

Pelastakaa kehittäjäasiakasryhmä!

Veturi puksuttaa kohti voimaantumista ja valtaistumista

Mikko Saastamoinen, 0308142

Pro gradu -tutkielma

Syksy 2015

Sosiaalityö

Lapin Yliopisto

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Pelastakaa kehittäjäasiakasryhmä! Veturi puksuttaa kohti valtaistumista ja voimaantumista

Tekijä: Mikko Juhani Saastamoinen

Koulutusohjelma/oppiaine: YTK/Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu –työ Sivulaudaturtyö Lisensiaattityö

Sivumäärä: 111

Vuosi: 2015

Tiivistelmä:

Tutkimus käsittelee kehittäjäasiakasryhmässä tapahtuvaa valtaistumista ja voimaantumista osallistamisen viitekehyksessä kehittämistoiminnassa. Tutkimus liittyy hankkeeseen, jossa kokeiltiin kehittäjäasiakasryhmää palveluiden kehittämisessä. Tutkimuksesta muodostui tapaustutkimus, jossa arvioidaan kehittäjäasiakasryhmän toiminnan onnistumista teoreettisessa viitekehyksessä. Tapauksia tutkimuksessa on vain yksi. Tutkimuksella tavoitellaan kehittäjäasiakasryhmän toiminnan kehittämistä. Kehittäjäasiakasryhmän prosessia tarkastellaan niin ryhmä- kuin yksilötasolla.

Kehittäjäasiakasryhmän taustalla on ilmiö, jossa asiakkaita pyritään osallistamaan palveluiden kehittämiseen. Asiakkaiden osallistumista on pyritty edistämään valtakunnan tasolla. Osallistaminen liittyy vahvasti empowerment käsitteeseen, jota pidetään asiakkaiden osallistamisen vahvimpana muotona. Empowermentista muodostuikin tutkimukseni teoreettinen viitekehys, joka on jaettu valtaistumiseen ja voimaantumiseen. Molemmista näkökulmissa on olennaisina käsitteinä kumppanuus, kriittinen tietoisuus ja dialogi. Valtaistuminen tavoittelee osallistumista ryhmätoimintaan, joka pyrkii vaikuttamaan ympäristöön ja kyseenalaistamaan ympäristön toimintatapoja. Voimaantuminen on yksilötason käsite, jossa yksilö saa valtaa ja ymmärrystä hallita omaa elämäänsä ja ympäristönsä. Analyysissä arvioin kehittäjäasiakasryhmän valtaistumista Mullenderin ja Wardin (1991) itse ohjautuvan ryhmän kautta. Voimaantumista arvioin Zimmermanin (1995) psykologisen voimaantumisen ja lisäksi Christensin (2012) suhteiden osa-alueen avulla.

Tutkimuksen aineistona ovat kehittäjäasiakasryhmän tapaamisten nauhoitukset ja kehittäjäasiakasryhmän toimintaan liittyviä muistiinpanoja, pöytäkirjoja ja havainnointia. Aineistoa analysoidaan suhteessa teoriaan ja pyritään löytämään yhteneväisyyksiä ja mahdollisia eroavuuksia. Tuloksena on, että kehittäjäasiakasryhmän toimintaa tulee kehittää. Toiminnassa ilmeni puutteita kehitettävään kohteen analyysissä ja varsinaiseen toimintaan siirtyessä. Kehittäjäasiakasryhmän vahvuutena oli palveluhistorioiden läpikäynti, joka antoi rikkaan kuvan asiakkaiden kokemuksista palveluista. Toisaalta toiminnassa tulee vahvistaa rekrytointia ja kehittäjäasiakkaiden ymmärrystä siitä kuinka kehittäminen etenee. Kehittäjäasiakasryhmän toiminta jäi kesken tutkitulla ajanjaksolla, joten lopullista arviointia ei voida tehdä ryhmätoiminnan onnistumisesta, mutta tutkimus tuo esiin suuntaa-antavia ajatuksia toiminnan kehittämiseksi ja tulevaisuuden kehittäjäasiakasryhmien perustajille.

Avainsanat: tapaustutkimus, arviointi, osallistaminen, valtaistuminen, voimaantuminen ja ryhmä.

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjaston käytettäväksi

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi

(vain Lappia koskevat)

Sisältö

1 Johdanto.....	1
2 Osallisuudesta kehittämiseen.....	4
3 Empowerment.....	9
3.1 Voimaantumisen ja valtaistumisen teorian moninaiset lähtökohdat.....	9
3.2 Ristiriitainen asiakassuhde.....	12
3.3 Kumppanuus, dialogisuus sekä kriittisen tietoisuus ihannetilana.....	18
3.4 Ryhmässä valtaistuminen	23
4 Tapauksen suunnittelusta eettisiin pohdintoihin	31
4.1 Tapaustutkimuksen perusteet ja tutkimukselliset lähtökohdat	31
4.2 Luotettavuus ja yleistettävyys.....	35
4.3 Aineisto ja sen hankinta	38
4.4 Aineiston analyysi.....	41
4.5 Minä eettinen tutkija ja minun eettinen tutkimus?.....	44
5 Valtaistuminen.....	51
5.1 Kehittäjäasiakasryhmän yleinen prosessi ja tavoitteet.....	51
5.2 Ryhmän perustaminen ja alkuvaihe	55
5.3 Kehittäjäasiakasryhmässä suunnitellaan toimintaa.....	62
5.4 Kehittäjäasiakasryhmän toiminta- ja arviointivaihe	72
6 Voimaantumisen osa-alueet kehittäjäasiakasryhmässä	79
6.1 Toiminnan osa-alue.....	79
6.2 Suhteiden osa-alue	82
6.3 Vuorovaikutuksellinen osa-alue	87
6.4 Itsetuntemuksen osa-alue	91
6.5 Yhteenveto	96
7 Kehittäjäasiakasryhmän hahmottelua	98
Lähteet	104

1 Johdanto

Tämä tutkimus käsittelee kehittäjäasiakasryhmää. Otsikkoa voidaan ihmetellä: ”pelastakaa kehittäjäasiakasryhmä”. Otsikolla Haluan heti sanoa, että toiminta ei onnistunut niin hyvin kuin ajattelin. Kehittäjäasiakasryhmän toiminta jäi kesken eikä saavuttanut sitä, mitä kehittäjäasiakasryhmän alussa tavoiteltiin. Toisaalta näen kehittäjäasiakasryhmällä olevan potentiaalia ja sitä toimintaa olisi hyvä kehittää lisää. Kun lähdin mukaan kehittäjäasiakasryhmätoimintaan mukaan, minulla ei ollut oikeastaan mitään käsitystä, mistä siinä on kyse. Ensimmäiset ajatukset liittyivät siihen, että kehitetään palveluita yhdessä asiakkaiden kanssa. Tein aiheesta teoreettisen kandidaatin tutkielman, mutta aihe oli yhä hämärän peitossa. Kandidaatin tutkielman tekovaiheessa osallistuin kehittäjäasiakasryhmän tapaamisiin ja olin ollut myös mukana osittain suunnittelemassa toimintaa.

Toisaalta voi otsikosta myös päätellä, että kehittäjäasiakasryhmä liittyy kehittämistoimintaan, jossa on asiakkaita mukana. Kehittäjäasiakasryhmässä on kyse asiakkaiden osallistamisesta palveluiden kehittämistoimintaan, jonka olen nimennyt tutkimuksen ilmiöksi. Vastaavanlaisia oli kokeiltu Rovaniemellä ja siellä on käytetty jo pitkään kehittäjäasiakkaita palveluiden kehittämisessä. Samalla tavalla haluttiin osallistaa asiakkaita kyseisellä paikkakunnalla. Kehittäjäasiakasryhmällä tavoiteltiin sitä, että asiakkaat kertoisivat mielipiteitä ja kokemuksia palveluista. Niiden pohjalta kehitettäisiin palvelujärjestelmää. Tavoitteena oli yhteiskehittäminen niin, että asiakkaat ja työntekijät olisivat kehittämisessä mukana iloisesti toisiaan kuunnelleen. Emme kuitenkaan päässeet siihen pisteeseen. Tämä näkökulma on saanut minut kirjoittamaan aiheesta pro-gradu tutkielmaa.

Minulle heräsi kysymys, miksi toiminta ei onnistunut, vaikka asiakkaille tarjottiin vapaamuotoinen mahdollisuus osallistua toimintaan ja kertoa mielipiteitä kehitettävistä kohteista sekä otettiin huomioon heidän aikaisempia kommentteja. Innostuksen vaiheessa ryhmä nimettiin Veturiksi, jota ei virallistettu, mutta jäi elämään keskusteluissa. Riskitiriitaisuutta herätti alkuinnostus, jolloin sateli erilaisia kehitettäviä asioita sekä pohdittiin kehittäjätyöntekijöiden ja -asiakkaiden kanssa monia kysymyksiä syvällisestikin. Toiminnalla oli hyvä pohja, mutta ensimmäisen puolen vuoden jälkeen innostus alkoi lopahtaa ja kehittämisen into katosi sekä väsymys iski. Toisin sanoen kehittäjäasiakasryhmän toiminta ei muuttunut konkreettiseksi vaikuttamistoiminnaksi, mitä se tavoitteli.

Pyrin tapaustutkimuksellani ymmärtämään kehittäjäasiakasryhmän toimintaa ja miten asioita olisi voinut tehdä paremmin. Olen valinnut teoreettiseksi viitekehyyksiksi empowermentin eli voimaantumisen ja valtaistumisen. Siihen viittaa myös tutkimukseni alustukseen ”veturi puksuttaa kohti voimaantumista ja valtaistumista”. Empowerment käsittelee asiakkaan roolia aktiivisena osapuolena, joka pyrkii hallitsemaan ympäristöään ja omaa elämäänsä. Tätä myös kehittäjäasiakasryhmässä tavoiteltiin. Empowerment auttaa ymmärtämään kehittäjäasiakasryhmän prosessia sekä auttaa kehittämään sitä, koska empowerment käsitteen alla pyritti vaikuttamaan usein myös palvelujärjestelmään.

Ennen kuin lähdän selvittämään, mistä kehittäjäasiakasryhmässä on kyse, on hyvä aluksi selvittää, mihin ilmiöön se liittyy. Toisin sanoen tavoittelen toisessa luvussa asiakkaiden osallistumista palvelujen kehittämiseen. Kehittäjäasiakkaat ovat uusi ilmiö varsinkin Suomessa, mutta asiakkaiden osallistamisesta on puhuttu pitkään tieteellisissä keskusteluissa. Kolmannessa luvussa avaan empowerment keskustelua, jota käsittelem aluksi yleisellä tasolla. Sen jälkeen siirryn empowerment teoriassa ristiriitaiseen suhtautumiseen asiakkaaseen. Siinä pohditaan, minkälaisia ongelmia liittyy työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Painotan ajatus, että ei voida suhtautua asiakkaan toimijuuteen yksioikoisesti hyvänä asiana. Empowerment korostaa usein asiakkaan autonomista tekemistä, mutta toisinaan autonomisuuden korostaminen saattaa tuottaa ristiriitaisia tunteita asiakkaan todellisesta kyvystä tehdä asioita itse. Tämä puoli on hyvä huomioida myös kehittäjäasiakasryhmän toiminnassa. Kolmannessa alaluvussa käsittelem empowermentin näkökulmasta ihanneasiakassuhdetta ja mitä asioista siihen liittyy. Se vastaa kysymykseen, minkälainen suhde olisi ihanteellinen kehittäjäasiakasryhmässä ryhmänohjaajien ja jäsenien välillä. Siinä korostuvat kumppanuus, dialogisuus ja kriittinen tietoisuus. Ajatus johdattaa neljänteen alalukuun eli empowermentiin ryhmätöimintana, missä pyritään usein kehittämään jotain ryhmän kokemaan ongelmaa. Silloin näkökulmana on usein, että ongelmat ovat enemmän rakenteellisia kuin yksilöllisiä. Tässä viitekehyyksessä empowerment pyrkii kehittämään erityisesti palvelujärjestelmän rakenteellisia ongelmia.

Neljännessä luvussa selvitän tutkimukseni tapaustutkimuksellisia lähtökohtia. Pohdin tutkimuksen luotettavuutta ja yleistämistä, jotka nähdään usein yksittäisessä tapaustutkimuksessa ongelmaksiksi. Tämä tapaustutkimus pyrkii kerronnalliseen kuvaukseen tapausten prosessista ja etsimään aineistoista vastauksia toiminnan kehittämiseen sekä toiminnan ymmärtämiseen. Käyn viimeisessä alaluvussa läpi eettisen pohdiskelun, jossa

tulee oma roolini tutkijana ja opiskelijana korostuneeksi, koska olen ollut kehittämishankkeen alusta lähtien toiminnassa mukana melkein loppuun asti sekä olin kehittäjäasiakasryhmän tapaamisissa.

Viidennessä ja kuudennessa luvuissa analysoin ja arvioin kehittäjäasiakasryhmän prosessia eli mikä siinä meni vikaan vai menikö siinä mikään vikaan. Käytän empowermentin pohjalla Mullenderin ja Wardin (1991) teoriaa itseohjautuvasta ryhmästä, jota käsittelen viidennessä luvussa. Kuudennessa luvussa käsittelen Marc Zimmermanin (1995) ajatuksia psykologisesta voimaantumisesta sekä täydennän psykologisen voimaantumisen osa-alueita Christensin (2012) lisäyksellä suhteiden osa-alueella. Tavoitteen, että mitä nämä teoriat tuovat lisää ajatuksia kehittäjäasiakasryhmän toimintaan. Toiseksi pyrin vastamaan, miten empowerment teoria pystyy vastamaan kehittäjäasiakasryhmästä nousseisiin kysymyksiin. Viimeisessä luvussa pohdin kehittäjäasiakasryhmän tapahtumia yleisellä tasolla suhteessa teoriaan ja omiin ajatuksiini prosessista.

2 Osallisuudesta kehittämiseen

"Ja jos kaksi makaa yhdessä heillä on lämmin, mutta kuinka voisi yksinäisellä olla lämmin? Yksinäisen kimppuun voi joku käydä, mutta kaksi pitää puolensa. Kolmisäikeinen lanka ei helposti katkea." Saarn. 4: 11–12.

Viimeisenä kahtena vuosikymmenenä on alettu korostaa ajatusta asiakkaiden osallistamisesta sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen (Hyväri 2014, 177–178). Ajatukset asiakkaiden osallistamisesta ovat levinneet ympäri maailmaa ja ovat luoneet lisää uusia paikkoja, joissa asiakkaita halutaan osallistaa (Barber ym. 2012, 217). Osallisuudesta on tullut tavallaan muotisana kehittämisessä, millä halutaan vahvistaa kehittämishankkeen laatua (Toikko 2011, 111). Esimerkiksi Iso-Britanniassa asiakkaiden osallistaminen on ollut tiedon keruuta ja konsultointia, jossa on testattu palveluja asiakkailla (Beresford 2002, 96–97). Iso-Britanniassa osallisuudessa on usein keskitytty ihmisten valinnanvapauteen ja ihmisten kykyyn neuvottelevasti osallistua yhteiskunnallisiin tapahtumiin. Toisin sanoen Iso-Britannian hallitus on tavoitellut osallisuuden vahvistamista yhteiskunnan järjestämissä palveluissa, muttei ole pyrkinyt muuttamaan yhteiskuntarakennetta. Briitta Koskiahon (2008) mukaan Suomi seuraa näissä kysymyksissä Iso-Britanniaa, josta on orastavia merkkejä. Esimerkiksi hän esitteli osittain Britannian tavoitetta yhdistää sosiaali- ja terveyspalvelut, jota on myös Suomessa viimeisen hallituksen aikana pyritty toteuttamaan. Näillä näkymin SoTe-uudistusta jatketaan tulevan hallituksen aikana (Mt., 10, 145, 148.)

Myös Suomen kuntalain (1995/365) neljännessä luvussa 27§:ssä korostetaan osallisuutta palvelujen kehittämisessä, millä voidaan vahvistaa kuntalaisten vaikuttamista ja osallisuutta. Valtioneuvoston selonteossa (2002, 22) asetettiin tavoitteeksi osallistumiskulttuurin edistäminen sisäasiain-, valtionvarain- ja opetusministeriössä. Samalla haluttiin painottaa sitä, että kunnat pyrkisivät vahvistamaan osallistumista. Selonteolla haluttiin vahvistaa kansalaisten osallistumista demokratiaan eli vaaleihin (mt., 3). Sen jälkeen on alettu painottaa osallistumista palvelujärjestelmään, kuten Larjovuoren ym. (2012) tutkimuksessa kehitettiin erilaisia kuntalaisten osallistamistapoja palvelujen kehittämiseen. Asta Niskala (2008) teki väitöskirjan, jossa käsiteltiin työntekijöiden ja asiakkaan välisiä yhteistyötä palveluiden suunnittelussa. Osallisuudesta puhutaan myös sosiaali- ja ter-

veyspalveluihin liittyen. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön (2014, 15) julkaisussa linjattiin strategisia linjauksia tulevien palvelujen järjestämiselle. Yhtenä strategiana oli kehittää kansalaisten suurempaa roolia palveluiden kehittämisestä sekä palveluiden arviointia asiakaslähtöisemmäksi. Tavoitteena on myös lisätä kansalaisten mahdollisuuksia valita palveluja. Toisin sanoen tänä päivänä tavoitellaan asiakkaalle aktiivisempaa roolia palveluiden kehittämisessä, joka on yhteiskunnan sosiaalipolitiikkaa (Niskala 2012, 113, 115).

Osallisuus voidaan käsittää kokonaisvaltaisesti, jolloin se koostuu erilaisista muodoista, jotka eivät ole paremmuus järjestyksessä vaan erilaisia vaihtoehtoja osallistumisen mahdollistamiselle. Ensimmäiseksi asiakas voi osallistua tuomalla oman kokemuksensa esiin, jolloin osallistuminen on tiedottamista. Toisessa muodossa osallistuminen voi olla sellaista, jossa asiakas kertoo omia kokemuksiaan kehittäjälle ja heidän kokemuksensa huomioidaan kehittämisessä. Silloin osallistuminen on konsultoivaa. Kolmanneksi osallistuminen voi olla yhteistyötä siten, että asiakas osallistuu palveluiden kehittämiseen. Asiakasta voidaan kouluttaa osallistumista varten. Neljänneksi asiakas voi osallistua päätöksentekoon, jolloin asiakkaalla on suoraan mahdollisuus vaikuttaa resursseihin ja palveluiden järjestämiseen. (Toikko 2011, 108–111.) Katson kehittäjäasiakasryhmän ja yleisesti kehittäjäasiakastoiminnan pyrkivän asiakkaiden osallistumisessa neljänteen muotoon.

Toisaalta asiakkaiden osallisuudessa arviointiin on ollut työntekijäjohtoista arviointia (Kivipelto 2008, 27). Sen tulisi olla enemminkin kumppanuuteen nojautuvaa ja tukevaa arviointia, joka on samalla vapauttavaa ja käyttäjäjohtoista (Bresford & Evans 1999, 672). Tuula Jäppinen (2011) on tutkinut osallisuutta käyttäjälähtöisyyden näkökulmasta. Osallistaminen nopeuttaa reagoitokykyä, tuo paremmin esiin asiakkaiden tulevaisuuden ja piilevät palvelutarpeet, jakaa suunnitteluvastuuta palveluntarjoajan näkökulmasta sekä näkyy laadun ja tuottavuuden paranemisena. (Mt., 161.) Beresford ja Turner (2005, VI) ovat määritelleet loppuraportissaan asiakkaan roolia tutkimuksessa, jossa korostetaan arvoina valtaistumista, vapauttamista, osallistamista, tasa-arvoa ja syrjinnänvastaisia toimintaa. Susanna Hyväri (2014, 187) taas toteaa, että on hyvä huomioida, ettei asiakkaiden osallistamisessa oltaisi mustavalkoisia vaan pyrittäisiin hyödyntämään asiakkaan ja työntekijän asiantuntijuutta. Putrell, Rickard ja Wyatt (2012, 214–215) painottavat juuri tätä puolta osallistumistutkimuksissa, että huomioidaan toiminnan arvot ja toiminnan vaikutus asiakkaisiin. Asiakkaiden osallistaminen ei saisi olla toiminnassa itseisarvo vaan se, että toimintaa auttaa asiakkaita.

Toisin sanoen kehittäjäasiakkuuden kohdalla on parempi painottaa asiakkaan näkökulmaa. Asta Niskala (2012, 111) toteaa, että asiakkaalla on oikeus olla mukana kehittämässä omia palvelujaan sekä tuoda oma kokemuksensa niistä. Palvelujen käyttäjät ovat myös sitä mieltä, että palveluiden tuloksellisuuden mittaamisessa heidän näkökulmansa tulisi olla ensisijainen, kun asiakkaiden asioista aikaisemmin päättivät ammattilaiset ja poliitikot (Beresford & Branfield 2006, 239, 241).

Kuitenkin on hyvä olla kriittinen asiakkaan osallistamisen suhteen, koska silloin on vaarana, että osallistavasta toiminnasta saattaa tulla välinpitämätöntä asiakkaan ja käytännön rajoitusten suhteen. Toisin sanoen miten konteksti vaikuttaa mahdollisuuteen kehittää palveluja. Samalla asiakkaat saattavat olla huolissaan siitä, miten osallistuminen vaikuttaa heidän tulevaisuuteensa palveluiden käyttäjinä. (Beresford & Turner 2005, 89.) Osallistamisessa tulisi aina huomioida konteksti (Barber ym. 2012, 220) ja se on luonteeltaan reflektiivistä toimintaa (Putrell, Rickard & Wyatt 2012, 214).

Kehittäjäasiakastoiminnan ideana on kehittämis- ja kokeilutoiminta ja sitä on kokeiltu Rovaniemellä. Se on ollut erityisenä osana Pohjois-Suomen osaamiskeskuksen toimintaa. Kehittäjäasiakastoimintaa Rovaniemen lisäksi löytyy Lapista Enontekiöltä, Inarista, Kemijärveltä, Kolarista ja Kemistä sekä Kainuun alueelta Kuusamosta (Poske 2013, 18). Lisäksi kehittäjäasiakasryhmiä ja muuta kehittäjäasiakastoimintaa on käytetty palveluiden kehittämisessä Aavassa, Kokkolassa, Lahdessa, Nastolassa, Kurikassa ja Seinäjoella (Krook & Paatso 2013, 24). Kehittäjäasiakastoimintana kehittäjäasiakasryhmän lisäksi on ollut keskustelukahviloita, nuorten fokusryhmiä ja nuorten kehittäjien ryhmiä (Laitinen & Niskala 2013, 13). Myös pääkaupunkiseudulla on kehitetty vastaavanlainen tapa osallistaa asiakkaita kehittämistoimintaan yhdessä tutkijoiden kanssa, josta käytetään nimeä yhteistutkijuus (Palsanen 2013, 3).

Kehittäjäasiakastoimintaa on tutkittu varsin vähän Suomessa. Aiheesta on jonkin verran raportteja, jotka pyrkivät kannustamaan kehittäjäasiakastoimintaan (Poske 2013, 17–18; Larjovuori ym. 2012; Keskikylä & Mäkelä 2013, 15–17; Krook & Pasto 2013, 19–24), muttei sellaisia raportteja, jotka määrittäisivät toiminnan prosessia tarkkaan ja arvioitaisiin prosessin onnistumista. Vain Keskikylän ja Mäkelän (2012) raportissa käytiin kehittäjäasiakasryhmän prosessi läpi, mutta ei analysoitu sen toimintaa. Myöskään Britanniassa, jossa asiakkaiden osallistamista on käytetty jo pitkään, ei ole laadukkaita arvioita osallistamisen vaikuttavuudesta. Ne ovat luonteeltaan narratiivisia prosessin kuvauksia, joissa on usein puutteita olennaisista yksityiskohdista. (Barber ym. 2012, 221.) Toisaal-

ta asiakkaiden osallistumista tutkimukseen ja kehittämiseen on aina ollut jossain määrin erilaisissa tutkimuksissa (Toikko 2011, 104). Kehittäjäasiakkuuden idea tuo lisäksi sen, että kehittäjäasiakas ei ole pelkästään oman kokemuksen kertoja vaan on mukana kehittämisessä yhdessä ammattilaisten kanssa. Tavoitteena on saada muutos paikallisessa palvelujärjestelmässä, josta tulisi asiakaslähtöistä ja osallistavaa. Silloin tavoitellaan, että asiakas ei olisi pelkästään toiminnan kohde vaan aktiivinen toimija (Keskikylä & Mäkelä 2012, 15).

Kehittäjäasiakastoiminnan lähikäsitteenä on myös kokemusasiantuntijuus, jossa kehittämistoiminta muodostuu asiakkaan kokemuksen pohjalta. Siinä jaetaan tietoa omista kokemuksista ja muodostetaan toimintaa sen pohjalta. (Laitinen & Nikupeteri 2013, 439.) Kehittäjäasiakkuus jakaa osallistumisen ajatuksen, jossa asiakkaat ovat asiantuntijoita palveluiden kehittämisessä (Filppa ym. 2013, 460). Kehittäjäasiakkailla on tärkeä rooli palveluiden kehittämisessä, jossa tuodaan omia kokemuksia ja kehittämisideoita esiin. Ne tiedot ovat viety eteenpäin palvelujen tuottajille. (Niskala 2012, 115.) Laitisen ja Nikupeterin (2013, 435, 448) artikkelissa kokemusasiantuntijoiden käyttäminen liittyi Miina-projektiin. Projektin tarkoituksena oli kehittäminen, osallistaminen ja vaikuttaminen kokemusasiantuntijoiden kanssa. Projektista nousseet asiat vaikuttivat työkäytäntöihin ja jopa lakiin.

Pohjois-Suomen osaamiskeskuksessa Asta Niskala ja Terhi Savilahti (n. d., 5–6) ovat tehneet oppaan kokemusasiantuntijuudesta, jossa kokemusasiantuntijuus muodostuu ylä-käsitteeksi, jonka alla on kehittäjäasiakas, kokemuskouluttaja, vapaaehtoinen ja vertaistoimija. Siinä hahmotellaan ajatusta, että toiminta pohjautuu asiakkaiden kokemuksiin palveluista, mutta sen ilmenemismuodot ovat erilaisia. Pääkaupunkiseudun osaamiskeskuksen raportissa oli käytetty käsitettä yhteistutkimus, jossa asiakkaalla on iso rooli palveluiden kehittämisessä (Palsanen 2013, 5). Käytän tutkimuksessani kehittäjäasiakas käsitettä, koska se määriteltiin kehittäjäasiakasryhmässä lähimmäksi kuvaamaan kehittäjäasiakasryhmän toimintaa, koska tavoitteena ei ollut pelkästään kokemuksen esiin tuominen vaan palvelujärjestelmän yhdessä kehittäminen. (Ks. Palsanen 2013, 5.)

Kehittäjäasiakuuteen tai kokemusasiantuntijuuteen liittyvissä raporteissa ja julkaisussa viitataan empowerment käsitteeseen, jolloin viitataan siihen, että asiakas saa enemmän valtaa vaikuttaa kehittämisessä (Palsanen 2013, 10–11; Keskikylä & Mäkelä 2012, 18; Niskala 2012, 115; Beresford & Turner 2005, VI). Esimerkiksi Wandersmanin ym:n (2005) artikkelissa empowermentin periaatteet arvioinnissa korostivat osallisuutta. Sil-

loin tärkeiksi tekijöiksi tulivat tutkimuksessa, että kaikki tärkeät sidosryhmät ovat mukana, jokainen osallinen on tutkimuksen omistaja ja toiminta pyrkii olemaan demokraattisesti osallistavaa. Toisin sanoen arvioivan toiminnan tulisi olla osallistavaa ja dialogista toimintaa, jossa korostetaan toiminnan reflektiivisyyttä (Adams 2003, 137–138). David Fetterman (1996b, 382) toteaa, että on syytä aina miettiä, minkä tasoista osallistumista tarvitaan empowermentin arvioinnissa. Näin ollen empowerment teoria auttaa ymmärtämään paremmin kehittäjäasiakasryhmän toimintaa ja siihen liittyviä ajatuksia.

3 Empowerment

"Joka sortaa vähäosaista, herjaa hänen Luojaansa, mutta Luojaa kunnioittaa se, joka armahtaa köyhää." Sananl. 14:31.

3.1 Voimaantumisen ja valtaistumisen teorian moninaiset lähtökohdat

Empowerment -käsitteeseen liittyy vahvasti osallisuus, joka on myös kehittäjäasiakkuudessa keskeinen käsite. Empowermentissa juuri pyritään tunnustamaan asiakkaiden kokemus ja ymmärrys palveluista ja niiden toimivuudesta. (Toikko 2011, 104; Barber ym. 2012, 219–220.) Empowerment on hyvin laaja-alainen käsite ja sillä on erilaisia merkityksiä eri yhteyksissä. Empowerment käsitettä on käytetty erityisesti yhteisöpsykologiassa, sosiologiassa, hoitotieteissä ja liike-elämän kirjallisuudessa (Siitonen 1999, 82; Hur 2006, 525–528) sekä myös politiikka- ja hallintotieteessä (Masterson & Owen 2006, 19). Empowermentia on tutkittu myös sosiaalityössä (esim. Payne 2005; Hokkanen 2009; Rostila 2001; Askheim 2003; Lee 2001; Solomon 1976; Adams 2003; Mullender & Ward 1991). Empowermentissa on ollut vahvempana näkökulmana yhteisöpsykologia kuin kriittinen tarkastelu (Kivipelto & Kotiranta 2011, 126; Hur 2006, 524).

Empowerment -käsite tuli Suomeen ensimmäistä kertaa vasta 1980-luvulla Mirja Satkan käyttämänä (Kivipelto & Kotiranta 2011, 123). Hän suomensi sen kansalaiskeskeiseksi sosiaalityöksi, johon hän sai vaikutteita Stephen Roselta. (Kuronen 2004, 283.) Empowermentista on moninaisia suomennoksia, jotka perustuvat joko valta- tai voimasanaan (Siitonen 1999, 83; Hokkanen 2009, 316). Kantasana usein ilmaisee käyttäjän valintaa, joka on samalla kannanotto empowermentin luonteesta (Kuronen 2004, 277). Esimerkiksi Rostilan (2001, 41) suomennos *toimintavoima* korostaa yksilön omaa aktiivisuutta suhteen parantamisessa yksilön ja ympäristön välillä. Usein empowerment jaetaan yksilölliseen ja sosiaaliseen näkökulmaan (Hokkanen 2009, 330; Masterson & Owen 2006, 23). Empowermentin ongelmana ovat usein erilaiset painotukset yksilöllisen ja rakenteellisen välillä sekä vallan ottamisen ja antamisen välillä (Juhila 2006, 120–121).

Empowerment voidaan jakaa prosessiin ja päämäärään. Empowerment prosessissa yksilön ja pienryhmän tasolla auttaa ja sovittelee asiakkaita puhumaan ja työskentelemään yhdessä. Samalla työntekijä haastaa suoria ja epäsuoria valtablokkeja ottamalla ihminen mukaan sellaiseen toimintaan, jossa reflektoidaan käytäntöä ja jatkumista. Empowermentissa on tavoitteena kehittää vahvuuksia ja mahdollisuuksia sekä samalla uudelleen nimetä, luoda ja rakentaa asiakkaiden todellisuuksia. (Lee 2001, 47.) Bob Mullaly

(2007, 302) toteaa, että valtaistuminen on päämäärä, jota ei saavuteta yhdessä yössä ja prosessi, joka menee eteenpäin. Prosessina se on usein siirtymistä tilasta toiseen, kun taas päämääränä pyritään parempaan kuin lähtötila. Päämääränä empowerment voidaan nähdä jonkinlaisena ihannetilana, jota ei saavuteta koskaan. Se odottaa vain uusia tavoitteita, jolloin se on vahvasti tilanne- ja aikasidonnainen. (Hokkanen 2009, 317, 321.)

Empowermentista ollaan yksimielisiä sen prosessista, jossa tarkoituksena on auttaa ihmistä saavuttamaan parempi kontrolli ja hallinta elämästään (Kuronen 2004, 279). Silloin painotetaan usein asiakkaan omaa tahtoa, toimijuutta ja osallistumista muutoksen tekemiseen (Stewart & Bhagwanjee 1999, 339). Näin ollen empowerment teorioissa korostetaan asiakkaan aktiivista roolia, jossa asiakas ei pelkästään reagoi passiivisena asioihin. Toisin sanoen ihminen nähdään subjektina. (Rose & Black 1985, 58.) Empowerment pyrkii muuttamaan olosuhteita, joissa asiakkaat ovat muutoksen tekijöitä (Adams 2003, 31).

Toisaalta lähes kaikki empowerment -kirjallisuus painottaa sitä, että kuinka sekava käsite empowerment on, niin korostan minäkin. Eli empowermentia pidetään hyvin sekavana käsitteenä, jolla ei ole yhtenäistä teoriapohjaa (Kivipelto 2008, 20). Ongelmaksi on koettu empowermentin yleinen käyttö, jolloin siitä on tullut pinnallinen ja mitään sanomatonta retoriikkaa (Thompson 2007, 59; Masterson & Owen 2006, 19; Stewart & Bhagwanjee 1999, 344). Esimerkiksi Yhdysvalloissa niin liberaalit kuin konservatiivitkin ovat käyttäneet empowerment -käsitettä tukeakseen omaa politiikkaansa (Perkins 1995, 766). Empowermentista on tullut objekti nykypäivän hyvinvointipolitiikassa, jolla vaaditaan lisää osallisuutta ja kontrollia palveluiden käyttäjille. Toisin sanoen, sillä halutaan korostaa asiakaskeskeisyyttä ja kritisoidaan nykyistä byrokraattista hyvinvointivaltiota. (Askheim 2003, 229, 231.) Ongelmana nähdään perinteet, jotka estävät asiakkaita ottamasta enemmän valtaa palvelujärjestelmässä (Adams 2003, 33).

Empowermentin toisena ongelmana voidaan pitää sitä, että empowermentin alle on laitettu paljon erilaisia käsitteitä, jotka hukkaavat sen ydinajatuksen (Cattaneo & Chapman 2010, 650). Esimerkiksi empowermentiin liitetään sellaisia käsitteitä kuin hyvä itsetunto, vahva identiteetti, hallinnan tunne, itsemääräämisoikeus, tasa-arvoinen osallistuminen, resurssien käyttö ja pääsy niihin, toimivalta ja kompetenssi, kriittinen tietoisuus, toiminta sortavien rakenteiden poistamiseksi sekä valtaistumista edistävä valta (Kivipelto & Kotiranta 2011, 126). Empowermentista ei myöskään ole käytetty yhtenevästi tut-

kittavia muuttujia, vaan ne ovat usein määritelty joka tutkimuksessa hieman eritavoin, jolloin vertailu tutkimusten välillä on mahdotonta (Cattaneo & Chapman 2010, 649).

Usein empowermentiin liitetyt käsitteet ovat epätarkasti määritelty (Miller & Campbell 2006, 299). Moninaisuus on tehnyt empowermentin käsitteelle tutkimuksellisesti hallaa, koska silloin on vain keskitytty empowermentin prosessin osatekijöihin, muttei ole tarkasteltu niiden yhteyttä empowermentin prosessin kokonaisvaltaisuuteen. Usein nämä osatekijät määritellään empowermentiksi siten, että saatetaan samalla unohtaa empowermentin yhteys kontekstiin eli ympäristöön, missä ihmiset toimivat. Esimerkiksi keskittyessä vain yksilön elämänhallinnan saavutuksiin on saatettu unohtaa asiakkaan ympärillä oleva konteksti. Silloin on jäänyt huomioimatta empowermentin kokonaisvaltaisuus sekä yksilön ja ympäristön välinen suhde. (Cattaneo & Chapman 2010, 649–650.) Nämä ongelmat korostuvat, kun tehdään kvantitatiivista tutkimusta. Ongelmana on usein, että on vaikea todistaa interventioiden vaikuttaneen juuri sanotulla tavalla. Silloin korostetaan empowermentin dynaamisuutta, jolloin se on vaikeasti otettavissa haltuun. (Alsop, Bertelsen & Holland 2006, 30).

Empowermentin pitämistä yhtenäisenä ja yksiselitteisenä ei ole realistista, vaan tulisi puhua yhdestä empowermentin mukaelmasta (Adams 1996, 1). Positiivisessa näkökulmasta katsottuna empowermentin sekavuus voidaan ymmärtää refleksiivisyydeksi ja monimutkaisuudeksi, jotka ovat yhteydessä todelliseen maailmaan. Se vaati tutkijaa etsimään enemmän uusia tapoja ymmärtää ja vastata maailmalle. (Fetterman 1996b, 379–380.) Empowerment on kuin syklinen prosessi, jossa on refleksiivisyyttä ja itsearviointia (Fetterman 1996a, 6). Barbara Simon (1994, 46) toteaa ylistävästi, että myös empowermentin monet lähtökohdat antavat työntekijöille mahdollisuuden uusiin inspiiraatioihin, kuten yhteisöön, toimijuuteen, vastuullisuuteen, sosiaalisiin instituutioihin (esim. perhe ja valtio), molemmin puoliseen auttamiseen sekä kansalaisuuteen.

Empowermentin lähtökohtana on usein jonkinlainen häiriötila, joka on joko yksilöllinen tai kollektiivinen (Hur 2006, 528). Liisa Hokkanen (2009, 329–332) on tehnyt yksilöllisen ja sosiaalisen näkökulman perusteella typologian, jossa selvitetään, minkälaisiin erilaisiin suuntiin empowermentin suomennokset vievät, kuten *valtaistaminen* / *valtauttaminen* ja *voimaannuttaminen* / *voimavaraistaminen*. *Valtaistaminen* / *valtauttaminen* kuvaavat sosiaalista näkökulmaa, kun taas *voimaannuttaminen* / *voimavaraistaminen* yksilöllistä näkökulmaa. Kumpaankin sanapariin liittyy samanlaisia ilmiöitä, prosesseja ja päämääriä. Noudatan tässä tutkimuksessa Hokkasen jakoa voimaantumisen ja valtais-

tumisen välillä, joten käytän voimaantumista, kun tarkoitan yksilöllistä prosessia ja valtaistumista taas kun tarkoitan ryhmän prosessia. Kahdessa seuraavassa luvussa käsitte- len voimaantumisen käsitettä ja valtaistumisen käsitettä viimeisessä luvussa.

Empowermentissa tulisi huomioida molemmat puolet eli valtaistuminen ja voimaantu- minen. Usein on niin, että ennen kuin voi valtaistua, täytyy olla voimaantunut. Valtais- tuakseen ihminen tarvitsee henkisiä voimavaroja, joita voimaantuminen tuo yksilölle, jotta jaksaa vaikuttaa koettuihin ongelmiin. (Hokkanen 2009, 332–334; Masterson & Owen 2006, 31; Hur 2006, 530.) Voimaantuminen ja valtaistuminen ylittävät rajan yksi- löllisen ja sosiaalisen maailman välissä (Cattaneo & Chapman 2010, 650.) Tämä ajatus sisältyi kehittäjäasiakasryhmän toimintaan, jossa ensin voimaannutaan ja sitten valtais- tutaan. Toisaalta siihen ajatukseen ei voida suhtautua kuin mekaaniseen prosessiin, vaan joudutaan huomioimaan kontekstin ja yleisesti ympäristön vaikutus asiakkaissa tapah- tuvaan prosessiin (Adams 2003, 41–42). Tavoittelen empowermentin käsitteellä sitä, miten kehittäjäasiakasryhmässä näkyi valtaistumisen ja voimaantumisen prosessi ja jos näkyi niin miksi. Mutta samalla myös, jos sitä ei näkynyt niin, miksi ei. Valtaistuminen usein nähdään prosessina, jossa asiakas saavuttaa aktiivisemmän aseman toiminnassa.

3.2 Ristiriitainen asiakassuhde

Voimaantuminen painottaa usein asiakkaan prosessia enemmän kuin työntekijän (Lee & Hudson 2011, 163). Voimaantuminen asiakkaan prosessina voi muodostaa ristiriidan työntekijän asiakkaan voimaannuttajana. Tästä muodostuu asiakassuhteeseen ristiriita. Kun asiakas on avuntarvitsija, niin voi syntyä ristiriitaisuutta siitä, jos työntekijä tekee asioita asiakkaan puolesta. Voimaantumisen vahvimpana ajatuksena on heikompien tukeminen niin, että he saavat vahvemman valta-aseman ympäristössä. (Adams 2003, 3–4.) Työntekijällä on prosessissa paikka, mutta samalla halutaan, että asiakas on osalli- sena muutosprosessissa (Thompson 2007, 55).

Voimaantumisessa korostuu asiakkaan oma toimijuus, joka nähdään asiakkaasta itses- tänsä lähteväksi eikä sitä voida antaa ulkopuolelta (Fetterman 1996a, 5). Voimaantunut ihminen on löytänyt voimavaransa (Siitonen 1999, 91). Voimaantumisessa keskeisiä osa-alueita ovat hyvä itsetunto, vahva identiteetti ja hallinnan tunne elämässä (Kivipelto & Kotiranta 2011, 126). Esimerkiksi asiakkaalle itsensä näkeminen arvostetussa ase- massa voi olla vaikeaa, koska häntä leimaa asiakkuuteen liittyvät kategoriat, ettei ole

onnistunut täyttämään yhteiskunnan odottamia normeja (Carey 2010, 240). Esimerkiksi päihteitä väärinkäyttävien naisten kohdalla on todettu, että itsetunnon kasvulla on vahva yhteys voimaantumiseen (Hunter, Jason & Keys 2013, 99). Toisaalta itsetunto viittaa enemmän ihmisen ajatuksiin omasta arvostaan, jolloin voimaantuminen ei välttämättä korreloi osallistumisen kanssa vaan uskosta omaan itseensä (Zimmerman 1995, 591). Asiakkaat ovat paikantaneet voimaantumisen tunteeseen, että voi vaikuttaa omaan elämään (Boehm Staples 2002, 453). Itsevarmuuden ja elämäntuntemuksen tunteella on vaikutusta voimaantumiseen (Cheung, Mok & Cheung 2005, 372). Kehittäjäasiakasryhmän kannalta nämä prosessit ovat olennaisia, koska usko siihen, että asiakas pystyy vaikuttamaan, on olennaista palvelujärjestelmän kehittämisen kannalta (ks. Zimmerman 1995).

