Juhila, K. (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus*, 4 (17): 296–312. Helsinki: Sosiaalipoliittinen yhdistys ja Sosiaalityön tutkimuksen seura.
- Julkunen, I. & Karvinen-Niinikoski, S. (2014) Socially Robust Knowledge Processes of Local and Global Interest in Social Work. In T. Harrikari & P. Rauhala & E. Virokannas toim. Social Change and Social Work. Farnham, Burlington: Ashgate Publishing Limited, 103–120.
- Jyrkämä, J. (1999) Toimintatutkimus ja sosiaaliset toimintakäytännöt – giddensiläisiä näkökulmia toimintatutkimukseen. Teoksessa H. L.T. Heikkinen & R. Huttunen & P. Moilanen toim. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena kustannus, 137–153.
- Järvinen, A. (1991) Reflektiivisen ajattelun kehittyminen asiantuntijakoulutuksessa. Teoksessa P. Hakkarainen & R. Wahlström & J.

- Välimaa toim. Laadun arvioinnin lähtökohtia korkeakoulussa. Kasvatustieteiden tutkimuslaitoksen julkaisusarja B. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 17–37.
- Järvinen, A. (1992) Development of reflective thinking from student teaching to beginning teaching, Teoksessa Nordic teacher training congress challenges for teacher's profession in the 21st century, August 8-9, 1991, Lahti. Joensuun yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia n:o 44. Joensuu: Savonlinnan opettajankoulutuslaitos, 60–70.
- Kalliola, Satu (2010) Voiko liialle työlle sanoa ”ei”? Teoksessa T. Kantolahti, T. Tikander (toim.) Puheenvuoroja työn kuormittavuudesta – Työhyvinvointifoorumi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 77–91. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 17.
- Kananoja, A. & Turunen, M. (1996) Tähän suuntaan lastensuojelu! Helsinki: Stakes; Aiheita 4.
- Karvinen, S. (1993) Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta & al. toim. Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 131–173.
- Karvinen, S. (1996) Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 34. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Karvinen, S. (2005) Reflektiivisyys ja asiantuntijuus. FinSoc, Sosiaalialan menetelmien arviointi (2), 18–21.
- Karvinen-Niinikoski, S. (2007) Muuttuva ja toiminnassa rakentuva asiantuntijuus. Teoksessa Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Rantalaiho, Ulla-Maija & Salonen, Jari toim. Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita Prima Oy, 77–91.
- Karvinen-Niinikoski, S. (2009a) Promises and pressures of critical reflection for social work coping in change. *European Journal of Social Work*, 12(3), 2009, 333–348.
- Karvinen-Niinikoski, S. (2009b) Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja toim. Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 131–159.
- Karvinen-Niinikoski, S. (2010) Ongelmanratkaisuperinne ja kriittinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola toim. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 247–276.
- Karvinen-Niinikoski, S. & Salonen, J. & Meltti, T. & Yliruka, L. & Tapola-Haapala, M. & Björkenheim, J. (2005) Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. Helsinki 2005. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 28.
- Karvinen-Niinikoski, S.e, Beddoe, L., Ruch, G. and Tsui, M-S (2015) Professional autonomy and supervision. In review.
- Kelloway, K.E. & Barling, J. (2010) Leadership development as an intervention in occupational health psychology. *Work & Stress* 24 (3), 260–279.
- Kemmis, S. (2001) Exploring the Relevance of Critical Theory for Action Research: Emancipatory Action Research in the Footsteps of Jürgen Habermas. Teoksessa P. Reason & H. Bradbury toim. Handbook of Action Research. Participative Inquiry & Practice, 91–102.
- Kilpinen, E. & Kivinen, O. & Pihlström, S. toim. (2008) Pragmatismi filosofiassa ja yhteiskuntatieteissä. Helsinki: Gaudeamus University Press.
- Kivipelto, M. (2006) Sosiaalityön kriittinen arviointi. Sosiaalityön kriittisen arvioinnin perustelut, teoriat ja menetelmät. Seinäjoen

- ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 3. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Kivipelto, M. & Kotiranta, T. (2011) Valtaistumisen vaikuttavuuden arviointi. Miten voisimme edistää sitä sosiaalityössä? *Janus* 19 (2), 122–142.