Toisaalta itsenäisen asiakkaan korostamisesta huolimatta on muistettava, että asiakas on avun tarvitsija. Voimaantumista on kritisoitu yksioikoisesta suhtautumisesta asiakkaaseen täysin vastuullisena toimijana. Ongelmaksi muodostuu, kun unohdetaan, että asiakkaalla voi olla puutteita esimerkiksi kognitioissa, elämän kokemuksessa ja mielenterveyden epätasapainossa. (Askheim 2003, 236.) Myös Malcolm Payne (2005, 313–314) kritisoi yksioikoista ajattelua voimaannuttamisen yhteydestä asiakkaan elämäntuntemuksen ja vastuun lisäämiseen, koska kaikilla ei ole voimia pitää huolta itsestään. Silloin heille pitäisi tarjota riittävä hoito ja tuki, jotta he voisivat voimaantua. Judith Lee (2001, 61) toteaa, että jos asiakkaalla on henkilökohtaista kärsimystä, on olennaista pyrkiä lievittämään kärsimystä.

Voimaannuttamisessa painotetaan asiakasta itsenäisenä toimijana, jolloin asiakas nähdään kuluttajana. Silloin asiakkaalle on annettu tunne vallasta. Todellisuudessa asiakkaalle on annettu mahdollisuuksia tiettyihin valintoihin. Useissa tutkimuksissa on todettu, että kuluttajalla on ollut vain vähän vaihtoehtoja. (Cunnigham-Burley, Kerr & Pavis 1999, 189–190.) Valinnanvapaus lisääntyy, jos on varaa valita erilaisia palveluja. Valinnanvapaus on myös riippuvainen tarjonnasta, jota markkinat tuottavat. (Adams 2003, 17; Tuorila 2009, 113.) Voimaantumisen ajatuksilla voidaan korostaa negatiivisessa mielessä individualismia, jossa asiakkaita syytetään omista ongelmistaan ja korostetaan asiakkaan vastuullista toimijuutta. Nämä ajatukset myös antavat mahdollisuuden leikata hyvinvointivaltion tarjoamia palveluja. (Wallace 2001, 24–25.) Robert Adams (2003) vastustaa näitä ajatuksia tiukasti, koska näkee voimaantumiseen liittyvän riippumattomuuteen ammattilaisten avusta ja tuesta. Se voi antaa tekosyyntä päättäjille karsia palveluja, koska asiakkaat hoitavat itse itseään. Toisin sanoen halutaan painottaa asiakkaan

toimijuutta yhteiskunnallisten arvojen pohjalta, jolloin asiakas ei olisi taakka yhteiskunnalle eikä palvelujärjestämälle. Silloin asiakas hoitaa itse itsensä ja tietää oma parhaansa sekä osaa hankkia siihen tarvittavat palvelut.

Voimaantumisessa saatetaan korostaa asiakkaan vapauksia ja oikeuksia, mutta ei sosiaalista tasa-arvoa (Vuokkonen 2002, 66). Tällöin voidaan korostaa asiakkaan kykyä luovia palvelujärjestelmässä, jolloin täytyy tietää, mitä puhuu tietylle työntekijälle ja minikälaista tietoa halutaan kyseisestä organisaatiosta (Hokkanen 2014, 46). Vastuiden ja velvollisuuksien korostamisella tavoitellaan sitä, että häivytetään asiakkaan ongelmien yhteys yhteiskunnallisiin ongelmiin. Korostuksen kohteena ovat asiakkaiden palvelutarpeiden järjestäminen markkinoilla, milloin asiakas on kykenevä pohtimaan erilaisia palveluvaihtoehtoja rationaalisesti. Silloin asiakas on vastuussa omista valinnoistaan. (Juhila 2006, 60, 66–67.) Voimaantuminen on aina riippuvainen kontekstistaan. Muuten voimaantumisesta voi tulla helposti välinpitämätöntä ja epävoimaannuttavaa. (Lee & Hudson 2011, 158.) Se saattaa painottaa elämän hallintaa, mutta unohtaa ympäristön vaikutukset (Cattaneo & Chapman 2010, 650; Pease 2002, 136).

Yksilöiden voimaantumisessa lähdetään liikkeelle sisäisen vallan saavuttamisesta, jossa tuetaan asiakasta voittamaan oma vallan puutteensa (Laverack 2009, 43). Vallan puute voi johtua valinnanvapauden puutteesta, joka liittyy tiedon saantiin. Ihminen ei voi olla voimaantunut ilman tietoa. (Piper 2010, 176.) Tiedot, kyvyt, taidot ja hallinta usein määrittellään liittyvä itsemääräämiseen. Silloin painotetaan sitä, miten yksilö pystyy kohtaamaan haasteet erilaisissa tilanteissa. (Hur 2006, 530.) Näin voimaannuttamisessa voidaan nähdä asiakas aktiivisena toimijana palvelujärjestelmässä (Tuorila 2009, 103), jossa korostuu kumppanuus. Boehmin ja Stapelsin (2002, 456) tutkimuksessa asiakkaat toivoivat työntekijältä ammatillista tietoa ja emotionaalista tukea. Asiakkaat tarvitsevat tietoa palvelujärjestelmän toiminnasta ja tukea raskaina aikoina sekä työntekijän olemista roolimallina. Asiakaskohtaamisessa asiakkaat usein toivovat työntekijältä välittämistä (Pohjola 2010, 53). Toisin sanoen on tärkeää tunnistaa asiakas ja asiakkaan rajat. Silloin asiakas on keskiössä. (Gutierrez ym 1995b, 540; Bransford 2011, 37.)

Asiakkuuden määrittämisen taustalla on keskustelu riippuvaisuudesta ja riippumattomuudesta. Riippuvuus nähdään holhoavana, kun taas riippumattomuus nähdään vahvuutena. (Adams 2003.) Riippumattomuudessa on kyse aikuisuudesta (Sennett 2004, 107). Työntekijöiden tavoitteena on usein kasvattaa marginalisoituneita ryhmiä kohti aikuisuutta (Wallace 2001, 24). Riippuvuus nähdään näin ollen häpeällisenä asiana, josta on

pyrittävä eroon. Riippuvaiset ja paljon apua tarvitsevat asiakkaat määrittellään toivottomiksi tapauksiksi ja uhreiksi, eikä asiakkaiden anneta määrittää omaa avun tarvettaan (Juhila 2006, 169, 173–174). Ongelmana pidetään enemmänkin opittua avuttomuutta kuin kyvyttömyyttä, jossa toistuneet epäonnistumiset ovat vaikeuttaneet uskoa omaan kykyihinsä vaikuttaa ympäristössä (Adams 2003, 67–68; Freire 2005, 66). Marcia Cohen (1998, 409–410) tutkimuksessa todettiin, että osa tutkituista asiakkaista olivat sopeutuneet järjestelmään ja eivätkä nähneet muutosta tarpeelliseksi järjestelmässä. Voimaantumisen teorian taustalla on ajatus, että asiakas on hyvinvoiva, kun asiakas pysyy hallitsemaan itseään ja omaa ympäristöään.

Voimaantumisella tavoitellaan asiakkaan vahvuutta ja oikeutta itsemääritykselle (Bransford 2011, 38). Kyse on siis myös itsemääräämisoikeudesta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostetaan voimaantumisessa, kun puhutaan asiakkaasta palveluiden valitsijana (Tuorila 2007, 105). Ilmari Rostila (2001, 46) toteaa, että itsemääräämisoikeuteen voi puuttua, jos asiakkaalla ei ole riittävää kykyä nähdä päätöksensä seurauksia, kun toiminnan seuraamukset ovat peruuttamattomia tai kauaskantoisia. Richard Sennett (2004, 123) määrittää itsemääräämisen rajaa siten, että ihminen pystyy hallitsemaan avun pyytämistä. Mutta on hyvä myös ymmärtää se, että kriisissä asiakas ei välttämättä osaa pyytää apua, jolloin työntekijä pyrkii tukemaan asiakasta mahdollisimman paljon (Filppa ym. 2013, 473).

Auttamisessa tulee aina kysyä, tukeeko se asiakkaan toimijuutta (Hokkanen 2014, 67). Se kuvaa voimaantumisen ongelman ydintä, kun tavoitellaan asiakkaan riippumattomuutta ja työntekijöiden tukea sille prosessille. Adams (2003, 175–176) toteaa, että työntekijän tulee antaa riittävät resurssit. Työntekijän tuki tulisi olla sellaista, että erilaisten resurssien antaminen tukee asiakkaan omaehtoisuutta. Asiakkaan löydettyä oman voimansa hän pyrkii hallitsemaan ympäristöään (Chamberlin 1997). Toisaalta voimaantuminen pelkästään asiakkaan prosessina on ongelmallinen, koska silloin voidaan kieltää työntekijän ammattiin liittyvä valta sekä asiakkaan avun ja tuen tarve. Voimaantumisen prosessi tulisi nähdä siten, että asiakas ja työntekijä yhdessä etsivät voimaantumisen paikkoja. (Bransford 2011, 38–39.) Asiakkaan voimaantumisessa on olennaista työntekijän oma tietoisuus roolistaan ja organisaatiossa olevista käytännöistä. Silloin tulisi ymmärtää asiakastilanteessa oleva epätasa-arvoinen valta-asema voimaantumisen edistämiseksi. (Askheim 2003, 237–238.)

Toisin sanoen kyse on myös työntekijän kyvystä auttaa asiakasta voimaantumaa, vaikka sitä ei painoteta voimaantumiseen liittyvässä kirjallisuudessa. Riina Karvonen (2011, 128–129) toteaa artikkelissaan, että työntekijän täytyy olla itse voimaantunut, motivoitunut ja sitoutunut työhön ennen kuin voi voimaannuttaa asiakkaita. Jan Fook (2002, 109–114) ottaa kriittisen kannan voimaantumisen mahdollisuuksiin työntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijöiden ongelmana on, että he pitävät itseään vallattomina tai voimattomina muuttamaan toimintakulttuuria tai yleisiä työkäytäntöjä. Se vaikuttaa myös siihen, että asiakas nähdään vallattomana tai voimattomana. Asiakkaita saatetaan syyttää vastuuttomasta toiminannasta, jolloin työntekijän itse ei tarvitse ottaa vastuuta asiakkaan muutosprosessista. Olennaiseksi tulee, että työntekijä ymmärtää oman valtansa ja vastuunsa työstään ja huomioi järjestelmän toiminnan ongelmien uusintamisprosessin. Työntekijän on hyvä huomioida myös, miten toiminta ympäristö rajoittaa ja miten organisaatio määrittää toimintaa (Cohen 1998, 441).

Voimaannuttamista voidaan näin käyttää negatiivisessa mielessä, jolloin elämänhallinnan lisäämisellä vahvistetaan yhteiskunnan sosiaalista kontrollia yksilöstä. (Wallace 2001, 25.) Freire (2005) kuvaa prosessia asiakkaan kannalta siten, että sorrettu on omaksunut sorretun aseman, joka vaikuttaa asiakkaan käsityksiin omasta itsestään. Sorrosta vapautuminen tapahtuu siten, että sorretut alkavat ottamaan vastuuta, itsenäistyvät ja eivätkä kopioi sortajien toimintatapoja. (Mt., 46, 48.) Esimerkiksi kielenkäytöllä työntekijä voi joko vahvistaa tai heikentää asiakasta. Kieli ilmentää ammatillisia ja sosiaalisia maailmoja. (Laverack 2009, 59–61.)

Barry Ackersonin ja David Harrisonin (2000, 240) tutkimuksessa työntekijät paikansivat voimaantumisen asiakkaiden persoonallisiin rajoituksiin, kykyihin ja kompetenssiin. Työntekijän oma asenne vaikuttaa asiakkaaseen suhtautumiseen (Mullender & Ward 1991, 157–158). Myös Stewart Piper (2010, 177) toteaa, että erilaiset patologiat ja rajoitukset ympäristössä ohjaavat voimaannuttamista, vaikka halutaan pyrkiä kumppanuuteen asiakkaan kanssa (ks. Cohen 1998, 441). Työntekijän valta perustuu tietoon asiakkaan tilanteesta ja kyvystä määritellä se (Pease 2002, 137). Stephen Rose (2000, 403) kuvaa tätä suuntausta, kun hän kohtasi uransa alkuvaiheessa asiakkaan, joka kysyi, että ”tiedätkö mikä sinussa on pahinta? Se, että sinä luulet todella välittäväsi minusta”. Sen tapahtuman jälkeen hän alkoi vähitellen pohtia kysymystä tarkemmin ja tuli siihen tulokseen, että hän oli pyrkinyt auttamaan asiakasta omasta ammatillisuudesta käsin, jonka hän oli saanut ammatillisella sosiaalityöntekijän koulutuksella. Se vahvisti asiakkaan

ja työntekijän hierarkkista eroa toisiinsa, jolloin molemminpuolisuus ja kumppanuus eivät korostuneet. Freireä (2005, 63) soveltaen kyseessä on ajatus, jossa työntekijää ohjaa omat ennakkoluulot ja niiden vääristymät (Adams 2003, 168). Silloin ajatellaan, että asiakkaalla on vähän kykyä ajatella, tahtoa ja tietää. Tällaiset työntekijät haluavat muuttaa asiakasta aktiivisesti, mutta haluavat tehdä sen itse.

Tämän takia voimaantumisen lähikäsitettä asianajoa voidaan pitää ongelmallisena käsitteenä, koska sen pääidea on vastakohtainen kuin voimaantumisella. Juhilan (2006, 179–180) mukaan asianajossa pyritään vaikuttamaan rakenteisiin. Silloin pyritään toimimaan asiakkaan puolesta, kun asiakas itse ei kykene tai jaksa toimia ongelmansa ratkaisemiseksi. Asianajoon nähden voimaantumisen ajattelussa voidaan nähdä vahvoja vastakainasetteluja, koska voimaannuttaminen painottaa asiakkaan kykyä itse muuttaa tilannetta. Asianajossa painotetaan työntekijän vahvaa roolia asiakkaan tilanteen ratkaisemisessa, kun taas voimaannuttamisessa korostetaan asiakkaan toimijuutta. (Adams 2003, 5–6; Hokkanen 2014, 76.) Asianajossa pyritään vahvistamaan asiakkaan asemaa ja saada asiakkaan ääni paremmin kuuluviin (Juhila 2006, 179–180), mutta se on enemmän työntekijän prosessi kuin asiakkaan. Toisaalta voimaantumisen ja valtaistumisen sekä asianajon käsitteet voidaan yhdistää, kuten Liisa Hokkanen (2014) sekä Stephen Rose ja Bruce Black (1985) ovat tehneet. Silloin voimaantumisessa huomioidaan, että asiakas ei ole aina kykenevä ajamaan omia asioita ja tarvitsee työntekijän apua ja tukea voimaantumisessa.

Toisaalta työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on työntekijäjohtoista, johon liittyy piilo-ongelmia, jotka on hyvä tiedostaa. Motivaatio-ongelma voidaan nähdä eräänlaisena työntekijän luomana luokkana. Voimaantumisen teoriassa usein motivaatioon liittyviä vivahteita (Stanton-Salazar 2011, 1089). Barry Ackersonin ja David Harrisonin (2000, 239) tutkimuksessa selvitettiin käytännön sosiaalityöntekijöiden ymmärrys voimaantumisesta. Tutkimuksessa ilmeni, että voimaannuttaminen ymmärrettiin selkeästi työntekijän vallaksi motivoida asiakasta. Motivoinnin korostamisella halutaan painottaa sitä, että asiakas ei olisi riippuvainen enää palveluista ja ongelmana on asiakkaan huono motivaatio (Wallace 2001, 23). Toisaalta Ilmari Rostila (2001, 73) piti olennaisena, että sosiaalityöntekijä motivoi asiakasta. Asiakkaalla voi olla tilanne, jossa hän ei tiedosta ongelmaansa. Positiivisesti katsottuna motivaation lisääminen voidaan nähdä toivon ylläpitämisenä ja rohkaisemisena. Silloin asiakas itse määrittelee asioita omin sanoin. Samalla työntekijä voi tuoda esiin omia kokemuksiaan vastaavista tilanteista ja luoda toivoa kertomalla vaihtoehtoista. (Lee 2001, 85–86.) Toisin sanoen se tarkoittaa, että

erilaisiin käsitteisiin ei voida suhtautua liian yksioikoisesti. Voimaantuminen voi tar-koittaa eri ihmiselle eri asioita ja menetelmiä (Adams 2003, 60).

Voimaantumisen prosessissa sosiaalityöntekijä mahdollistaa asiakkaan aktiivisen toi-mimisen ja vähentää vallattomuuden tunnetta, joka on tullut negatiivisista leimoista. Pyritään näin ollen muuttamaan suoria ja epäsuoria valtaasteita (Solomon 1976, 19). Kun voimaantuminen alkaa muuttua valtaistumiseksi, ei tulisi ajautua vastakkainasette-luun vaan löytää yhteistä näkökulmaa ongelmien ratkaisemiseen. (Rich, Eldestain, Hallman & Wandersman 1995, 671–672.) Voimaantumisen ja valtaistumisen prosessi näyttäytyvät toiminnan ja reflektion vuorotteluna (Cattaneo & Chapman 2010, 649). Tämä ideaali näkyy erityisesti kumppanuussuhteen tavoittelussa voimaantumisen ja valtaistumisen prosessissa.

3.3 Kumppanuus, dialogisuus sekä kriittisen tietoisuus ihannelilana

Voimaantumisessa tavoitellaan työntekijän ja asiakkaan välistä kumppanuutta, jolloin korostetaan yhdessä asioista päättämistä (Thompson 2007, 41). Esimerkiksi tällaisia rooleja työntekijälle ovat yhteistyöntekijä, yhteisopettaja, yhteistutkija, dialogin raken-taja, kriittisten kysymysten ehdottaja, sillanrakentaja, opas, liittolainen ja vallan tasa-arvostaja, yhteisrakentaja, yhteisaktivisti ja yhteistyön työntekijä (Lee 2001, 61). Kumppanuudessa työntekijä osallistaa asiakkaan omaan tietoonsa. Samalla työntekijä pyrkii asiakkaan rohkaisemiseen ja ennen kaikkea näkemään hänet ensisijaisesti kansa-laisena, vasta sitten asiakkaana. (Juhila 2006, 118–120.) Asiakas nähdään ennen kaikkea aktiivisena osallisena politiikassa, käytännössä ja analyysissa (Beresford & Croft 2001, 302).

David Fetterman (1996a, 16) julistaa, että voimaantumisen tulisi pyrkiä vapauttamaan asiakkaita perinteisistä rooleista antamalla uusia mahdollisuuksia sekä määritellä uudel-leen tulevaisuuden roolit ja identiteetit. Näin ollen asiakas on oikeutettu itse määrittele-mään asioita ja valitsemaan suuntansa (ks. Rose 2000, 405). Myös Beresford ja Croft (2001, 309) toteavat, että tulevaisuudessa asiakkaiden tulisi määritellä voimaantumisen tarkoitus, luonne ja rooli. Silloin asiakas olisi ytimessä eikä periferiassa. On tärkeää, että asiakkaat ovat päätöksenteossa keskiössä, mitkä vaikuttavat heihin (Cohen 1998, 434). Kumppanuudessa korostuu oppiminen erilaisista perspektiiveistä, jolloin ammattilaisen

ja asiakkaan ymmärrys ja tieto eivät ole toisiaan vastaa kilpailevia vaan toisiaan täydentäviä (Thompson 2007, 44; Boehm & Staples 2002, 457; Lee 2001, 63).

Kumppanuussuhde pyrkii jaettuun valtaan. Jaettu valta pyrkii sellaiseen tilaan, jossa lisätään toisen valtaa ennemmin kuin hallitaan toista. Samalla se pyrkii löytämään asiakkaan omaa valtaa ja kompetenssia sekä vahvistamaan asiakkaan päätöksentekokykyä. Työntekijä antaa asiakkaalle neuvoja, joiden avulla työntekijä tukee asiakkaan päätöksentekoa ja omaa valtaa. (Laverack 2009, 19–20.) Tavoitteena on saada asiakkaan kanssa luottamuksellinen, välittävä ja tasa-arvoinen asiakassuhde (Jokinen 2008, 135.) Samalla sitoudutaan ajattelemaan, että jokaisella asiakkaalla on kyky tuoda esiin oma näkökulmansa ja mieltymyksensä riippumatta siitä, mikä heidän ongelmansa on (Beresford & Croft 2001, 304). Paakkunainen (2006, 170–171) on todennut, että asiakkaiden tieto tai ymmärrys voi olla erilaista, koska heillä on täysin erilainen viitekehys. Kokeemukset palveluista ovat todellisia ja niihin ammattilaisella on vain omasta perspektiivistä katsottua tietoa ja ymmärrystä, mutta se ei ole asiakkaan maailman sisäistä tietoa. Tämä perspektiivi on olennainen osa kehittäjäasiakasryhmän kumppanuutta työntekijän ja asiakkaiden välillä, koska halutaan korostaa asiakkaan tietoa ja ymmärrystä palveluista, joihin työntekijällä on vaillinainen kuva.

Näin ollen, jos oppiminen asiakkailta loppuu, niin toiminnasta tulee epävoimaannuttavaa (Beresford & Croft 2001, 310). Kehittäjäasiakasryhmässä oppiminen tarkoittaa toisaalta pysähtymistä kuuntelemaan asiakkaan ajatuksia ja ottamaan ne keskustelun keskiöön. Sen takia kehittävään osallistumiseen olisi hyvä lisätä Heideggerin (1979) käsite mietiskelevä ajattelu. Siinä olennaista on pysähtyminen ajattelemaan jättäen yksinkertaistetut ennakkoluulot ja asenteet taustalle, jotta voidaan olla avoimia uusille merkityksille. Tavoitteena on uuden oivaltaminen. (Hänninen 2005, 99–100.) Freiren (2005, 120) ajatuksissa korostuu, että ihminen oppii ajattelemaan toisten kanssa. Ajattelu voi muuttua toiminnassa, jossa alkaa nähdä asioita oman todellisuuden ulkopuolella. Toisin sanoen tavoitteena on oppia ajattelemaan kriittisesti ympäröivästä maailmasta.

Voimaantumisessa tulisi yhdistää subjektiivinen ja objektiivinen maailma, asiakkaan kokemus ja asiakasta ympäröivä maailma. Objektivismiin ongelmana on, että se ei näe ihmisten kokemuksia. Subjektivismiin ongelmana on, että se ei ymmärrä ihmisten kokemusten ympärillä olevaa maailmaa. On hyvä huomata, että olosuhteet ovat muokkautuneet ajan kuluessa, mutta yhtä olennainen näkemys on asiakkaan tämänhetkinen kokemus. (Rose & Black 1985, 44, 58.) Asiakas on toisin sanoen asiantuntija omassa sosi-

aalisessa kontekstissaan (Cattaneo & Chapman 2011, 656). Asiakkaan subjektiivisuudella halutaan korostaa sitä, että asiakkaan ongelmat eivät saa leimata asiakasta (Solomon 1976, 27). Olennaista on huomata, että asiakkaalla on kykyä muuttaa sosiaalista järjestystä (Gutierrez 1995). Siihen liittyy näin ollen ajatus siitä, että asiakkaan tilannetta käsitellään suhteessa ympäristöön, jossa asiakas toimii (Cattaneo & Chapman 2010, 646). Sillä halutaan korostaa sitä, että voimaantumisen henkilökohtaisen kompetenssin kasvu ei varmista saavutuksia laajemmalla tasolla yhteiskunnassa (Ackerson & Harrison 2000, 238).

Asiakkaiden objektiivista todellisuutta on hyvä ymmärtää. Asiakkaan toimijuutta voivat estää erilaiset tekijät, kuten taloudellinen epävarmuus, kokemuksen puute poliittisesta toiminnasta, puute informaatiosta, puute kriittisen ja abstraktin ajattelun harjoittamisesta. Lisäksi muita tekijöitä, jotka estävät näkemästä olemassa olevia mahdollisuuksia, ovat fyysinen ja emotionaalinen stressi, opittu avuttomuus sekä henkilön tunteisiin tai älykkyyteen liittyvät tekijät. (Lee 2001, 33.) Kumppanuudessa painotetaan työntekijän ja asiakkaan maailmojen erilaisuutta sekä niiden erilaisuuden hyväksymistä (Juhila 2006, 112, 114). Kehittäjäasiakasryhmässä painottuu kehittäjäasiakkaiden kokemukset palveluista. Erilaisia kokemuksia on hyvä reflektoida laajemmassa mittakaavassa, mitä ne tarkoittavat kehittäjäasiakkaan roolille kyseisessä kontekstissa. Ryhmässä on hyvä identifioida vallattomuuden lähteitä yksilön ulkopuolelta (Gutierrez 1995).

Asiakkaan tiedon tuomisessa dialogilla on keskeinen merkitys asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa. Siinä arvioidaan ja muutetaan tietoa yhdessä. Asiakkaasta muodostuu oman elämän asiantuntija, jonka tieto on yhtä tärkeää kuin työntekijän ammatillisuuteen perustuva tieto. (Juhila 2006, 119, 139; Fetterman 1996b, 383.) Stephen Rosen ja Bruce Blackin (1985, 62) käytännön teoriassa olennaista oli, että asiakkaat ovat oppaina ongelmien määrittelyssä. Dialogin näin ollen ei tulisi olla yhteiskunnan arvoja toistavaa, vaan jossa yhdessä pyritään muuttamaan todellisuutta (Freire 2005, 103). Silloin painotetaan, että työntekijät rohkaisevat asiakkaita kertomaan, miten ovat selvinneet vaikeasta tilanteesta (Pease 2002, 142). Asiakkaiden kokemat ongelmat voidaan kääntää sitkeydeksi ja muuttaa vahvuudeksi, jolloin niiden tarkoitus on vahvistaa toisia asiakkaita, jotka ovat samassa tilanteessa (Thompson 2007, 26, 36). Voimaantumisen prosessissa tavoitellaan suhteen rakentamista, jossa ymmärretään asiakkaan kokemukset ja todellisuus. Suhteen rakentamisen prosessiin kuuluu lohduttaminen verbaalisesti ja ei-verbaalisesti. Suhteen rakentamisessa työntekijä jakaa omia tunteitansa, selkiyttä

omaa rooliansa ja tavoitteitansa sekä etsii palautetta asiakkaalta. Asiakkaan on tällöin helpompi puhua vaikeistakin asioista. (Lee 2001, 66.)

Freiren (2005, 56, 186–188) ajatuksissa ihmisten sorron muuttamisesta on kyse maailmankuvan muuttamisesta. Siinä korostetaan dialogisuutta. Toimijat ovat tasavertaisia yhteistyössä, jossa todellisuus otetaan kriittiseen analyysiin. Ajatusten pohjalla on, että tietoisuus ongelmista aiheuttaa toimintaa. Olennaista prosessissa on luottamus itseensä. Dialogissa työntekijä ja asiakas haastavat nykyistä systeemiä ja pyrkivät samalla yhdessä rakentamaan uusia muotoja tiedolle (Pease 2002, 142). Paulo Freiren (2005, 105–106, 115) mukaan aidossa dialogissa korostuu, että ihmisiltä tulee oppia, miten he itse ymmärtävät tilanteensa. Olennaista on, että erilaiset maailmankuvat pääsevät keskustelemaan keskenään. Dialogissa on näin ollen hyvä ymmärtää, miten ihmisten maailmankuva rakentuu. Tavoitteena on myös, että otetaan asioita kriittiseen analyysiin, jonka tärkein tavoite on tuottaa kokonaiskuvaa todellisuudesta. Oletuksena on, että ihmisillä on pirstaloitunut käsitys maailmasta. Dialogissa pyritään eheyttämään ja täyttämään ihmisten ymmärryksestä puuttuvia tietoja. Silloin tavoitellaan, että ihmiset löytävät erilaisten asioiden välisiä yhteyksiä, jotta heidän ymmärryksensä voisi kehittyä.

Freireltä on usein lainattu juuri ajatukset kriittisestä tietoisuudesta ja ihmisten vapauttamisesta sorrosta (Hur 2006, 527). Kriittinen tietoisuus määritellään niin, että asiakkaat tiedostavat sorretun asemansa yhteiskunnassa, jossa heihin kohdistetut myytit puretaan dialogissa (Freire 2005, 89, 104–105). Kriittisellä tietoisuudella pyritään vähentämään samalla asiakkaan itesyytöksiä suhteessa sosiaalisiin ongelmiinsa. Se on prosessi, jossa haastetaan asiakkaan sisäisiä ja ulkoisia esteitä. (Lee & Hudson 2011, 163–164.) Freiren (2005) ajatuksissa korostuu, että ihmiset oppivat muuttamaan ongelmia vaikuttamalla niihin. Toiminta ja refleksiivisyys ovat Freiren ajatuksissa keskiössä, jolloin oppiminen tapahtuu toiminnan sivutuotteena. Varsinaisena tavoitteena on rakentaa parempaa yhteiskuntaa. (Tomperi 2001, 62.) Freiren ajatuksissa korostuu, että oppijoista tulee oman kulttuurinsa omistajia ja tekijöitä, jotka uudelleen tulkitsevat kulttuuria ja kehittävät oppimista (Lee 2001, 57). Prosessissa tavoitellaan sitä, että yksilöt ottavat paikan päätösten teossa (Rich ym. 1995, 659).

Zimmerman (1995, 582) on luonut ”psykologinen voimaannuttaminen” (psychological empowerment) käsitteen, joka on laajennus individuaaliselle voimaannuttamiselle. Zimmerman laajentaa voimaantumisen käsitteen, ettei se muodostuisi pelkäksi yksilön sisäiseksi tunteeksi. Se kuvaa yksinkertaistetusti voimaantumisen prosessia, jossa asia-

kas saavuttaa hallinnan elämässään. Sitä mallia voidaan soveltaen käyttää eri tasoilla, kuten ryhmässä, yhteisössä tai yhteiskunnassa. Toisaalta psykologisen voimaantumisen käsitettä on käytetty hyvin yksilökeskeisesti, vaikka Zimmermanin teorian painopiste on yksilön ja ympäristön välisessä vuorovaikutuksessa (Christens 2012, 124; Cohen 1998, 434–435). Tämän tutkimuksen kannalta olennaista on ymmärtää voimaantuminen yksilötason prosessina ja sen takia psykologisen voimaantumisen teoria näyttäytyy asiakkaan prosessina.

Psykologinen voimaantuminen on prosessi, joka muodostuu kolmesta osasta: itsetuntemuksesta (intrapersonal), vuorovaikutuksellisuudesta (interactional) ja toiminnasta (behavioral). Itsetuntemuksella tarkoitetaan sitä, että uskoo pystyvänsä vaikuttamaan ympäristöön, kuten perheeseen, työhön tai sosiaalipoliittiseen kontekstiin. Samalla asiakkaan tulee nähdä oma kontrolli, kyvyt ja vaikutus ympäristössä. Kyse on itsehallinnan havaitsemisesta ja itseymmärryksen kehittymisestä. Vuorovaikutuksellisuus tarkoittaa, että asiakkaat oppivat ymmärtämään ympäristöään, missä he voivat harjoittaa kontrollia sekä tunnistavat ympäristön normit ja arvot. Se tarkoittaa myös kriittisen tietoisuuden kehittämistä, jossa painotetaan ymmärrystä, miten palvelut toimivat ja miten palveluja voidaan käyttää sekä minkälaisia resursseja tarvitaan muutokseen. Ne ovat olennaisia asioita päämäärän saavuttamiseksi. Samalla korostetaan yhteisöllisyyttä, kriittisyyttä ja ongelmanratkaisutaitoja, joita olisi hyvä kehittää ennen toimintaa. Toisin sanoen asiakas löytää keinot olla vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Toiminnallinen osa-alue tarkoittaa kykyä toimia ympäristössä ja kykyä käyttää itsehallintaa osallistumiseen yhteisössä omista lähtökohdista. Se voi tarkoittaa osallistumista kehittäjäasiakasryhmään, joka pyrkii vaikuttamaan palvelujärjestelmään. (Mt., 588–590; ks. Hur 2006, 528–529.)

Brian Christens (2012, 115 121–123) esittelee laajennuksen Zimmerman psykologiselle voimaantumiselle, johon lisää suhteiden osa-alueen vuorovaikutuksellisen ja toiminnallisen osa-alueen väliin. Sillä tavoitellaan ajatusta, että vuorovaikutuksen ja toiminnan osa-alueiden suhde on paljon monimutkaisempia ja se tarvitsee lisäystä. Suhteiden osa-alueessa halutaan huomioida ihmisen yhteys toisiin ihmisiin ja yhteisöön. Suhteiden osa-alue muodostuu yhteistyökyvystä, kyvystä luoda yhteyksiä erilaisiin ihmisiin, kyvystä auttaa toisia ihmisiä, kyvystä mobilisoida muita ihmisiä sekä kykyä saada toiminta jatkumaan, kun itse luopuu toiminnasta. Yksilön voimaantumisen prosessi pitäisi mennä ohi yksilökeskeisyydestä ja ymmärtää paremmin yksilön ja ympäristön välinen dynamiikka, koska valtaa harjoitetaan suhteessa ympäristöön (Mt., 124; Cheryomukhin & Peterson 2014, 383). Voimaantumisella pyritään näin ollen reflektiivisyyden, ajatte-

lun ja ongelmaratkaisutaidon vahvistamiseen ympäristössään. Siihen kuuluvat asiakkaan roolin selkiyttäminen ja ymmärtää asiakkaiden kokeman sorron vaikutus heidän uskoonsa itseensä. Asiakkaan tulee itse tunnistaa sortavat olosuhteet ja tuottaa ratkaisu ongelmaansa. (Lee & Hudson 2011, 167.)

Judith Lee (2001, 53–54) painottaa ihmisen ja ympäristön välistä suhdetta, jossa huomioidaan rakenteelliset muutokset. Rakenteellisena ongelmana voi olla se, ettei huomioida puutteita mahdollisuuksista, jotka saattavat liittyä rotuun tai sukupuoleen. Kun taas Stephen Rosen ja Bruce Blackin (1985) käytännön teorian tarkoituksena on vaikuttaa rakenteelliseen asenneongelmaan, jonka medikaalinen ja psykiatrinen ajattelu aiheuttaa mielenterveyshuollon yhteisössä. Solomon Barbara (1976) taas näkee ongelmana koko yhteiskunnan rasistisuuden mustia kohtaan Yhdysvalloissa. Ympäristöön vaikuttaminen ei tapahdu pelkästään asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa, vaan tarvitaan vaikuttamista laajemmassa kontekstissa kuten ryhmän avulla.

3.4 Ryhmässä valtaistuminen

Valtaistumisen teorian lähtökohtana ovat sosiologiset ja yhteiskunnalliset tieteet. Valtaistamisessa suurimpana ongelmana on yksilön ja yhteiskunnallisiin ongelmiin liittyvä eriarvoisuus, osattomuus tai vääryys. Olennaista on tietoisuuden muuttaminen, joka mahdollistaa muutoksen asiakkaan elämässä. (Hokkanen 2009 330–332.) Valtaistamisen kohdalla puhutaan usein vallan siirrosta, joka on joko annettua tai otettua (Askheim 2003, 230; Payne 2005, 295). Valtaistaminen nähdään enemmän kollektiivisena toimintana kuin individualistisena (Lee & Hudson 2011, 166). Esimerkiksi Stephen Rose ja Bruce Black (1985) pyrkivät valtaistamaan entisiä psykiatrisessa sairaalassa olleita potilaita, jotta he kyseenalaistaisivat yhteiskunnassa vallalla olevat mielisairaisiin liittyvät stereotyyppit ja diagnoosien tarpeellisuuden.

Valtaistaminen on korostanut sorrettujen ryhmien auttamista (Payne 2005, 302; Master-son & Owen 2006, 24). Valtaistamisen taustalla on vahvaa radikaalia toimintaa, joissa olosuhteisiin ovat pyrkineet vaikuttamaan esimerkiksi amerikkalaiset kansalaisjärjestöt, feministit, kolmansien maiden vapautusliikkeet ja Freiren sorrettujen pedagogiikka. Radikaalit liikkeet ovat pyrkineet määrittämään resurssien uudelleenjakoa sorrettujen ryhmien kohdalla. (Askheim 2003, 231.) Erilaiset anarkistiset liikkeet ovat keskittyneet vastustamaan itsekkyyttä ja kilpailua. Niillä on vahva epäluottamus yhteiskunnan hie-

rarkioita ja keskittämistä kohtaan. (Simon 1994, 40–41.) Freiren (2005) ajatukset ovat valtaistumisen johtavia teemoja, joissa korostuu sorrettujen ihmisten vapauttaminen (Hur 2006, 523; Askheim 2003, 231; Adams 2003, 29; Cohen 1998, 434). Stephen Rose ja Bruce Black (1985), Judith Lee (2001) ja Glenn Laverack (2009) ovat pitäneet Freiren teoriaa omien teorioidensa ja ajatusten taustalla.

Valtaistuminen ilmentää kriittistä tietoisuutta ja ymmärrystä ihmisyydestä (Lee 2001, 292). Zimmerman (1995, 585–586) on tehnyt määritelmän, joka tekee valtaistamisesta aina tilannesidonnaista ja siihen kuuluu kolme periaatetta. Ensimmäiseksi valtaistaminen toimii eri tavoilla eri ihmisillä. Toiseksi valtaistaminen toimii eri tavalla eri konteksteissa ja kolmanneksi se toimii eri aikoina eri tavalla. Nämä periaatteet voidaan nähdä vastuun vapauttamislausekkeena, jolloin valtaistumisen epäonnistumiset nähdään pelkästään kontekstiin liittyvinä tekijöinä eikä huomioida kriittisesti valtasuhteita, jotka vaikuttavat valtaistumiseen (Fook 2002, 103). Kyseessä on tilanne, jossa ei arvioida pelkästään toiminnan suhdetta aikaan, paikkaan ja erilaisiin ihmisiin vaan valtaistumista tukeviin työntekijöihin.

Claire Wallace (2001, 25) nostaa esille kriittisen kysymyksen siitä, mitä valtaistumisella tavoitellaan. Hän kysyy, mitä jatkoseurauksia saavutetuilla tavoitteilla on. Oletuksena tuntuu olevan, että valtaistumisella on aina hyvät seuraukset. Esimerkiksi Lauren Leve (2007, 159) tutkimuksessa todettiin, että kriittiseen tietoisuuden lisäämiseen liittyy paljon ennakko-oletuksia, jotka määrittävät, mitä osalliset tarvitsevat, mikä heille on tärkeää ja mitä he itse haluavat toiminnalta. Kriittinen tietoisuus saattaa jättää huomioimatta osallisten oman määrittelyn asiasta. Toisaalta Freiren (2005) mukaan tavoitteena on, että kriittistä tietoisuutta avattaisiin asiakkaiden näkökulmasta ja määrittelyssä olisi mukana paikallisia toimijoita. Joka tapauksessa olennaista on, että työntekijä pyrkii reflektoidaan omaa toimintaansa ja pohtimaan myös toiminnan seurauksia. Toisin sanoen pyritään asioiden paremmalla ymmärtämisellä siihen, että se muodostuu toiminannaksi (Sakamoto & Pitner 2005, 447).

Kriittisen tietoisuuden nostaminen on tehokkaimmillaan ryhmässä, koska silloin ei keskitytä niinkään uniikkeihin ja yksittäisiin ongelmiin vaan yhteiseen ongelmaan. Ryhmissä opitaan toinen toisiltaan ja jaetaan strategioita. Siten syrjittyjen ihmisten sosiaalinen eristäminen voidaan helpommin voittaa. (Mullender & Ward 1991, 11.) Dialogisuus muodostuu toiminnaksi, jossa rakenteelliset ongelmat kohdataan, reflektoidaan ja arvioidaan. Ongelmallista tilannetta pyritään avaamaan kriittisillä kysymyksillä. (Lee 2001,

307.) Tällaiseen toimintaan on pyritty Virpi Filpan ym. (2013) artikkelin kuvaamassa ryhmässä, jossa kehittäjäasiakkaat ja tutkijat keskittyivät analysoimaan ja arvioimaan palvelurakennetta ja kohtaamista. Koska kyseessä oli kehittäjäasiakasryhmä, kehittäjäasiakkaat antoivat kehittämideoita ja ratkaisuja palveluiden järjestämiseen ja asiakkaiden kohtaamiseen Lapin alueella. Artikkelitehtiin asiakkaiden ja kehittäjien yhteistyönä. Näin artikkelista muodostui kokemusten reflektoinnin jälkeen toiminnallinen ratkaisu, jolla pyrittiin vaikuttamaan tieteellisellä ja ammatillisella kentällä.

Ryhmätoimintaa kuvataan usein valtaistamisen päämääränä, jossa pyritään muuttamaan epäoikeudenmukaisuutta ja epätasa-arvoista resurssien jakautumista yhteiskunnassa. Tällaisella ryhmätoiminnalla on ollut vahvat perinteet vammaisten keskuudessa. (Askeheim 2003, 231.) Valtaistaminen voi alkaa, kun ihmiset tulevat yhteen (Rich ym. 1995, 663). Kyseessä on tilanne, jossa pyritään yhdistämään marginalisoituneita ihmisiä ja pyritään löytämään heidän kanssaan yhteistä intressiä (Baur & Abma 2012, 1071). Toisaalta valtaistava ryhmä ei ole pelkästään tukeva, molemminpuolista apua antava, terapeutinen, kriittistä tietoisuutta nostattava, kriittistä opetusta antava tai poliittista toimintaa, vaan se on kaikkea tätä (Lee 2001, 307–308). Sosiaalisen muutoksen edistäminen on vaikuttavampaa pienissä ryhmissä (Lee & Hudson 2011, 175). Perkins (1995, 767) myös toteaa, että vaikuttaminen on tehokkaimmillaan pienenä ja paikallisena toimintana.

Valtaistaminen paikannetaan ryhmätoimintana usein itse-apu ryhmiin (esim. Zimmerman 1995; Perkins 1995; Thompson 2007; Adams 2003; Stewart & Bagwanjee 1999; Stang & Mittelmark 2010), joiden kirjo on valtava. Itse-apuryhmissä pyritään yhteisellä jakamisella hyödyttämään yksilöitä tai kaikkia jäseniä. (Adams 1990, 1.) Jäsenet usein jakavat yhteisen kokemuksen tai intressin erityisessä ongelmassa. Useimmiten itse-apuryhmät saattavat olla jäsenien itse johtamia. (Glaverack 2009, 70.) Niiden yhtenä suosion salaisuutena on pidetty riippumattomuutta ammattilaisten avusta (Perkins 1995, 774).

Erilaiset vertaisryhmät ovat useimmiten syntyneet sellaisten ihmisten ympärille, jotka ovat syrjäytetty yhteiskunnan ulkopuolelle (Juhila 2006, 131). Hong-Kongilaisessa tutkimuksessa todettiin, että voimaantuminen itseapuryhmissä näyttää eniten vaikuttavan niiden joukossa, jotka tarvitsevat sitä eniten eli vanhusten, vähemmän koulutettujen ja matalapalkkaisten joukossa. Toisaalta voimaantumista mitattiin itsevarmuuden ja elämän hallinnan kautta tyytyväisyyteen elämässä. (Cheung, Mok & Cheng 2005, 372–

373.) Myös Stang ja Mittelmark (2010, 54) tutkivat kolmea erilaista terapeutista itseapu ryhmää, joiden vaikutus sanottiin vaikuttavan ryhmän ulkopuolelle. Se tarkoitti enemmän vahvistunutta itsetuntoa muilla elämän alueilla. Christensin, Peteresonin ja Speerin (2011, 344) tutkimuksessa todettiin, että osallistuminen yhteisön on yhteys psykologiseen voimaantumiseen, muttei päinvastoin. Näiden tutkimusten aspektina ei ollut vaikuttaminen, vaan antaa ymmärrystä siitä, että voimaantuminen kuuluu ryhmä- ja yhteisötoimintaan.

Tieto on olennaista valtaistumisessa. Silloin ei korosteta niinkään asiakkaan tietoa vaan sitä, että työntekijä tuottaa asiakkaalle tietoa sosiaalisesta kontekstista, kuten valtadynamiikasta, mahdollisista reiteistä saavuttaa tavoitteet sekä tarvittavat resurssit (Cattaneo & Chapman 2010, 252–253). Paul Speerin (2000, 57, 59) tutkimuksessa todettiin, että osallistuminen ryhmän toimintaan ei vaikuta valtaistumiseen vaan ennemminkin se, että asiakkaat tiedostavat, miten valtaa harjoitetaan organisaatiossa tai yhteisössä. Samanlaisiin tuloksiin pääsi Loraine Gutierrez (1995), joka vertasi eri ryhmien valtaistumista halun osallistua poliittiseen toimintaan. Kriittistä tietoisuutta edistävässä ryhmässä halu osallistua oli huomattavasti suurempaa kuin pelkästään ryhmässä, jossa käsiteltiin etnistä identiteettiä. Myös Alexander Cheryomukhin ja Andrew Peterson (2014, 389) tutkimuksessa todettiin, että yhteisön ymmärtämisellä ei ollut suoraa yhteyttä toisten ihmisten auttamiseen. Enemmän toisten ihmisten auttamiseen vaikutti, että ihmiset osallistuivat yhteisön toimintaan. Ithazyn ja Yorkin (2000, 231) tutkimuksessa todettiin, että vain osa osallistuneista saavutti tason, jossa he pyrkivät yhdessä ratkaisemaan ongelmia. Kehittäjäasiakasryhmän kohdalla se tarkoittaa sitä, että olennaista ei ole vain selvittää minkälainen on kehittäjäasiakkaan rooli, vaan myös se, mitä ongelmia palvelujärjestelmässä on ja miten niihin voi vaikuttaa.

Esimerkiksi Filppa ym. (2013) totesivat, että pelkät palautelaatikat eivät sovi palveluiden kehittämiseen vaan tulee perustaa erilaisia foorumeja, joissa avoimella kutsulla voitaisiin kutsua asiakkaita kertomaan palvelukokemuksistaan. Näitä tietoja voitaisiin hyödyntää sitten palveluiden kehittämisessä, koska ne kertovat myös palveluiden toimivuudesta. (Mt., 477.) Myös Whitaker ja Savage (2015) kannustavat, että otetaan mukaan erityisesti nuoria tutkimuksen suunniteluun ja toteavat, että heidän tutkimuksessaan nuoret olivat hyvin aktiivisia osallistujia (mt., 380). Ryhmä suunnitteluvaiheessa olennaista on ymmärtää, että asiakas ei täysin ymmärrä ammatillisia tekstejä, jolloin asiakkaan tulisi olla mahdollisuus saada apua tekstien tulkintaan. Silloin vaarana voi olla, että asiakkaita manipuloidaan ammattilaisten toimesta, joka on epävaltaistavaa toimin-

taa. (Rich ym. 1995, 666, 669–670). Ithazy ja York (2000, 231) lisäävät siihen vielä, että asiakkaat tuntevat olevansa muiden asiakkaiden edustajia.

Ryhmässä vaikuttaminen ei ole välttämättä helppoa asiakkaille eikä myöskään työntekijöille. Marcia Cohen (1994) pyrki muodostamaan valtaistavan ryhmän, jonka tavoitteena oli kehittää asiakkaiden taitoja organisaation kehittämiseksi. Siihen kuuluivat ongelman identifiointi, strategian muodostaminen, ensisijaiset säännöt sekä neuvottelu. Ajatukseen kuului, että henkilöstö on läsnä, kun asiakkaat keskustelevat organisaation ongelmista. Ryhmän toiminta epäonnistui, koska henkilöstö suhtautui asiakkaiden palautteisiin vihamielisesti. Kehittämisprojekti jouduttiin keskeyttämään. Lopputuloksena oli, että vahvaa henkilöstön läsnäoloa tarvitaan jo toiminnan suunnitteluvaiheessa. Toisaalta on todettu, että henkilöstön läsnäolo voi vaikuttaa negatiivisesti siihen, mitä asiakkaat tuottavat ryhmässä. Kun taas Bikva-mallissa tiedot viedäänkin erikseen työntekijöille, jotka keskustelevat palautteesta keskenään. Bikva-mallissa tavoitellaan, että asiakkaat voivat ryhmässä keskustella ja tuottaa ulkopuolisen työntekijän avustamana kokemuksia palveluista. (Krogstrup 2004, 7–8, 15.)

Valtaistumisen ideana on dialogisuus eri toimijoiden kesken, joten mielestäni on parempi kehittää toimintaa, jossa voidaan antaa välitöntä palautetta myös henkilöstölle. Parhaimmillaan vuorovaikutuksessa kehittyy myös molempien taidot ottaa vastaan palautetta, mutta ei ensimmäisissä tapaamisissa välttämättä tarvitse olla henkilökunta paikalla, koska kehittäjäasiakkailta on tapana myös purkaa samalla pahaa oloaan kokemastaan vääryydestä. Se voi olla hyvin rankkaa kuultavaa työntekijöille, jotka ovat pyrkineet tekemään parhaansa auttaakseen asiakkaita. Marcia Cohenin (1994, 476) tutkimuksessa todettiin, että taustalla oli henkilöstössä johtajuuden puute ja liian suuri työtaakka sekä palkattujen työntekijöiden puute, mitkä osaltaan estivät henkilöstön kykyä ottaa kriittistä palautetta vastaan. Asiakkaan kannalta olennaista on, että henkilöstö kokee vapautta toimia omassa organisaatiossaan, jotta asiakkaiden ja työntekijöiden välillä onnistunut suhde on mahdollista (Gutierrez ym. 1995a, 254–255; Thompson 2007, 35–37).

Ryhmän valtaistuminen riippuu ryhmän tyypistä, tarkoituksesta, muodosta, rakenteesta, prosessista, dynamiikasta ja kehitysvaiheesta sekä jäsenien ja ammattilaisen kyvyistä (Lee 2001, 290). Adams (1990, 34–36) jakaa ryhmätoiminnan hieman yksinkertaisemmin kolmeen riippuen siitä, mikä suhde ryhmällä on sosiaalityöhön, miten ryhmää johdetaan sekä mistä ryhmä saa resurssit toiminnalle. Ne ovat yhdistetty (integral), tuettu

(facilitated) ja autonominen (autonomous) ryhmä. Yhdistetty ryhmä on käytännössä osa virallisen organisaation toimintaa ja on työntekijäjohtoinen sekä riippuvainen työntekijästä. Tuetussa ryhmässä tehdään yhteistyötä ammattilaisen kanssa ja saadaan organisaatiolta ja työntekijältä jonkinlaista tukea. Työntekijän tuki voi vaihdella suorasta epäsuoraan, jolloin työntekijä tukee ryhmää ammattillisella tiedolla, taidolla ja resursseilla. Autonominen ryhmä on lähes täysin riippumaton muista toimijoista, mutta saattaa olla yhteistyössä niiden kanssa. Toisin sanoen ryhmä määrittää itse omat tavoitteet toiminnalleen.

Kehittäjäasiakasryhmä muistuttaa eniten tuettua ryhmää, vaikka se olikin ammattilaisjohtoinen ja rahoitus tuli osaamiskeskukselta. Toisaalta tuetussa ryhmässä ammattilaisen asema on olla hieman ulkopuolinen ja ryhmän tavoitteet määrittävät jäsenet. Sitä voidaan käyttää kehittämisessä. Tavoitteena on myös, että jäsenet ottaisivat vallan toiminnasta myöhemmin, jolloin siitä tulisi autonominen. (Mt., 51, 55, 66) Myös Lee (2001, 310) pitää ryhmän onnistumisen merkkinä sitä, että ryhmä toimii itseohjautuvasti. Tuettu ryhmä muistutti toimintaperiaatteiltaan Mullenderin ja Wardin (1991) itseohjautuvaa ryhmää, joka kuvaa mielestäni parhaiten kehittäjäasiakasryhmän toiminnan tavoitteita. Itseohjautuva ryhmä pyrkii analysoimaan asiakkaiden itsemäärittelemiä ongelmallisia tilanteita, jotka ovat yhdessä päätetty.

Payne (2005, 308, 310) analysoi itseohjautuvaa ryhmää siten, että itseohjautuva ryhmä tuottaa kriittisen ja rakenteellisen näkökulman toiminnalle. Toimintana se pyrkii haastamaan yhteiskunnan epäoikeudenmukaisuuksia. Lee (2001, 304–305) toteaa, että itseohjautuva ryhmä voi toimia joillekin, mutta ryhmän avoimuus ja autonomisuus voivat olla vaikeita toisille. Se voi aiheuttaa ryhmän ennen aikaiseen loppumisen. Toiseksi ongelmallista on juuri se, että itseohjautuva ryhmä ei kiinnitä huomiota ihmisten sisäisiin esteisiin, ryhmän sisäistä sortoa tai ihmisen ja ympäristön suhdetta ongelmallisina tekijöinä.

Audrey Mullender ja Dave Ward (1991, 18–19) ovat luoneet käsitteen itseohjautuva ryhmä, jonka tavoitteena on valtaistaa ihmisiä toimintaan sosiaalisen muutoksen aikaansaamiseksi. Lähtökohtana ovat ryhmän itse määrittämät tavoitteet. Itseohjautuva ryhmän prosessi muodostuu kahdestatoista askeleesta ja ne jaetaan viiteen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa työntekijä arvioi tilanteen ja tekee samalla ryhmän toiminnan esisuunnittelua ennen kuin ottaa yhteyttä tuleviin ryhmäläisiin. Ensimmäisessä askelmassa pyritään muodostamaan tukitiimin tulevalle ryhmälle, joka perustuu yhteistyö-

hön. Toinen askelmaa koostuu riittävän tuen mahdollistamisesta ja kolmas askel valtaistumisen periaatteiden hyväksymisestä.

Toisessa vaiheessa työntekijä rakentaa ryhmän asiakkaista, jossa neljäs askel avoin on suunnittelu. Se korostaa ajatusta, että ryhmä itse määrittelee sen tavoitteet ja ongelmat. Kolmannessa vaiheessa ryhmä valmistautuu toimintaan, jota helpotetaan kysymyksillä. Viidennessä askeleessa työntekijä antaa tukea ongelman määrittämisessä siten, että kysytään, mitkä ovat ongelmat, jotka halutaan selvittää. Kuudennessa askeleessa annetaan tukea ongelmien syiden analysointiin kysymällä, että miksi ongelmat esiintyvät. Seitsemännessä askelmassa työntekijä mahdollistaa ryhmäläisten määrittää, miten muutos saadaan aikaan. (Mt., 18–19.) Lee (2001, 322–323) puhuu Freireen viitaten koodien purkamisesta, jossa analysoidaan tekstiä kuten runoa tai lehtiartikkelia, joka herättää keskustelua oikeasta ja väärästä. Siinä kohtaan työntekijä samalla kuuntelee ryhmäläisten kommentteja, mutta samalla pyrkii haastamaan heidän näkemyksiään. Silloin erilaiset abstraktiot puretaan, ja pyritään konkreettisesti kuvailemaan tilanne. Samalla otetaan huomioon erinäkökulmat. Koodin muodostaminen alkaa sillä, että tutustutaan siihen elinympäristöön, missä ihmiset elävät. Koodilla tarkoitetaan jotain asiaa, joka kuvaa ihmisten tilannetta tai ongelmaa. (Freire 2005, 116, 123.) Kriittisen ajattelun kehittymiseen voidaan toisaalta pyrkiä kriittisillä kysymyksillä aiheesta, jolloin samalla tavoitellaan vaikuttamista tilanteeseen. (Lee 2001, 333–334.)

Rene Stewart ja Anil Bagwanjee (1999, 343) toteavat, että työntekijän rooli on enemmän konsultoiva. Toisaalta alkuvaiheessa voi pyrkiä rajaamaan erilaisia ehdotuksia, koska alku innostuksessa annetaan paljon myös epärealistisia ajatuksia. Työntekijällä on toisin sanoen helpottava rooli ryhmässä, missä työntekijä pyrkii opastamaan käytännöissä ja helpottamaan toiminnan menestymisessä. Toisin sanoen ryhmän prosessissa pyritään dialogisuuteen työntekijän ja ryhmän jäsenten välillä, jossa korostuu tasarvoisuus. Samalla painotetaan, että ryhmäläiset ymmärtävät, mikä on ryhmän tavoite. (Lee 2001, 313, 345.)

Neljännessä vaiheessa ryhmä tunnistaa muutostarpeen ja alkaa toimia sen puolesta, kun se on aikaisemmin määritelty. Silloin kahdeksas askelmaa muodostuu suunnitelman toteuttamisesta. Askemat viidestä kahdeksaan toistuvat todennäköisesti moneen kertaan, jotta osallistujien luottamus vahvistuu niin, että toiminnasta tulee itseään tukevia. Viimeisessä eli viidennessä vaiheessa ryhmä ottaa vastuun toiminnan jatkamisesta, jolloin ryhmän aloittanut työntekijä siirtyy taka-alalle. Samalla ryhmäläiset näkevät käytännös-

sä yhteyden mitä, miksi ja kuinka kysymysten välillä, jotka esiintyivät askelmissa 5–7. Yhdeksännessä askelmassa käydään läpi, mitä on saavutettu. Kymmenennessä askelmassa ryhmä muodostaa uuden mitä kysymyksen. Sitten yhdennessätoista askelmassa ryhmä huomaa yhteyden eri ilmiöillä ja uudelleen muodostaa kysymyksen miksi. Näin ollen kahdennessätoista askelmassa ryhmä suunnittelee toiminnan eli kuinka kysymyksen. Askemat 8–12 ovat jatkuva prosessi ryhmän elämässä. (Mullender & Ward 1991, 19.)

Myös ryhmän toiminnan loppumiseen on syytä panostaa. Tavoitteiden saavuttamista on hyvä juhlistaa ryhmän päättyessä. (Adams 2003 114–115.) Ryhmän lopettamisessa voidaan käydä läpi tuntemuksia, jotta ryhmä voidaan jättää taakse ja siirtyä eteenpäin (Lee 2001, 348). Toisaalta Mullender ja Ward (1991) painottavat, että itseohjautuva ryhmä jatkuisi tämän prosessin jälkeen itsenäisesti tai työntekijä auttaisi ryhmää uudestaan muodostamaan ongelman. Työntekijän rooli kuitenkin vähenee. Tavoitteena toiminnalla on saavuttaa se, että ihmiset oppivat hallitsemaan omaa elämäänsä ja näkevät mahdollisuuksia vaikuttaa ympäristössään. Samalla oppisivat tekemään yhteistyötä ja harjoittamaan omaa vaikutus valtaansa sekä kohdata instituutionaalista sortoa (Stanto-Salazar 2011, 1093). Vaikka kehittäjän asiakasryhmän tavoitteena ei ole haastaa institutionaalista sortoa, niin se tavoittelee yhteistyötä palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa. Tavoitteena ei ole ympäristön muuttaminen vaan vaikutusvallan lisääminen ja ennen kaikkia huomioidaan enemmän asiakkaiden näkökulma palvelujärjestelmän toiminnassa.

4 Tapauksen suunnittelusta eettisiin pohdintoihin

4.1 Tapaustutkimuksen perusteet ja tutkimukselliset lähtökohdat

Valitsin pitkällisen harkinnan jälkeen menetelmäksi tapaustutkimuksen, koska pyrin tutkimuksessani tarkastelemaan uuden ilmiön esiintymistä eli asiakkaiden osallistamista kehittämiseen kyseisellä paikkakunnalla. Tapaustutkimuksessa usein kerätään yksityiskohtaista tietoa, jolla tavoitellaan ilmiön kuvaamista erilaisten tiedonkeruu- ja analyysimenetelmien avulla. (Saarela-Kinnunen & Eskola 2010, 190.) Tapaustutkimuksessa voidaan tutkia yksilöä, ryhmää, organisaatiota, yhteiskuntaa, poliittista tai suhteellista ilmiötä (Gerring 2007, 1; Yin 2003, 1). Tutkimuksessani kohteena on ryhmä ja siihen kuuluvat jäsenet eli tutkin kehittäjäasiakasryhmää. Tutkimuksen kohteena ovat kehittäjäasiakasryhmän tapahtumat sen synnystä talvella 2012 seuraavan vuoden kevääseen 2013. Tapaus voi olla ongelman ratkaisua senhetkisessä ympäristössä (Syrjälä & Numminen 1988, 5). Näin ollen tapaustutkimus pyrkii pienentämään väliä käytännön ja tutkimuksen välillä (Lee & Mishna & Brennensthul 2010, 688), mikä on myös tämän tutkimuksen tavoite.

Tapaustutkimus voi olla käytännössä lähes mitä tahansa. Useimmiten eri tutkimuksissa sanotaankin muutamalla lauseella tutkimuksen olevan tapaustutkimus, mutta ei määritellä sitä tarkemmin (Yin 2003, 12). Tapaustutkimusta pidetään epäsofistisena tutkimustapana, jota voi olla vaikea kutsua edes menetelmäksi (Stoecker 1991, 89) ja vieläkin tapaustutkimuksen metodologista statusta epäillään (Gerring 2007, 7). Olennaista tapaustutkimuksessa on, että tutkija itse määrittlee, miksi tapaus on järkevä tai hyödyllinen joko ennen tai jälkeen aineiston keruun (Eriksson & Koistinen 2005, 6).

Tapaustutkimus on enemmän tutkimusstrategia kuin pelkkä tutkimusmenetelmä. Se hallitsee koko tutkimusta, niin teoriaa kuin aineiston keruuta. Se on tapauksen analysointia, määrittelyä ja ratkaisuja. Tapausta määrittävät aika, paikka ja toiminta. (Eriksson & Koistinen 2005, 4.) Tapaustutkimus pyrkii kuvaamaan tapauksen sellaisena, kuin se ilmenee ja siinä on tärkeää tapauksen alaysiköiden analysointi ja identifiointi (Yin 2003, 22, 58). Kuvauksella pyritään vastamaan siihen, miksi jotkin teot, tapahtumat, rakenteet ja ajatukset ilmenevät kyseisessä tapauksessa (mt., 29). Tapaustutkimuksessa pyritään paikantamaan yleisiä malleja, jotka esiintyvät kyseisessä tapauksessa (Stoecker 1991, 95).

Tapaustutkimusta määrittää kontekstisidonnaisuus. Konteksti muovaa tapausta ja tapaus muovaa kontekstia (Eriksson & Koistinen 2005, 7). Konteksti paikantaa ilmiön esiintymisen oikeassa elämässä, eikä tapaus ole eristettynä näytteenä laboratoriossa (Eisenhardt & Greabner 2007, 25). Olennaista on, että konteksti ja tapaus ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Niitä yhdistää tutkimuskysymys, joka paljastaa tapauksessa olevan jotain ongelmallista. (Stake 1995, 16–17.) Toisaalta tapaustutkimuksessa konteksti ja ilmiö eivät ole välttämättä selviä. Tavoitteena on kattava ja monimuotoinen kuvaus tilanteesta. (Yin 2003, 13, 16.)

Kehittäjäasiakkuus ilmiönä tarkoittaa asiakkaiden osallistamista palveluiden kehittämiseen, mikä on viime vuosina ollut hyvin yleistä maailmalla (ks. Barber ym. 2012, 217). Tarkoitukseni on kuvata kehittäjäasiakasryhmän prosessia, jossa ryhmä tavoittelee paikkakunnan palvelujen kehittämistä. Kehittämishanke muodostaa tapaukselle laajemman kontekstin, joka selittää, mistä kehittäjäasiakasryhmä on lähtenyt ja mitä sillä tavoitellaan. Toinen konteksti on kehitettävä paikkakunta, jossa kehittäjäasiakasryhmä toimii. Kehittäjäasiakasryhmä tavoittelee vuorovaikutusta paikkakunnan palvelujärjestelmän kanssa. Erityisesti se pyrkii kehittämään mielenterveys-, päihde- ja aikuissosiaalityön palveluja. Kehittäjäasiakasryhmän pääkonteksti on kehittäjäasiakasryhmän tapaamiset, jotka olivat järjestetty paikkakunnalla kolmannen sektorin järjestön kokouksissa. Aineistoni muodostuu pääosin näiden tapaamisten nauhoituksista ja niistä tehdyistä muistiinpanoista. Kehittäjäasiakasryhmän tapahtumat konkretisoituvat tässä paikassa ja siellä käydyissä keskusteluissa, mutta se liittyy muihinkin toimijoihin, esimerkiksi osaamiskeskukseen, joka tukee ja kustantaa paikkakunnalla tehtävää kehittämistoimintaa.

Tapaustutkimuksen kannalta olennaisinta on selkeä tutkimushypoteesi tai suhteellisen selkeät tutkimuskysymykset (Gerring 2007, 192). Tapaustutkimuksen kriteereinä yleensä pidetään, että tutkimuskysymys vastaa kysymykseen miksi, miten tai kuinka. Toiseksi kriteerinä on, että tutkijalla on varsin vähän kontrollia tapahtumiin ja että aiheesta löytyy varsin vähän empiiristä tutkimusta. Tutkimuskohteena tulee olla tässä ajassa ilmenevä ilmiö. Kaikki nämä kriteerit eivät välttämättä aina täyty, mutta olennaista on, että suurin osa täytyisi. (Yin 2003, 1; Eriksson & Koistinen 2005, 4–5.) Tutkimuskysymys kehittyy tutkimusprosessin aikana, jolloin siitä tulee monimutkaisempi ja kiehtovampi (Stake 1995, 24). Tutkimusprosessin aikana tutkimuskysymykseksi on muodostunut, miten kehittäjäasiakasryhmän prosessi onnistui suhteessa valtaistumisen ja voimaantumisen teoriaan. Ensimmäisenä alakysymyksenä on, mitkä tekijät vaikuttivat po-

sitiivisesti ja negatiivisesti kehittäjäasiakasryhmän valtaistumiseen. Tätä tutkimuskysymystä arvioin suhteessa Mullenderin ja Wardin (1991) itseohjautuvaan ryhmään. Toisena alakysymyksenä on, mitkä tekijät vaikuttivat positiivisesti ja negatiivisesti kehittäjäasiakkaiden voimaantumiseen eli miten he saavuttivat kehittäjäasiakasryhmässä toiminnallisen osa-alueen (ks. Zimmerman 1995, 590). Toisin sanoen tutkin kehittäjäasiakasryhmän toimintaa yksilön (voimaantuminen) ja ryhmän (valtaistuminen) tasolla.

Voimaantumisen ja valtaistumisen tutkimukset liittyvät usein projekteihin, joiden yleisenä periaatteena on tutkia, miten asioita voisi tehdä paremmin. Voimaantumisen ja valtaistumisen arvioinnilla pyritään usein ohjelman kehittämiseen. (Wandersman ym. 2005, 28; Miller & Cambell 2006.) Tämän tutkimuksen tarkoitus on myös, että kehittäjäasiakasryhmää voitaisiin kehittää ja sen takia olen valinnut teoriapainotteisen arvioinnin. Arvioiva tapaustutkimus ei usein pyri tieteelliseen toistettavuuteen vaan käytännöllisyyteen ja osoitetaan tapahtuneen tietyssä ajassa ja paikassa (Laitinen 1998a, 24). Robert Adams (2003, 139) lisää vielä ajatuksen, että arvioinnin tulisi pyrkiä etsimään toiminnan merkitystä eli mitä tämä toiminta merkitsee. Tässä tutkimuksessa pyrin kehittäjäasiakasryhmätoiminnan kehittämiseen ja myös toiminnan luonteen ymmärtämiseen.

Tutkimuksessani korostuu valtaistumisen ja voimaantumisen ilmeneminen kehittäjäasiakasryhmässä. Teorialla on suuri merkitys ilmiön selittämisessä. Teoria auttaa paikantamaan ilmiön esiintymistä tietyssä kontekstissa. Teoria auttaa tutkijaa valitsemaan asioita ja selittämään tuloksia. Tapauksen tulisi jollain tavalla myös kehittää teoriaa eli tuoda uusia näkökulmia, joita ei löydy teoriasta. (Stoecker 1991, 97, 102.) Teoria usein vastaa kysymykseen ”miksi” teot, tapahtumat, rakenteet ja ajatukset ilmenevät. Teorian suurin merkitys juontuu siitä, että se auttaa yleistämään. (Yin 2003, 28–29, 33; Gillham 2000, 12; Stoecker 1991, 102; Mitchell 1983, 207.) Teoria ei kuitenkaan saa ohjata tapausta liikaa, jolloin vain testattaisiin toimiiko teoria. Olennaista on tapauksen erityislaatuisuus. (Stoecker 1991, 102.) Toisin sanoen teoria auttaa selittämään, miksi tapaus on epätavallinen tai paljastava. (Eisenhardt & Graebner 2007, 27). Teorian avulla määritän tapaustutkimuksessani kehittäjäasiakasryhmän toimintaa ja tapahtumia. Teoria antaa myös mahdollisia vastauksia toiminnan parantamiselle ja kehittämiseksi. Tavoitteena on siis kehittää toimintaa, mutta myös kriittisesti arvioida toimintaa suhteessa Mullenderin ja Wardin (1991) sekä Zimmermanin (1995) ja Christensin (2012) teorioihin valtaistumisesta ja voimaantumisesta kehittäjäasiakasryhmässä.

Tapaustutkimusta voidaan käyttää teorian testaamiseen: toimiiko teoria tapauksessa vai onko vaihtoehtoinen teoria sopivampi. Teorian sopivuus ilmenee erityisesti kriittisessä tapauksessa, jossa tapaus usein heijastelee hyvin muotoiltua teoriaa. Toisena perusteena voi olla, että tapaus on äärimmäinen tai uniikki tapaus. Kolmantena perusteena on, että tapaus on tyypillinen tai heijasteleva. Se antaa tietoa kokemuksista tyypillisestä kohteesta. Neljäs peruste voi olla paljastava tapaus, jossa päästään tutkimaan kohdetta, jota ei ole aikaisemmin tutkittu. Viidentenä perusteena on pitkittäinen tapaustutkimus, jossa tavoitteena on tutkia, miten asiat ovat muuttuneet kahden ajanjakson välillä. (Yin 2003, 40–42) Useimmiten korostetaan tapaustutkimuksessa tapauksen uniikkisuutta tai erityislaatuisuutta (Lee & Mishna & Brennenstuhl 2010, 683; Stoecker 1991; Stake 1995).

Tutkimukseni tapaus on kriittinen tapaus, koska siinä testaan teoriaa valtaistumisesta ja voimaantumisesta kehittäjäasiakasryhmässä. Kriittinen tapaus voidaan identifoida käsiteparilla todennäköisesti tai epätodennäköisesti ilmenevä teoria. Epätodennäköinen tapaus kumoaa olettamukset ja hypoteesit, kun taas todennäköinen tapaus vahvistaa ne. Toisin sanoen epätodennäköinen kriittinen tapaus päivittää teoriaa, kun taas todennäköisessä etsitään teorialle parasta mahdollista sopivuutta tapauksessa. (Yin 2003, 40; Gering 2007, 115–121; Flyvberg 2006, 231–232.) Todennäköinen tapaus usein vahvistaa tai täydentää teoriaa, mutta myös tuo samalla teorian käytäntöön. Epätodennäköinen tapaus pyrkii osoittamaan teorian heikkouksia ja vastaamaan kysymykseen, miksei hypoteesi tai teoria toimi kyseisissä tapauksessa (Flyvberg 2006, 228). (Moses & Knutsen 2007, 133–134.) Pysin tapauksessani enemmän vahvistamaan teoriaa kuin osoittamaan sitä vääräksi. Tavoittelen tutkimuskysymyksillä sitä, miten asioita olisi voinut tehdä paremmin, johon saan vastauksen teoriasta ja aikaisemmista tutkimuksista. Samalla haluan ottaa huomioon myös sen, että aineistoni voi osoittaa teorian heikkouksia. Olennaista on olla joustava ja kykenevä muokkaamaan tutkimuskysymystä, jos aineisto sitä vaatii. Silloin voidaan todeta teoriassa olevia aukkoja kyseisen tapauksen avulla. Samalla pohdin, että kehittäjäasiakasryhmän tavoitteena on kehittää tulevia käytäntöjä perustamisessa ja ylläpitämisessä.

Tapaustutkimusta voidaan jaotella tapausten määrän mukaan yksittäisestä tapauksesta useaan tapaukseen. Yksittäisessä tapauksessa korostuu tiheä kuvaus, kun taas useassa tapauksessa vertaillaan eri tapauksia toisiinsa. (Eriksson & Koistinen 2005, 15, 17.) Koska jaottelu on hyvin yksinkertainen, Robert Yin (2003, 39, 42–43) muodostaa nelikentän, jossa tapaus jaotellaan yksittäisen tapauksen ja usean tapauksen sekä holistisen ja upotetun tapauksen välillä. Holistinen tarkoittaa kokonaisvaltaista tapausta, kun taas

upotettu tarkoittaa, että tapauksessa on useita alayksiköitä. Tässä tutkimuksessa korostuu yksittäinen tapaus ja holistinen näkökulma, koska tutkimuksen kohteena on yksi kehittäjäasiakasryhmä sekä kehittäjäasiakasryhmän prosessi on arvioinnin kohteena kokonaisuudessaan tutkitulla ajanjaksolla. Tarkastelen kokonaisvaltaisesti teorian sopivuutta tässä tapauksessa (Laitinen 1998a, 75).

Holistinen tutkimus on hyödyllinen, kun tapauksen sisällä ei ole loogisia alayksiköitä tai teoria korostaa teorian kokonaisvaltaista luonnetta. Vaikeutena on, että tutkimus voi mennä abstraktille tasolle, jolloin siltä puuttuu selkeästi mitattavaa tietoa. (Yin 2003, 45.) Laitinen (1998a, 76) toteaa, että holistinen tutkimus voi kehittää teoriaa ja korjaa vääriä olettamuksia, kun asioita tarkastellaan kokonaisvaltaisesti. Erotuksena upotettuun näkökulmaan on, että vaikka tarkastelen kehittäjäasiakasryhmän prosessia yksilö- ja ryhmätasolla, niin tutkimuksen tuloksen kannalta on olennaista kehittäjäasiakasryhmän toiminnan kehittyminen ja siihen vaikuttavat tekijät. Kehittäjäasiakkaiden voimaantuminen henkilökohtaisella tasolla on vain sivutuote.

Tapauksessa tärkeässä asemassa ovat niin tilanne kuin toimijat, joissa tuotetaan yksityiskohtaista tietoa tapahtumista (Mitchell 1983, 204). Tapaustutkimuksessa pyritään tuomaan esiin, miten eri asiat ovat suhteessa toisiinsa niin, että niistä muodostuu kokonaisuus (Stoecker 1991, 104). Tutkimuksessani pyrin osoittamaan, miten asiakkaiden aiemmat kokemukset vaikuttavat toimintaan kehittäjäasiakasryhmässä. Olennaista on ymmärtää, että toimintaympäristö vaikuttaa toimijoiden käyttäytymiseen (Laitinen 1998a, 34–35).

4.2 Luotettavuus ja yleistettävyys

Usein tutkimusmetodi pohjautuu väittelylle kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen välillä. Myös tapaustutkimuksessa on käyty tätä keskustelua. Niihin viittaavat keskustelut yksittäisen ja usean tapauksen välillä. Tapaustutkimukset ovat useimmiten olleet enemmän kvalitatiivisia kuin kvantitatiivisia (Laitinen 1998a, 12; Gerring 2007, 10). Robert Stake (1995, 35, 37) jakaa näiden kahden eron siten, että kvantitatiivinen pyrkii selittämään ja kontrolloimaan tapausta. Kvalitatiivinen pyrkii ymmärtämään monimutkaista suhdetta kaikkien muuttujien joukossa. Erona ovat myös persoonallinen ja neutraali tutkijan rooli tutkimuksessa sekä erilaiset tavat tiedon etsimisessä ja rakentamisessa. Kvalitatiivinen tutkimus tavoittelee ilmiön käsitteellistämistä ja pyrkii olemaan

vuorovaikutuksessa teorian kanssa (Kiviniemi 2010, 74). Kvalitatiivinen tapaustutkimus pyrkii usein ymmärtämään asioiden merkitystä kyseisessä kontekstissa (Gillham 2000, 10).

Toisaalta tapaustutkimuksen jakaminen tiukasti kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen on väärä. Molempia on mahdollista käyttää sillä perusteella, mitä tutkitaan, eikä sillä, mikä on metodologia. (Flyvberg 2006, 241–242; Gerring 2007, 11.) Tutkimukseni on kvalitatiivinen tutkimus, koska analyysin kohteena on kehittäjäasiakasryhmässä tapahtuva toiminta yksittäisessä tapauksessa. Vertailu ei ole mahdollista, koska ei ole tehty kontrolliryhmää, mitä suositellaan tapaustutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi (Yin 2003, 53).

Robert Yin (2003, 34–38) ehdottaa tarkempaa luotettavuusanalyysiä kuin uskottavuus ja toistettavuus. Hän tarkastelee rakenteellista kelpoisuutta, sisäistä kelpoisuutta, ulkoista kelpoisuutta ja toistettavuutta. Rakennekelpoisuus tarkoittaa sitä, että voidaan todistaa merkittävän muutoksen tapahtuneen. Tulisi löytää luotettava mittari tapahtuneelle muutokselle. Sisäisellä kelpoisuudella pyritään todistamaan kausaalisuus. Toisena tavoitteena on osoittaa tulkintojen sisäinen järkevyyttä, että tutkimus ei ole sisäisesti ristiriitainen. Siihen auttavat kilpaileva teoria tai looginen malli, joiden avulla on helpompi huomata tutkimuksen sisäiset ristiriidat. Ulkoisella kelpoisuudella tarkoituksena on varmistaa, että se on yleistettävissä samankaltaiseen tapaustutkimukseen. Toistettavuuden idea on, että tutkimus voidaan toistaa samoilla käsitteillä ja päädytään samaan lopputulokseen. Silloin korostuu tutkimuksen hyvä dokumentointi. Tutkimuksessani korostuvat erityisesti sisäinen kelpoisuus ja toistettavuus. Rakenteellista kelpoisuutta en ole pystynyt tekemään, koska en ole luonut mittaria kehittäjäasiakasryhmässä tapahtuneelle muutokselle vaan sovellan teoriaa kehittäjäasiakasryhmän tapahtumiin. Teoria ei ole mittari vaan tapahtumien selittäjä.

Voimaantumisen ja valtaistumisen osoittaminen tapahtuneeksi kyseisessä kontekstissa ei ole yleistämistä. Silloin voidaan kysyä, tapahtuuko valtaistuminen ja voimaantumisen juuri kehittäjäasiakasryhmässä. Myös kehittäjäasiakasryhmän ulkopuoliset tekijät ovat voineet vaikuttaa voimaantumiseen ja valtaistumiseen joko positiivisesti tai negatiivisesti. Kuten Paul Speer (2000, 59) toteaa, ihmiset voivat voimaantua tai valtaistua, vaikka itse eivät sitä tiedostaisi. Toisin sanoen voimaantuminen ja valtaistuminen eivät ole yksioikoisia prosesseja vaan ne ovat aina suhteessa ihmisen koko ympäristöön, mikä on hyvä huomioida etsittäessä vaikutussuhteita. Siksi olennaisena osana on tutkimuksen

sisäinen logiikka, jolla osoitetaan, että perustelut ovat relevantteja suhteessa aineistoon ja teoriaan (Halkier 2011, 790). Määritelmä yhdistyy hyvin Yinin (2003) esittämän toistettavuuden ja sisäsäistä kelpoisuuden kanssa. Tapaustutkimuksessani pyrin osoittamaan tapauksen ja teorian välisen yhtenevyyden.

Olennaista on, että pystyy osoittamaan yhteyden kahden tai useamman muuttujan välillä systemaattisesti (Mitchell 1983, 200). Toisaalta tapaustutkimus voi pyrkiä myös lisäämään tietoa ilmiöstä eikä näin ollen pyri yleistämään tapausta yleiseksi ilmiöksi. Sen kautta pystytään kehittämään teoriaa. Esimerkiksi falsifiointi kriteeri voi osoittaa tapauksessa sen, että esitetty hypoteesi ei ole toiminut. Se on usein vahva peruste tapaustutkimukselle. (Flyvbjerg 2006, 227–228.) Lee Ruddin (2006, 807) on taas vahvasti sitä mieltä, että yksittäisestä tapauksesta ei voida yleistää, koska ei ole olemassa yleisiä sääntöjä tapauksen valinnan suhteen. Toiseksi yksittäisen tapaustutkimuksen yleistäminen teorian avulla on riippuvainen kontekstistaan eikä näin ole yleistettävissä. Robert Donmoyer (2000, 64) toteaa, että pelkkä teoria yksinkertaistaa todellista maailmaa, jolloin teorian yksinkertainen toistaminen on stereotypian uusintamista ilmiöstä.

Toisaalta yleistämisen voi tehdä toisella tapaa, jolloin korostetaan sitä, että yleistetään lukijoiden kokemuksen maailmassa, jolloin puhutaan naturalistisesta yleistämisestä. Olennaista ovat tutkijan omat analyysit ja tulkinnot. Tavoitteena on narratiivinen kuvaus epäsuorista kokemuksista ja naturalistisesta yleistämisestä. Silloin painotetaan, mitä nähdään tai ei nähdä tapauksessa. (Stake 1995, 85–87.) Naturalistisen yleistämisen ongelmana on taas se, että se siirtää vastuun lukijalle ja olettaa, että asiasta on yhteisymmärrys (Ruddin 2006, 804). Toisaalta voidaan kysyä, miksi lukijalla ja tutkijalla pitäisi olla aiheesta yhteisymmärrys. Tutkijan tehtävä on myös laajentaa ymmärrystä aiheesta ja silloin usein tavoitellaan tapauksen valinnassa erityisyyttä (Donmoyer 2000, 62–63). Silloin se tuottaa uutta tietoa tai vahvistaa vanhaa ymmärrystä tai tekee molempia yhtä aikaa.