- Kivipelto, M. & Blomgren, S. & Karjalainen, P. & Saikkonen, P. toim. (2013) Aikuissoviaalityön vaikuttavuus -arviointimalleista mittareihin. THL. Raportteja 8. Helsinki.
- Kivipelto, M. & Kotiranta, T. (2014) Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin kriittinen eetos saatava takaisin. *Janus*. Helsinki: Sosiaalipoliittinen yhdistys ja Sosiaalityön tutkimuksen seura, 22(2), 172–192.
- Kivipelto, M. & Saikkonen, P. (2013) Tiedon tuotanto ja vaikuttavuustieto sosiaalityössä. *Yhteiskuntapolitiikka* 78:3, 313–321.
- Kivipelto, M. & Blomberg, S. (2014) AVAIN-mittarin soveltuvuus toimeentulotuen vaikuttavuuden arvioinnissa - mittarin testaus Seinäjoen sosiaalivirastossa. *Hallinnon Tutkimus* 33 (3), 225–242.
- Knorr-Cetina, K. (2001) Objectual practices. In T. Schatzki, K. Knorr-Cetina, & E. Von Savigny (Eds.) *The practice turn in contemporary theory*, London: Routledge, 175–188.
- Koivisto, J. (2006) Sosiaalialan näyttökeskustelu: miten sosiaalisten interventioiden vaikuttavuus osoitetaan? *Janus* 14 (1), 53–60.
- Koivisto, J. (2007) What evidence base? Steps towards the relational evaluation of social interventions. *Evidence & Policy* 3 (4), 527–537.
- Kolb, D. A. (1984) *Experiential Learning. Experience as the source of learning and development*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Kosonen, P. A. (2005) Sosiaalialan ja hoitotyön asiantuntijuuden kehitysehdot ja opiskelijavalinta. *Jyväskylä studies in education, psychology and social research* 271, Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kostiainen, T. (2009) Osaamisen kehittämisen neljä tilaa. Osaamiskeskuksen interventio sosiaalityöhön. *Acta Universitatis Tamperensis* 1446. Tampere: Tampere University Press.
- Kotiranta, T. (2008) *Aktivoinnin paradoksit*. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kuoppa, K. & Marttinen, K. (2013) AsiantuntijuusPerhe. Yhteistutkimus sosiaalityön menetelmänä. <https://www.innokyla.fi/web/verstas230817>. Luettu 5.8.2014.
- Krogstrup, H. (2004) Asiakaslähtäinen arviointi – Bikva-malli, FinSoc Arviointiraportteja 1/2004. Helsinki: Stakes.
- Laine, M. & Bamberg, J. & Jokinen, P. toim. (2007) *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus.
- Laine, T. (2007) *Turvakotityön käytännöt*. Asiantuntijuus ja sukupuolen merkitykset. Helsinki: Yliopistopaino.
- Laitinen, M. & Väyrynen, S. (2011) Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. toim. *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Juva: PS-kustannus, 163–188.
- Latour, B. (1987) *Science in Action. How to follow scientists and engineers through the society*. Harvard University Press: Cambridge, MA.
- Law, J. (1994) *Organizing Modernity*. Oxford and Cambridge: Blackwell.
- Lehtonen, P. (2007) Tapaus- ja toimintatutkimuksen yhdistäminen. Teoksessa Laine, M. & Bamberg, J. & Jokinen, P. toim. *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus, 245–253.

- Leiman, M. (2004) Vaikuttavuustutkimuksen pulmallisuus psykoterapiassa. *Duodecim*, 120: 2645–53.
- Letarte, M., Normandeau, S., & Allard, J. (2010) Effectiveness of a parent training program "incredible years" in a child protection service. *Child Abuse & Neglect*, 34 (4), 253–261.
- Lewin, K. (1948) *Resolving Social Conflicts*. New York: Harper & Brothers.