Tapaustutkimuksessa näin ollen korostuu se, että pyritään yleistämään teorian avulla tai todistamaan hypoteesin ilmentymistä tapauksessa. Tapaustutkimuksessa korostetaan, että hypoteesi on vain alustava lausunto tutkimukselle. (Moses & Knutsen 2007, 137, 139.) Tämä korostuu juuri kehittäjäasiakasryhmässä, koska yleistäminen voi tapahtua vain samankaltaisissa tapauksissa, joten sitä ei voi soveltaa kaikkiin tapauksiin. Tapaustutkimuksen tavoitteena on juuri ilmentää uutta ilmiötä teoreettisin käsittein ja ymmärtää sitä kontekstissaan. Se tarkoittaa, että pyritään käytännön ja teorian yhdistämiseen

(Halkier 2011, 791–792). Silloin tapaustutkimukseni voi laajentaa lukijoiden ymmärrystä kehittäjäasiakasryhmän toiminnasta ja he voivat soveltaa sitä omiin kokemuksiinsa kehittämistoiminnassa. Toisaalta pyrin ymmärtämään kontekstin merkitystä laajemmassa viitekehyksessä eli tarkastelen tapausta myös yhteiskunnallisena ilmiönä. Stake (2000, 23) toteaa, että hyvä yleistäminen on yhteydessä kontekstiin.

Randy Stoecker (1995, 107) toteaa, että tapaustutkimusta voidaan käydä läpi toimintaa osallistuneiden kesken. Ajattelin vahvistaa tutkimukseni luotettavuutta siten ja lähetin sen kommentoitavaksi toimintaan osallistuneille tutkimukseni loppuvaiheessa, jotta he voivat kertoa mielipiteensä tutkimukseni tuloksista ja näkemyksistäni sekä prosessin kulusta. Näin varmistaisin sen, että en ole tulkinnut väärin prosessia. Voimaantumisen ja valtaistumisen teoriassa on suositeltu, että osalliset kontrolloisivat tutkimusta (Adams 2003, 140; Wandersman 2005, 44; ks. Beresford & Turner 2005). Näin kehittäjäasiakaiden asema vahvistuisi kehittämisprojektissa ja yleisesti kehittämistoiminnassa. Yhteyden otosta huolimatta en saanut palautetta tutkimuksesta. Kommenttien keruutta olisi pitänyt tarkemmin harkita. Ajan puutteen vuoksi en panostanut siihen niin paljon kuin se olisi vaatinut.

4.3 Aineisto ja sen hankinta

Tapaustutkimuksessa korostuu empiirinen aineisto, jota tutkitaan yksityiskohtaisesti kontekstissaan (Lee, Mishna & Brennenstuhl 2010, 682). Aineiston keräämisessä Yin (2003, 105–106) painottaa, että todisteketju pitää olla kunnossa, koska se lisää tutkimuksen luotettavuutta. Todisteketjun avulla yhdistetään teoria ja kerätty aineisto keskenään niin, että ne muodostavat loogisen lopputuloksen. Sitä vahvistavat hyvin rakennettu aineiston kokonaisuus ja useat eri aineistomateriaalit. Todisteketjun ylläpitämisessä on tärkeää, että aineiston hankinnassa ei haeta kaikkea mahdollista tietoa vaan kaikkein olennaisinta tietoa (Stake 1995, 84). Silloin joudutaan rajaamaan aineiston runsautta (Mithcell 1983, 205). Toisaalta tapaustutkimus on kontekstisidonnaista oppimista, jossa korostuu olennainen (Flyvbjerg 2006, 221).

Tapaustutkimuksen tavoitteena on käyttää useita aineistolähteitä, jotta tapaus on helpompi paikantaa (Stoecker 1991, 97). Silloin on hyvä kysyä itseltään myös oman tulkinnan perusteita, että miksi tiedän jotain asioita. Siten halutaan varmistaa tutkimuksen luotettavuutta, jossa varmistetaan aineiston yhtenäisyys. (Gillham 2000, 31–32.) Yin

(2003, 83) ja Gillham (2000, 21) ehdottavat kuutta erilaista aineistoa: dokumentit, arkistoidut rekisterit, haastattelut, suorahavainnointi, osallistuva havainnointi tai fyysiset esineet. Dokumentit tarkoittavat erilaisia virallisia asiakirjoja, joita tutkimuksessani ovat erilaiset raportit kehittämishankkeesta ja yksi pöytäkirja paikkakunnan kehittämissalaverista. Oma aineistoni koostuu suorasta ja osallistuvasta havainnoinnista sekä dokumenteista. Molemmat havainnoinnit kuuluivat prosessiin, jossa aluksi rooliksi määriteltiin passiivinen havainnoija (suorahavainnointi), mutta loppuvaiheessa muutin roolini kehittäjäasiakkaiden toiveesta osallistuvaksi havainnoijaksi. Yleisesti havainnointitutkimuksissa on todettu, että havainnoijan rooli muuttuu tutkimustilanteen mukaan ja usein vaihtuu tutkimuksen kuluessa (Laitinen 1998b, 47). Olin myös havainnoimassa paikkakunnan kehittämissalavereissa keväällä 2012 kaksi kertaa ja syksyllä kerran. Niistä palavereista tein lyhyet muistiinpanot, jotka olen nimennyt ne tukitiimin muistiinpanoiksi. Lisäksi olin havainnoimassa osaamiskeskuksen palavereissa, joista en tehnyt muistiinpanoja. Näissä palavereissa usein esiteltiin, mitä projektissa on saatu aikaan ja mitä aiotaan seuraavaksi tehdä.

Kehittäjäasiakasryhmän tapaamisia oli yhteensä 15, joista olin mukana 9:ssä. Kehittäjäasiakasryhmistä kirjoitin lyhyet muistiinpanot, jotka syntyivät osallistuvasta havainnoinnista. Muistiinpanojen pohjalta tein lyhyet pöytäkirjat tapaamisista. Näiden lisäksi minulla on yksi pöytäkirja tapaamisesta, jossa en ollut paikalla. Olin mukana havainnoimassa kehittäjäasiakasryhmässä ajanjaksolla kesäkuusta 2012 seuraavaan vuoden huhtikuun tapaamiseen asti. Kuusi tapaamista nauhoitettiin: kolme syksyllä 2012 sekä kolme talvella ja keväällä 2013. Nauhuri oli kokoajan päällä tapaamisissa. Litteroin nauhoitukset, josta tuli yhteensä 175 liuskaa tekstiä rivivälillä 1 ja fontilla 12. En pystynyt kaikkia sanomisia litteroimaan, koska oli jonkin verran muuta melua tai päällekkäistä puhumista. Toisena hankaluutena oli kahvittelemisen hetki, jolloin mentiin viereiseen huoneeseen hakemaan kahvia ja pientä purtavaa. Silloin saatoin saada osasta keskustelua selvää, mutta pienikin melu tai päällekkäin puhuminen esti kuulemisen.

Kehittäjäasiakasryhmässä oli aluksi neljä kehittäjäasiakasta, kaksi kehittäjätyöntekijää ja minä opiskelijana sekä mahdollisena pro-gradututkielman kirjoittajana. Kehittäjäasiakkaita tuli uusia tutkitulla ajanjaksolla kaksi, joista yksi jättäytyi pois. Kolme kehittäjäasiakasta alkuperäisestä jättäytyivät ryhmän tapaamisista. Aineistossani olen itseni koodannut P14:ksi, kehittäjätyöntekijät P12:ksi ja P13:ksi sekä kehittäjäasiakkaat ovat P15, P16, P17, P18, P19 ja P20. Lupa-asiat ovat olennainen osa osallistuvaa havainnointia (Grönfors 2001, 132). Tutkimuslupa kysyttiin kehittäjäasiakkailta ensimmäisen

nauhoituksen alussa, jolloin jokainen allekirjoitti luvan käyttää nauhoitusta tutkimuskäyttöön.

Tutkimuksessani kehittäjäasiakasryhmän nauhoitukset ja osallistuva havainnointi vastaavat kysymyksiin, miten jotkut asiat onnistuivat ja miten toiset eivät suhteessa Mullenderin ja Wardin (1991) itseohjautuvaan ryhmään sekä Zimmermanin psykologiseen (1995) voimaantumiseen. Muut erilaiset dokumentit (sähköpostit ja muistiinpanot kehittämistoiminnan palaverista) ja osallistuva havainnointi erilaisissa palaverissa taas selittävät enemmän kontekstia, mihin kehittäjäasiakasryhmä paikantuu konkreettisesti kehittämishankkeessa ja minkälaisia tavoitteita sille asetettiin. Osa dokumenttiaineistosta sisältää alustavat suunnitelmat kehittäjäasiakasryhmälle sekä aikataulutusta toiminnalle.

Tapaustutkimuksessa painopiste on tutkijan oman kokemuksen tutkimisessa (Stake 2000, 22). Osallistuvassa havainnoinnissa ongelmana voi olla se, että tutkija voi manipuloida aineistoa oman näkökulmansa mukaiseksi (Yin 2003, 95). Tutkija tekee tulkin-toja omien kokemustensa kautta. Tulkinnoissa tulisi huomioida usein toistuvat teemat ja yhdistää osien ja kokonaisuuden väliset suhteet. Tulkinnoissa tulisi näkyä monta näkökulmaa. Tulkinnat pitäisi näin ollen olla hyvin perusteltuja ja huomioida tilanteeseen liittyvät asiayhteydet. Tulkinnan tarkoitus on tulkittavan kohteen ymmärtäminen. (Syrjälä & Numminen 1988, 130–134.) Toisin sanoen osallistuva havainnointi liittyy tutkimuksen vahvemmin kyseiseen kontekstiin, jossa havainnointi tapahtuu. Silloin tapahtumat sijoittuvat oikeisiin yhteyksiin helpommin. (Grönfors 2001, 127.) Tutkimuksessa on mahdotonta olla täysin objektiivinen (Gillham 2000, 27). On hyvä raportoida ennakkoon näkökulmat, oletukset, käsitteet ja hypoteesit (Flyvbjerg 2006, 235). Tutkijana minulla oli aiheesta vain vähän ennako-oletuksia, koska asiakkaiden osallistaminen palvelujen kehittämiseen oli minulle uusi asia. Ainoana selvänä ennakoajatuksena oli, että asiakkaiden osallistaminen on hyvä asia ja sitä pitää jatkaa. Sen takia olen tehnyt myös tämän opinnäytetyön tästä aiheesta, että voisin ymmärtää kehittäjäasiakkuutta paremmin.

Tutkitulla ajanjaksolla osallistuvan havainnoijan roolissa olin enimmäkseen passiivinen, koska aluksi minulle oli määritelty rooli pelkkänä havainnoijana. Koska kehittäjäasiakkaat kokivat, että olen osa ryhmää, niin he halusivat minun olevan aktiivisempi roolisani. Sen jälkeen aloin osallistumaan keskusteluihin enemmän ja esittämään täydentäviä kysymyksiä. Roolini ei ollut missään vaiheessa erityisen aktiivinen vaan enemmänkin

tarkkaileva, koska koin usein, että minun on vaikea sanoa yhtään mitään kehittäjäasiakaiden esille tuomiin asioihin. Siten määrittäisin itseni ”havainnoitsijaksi joka osallistuu”, koska olin etäinen suhteessa ryhmän jäseniin. (Laitinen 1998b, 45.)

Tulin kehittäjäasiakasryhmään ja kehittämisprojektiin mukaan paikkakunnan ulkopuolelta. Minulla ei ollut mitään aikaisempia yhteyksiä paikkakunnalle ennen kuin osallistuin opiskelijana kehittämiskohteeseen. Olin tutkitulla ajanjaksolla paikkakunnalla sosiaalitalouden harjoittelussa neljä viikkoa aikuissosiaalitaloudessa, yhden viikon a-klinikalla ja 9:n viikkoa mielenterveystoimistolla. Näiden paikkojen voitaisiin ajatella vaikuttavan analyysiin, mutta analyysin kohteena on kehittäjäasiakasryhmän toiminta ja sen onnistuminen. Kehittäjäasiakasryhmä ei saavuttanut sitä tasoa, jossa se olisi ollut suorassa yhteydessä näihin toimijoihin paikkakunnalla, vaikka sen tavoitteena oli näiden toimijoiden kanssa yhteinen keskustelu paikkakunnan palveluiden kehittämisestä. Toisaalta käytännön kokeilupaikat lisäsivät ymmärrystä paikkakunnan palvelujärjestelmästä.

Bill Gillham (2000, 53) toteaa, että hyvässä osallistuvassa havainnoinnissa tulee tutkijan identifioida itsensä, mikä rooli on tutkijalla tässä tapauksessa. Havainnoinnin avulla tutkija pyrkii tekemään kiistattoman kuvauksen analyysia ja monipuolista raportointia varten (Stake 1995, 62). Toisaalta havainnointijaksolla ei ollut tarkkaa suunnitelmaa tutkimuksen toteuttamisesta, mitä vaaditaan tapaustutkimuksessa (esim. Eisenhardt & Graebner 2007, 28; Yin 2003, 28; Stake 1995, 62–63). Hyvä tapaustutkimus ei ole hyvä menetelmä vaan hyvää ajattelua (Stake 1995, 21).

4.4 Aineiston analyysi

Tapaustutkimuksen analyysissä on merkittävää tutkijan oma tyyli tulkita. Tutkimusprosessissa on olennaista, että on riittävästi reflektoitu aineistoa sekä pohdittu vaihtoehtoisia ajatuksia. Yleensä etsitään jonkinlaisia välineitä tutkittavaan kohteeseen, mutta vielä tärkeämpää on selkeä tutkimusongelma. Silloin välineitä on helpompi käyttää. Sen takia Yin ehdottaa ennen analysointia yleisen strategian luontia, jossa korostuvat teorian ohjaavuus, kilpailevat selitykset sekä tapauksen kuvaamisen kehittäminen. (Yin 2003, 109–115.) Tulkinnan ja analyysin tavoite onkin selkeyttää ongelmaa ja se vaatii uudestaan lukemista, että ymmärtää, mistä on kyse (Stake 1995, 71–72). Tavoitteena on löytää ydinkäsitteet aineistosta (Kiviniemi 2010, 80).

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää kehittäjäasiakasryhmässä tapahtunutta valtaistumista ja kehittäjäasiakkaiden voimaantumista. Käytän analyysimenetelmänä selityksen rakentamista. Se muodostuu prosessista, jossa aluksi muodostetaan lähtöajatus tutkimukselle ja katsotaan sitä suhteessa aineistoon. Sen jälkeen muokataan lähtöajatusta uuden tiedon pohjalta. Tämä prosessi toistetaan niin monta kertaa kuin tarvitsee. Tutkimuksessa etsitään selitystä mahdolliselle valtaistumiselle ja jos valtaistumista ei tapahtunut, niin pohditaan miksi ei. Valtaistumisen mahdollisuuksia on tarkoitus reflektoida aineistoon eli nauhoituksiin, muistiinpanoihini, havainnoiteihini ja aineiston dokumentteihin. Löydöksiä verrataan alkuasetelmaan ja tulkitaan aineistoa uudestaan, jolloin tulee taas uusia tulkintoja. Tätä prosessia toistetaan niin kauan kuin sitä tarvitaan. (Yin 2003, 120–122.) Tutkimuksessani käytän valtaistumisen arviointiin Mullenderin ja Wardin (1991) itseohjautuvaa ryhmää. Voimaantumisen arviointiin käytän Marc Zimmermanin (1995) psykologisen voimaantumisen osa-alueita sekä Brian Christens (2012) lisäystä suhteiden osa-alueesta.

Tapaustutkimuksen analyysissa on tapauksen uudelleen analysointia ja uusien tulkintojen analysointia uudelleen (Stake 1995, 84; Eriksson & Koistinen 2005, 19), jolloin pyritään tapauksen syvempään ymmärtämiseen. Näin ollen täysin lopullista selitystä ei voida vaatia, koska se perustuu jatkuvaan uudelleen tulkintaan (Yin 2014, 149). Analyysiprosessi muodostui tällaiseksi, jossa olen tarkastellut tapausta teoreettisessa viitekehyksessä ja tehnyt tulkinnat tarkastelujen pohjalta. Sen jälkeen olen palannut uudestaan aineistoon ja tehnyt sen jälkeen uusia tulkintoja ja poistanut toisia tulkintoja, koska aikaisemmat tulkinnat eivät olleet enää päteviä. Toisaalta on hyvä muistaa se, että koska prosessissa uudelleen analysoidaan tapahtumaa, niin voidaan hukata alkuperäinen hypoteesi (Laitinen 1998a, 64). Tutkimuksessani en ole tehnyt uudelleen analyysiä kuin keran ensimmäisen analyysikerroksen jälkeen.

Selityksen rakentamisessa pyritään selvittämään ilmiöiden, käsitteiden tai tapahtumien välisiä suhteita (Eriksson & Koistinen 2005, 32–33). Tapaustutkimuksessani sovellan Mullenderin ja Wardin (1991) itseohjautuvaa ryhmää suhteessa kehittäjäasiakasryhmän toimintaan. Tämä teoria ei ollut kehittäjäasiakasryhmässä taustalla, vaan se oli apuna analysoidessani tapausta. Niin kehittäjäasiakasryhmässä kuin itseohjautuvassa ryhmässä tavoitteena oli vaikuttaminen. Toisaalta analyysi olisi yksipuolinen, jos se keskittyisi pelkästään ryhmän toiminnan onnistumiseen. Kehittäjäasiakasryhmä tuskin oli pelkästään kehittämisen väline työntekijöille tai asiakkaille paikka, jossa sai sanoa omia mielipiteitään. Tämä näkökulma johtaa siihen ajatukseen, että kyse on myös kehittäjäasiak-

kaiden voimaantumista ja siihen liittyvistä ongelmista. Silloin tutkimuksen kohteena on kehittäjäasiakkaiden toiminnan osa-alue, joka on suhteessa Zimmermanin (1995) esittämiin muihin osa-alueisiin sekä Christensin (2012) suhteiden osa-alueeseen. Esitän analyysissäni mahdolliset selitykset sille, mitä tulee huomioida yksilötasolla vastaavallisessa toiminnassa. Samalla selitykset syventävät näkemystä siitä, että miksi kehittäjäasiakasryhmä ei lähtenyt toimimaan alkusuunnitelmien mukaisesti.

Selityksen rakentamisessa on usein käytetty narratiiveja, mutta ne ovat useimmiten epätarkkoja (Yin 2003, 120). Toisaalta yksittäisissä tapaustutkimuksissa ovat olennaisena osana narratiivit, jotka yhdistyvät merkittävään teoriaan. Silloin korostuvat teorian ne osat ja asemat, joita aineisto tukee. Se vahvistaa teorian kehittämistä. (Eisenhardt & Greabner 2007, 29.) Silloin tapaustutkimuksessa tulee korostaa sitä, että tutkimuksella on runko, ja ettei ota kaikkia yksityiskohtia mukaan (Flyvbjerg 2006, 240). Tutkimuksen analyysiin tuo narratiivisia vivahteita kehittäjäasiakkaiden kertomukset omista palveluhistorioistaan, jotka ovat pohjana selityksen rakentamiselle siitä, miten kehittäjäasiakkaiden aikaisemmat kokemukset vaikuttavat kehittäjäasiakasryhmässä voimaantumiseen. Palveluhistoriat olivat pohjana myös palveluiden kehittämiseksi. Tavoitteenani on antaa selitys, miksi toiminta epäonnistui suhteessa tavoitteisiinsa.

Robert Yin (2014, 147) toteaa, että selityksen rakentamisen analyysissä ei tavoitella pääsääntöisesti hypoteesin yleistämistä vaan tutkimuksessa esiintyvien ideoiden kehittämistä tulevaisuudessa tutkimuksissa. Toisin sanoen tavoitellaan enemmän menetelmän kehittämistä kuin varsinaisia mullistavia tuloksia. Yhtenä tutkimuksellisenä tavoitteenani on juuri kehittäjäasiakasryhmän toiminnan kehittäminen, koska tällaista tutkimusta Suomessa on ollut varsin vähän. Näin selityksen rakentamisella pyritään ymmärtämään niitä asioita, jotka eivät ilmene tapauksessa, mutta ilmenevät teoriassa tai hypoteesissa (Stoecker 1991, 105–106). Toisin sanoen, mitä teoria antaa kehittäjäasiakasryhmälle jatkoa ajatellen.

Tutkimukseni suurimpana ongelmana on osoittaa kehittäjäasiakasryhmän vaikutus valtaistumiseen. Aineistossani ei esimerkiksi ole haastateltu, miten kehittäjäasiakkaat ovat kokeneet muutoksen ja ovatko edes kokeneet muutosta. Muutoksen tapahtuminen on luonteeltaan vahvasti tulkittua, koska aineistoni koostuu kehittäjäasiakasryhmän tapauksista. Niissä ei ole suoraan kysytty, ovatko ryhmäläiset mielestään voimaantuneet ja valtaistuneet. Tarkastelen muutosta, miten se näkyi kehittäjäasiakkaiden ja kehittäjätyöntekijöiden vuorovaikutuksessa. Toisin sanoen tulkintani kohteena ei ole varsinaises-

ti se, mitä kehittäjäasiakkaat sanovat vaan se, mitä kehittäjäasiakasryhmässä käydyt keskustelut ilmentävät teoreettisessa viitekehyksessä tarkasteltuna. Tutkimuksessa arvioinnin kohteena ei ole objektiivinen todellisuus vaan tutkijan subjektiivinen käsitys kehittäjäasiakasryhmän tapahtumista. Tämä toteamus johtaa seuraavaan lukuun eli tutkimuksen eettisiin kysymyksiin.

4.5 Minä eettinen tutkija ja minun eettinen tutkimus?

Etiikka käsittelee oikeaa ja väärää sekä hyvää ja pahaa. Usein etiikkaa tarkastellaan arvoperiaatteina ja menettelytapoina, joita arvostetaan kyseisessä yhteiskunnassa. Yhteiskunnan toimintaan liittyvät myös normit. Tässä kohtaa on hyvä erotella normit ja arvot. Normit ovat luonteeltansa käskyjä tai ohjeita, joita tulee noudattaa. Ne koskevatkin usein menettelytapoja ja keinoja. Arvot taas viittaavat hyvän määrittelyyn, kuten minkälainen on hyvä elämä. Arvot ovat luonteeltansa näin ollen periaatteellisia ja päämäärään pyrkiviä. (Niemelä 2011, 15.) Suomessa tutkimukseen liittyvät eettiset kysymykset ovat liittyneet erilaisiin julkilausumiin ja ohjeistuksiin. Nämä ovat olleet luonteeltansa sellaisia pohdintoja, joissa on käsitelty räikeitä rikkomuksia tieteessä. Vaikeat eettiset kysymykset liittyvät usein niihin valintoihin, joilla tutkija rakentaa tutkimusta. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 51–52.) Toisin sanoen eettiset kysymykset eivät ole ohjekirjoissa, vaan tutkijan valinnoissa tietyssä tilanteessa. Silloin olennaista on toiminnan arviointi. (Hugman & Smith 1995, 2.)

Toisaalta erilaiset ohjeet ja säännöt auttavat määrittämään, mitkä asiat ovat yleisesti hyväksytyjä asioita tutkimuksessa. Ohjeilla ja säännöillä tavoitellaan tutkimusprosessin oikeudellisuutta ja samalla annetaan tutkimukselle rajat, miten tutkimusta on tehtävä. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 42–43.) Tutkimuseettisen lautakunnan (2009, 4–11) mietinnössä jaettiin kolmeen periaatteeseen, mitkä ovat hyvässä tutkimuksessa huomioidut asiat: tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä tietosuoja ja yksityisyys. Itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa korostuu tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja tutkittavien informointi tutkimuksesta. Toisessa kohdassa vahingoittamisen välttämiseksi pyritään ennalta ehkäisemään ja minimoimaan mahdollisia haittavaikutuksia tutkimukseen osallistuvilla. Ne voivat olla henkisiä, sosiaalisia ja/tai taloudellisia. Kolmannessa kohdassa käsitellään tietosuojaa ja yksityisyyttä tutkimuksessa. Siinä on tärkeää, että aineistoa kohdellaan luottamukselli-

sesti eikä luovuteta sitä asiaan kuulumattomille henkilöille eikä kerätä aineistoa turhaan. Olennaista on myös, että aineistoa säilytetään niin, että siihen ei ole muilla pääsyä. Huomioitavaa tutkimuksen julkaisemisessa on, että siitä ei voitaisi tunnista osallistuneita henkilöitä, mutta samalla tunnustetaan, että täydellinen tuntemattomuus ei ole mahdollista.

Yksityisyyttä ja tietosuojaa olen noudattanut siten, että aineistoa ovat saaneet käyttää ne, jotka ovat osallistuneet tutkimukseen. Olennaisia kysymyksiä tässä kohdassa on opinnäytetyön julkistamiseen liittyvät kysymykset, joissa olen pyrkinyt häivyttämään selvimmät tunnistetiedot, kuten tutkitun paikkakunnan, osallistuneiden nimet ja heidän puheissaan esiintyneet kehittäjäasiakasryhmän ulkopuoliset henkilöt. Toinen kohta eli vahingon välttäminen tutkimuksessa on hyvin tärkeää, koska usein sosiaalityön tutkimuksessa tutkimuksen kohteena ovat olleet haavoittuneessa asemassa olevat henkilöt. Tässä tutkimuksessa vahingon välttäminen liittyy vahvasti siihen, että kehittäjäasiakkaiden tunnistetiedot on pyritty minimoimaan. Vahingon välttäminen on tärkeä kysymys erityisesti seuraus eettisesti ajateltuna, koska tulee pohtia, mitä vaikutusta tällaisella tutkimuksella voi olla osallistuviin (ks. Rauhala & Virokannas 2011, 240).

Yleisesti ottaen tutkimus voi aiheuttaa seuraavia vahinkoja: stressi, epä mukavuus, sosiaalinen haitta tai yksityisyyden loukkaus tai rikkominen (Israel & Hay 2006, 96). Kehittäjäasiakkaat osallistuvat tutkimukseen ja projektiin, joka pyrkii vaikuttamaan paikkakunnan palvelujärjestelmään. Tässä kohtaan on hyvä huomioida, että osallistuminen voi vaikuttaa heidän saamiinsa palveluihin, koska he pyrkivät vaikuttamaan palveluntarjoajiin. Olen pyrkinyt analyysissa tuomaan esiin asiakkaiden osallistumisen palveluiden kehittämiseen positiivisena asiana ja pyrkinyt välttämään työntekijöiden ja asiakkaiden vastakkainasettelua. Loppupohdinnoissa olen pyrkinyt korostamaan sitä puolta, että on hyvä huomioida työntekijöiden näkökulma yhteisessä kehittämisessä ja että ymmärtään työntekijöiden pelko, joka voi liittyä asiakkaiden osallistumiseen palveluiden kehittämisessä. Toisaalta se ei välttämättä vaikuta siihen, miten työntekijä kokee tällaisen tutkimuksen.

On hyvä hahmottaa se ympäristö, missä toimintaa tehdään (mt., 111). Vaikka tutkimus ei itsessään vahingoita tutkittavia eikä aiheuta heille emotionaalista stressiä, niin se voi vaikuttaa siihen ympäristöön, jossa he elävät. Tämä on tärkeä huomio, kun toiminta pyrkii myös vaikuttamaan ympäristöön. Silloin seurausten ennakointi sisältää ympäristön reaktion arvioimisen. Esimerkiksi miten palvelun tarjoajat suhtautuvat kehitettäviin

asioihin, jotka tulevat asiakkailta. Sen takia olen tutkimuksessa myös nostanut esiin sen näkökulman, että huomioidaan se osapuoli, johon pyritään vaikuttamaan. Tämä näkyy jo teoreettisessa viitekehyksessä ja analyysissä. Mullender ja Ward (1991) painottavat seurausten arvioimista ennen kuin aloitetaan varsinainen vaikuttaminen.

Itsemääräämisoikeus tutkimuksessa on toteutunut siten, että kehittäjäasiakkailta on kysytty lupa saada käyttää kehittäjäasiakasryhmän nauhoituksia tutkimuskäyttöön, johon saatiin kaikilta kehittäjäasiakkailta lupa. Kehittäjäasiakkaat saivat osallistua kehittäjäasiakasryhmän tapaamisiin niin usein kuin halusivat eikä heitä painostettu osallistumaan silloin, kun eivät halunneet. Tutkimuseettisen lautakunnan (2009) mietinnössä painotettiin vielä, että jos tutkimukseen osallistuva omalla käytöksellään ilmaisee, että ei halua osallistua enää tutkimukseen, niin silloin pitäisi tutkimus keskeyttää (mt., 4). Tämä on vaikea kysymys, mihin asetta raja osallistamisessa. Tätä kysymystä tuli pohdittua kehittäjäasiakasryhmän tapaamisessa, jossa yhtä kehittäjäasiakasta painostettiin osallistumaan toimintaan, vaikka kehittäjäasiakas oli hyvin vastahakoinen asian suhteen. Kehittäjäasiakasta pyrittiin pääsääntöisesti kannustamalla, antamalla ohjeistuksia, saamaan innostumaan osallistumisesta toimintaan sekä korostamalla, mikä on osallistumisen pääajatus. Pitkälle vietyä pohdintana itsemääräämisoikeudesta voitaisiin ajatella, että painostus oli väärin, koska ei hyväksytty kehittäjäasiakkaan halua olla osallistumatta toimintaan. Osallistuminen samalla tuntui lisäävän kehittäjäasiakkaan stressiä. Toisaalta toimintaa voidaan perustella tavoite-eettisistä lähtökohdista, jolloin tavoiteltiin, että kehittäjäasiakas saa suuremman roolin kehittäjäasiakastoiminnassa vaikuttamisessa. Silloin vastahakoisuus tulkittiin, että se johtui arkuudesta osallistua toimintaan ja suurista odotuksista kyseistä osallistumista kohtaan. Tässä kohtaa voidaan pohtia tapahtunutta myös vahingoittamisen välttämisen kannalta, koska painostaminen osallistumiseen todennäköisesti aiheutti kehittäjäasiakkaalle mielipahaa ja stressiä, jota toinen kohta pyrkii välttämään.

Toisaalta jos taas ajatellaan tavoite-etiikan kautta, niin pyrkimyksenä oli antaa kehittäjäasiakkaalle laajempaa ymmärrystä osallistumisen hyödyistä niin asiakkaalle kuin kehittäjäasiakasryhmälle. Kannasoja ja Svenlin (2011, 280–281, 288–289) pohtivat omassa tutkimuksessaan, että osallistuminen lisää vaikuttamismahdollisuuksia. Siinä yhdistetään asiakkaan suojeleminen ja osallistuminen. Osallistumisessa onkin tärkeää huomioida, että se hyödyttää osallistuvia henkilöitä. He painottavat suojeleminen myös siitä näkökulmasta, että muutos tapahtuu myös asiakkaiden ympäristössä. He korostavat osallistumisessa sitä puolta, että se on tilan luomista. Tilan tulisi olla turvallinen ja avoin, jossa voi ker-

toa vaikeistakin kokemuksista. Tähän ajatukseen pyrittiin kehittäjäasiakasryhmässä erityisesti palveluhistorioiden kertomisen kohdalla, jolloin ryhmää pidettiin suljettuna, ettei kehittäjäasiakkaiden arkaluontoiset tarinat leviäsi niin helposti, ja että ne olisivat helpompi kertoa.

Anneli Pohjola (2003b, 58) toteaa, että sosiaalityön tutkimuksessa painopisteenä on ollut heikoimman osapuolen puolelle asettuminen ja heidän elämäänsä liittyvien ongelmien näkyväksi tekeminen. Toisaalta tutkimuksessani ei ole kyse suoraan vähäosaisten ihmisten ongelmien ja vaikeuksien esiin tuomisesta. Esimerkiksi ISWF määritelmässä sosiaalityön tutkimuksen etiikassa asiakkaiden kunnioittamisesta, ihmisoikeuksista sekä asiakkaiden osallistamisesta tutkimukseen (Littlechild 2014, 15). Sosiaalityön arvot ovat muuttuneet ei-tuomitsevat ei-syrjivään arvomaailmaan (Hugman & Smith 1995, 8). Tutkimukseni tavoite on, että se tukee asiakkaiden mukaan sellaisten ottamista palveluiden kehittämiseen, mitkä koskevat heitä. Tutkimukseni pyrkii olemaan ei-syrjivä tutkimus, joka ottaa asiakkaat mukaan tutkimukseen. Silloin painopisteenä ovat hyvät aikomukset asiakkaille, johon liittyy se, että tutkija priorisoi ja määrittelee, mitä asioita pitää hyvinä (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 45). Sosiaalityön tutkimukseen on tullut postmoderni painopiste, jolloin tieto ei ole enää objektiivista vaan enemmän neuvottelevaa asiantuntijuutta sekä asioiden yhdistämistä käytännön toimintayhteyksien keskusteluihin ja työmenetelmiin (Rauhala & Virokannas 2011, 248). Pohjola (2003a, 7) toteaa, että eettiset kysymykset parhaimmillaan menevät tutkimuksen eri vaiheisiin ja niitä koskevien ratkaisujen analysointiin.

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys ja empiria liittyvät vahvasti näihin pisteisiin, joita sosiaalityössä pidetään arvokkaana tieteellisessä keskustelussa. Tutkimuksessa painotuu empiriassa asiakkaiden osallistuminen ja heidän ymmärryksensä korostaminen sekä teoreettisena viitekehystenä valtaistaminen ja voimaantuminen sekä ilmiönä osallisuus. Erityisesti valtaistumisessa ja voimaantumisen on oma arvopohja, joka on hyvin vahva. Usein eettisessä keskustelussa mainitaan valtaistuminen ja voimaantuminen tärkeinä arvoina sosiaalityön tutkimuksessa (Rauhala & Virokannas 2011, 250) eli voimaantuminen ja valtaistuminen ovat sosiaalityössä arvo. Silloin on tärkeää vapauttaa niin asiakkaita kuin työntekijöitä.

Israel ja Hay (2006, 110–11) toteavat, että kaikkia mahdollisia seurauksia ei pystytä ennakoimaan. Samalla on hyvä muistaa se, että tavoitteita ja saavutuksia voidaan liioitella, jolloin saadaan toiminnan hyöty näyttämään todellisuutta paremmalta. Toisaalta

voidaan pohtia seurauksia myös siinä valossa, mitä voidaan odottaa kehittäjäasiakkailta. Mikä on se muutos, jota tavoitellaan kehittäjäasiakkaissa? Ne johtavat ajattelemaan, että minkälaista muutosta tällaisessa ryhmässä voidaan toteuttaa. Kysymykset ovat hankalia eikä niihin ole yksiselitteisiä vastauksia. Olennaista on, että tavoitellaan hyvää. Samalla on syytä pitää mielessä, että muutosta ei voida oikeuttaa pelkästään tavoitteilla. Siinä täytyy huomioida mahdolliset haitalliset seuraukset. Silloin tärkeää on, että toimintaa reflektoidaan koko tutkimuksen ajan myös seurauseettisesti.

Kehittäjäasiakasryhmän päätavoite on ollut vaikuttaa palvelujärjestelmään ja tukea kehittäjäasiakkaiden osallistumista siihen, koska sen lisäämistä on pidetty tärkeänä asiana. Johanna Hurtig ja Merja Laitinen (2003, 88) toteavat, että on eettisesti perusteltua tehdä kantaottava tutkimus, jos se on perusteltua ja reflektiivistä. Silloin olennaista on, että lukija voi seurata tutkimuksessa tutkijan päättelyketjua (ks. Yin 2003, 105). Hyvä on myös painottaa sitä, että tutkimuksen tulkinta on paikkansa pitävää (Macdonald & Macdonald 1995, 52). Silloin korostuvat tutkijan valinnat.

Clarkeburn ja Mustajoki (2007, 23–24) toteavat, että tutkimuksessa etiikan kannalta on tärkeää huomioida tutkijan valinnat, kuten miten tutkija valintojaan perustelee. Anneli Pohjola (2003b, 58–59) korostaa, että tutkimuksessa on hyvä huomioida tutkimuksen arvopohja. Tässä kohtaa on hyvä huomioida, että tutkijan valinnat eivät ole neutraaleja. Ne saattavat sisältää ideologisia ja poliittisia määrityksiä asioiden tilasta ja siitä miten asioiden tulisi mennä. Tutkijan valinnat ohjaavat tutkimusta sen omassa todellisuudessa. Tätä ajatusta on teroitettu myös tapaustutkimuksessa tilanteissa, joissa tutkijalla voi olla suuri vaikutus tutkimukseen erityisesti paikan päällä havainnoitaessa (Flyvbjerg 2005, 235; Yin 2003, 94; Eriksson & Koistinen 2005, 25). Tämä korostuu myös tutkimuksessani, koska olin myös havainnoimassa tapahtumia kehittäjäasiakasryhmän tapaamisissa ja erilaisissa kehittäjäasiakasryhmään liittyvissä palavereissa. Tutkimuksella on valtaa kertoa tai olla kertomatta tutkimuksen kautta yhteiskunnan ongelmista (Hurtig & Laitinen 2003, 106). Tutkimuksen prosessin kannalta siinä korostuu ajatus, että tutkija voi jättää kertomatta toisia ja painottaa niiden kustannuksella muita havaintoja.

Aikaisemmin tutkijan roolissa on painottunut tietynlainen objektiivisuus, jolloin tutkija on tutkimuksen yläpuolella. Tutkija ohjautuu pelkästään tieteellisten menetelmien kautta. Sen ongelmana voi olla, että tutkimus perustuu aikaisempien virheille, jolloin toistetaan samat virheet uudestaan (ks. Israel & Hay 2006, 5). Kolmanneksi tutkijalla on valtaa jättää molemmat osapuolet tutkimuksessa huonoon asemaan. (Macdonald & Mac-

donald 1995, 42–43.) Tutkijalla on sosiaalinen vastuullisuus sitä, että kenen lähtökohdista tutkimusta tekee (Pohjola 2003b, 59). Tutkimukseni kohdeyleisönä ovat työntekijät ja painopisteenä kehittäjäasiakasryhmän toimintaan kannustaminen. Se ohjaa siihen näkökulmaan, että kehittäjäasiakkaat ja heidän kanssaan tehty toiminta ovat tutkimuksen keskiössä. Olen tutkimuksen rakenteessa pyrkinyt molemminpuoliseen tarkasteluun asiakkaan ja työntekijän välisestä suhteesta. Sen olen katsonut olevan tavallaan toiminnan perustana, joka näkyy erityisesti teorialuvuissa. Analyysissä ovat olleet painopisteenä enemmän kehittäjäasiakkaiden lähtökohdat ja heidän mahdollisuutensa kehittäjäasiakasryhmän toiminnassa. Se on erityisesti johtanut eettiseen pohdiskeluun voimaantumisen analyysissä, jossa olen pohtinut asia, mitkä asiat ovat estäneet ja mitkä parantaneet kehittäjäasiakkaiden mahdollisuuksia osallistua toimintaan. En ole halunnut lähteä voimakkaasti kritisoimaan asiakkaiden toimijuutta ja valintoja vaan enemmänkin löytämään jonkinlaisia selittäviä tekijöitä esteistä, joita näin kehittäjäasiakasryhmän tapauksissa valitsemastani teoreettisesta viitekehyksestä käsin tarkasteltuna. Olen pyrkinyt korostamaan kehittäjäasiakkaiden mahdollisuuksia ja voimavaroja, jotta työntekijät näkisivät toiminnalla olevan mahdollisuuksia ongelmista huolimatta. Valtaistumisen analyysissä painopisteenä taas on työntekijöiden luoma tila, joka mahdollistaa kehittäjäasiakkaiden toiminnan kehittäjäasiakasryhmässä ja miten kehittäjäasiakasryhmä voisi toimia paremmin, sekä mitkä asiat toiminnassa onnistuivat ja epäonnistuivat. Tässä kohtaa olen pyrkinyt välttämään asettamasta kehittäjäasiakkaita ja työntekijöitä voimattomaan tilaan tutkimuksessani. Molemmissa oli vahvuuksia ja heikkouksia.

Seppo Raiski (2003, 25–26, 48–19) toteaaakin, että tutkimus ei ole pelkästään taitojen kehittämistä, vaan mahdollisuuksien kehittämistä ja niihin kuuluu olennaisena osana eettinen pohdiskelu, koska aina ei voida olla varmoja seurauksista. Ne liittyvät usein tutkimukselliseen päätöksentekoon. Geraldine Macdonald ja Kenneth Macdonald (1995, 52) esittävät tutkijan tulkinnasta kriittisen kommentin, että tutkija voi alkaa etsiä liikaa sopivuutta omille ennakoajatuksille. Silloin saatetaan esittää asioita varmoina, vaikka tulkinnat eivät olisikaan varmoja. Tutkija voi myös keksiä asioita aineistosta ja peitellä niitä anonymiteetilla (Israel & Hay 2006, 5). Kaksi viimeistä kohtaa ovat ehdottomasti epärehellisyyttä tutkimuksessa, jos se on tietoista toimintaa. Väärin tulkitsemista olen pohtinut omassa tulkinnoissa erityisesti siitä näkökulmasta, että tutkijalla on valtaa valita aineistosta lainaukset siten, että ne tukevat omia ennakoajatuksia. Tässä tulkinnassa esimerkiksi, että tulkitsin lähtökohtaisesti toiminnan epäonnistuneen, niin johti itsensä ennustavaan profetiaan ja lopputulokseksi tuli toiminnan epäonnistuminen tavoitteisiin

nähdän. Tähän kriittiseen kysymykseen en pysty vastamaan neutraalisti, koska pidän ajatuksiani perusteltuna. Siksi on vaikeaa arvioida asiaa toisin, vaikka ymmärrän vastakkaisen ajatuksen idean, mitä sillä tavoitellaan. Tulkinnoissa tulisi noudattaa sellaista periaatetta, että jos asiaa ei pystytä todistamaan, niin sitä ei pitäisi kertoa (Macdonald & Macdonald 1995, 55).