- Lipsky, M. (1991) The paradox of managing discretionary workers in social welfare policy in M. Adler ed. *The Sociology of Social Security*, Edinburgh, Edinburgh University Press, 212–228.
- Lindqvist, T. (1999) Evaluaation uskottavuus. Teoksessa R., Eräsaari & T., Lindqvist & M., Mäntysaari & M. Rajavaara toim. *Arviointi ja asiantuntijuus*. Helsinki: Gaudeamus, 106–118.
- Lowe K. B., Kroeck, K. G. & Sivasubramaniam, N. (1996) Effectiveness correlates of transformational and transactional leadership: A meta-analytic review of the MLQ literature", *The leadership Quarterly*, 7, 385–425.
- Lyijynen, K. (2007) *Illuusio vapaudesta? Foucault´laisen vallan ja hallinnoimisen näkökulma 1990-luvun liikkeenjohtajatteluissa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto: Valtio-oppi, pro-gradu-tutkielma.
- Masalin, L. (2013) *Yhteisöllinen strateginen toimijuus: Tapaustutkimus metsäteollisuusyrityksestä. Kauppakorkeakoulu Johtamisen ja kansainvälisen liiketoiminnanlaitos*. Helsinki: Aalto University publication series. Doctoral dissertations 95/2013.
- Mead, G., H. (1962) *Mind, self and society from a standpoint of a social behaviourist*. Chicago: University of Chicago Prsess. Alkuperäinen painos 1934.
- Meltti, T. & Kara, H. (2009) Sosiaalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Teoksessa L., Yliruka & J., Koivisto & S. Karvinen-Niinikoski toim.: *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisuja 6, 22–49.
- Metteri, A. (2007) *Dialogisuus*. Teoksessa M., Satka & I., Julkunen & T. Meltti ja L. Yliruka toim. *Käytännönopetuksen aakkoset – Praktiklärans ABC*. Helsinki: Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitoksen tutkimuksia 2; Svenska social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet, 36–40.
- Metteri, A. & Hotari, K. (2011) Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. toim. *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Juva: PS-kustannus, 67–92.
- Mezirow, J. (1981) A critical theory of adult learning and education. *Adult Education*. 32 (1), 3–24.
- Mezirow, J. (1992) Transformation theory: Critique and confusion. *Adult Education Quarterly*, 42 (4), 250–252.
- Miller, W. & Rollnick, S. (2002) *Motivational Interviewing. Preparing People to Change*. Guilford Press.
- Munro, E. (2004) The Impact of Audit on Social Work Practice. *British Journal of Social Work* 34, 1075–1095.
- Mustonen, Tiina (2013) *Asiakaspeili aikuissosiaalityössä*. Luettu 1.9.2014. http://www.socca.fi/aikuissosiaalityo/kehittaminen_ja_menetelmat/kehittamiskuvaukset/asiakaspeili.
- Mutka, U. (1998) *Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen*. SoPhi: Jyväskylän yliopisto.

- Muuri, A. (2008) *Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimuksia 178*. Helsinki: Stakes.
- Mäkelä, L. & Viitala, R. & Tanskanen, J. & Säntti, R. & Uotila, T. (2013) *Lähijohtamisen kehittämisellä parempaa hyvinvointia ja tuloksellisuutta*. Vaasa: Vaasan yliopiston julkaisuja, selvityksiä ja raportteja 191.
- Mäki, H. (2014) *Kaunokirjallisuus sosiaalitiedon lähteenä*. Helsinki: *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (2), 223–225.
- Mäntysaari, M. (2009) *Marx sosiaalityön tutkimuksessa*. Teoksessa M. Mäntysaari & A. Pohjola & T. Pösö toim. *Sosiaalityö ja teoria*, Juva: PS-Kustannus, 85–108.
- Määttä, S. & Ojala, T. (1999) *Tasapainoisen onnistumisen haaste. Balanced scorecard ja johtaminen julkisella sektorilla*. Edita Oy, Helsinki.
- Mönkkönen, K. (2002) *Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa*. Kuopion yliopiston julkaisuja E. *Yhteiskuntatieteet* 94.
- Nevakivi, J., Hentilä, S. & Haataja, L. (1992) *Poliittinen historia. Johdatus tutkimukseen*. Helsinki.
- Nevo, I. & Slonim-Nevo, V. (2011) *The Myth of Evidence-Based Practice: Towards Evidence-Informed Practice*. *British Journal of Social Work* 41, 1176–1197.
- Nicoline, D. & Gherardi, S. & Yanow, D. (2003) *Knowing in Organizations. A Practice-Based Approach*. Armonk, New York, London, England: M.E. Sharpe.
- Niemelä, P. (2012) *Tapauskohtaisuus sosiaalityössä. "Case Study – Case Work – Case Evaluation"-prosessimalli sosiaalityön ja sen käytännön opetuksen jäsentäjänä*. Teoksessa N. Tuohino & A. Pohjola & M. Suonio toim. *Sosiaalityön käytännön opetus liikkeessä*. Rovaniemi: Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto, Sosnet, 20–35.
- Niemi, P. (2014) *Näyttöön perustuvan käytännön sosiaalialalle soveltamisen tieteenfilosofiset haasteet*. Teoksessa R. Haverinen, M. Kuronen & T. Pösö (toim.) *Suomalaisen sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*, Tampere: *Vastapaino*, 301–319.
- Niiniluoto, I. (1997) *Johdatus tieteenfilosofiaan. Käsitteen- ja teorianmuodostus*. Helsinki: Otava.
- Niiranen, V. & Seppänen-Järvelä, R. & Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. (2011) *Johtaminen sosiaalialalla*. Helsinki: Gaudeamus.
- Nissinen V. (2004) *Syväjohtaminen*. Helsinki: Talentum.
- Nonaka, Ikujiro (1988) *Toward Middle-Up-Down Management: Accelerating Information Creation*. *Sloan Management Review*; Spring, 29 (3); *ABI/INFORM Global*, 9.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995) *Knowledge creating company. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press.
- Nonaka, I. & Toyama, R. & Konno, N. (2000) *SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation*. *Long Range Planning* 33, 5–34. Elsevier Science Ltd.
- Nonaka, I. & von Krogh, G. & Voelpel, S. (2006) *Organizational Knowledge Creation Theory: Evolutionary Paths and Future Advances*. *Organization Studies*, 27, 1179–1208.
- Nowotny, H. & Peter, S. & Gibbons, M. (2001) *Re-Thinking Science: Knowledge and the Public in an Age of Uncertainty*. Gateshead: Polity Press.

- Ojanen, S. (1991) A critical analysis of supervisory approach on scientific basis. Reflective, professional supervision. *Kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia n:o 432*. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- Onnismaa, J. (2014) Organisaatioiden etiikkaa ja estetiikkaa. Teoksessa T. Totro, M. Tensing & M-L. Setälä (toim). *Askel, askel, harha-askel – työnohjaaja ja konsultti systeemien viidakossa*. Metanoia Instituutti, Oulu.
- Paasio, P. (2014) Näyttöön perustuva sosiaalityön käytäntö - järjestelmällinen katsaus vuosina 2010–2012 julkaistuista tutkimuksista. Hyvinvointipalveluiden erikoisala. Jyväskylän yliopisto.
- Paavola, S. & Hakkarainen, K. (2006) Entäpä jos...? Ideoiden abduktiivinen kehittäminen tutkimusprosessin olennaisena osana. Teoksessa Rolin, K. & Kakkuri-Knuutila, M. & Henttonen, E. toim. *Soveltava yhteiskuntatiede ja filosofia*. Helsinki: Gaudeamus, 268–284.
- Paavola, S. & Hakkarainen, K. (2008) Välittyneisyys ja dialogisuus innovatiivisten tietoyhteisöjen perustana. Teoksessa Virkkunen, J. & Engeström, R. (toim.) *Kulttuurinen välittyneisyys toiminnassa ja oppimisessa. Toiminnan teorian ja kehittävän työntutkimuksen yksikkö: Tutkimusraportteja 11*. Helsinki: Yliopistopaino, 47–80.