Teoria samoin kuin käsitteet voivat luoda yksipuolisen kuvan ilmiöstä tai toiminnasta (Pohjola 2003b, 62). Se korostaa tutkimuksessa sitä, minkälaista todellisuuden kuvaa luodaan. Olennaista on huomioida se, että teoria kunnioittaa empiiristä todellisuutta eikä pyri väkisin vääntämään sitä oman todellisuuden kuvaajaksi (Raiski 2003, 44). Tutkimuksessa olen teoreettisen viitekehyksen rajoissa tulkinnut kehittäjäasiakasryhmän tapahtumia, joissa on vaikuttanut oma pettymys toiminnan kesken jäämisestä. Analysoidessani aineistoani havaitsin, että en pysty sovittamaan täysin teoreettisia näkemyksiä tutkimukseen, vaikka olisin niin halunnutkin. Kehittäjäasiakasryhmä ei saavuttanut sellaista kehittämisen tasoa, kuin olisin toivonut. Siksi olen tavoitellut tutkimuksellani auttaa tulevia vastaavanlaista toimintaa tekeviä näillä kokemuksilla ja teorialla, mitä asioita olisi hyvä huomioida. Toisin sanoen se tarkoittaa myös sitä, että vaikka teorian avulla tarkastellaan empiriaa, niin se ei välttämättä ole täysin totta, koska teoria ohjaa havainnointia (Macdonald & Macdonald 1995, 48).

Kirsi Juhila (2009, 56, 59–60) viittaa Foucaultiin, jonka ajatuksissa valta on ennen kaikkea erilaisissa käytännöissä. Se kohdistuu erityisesti määrittelyvaltaan, jossa voidaan objektoida ja subjektoida tapahtumia. Siinä myös tehdään valintoja, jossa määritellään, mikä on arvokasta tietoa ja mikä ei ole tietoa (Rauhala & Virokannas 2011, 249). Tämä onkin tutkimuksen suurin eettinen kysymys, joka kuuluu kysyä: mitä tutkimuksella haluaa sanoa. Tutkija ei voi mennä pelkästään tulosten taakse ja sanoa, että tätä tulokset osoittavat. Tulokset tulevat tutkijan oman ajattelun kautta, johon vaikuttavat oma kokemus, oppiala ja sen periaatteet, valitut teorit ja käsitteet, aineisto sekä ihmiset, joiden kanssa aiheesta keskustelee. Silloin painopisteenä on, mitä asioita tutkija tavoittelee tutkimuksellaan. Tällöin korostuu seurauksien arvioimista, prosessin hyveellisyys ja eettisten periaatteiden huomioiminen tutkimuksessa.

5 Valtaistuminen

"Köyhien uudismaa tuottaa runsaan ruuan, mutta moni joutuu tuhoon, kun oikeus ei valitse" sananl. 13:23

Tämän analyysiluvun tavoitteena on kuvata valtaistumista kehittäjäasiakasryhmässä Mullenderin ja Wardin (1991) itseohjautuvan ryhmän prosessin mukaan. Sen avulla haluan avata kehittäjäasiakasryhmässä esiintyviä ongelmia ja vahvuuksia. Olennaista analyysissä on, että se auttaa ymmärtämään kehittäjäasiakasryhmän prosessia kohti sen päätavoitteita. Aloitan prosessin kuvaksen ensimmäisessä alaluvussa, mitkä olivat kehittäjäasiakasryhmän tavoitteet ennen ryhmän alkamista ja ryhmän aloittamisen jälkeen. Ryhmän päätavoitteet osoittavat sen vaikeuden, mitkä tekijät vaikeuttivat niiden saavuttamista, vaikka asetetuista tavoitteista ei koskaan luovuttu. Tavoitteiden läpikäymisen jälkeen seuraavissa alaluvuissa arvioin itseohjautuvaa ryhmää suhteessa kehittäjäasiakasryhmän prosessiin. Lopussa pohdin prosessin onnistumisesta ja parannettavia asioita.

5.1 Kehittäjäasiakasryhmän yleinen prosessi ja tavoitteet

Mullenderin ja Wardin (1991, 18–19) teoria itseohjautuvasta ryhmästä muodostaa arvioinnin kehittäjäasiakasryhmän toiminnalle. Teoria itseohjautuvasta ryhmästä muodostuu viidestä vaiheesta ja kahdestatoista askeleesta. Ensimmäisessä vaiheessa työntekijä aloittaa perustaa ryhmää. Toisessa vaiheessa ryhmä aloittaa toimintansa, jolloin luodaan pohjaa toiminnalle ryhmäläisten kanssa ja suunnitellaan, mitä ryhmällä tavoitellaan. Kolmannessa vaiheessa ideoidaan tarkemmin, mitä aletaan kehittää ja mikä on ryhmän päätavoite. Niitä käsitellään ”mitä”, ”miksi” ja ”kuinka” -kysymysten avulla. Neljännessä vaiheessa toteutetaan suunnitelmat. Viidennessä vaiheessa arvioidaan toiminnan saavutuksia ja suunnitellaan uudestaan tavoitteet kysymysten mitä, miksi ja kuinka avulla. Toisin sanoen itseohjautuva ryhmä on jatkuvassa prosessissa, jossa se toiminnan jälkeen määrittää uudet tavoitteet. Itseohjautuva ryhmä pyrkii muutokseen ympäristössä analysoimalla ongelman ja vaikuttamalla siihen. Tätä myös kehittäjäasiakasryhmä tavoitteli.

Kehittäjäasiakasryhmä syntyi keskelle kehittämishanketta, jonka tavoitteena oli kehittää paikkakunnan palveluja. Nämä ilmenivät paikkakunnan kehittämispalaverissa ja niistä tehdyistä muistiinpanoistani ja muistiosta. Kehittäjäasiakasryhmä oli yksi näistä toimenpiteistä, jotka päätettiin toteuttaa. Kehittämishankeen taustalla oli alueen osaamiskeskuksen ja paikkakunnan asettamat kehittämiskohteet. Kehittäjäasiakasryhmän vaiheet voidaan jakaa karkeasti ajanjaksolla talvesta 2012 kevääseen 2013 neljään vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa toimintaa suunniteltiin, minkälainen ryhmä perustetaan ja mitkä ovat sen tavoitteet. Vaihe kesti kesäkuulle 2012, jolloin oli kehittäjäasiakasryhmän aloitustapaaminen. Toisessa vaiheessa aloitettiin ryhmän toiminta ja luotiin ryhmän kesken ensimmäisiä tavoitteita, joita haluttiin kehittää. Se kesti alkusyksyyn, jonka jälkeen käytiin läpi palveluhistorioita. Kolmannessa vaiheessa suunniteltiin tavoitteita tarkemmin. Silloin käytiin kolmen kehittäjäasiakkaan palveluhistoriat läpi. Samalla järjestettiin osallistumismahdollisuuksia erilaisiin toimintoihin, kuten videoneuvotteluihin ja kehittäjäasiakasfoorumiin. Tämä vaihe kesti vuoden loppuun. Neljännessä vaiheessa pyrittiin ryhtyä toimimaan suunnitelluista tavoitteista käsin. Tavoitteeksi muodostui nettisivujen kehittäminen sekä annettiin palautetta päivystykseen pääsyn ongelmista. Pienempinä osallistumismahdollisuuksina tarjottiin kevään aikana 2013 toimeentulotukilaskurin arviointia ja videoneuvotteluihin osallistumista sekä mahdollisuutta osallistua toiseen kehittäjäasiakasfoorumiin.

Itseohjatuva ryhmän tavoite on tuoda ihmisiä yhteen pohtimaan yhteistä koettua ongelmaa. Painopisteenä on niin sanotusti asiakaslähtöisyys, jotta ei toistettaisi asiakkaiden kokemaa sortoa. Tällaiset ryhmät useimmiten perustetaan ihmisille, jotka ovat tai ovat olleet haavoitetussa asemassa yhteiskunnassa. (Mt., 23–24.) Kehittäjäasiakasryhmän tavoitteeksi muodostui kehittää paikkakunnan mielenterveys-, päihde- ja sosiaali-toimen yhteisiä palveluja, mikä oli paikkakunnan toive. Asiakkaiden osallistaminen nähtiin tätä tukeväksi prosessiksi. Toisaalta se annettiin kehittäjäasiakasryhmän päätettäväksi, että ryhtyvätkö näihin ajatuksiin mukaan.

P13: Päämäärät on ollut tää yhteinen hoito- ja palvelusuunnitelma, mitä mie tietenkä henkilökunnalla meillä läpi ja sitte ollaan käyty mtt:n ja päihdepuolen. Se on nyt kokeilu käytössä ja kaikkee pitäa alkaa tekkee. Niin niin semmonen semmonen asia, että ku miten on kokenu ne ja tuota haluatteko te edistää sitä toiminnassa...

Kehittäjäasiakasryhmän lähtökohta on vastakohtainen suhteessa itseohjautuvaan ryhmään, koska rajaukset luovat rajoja ongelman määrittelylle. Silloin painopisteenä on usein projekti, joka haluaa paikallista osallistumista. Se määrittää, mihin keskitytään

niin kuin kehittäjäasiakasryhmän tapauksessa kävi. (Adams 1990, 58.) Toisaalta projektin kehittämiskohde ei näkynyt enää myöhemmin muissa tavoitteissa, vaan rajasi kehittämisen kontekstia paikkakunnan mielenterveys-, päihde- ja aikuissosiaalityön palveluiden kohdalle.

Mullender ja Ward (1991, 102–103) ehdottavat käytäväksi läpi sellaisia asioita, jotka vaikuttavat positiivisesti ryhmän tavoitteeseen ja mitkä asiat taas vaikuttavat negatiivisesti asiaan. Kehittäjäasiakasryhmässä tehtiin alkuvaiheessa suunnitelmia tavoitteista. Silloin pohdittiin, että kuinka vaikutetaan kehittäjäasiakasryhmällä paikkakunnan palvelujärjestelmään. Ryhmän tavoitteena olivat yhteiset keskustelut paikkakunnan eri toimijoiden kanssa. Ensin pyrittäisiin saavuttamaan keskusteluihin virkamiehet ja sitten johtavat virkamiehet, sosiaali- ja terveyslautakunta, luottamusmiehet sekä paikalliset poliitikot. Viimeisenä järjestettäisiin kuntalaisfoorumi, johon voisi osallistua jokainen paikkakuntalainen. Siinä keskusteltaisiin niistä aiheista, jotka ovat nousseet huolenaiheiksi kehittäjäasiakasryhmässä.

P15: Niin he vois niinku tavallaan tuoa tämän päivän heijän oman näkemystä, et miten he tie kokevat täl tänä päivänä, miten he toimivat. (P12 mm) (P13 mm mm) Et jos tuomme näitä meijän näkemyksiä, [kokemuksia ni

P12: Niin niin]

P13: Sehä voi olla semmonen keskustelutilaisuus (P12 mm), missä vois olla kaikki johtavat (P15 mm) virkamiehet (P15 mm) (P12 mm) ja sitten ku meijän pitää miettiä, että miten me niinku näihin virkamiehiin niinku vaikutetaan, ku ollaan saatu tätä vähä niinku analysoituaki (P12 mm). Että mitä on niin niin tuota. Yks tapa olis tietenki sitten, että tänne tuotais porukka kenet kututtaan ja pyöreä pöytä pyörii (P18 mm).

Keskustelun ajatuksen pohjalla oli, että pyritään tuomaan kehittäjäasiakasryhmän ehdotuksia työntekijöiden ja johtavien työntekijöiden keskusteltavaksi. Tämä olisi muodostanut dialogisen prosessin kehittäjäasiakkaiden ja eritasoilla toimivien henkilöiden välillä paikkakunnalla. Vahvana näkynä alussa kehittäjäasiakasryhmällä oli paikalliseen toimintaan vaikuttaminen. (Muistiinpanot tukitiimin palaveri toukokuu ja syyskuu 2012.)

Mullender ja Ward (1991, 101) ehdottavat tavoitteiden asettamisessa, että tulisi luoda lyhyen-, keskipitkän- ja pitkänaikavälin tavoitteita. Kehittäjäasiakasryhmän tavoitteet suunniteltiin toteutettavaksi kehittämishankkeen päättymiseen syyskuun 2013, jolloin esimerkiksi kuntalaisfoorumeita voidaan pitää keskipitkän ajan tavoitteena.

P13: Mm, ajatelkaapa, että kuinka paljon meillä on sitten vielä tekemistä. Jos mieltii, vaikka talvella (P17 on on) viranomaistaso 2013 ja onko se sitte kevväällä 2013 politiikka. Sit syksy 2013 kansalaisfoorumi ja ja tuota.

P17: Herran jestas tästä tulee hyvinvoinnin edelläkävijä tästä paikkakunnasta. (Naurahdus) Kokonaisvaltaisen (P12 mm) hyvinvoinnin kehto.

Toisaalta näistä kaikista tavoitteista muodostui pitkän ajan tavoitteita, kun työntekijät huomasivat, että kehittäjäasiakasryhmän toiminta ei palveluhistorioiden kertomisen jälkeen vielä saavuttanut vaihetta, jonka jälkeen tavoitteita olisi pystytty toteuttamaan kevään 2013 aikana. Tavoitteissa pyrittiin toteuttamaan vielä johtavien henkilöiden kanssa käytävää keskustelua nettisivuista. Siitä keskusteltiin maaliskuun tapaamisessa.

P13: Oisko tuo semmonen, että järjestäisi semmosen tilaisuuden, että te olisitte siellä ja sit meidän henkilökuntaa joku. Esimerkiksi sosiaalitoimiston johtaja ja vastaava sosiaalityöntekijä.

Tämä tavoite oli ryhmän alusta alkaen, että ryhmässä pyritään saamaan työntekijät ja asiakkaat keskustelemaan keskenään saman pöydän ääreen (muistiinpanot tukitiimin palaveri toukokuu 2012). Tätä ajatusta sivusi ensimmäisissä kommentoissa ollut ajatus virkamiestasosta. Kyse oli siis, että tavoiteltiin jokaisen tason kohdalla yhteistä keskustelua asiakkaiden eri tasojen työntekijöiden kanssa. Valtaistumisessa tavoitellaan molempien osapuolien niin työntekijöiden kuin asiakkaiden vapauttamista (Sakamoto & Pitner 2005, 447).

Adams (2003, 142) toteaa valtaistumisen arvioinnista, että ei saa olla liian kriittinen, koska liika kriittisyys saattaa asettaa ihmiset voimattomaan tilaan. Arvioinnissa tulisi ymmärtää valtaistumisen prosessia. Esimerkiksi Lauren Leve (2007, 151, 158–159) toteaa tutkimuksessaan, että on hyvä ymmärtää ihmisten kaipuuta turvalliseen ja helppoon elämään. Tällaisissa tutkimuksissa saatetaan mennä liikaa tavoite edellä, jolloin ei huomioida, mitkä asiat ovat todella merkityksellisiä ihmisille ryhmässä. Tavoitteena ei voi olla välttämättä palvelujärjestelmän täysi muuttaminen vaan, että saadaan enemmän vaikutusvaltaa elämässä ja palvelujärjestelmässä (Zimmerman 1995, 592).. Kehittäjäasiakasryhmän voimaantumisen ja valtaistumisen kyse on prosessista, joka pyrkii parantamaan omaa toimintaansa ja löytämään uusia tapoja toimia erilaisten ihmisten kesken (Wandersman ym. 2005, 27). Seuraavassa luvussa käsitelläänkin kehittäjäasiakasryhmän prosessia suhteessa Mullenderin ja Wardin (1991) itseohjautuvaan ryhmään

5.2 Ryhmän perustaminen ja alkuvaihe

Mullenderin ja Wardin (1991, 23–24) itseohjautuvan ryhmän ensimmäisessä vaiheessa muotoillaan ryhmän tarkoitus ja mitä se tarvitsee toimiakseen reflektiivisesti suhteessa valtaistumisen periaatteisiin. Toisaalta itseohjautuva ryhmä pyrkii myös avoimuuteen, jossa se ei lyö tavoitteita tässä vaiheessa lukkoon vaan ryhmän jäsenet saavat määrittää niitä itse työskentelyn edetessä. Olennaista on se, että asiakkaat osallistetaan aktiivisesti suunnitteluun, etteivät he jää kehittämistoiminnan ulkopuolelle. Kehittäjäasiakasryhmälle asetettiin tavoitteeksi kehittää paikkakunnan palveluja osana laajempaa kehittämishanketta (muistiinpanot tukitiimin palaverista toukokuu 2012). Tämä muodosti kontekstin tapaustutkimukselleni. Tämä konteksti osittain määritteli, mitä aiheita kehittäjäasiakasryhmän toivottiin kehittävän.

Ensimmäisen vaiheen tärkein tehtävä onkin luoda hyvä pohja ryhmän toiminnalle, jotta itseohjautuva ryhmä pystyisi vahvistamaan asiakkaiden osallistumista. Ensimmäiseen vaiheeseen kuuluu esisuunnitelman tekeminen ryhmätoiminnalle. Se muodostuu kolmesta askeleesta, jotka käsittelevät ryhmän toimintaa tukevia asioita. Ensimmäisessä askeleessa tavoitteena on perustaa työryhmä, joka työskentelee tulevan ryhmän muodostamiseksi. Usein suositellaan, että ryhmässä on vähintään kaksi työntekijää, jolloin on mahdollista reflektoida kokemuksia tapahtumista ja etsiä, miten tuetaan yhteistyötä itseohjautuvassa ryhmässä. (Mt., 24–26; Adams 1990, 78.) Baurin ja Abman (2012) ryhmässä todettiin, että sillä oli suuri merkitys ryhmän onnistumisen kannalta, että työntekijä sai reflektoida omia ajatuksiaan ryhmästä ja sen ongelmista projektia johtavan työntekijän kanssa (mt., 1074). Kehittäjäasiakasryhmän perustivat kaksi kehittäjätyöntekijää, joilla oli tukenaan paikkakunnan eri toimijat sosiaali- ja terveystalveissa. Kehittäjätyöntekijät molemmat olivat puolet työajastaan paikkakunnan työntekijöitä ja toisen puolen kehittämishankkeen työntekijöitä.

Toinen askelma muodostuu konsultoivan tukitiimin perustamisesta. Sen tavoitteena on, että pystytään refleктоimaan ryhmän tapahtumia ja tavoitteita paremmin. Mullender ja Ward (1991) suosittelevat, että tukena olisi itseohjautuvaa ryhmää aiemmin ohjanneita henkilöitä, koska heiltä voi saada hyviä neuvoja. Konsultoivan tiimin tarkoituksena on auttaa refleктоimaan prosessia, tapahtumia ja työntekijöiden taitoja. Tukitiimi tukee keskittymistä avain kysymyksiin ja pohtimaan vaikeita ongelmia, joita on tullut esiin ryhmän prosessin aikana. (Mt., 26, 28.) Kehittäjäasiakasryhmässä konsultoivaksi tukitiimiksi muodostuivat osaamiskeskuksen palaverit, joissa olin havainnoimassa. Niihin

palavereihin osallistui muiden paikkakuntien kehittäjätyöntekijöitä ja osaamiskeskuksen työntekijöitä. Palavereissa keskusteltiin, miten kehittämiset olivat edenneet paikkakunnilla. Osalla osaamiskeskuksen työntekijöistä oli kokemusta kehittäjäasiakasryhmän perustamisesta ja sen toiminnasta. Toisaalta se toimi ulkopuolisena tukena, joka ei ollut paikkakunnan alaisuudessa.

Kolmas askel muodostuu valtaistumisen arvojen hyväksymisestä. Tällä halutaan painottaa, että ei ole olemassa arvovapaata työtä ja että työntekijöiden tulisi tunnistaa omat arvonsa. Kolmas askel sisältää viisi periaatetta. Ensimmäisenä periaatteena on, että kieltäytyään hyväksymästä negatiivisia leimoja asiakkaista. Työntekijän tulisi myös tunnistaa ja tunnustaa, että kaikilla ihmisillä on taitoja, ymmärrystä ja kykyjä. Toisena periaatteena on, että jokaisella ihmisellä on oikeus tulla kuuluksi ja hallita omaa elämäänsä. Se tarkoittaa, että asiakkailla on oikeus päättää osallistumisestaan ryhmässä, kysymysten määrittelystä ja toiminnasta. Kolmas periaate painottaa, että käytännön tulisi ymmärtää asiakkaiden sorrettua asema. (Mt., 28, 30–31) Liisa Hokkanen (2014, 55) toteaa, että historia ja olosuhteet ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Hän painottaa ihmisarvoa, yhteisöllisyyttä ja oikeudenmukaisuutta. Myös Leen (2001, 49) teorian taustalla on ajatus, että on tärkeää ymmärtää ihmisten kokema sorto, joka on voinut olla pitkänajan prosessi. Olennaista on ymmärtää kehittäjäasiakkaiden olosuhteet ja tunnistaa heidän historiansa (Laverack 2009, 80, 83). Neljäs periaate korostaa, että kollektiivinen toiminta on voimallista. Viides periaate muodostuu kahdesta osasta, jotka painottavat, ettei työntekijä ota ryhmää liikaa hallintaansa (ks. Stewart & Bhagwanjee 1999, 341–342) ja kaikessa toiminnassa tulee haastaa sortoa ja syrjintää. (Mullender & Ward 1991, 31.)

Tutkimukseni kannalta arvot ovat tärkeässä asemassa analyysin alkuvaiheessa, koska valtaistuminen painottaa arvoja toiminnassa (Christens 2012, 124; Lee 2001, 46, 48). Arvoista ei varsinaisesti keskusteltu kehittäjäasiakasryhmässä, mutta ne näkyivät ryhmän toiminnassa. Ensimmäinen periaate yhdistyi kumppanuuden kanssa, jolloin asiakas nähdään tasavertaisena osallisena ja heidän osallistumistaan pyritään vahvistamaan sekä uskotaan heidän kykyynsä tehdä päätelmiä (ks. Askheim 2003, 233–234). Kehittäjäasiakasryhmässä kannustettiin kehittäjäasiakkaita pohtimaan asioita, jotta saadaan toiminta jatkumaan.

P13: Jooh, tuo muuten hyvä juttu tuo, ku mietitte konkreettisesti. Meillä meillä jää varmaan aikoja ni, niin se vois olla, vaikka, et jos P17 jälkeen jääpi aikaa keskustella. Niin niin tuota me voitais samalla mieltä niitä etteenpäin niinku.

Ryhmän toiminnassa vältettiin tuottamasta minkäänlaisia leimoja kehittäjäasiakkaille ja heitä usein kannustettiin tuomaan ajatuksiaan esiin. Ensimmäisellä kerralla keskusteltiin asiakkuuteen liittyvistä leimoista (muistiinpanot kesäkuun kehittäjäasiakasryhmän tapaamisesta). Leimoista puhuttiin aina väillä jatkossakin, mutta ne eivät olleet suuressa roolissa. Kehittämisen kannalta mielenkiintoisin keskustelu käytiin, kun pohdittiin kysymystä, että onko hyvä yhdistää mielenterveystoimisto ja A-klinikka samaan rakennukseen.

P17: ...vaan miten niinku siis jotenki se kuitenkin, vaikka siis huippuaha on, että lääkäri on niinku sama, et (P18 mm) se voi joustavasti siinä toimia ja henkilökunta on yhteys, mutta fyysisesti se paikka o eri niin kuitenkin kuulostaa minusta hyvältä (P18 mm). Et jos aattelee niinkö laajemmin. Itelle se o aivan sama, ketä siellä istuu, mutta [kaikki ei oo niin

P15: joo ei sitä] (Naurua) Ennä o semmosia miehiä

P17: Kaikki ei oo niin ei niin sinut asioitten kanssa sillailla, että (P12 joo) voi tulla esteitä pienellä paikkakunnalla varsinkin (P18 mm) (P12 mm)

P18: Kyllähän siellä aika paljon tuttuja näkyy (P17 niin just). Siellä istuu ja ottaa [vuoroa.

P17: Ihan kivoja] yllätyksiä (P18 nauraa). [Kato, terve! Sinä! No niin (Naurua)

Negatiivisten leimojen ja kuulluksi tulemisen periaatteista keskusteltiin palveluhistorian läpikäynnin yhteydessä, jolloin painotettiin sitä, että asiakkaat saavat kertoa vapaasti omista kokemuksistaan palveluista. Kuulluksi tulemisen periaate korostui erityisesti palveluhistorian kertomuksissa, mutta myös silloin, kun kehittäjäasiakkaita oli paikalla vain yksi. Silloin saattoivat kertoa sen hetkisistä ongelmistaan ja heitä saatettiin tukea palvelujärjestelmässä toimimisessa.

P18: On se sillai hyvä, et se P16:lla ei oo nyt se puhe tai piti olla, ku mäki ku kihisin, että mä saan taas avautua tosta sosku hommasta, ku mä on sitä kironnut täällä jo ni (P13 mm).

Asiakkaiden sorretun aseman ymmärtämisen periaate toteutui siten, että kehittäjäasiakkaita pyrittiin kannustamaan osallistumaan sorretun aseman muuttamiseksi. Toisaalta kehittäjäasiakkaiden palveluhistoriat antoivat kuvan heidän aikaisemmista kokemuksistaan, mikä auttoi ymmärtämään heidän toimintaansa ryhmässä. Yhdelle kehittäjäasiakkaalle annettiin tunnustusta siitä, että on selviytynyt tähän päivään asti vaikeissa olosuhteissa (ks. Bransford 2011, 39).

P12: Mutta todettiin, että sä oot ollu omalla tavalla ollu vahva nainen (P13 mm), ku sä siinä istut (P18 mm). [Oot pärjännyt

P17: Kyllä tässä joo (P18 mm) joo mutta joo liika vahvuuskaa ei oo (nauraa) tieätkö tai sitten jottain (P12 nauraa). Nytte tälle akalle ei kelpaa mikkään (nauraa) (P18 nauraa)

P12: Ei

P17: Joo-o. Tietenki se o o, onko itteki olin niinku lasten kanssa, ku ne oli pieniä niinku sairastu. Ni tuota ku tiedosti sen, että itestä ei oon niinku mihinkään. Mulla oli sentään kuitenkin siinä lasten isä, joka huolehti nii niistä arki askareista. Sillä lailla sitä vaan täytyy ihmetellä, että miten P18 on pärjännyt kerta kaikkiaan.

Kehittäjäasiakasryhmässä kollektiivinen valta oli kokoajan läsnä ja se oli yksi kehittäjäasiakasryhmän lähtökohdista. Usein on todettu, että ryhmässä vaikuttaminen on tehokkaampaa kuin yksilöiden vaikuttaminen (Lee 2001, 52). Toisaalta kehittäjäasiakasryhmän osalta kollektiivisen toiminnan tavoite oli hieman puutteellinen, koska osallistujia oli niin vähän. Osa kehittäjäasiakkaista koki jäsenten vähyyden ongelmaksi. Toisin päin käännettynä ajatus vahvistaa neljättä periaatetta. Koska kehittäjäasiakkaita oli niin vähän ryhmässä keväällä, niin kehittäjäasiakkaat eivät kokeneet, että voisivat olla tarpeeksi voimakas tai vaikuttava toimija paikkakunnalla.

P13: Niin eihä mittään tähä niinku pyritäs siihen, että jää niinku tähän vaan, että (P12 mm) tää jatkuu, mutta mut sehä o nytte mone monesta tekijästä kiinni. Nyt aletaan näitä miettii.

P18: Niin ja ne kuitenkin ne kolme, jotka ei oo nytte täällä miettii niitä keskenään nyt siellä tai yksinään teijän kanssa, et se oo vaan minun ja P17:n vastuulla tää koko.

Toisaalta alkuvaiheessa, jossa ryhmän jäseniä osallistui tapaamisiin useampia, todettiin ryhmän toiminnasta, että tästä paikkakunnasta tulee Suomen hyvinvoinnin keskus. Silloin kehittäjäasiakas näki, että toiminnalla oli potentiaalia. Silloin he havaitsivat kollektiivisen toiminnan vahvuuden.

P17: Mahtava tässä on niinku siis mahollisuus nytten niinku parantaa näitä asioita, ni sehä o aina hienoa, että pääsee [semnoseen mukkaan].

Viides periaate kuvastaa työntekijän roolia, joka on ensisijaisesti toimia ryhmän tukijana. Hänen tehtävänä on avustaa ryhmää kulloinkin käsiteltävässä ongelmassa. Silloin ryhmällä on viime kädessä valta päättää, mihin he suuntaavat ryhmän tavoitteet. (Mullender & Ward 1991, 38–39.) Kehittäjäasiakkaiden päätäntävalta korostui, kun kehittäjäasiakas halusi läpikäydä paikkakunnan nettisivuja kehittämiskohteena. Toisaalta kehittäjätyöntekijät määrittivät osittain ryhmän toimintaa, kuten rajaamalla ryhmän kehittämisen kohteita mielenterveys-, päihde- ja sosiaalitoimen palveluihin. Sorron ja syrjinnän haastaminen oli kehittäjäasiakasryhmän idea, kun kehittäjäasiakasryhmällä pyrittiin vaikuttamaan epäoikeudenmukaisuuksiin palvelujärjestelmässä (muistiinpanot tukitiimin palaveri syyskuu 2012).

Lee (2001, 309) liittää syrjinnänvastaisuuteen, että ihmiset voivat oppia ryhmässä arvostamaan omaa ihmisyyttään. Freiren (2005, 107–109) ajatuksia ihmisyydestä on, että ihminen on tietoinen ympäröivästä maailmasta ja vuorovaikutuksessa ympäröivän maailman kanssa. Ihminen on historian muokkaama, mutta myös kykenevä muuttamaan historiaa. Ihminen pystyy tuottamaan instituutioita, aatteita ja käsitteitä. Nämä ajatukset korostavat, että perustana on ihmisyyden arvostaminen, mikä luo pohjaa ryhmän käytännöille. Useissa valtaistumiseen liittyvissä tutkimuksissa ja keskusteluissa on painopisteenä asiakkaat eikä työntekijä. Tämä ristiriita oli osittain käytännöissä ja myös osittain asiakkaiden omassa toiminannassa.

Pääkysymyksenä toiminnan aloitusvaiheessa eli toisessa vaiheessa Mullenderin ja Wardin (1991, 55–56) mukaan on, miten arvot muodostuvat käytännöksi. Siinä on ainoana askeleena avoin suunnittelu. Tässä vaiheessa asiakkaat otetaan toiminnassa kumppaneiksi ja luodaan yhdessä heidän kanssaan suunnitelma tulevalle toiminnalle. Toisaalta ryhmälle pitää muodostaa alustava tavoite, mistä ihmiset voisivat olla kiinnostuneita sekä löytää paikka ja sopiva aika ensimmäiselle tapaamiskerralle. Toisin sanoen tavoitteena on, että muodostetaan kehittäjäasiakasryhmän toiminnalle rakenne.

Kokoontumispaikan tulisi olla neutraali ja sinne tulisi olla jokaisella ihmisellä esteetön pääsy. Ensimmäisellä kerralla kerrotaan, mitä ryhmällä tarkkaan ottaen tavoitellaan ja kysellään kehittäjäasiakkailta, miksi he lähtivät ryhmään. Tavoitteena on, että toiminta-ajatus nousee ryhmästä itsestään. (Mullender & Ward 1991, 56–57.) Kehittäjäasiakasryhmän kokoontumispaikaksi valittiin kolmannen sektorin järjestön tiloissa oleva kokoustila, joka oli siinä suhteessa neutraali, että se ei ollut varsinaisesti paikkakunnan alaisuudessa, vaikka myikin palveluja paikkakunnalle. Toiseksi järjestö ei liittynyt lainkaan kehittäviin kohteisiin. Neutraalius voidaan kyseenalaistaa sillä, mitä mielikuvia kyseinen järjestö tuo kehittäjäasiakkaiden mieliin, mutta kehittäjäasiakasryhmän tapauksissa en havainnut, että kehittäjäasiakkaat olisivat olleet tyytymättömiä paikkaan, jossa kehittäjäasiakasryhmä kokoontui.

Mullenderin ja Wardin (1991, 71, 73) itseohjautuvassa ryhmässä on tarkoituksena, että ryhmän jäsenet itse saavat määrittää säännöt esiintymistiheyden ja kokoontumispaikan suhteen sekä mihin aikaan ne järjestetään. Kehittäjäasiakasryhmässä ajat, paikka ja esiintymistiheys olivat määritelty työntekijöiden toimesta eivätkä ne herättäneet keskustelua. Ryhmän säännöt annettiin ryhmälle alussa. Kun kehittäjäasiakkaat kertoivat palveluhistoriansa, silloin ei ollut lupa kysyä kuin kehittäjätyöntekijöillä. Toisaalta joku

saattoi kysyä kysymyksiä kertomuksen aikana, mutta pääsääntöisesti kyselivät kehittäjätyöntekijät. Palveluhistorian kertomisen suhteen annettiin enemmän vapautta ja kertomisen aikaa ei rajattu. Tärkeintä oli, että kehittäjäasiakkaiden kokemus tuli esiin.

P13: Tämähän on semmosia asioita mitä mitä varmaan niinku voitte jännittää. Niin tuota ei tässä oo mihinkään kiirre ja sit, jos haluaa ens kerralla jatkaa ja sulla on aivan mahdollisuus jatkaa

Itseohjautuvassa ryhmässä korostuu myös asiakkaiden valinnan kohdalla avoimuus ja valinnan vapaus, jolloin ryhmän kokoa ei haluta rajoittaa. Ryhmää kannustetaan laajasti mainostamaan, että tulisi mahdollisimman paljon jäseniä mukaan. (Mullender & Ward 1991, 60–61.) Mullenderin ja Wardin (1991) mukaan on hyvä, että ryhmään osallistuu mahdollisimman paljon asiakkaita, mikä tekee ryhmän toiminnasta vaikuttavampaa. Ihmisiä ei painosteta sitoutumaan ryhmään. Ryhmään voidaan sitouttaa, mutta sen pitää tapahtua vapaaehtoisuuden pohjalta, jolloin ryhmän jäsenet tuntevat velvollisuutta ryhmää kohtaan. (Mt., 64–67.) Myös kehittäjäasiakasryhmä muodostui vapaaehtoisuuden pohjalle ja sitä pyrittiin mainostaan mahdollisimman laajasti niin työntekijöiden kautta kuin mainostaen ilmoitustauluilla ja paikallisessa lehdessä. Kehittäjäasiakkailta toivottiin, että heillä olisi kokemusta mielenterveys-, päihde ja sosiaalitoimen palveluista. Jos ei kaikista kolmesta, niin ainakin kahdesta niistä. Alussa haluttiin kehittäjäasiakasryhmään nuoria asiakkaita, koska se liittyi paikkakunnan alkuperäiseen suunnitelmaan. Koska nuoria ei ilmoittautunut kevään 2012 aikana, luovuttiin ikärajaista. (Muistiinpanot tukitiimin palaverista huhtikuu 2012)

Kehittäjäasiakkaat tulivat suurimmilta osin työntekijän pyynnöstä ryhmään. Kehittäjäasiakasryhmä erosi itseohjautuvasta ryhmästä siten, että se oli suljettu (mt., 65), kun kehittäjäasiakkaat kertoivat palveluhistoriansa syksyllä 2012. Sen jälkeen jatkettiin kehittäjäasiakkaiden rekrytointia, jonka tuloksena ryhmään liittyi uusi kehittäjäasiakas (kehittäjäasiakasryhmän pöytäkirja joulukuu 2012). Adams (2003, 100) määrittää avoimuuden ja sulkeutuneisuuden ryhmän tarkoituksen mukaan. Mitä sensitiivisempiä aiheita ryhmä käsittelee, sitä parempi on, että ryhmä on suljettu, että luottamuksellisuus syntyi. Tämän takia kehittäjäasiakasryhmässä haluttiin, että ryhmä on palveluhistorian läpikäynnin aikana suljettu, jotta kehittäjäasiakkaat voisivat tuntea olonsa turvalliseksi ja kertoa asioista vapaasti pelkäämättä, että heidän arkaluontoiset tarinansa alkavat leviämään ryhmän ulkopuolelle. (Muistiinpanot tukitiimin palaveri syyskuu 2012)

Adams (1990, 51) korostaa, että ensimmäisellä kerralla voidaan käydä läpi kehittäjäasiakkaiden pelkoja, jotka liittyvät ryhmän toimintaan osallistumiseen. Pelkojen läpi-

käynti voi lievittää tuntemuksia toimintaan osallistumista kohtaan. Kehittäjäasiakasryhmän ensimmäisellä kerralla käytiin esittelykierros ja sen jälkeen kerrottiin, mikä on ryhmän tavoite eli paikkakunnan palvelujärjestelmän kehittäminen. Ensimmäisellä tapaamiskerralla keskusteltiin jo paljon erilaisista kehittäjäasiakkaita askarruttavista asioista, kuten projektiin liittyvistä asioista, masennuksesta, vertaisryhmästä ja työntekijöiden asenteista. (Kehittäjäasiakasryhmän pöytäkirja kesäkuu 2012)

Mullenderin ja Wardin (1991, 59) itseohjautuvassa ryhmässä pyritään, että tavoite nousee jäsenien joukosta itsestään. Kehittäjäasiakasryhmässä pohdiskeltiin ensimmäisessä tapaamisessa kehittäjäasiakkaiden esiin nostamia kehitettäviä asioita tuleviin ryhmän tapaamisiin, kuten minkälaisena näkevät kehittäjäasiakkaan rooliinsa, mitä asioita he haluavat käsitellä sekä mihin asioihin haluavat vaikuttaa. Aloitustapaamisessa pohdittiin, että onko kehittäjäasiakasryhmä vertais- vai vaikuttavaryhmä. (Kehittäjäasiakasryhmän pöytäkirja kesäkuu 2012) Pitkin syksyä pohdittiin kehittäjäasiakkaan roolia, kuten eräs kehittäjäasiakas määritteli, miten kehittäjäasiakkuus eroaa kokemusasiantuntijuudesta.

P17: No kehittäjä(asiakas) haluais tuntuu, että se haluais niinku tuua jotanki ideaa, (P13 mm) (P18 mm) parannusehotuksia ja semmosta nii (P18 niinpä), että se ois niinku niinku eteenpäin viemistä (P13 mm). Kokemuksellinen saattaa jakkaa (P13 mm) sitä kokemusta, mikä sinänsäki on hyvä, mutta niinku se ei (P13 mm) vie eteenpäin (P13 mm) välttämättä. (P13 niin) Se on kokenut. Se kehittäjä on niinku se sitä pioneeri hommaa.

Toisaalta itseohjautuvan ryhmän tavoitteena kuten myös Adams (2003) korostaa, että ryhmän tavoite tulisi lähteä ryhmästä itsestään. Kehittäjäasiakasryhmän tavoitteeksi muodostui syksyn aikana palveluhistorioiden kertomisen jälkeen paikkakunnan nettisivuja kehittäminen, jota kehittäjäasiakasryhmä alkoi konkreettisesti toteuttamaan keväällä 2013. Siitä kerrottiin marraskuun kehittäjäasiakasryhmän tapaamisessa.

P13: ...Yks on tämmönen nopea pikavälipala. On se, että että vaikutetaan paikkakunnan nettisivuihin, mutta onhan täsä, on paljon isoja juttuja.

Lee (2001, 309) painottaa vielä, että osallistuvilla olisi yhteinen kokemus käsitettävästä ongelmasta, koska se sitoo ihmisiä paremmin yhteen. Kehittäjäasiakasryhmän jäsenillä oli suhteellisen samanlaiset kokemukset palveluista, vaikka konteksti saattoi vaihtua mielenterveys- ja päihdepalveluista lastensuojeluun sekä työterveyshuoltoon. Ongelmana usein oli ollut työntekijöiden/työntekijän ja asiakkaan välinen kohtaamattomuus eli asiakkaan avuntarpeeseen ei ollut vastattu. Keväällä keskusteltiin myös päivystyksen

ongelmista, koska kehittäjäasiakkaat kokivat sen vaikeuttavan pääsyä palveluiden piiriin.

5.3 Kehittäjäasiakasryhmässä suunnitellaan toimintaa

Kolmas vaihe eli toiminnan suunnittelu muodostuu kolmesta askeleesta, jotka käsittelevät kysymyksiä mitä, miksi ja kuinka. Kysymykset muodostavat vaiheen kolme askelmaa 5, 6 ja 7. Kysymyksillä luodaan pohjaa seuraavaan vaiheeseen eli toiminnan toteuttamiseen. Toisin sanoen toiminnan suunnitteluvaiheessa itseohjautuva ryhmä pyrkii analysoimaan ongelmaa ja käyttämään saavutettua ymmärrystä siirryttäessä seuraavaan vaiheeseen eli suunniteltujen tavoitteiden toteuttamiseen (ks. Zimmerman 1995, 588–590). Toiminnan suunnitteluvaiheessa peilataan omia kokemuksia ryhmän sisällä toisten kokemuksiin. Olennaista on se, että analyysin tekevät ryhmän jäsenet eikä työntekijä. Työntekijän rooli on tässä vaiheessa avustava, jolloin työntekijä tukee ja rohkaisee ryhmää oma-aloitteisesti pohtimaan heitä kiinnostavia asioita. Pääpainoksi muodostuu ”miksi” -kysymys, minkä avulla päästään syvemmälle ongelman syihin ja pystytään tarkemmin kohdentamaan tulevaa toimintaa. Usein vaikuttamiseen pyrkivissä ryhmissä unohdetaan analysoida kysymystä ”miksi” ja usein mennään suoraan ”mitä” -kysymyksestä ”kuinka” -kysymykseen. Toisin sanoen, kun havaitaan yhteinen ongelma, sen jälkeen pyritään ratkaisemaan se. Ongelmana on, että saatetaan unohtaa, mitä kaikkea asioita ratkaistavaan ongelmaan liittyy. ”Miksi” -kysymys saattaa auttaa työntekijää näkemään asiakkaiden kyvyn analysoida ongelmia laajemmin. (Mullender & Ward 1991, 81–84.)