- Paavola, S. & Engeström, R. & Hakkarainen, K. (2012) The dialogical approach as a new form of mediation. In Moen, A Morch, I and Paavola, S: *Collaborative knowledge Creation*. Rotterdam: Sense Publishers, 1–14.
- Palola, E. (2014) ”Tätä lakia voidaan soveltaa ainoastaan erittäin harkiten” Nuoret koulutuspuddokkaat ja toimeentulotuen perusosan alentamisen harkinta. Teoksessa L. Kalliomaa-Puha, & T. Kotkas & M. Rajavaara toim. *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 96–113.
- Palsanen, K. (2013) *Yhteistutkiminen – opas sosiaalityöhön 2.0*. Soccan työpapereita 2013:3. Helsinki: Soccan Heikki Waris-instituutti.
- Parton, N. & O’Byrne, P. (2000) *Constructive social work. Constructive Social Work: Towards a New Practice*. Palgrave Macmillan.
- Patton, M., Q. (2002) *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications. 3. painos.
- Payne, M. (2005) *Modern social work theory*. 3. painos. Houndmills: Palgrave Macmillan.
- Peirce, C., S. (1931-1958) *Collected Papers of Charles Sanders Peirce*. Osat 1-6 toim. C. Hartshorne & Paul Weiss. Osat 7-8 toim. A. W. Burks. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Pekkarinen, E. (2010) *Sosiaalialan arvojohtajat ja muutoksen managerit. Laadullinen katsaus sosiaalialan johtamisen tutkimuksesta*. THL Avauksia 7/2010. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Peltola, T. (2007) *Empirian ja teorian vuoropuhelu*. Teoksessa M. Laine & J. Bamberg & P. Jokinen toim. *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus, 111–129.
- Petersén, A. C. & Olsson, J. I. (2014) *Calling Evidence-Based Practice Into Question: Acknowledging Phronetic Knowledge in Social Work*. *British Journal of Social Work* Advanced Access, 1–17.
- Pirttilä-Backmann A. (1997) *Miksi asiantuntijan tulee kyetä reflektiivisiin arviointeihin?* Teoksessa Kirjonen J., Remes P., Eteläpelto A. toim. *Muuttuva asiantuntijuus*. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 218–232.

- Pohjola, P. & Koivisto, J. (2013) Innovaatiot käytäntöinä. Systeminen innovaatiomalli sosiaali- ja terveystalouden kehittämistoiminnan perustaksi. *Yhteiskuntapolitiikka* (78):1, 89–98.
- Poikela, E. (1998) Oppiminen, arviointi ja osaaminen. Teoksessa Räsänen, A. toim. *Hallitaanko ammatti? Pätevyyden määrittelyä arvioinnin perustaksi*. Arviointi 2. Helsinki: Opetushallitus, 35–46.
- Poikela, R. (2010) Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Helsinki: Helsingin yliopisto. *Sosiaalitieteen laitoksen julkaisuja 2010:5*.
- Polanyi, M. (1966) *The Tacit Dimension*. London, Routledge.
- Presskill, H. & Torres, R. T. (2000) The learning dimension of Evaluation Use. *New Directions for Evaluation* 88, 25–37.
- Pulkkinen, K. (2011) Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelusta – Asiakaspeili tiedonmuodostuksen välineenä. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Pyyhtinen, O. & Tamminen, S. (2011) 'We have never been only human: Foucault and Latour on the question of the anthropos'. *Anthropological Theory*, 11 (2): 135–152.
- Raitakari, S. & Saario, S. (2008) Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi toim. *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 196–223.
- Raunio, K. (2011) Sosiaalityön etiikka näyttöön perustuvan käytännön haasteena. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. toim. *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Juva: PS-kustannus, 117–138.
- Raunio, K. (2009) Sosiaalityön teoria. Teoksessa Mäntysaari, M. & Pohjola, A. & Pösö, T. toim. *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-kustannus, 161–182.
- Rajavaara, M. (1990) Tutkiva ote sosiaalityöhön? Teoksessa M. Rajavaara & G. Walls toim. *Sosiaalisten ongelmien ja sosiaalityön tutkimus – kysymyksiä ja mahdollisuuksia*. Helsinki: Helsingin yliopisto, Sosiaalipolitiikan laitos. *Tutkimuksia n:o 1*, 58–150.
- Rajavaara, M. (1993) Tuliko tutkivasta sosiaalityöstä mitään? *Janus* 2 (1), 26–32.
- Rajavaara, M. (2007) *Vaikuttavuusyhteiskunta*. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Rajavaara, M. (2014) Ammattilaisten harkintavalta sosiaaliturvan edellytyksenä ja riskinä. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha, & Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara toim. *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 136–155.
- Redmond, B. (2006) *Reflection in Action. Developing Reflective Practice in Health and Social Services*. Aldershot, Hampshire: Ashgate Publishing Limited.
- Regehr, C. (2007) Operationalizing Evidence-Based Practice: The Development of an Institute for Evidence-Based Social Work Research on Social Work Practice, 17: 408–416.
- Raeithel, A. (1983) *Tätigkeit, Arbeit und Praxis*. Frankfurt am Main: Campus.
- Richmond, M. (1917) *Social Diagnosis*. New York: Russel Sage Foundation.
- Rossiter, A. (2000) *The Postmodern Feminist Condition. New Conditions for Social Work*. Teoksessa B. Fawcett, B. Featherstone & J. Fook & A. Rossiter toim. *Practice + Research in Social Work. Postmodern Feminist Perspectives*. London: Routledge, 83–103.
- Ruch, G. (2007) *Reflective Practice in Contemporary Child-care Social Work: The Role of Containment*. *British Journal of Social Work: The Role of*

- Containment. Advanced Access: *British Journal of Social Work*, 37 (4), 659–680.
- Ruch, G. (2012) Where have all the feelings gone? Developing reflective and relationship-based management in child-care social work, *British Journal of Social Work*, (42), 1315–1332.
- Ruonti, H. & Rantonen, O. & Oksanen, T. & Väisänen, R. & Salo, P. (2014) *Sosiaalityön henkinen kuormittavuus*. Helsinki: Talentia.
- Räsänen, K. & Trux, M.-L. (2012) *Työkirja: Ammattilaisen paluu*. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Saario, S. (2014) *Audit Techniques in Mental Health. Practitioners' responses to electronic health records and service purchasing agreements*. Academic dissertation. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis 1907.
- Saaristo, K. (2000) *Avoin asiantuntijuus: ympäristökysymys ja monimuotoinen ekspertiisi*. Nykyykulttuurin tutkimusyksikön julkaisuja 66. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Sackett, D. L. & Rosenberg, W. M. C. & Gray, J. A. M. & Haynes, R. B. & Richardson, W. S. & Richardson, W.S. (1996) Evidence based medicine: What it is and what it isn't. *BMJ: British Medical Journal*, 312 (7023), 71–72.
- Sarala, U. & Sarala, A. (1999) *Oppiva organisaatio. Oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen*. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Tampere: Tammer-paino Oy.
- Saurama, E. (2015) *Pragmatismi ja käytäntötutkimus*. Arvioitavana.
- Saurama, E. & Julkunen, I. (2012) Approaching Practice Research in Theory and Practice. In E. Marthinssen & I. Julkunen (eds.) *Practice Research in Nordic social work. Knowledge production in transition*. London: Critical Studies in Socio-Cultural Diversity, 171–193.
- Satka, M. (1999) Tasavertaisuutta tiedontuotantoa kohti? *Janus* 7 (4), 373–378.
- Satka, M. & Karvinen-Niinikoski, S. & Nylund, M. & Hoikkala, S. (2005) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia-kustannus.
- Schatzki, T. R. & Knorr Cetina, K. & von Savigny, E. (eds.) (2001) *The practice turn in contemporary theory*. New York: Routledge.
- Schön, D. (1983) *The Reflective Practitioner – How Professionals Reflect in Action*. New York: Basic Books.