Viidennessä askelmassa pohditaan ”mitä” -kysymystä eli mikä on yhteinen kehittämisen kohde, jota voidaan alkaa yhdessä analysoidaan. Mullender ja Ward (1991, 85–91) ehdottavat useita tekniikoita, kuten aivoriihettä, videoita ja lausuntokortteja. Niiden kaikkien tavoitteena on selvittää ongelmia, mitä ryhmän jäsenet ovat kokeneet. Menetelmien tavoitteena on auttaa löytämään isossa ryhmässä yhteisiä kokemuksia. Esimerkiksi aivoriiehdessä voidaan käydä läpi ihmisten huonoja ja hyviä kokemuksia, joista voidaan valita kehittämisen kohde. Olennaista menetelmän valinnassa on, että se sopii hyvin ryhmälle. Kehittäjäasiakasryhmässä menetelmänä oli palveluhistorioiden läpikäynti. Niissä käytiin kehittäjäasiakkaiden hyviä ja huonoja kokemuksia palveluista, mutta samalla myös

parannusehdotuksia. Palveluhistorioiden läpikäynnit muodostuivat neljästä kysymyksestä:

1. Mitä on tapahtunut? (a:sta ö:hön palveluhistoria, mitä tapahtui, pääsiko palvelujen piiriin, mitä sitten jne.)
2. Minkälaisia ongelmia palvelujen tuottajien kanssa oli?
3. Minkälaisia hyviä asioita oli?
4. Voisiko jotain tehdä toisin, oma rooli ja viranomaisen rooli sekä visio oikein hyvästä palvelusta? (Kehittäjäasiakasryhmän pöytäkirja elokuu 2012.)

Palveluhistorian kertomisella oli suuri merkitys kehittäjäasiakkaille. Siinä kehittäjäasiakkaat oppivat omien kokemustensa kautta refleктоimaan todellisuutta. Ihmiset oppivat erityisesti näkemään oman subjektiivisuutensa eli ymmärtävät olevansa kykeneviä toimimaan. (Freire 2005, 187–188.) Rose ja Black (1985, 62) toteavat, että asiakkaat ovat oppina ongelmien määrittelyssä. Tämä ajatus on olennainen, kun pohditaan palveluhistorian merkitystä kehittäjäasiakkaiden valtaistumiselle. He voivat oppia näkemään pisteitä elämässään, joissa olisi voinut toimia toisin. Palveluhistorian kertomisella voidaan myös identifoida kohtia, joissa ovat kokeneet epäoikeudenmukaisuutta elämässään (Pease 2002, 142). Elämänkriisit tuottavat kokemustietoa, jotka voivat olla avuksi muille samassa tilanteessa oleville (Thompson 2007, 31). Palveluhistoriat olivat keskeinen osa kehittäjäasiakasryhmän toimintaa ja antoivat hyvän kuvan siitä, minkälaisia ongelmia ja hyviä kokemuksia kehittäjäasiakkailla oli. Palvelunhistorioita oli tarkoitus käyttää ongelman määrittelyssä.

”Mitä” -kysymys voidaan ajatella, että se auttaa ihmisiä määrittelemään kokemiaan ongelmia, joita opitaan nimeämään ja paikallistamaan (Lee 2001, 309). Kuten Freire (2005, 86–87) asian ilmaisee, että asiakkaiden havainnot ovat tutkistelun kohteena, jolloin pyritään ymmärtämään asiakkaan objektiivista todellisuutta (Mullender & Ward 1991, 82). Kehittäjäasiakkaiden merkittävänä kokemuksina palveluista oli, että he eivät olleet päässeet palveluihin tai eivät olleet saaneet oikeanlaista palvelua.

P18: ...että niinku sitten nämä tämmöset instanssit sitten. Et ei hoitajalle koskaan mtt:lle aikaa semmosta, että sais säännöllisesti käyä. Aina oon sitä pyytännyt, mutta koskaan ei oo. Aina vaan on sanottu, että no ei oo resursseja...

P17: Paljo paljon on tarjolla, mutta ois niin hirvee hyvää, että ois joku realisoija. Mun mielestä lääkärin pitäis (nauraa) niinku ihan oikeesti osata sannoo, että hei sun stressin sietokyky ei parane koskaan. Tässä on tärkeää se, että sä opit nauttii elämästä ja hallittet sun arkes ja sult ei enään työkuntosta tuu. Miksi ne

ei sano sitä heti alkupuoleissa? (P13 joo) Siihen meni kymmenen vuotta. Ennen minäki niinku yritin ja yritin, ku olin niin sinnikäs.

P15: ...näin jälkeensä se oli aika huono kohtelu ensimmäinen kerta, ku menin a-klinikalle 93. Niin niin se oli, että mä en kuullu siinne heijän heijän piiriin ja saman tien pompoteltiin siellä. Sieltä ku lähin, ni saman tien piti mennä sitten mt:hen ja siellä sit sanottiin, että sama homma, että en kuulu heijän piiriin ja mun piti sama saman tien mennä uuekerran a-linikalle eli se niinku lähti tällä lailla se pomputtelu ensinä...

Kehittäjäasiakkaiden ongelmat muodostuivat useimmiten kohtaamattomuudesta, jossa joko siirrettiin palveluntarjoajalta toiselle tai ei nähty heidän ongelmiansa kokonaisuutta. ”Mitä” -kysymyksellä tavoitellaan ryhmäytymistä, jolloin varmistetaan, että kaikilla on mahdollisuus osallistua. Erilaisten tehtävien tarkoituksena on myös se, että ne aloitavat keskustelun aiheesta, jossa palveluhistoriat onnistuivat kehittäjäasiakasryhmässä. (Mt., 91.)

Työntekijän rooli on tässä vaiheessa avustava. Työntekijän painopisteenä on, ettei tuota ryhmään omaa agendaa. Työntekijän tavoitteena on vain tukea keskusteluja, mitä ryhmän jäsenet tuottavat. Työntekijän tärkeänä tehtävänä on, että jokainen pääsee kertomaan omia ajatuksiaan. (Mt., 91.) Toisin sanoen työntekijä pyrkii toiminnallaan tukemaan ryhmän kehittymistä entistä omatoimisemmaksi (Stewart & Bhagwanjee 1999, 340). Kehittäjäasiakasryhmässä työntekijät eivät tuottaneet paljoakaan omaa agendaa vaan pyrkivät keskusteluissa antamaan avauksia keskusteluille.

P13: No niin, sana on vapaa. Sitten, jos haluatte kommentoija.

P17: Kyllä tossa oli yleinen niin, jos mä kommentoin heti, ku tuota tuossa tuota pomputtelua. Niinku ihminen hakee apua, niin se ei koskaan sais tuntea sitä, ettei kuulu tänne, (P15 Niin), koska ihminenhän kuuluu tänne

P15: Joo mulle oli molemmissa...

Lee (2001, 299–300) painottaa työntekijän roolissa sitä puolta, että työntekijä tukee, kuuntelee, jatkaa keskusteluja sekä etsii vastauksia. Olennaista on, että nostetaan ja arvostetaan kehittäjäasiakkaiden ajatuksia (Mullender & Ward 1991, 160). Työntekijä kommentoi kehittäjäasiakkaan palveluhistoriaa, jossa kehittäjäasiakas oli kokenut paljon vaikeuksia palvelujärjestelmän kanssa.

P13: Mm tässä ku mieltii sun palveluhistoriaa, ku tää (P18 huuuh) oo mielenkiintonen, ne nää että kaikki. Tästähä tulee palveluketju, ku kattoo taakse päin. Jokaisella ihmisellä sul on on sulla niinku muistijälki, että mikä mikä on ollu hyvää ja mikä o ollu huonoa niinku.

Työntekijä myös myöhemmin tuki toisen kehittäjäasiakkaan kommenttia siitä, miten hän oli analysoinut kuulemaansa kertomusta, jossa työntekijät eivät olleet ottaneet vastuuta, että olisivat ohjanneet asiakkaan toisiin palveluihin.

P13: Joo(P17 mm) tuo on hyvä hyvä kommentti, koska yks semmonen mitä mitä mitä pitäis aina varoa on se, että ei lähetä. Kerrota ihmiselle, mitä hänen pitää tehdä vaan otetaan se vastuu ja tehhään se yhdessä tai sitten luvalla.

Palveluhistorioiden kohdalla työntekijöillä oli suuri rooli, koska heillä oli lupa kommentoida näitä asioita. Työntekijät kyselivät hyvin aktiivisesti asioita, jos he halusivat jostain lisää tietoa. Lee (2001, 311) toteaa, että työntekijä tukee ryhmässä johtamisen rakennetta, jatkaa informaation jakamista ja avustaa opastamalla käytännöissä. Esimerkiksi kolmannen palveluhistorian kertomisen kohdalla työntekijät kyselivät aktiivisesti, miten kehittäjäasiakkaan prosessi palveluissa oli edennyt.

P13: Ku täsä mieltii tätä ketjua, mitä mitä sun elämässä o ollu. (P18 mm) Niin sen takia mie kysyn tarkasti, koska koska sie ite koet, että että että on niinku menneet toimenpiteestä toimenpiteeseen. Niin sen takia ku niihin yrittää löytää ra ra ratkaisuja.

Työntekijän rooli on usein alussa vahvempi, mutta lopussa se vähenee, kun ryhmä ottaa enemmän toimintaansa ja ongelman määrittelyä haltuunsa (Stewart & Bhagwanjee 1999, 343) Itseohjautuvassa ryhmässä ja muissa valtaistumiseen pyrkivissä ryhmissä on tärkeää, että hiljaisia rohkaistaan kuten muissakin valtaistavissa ryhmissä (Mullender & Ward 1991, 91; Lee 2001, 300; Stang & Mittelmark 2010, 54; Baur & Abma 2012, 1073). Kehittäjäasiakasryhmässä oli helppo puhua, koska ryhmä oli hyvin pieni. Kehittäjäasiakasryhmän tapaamisissa oli koolla enintään neljä kehittäjäasiakasta samaan aikaan (Kehittäjäasiakasryhmän pöytäkirjat).

Seuraavassa askeleessa eli ”miksi” -kysymyksessä on olennaista, että identifioidaan ongelma syvällisemmin. Silloin korostetaan kriittisen tietoisuuden nostattamista. Pyritään pohtimaan tutkittavan kysymyksen taustatekijöitä. Silloin painotetaan toiminnan ja reflektion vuorottelua. Työntekijän rooli on toimia ongelman esittelijänä, jolloin tavoitellaan ryhmän keskustelun syvempää ymmärtämistä. (Mullender & Ward 1991, 91–92, 95–96.)

”Miksi” -kysymyksen tavoitteena on ymmärryksen kehittyminen (Mt., 95). Toisin sanoen keskustelussa tavoitellaan laajempaa ymmärrystä tilanteesta, joka ei tarkoita toisen kannan voittamista vaan myös pyrkimystä ymmärtää toista näkökulmaa tilanteessa. Freiren (2005, 122) mukaan tavoitellaan, että ihmiset oppivat pohtimaan asioita kriitti-

sesti. Silloin yhdistetään uusia asioita, jotta uutta tietoa voisi muodostua. Työntekijät pyrkivät oppimaan ryhmän jäseniltä (Lee 2001, 330; Sakamoto & Pitner 2005, 441). Se ei tarkoita sitä, että hyväksyisimme ehdoitta kaikki ajatukset vaan sitä, että ymmärrämme toisen näkökulman. Kehittäjäasiakasryhmässä reflektiivisyyttä näkyi kolmannen palveluhistorian kertomisen jälkeen, jolloin esitettiin toiselle kehittäjäasiakkaalle kysymys siitä, että löytyykö vastaavuutta omista kokemuksista. Sitä kehittäjäasiakas kommentoi seuraavasti.

P17: Eiku mä oon vähän niinku] järkyttynyt itte tässä hm. Tuosta P18:n jutusta (P13 mm) tai sillai niinkö (ärähdys). Mua nii ku harmittaa siinä se, että mä kuulen kuulen niinku semmosta, että että et siinä o ollu paljon niinku ammatti-ihmisiä kuitenkin ympärillä, jotka ei oo huolehtinut siitä, että P18 ois hakeutunut hoitoon. Et sitä ois pitänyt tukea ilman muuta hoion taholle lastensuojelustaki, että viis vuotta käyään siellä keskusteluja, mikä ei oo mun mielestä asiallista. Siis se on niinkö (P13 mm) tehhään karhun palvelus ihmiselle, vaikka ymmärrän, et siinä tarkoitetaan varmasti hyvää, mut se ei oo (P13 mm) niinkö oikeen (P13 mm). Ja ihminen pittää päästä hoijon piiriin sillon ku (P13 mm) ja ohjata sinne eikä aatella tekevänsä niinkö hyvää (P13 mm). Se.

Kehittäjäasiakas kommentoi kriittisesti kuulemaansa palveluhistoriaa. Kommentissa painopisteeksi tuli, ettei kehittäjäasiakasta ollut ohjattu oikeisiin palveluihin. Se oli siinä suhteessa kriittinen kommentti, että useimmat auttavat työntekijät oli esitetty positiivisessa valossa. Näillä auttavilla työntekijöillä oli ollut suuri merkitys kehittäjäasiakkaalle, koska näiden työntekijöiden kohdalla asiakas oli tullut kuulluksi. Ongelmana oli vain se, että työntekijät eivät olleet ohjanneet oikeiden palveluiden piiriin, joista olisi voinut saada enemmän apua. Kehittäjäasiakas osoittaa kykyä reflektoida toisen kokemuksia kriittisesti. Reflektiivisyydessä kyse on tilanteen ongelmallistamisesta, jossa katsotaan tilannetta niin, että se ei ole pelkästään objektiivinen todellisuus vaan pyritään kyseenalaistamaan nämä todellisuudet (Rose & Black 1985, 64).

Mullender ja Ward (1991) toteavat, että kriittinen tietoisuus liittyy usein siihen, että ymmärretään ongelmat enemmän osana systeemiä kuin asiakkaan ongelmana. Toisaalta kehittäjäasiakkaat tuntuivat olevan hyvin valveutuneita, mihin he ovat oikeutettuja. He olivat pettyneitä siihen, että kuinka vaikeaa oli päästä palveluihin ja saada apua. Kuten eräs kehittäjäasiakas oli yrittänyt pyytää apua hakemuksen tekemiseen sosiaalitoimistosta, mutta vastaus oli ollut tyly eikä hän saanut apua.

P18: ...Niin niin tosiaan, että ku en oo saanu sitä toimeentulotukia ja sitten se mun terapeutti sano mulle kahtekin otteeseen, että sano sille sosiaalitoimiston työntekijälle, että auttaa sua. Mutta ku mä oon saanut sen viiskytä euroa sitä hoitotukea eli sen minimin, että pyy siltä sosiaalitoimiston työntekijältä, että se

auttais sua kaverina siinä hakemaan sitä isompaa hoitotukea (P12 mm). No sillo edellisellä kerralla se sano vaan, että ei hän tiiä mitään vaan tee se toimeentulotukihakemus. Sehän tuli bumerangina takasi. No sitten ku mä soitin sille uuestaan ja mä sannoin, eiku pyysin, että sää mun kaverina sitä auttasit ja tutkisit ja kysyisit. No pari viikkoa sitten se yritti soittaa ja mulla oli niin pahaolo, niin mä en vastannut ja sitten tuli seuraavalla viikolla viestiä, että mulle tämmönen kirje, että (huokaa) yritin tavoittaa asiakasta ja hän ei vastaa ja sitten, että niin olen tutkinut asiaa ja kehoitetaan asiakasta olemaan yhteydessä Kelaan. Ku mä nimenomaan monneen kertaan mä pyysin, että pliis, että oo mun apuna ja tukena (P13 mm) siinä sen Kelan kanssa. Niin sieltä tulee kirje (P13 mm), että asiakasta (P13 mm) ohjataan olemaan (P13 mm) Kelaan yhteydessä eli siitä ei ollut mitään apua (P13 mm).

Kehittäjätyöntekijä vastasi vielä kommenttiin siten, että antoi neuvoja, miten voisi varmemmin saada apua sosiaalitoimistosta kyseiseen ongelmaan. Silloin olennaista on, että kehittäjäasiakkaiden kertomat todellisuudet tulee kyseenalaistaa ja antaa vaihtoehtoisia tulkintoja. Silloin voidaan antaa asiakkaalle tietoa, mihin ovat oikeutettuja ja miten olisi pitänyt toimia (Rose & Black 1985, 6; Stanton-Salazar 2011, 1092). Usein kehittäjäasiakkaat kokivat juuri tämän suurimmaksi ongelmaksi palveluissa, että eivät olleet saaneet riittävästi tietoa palveluista ja niiden saatavuudesta. Työntekijä tuki erästä kehittäjäasiakasta, kun kehittäjäasiakas valitti, ettei ollut saanut tukea Kelan hakemuksen tekemisessä. Työntekijä selvensi, mikä hänen mielestään on yksi sosiaalityön tehtävistä.

P13: Mutta tämmöstä tämmösiä niinku sillä tavalla niinku niinku tuota tähän niinku mietityttää, että mikä on sosiaalityön tehtävä? (P18 mm) Mitä varten sosiaalivirasto olemassa? Ni niin niin yks juttu on se, että näitten lommakkeiden apuna voi olla Kelantyyntekijä. En tiiä, miten ne oikeesti ottaa tai sitten siinä ajalla yhdessä katotaan, että oon minäki niitä lommakkeita tehny niinku ensimmäistä kertaa joitaki asioita lukennu ja miettiny asiakkaan kanssa yhdessä (P12 mm) (P18 mm), että on paskamainen kysymys. Tähän tarvitaan (P18 mm) kyllä nytte vähän aikaa mietiskelyä (P12 mm) (P18 mm), jos haetaan, vaikka tuota tuota eläkettä. Niin niin tuota nehän on tosi hankalia ne kysymykset (P12 mm) (P18 mm). Sen takia se kannatteeki yhdessä täyttää (P18 mm).

Toisaalta kyse ei ole pelkästään tilanteen ymmärtämisestä vaan miten palvelujärjestelmän tulisi toimia. Tällä tarkoitetaan usein ymmärrystä sosiaalipoliittisesta järjestelmästä, mitä se vaatii. (Stanton-Salazar 2011, 1092.) Freiren (2005, 119, 127) mukaan työntekijän ei tule pelkästään pohtia, miksi jotkut asiat ilmenevät, vaan enemmän asioiden välisiä yhteyksiä. Nämä asiat voivat olla erilaisia asiakkaiden kohtaamia ongelmia, joiden välillä tulisi löytää yhteyksiä. Niistä muodostuu kokonaisvaltainen kuva tilanteesta. Kehittäjätyöntekijä esitti toisen palveluhistorian kertomisen jälkeen tällaisen kommentin, jossa kommentoi kaikkea kuulemaansa ja näkemystään.

P13: Joo mulla mulla jäi mieleen justiin ne asiat, että ku sä oot. Että että ihminen voi olla hukassa ja ja tuota silloin ku on on rikki. Niin niin se tuki, mikä on niin paljon joutuu ite tekemään ja ja hoitaa. Se se mulla jäi niinku niinku mieleen (P17 joo). Tää on varmaan tänä päivänä aivan samanlaista silloin, ku (P17 joo) tapahtuu tapahtuu burnoutia (P17 joo), että kuinka hyvin tää meennee sitte, että se. Alkupotku voi olla hyvä, että se työterveys lä-lääkäri ja näin kertoo sen tilanteen, mikä se on sillä hetkellä ja tulee sairaslommaa, mutta miten sitten? Mitä sitten ku ihmiselle pitää alkaa miettiä sitä sitä, että se ei yksin jää silloin sairasloman aikana niinku varmaan jää ja yrittää sitten miettiä sitä työhön paluuta ja kaikkihan lähtee jostaki joskus. Mutta silloin ku tulee eka kertaa viranomaiselle tää tilanne ni. Ni miten silloin pitäis niinku toimia? Jossakin vaiheessa, kuinka monta siinä pitäis olla mukana suunnittelemassa? (P18 mm) Nää nää mulle jäi, että sä sä ku oot jollainki tavalla ollu paljon paljon kosketuksissa eri paikkaan. Jostakin oli hyvät kokemukset tuolta kuntoutusneuvojien puolelta. Tämmöset niinkö niinkö mietityttää, koska ne o elämän kokosia prosesseja ni.

Työntekijä pohti kertomuksen jälkeen, miten asiakkaan tarpeisiin oli jätetty vastaamatta ja miten vähän oli tarjottu tukea, kun hän oli tullut hakemaan apua. Kriittisellä tietoisuudella pyritään siihen, että ongelmien esiin tuominen auttaa myös pohtimaan asioita uudella tavalla. Samalla esitetään näille uusille ajatuksille kritiikkiä ja tuoda esiin siihen liittyviä ristiriitoja. Erilaisten käsiteltävien asioiden tulee perustua heidän omaan kokemus maailmaansa. (Mt., 127–129.) Tällaiset kriittiset kysymykset voivat antaa uuden mahdollisuuden ajatusten ja ymmärryksen kehittymiselle asiasta (Lee & Hudson 2011, 169). Työntekijän analyysin jälkeen kehittäjäasiakas toi vielä usean kommentin ongelmista, joita näki palveluhistoriansa pohjalta.

P17: ...Mutta siis, mikä on mun mielestä, kans on tärkeää justiin se, että ohjattas tai tuettais tai luotais jotenki niitä mahdollisuuksia. Että miten niinku sitten eläkkeellä ollaan (P13 mm). Että päästäis mielekkääseen toimintaan takas, vaikka se ei oiskaan palkkatyötä (P13 nii-i), että ois tätä (P13 joo). Siis jotenki ohjausta tähän näin tähän vapaaehtoistyöhön kans ja että millä sektorilla sitä on järkevä tehdä. Missä on tarvetta ja mikä ei syö taas niinku ammattilaisten leipää, missä ei tehdä karhun palvelusta siihen, että tota aletaan tekemään (P13 mm) ammattilaisten puolesta. (P13 mm)

Toisaalta keskustelun ongelmana oli se, että ei pohdittu asiakkaan kohtaamia ongelmia laajemmin. Kehittäjäasiakasryhmässä oli vaikeuksia saavuttaa ”miksi” -kysymystä, jossa olisi pohdittu asioita uudella tavalla ja usein asioiden välisten suhteiden analysointi jäi heikoksi. Silloin ei pohdittu, miksi ammattilaisten on vaikea ohjata asiakkaita vapaaehtoistyöhön, joka osittain johtui siitä, että tapaaminen lähestyi loppuaan. Toisaalta aikaisemmin oli pohdittu kehittäjäasiakasryhmässä kysymystä, että miksi joskus työntekijät voivat antaa huonoa palvelua.

P17: Kyllähä sen niinku heti huomaa, jos tuolla tahoilla on niinku semmosta semmosta palvelua, että tuota, et siinä on niinku semmosta jo väsymystä niillä

ihmisillä (P13 mm) siihen työhön (P13 mm), et ku ne ei halua. Ne ei niinku avoimesti eikä eikä sillä lailla niinku halulla. Ei ei ei kohtaa ja niillä jotakin semmmosta jäynää. Ne haluaa niinku vittuilla niille asiakkaille sen takia, että niillä itellä o paha olo. Se ei oo vaan mun mielestä reilua (P18 ei oo) ihan oikeesti.

P18: Se [on totta

P17: Se ei oo] reilua (P18 mm). Ihmisiä nekin vaan on. Kyllä sieltä (P18 mm) monesti tulee sitä, että et sen näkkee, että no eipä tuolla oo hyvä päivä tännään ainaskaan (P18 mm). Toivottavasti huomenna on parempi. (P13 naurahtaa)

Tämä aihe alue nousi uudestaan keväällä, kun kehittäjäasiakkaat pohtivat, miksi päivystykseen on vaikea päästä. Siitä työntekijät kertoivat päivystyksen periaatteista, joihin kehittäjäasiakkaat olivat osittain pettynyt. (Kehittäjäasiakasryhmän pöytäkirja helmikuu 2013) Keskustelu ei saavuttanut laajempaa analyysia tilanteesta. Syksyllä toisessa palveluhistorian kertomisessa pohdittiin päivystyksen ongelmia yleisellä tasolla, joka koettiin ongelmaksi. Erityisenä kritiikin kohteena oli päivystyksen soittoaika, johon oli vaikea päästä.

P17: ...Silloin on se niinku se (P18 mm) sen kontaktin todennäköisyys on suurempi, ku mun ei tarvii kokoajan yrittää (P18 mm) ja todeta, että se o varattu, ku mä tilaan lääkärille puhelinajan. Niin lääkäri tekee, että aha näin monta puhelinaikaa on tilattu ding ding ding (P13 mm) (P18 mm). Se laittaa ne järjestyseen ja soittaa ne (P13 mm) (P18 mm). Keneenkään ei tarvii turhautua silloin keneenkään potilaan siihen, että se on [kokoajan varattu.

P18: Aivan] ja soittaa p17:lle, että mä yritän taas sille ja sitten taas soittaa minuutin päästä, että mä yritän vieläki ja sitten ku sää soitat kolmen vartin päästä. Niin P17 sanoo, että no se lopetti tännää jo nytte, vaikka piti ollo tunnin soittoaika

P13: Mm (P18 mm). Toi on aika jännästi. Jos tuon ajattelee toisin päin, että asiakkaat asiakkaat tuota ei huolehtis siitä, vaan tuota vastuuhenkilöt soittais kuulumiset ja muut (P18 mm) sillä puhelinaikana. Mutta se että sais sen singaalin, että nyt on asiaa jollainki. Sit soittais aina. Oman aikataulun mukkaan [niinku muutkin asiat

P17: Niin (P18 mm) niin] oman aikataulun mukkaan, koska (P13 joo) siinä niinku siinä se o niinku järkevä (P13 mm) käytäntö (P18 mm). Se on järkevä käytäntö siis.

Toisin sanoen palveluhistorioiden kertomisen lisäksi oli yksittäisiä tilanteita, joissa pohdittiin, miksi ongelmat ilmenevät. Palveluhistorioita ei analysoitu niiden kertomisen jälkeen olleissa tapaamisissa. Se voi johtua osittain siitä, että kehittäjäasiakasryhmän tapaamisia nauhoitettiin ja ne oli tarkoitus litteroida. Se ei kumminkaan koskaan toteutunut, vaikka litterointi suunniteltiin toteutuvan talvella 2013. Litteroidut kehittäjäasiakasryhmän tapaamiset olisivat olleet apuna analyysissä, jossa työntekijät olisivat identifioineet palveluhistoriat ja niissä esiintyneet ongelmat.

P13: Kaikista] tärkeintä tähän nyt on, että me saa'an tallennettua (P18 mm) ja ja tuota sen sitten, ku se on tutkimuskäytössä ja sitten meidän käytössä, että että päästään miettii sit yhdessä niitä teemoja.

Palveluhistorian kohdalla ajallinen etäisyys teki sen, että palveluhistoriat jäivät hieman taka-alalle kevään työstöissä. Vaikka aineistostani puuttuu kaksi kehittäjäasiakasryhmän tapaamista tammikuulta, niin palveluhistorioihin ei viitattu kevään tapaamisissa vaan kehittäjäasiakkaan toivomukseen, että voitaisiin kehittää nettisivuja. Puhuttiin kehitettävistä kohteista ja tiedon saamisesta. Kevään aikana myös kehittäjäasiakasryhmän tapaamiset harveni verrattuna syksyyn. Loppukeväästä ei ollut enää kehittäjäasiakasryhmän tapaamisia.

Miksi” -kysymys on suora jatkumo seuraavaan askelmaan eli ”kuinka” -kysymykseen. ”Miksi” -kysymys luo pohjan sille, kuinka toimitaan koetun ongelman hyväksi. Painopisteeksi muodostuu ”kuinka” -kysymyksessä, että mihin asioihin keskitytään. Silloin pyritään tilanteen mahdollisuuksien monipuolisen ymmärtämiseen sekä samalla pohtimaan toiminnan seurauksia. (Mullender & Ward 1991, 101.) Esimerkiksi Marcia Coheinin (1994, 744–745) valtaistavassa ryhmässä olisi todennäköisesti ollut apua siitä, että olisi pohdittu toiminnan vaikutuksia syvemmin, että pystyykö henkilöstö ottamaan vastaan asiakkaiden palautetta.

”Kuinka” -kysymystä pohdittiin kehittäjäasiakasryhmässä hyvin varhaisessa vaiheessa, kun pohdittiin ryhmän vaikuttamisen tavoitteita. Siitä, missä asioissa halutaan vaikuttaa, ei ollut tuolloin vielä pohdittu tarkemmin, koska oli kerrottu vasta ensimmäinen palveluhistoria. Palveluhistorioiden kertomisen yhteydessä ei muodostunut ”kuinka” -kysymyksen analyysiä. Koska palveluhistoriat olivat väline ongelman määrittelyssä, eivät ongelmien määrittelyn ratkaisu, mihin ”kuinka” -kysymys viittaa. Palveluhistorian olivat todennäköisesti pohjalla valituissa pohdinnoissa, kun valittiin kehittämisen kohteeksi paikkakunnan nettisivut. Nettisivujen kehittäminen tuli kohteeksi, kun kehittäjäasiakas oli ollut kehittäjäasiakasfoorumilla, jossa kehittäjätyöntekijän kanssa tulleet siihen tulokseen, että niitä voisi kehittää.

*P12 ...Tossa P13 puhui siitä nettisivujen uusi uusimisesta (P18 mm) ja tämmö-
sestä ni (P18 joo) (P13 mm)*

*P13: P17 esitti sen ajatuksen. (- -) P17 esitti sen, että että että ois sitä niinku ki-
va miettii miettii, että onko siellä kehitettävää? Selkokieliäisyyttä ja näin.*

Kehittäjäasiakasryhmässä pohdittiin myös ”kuinka” -kysymystä, miten analysoidaan paikkakunnan nettisivuja. Mullender ja Ward (1991, 102–104) ehdottavat erilaisia menetelmiä vaikuttamismahdollisuuksien analysoimiseen eri keinoin, kuten kuvioiden

käyttämistä. Menetelmät osoittavat konkreettisesti, miten jotkin asiat edistävät tavoitteita ja mitkä asiat taas heikentävät tavoitteiden saavuttamista. Nettisivuja pohdittiin maaliskuussa 2013 siinä valossa, että missä niitä voisi tarkastella paremmin kuin pienellä kannettavan tietokoneen näytöllä. Päädyttiin lopulta siihen tulokseen, että nettisivuja on hyvä tarkastella paperisena versiona.

P14: Voishan se olla myös] silleenki, että jos me joku kerta katottais sosiaalitoimiston kokoustilassa, niin sehän vois tulla sille isolle skriinille

P13: Niin [vois

P18: Missä] sosiaalitoimiston kokoustilassa?

P14: Näkiski [sen paljon paremmin

P18: Paperillaki helppo, ku siihen voi tosiaan punakynällä (P13 mm) merkataki

Toisin sanoen pohdintana oli, kuinka olisi hyvä tarkastella nettisivuja yhdessä. Marras-kuusta 2012 alkaen, kehittäjätyöntekijä oli antanut ohjeistavia kysymyksiä, joiden avulla huomioida, mitä ongelmia nettisivuissa on. Kysymyksenasettelu oli huomattavasti erilainen, kuin mitä kehittäjäasiakkaat pitivät nettisivuilta saatavassa tiedossa tärkeimpänä. Kehittäjäasiakkailla oli ymmärrys nettisivujen heikkoudesta, muttei ymmärrystä siitä, miten niistä annetaan palautetta esimerkiksi työntekijälle. Nettisivujen analyysissä olisi tarvittu selkeämpi rakenne siihen, kuinka nettisivuja käydään läpi. Nettisivujen analyysissä ei päästy ongelmien määrittelyä pidemmälle.

Toisaalta kyse saattoi olla tietynlaisesta ryhmän toiminnan lamaantumisesta, jossa toistettiin samoja ongelmia, joihin kehittäjäasiakkaat olivat kiinnittäneet huomioita, kuten tietoa palveluista on vaikea saada ja työntekijän seulonta ennen päivystystä. Bauerin ja Abman (2012, 1069) ryhmässä oli samantyyppinen vaikeus, jossa he toistivat ongelmia, mitä ryhmän jäsenet kohtasivat päivittäin. Se ei auttanut heitä toimimaan, koska he eivät osanneet sanoa, kuinka asiaan voidaan vaikuttaa tai miten asioita voitaisiin parantaa. Kyse oli siis negatiivisten tunteiden kierteistä, jotka onnistuttiin katkaisemaan. Työntekijä kysyi heiltä, mikä olisi heidän mielestään hyvää palvelua. Se lopetti negatiivisen kierteen.

”Mitä”, ”miksi” ja ”kuinka” -kysymykset ovat pohjalla, kun itseohjautuva ryhmä alkaa toteuttamaan toimintaansa (Mullender & Ward 1991, 105). Tämä vaihe jäi vaillinaiseksi eikä saavuttanut sitä tasoa, jota Mullender ja Ward (1991) ehdottavat. Kehittäjäasiakasryhmässä oli pohjaa syvälle analyysille ja toiminnan suunnittelulle, mutta siihen vaikutti moni tekijä, että ryhmä ei saavuttanut kunnolla suunnittelu- eikä seuraavaa vaihetta eli toimintaa. Toimintaa kehittäjäasiakasryhmällä oli, mutta se ei onnistunut suhteessa pää-

tavoitteeseen. Seuraavaksi analysoidaan tarkemmin, minkälaista toimintaa ryhmä saavutti.

5.4 Kehittäjäasiakasryhmän toiminta- ja arviointivaihe

”Kuinka” -kysymys johtaa suoraan seuraavaan vaiheeseen eli varsinaiseen toimintaan. Tavoitteena on saavuttaa yhdessä määritellyt tavoitteet tai osatavoite. Seuraava vaihe onkin toimiminen suunniteltujen ja käsiteltyjen asioiden puolesta. Tavoitteiden saavuttamiseksi erilaista toimintaa tulee tehdä useita kertoja (Mullender & Ward 1991, 105.) Kuten Freire (2005, 96) asian ilmaisee, ilman kyseenalaistamista toiminta ei ole mahdollista. Ihmiset kasvavat toiminnan ja reflektion vuorovaikutuksessa. Se ei ole pelkästään tietoisuutta ja arvoja vaan erityisesti toimintaa (Sakamoto & Pitner 2005, 448). Toiminnan pohjalla on ”miksi” -kysymyksen analysointi, joka otetaan uudestaan käyttöön, kun tehty asialle jotain, jotta päästään syvälle ongelmien juuriin (Mullender & Ward 1991, 113).

Itseohjautuvassa ryhmässä toiminta voi muodostua, mistä tahansa kuten erilaisista kampanjoista valitun ongelman puolesta (mt., 116). Kehittäjäasiakasryhmässä oli päätavoitteena vaikuttaa palvelujärjestelmään. Sen tekniikkana oli yhteinen keskustelu työntekijöiden kanssa. Tätä vaihetta kehittäjäasiakasryhmä ei saavuttanut. Lähinnä toiminnallista tavoitetta päästiin nettisivujen läpikäymisessä, mutta se kaatui huonoon toteutukseen, jonka jälkeen suunniteltiin uudelleen, miten toimitaan seuraavalla kerralla.

P13: ...Ja nytte nämä verkkosivut ni. Sitten ku tuntuu, että oisko se sitten ei ens, mutta seuraavalla kerralla ni ni katotaanko sitten nuita? Ja ja (P18 mm) kirjoitetaan silleen silleen [sosiaalitoimiston johtajalle se viesti

P18: Mä laitan muistutuksen], että mä katon, vaikka ne nettisivut

P13: Joo ne vois kattoo vielä ne sitten. Mä toivosin, [että voitais sit kattoo

P17: Me voijaan kattoo yhdessä joskus] ja kirjatta ylös (P13 niin) eikä (P18 joo) joskus

P13: Joo ja sitten [käyään käyään niin

Toisaalta kehittäjäasiakasryhmä ei ollut täysin toimetonkaan vaan osa kehittäjäasiakkaista osallistui videoneuvotteluun, palveluhistorioiden kertomiseen, kehittäjäasiakasfoorumiin syksyllä 2012. Näistä syksyn toiminnoista suoraan tuki päätavoitetta vain palveluhistoriat, koska ne olivat kytköksissä myös toiminnan suunnitteluun. Videoneuvottelussa suunniteltiin kehittäjäasiakasfoorumeja ja kehittäjäasiakasfoorumi tuki kehittäjäasiakkuuden identiteettiä. Kehittäjäasiakasfoorumiin osallistui muita kehittäjä-

asiakkaita ja kehittäjäyöntekijöitä. Keväällä 2013 kehittäjäasiakas ryhmässä annettiin palautetta kehittäjäasiakkaiden palvelujärjestelmän ongelma kohdista. Nettisivuja aloitettiin kehittää, videoneuvotteluun aiottiin osallistua sekä pyydettiin kehittäjäasiakkaita osallistumaan toimeentulolaskurin arviointiin.

Muuta toimintaa kehittäjäasiakkailla oli omaehtoinen tutustuminen mietittyyn ongelmaan, mistä saa tietoja palveluista. Kehittäjäasiakkaat kävivät tutustumassa kaupungin esitteisiin palveluista kirjastolla. Kehittäjäasiakas kertoo siitä helmikuun 2013 tapaamisessa pettyneenä sen puutteista.

P18: Ja sitten me käytiin silloin viimeks, ku lähettiin. P17:n kanssa käytiin sit kaupungintalolla kattoo, että onko niinku mittään palveluista tietoa siellä (P12 mm). Sitten löyettiin nettisivut. Sitten siellä oli yks kappale semmonen niinku ikääntyneille paikkakuntalaisille niin semmonen tosi paksu. Se oli joku tehny opinnäytetyönä, missä oli kaikkee mahdollista yhistyksiä sitä ja tätä ja tuota (P12 mm). No me saatiin sitten se yks ainoa kappale, ku ne tilas jostaki uuen ja mä sitten sannoin, ku P17 sano, et se antaa äitille, mutta nyt älä vielä anna, et se voi täällä ensin näyttää sitten. Se oli tosi hyvä, mutta sen voi netissä lukkee, jos sen löytää. (P12 niin) Paikkakunnan sivuilla oli sitten sillai (P12 ahaa), vissiin ikääntyneitten alla. Ni (P12 just) se oli opinnäytetyönä tehty. Se oli tosi aika kattava.

Toisin sanoen tässä kohtaan muodostui toiminnan ja reflektion yhdistyminen (ks. Freire 2005). Siinä kehittäjäasiakkaat tekivät aloitteen ja lähtivät tarkastelemaan, minkälaista tietoa löytyy kirjaston ilmoitustaululta. Ne kokemukset tuotiin kehittäjäasiakasryhmään analysoitavaksi ja reflektoitavaksi. Toisaalta keskustelu oli vähäistä ja keskustelu siirtyi sitten paikkakunnan nettisivuihin. Syksyllä 2012 videoneuvottelun arviointi oli moninaisempi ja osittain johtui siitä, että tapaamisessa oli kaksi kehittäjäasiakasta. Siitä kehittäjäyöntekijä antaa positiivisen arvioin videoneuvottelussa.

P13: Joo muuten se oli hyvä palaveri

P17: Vois laittaa tuota ni

P13: Sie et sitä nähnyt joo. Tytöt tietää enemmän (naurahtaa). Ne oli aktiivisia. Mie olin enemmän taustalla siinä, mutta.

Itseohjautuvan yhdeksännessä askeleessa on tavoitteena tarkastella toiminnan tulosta ja se kuuluu viimeiseen vaiheeseen eli ryhmän jäsenet ottavat toiminnan hallintaansa. Tässä vaiheessa itseohjautuvan ryhmän tavoitteena on, että siitä olisi tullut autonominen. (Mullender & Ward 1991, 121.) Kehittäjäasiakasryhmä ei saavuttanut tätä vaihetta eikä edes pyrkinyt siihen, vaikka syksyn määrittelyissä tavoiteltiin, että ryhmä alkaisi toimia itsenäisesti. Kehittäjäasiakasryhmä jäi vielä kokonaisvaltaisesti tarkasteltuna seitsemänten tai kuudenteen askeleeseen, jolloin pohdittiin ”miksi” ja ”kuinka” -kysymyksiä.

Kehittäjäasiakasryhmän tapaamisissa ei näyttänyt muodostuvan loppuvaiheessa toiminnan suunnitelmaa, vaikka saatettiin pohtia nettisivujen analyysiä. Kun pohdittiin miten käydään läpi nettisivuja, niin pohdinta oli siirtymistä tarkempaan analyysin nettisivujen ongelmista eikä siitä, miten näitä tuloksia vietäisiin eteenpäin. Mullender ja Wardin (1991) itseohjautuva ryhmä on joka pyrkii voimakkaasti vaikuttamaan ympäristönsään.