- Selänniemi, M. (2012) *Asiakasosallisuuden edistäminen sosiaalityössä – esimerkkinä Nuoren Peili*. Julkaisematon käytäntötutkimus -opintojakson raportti.
- Seppänen-Järvelä, R. (2004) *Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa. Opas käytäntöihin*. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES, FinSoc.
- Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (2009) *Työyhteisö uusille urille: Kehittäminen osaksi arjen työtä*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Shaw, I. (1996) *Evaluating in Practice*, Aldershot: Ashgate.
- Shaw, I. (1999) *Evaluoi omaa työtäsi: Reflektiivisen ja vahvistavan arvioinnin opas*. [Käännös: Laura Yliruka]. FinSoc. Työpapereita 4. Helsinki: Stakes. Alkuperäisteos: Shaw, I. (1997) *Be Your Own Evaluator. A Guide to Reflective and Enabling Evaluation*. Prospects Publications.
- Shaw, I. (2003) Cutting edge issues in social work research. *British Journal of Social Work*, 33, 107–120.
- Shaw, I. (2011) *Evaluating in Practice*. Surrey: Ashgate.

- Shaw, I. & Shaw, A. (1997) Keeping Social Work honest: Evaluating as Profession and Practice, *British Journal of Social Work* 27 (6), 847–869.
- Shlonsky, A. & Stern, S. B. (2007) Reflections on the teaching of evidence-based practice, *Research on Social Work Practice* 17 (5), 603–11.
- Sipilä, A. (2011) Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet - Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 28. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta.
- Sipilä, J. (1989) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.
- Skogens, L. (2005) Socialsekreterares bedömningar. Finns någon form av konsensus? *Socialvetenskaplig tidskrift* 11 (4), 328–344.
- SoNetBotnia (2015) Varhaiskasvatuksen Kuvastin. Luettu 27.3.2015.
http://www.sonetbotnia.fi/toiminta/varhaiskasvatuksen_kuvastin.html
- Sosiaalibarometri (2007) Eronen, A & Londén, Pia & Perälähti, A. & Siltaniemi, A. & Särkelä, R. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto ry.
- Sosiaalibarometri (2015) Hakkarainen, T & Londén, P & Peltosalmi J. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Stake, R. (2005) *Multiple Case Study Analysis*. New York: The Guilford Press.
- Ståhle, P. & Grönroos, M. (1999) *Knowledge Management – Tietopääoma yrityksen kilpailutekijänä*. WSOY, Porvoo.
- Ståhle, P. & Grönroos, M. (2000) *Dynamic Intellectual Capital. Knowledge Management in Theory and Practice*. Porvoo: WSOY.
- Swantz, M. (2008) *Participatory Action Research as Practice*. Teoksessa P. Reason & H. Bradbury toim. *Handbook of Action Research. Participatory Inquiry and Practice*. London: Sage, 31–48.
- Tafvelin, S. & Hyvönen, U. & Westerberg, K. (2012) Transformational Leadership in the Social Work Context: The Importance of Leader Continuity and Co-Worker Support. *British Journal of Social Work*, 1–19.
- Taylor, C. & White, S. (2000) *Practicing Reflexivity in Health and Welfare. Making Knowledge*. Buckingham: Open University Press.
- Trigwell, K. & Shale, S. (2004) Student learning and the scholarship of university teaching, *Studies in Higher Education* 29 (49), 524–536.
- Tukiala, A. & Tervo, E. (2011) Kohtaamisia kokemustutkijatoiminnassa – yhteistutkijuus sosiaalityön menetelmänä. Helsinki: Talentia, *Tutkiva sosiaalityö*, 32–34.
- Uznadze, D. (1966) *The Psychology of Set*. New York. Consultants. Bureau.
- Vartola, J. (2013) *Byrokratia modernin hallinnan muotona*. Teoksessa Karppi, I. toim. *Governance - Hallintaa uusin muotoilu* 26. Tampere: Tampereen yliopisto, 1–26.
- Vataja, K. (2012) *Kehittyvä työyhteisö. Itsearviointin hyödyntäminen työyhteisön kehittämisessä kunnallisessa sosiaalitoimessa*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).
- Vataja, K. & Julkunen, I. (2004) *Sosiaalipalvelutoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi. Tutkimuskatsaus*. FinSoc Työpapereita 5. Helsinki: Stakes.
- Vataja, K. & Kainulainen, S. & Julkunen, I. (2004) *Sosiaalipalveluiden arvioinnista kunnissa: Selvitys arvioinnin ja talousosaamisen tarpeesta ja merkityksestä kunnissa vuonna 2003*. FinSoc, työpapereita. Helsinki: Stakes.

- Veerbeck, P., P. (2005) Artifacts and attachment: A post-script philosophy of mediation. Teoksessa Harbers, H. toim. Inside the politics of technology: Agency and normativity in the co-production of technology and society. Amsterdam: Amsterdam University Press, NBN international Ltd. and University of Chicago Press, 125–146.
- Vera, D. & Crossan, M. (2004) Strategic Leadership and Organization Learning, *Academy of Management Review*, 29 (2), 222–240.
- Viitala, R. (2002) Osaamisen johtaminen esimiestyössä. *Acta Wasaensia No 109, Liiketaloustiede, Johtaminen ja organisaatiot*. Vaasa: Universitas Wasaensis.
- Vuorenmaa, E. (2013) Kuvastin-malli sosiaalityön asiantuntijuuden vahvistamisessa. Julkaisematon sosiaalityön käytäntötutkimus-opintojakson raportti.
- Vygotsky, L. S. (1978) *Mind in Society. The Development of Higher Psychological Processes*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Waelbers, K. & Dorstewitz, P. (2014) Ethics in Actor Networks, or: What Latour Could Learn from Darwin and Dewey. *Science and Engineering Ethics* 20(1), 23–40.
- Walls, G. (1986) Sosiaalityön tietoperusta ja organisointi. Teoksessa Karisto, A. & Purola, Tapani toim. Sosiaalityön kehittäminen – taustoja, reunaehdot, näkökulmia. Oppimateriaaleja 1. Helsinki: Helsingin yliopisto, Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, 109–129.
- Wenger, E. (1998) *Communities of Practice. Learning, Meaning and Identity*. Cambridge University Press.
- Witkin, S. (2003) Päämääränä hyvän tekeminen. Teoksessa M., Laitinen & A., Pohjola toim. Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus, 237–253.
- Yanow, D. (2004) Translating Local Knowledge at Organizational Peripheries. *British Journal of Management*, 15, 9–25.
- Yin, R. K. (2003) *The Case Study Research. Design and Methods*. 3. edition. London: Sage.
- Yip, K. (2006) Self-reflection in Reflective Practice: A Note of Caution. *British Journal of Social Work*, 36, 777–788.
- Yliruka, L. (2000) Sosiaalityön itsearviointi ja hiljainen tieto. Helsinki: Stakes, Työpapereita 2/2000.
- Yliruka, L. (2006) Kuvastin, reflektiivinen itse- ja vertaisarviointi sosiaalityössä. Helsinki: Stakes, Työpapereita 2.
- Yliruka, L. (2007) Resonanssi. Teoksessa M., Satka & I., Julkunen & T. Meltti ja L. Yliruka toim. Käytännönopetuksen aakkoset – Praktiklärans ABC. Helsinki: Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitoksen tutkimuksia 2; Svenska social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet, 124–128.
- Yliruka, L. & Karvinen-Niinikoski, S. & Koivisto, J. toim. (2009) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 6.
- Yliruka, L. & Mannerström, K. & Jouttimäki, P. (2013) Arviointimallia kehittämässä Helsingin läntisellä sosiaalialueella. Teoksessa M. Kivipelto & S. Blomgren & P. Karjalainen & P. Saikkonen Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä - arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitos. Raportteja 8/2013, 79–100.

Yliruka, L. & Vanhanen, J. & Jaakkola, O. & Saurama E. (2015) Reflections on Knowledge Production of Mirrors in team settings in social work. Arvioitavana.