Arvioinnissa korostuu periaate, että toimintaa tarkastellaan suhteessa ryhmän itse asetamiin tavoitteisiin ja suhteessa valtaistumisen periaatteisiin. Silloin on tärkeä tuoda esiin, mitä ryhmä on saavuttanut. (Mullender & Ward 1991, 134.) Mullenderin ja Wardin (1991) itseohjautuva ryhmä perustuu ajatukselle, että ryhmä analysoi ”mitä”, ”miksi” ja ”kuinka” kysymysten avulla valittua ongelmaa. Tämä ei ole varsinaisesti kehittäjäasiakasryhmän lähtökohtana vaan se pyrkii saamaan tietoa palveluista ja mitä asioita kehittäjäasiakkaat olivat halunneet kehittää. Ongelmaksi tuntui muodostuneen se, miten tätä prosessia viedään eteenpäin. Tavoitteena oli, että kehittäjäasiakkaat kertovat asioista ja järjestetään tapaamisia, jossa he voivat keskustella esimerkiksi työntekijöiden tai johtavien työntekijöiden kanssa. Alkusyksystä pohdittiin muitakin erilaisia tasoja, joihin voitaisiin vaikuttaa, kun on ensin työntekijöiden kanssa keskusteltu asioista. Tätä tavoitetta sivuutettiin vielä keväällä, kun kehittäjätyöntekijä ehdotti, että kehittäjäasiakasryhmään voisi tulla johtava ja vastaava sosiaalityöntekijä sosiaalitoimistolta.

P13: Oisko tuo semmonen, että järjestäisi semmosen tilaisuuden, että te olisitte siellä ja sit meidän henkilökuntaa joku. Esimerkiksi sosiaalitoimiston johtaja ja vastaava sosiaalityöntekijä (P18 mm) (P14 mm)

P17: Ensin mun mielestä pitäis käyä [täällä ne läpi

P18: Niin pitäski]. [Joo

Toisaalta ”kuinka” -kysymyksen analyysiä olisi erityisesti tarvittu kehittäjäasiakasryhmän päätavoitteessa eli keskustelutapaamisen järjestämisessä kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden sekä johtajien välillä. Kuten aikaisemmin jo kerroin, keväällä yritettiin vielä saada aikaan tapaamista sosiaalitoimiston johtajan kanssa, jolle olisi voinut kommentoida paikkakunnan nettisivuja. Tapaaminen jäi toteutumatta, koska nettisivujen tarkastelu oli vielä kesken. Aineistoni loppuu juuri siihen vaiheeseen, kun ryhmä alkaa suunnitella, kuinka käydään nettisivuja läpi.

Mikäli olisi onnistuttu sovitteluun tapaaminen sosiaalitoimiston johtajan kanssa, olisi ollut olennaista käsitellä siihen liittyviä tunteita ja ajatuksia. Todennäköisesti olisi tarvittu myös työntekijöiden ja asiakkaiden valmistamista tapaamiseen, kuten Marcia

Cohenin (1994) tutkimuksessa todettiin. Hannele Krogstrop (2004, 28) totesi omien tutkimustensa pohjalta, että työntekijät saattoivat suhtautua asiakkaisiin kolmella tavalla. Työntekijät voivat suhtautua asiakkaiden palautteeseen positiivisesti, jolloin ovat yllättyneitä asiakkaiden pohdintoista. Toiseksi työntekijät voivat olla pettyneitä ja pitää epärealistisena asiakkailta saamaansa palautetta. Myöhemmin he voivat ottaa kritiikin rakentavasti eikä enää henkilökohtaisella tasolla. Kolmanneksi he voivat kieltää koko kritiikin, koska se ei ole tieteellistä tutkimusta ja asiakkaat eivät pysty antamaan oikeanlaista palautetta. Nämä ajatukset on hyvä huomioida työntekijöiden ja asiakkaiden osallistamisessa yhteiseen keskusteluun. Vaikka Krogstrupin mallissa työntekijät keskustelivat keskenään asiakkaiden esittämistä asioista, niin palautteen vastaanottaminen oli osalle työntekijöistä vaikeaa. Sen takia tällaisen keskustelun järjestämisessä on hyvä valmistaa kummatkin osapuolet kykeneviksi ottamaan vastaan palautetta toisiltaan. Silloin on olennaista, että kummatkaan osapuolet eivät koe toisiaan uhkaksi. Se mahdollistaisi hyvän dialogian syntymisen näiden kahden toimijan välille.

Kehittäjäasiakasryhmässä tiedon saamisella palveluhistorioiden avulla oli iso rooli. Ne jäivät osittain hieman etäisiksi, koska niihin ei enää suoraan viitattu keväällä 2013. Toisaalta palveluhistoriat olivat todennäköisesti pohjalla nettisivujen kehittämisessä. Pääkysymykseksi mielestäni kehittäjäasiakasryhmässä muodostui, että mistä saa apua ja tietoa, kun asiakas tarvitsee apua. Siinä tilanteessa on olennaista, miten nettisivut on rakennettu. Nettisivujen rakenteessa on silloin tärkeää yhteystiedot, kun asiakas tarvitsee tietoa päivystäjän puhelinnumerosta. Siihen keskusteluun liittyi työntekijän tekemä seulonta päivystäjälle tulevista puheluista. Ongelmana pidettiin sitä, että onko työntekijällä kykyä ymmärtää tai arvioida asiakkaan todellista tilaa avun tarvitsijana. Syvämmän keskustelun asiasta olisi voinut saada kysymällä "miksi" -kysymyksen, jolloin olisi siirrytty siihen, että minkä takia työntekijän on vaikea arvioida asiakkaiden tilaa. Kuinka paljon koulutuksella, asenteilla tai omilla kokemuksilla on vaikutusta siihen tai mitä ongelmaa tämä ilmentää koko palvelujärjestelmässä. Olennaista olisi ollut päästä työntekijän ongelmasta laajempaan ongelmaan vyyhtiin, miksi järjestelmä on ottanut tällaisen seulonnan käyttöön.

Kriittisesti pohdittuna "miksi" -kysymyksen ilmenemistä kehittäjäasiakasryhmässä voidaan sanoa, että sitä oli keskusteluissa jossain määrin. Ongelmana vain oli se, että nämä keskustelut olivat jollain tavalla hyvin pirstaleisia eikä niistä muodostunut selkeää kokonaisuutta, jotka olisivat olleet selkeästi yhdistettävissä toisiinsa. Kehittäjäasiakasryhmässä keskusteltiin paljon eri aiheista, mutta ne jäivät aineistossa jäsentymättömiksi. Se

osittain johtui keskustelun vapaamuotoisuudesta ja siitä, että heitettiin ilmaan pohdittaviksi ajatuksia kehitettävistä kohdista nettisivuilla. Niistä ei aina syntynyt suurempaa keskustelua.

Näin jälkeenpäin ajateltuna analysointi olisi voitu aloittaa heti palveluhistorian kertomisen jälkeen. Silloin olisi todennäköisesti saatu syvällisempää tietoa ja päästy nopeammin seuraavaan kysymykseen eli miksi asiat ilmenevät. Esimerkiksi ”mitä” -kysymyksen kohdalla Mullender ja Ward (1991, 88) ehdottavat, että voidaan käyttää fläppitaulua, johon olisi voinut kirjata palveluhistorioiden kriittisiä pisteitä. Whitaker ja Savage (2015, 375–376) käyttivät kortteja, joihin kirjoitettiin ryhmän jäsenten esittämiä ajatuksia. Kortit kiinnitettiin seinälle, jolloin ne tulivat kaikille näkyviksi. Se innosti ryhmän jäseniä, kun huomasivat, että siellä on heidän omia ajatuksiaan. Toisin sanoen tällaiset menetelmät konkretisoivat asiakkaiden ongelmia ja tulevat helpommin ymmärrettäviksi kuin pelkällä keskustelulla aiheesta. Toisin sanoen on tärkeää, että löytyisi esitetyille aiheille analyysin väline, joka helpottaa asioiden välisten suhteiden ymmärtämistä. Samalla nähdään, mitkä asiat ovat olennaisia, erityisesti, kun siirrytään seuraavaan askelmaan.

Tässä kohtaa on hyvä ymmärtää, että kehittäjäasiakkaat voivat tarvita apua analysoidesaan virallisia tekstejä (Rich ym. 1995, 669–670). Toisaalta kehittäjäasiakasryhmässä se muodostui ajatukseksi, että nettisivut eivät olleet selkeät vaan ne olivat tehty toisille viranomaisille, kuten kehittäjäasiakas sitä kommentoi.

P17: Paljonha] siellä tuntuu olevan asiaa ja sivuja (P18 mm)

P18: Mutta sekin on [se, että semmonen

P12: Mutta hukkuuko] sinne sitten [joku semmonen?

P18: Niin sitten ku] se o semmosta yleistä löpinää, että tässä on mejjän toiminta-ajatuksia ja tässä on mejjän motto ni. Ei se nyt auta asiaan, että ne on just semmosta poliitikoille kirjoitettua liibalaabaa sitten, että ei niitä tarvii tämmönen, joka oikeesti tarvitsisi niitä palveluja (P13 mm). Se on vähän

Toisaalta nettisivujen kehittämisessä olisivat voineet auttaa suorat kysymykset, jotka ovat suoraan kohdistettu kehittäjäasiakkaille. Työntekijät usein ehdottivat, että nyt voitaisiin käydä nettisivuja läpi, mutta ehdotukset eivät avanneet keskustelua. Maaliskuun tapaamisessa keskustelujen lopussa heitettiin suorakysymys heidän tuntemuksistaan nettisivuista, mikä aiheutti palauteryöpyä ja siinä tuli myös paljon ideoita.

P14: Minkälainen teille jäi semmonen yleinen fiilis niistä sivuista paikkakunnan sivuista näistä [palveluista?

P18: Se o varmaan] sekavat ja puutteelliset ja justiin niinku tuo, että neuvonta...

P17: Siellä semmosia (P18 niin) niinku tuota oo sannallista selitystä siitä, että mitkä (P13 mm) ovat tavoitteet tai (P18 mm) mikä on niinku sitä hyvää toimintaa tai tällai (P18 mm) (P13 mm) niin kyllä sieltä löytyy [tekstiä, mutta (P13 mm)]

P18: Täytyy kehuskella]

Palautetta tuli sen verran hyvin, että pian jouduttiin toteamaan, että ”nyt riittää”, koska tapaaminen alkoi lähestyä loppuaan. Toisaalta pohdin kysymyksen asetelua myös siitä näkökulmasta, että kehittäjäasiakkaille usein annettiin aihe, jota voi pohtia, mutta ei kysytty heiltä suoraan näkemystä aiheesta.

P13: Joo mutta mutta tässä on niinku hirveen tärkeä se, että mitä mie toivon, että että myö aivan oikeesti että että ku mä oon miettiny tätä, mitä mä oon tässä ite oppinnu. Niin e-ei tämmöstä ei ossaa niinku korjata virkamies. Ne alkaa muo muokkaa sitä, että onko toiminta-ajatus oikeassa paikassa, jos se tuliski toisella sivulla. Näitä kysymyksiä. Sitten ehkä jonkun verran kielellistä. Ehkä uusia tavoitteita, mutta se, että mitä te kaipasitte, ku aukasitte tuon ni. Sen, että selkeästi se, että mihin otetaan yhteyttä. Pitäskö olla toiminta ohjeita, jos on hätä tai jostain tämmöstä heti alussa kaikessa. Mieltikää (P17 joo) se, koska ei tommosia ossaa mieltiä virkamies (P18 mm) (P14 mm). Näin näin se minun mielestä on.

Esitetty suorakysymys kohdistui suoraan heihin ja heidän ajatuksiinsa sekä kokemuksiinsa nettisivuista. Analyysi halua tuntui lopulta alkuvaikeuksien jälkeen myös löytyvän. Mullender ja Ward (1991) toteavat tavoitteista, että niiden tulee lähteä jäsenten kokemusmaailmasta. Näyttää siltä, että kysymysten tulee myös suuntautua heidän kokemusmaailmaansa. (Ks. Freire 2005, 105.)

Judith Lee (2001, 320) toteaa, että valtaistavissa ryhmissä prosessit ovat hyvin erilaisia, että jotkut ottavat sen jo ensimmäisten viikkojen aikana, kun taas joillakin se on paljon hitaampaa. Tärkeintä on se, että prosessissa jatketaan toiminnan ja reflektion suhdetta. Hitaissa prosesseissa tulee sietää turhautumista, koska aina tulokset eivät ole välittömiä.

Lopputulosta arvioidessa kehittäjäasiakasryhmän tapaamisista voidaan sanoa, että sen vahvin puoli oli sen perustuksessa. Kehittäjäasiakasryhmällä oli takana tukitiimi, jolla oli myös kokemusta kehittäjäasiakastoiminasta. Tukitiimi oli paikkakunnan ulkopuolisia toimijoita. Kehittäjäasiakasryhmä onnistui, kun peilataan itseohjautuvan ryhmän viittä periaatetta kehittäjäasiakasryhmään. Tärkeintä oli, että kehittäjäasiakkaat olivat keskiössä, heidän panostaan arvostettiin ja heille annettiin tilaa puhua. Näin he pääsivät vahvistumaan ryhmässä. Kehittäjäasiakasryhmä onnistui erinomaisesti palveluhistorioiden kohdalla, mutta sen jälkeen toiminta hiipui vähitellen kevään aikana. Kehittäjäasiakasryhmän tapaamisissa ei näkynyt sellaista analyysiä, kuin ”kuinka” ja ”miksi” -kysymykset edellyttävät. Se johti siihen, että Mullenderin ja Wardin (1991) teorian mu-

kaisen toiminnan ja kysymyksen uudelleenarviointi jäi puuttumaan kehittäjäasiakasryhmästä. Yhteenvetona vielä kuvio 1 kehittäjäasiakasryhmän toiminnan onnistumisesta ja mitä siinä olisi parannettavaa.

Kuvio 1. Kehittäjäasiakasryhmän plussat, miinukset ja parannusehdotukset Mullenderin ja Wardin (1991) teoriaa mukaillen.

Kehittäjäasiakasryhmän plussat, miinukset ja parannus ehdotukset Mullenderin & Wardin (1991) teoriaa mukaillen		
<u>Plussat</u>	<u>Miinukset</u>	<u>Parannusehdotukset</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Valtaistumisen arvot toteutuivat • Ryhmän aloitus muistutti itseohjautuvan ryhmän perustamista • Ryhmäläiset kokivat paikan turvalliseksi ja ryhmässä oli hyvä ilmapiiri • Työntekijät eivät kokoajan tarjonneet omaa agendaansa • Palveluhistorian kertominen onnistui erinomaisesti • Työntekijät kannustivat ja tukivat ryhmäläisiä 	<ul style="list-style-type: none"> • Ryhmä oli suljettu palveluhistorioiden ajan • Jäsenet eivät määrittäneet ryhmän tapaamisten aika, paikkaa ja esiintymistiehyttä • Ryhmä ei saavuttanut ”miksi” ja ”kuinka” kysymysten askeleita • Toiminta- ja arviointivaihe jäivät kokonaan puuttumaan • Ryhmä ei saavuttanut päätavoitettaan • Palveluhistorioiden litteroimisen viivästyminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarkempi suunnitelma, miten analysoidaan ongelmaa • Pohtia tarkemmin, miten valitaan ongelma palveluhistorioiden tarinoista • Konkreettisten välineiden käyttäminen ongelmien analysoimisessa • Tuoda esiin tarkemmin, miten vaikutetaan ongelmaan • Pohtia vaikuttamiseen liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia

6 Voimaantumisen osa-alueet kehittäjäasiakasryhmässä

"Mutta Hän sanoi minulle: Minun armoni riittää sinulle. Voima tulee täydelliseksi heikkoudessa." 2. Kor. 12:9.

Psykologinen voimaantuminen käsittelee yksilön ja ympäristön välistä vuorovaikutusta sekä pisteitä, mitkä asiat saavat ihmisen toimimaan. Jos sitä ajatellaan prosessina, se alkaa useimmiten ihmisen sisäisestä tuntemuksesta ja siirtyy seuraavaksi vuorovaikutukselliseen osa-alueeseen. Voimaantuminen etenee suhteiden osa-alueeseen, joka on Brian Christensin (2012) lisäys Zimmermanin (1995) teoriaan. Seuraavaksi voimaantuminen käsittää toiminnan osa-alue. Tässä tutkimuksessa en käsittele psykologista voimaantumista prosessina vaan enemmänkin tuloksena (ks. Christens, Peterson & Speer 2011). Tarkastelen kehittäjäasiakasryhmässä voimaantumista toiminnan osa-alueen kautta, koska se on Freireä (2005, 120) tulkiten olennainen osa voimaantumista ja valtaistumista. Kehittäjäasiakasryhmän tavoite oli palvelujärjestelmän kehittäminen eli toiminta.

Luku etenee toiminnanvaiheesta suhteiden osa-alueeseen ja sen jälkeen vuorovaikutukselliseen ja itsetuntemuksen osa-alueeseen. Tällä tavalla pyrin löytämään yhteyttä toiminnan ja muiden osa-alueiden välillä. Tämä on olennaista kehittäjäasiakasryhmän arvioinnin kannalta, koska kehittäjäasiakasryhmän toiminta taantui kevään 2013 aikana. On todettu, että yksilön voimaantuminen ei tarkoita sitä, että yksilö saavuttaisi laajemman tason valtaistumista (Ackerson & Harrison 2000, 238). Kehittäjäasiakasryhmässä aktiiviset kehittäjäasiakkaat eivät olleet niin innostuneita toiminnasta kuin syksyllä 2012.

6.1 Toiminnan osa-alue

Toiminnan osa-alueessa hyödynnetään muiden osa-alueiden vahvistamaa tietoa saantia ja itseluottamusta. Silloin asiakas pyrkii käyttämään saavutettuja tietoja ja taitoja edistääkseen oma vaikutusvaltaansa. (Zimmerman 1995, 590.) Toisaalta ihminen voi toimia asioiden hyväksi, vaikka ihmisellä ei ole uskoa itseensä tai hyvin vähän tietoa ympäristön toimintatavoista. Kehittäjäasiakkaat olivat hyvin aktiivisia toimijoita ryhmän ulkopuolella, kuten voimaantumiskirjallisuudessa usein painotetaan asiakasta aktiivisena

toimijana (ks. Rose & Black 1985, 58; Fetterman 1996a, 5; Hokkanen 2014, 31; Thompson 2007, 24). Kehittäjäasiakkaiden aktiivisuudesta kertoo heidän osallistumisensa järjestön toimintaan. Tämä aineistolainaus on syksyltä 2012.

P17: Jäsenenä. Mut voi jutella siinä (P13 joo)

P18: Ja sä oot hallituksen (mielenterveysliiton) tuleva

P17: Niin ens vuuen hallituksessa jäsenenä sitte (P12 joo).

P18: Mä oon varajäsenenä (P17 mm)

P13: Hyvä!

Osallistuminen yhteisön toimintaan on yksi mahdollinen toiminnan muoto (Zimmerman 1995, 590). Voimaantumisen prosessissa usein pyritään rikkomaan asiakkaiden eristäytymistä (Guteirrez ym. 1995b, 540). Stewart ja Bhagwanjee (1999, 341) näkevät osallistumisen välineenä, joka voi vahvistaa heidän itsetietoisuuttaan ja voimaantumistaan. Se näkyi hyvin kahdessa kehittäjäasiakkaassa, jotka molemmat osallistuivat ryhmän ulkopuolella olevan järjestön toimintaan. Järjestön kautta yksi kehittäjäasiakas oli käynyt seminaarissa, jossa oli käsitelty samankaltaisia ongelmia palvelujärjestelmässä, kuin hän oli kohdannut omassa elämässään. Se oli innostanut häntä ajattelemaan mahdollisuutta myös itse kertoa kokemistaan ongelmista tällaisessa seminaarissa. Kehittäjäasiakas koki seminaariin osallistumisen hyvin voimaannuttavana. Hän raportoi tapahtumista kehittäjäasiakasryhmässä.

P18: ...Mä olin siellä vallannut koko eturivin (P12 mm). Niin niin tota sitten sitten ku se siinä sano, että joo hänellekin tässä ennen tätä alkua kerrottiin, että kuinka täällä o hyvin asiat ja muut. Ja mä siinä eturivissä, että ja paskan marjat sannoin äänen ja (P12 mm) sitten se kerto niinku. Se oli Kotkassa asunu. Niin se sano, että hän oli laskennut, että hänen niinku täsä taustalla ja apuna ni kolmekymmentä eri ti tämmöstä, mistä se o apua saanu. Mä että herra jumala, että kolmekymmentä tahoja ja sitten tietenki se oli niin järkyttävä sen tarina ja liip-pas niin minua...

P12: Oisitko voinut kuvittella ittesi siinä [kertomassa?]

P18: Mä siinä kuule] mietin (P12 mm) monneen kertaa, että mä voisin olla siinä vieressä kertomassa, että ei näin (P12 mm). Ja sano sitten se järjestön työntekijä siinä. Ei meitä ollu ku kolme järjestöltä. Niin työntekijä sano, että monta kertaa tulit sinä mieleen. Mää, että ei kai (P12 mm). Se oli tosi hyvä ja mietin just tuota, että mä voisin olla siinä niinku esimerkkinä, että ei näin. Ku P17 sitten ku kysy, että no jäikö sulle mittään siitä. Ni mä, että jäi siitä se, että tästäki selviää (P12 mm). Mm (P13 mm) Se oli kyl tosi (P12 hmm) tosi hyvä koskettava tarina.

Thompson (2007, 47–48) tähdentää, että osallistuminen on myös tiedon hankkimista ja taitojen kehittämistä. Silloin voidaan pyrkiä vaikuttamaan, vaikka poliittisella tasolla. Rich ym. (1995, 659) toteaa, että osallistuttaessa vaikuttavaan toimintaan otetaan paikka päätöksenteossa, mikä oli myös kehittäjäasiakasryhmä tavoite. Osallistuminen muodos-

tuu toiminnan ja reflektion vuorovaikutukseksi, jolloin etsitään uusia tapoja toimia ja kehittää omaa vaikuttamista. Kehittäjäasiakasryhmässä oli ryhmän ulkopuolella tapahtuvaa osallistumista keväällä 2013, mutta sitä oli paljon aikaisempaa vähemmän. Kehittäjäasiakas kertoi, että hän suostui opiskelijan haastateltavaksi opiskelutehtävää varten, missä hän voi kertoa elämäntarinaansa.

P18: Nyt mun täytyy kehua, ku ku mä oon tommonen aikaan saava, ni tuolla tuolla järjestöllä sitte sairaanhoitaja harjoittelija. Se on jo lähihoitajaksi valmistunu ni, niin se sitten kysy multa eilen aamulla sitte, ku mä olin siellä ni. Se kysy, että ku sen sen pitäis tehdä semmosta kouluhommaa. Semmosta kaheksan sivu kouluhommaa ja ei se sen tarkemmin sanonu. Että tarvii siihen tämmösen kohde henkilön, niin se pyysi mua sitten. Niin mä meen huomenna sitten ni.

Toisaalta osallistumiseen voidaan suhtautua kriittisesti, jolloin otetaan huomioon, että pelkkä osallistuminen ei takaa sitä, että pyrkii vaikuttamaan laajemmin yhteisössä tai järjestössä, mitä Gutierrez (1995) pohtii omassa tutkimuksessaan. Edellä mainitut osallistumisen muodot olivat kehittäjäasiakasryhmän ulkopuolista toimintaa. Ithazy ja York (2000, 231) totesivat tutkimuksessa, että eivät kaikki vaikuttamiseen osallistuneet saavuttaneet tasoa, jossa olisivat pyrkineet ratkaisemaan ongelmia. Nämä herättävät ison kysymyksen siitä, että mitkä tekijät vaikuttavat sekä osallistumiseen että vaikuttamiseen ryhmässä. Kehittäjäasiakasryhmä oli itsessään osallistumisen ja vaikuttamisen paikka, jonka tavoitteena oli palvelujärjestelmän kehittäminen. Silloin voidaan ajatella, että kehittäjäasiakasryhmä oli toiminnan osa-alue itsessään. Kehittäjäasiakasryhmässä oli erilaista toimintaa: kaksi kehittäjäasiakasta osallistui syksyllä videoneuvotteluihin ja yksi heistä osallistui kehittäjäasiakasfoorumiin sekä kolme kehittäjäasiakasta kertoi palveluhistoriansa. Keväällä 2013 osallistuminen toimintaan oli vähäisempää. Kehittäjäasiakkaat kävivät kirjastolla katsomassa, minkälaista informaatiota siellä on paikkakunnan palveluista sekä kertoivat, mitkä asiat heidän mielestään vaativat parannusta paikkakunnan palvelujärjestelmässä ja kommentoivat nettisivujen ongelmia.

Kehittäjäasiakkaiden aktiivisuus ryhmän ulkopuolella herättää pohtimaan, miksi kehittäjäasiakkaat eivät saavuttaneet samanlaista intoa toimia kuin syksyllä. Se muodostaa ristiriidan toiminnan osa-alueen kanssa. Paikkakunnan nettisivujen kehittäminen, tai yhteisen keskustelun sosiaalitoimiston johtajan kanssa yhdistäminen nettisivujen kehittämiseen, jäi kehittäjäasiakasryhmässä lopulta taka-alalle. Lisäksi vaikeutena oli osallistua videoneuvotteluun, joka muodosti ison ristiriidan työntekijän ja kehittäjäasiakkaan välillä. Tämä tapahtuma on myös analyysissä isossa asemassa, jossa se ilmentää kehittäjäasiakasryhmän ongelmia. Cattaneo ja Chapman (2011, 653) toteavat, että toiminta,

joka pyrkii muutokseen, ei voida jättää huomioimatta muutokseen liittyviä valtaesteitä. Kyse on siis mahdollisuuksien ja rajojen hahmottamisesta. Toisin sanoen on kyse ongelmasta, johon liittyy paljon muitakin asioita, kuin kyky toimia tai osallistua toimintaan.

6.2 Suhteiden osa-alue

Niin voimaantumisen kuin valtaistumisen ajatuksessa on lähtökohtana ympäristön ja ihmisen vuorovaikutus (Zimmerman 1995, 583). Voimaantumista on hyvä tarkastella Christensin (2012) lisäämän suhteiden osa-alueen kautta, koska se tavoittelee voimaantumisessa vahvempaa suhdetta ympäristöönsä ja toisiin ihmisiin, kuin Zimmermanin (1995) teoriassa (Christens 2012, 115). Kehittäjäasiakasryhmässä varsinkin suhde toisiin ihmisiin nousee suureksi kysymykseksi, koska vertaisuuden puute tuli ongelmaksi ryhmässä ja ryhmän valtaistuminen alkoi pysähtyä. Baur ja Abma (2012, 1075) nostavat esiin, että on hyvä keskittyä ryhmän valtaistumisessa myös sen sisäiseen prosessiin, jolloin korostuu, mitkä asiat vaikuttavat ryhmässä negatiivisesti niin voimaantumiseen kuin valtaistumiseen. Tarkastelen enemmän ryhmän voimaantumista sisäisenä prosessina kuin ryhmän vaikutusta ympäristöönsä.

Suhteiden osa-alue muodostuu yhteistyökyvystä, yhteyksien luomisesta, toisten auttamisesta, verkostojen mobilisaatiosta ja toiminnan jatkamisesta. Voimaantumisessa tiedostetaan, että ihmisten toiminta riippuu ihmisen verkostoista ja niiden merkityksestä voimaantumiselle. Kehittäjäasiakkaissa oli havaittavissa yhteistyökykyä, joka ilmenee kykyinä harjoittaa kollektiivista toimijuutta ja toimia ryhmässä. (Christens 2012, 116, 121.) Kyseessä on myös tasa-arvoinen suhde työntekijän ja ryhmäläisten välillä sekä ryhmäläisten keskuudessa (Lee 2001, 313). Olennaista suhteissa on molemminpuolisuus (Juhila 2006, 118). Palveluhistorioiden kertominen sujui ongelmitta ja kertoja sai rauhassa kertoa kokemuksensa palveluista. Kehittäjäasiakasryhmässä yhteistyökyky näkyi parhaiten, kun pohdittiin yhteisen keskustelun järjestämisen mahdollisuutta hieman humoristisesti sosiaali- ja terveyslauttakunnan kanssa.

P17: Tai voitas me tehdä tiettäväks itemme ja (P13 mm) ehottaa heille, että kutsukaa meijät. Kutsukaa te meijät

P13: Meijät kokoukseen

P17: Niin (P13 mm) niin (P13 mm) (P18 mm) niin. Voihan siitä niinkin päin tehdä (P13 kyllä). Me voiaan joustaa.

P15: Niin (P12 mm) (P13 niin) [joustaa

P17: Me ollaan totuttu, me ollaan totuttu] joustaa

Christens (2012, 121–122) määrittää toisessa kohdassa suhteiden osa-aluetta siten, että pyritään luomaan yhteyksiä toisiin ryhmiin. Yhteyksien luomisessa korostuu luottamus ja normit molemminpuolisesti. Tämä oli hieman ristiriitainen ajatus kehittäjäasiakasryhmässä. Kehittäjäasiakasryhmän maaliskuisessa tapaamisessa 2013 pohdittiin ryhmän jatkoa jossain muualla ja ehdotettiin erästä kolmannen sektorin järjestöä. Silloin oltiin kiinnostuneita yhteistyöstä kyseisen järjestön kanssa. Silloin pohdittiin kehittäjäasiakasryhmän tulevaa paikkaa projektin jälkeen.

P13: ...Ja sitten mietitty, pitäskö mejän miettiä, että me niinku me mennään jonku olemassa olevaan järjestöön esimerkiksi viereen, että me saataisiin sieltä semmonen tukikohta, että voitais joskus joskus siellä nähä ja ja sinne vietäis niinku omalla tavalla vois. Vois olla semmonen foorumi. Foorumi sitten näille ihmisilleki, että siellä vois (P18 mm) sitten käyä esim. sosiaalityönedustaja ja (P17 mm) muut viranomaiset jututtamassa (P18 mm) (P12 mm), jos on tarve, että...

P17: Musta ois tärkeintä, että ois semmonen paikka, mihin ois niinku heleppo. Siis semmonen matalankynnyksen paikka, ku eihä kaikki halua eikä jaksa eikä viitti tulla kuuntelee niitä esitelmiä ja luentoja (P12 mm), missä ois siis niinku materiaalia painettua infoo niinku palveluista.

P13: Näin on (P17 mm)

P17: Tämä järjestö kyllä ois hyvä, kyl.

Kolmannessa kohdassa pyritään voimaannuttamaan toinen toisia (mt., 121). Se näkyi myös kehittäjäasiakasryhmässä, jossa kannustettiin toisia kertomaan asioita ja tuettiin heidän toimijuuttaan. Adamsin (1990, 131) mukaan yksi olennainen tavoite olisi, että ryhmän jäsenet auttaisivat toisiaan (ks. Lee 2001, 291). Silloin pyritään identifioimaan toisten kapasiteettia ja tukemaan heidän kasvuaan (Cheryomukhin & Peterson 2014, 388). Stang ja Mittelmark (2010, 54) totesivat voimaantumisesta itseapuryhmässä, että siinä ovat tärkeässä asemassa toiset ryhmän jäsenet, jotka antavat tukevia kommentteja toisilleen. Kehittäjäasiakasryhmässä oli paljon toisten tukemista, jolloin tuettiin osallistumista toimintaan. Seuraavassa lainauksessa kehittäjäasiakas pohtii, miksi voi kertoa palveluhistoriansa, vaikka toisella kehittäjäasiakkaalla oli vähän kokemusta tämän paikkakunnan palveluista. Tärkeintä toisen kehittäjäasiakkaan mielestä oli, että kertomuksessa tulee esiin ongelmien rakenne, mitä kehittäjäasiakas on kohdannut toisella paikkakunnalla.

P17: Mullaha ei oo paljoo tätä kokemusta, mutta näistä tän paikkakunnan olosuhteista, ku mä olin melkein kolmekytä vuotta täältä tosissaan pois, mutta jottain ja niin minusta oiski hirveän tärkeää, että ois niinku semmoset käytännöt näissä palveluissa, että ne ois niinku selviä (läpsäytys käsillä) semmosille, jotka

*ei tiää mistään mittään (P13 mm). Jotka on niinku tulossa ja tarvittattevat niinku apua niin, että että miten niitä helpottais niinku iha oikeesti [sitä tätä
 P15: Joo-o,] Mut sinässähä ei mua ei ainakaa mun mielestä ei ois paha juttu, ku sä alat kertoo sen oman, että et kerrot sit missä sä oot muuallaki asunu, ku on ollu. Eihä se ny siis (P12 niin), että tulee se [niinku näkyviin se rakenne
 P17: No joo-o vois kertooki] (P18 mm) joo, [Vois kertoo joo*

Neljäs kohta painottaa verkostojen mobilisaatiota. Tämä kohta kehittäjäasiakasryhmässä jäi hieman irralliseksi, koska ryhmä pysähtyi osittain siihen, että siellä ei enää käynyt muita ihmisiä kahden lisäksi keväällä. Neljännessä kohdassa juuri painotetaan sitoutumista ja motivaation ylläpitämistä. Silloin olennaista on, että ymmärtää, miksi on liittynyt ryhmään. (Christens 2012, 122.) Syksyn aikana kehittäjäasiakasryhmästä jättäytyi kaksi kehittäjäasiakasta ja sitä ennen oli jo kesän aikana 2012 jättäytynyt yksi kehittäjäasiakas ja hänen tilalleen oli tullut yksi uusi (kehittäjäasiakasryhmän pöytäkirja elokuu 2012). Joulun alla tuli yksi uusi kehittäjäasiakas, mutta hänkin jättäytyi pois toiminnasta (kehittäjäasiakasryhmän pöytäkirja joulukuu 2012). Vaikuttaa siltä, että toimintaan ei sitoutunut kovin monikaan kehittäjäasiakas ja se tuntui vaikuttavan kahdessa jäljelle jääneessä kokemuksena, että tämä ei ole se sama ryhmä, jossa he aloittivat. Toisin sanoen kehittäjäasiakasryhmässä oli mobilisaatiota pois päin.

Stang ja Mittelmark (2010, 52) raportoivat tutkimuksessaan, että uusien jäsenien tulo ryhmään voi aiheuttaa stressiä vanhoille jäsenille. Silloin vanhat jäsenet voivat joutua kertomaan uudestaan samat asiat, kuin mitkä on aikaisemmin käsitelty, jotta uudet jäsenet pysyvät ryhmässä mukana. Toisaalta kehittäjäasiakasryhmässä koettiin positiivisena asiana, että ryhmään tulee uusia jäseniä. Kehittäjäasiakas oli kiinnostunut uudesta kehittäjäasiakkaasta.

*P12: Tullee (P13 en miekään tiää) Tulee P20 niminen
 P18: Onko kommee? (P13 naurahtaa, niin). Tärkeintä, että onko
 P12: Komea? (P18 joo) (nauraa) (P18 nauraa) Mä en oo
 P18: Tärkeimmät ensin
 P12: Öö-ö kauheen [mukava.*

Kehittäjäasiakasryhmässä suunniteltiin uusien jäsenien rekrytointia (kehittäjäasiakasryhmän pöytäkirja helmikuu 2013), mutta sekään ei tuottanut tulosta. Stangin ja Mittelmarkin (2010, 52) yhdessä ryhmässä koettiin ongelmana jäsenien lähtö. Ensimmäiset jäsenet eivät niinkään vaikuttaneet ryhmän yhteisen henkeen vaan ne jotka olivat pitempään ryhmässä. Muut ryhmäläiset kokivat tilanteen ahdistavana, koska he eivät jakaneet kokemuksiaan, eivätkä liittyneet ryhmään. Se vähensi näin ollen ryhmässä sitoutumista ja luottamusta. Kollektiivinen toiminta muodostuu usein yksilöiden yhteydestä keske-

nään (Hokkanen 2013, 81). Ensimmäisen kehittäjäasiakkaan lähtö ei vaikuttanut, vaikka ryhmässä kyseltiin hänestä alkusyksyllä 2012. Kehittäjäasiakasryhmässä vaikutti suuresti kahden jäsenen jättäytyminen pois ryhmän tapaamisista. Ei kumminkaan samalla tavalla, kuin Stangin ja Mittelmarkin (2010) ryhmässä vaan siksi, että he kaipasivat toisia vertaisia. Heidän kanssaan he voisivat keskustella kehitettävistä asioista paikkakunnan palvelujärjestelmässä. Kehittäjäasiakasryhmän suurimpana ongelmana oli, että osallistujia ei ollut tarpeeksi ja se teki toiminnasta epävakaa. Dialogisuus ei onnistunut hyvin pelkästään työntekijöiden ja yhden kehittäjäasiakkaan välillä. Jos toinen kehittäjäasiakasta oli poissa, niin tapaamisessa ei muodostunut halua syventää tavoitteiden edistämistä. Kehittäjäasiakkaat itsekkin toivoivat, että ryhmässä olisi enemmän osallistujia. Toiminta tuntui heistä liian raskaalta, koska he halusivat jakaa vastuuta.

P18: Niin ja ne kuitenkin ne kolme, jotka ei oo nytte täällä mieltii niitä keskenään nyt siellä tai yksinään teijän kanssa, et se oo vaan minun ja P17:n vastuulla tää koko.

P17: Millä vastuulla? Minä en ainakaan mittään vastuuta

P13: Ei mitään vastuuta (P12 ei ei)

P18: Siis mä tarkotan [sitä, että

P17: (naurahtaa) En minä ota mittään] vastuuta

P18: Hm sä ymmärrät tahallaan väärin. Mä tarkotan, että me ollaan ainoat osallistujat (P13 mm). Sitä mä tarkotin.

Ajatuksen voi kääntää myös toisin päin, jolloin muodostaa edustamiskysymyksen. Ithazyn ja Yorkin (2000, 231) tutkimuksessa vaikuttamiseen vaikutti se asia, miten asiakkaat kokivat edustavansa muita. Kehittäjäasiakasryhmässä keskusteltiin videoneuvotteluun osallistumisesta siitä, että miksi kehittäjäasiakkaan on hyvä osallistua videoneuvotteluihin. Kehittäjäasiakkaan yhtenä perusteena oli, että hänen ajatuksensa eivät ole toteuttamiskelpoisia.

P17: Ei siis] niin mä ainaki koen, että koen että tota

P12: No [mutta

P17: Et ei oo] oikein toteutus kelpoisia ideoita vai (naurahtaa). Mittään siis niin [se on semmosta siis ajatusvirtaa

Kehittäjäasiakas myöhemmissä keskusteluissa halusi jonkun mukaan videoneuvotteluun tueksi, mutta sekään ei onnistunut. Vertaisuuden puute voidaan Mullenderin ja Wardin (1991, 100) teorian avulla nähdä siten, että kehittäjäasiakkaat havaitsivat olevansa sorrettuja vain siksi, että eivät ole havainneet yhteistä intressiä tai tunnistaneet heidän yhteistä voimaansa. Mullenderin ja Wardin toteamus, että ryhmä huomaa kollektiivinen voimansa, ei toteutunut. Kehittäjäasiakkaat huomasivat, ettei heitä ole tarpeeksi ryhmässä, jotta he voisivat vaikuttaa. Tätä ongelmaa ei pystytty ratkaisemaan kyseisellä

ajanjaksolla eikä keväällä toimintaan tullut uusia kehittäjäasiakkaita. Kehittäjäasiakasryhmässä pohdittiin, miksi tällaiseen ryhmään on vaikea osallistua.

P12: Ja sitten mä en, mä en tiää, ku te ihmiset kokkee, että onko onko sitten hankala tulla tähän nytte (P18 mm), ku tää o ollu jo jonkun aikaa ja tässä o ne tietyt ihmiset ollu. Ni (P18 mm) onko u-uutena ihmisenä sitten [hankala tulla?

P18: Voitte laittaa] siihen lappuun, että siellä on yks (nauraa) (P12 nauraa). Älkää peljätkö.

P12: Ei niin pelottava (nauraa) (P18 nauraa)

P18: Vähemmän pelottava (P14 se o)

Verkostojen mobilisoimisessa painotetaan sitä, että ymmärretään mikä on ryhmän tavoite. Se tarkoittaa myös sitoutumista ja motivoitumista ryhmän toimintaan, joihin yhdistyvät henkilökohtaiset yllykkeet. (Christens 2012, 123.) Yhtenä kehittäjäasiakkaiden henkilökohtaisena yllykkeenä oli toive siitä, että heidän palveluhistoriansa voisivat auttaa muita samassa tilanteessa olevia asiakkaita. Osallistumisen yllykkeet olisi hyvä ymmärtää jatkotoiminnan kannalta ja toiminnan osallistamisen kannalta. Yllykkeitä ei ollut tarpeeksi kehittäjäasiakasryhmässä, jotta vanhat jäsenet olisivat palaneet takaisin ja uudet innostuneet.

Viides kohta ei myöskään näkynyt kehittäjäasiakasryhmässä ja se liittyy hyvin läheisesti edellä ilmaistuun prosessiin. Viidennessä kohdassa tavoitellaan, että toiminta olisi jatkuvaa eli toiminta ei loppuisi tavoitteen saavuttamiseen. (Mt., 123.) Kehittäjäasiakasryhmän jatkumista suunniteltiin kevään 2013 viimeisessä tapaamisessa, kun pohdittiin, missä jatketaan tulvaisuudessa. Kehittäjäasiakasryhmän tulevaisuus jäi auki tutkitulla ajanjaksolla eikä silloin tehty mitään lopullista suunnitelmaa kehittäjäasiakasryhmän jatkosta. Kehittäjäasiakas kysyi työntekijöiltä kehittäjäasiakasryhmän jatkosuunnitelmista.

P17: Miten me meinataan keretä kaikki?

P13: Eihä me olla suunniteltu, ku makkarareissu (nauraa, P18, P17 ja P12 nauraa). Me ollaan palattu tähä makkaravilosoviaan. Me ollaan kaikki [asiakas keskeiset

P12: Elämä elämä] jatkuu

P13: Elämä jatkuu ja [meijän pittää miettiä

P12: Sen projektin] jälkeenki (P12 mm) (P14 mm)

P13: Niin eihä mittään tähä niinku pyritäs siihen, että jää niinku tähän vaan, että (P12 mm) tää jatkuu, mutta mut sehä o nytte mone monesta tekijästä kiinni. Nyt aletaan näitä miettiä.

Toisin sanoen kehittäjäasiakasryhmän jatkuminen jäi epämääräiseksi eikä sitä myöhemmissä keskusteluissa käyty läpi uudestaan. Puhuttiin seuraavista mahdollisista tapahtumista, joista osalla oli tarkka päivä tiedossa ja taas osalla ei. Tämäkin saattoi tuot-

taa lisää epävarmuutta kehittäjäasiakkaissa, kun ryhmän päätavoitteita ei ollut saavutettu ja ryhmän toiminta loppuisi syksyllä 2013. Toisaalta puhuttiin mahdollisuudesta jatkaa muulla tapaa, mutta se ei ratkennut tutkitulla ajanjaksolla. Toiminnan jatkumisesta jäi epätietoisuus kehittäjäasiakkaille.

Jennifer Neal (2014) toteaa, että voimaantuminen usein määritellään vallan saavuttamiseksi. Suhteiden verkoissa se usein tarkoittaa myös siitä, minkälaisia resursseja tarjotaan. Näin ollen kehittäjäasiakasryhmän näkökulmasta on olennaista, että minkälaisia mahdollisuuksia kehittäjäasiakasryhmä tuottaa kehittäjäasiakkaille. Neal toteaa, että pienillä muutoksilla vallanjaon verkostoissa voi olla suuri merkitys. (Mt., 396, 398–399.) Suhteiden osa-alueella pyritään korostamaan suhteiden merkitystä voimaantumiselle, kuten Cheryomunkin ja Petersonin (2014, 389) tutkimuksessa todetaan, että osallistuminen toimintaan sitoo ihmisiä enemmän kuin pelkkä tietoisuus yhteisön tai järjestön toiminnasta. Toisaalta osallistumisessa tarvitaan tietoa yhteisön toiminnasta ja sen tarkoituksesta. Siitä lisää seuraavassa luvussa.

6.3 Vuorovaikutuksellinen osa-alue

Glenn Laverack (2009, 45) toteaa, että voimaantumisessa on olennaista nostaa asiakkaiden tietoisuutta, kehittää dialogisuutta ja kouluttaa asiakkaita. Nämä ovat olennaista tekijöitä vuorovaikutuksellisessa osa-alueessa. Kriittisen tietoisuuden nostamisen lisäksi painotetaan olosuhteiden ymmärtämistä, miten olosuhteet toimivat ja minkälaisia resursseja toimintaan tarvitaan. (Zimmerman 1995, 589.) Silloin voimaantuminen voidaan paikantaa tiedon saamiseen siitä, miten voidaan toimia kyseisessä ympäristössä (Cattaneo & Chapman 2010, 653; Laverack 2009, 46). Kehittäjäasiakasryhmässä pyrittiin yksilötasolla tukemaan tätä prosessia. Tuetaan kehittäjäasiakkaiden voimaantumista tiedon avulla ja selvittämällä, miten asiassa tulisi toimia.

P13: ...Nyt tää ois semmonen paikka, että vaadi yhteistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa siinä kokouksessa, jos siellä on sosiaalipuolen edustaja, koska sillon siinä sinua kuunnellaan ja se kirjataan. Jos sie sanot, että sää tarviit tukea ja (P18 mm) näitten etuuksien ja terapian niinku rahoitusmallien ratkaisemisessa. Niin se ois sulle se (P18 mm) oikeusturvaki kysymys tässä (P18 mm), että tulee kuuluksi (P18 mm). Sie oot miettimässä sitä yhdessä. Tuskin kenenkään niinku palvelun tarjoajan ajatus on se, että sie lopetat terapian.

Voimaannuttaminen pyrkii kehittämään asiakkaan vastuuta ja taitoja, kun asiakas alkaa vahvistua toimijana (Ackerson & Harrison 2000, 242). Kehittäjäasiakkaiden tärkein

tieto oli se, että miten he ovat kokeneet palvelujärjestelmästä saamansa palvelun. Vuorovaikutukselliseen osa-alueeseen kuuluu itsensä kehittäminen, johon kuuluvat seuraavat taidot: päätösten tekeminen, ongelman ratkaisu ja johtaminen (Zimmerman 1995, 589). Kehittäjäasiakasryhmässä näkyi kahta ensimmäistä, mutta vähemmän johtajuutta. Toisaalta Chryomukhin ja Petersonin (2014, 389) tutkimuksessa todettiin, että johtajuus ei yhdistynyt vaikuttamisen kanssa. Sitä ei myöskään esiintynyt kehittäjäasiakasryhmässä kehittäjäasiakkaiden toimesta. Kehittäjäasiakkaat osoittivat taitojen kehittämisen halua, kun puhuivat mahdollisuudesta lähteä kokemusasiantutijakoulutukseen.

P17: Mulla alkaa ens syksyllä nähtävästi tuota ni mielenterveyskuntoutujille semmosta koulutusta, ku kokemuskouluttajakoulutus, mikä kaks vuosinen. Joku koordinaattori sitä kans

P18: Mä aattelin mennä sinne (P13 mh). Siellä sillon (P17 kyllä) mielenterveyskeskusliiton, ku oli se (P17 mm) kurssii kuntoutuskurssi tai sen minkä oli kolmen päivän ja siellä oli mukana sitten tämmönen kokemusasiantuntija, niin se sano nehä kouluttaa semmosia aina välillä. (P12 mm) mähä heti innostuin (P13 mm), että määkin (P17 mm). Mää onki vähä joka (P17 joo) suuntaan (P17 mm) (P14 mm). Niin niin mä en kohta muuta kerkiä tehäkää, ku sitä hyväntekeväisyyttä. [Mun täytyy jää'ä mun pitää

Tiedonsaannin tarve oli kehittäjäasiakkailla suuri. Esimerkiksi yhden kehittäjäasiakkaan palveluhistoria muodostui tämän ongelman ympärille. Se oli yksi syy, miksi nettisivuja kehitettiin. Cattaneo ja Chapman (2010, 653) toteavat tiedosta, että asiakkaiden on hyvä ymmärtää relevantit asiat sosiaalisesta kontekstista. Tässä kohdassa se tarkoittaa videoneuvottelun tarkoitusta keväällä 2013.

P13: E-en tiä] mistään, mitä osaamiskeskuksen työntekijä haluu jutella. Se on se on siitä kehittäjäasikasfoorumin reissusta ollu ja mikä sillon mitä juteltiin (P17 mm). Sillä tiellä me eletään nytteki ja musta seki on jo paljon jo, ku sinä pitkästä aikaan näätte toisianne (P17 joo) (P18 joo). Älkää otakko mittään tämmöstä niinku työyhteiskunnan viittaa harteille. Tehä ootta täällä meijän kanssa [mietiskelemässä

P14: Purkamassa sitä] (naurahtaa)

P13: Niin. Ei ei työvelvoitteita vaan [tämmösiä aivan mukavia

Tietoa kontekstin toiminnasta ei annettu kehittäjäasiakkaalle vaan tuettiin hänen toimijuuttaan, ettei ota liian suuria vaatimuksia, kun osallistuu videoneuvotteluun. On hyvä huomata, että kehittäjäasiakkaat tarvitsevat ymmärrystä omasta paikastaan ryhmän vaikuttamisprosessissa. Samalla he ymmärtävät, mikä on heidän paikkansa toimia, eivätkä näin lähde vaikuttamaan ilman tietoa siitä, mitkä voisivat olla mahdolliset lopputulokset. (Ks. Mullender & Ward 1991, 103–104.) Toisin sanoen kehittäjäasiakkaalle tieto on varmuutta luova tekijä toiminnassa. Toisaalta kehittäjäasiakkaat ovat usein eläneet sellaisessa ympäristössä, jossa työntekijät ovat määrittäneet sen minkälaisia palveluja he

saavat, eivätkä ratkaisut aina olleet onnistuneita. He ovat voineet olla hyvinkin passiivisia asiakkaita (ks. Niiranen 2002, 68), joita pahimmillaan siirrellään palvelusta toiseen.

P18: ...Olinko mä vielä psykitrisessa sairaalassa kirjoilla, ku alko sit muka Mtt oli kauheen innostunut, että no pistetään P18 tämmösiin äitiryhmään. Ja sehän oli sit muka tämmönen depressiokoulu. Mullaha si siellä aluksi keskellä ja lopussa laskettiin näitä masennuspisteitä tai miksi näitä nyt sanotaan. Kokoajan mulla huononi ne pisteet. Tosiaan ku P17:lle eilen sannoin, että siinäki ois voinu ne. Se ryhmäpitäjä kattoo, että pitäskö asialle tehä jotakin tai hommatta hoitoapua tai lääkäriillä käyntiä tai hoitajalle käyntiä. Eikä vaan, että soro noo, että no tää oli ryhmä tässä ja sitte myöhemmin sanotaan, että no aivan turhaan laitettiin P18 tähän ryhmään, että ku se vasta oli ollut psykiatrisessa sairaalassa...

Freire (2005) ja Adams (2003, 67) analysoivat tilannetta opitun avuttomuuden kautta, jolloin on helpompi olla lähtemättä vaikuttamaan kuin pyrkiä vaikuttamaan. Toisin sanoen asiakkaisiin voi vaikuttaa se, että asiakkaat ovat sellaisessa tilanteessa tai paikassa, että he eivät usko voivansa vaikuttaa ympäristössä (Baur & Abma 2012, 1055). Silloin puuttuu kyky havaita oma vaikutus tilanteessa (Zimmerman 1995, 588). Freire (2005, 66–67) kuvaa sitä prosessina, jossa ihminen on sisäistänyt sorretun aseman, jolla ei ole arvoa suhteessa muihin. Kehittäjäasiakkailta oli paljon huonoja kokemuksia niin omasta toimijuudestaan kuin työntekijöiden tekemisestä. Esimerkiksi eräs kehittäjäasiakas kertoi tilanteestaan, jossa hän ei ymmärtänyt täysin omia ongelmiaan. Hän ajatteli, ettei voinut hakea sairaslomaa fyysisen sairauden takia, koska hän oli kuntouksessa psyykkisten ongelmien takia.

P17: ...No kuinka ollakaan ni mähän rikoin siellä sitten liian pienissä puissa niin tuota solisluuni. Eli mulle tuli nivelrikko tänne näin ja ku mä olin menny mielenterveydellisistä syistä sinne työkokeiluun. Niin enhä mä tajunnut, että mä oon kädettömänä kädettömänä voi kutoa. Siis joten mä olin niinku se käsi käsi niinku lepsuna tuossa fyysistä fyysisen sairauden vuoksi niinku sinnittelin sitten siellä, koska pää niinku toimi. (Nauraa) (P12 naurahtaa) Tiedettekö? Se on siis aivan hullua, että että ihminen ei niinku ymmärrä, että se on kokonaisuus. Että jos (P12 mm) niinku, jos mennään mielenterveydellisistä syistä työkokeiluun ja fyysiikka prakaa. Niin kyllä silloin mennään lääkäriin kans. (P12mm) (nauraa) Se oli taas aivan hullua...

Kyse ei ollut niinkään opitusta avuttomuudesta kehittäjäasiakkaiden kohdalla, koska heillä oli vahvaa toimijuutta, mutta ei aina uskoa vaikuttamiseen kaikissa asioissa. Freire (2005, 105) kuvaa asiaa myös siten, että asiakkaan maailma on pirstaloitunut eikä asiakas täysin hahmotta oman tilanteensa kokonaisuutta. Hänninen (2005) kuvaa ihmisten huonoja kokemuksia, jotka muodostuvat suhteessa toisten kokemuksiin. Toisin sanoen kyse on mielenlaadusta, joka ei purkaannu helposti ellei tule vaihtoehtoisia tulkin-tamuotoja.

P17: Se oli] häipyny (P13 mm). Niin ja semmonen aika pirstoutunutta muistikuvaan niinku ylipäättään kaikki tuntuu olevan niinku vähän niinku semmosta sillai epäjärjestyksessä ja (P13 mm) muistaako tuota lieneen kaikkea ja tuliko olen-naista vai epäolennaista?

P13: Mehä voiaan vielä vielä tuota sitten koota sitten myöhemmässä vaiheessa yhteen näitä näitä ja miettiä, että mitä kohtia ja käyä niitä kokemuksia. Musta tuo oli aika looginen (P12 joo) (P18 mm) ja ja hienosti kyllä oli ja tuli, ku kysytiin vielä sitten näitä näissä, mikä sulla o ollu kokemus. Niin kyllähä sie sie kerroit musta tosi hienosti (P18 mm).

Toisaalta vaihtoehtoisin ajatuksiin liittyy yksi iso asia kehittäjäasiakkaille. Se on se, että heille oli tärkeää saada tietoa palveluista ja erityisesti siitä, että miten niitä saadaan. Tämä ajatus on olennaista myös Zimmermanin (1995, 589) teorian vuorovaikutuksellisessa osa-alueessa, jolloin painotetaan ymmärrystä ympäristöstä, jossa pitäisi toimia. Rich ym. (1995, 666) mukaan osatavoitteena voimaantumisprosessissa on, että asiakkaat saavat ymmärryksen siitä, miten toimitaan tilanteissa. Silloin vahvistuu kehittäjäasiakkaiden itseluottamus. Sitä voidaan vahvistaa antamalla malleja vaikuttamiseen, mihin he muuten eivät pystyisi yksilöinä. Kehittäjäasiakasryhmä oli itsessään väline vaikuttamiselle paikkakunnan palvelujärjestelmässä, mutta sen rooli oli käytännössä hieman epäselvä. Vaikuttamista tavoiteltiin yhteisten keskustelujen kautta, muttei tarkemmin määritelty keskustelutapahtuman konkreettista toteuttamista. Esimerkiksi keväällä 2013 kehittäjäasiakas kysyi työntekijöiltä, miten oli sujunut päivystyksen ongelman eteenpäin vienti.

P17: Mitäs ne välittii siitä, ku sä välitit [sanoivat? Onko ne sanonu mittään?

P13: Ne ei oo vielä. ei olla pieyty vielä palaveria.] Eiku mää oottanu, että me päästään käsittämään aivan niin riittävästi, että pannaan kaikki ylös ja sitten. Sitten että meillä o koko henkilökunta paikalla ni (P17 mm). Me me lyöään se oma tai te lyötte sen oman näkemyksen siihen mikä on ja tää viiän sitten. Jos sosiaalitoimiston johtaja haluu tulla, että haluais tulla kuulla, teitä aivan ni, niin mie yritän järjestää tapaamisen (P18 mm).

Työntekijä vastaa siihen, että odotetaan, että voitaisiin yhdessä keskustella aiheesta työntekijöiden kanssa. Vastauksena se oli hyvä ja korostaa kehittäjäasiakasryhmän yhtä tärkeimmistä tavoitteista. Vastaus ei saavuta sitä pistettä, jossa olisi pohdittu tarkemmin, kuinka yhteinen keskustelu toteutetaan ja milloin se on, mitkä olisivat voineet vahvistaa ymmärrystä vaikuttamisprosessista. Toisin sanoen kehittäjäasiakasryhmässä ei ollut ongelmana, etteivätkö kehittäjäasiakkaat ymmärtäisi mitä tavoitellaan vaan miten sitä tavoitellaan (ks. Lee & Hudson 2011, 163). Se oli johtanut siihen pisteeseen, että toiminta ei tuntunut varmalta vaan epävarmalta.

6.4 Itsetuntemuksen osa-alue

Voimaantumisen erilaisissa itseapuryhmissä on todettu osittain riippuvan siitä, mikä on osallistujan lähtötila (Cheung, Mok & Cheung 2005, 372). Marc Zimmermanin (1995, 588–589) mallissa voimaantuminen perustuu asiakkaan sisäiseen tunteeseen, jolloin arvioinnin kohteena ovat asiakkaan kompetenssi ja oman elämänhallinnan tunne. Ne auttavat asiakasta määrittämään ja lopulta saavuttamaan tavoitteen. Olennaista tässä vaiheessa on itsetunnon vahvistaminen. Esimerkiksi eräs kehittäjäasiakas koki epävarmuutta palveluhistorian kertomisessa. Siihen vastattiin hyväksyvästi sekä pyrittiin tukemaan ja rohkaisemaan, että kehittäjäasiakas uskaltaisi kertoa palveluhistoriansa.

P18: Niin määkin sitä just mietin, ettei mustakaa oo puhumaan yksin ääneen (P15 niin). Justiinsa kirjoittaa niinku paperille ni (P13 mm).

P15: Joo, [se ei

P18: Niin niin] sitten jotenki niinku

P16: Se Ehkä o parempi] se haastattelu (P18 niin) homma (P13 mm). Ku se, [että ruvetaan

P18: Ku että] mä alan tässä yksin puhumaan (P13 mm)

P16: Ku mä yleensä

P12. Tai sillai. Miten no niin

P13: [Mehän voi

P12: Vähän] apuna

Lee (2001, 49) tuo esiin ajatuksen, että kehittäjäasiakkaiden voimaantumiseen vaikuttavat myös heidän aikaisemmat kokemuksensa eli heidän historiansa. Näissä kohdin kehittäjäasiakkailta voi olla vaikeuksia itsevaikutuksen ja oman kontrollin havaitsemisessa (Zimmerman 1995, 588–589). Marcia Cohen (1998, 410) pohtii tutkimuksessaan sitä, miksi asiakkaat eivät aina halunneet muuttaa työntekijä-asiakassuhdetta tasa-arvoiseen suuntaan. Suurimpana syynä oli usko, että työntekijät tietävät, mikä on parasta minulle. Kehittäjäasiakkailta oli myös tätä asennetta heidän kokemuksissaan, mutta se ei ollut aina negatiivinen asia, kuten todettiin paikkakunnan palveluista. Työntekijän valta perustuu tietoon asiakkaan tilanteesta ja kyvystä määritellä se (Pease 2002, 137). Tämän ongelman eräs kehittäjäasiakas tunnisti, kun pohti miksi hän ei ollut saanut oikeanlaista apua heti alussa.

P17: Paljo paljon on tarjolla, mutta ois niin hirvee hyvää, että ois joku realisoija. Mun mielestä lääkärin pitäis (nauraa) niinku ihan oikeesti osata sannoo, että hei sun stressin sietokyky ei parane koskaan. Tässä on tärkeää se, että sä opit nauttii elämästä ja hallittet sun arkes ja sult ei enään työkuntoutusta tuu. Miksi ne ei sano sitä heti alkupeleissä? (P13 joo) Siihen meni kymmenen vuotta ennen ku minäki, niinku yritin ja yritin, ku olin niin sinnikäs.

Baur ja Abma (2012, 1072) esittävät kysymyksen, miten sairaudet vaikuttavat demokraattiseen osallistumiseen ryhmässä. He toteavat, että tällaisia ihmisiä voidaan ottaa mukaan toimintaan, mutta heidän erityiset tarpeensa tulee huomioida. Tämä huomio on olennainen myös kehittäjäasiakasryhmän kannalta, koska kehittäjäasiakkailta oli mielen-terveysongelmia ja muita ongelmia, jotka vaikuttivat heidän elämässään. Toisaalta on huomattavaa, että niiden vaikutus ei ollut kokoaikaista vaan riippuu olotilasta, niin kuin kehittäjäasiakas selitti omia tuntemuksiaan.

*P18: Mä syön] rauhoittavia nytte kolme päivässä, mutta eilen kävin kahvakuu-
lassa ja tullin kottiin. Piti ensin ottaa rauhoittavat ja sitten makasin kolme vart-
tia laminaatilla, ku tuli niin pahaolo eikä eikä päässy ylös ennen. Mä laitoin
yhelle kaverille viestiä, että kiroilisin, jos jaksaisin. Mm, nää kevvät o tämmö-
siä. Se o vaan kevät*

Diagnooseihin voi liittyä myös epävoimaannuttavia tuntemuksia. Silloin saattaa olla riippuvainen työntekijän toiminnasta ja saattaa menettää oman elämän hallinnan tun-teen, koska ei voi tehdä sairaudelle mitään. (Stang & Mittelmark 2010, 46.) Eräs kehit-täjäasiakas toteaa, että on tärkeää vastuuttaa mielen-terveyskuntoutujia, ettei heitä liika holhota.

*P17: Mutta tossa vielä yks asia, mikä vielä mun mielestä on kaikista tärkein, mi-
kä tuli ekaa kertaa nytte millään kuntoutuskurssilla tuli tuo sairaanhoitopiirin
järjestämä taideterapiassa, missä oli (P13 niin) entinen metsuri taideterapeutti-
na (P13 mm). Niin se vastuulis vastuutti sen kurssin yksilöt vastaamaan omasta
toiminnasta sen kurssin aikana. Ei hössötystä. Ei huoltoa (P13 mm). Ei ylhäältä
ohjausta (P13 mm) vaan siis se, että ymmärretään mielen-terveyskuntoutuja on
vastuullinen aikuinen, jos se ei ole holhouksen alainen (P13 mm). Siis tää (ko-
puttaa pöytää) (P12 mm)*

Kommentti korostaa sen tärkeyttä, että kun asiakkaat tuntevat saavansa arvostusta, se vahvistaa heidän kykyä tehdä päätöksiä (Laverack 2009, 45). Stangin ja Mittelmarkin (2010, 48) tutkimissa ryhmissä vahvistettiin heidän ymmärrystä omasta sairaudestaan. Vaikeutena voi silloin olla keskustelun meno hyvin henkilökohtaiselle tasolle, jolloin pohditaan, mitä asiakas itse teki, tai miksei ”ansainnut” palvelua. Tämä saattaa olla pe-lottava kysymys, jos halutaan, ettei asiakkaita syyllistetä heidän ongelmistaan. Toisaalta kehittäjäasiakkailta oli kyky reflektoida toimintaansa, huonoa käytöstä ja sen seurauk-sia.

*P15: Ku ne ei] vielä mua tuntenut. Sama homma oli tuolla, ku eka kerran menin
psykiatriseen sairaalaan, ku ne ei tiennyt mua. Ne ei uskonut, että oon sekakäyt-
tämä*

P12: Joo

P15: Ku oon niin kiltin tytön olonen ja semmonen naisellinen villapusero päällä niin niin ne ei tunteneet mua. Niin ne ei voinut mittään siis oikeastaan antaa mittään lääkettä.

P17: Tuota mä sanon, että mussa oli varmaan se vika, että mä en niinkö osannu luovuttaa niinku (P12 mm) aikasin, että mä oon niinku liian sinnikäs ehkä yritää. Että kyllä mä tiän monia semmosia, jotka o eläkkeelle jääny jääny paljon lyhemmän tien kautta siis niinku sillä tavalla, että et mä ymmärrän, että niinku luovuttaneet aikasemmin (P13 mm). [Mutta

P12: Onko se] niin, että sä sä et olis sinä, jos jos se ei ois menny tätä kautta?

P17: En tietenkään. Mähän toimin justuinsa niinku mä toimin (Nauraa). Tämönen mää oon (P12 mm) (nauraa).

Kyse on siis asiakkaan heikkouden ymmärtämisestä ja hyväksymisestä (Bransford 2011, 39). Mullender & Ward (1991, 159) toteavat tärkeäksi asiaksi, että tuetaan heidän ajatustensa ilmaisemista ja arvostetaan heidän tuottamiaan kommentteja. Kehittäjäasiakkaillakin on rajalliset voimavarat toimia ja aina heillä ei ole uskoa itseensä. Kehittäjäasiakasryhmässä tämä näkyi siten, että hyväksyttiin kehittäjäasiakkaiden voimattomuus ja osittainen haluttomuus kehittää. Se näkyi erityisesti silloin, kun kehittäjäasiakkaat eivät jaksaneet antaa kommentteja nettisivuista. Silloin työntekijä totesi, että antaa kommentteja, jos jaksatte. Kehittäjäasiakasryhmän toiminta perustui vapaaehtoisuuteen ja samalla hyväksyttiin heidän väsymyksensä.

P18: Mie en ainakaan] jaksa, ku mua väsyttää aivan [saakelisti

P13: jos jaksatte, jos väsyttää] saakelisti ni

Baur ja Abma (2012, 1072) painottavat, että asiakkaiden heikkouksista huolimatta työntekijät pystyvät oppimaan tilanteista, miten toimia heidän kanssaan. Tämä korostuu Mullenderin ja Wardin (1991, 64–65) itseohjautuvassa ryhmässä, jossa olennaista oli, ettei tehdä rajoituksia ryhmän jäsenyydestä, vaan kaikki ovat tervetulleita. Kaikki saavat osallistua ryhmän toimintaan niin paljon kuin haluavat. Kehittäjäasiakasryhmässä ensimmäisessä palveluhistorian kertomisessa pyrittiin juuri siihen, että asiakkaat saavat vapaasti kertoa omista kokemuksistaan palveluista. Se toistui myös nettisivujen kohdalla, jolloin toivottiin kaikenlaista palautetta. Kehittäjäasiakkaat saivat myös vaan olla ryhmässä mukana, kuten kahden pois jääneen kehittäjäasiakkakan kohdalla todettiin, että he ovat ryhmän jäseniä, vaikka eivät osallistuneet ryhmän tapaamisiin.

Voimaantuminen painottaa sitä, että asiakas on aktiivinen toimija (Tuorila 2009, 103; Rose & Black 1985 58; Bransford 2011, 35; Solomon 1976, 334). Silloin saatetaan tavoitella sitä, että asiakas on tarpeeksi vahva vaikuttamaan omassa elämässään, yhteisös-

sään ja yhteiskunnassa (Hur 2006, 535). Zimmerman (1995, 588–589) korostaa itsetuntemuksen osa-alueessa ihmisten uskoa omiin kykyihinsä vaikuttaa ympäristössään, jolloin tulisi havaita oma kompetenssi, itsekontrolli ja -vaikutus. Sitä voitaisiin ajatella prosessina, jossa työntekijä vahvistaa asiakkaan taitoja ja itsemäärittelyä (Gutierrez, Glenmayer & Delois 1995a, 255). Se tarkoitti kehittäjäasiakasryhmässä omalla tavallaan kehittäjäasiakkuuden määrittelyä. Alussa ryhmässä määriteltiin kehittäjäasiakkuus, joka painotti kehittäjäasiakkuuden luonteesta tekemistä, joka soveltuu hyvin voimaantumisen ajatuksiin.

P12: Mä muistan, ku sinut eka kertaa näin näin tässä ni. Sä sanoit sitä, että ku sä muutit tänne. Niin sä mietit, että alkasko eläkeläiseksi (P13 naurahtaa) vai kuntoutujaksi, mielenterveyskuntoutujaksi, (P17 niin) että sä sä, että mietit (P17 niin) kummanko tien tästä niinku valitsis. (P17 joo) Ja olit sit valinnut tän kuntoutujapolun (nauraa)

P17: Tota tää on nyt semmonen juttu, että mulla on tullut tämmöseen tietoon, että mä oon kokemusasiantuntija (P18 mm)

P12: Ja vielä kehittäjäasiakas

P13: Mm (P17 joo) ja vielä kehittäjäasiakas (P18 mm)

P17: kokemus kokemuksellinen kehittäjäasiantuntija (P13 mm), kokemuksellinen kehittäjäasiantuntija

P13: Mun pitää laittaa ylös (Nauretaan).

Lainauksessa kehittäjäasiakas pyrki itse määrittelemään kehittäjäasiakkuutta kokemukselliseksi kehittäjäasiantuntijaksi. Mann Hur (2006, 531) jakaa itsemäärittelyn neljään osaan: havaita erilaisia toiminta tapoja, rohkeutta ottaa riskejä, oma-aloitteisuutta ja kykyä sanoa mielipide. Sillä usein tarkoitetaan, että asiakkaat ovat kykeneviä luomaan omalle elämälleen kurssin. Tämä näkyy yllä olevassa kommentissa myös itse, että kehittäjäasiakas on valinnut kurssin mihin suuntautuu elämässään. Kehittäjäasiakkaat ovat osoittaneet ryhmän tapaamisissa niin oma-aloitteisuutta kuin kykyä sanoa oma mielipiteensä tilanteessa. Toisaalta hieman esiintyi rohkeuden puutetta, kun kehittäjäasiakasryhmä oli alkanut siirtyä vaikuttamisen puolelle.

Gutierrezin (1995) tutkimuksessa todettiin, että pelkän identiteetin kehittäminen ei vaikuttanut haluun edistää asioita laajemmalla tasolla. Tulos korostaa sitä, että kuinka tärkeää on tuoda vaikuttamisen kanavaa esiin, kun pyritään edistämään asiakkaiden halua vaikuttaa. Freiren (2005) ajatuksissa ihmiseen vaikuttaa pelko, joka kahlitsee ja estää ihmistä toimimasta. Asiakkaat saattavat kokea epävarmuutta, kun osallistuvat vaikuttavaan toimintaan (Beresford & Turner 2005, 88). Asiakkailta voi olla huonoja kokemuksia omassa palveluhistoriassa, jotka vaikuttavat haluun osallistua. Silloin pelkona voi

olla, että uudestaan kokee vanhoja traumoja. Kevään videoneuvottelun osallistumiskeskustelussa asiakas ilmaisi muihin henkilökohtaisiin syihin vedoten.

P17: Mää oon ollu paljon pois (P13 mitä). Mää (P13 mm) oon ollu tosi väsynny. Mää ollu kylppäri (P13 joo) remonttievakossa tässä yli (P13 mm) kuukauen ja kipiänä toisen kuukauen (P13 mm), että joulun jälkeen ei oo ollu elämäkää.

Voimaantuminen muodostuu suhteesta olosuhteisiin, toimintaan ja kokemuksiin (Leve 2007, 153). Kuten Zimmerman (1995) määritteli psykologisen voimaantumisen suhteessa aikaan, paikkaan ja ihmisiin. Vaikuttamisen ja osallistumisen ongelma näyttää tapahtuvan suhteessa, kun pyritään tuomaan enemmän vaikutusta palvelujärjestelmään. Kehittäjäasiakkaat tuntuivat kokevan vaikuttamisessa epävarmuutta suhteessa työntekijöihin. Kehittäjäasiakkaat eivät omiin kokemuksiinsa nähden tunne vahvuutta tällä kentällä, jossa he ovat voineet olla altavastajina suhteessa työntekijöihin (Cattaneo & Chapman 2010, 653). Se näkyy eräässä kommentissa hyvin selkeästi, kun työntekijä toteaa nettisivujen parantamiseksi, että sinne voisi laittaa työntekijöiden tiedot ja kuvat.

P13: Mm pitäskö] siellä olla ihmiset?

P17: Me [voiaan alkaa

P13: Siis oikeasti] naamat ja kaikki. Periaatteessa alkaa oikeen ajattelemaan ni.

P18: Mutta eihän ne ala semmoseen. Sitten ne (P13 niin) on sylky sylkykohteena (P13 joo) tuolla [kylillä

Olennaista on havaita, että kehittäjäasiakkaalla on vahvaa epävarmuutta kehittämiseen osallistumisessa. Usein muutoksessa asiakkaat saattavat etsiä myös perustarpeita kuten turvallisuutta (Leve 2007, 158; Beresford & Turner 2005, 89). Se voi erityisesti olla näin, kun pyritään vaikuttamaan johonkin sellaiseen asiaan, jonka tuloksesta ei olla varmoja. Vaikuttamisen pelko saattaa johtua osittain omista kokemuksista, joihin voi liittyä paljon pettymyksiä. Silloin hän ei ole välttämättä päässyt kunnolla toipumaan vaikeuksistaan. Silloin hän tarvitsi lepoa elämässään eikä stressin lisäystä. Työntekijä kommentoi hänen kertomaansa palveluhistoriaa.

P13: Tos sun tarinassa on justiin ollu, että sää, että sä oot yksin joutunut tekemään paljon ja sä oot ite yrittänyt. Sie et oo päässyt kuntoutuu ja tää prosessin sitä sitä alku vaiheessa justiin niinku saatu semmonen. Semmonen systeemi silloin, ku sä jäit sairaslomalle siitä burnoutista (P17 niin). Silloin silloin niinku tuota nämä asiat ehkä toisin menemään (P17 joo joo), että se ois ollut pitempi, mitä sä tässä mietitki. Tässä ja ja [Sä oot paljon tehnyt ite sitten oot...

P17: ku kyllä ne ne], ku ne omat voimavarat] tavallaan mennyt niinku sitten siihen aina niinku (P13 mm) siihen siihen, että mikä on niinkö seuraava askel? Ku on ite pitänyt ottaa (P13 mm) niinku asioita selvää (P12 mm) (P13 mm), et jos niitä ois tarjottu mahdollisuutena ja että (P13 mm) ois saanut sillä tavalla jouhevasti nousu johtoisesti vaan kuntoutua.

Lauren Leve (2007, 159) kirjoittaa projektin jälkiarvioinnissa, että teoria saattaa ohjata toimintaa liikaa, eikä silloin huomioida teorian mahdollisia seurauksia, jotka voivat olla suuria. Kun lähdemme johonkin toimintaan mukaan innostuneesti, saatamme unohtaa huomioida sen, miten toiminnan kokevat ne ihmiset, jotka ovat tämän keskellä. Kehittäjäasiakasryhmässä tapahtui jotain samaa lopussa, kun ryhmä alkoi kehittää palvelujärjestelmää. Tartuttiin siihen ongelmaan, mitä kehittäjäasiakkaat tarjosivat, muttei käyty läpi niitä asioita, jotka liittyivät tiedonsaantiin ja palveluihin pääsemisen helpottamiseen. Nämä asiat jäivät kesken tutkitulla ajanjaksolla.

Kehittäjäasiakkaiden voimaantumisen merkkejä osoitti, että pystyivät sanomaan ”ei” työntekijöille, eivät he pysty nyt analysoimaan nettisivuja tai ei ole halua osallistua videoneuvotteluihin. He saivat sitä kautta lisää voimaa toiminnalleen. Toisin sanoen kehittäjäasiakkailla oli itsetuntemusta ja erityisesti oman kompetenssinsa havaitsemista. Silloin he havaitsivat omien kykyjensä rajat. (Zimmerman 1995, 588–589.) Esimerkiksi kehittäjäasiakas vastasi ironisesti työntekijään kysymykseen.

P13: Tieksä mitä?

P17: Me ei aleta!

Voimaantumisen tavoitteet tulee olla asiakkaalle merkityksellisiä. Silloin motivoivana tekijänä voi olla, että asiakas saa vallan vaikuttaa. Asiakas saa tunteen sisäisestä vallasta ja silloin uskoo pystyvänsä vaikuttamaan asioihin. (Cattaneo & Chapman 2010, 651.)

6.5 Yhteenveto

Yhteenvetona psykologisesta voimaantumisesta ja kehittäjäasiakasryhmän prosessista voidaan sanoa, että voimaantuminen muodostuu monen osan summasta. Kehittäjäasiakkaiden toiminnallinen kehittyminen kehittäjäasiakasryhmän tavoitteisiin nähden ei onnistunut, mutta analyysi osoittaa, että jokaisessa osa-alueessa oli ryhmässä vahvuuksia. Varsinkin suhteiden osa-alue näkyi kehittäjäasiakasryhmän alkuvaiheessa positiivisena. Yhteistyö, verkostoituminen ja yhteyksien muodostaminen onnistuivat. Samaan aikaan toiminta alkoi suhteiden osa-alueen kannalta käymään vaillinaiseksi, kun ryhmästä alkoi jättäytyä jäseniä pois eikä heitä saatu korvattua uusilla jäsenillä. Se vähensi sitoutumista ryhmän toimintaan.

Vuorovaikutuksellinen osa-alue taas osoittaa, että kehittäjäasiakkailla oli halua kehittää omaa tietoisuuttaan ympäristöstään ja he usein kritisoivat palvelujärjestelmää niin tie-

donsaannin puutteista palveluista kuin sinne pääsystä. Kehittäjäasiakasryhmän tavoitteet olivat vaikuttamisessa, mikä näkyi negatiivisesti vuorovaikutuksellisessa osa-alueessa. Tarkoitin sitä, että kehittäjäasiakkaille ei avattu vaikuttamisprosessin kulkua enää keväällä, niin kuin syksyllä oli prosessia selvitetty. Toisaalta kriittisesti voidaan kysyä, että ymmärsivätkö työntekijätkään kevään prosessia, miten kehittäjäasiakasryhmällä vaikutetaan esiin nousseissa tavoitteissa. Tiedon puute vaikutti todennäköisesti kehittäjäasiakkaisiin osittain siten, että he eivät olleet valmiita ottamaan seuraavaa askelta ja ryhtyä vielä keskusteluun työntekijöiden kanssa.

Itsetuntemuksen osa-alue taas korostaa kehittäjäasiakkaiden ymmärrystä omasta vajavaisuudesta ja kyvystä vaikuttaa. Toisaalta se näkyi epävarmuutena vaikuttamisessa, jossa heidän oli vaikeampi havaita itsevaikutustaan. Esimerkiksi osalla kehittäjäasiakkaista oli epävarmuutta palveluhistorian kertomisessa. Itsevaikutusta kehittäjäasiakas ei havainnut videoneuvotteluun osallistumisessa keväällä 2013. Silloin hän halusi perään-tyä toiminnasta. Kehittäjäasiakkaiden aikaisemmat kokemukset todennäköisesti vaikuttivat siihen, että he eivät uskoneet voivansa vaikuttaa tällä ryhmällä palvelujärjestelmään. Tähän olisi tarvittu vahvistamista, että kehittäjäasiakkaat olisivat havainneet vaikuttamisprosessissa oman paikkansa ja oman vaikutuksensa, että he ovat tärkeitä informanteja ja kehittäjiä palvelunjärjestelmän parantamisessa.

7 Kehittäjäasiakasryhmän hahmottelua

"Nyt näemme kuin kuvastimesta himmeään heijastuksen tavoin, mutta silloin kasvoista kasvoihin. Nyt tunnen vajavaisesti, mutta silloin täydellisesti." 1. kor 13:12.

Analyysistä ja koko tapauksesta herää kysymys, että onnistuiko kehittäjäasiakasryhmä kehittämään yhtään mitään tuona ajanjaksona. Vastaus siihen on, etten tiedä. Aineisto ei anna lopullista vastausta, koska aineistoni ei yllä kehittämishankkeen loppuun. Se ei kerro, mitkä olivat vaikutukset palveluiden historian kertomisella tai osallistumisella erilaisiin toimintoihin. Ne todennäköisesti selviävät keskusteluissa kehittäjätyöntekijöiden kanssa, koska lukiessani loppuraporttia koko kehittämishankkeesta asiasta ei ollut mainintaa, vaan puhuttiin enemmän muista saavutuksista kyseisellä paikkakunnalla.

Kehittäjäasiakasryhmän toiminta epäonnistui tavoitteisiinsa nähden tutkimallani ajanjaksolla. Se ei saavuttanut tavoitetta, jossa ryhmä olisi päässyt keskustelemaan työntekijöiden, johtajien sekä politiikoiden kanssa palveluiden toimivuudesta. Kehittäjäasiakasryhmästä ei myöskään tullut autonomista ryhmää, joka olisi alkanut ajaa ryhmästä nousevia ongelmia itsenäisesti. Kehittäjäasiakasryhmän kunniaksi on todettava, että se oli kunnianhimoinen tavoitteissaan vaikuttaa jokaisella tasolla palvelujärjestelmässä. Kehittäjäasiakasryhmä epäonnistui siinä, että se ei pohdiskellut kovinkaan syvällisesti "miksi" -kysymystä eikä saavuttanut "kuinka" -kysymyksen arvioivaa ajattelua tavoitteisiin pääsemiseksi. Toiminnan tasolla kehittäjäasiakasryhmän saavutukset olivat minimaalisia, mitkä muodostuivat palveluhistorian kertomisesta, osallistumisesta videoneuvotteluihin ja kehittäjäasiakasfoorumiin. Tämän vaiheen epäonnistuminen vaikuttaa siihen, että seuraava vaihe todennäköisesti epäonnistuu eli toiminnan arviointi, jota ei käydy. Tarkasteltuna suhteessa itseohjautuvaan ryhmään vallan antaminen asiakkaille epäonnistui eivätkä kehittäjäasiakkaat ottaneet vastuuta ryhmän toiminnasta. Tosin se olisi ollut koko prosessiin nähden liian aikaista.

Epäonnistumisluettelo on monessa suhteessa epäreilu, koska peilaus tapahtuu itseohjautuvaan ryhmään ja kehittäjäasiakasryhmä ei ollut itseohjautuva ryhmä. On epäreilua arvioida ryhmän toimintaa jollakin teoriolla ja todeta, että ryhmä oli täysi fiasko tai epäonnistunut. Toiseksi ongelmallista on se, että alun pitäen kehittäjäasiakasryhmä ei muodostunut itseohjautuvan ryhmän ajatusten ympärille. Kehittäjäasiakasryhmä muodostui sekalaisille kehittämiseen liittyville ajatuksille, joita oli käytetty muualla. Yhtenä ää-

neen sanottuna periaatteena oli, että ensin pyritään voimaannuttamaan kehittäjäasiakkaita ja sitten vasta valtaistamaan heitä. Toiminnalla ei ollut selkeää teoriapohjaa vaan se perustui kokeilulle, joten kehittäjäasiakasryhmän onnistumista ei voida arvioida niin kuin se olisi ollut itseohjautuva ryhmä vaan suhteessa kehittäjäasiakasryhmän omiin tavoitteisiin.

Kehittäjäasiakasryhmä muodostui palveluiden kehittämisen ympärille, johon osallistettiin kehittäjäasiakkaita. Sen tavoitteena oli saada parempi ymmärrys heidän tilanteestaan ja kuunnella kehittäjäasiakkaiden palautetta sekä viedä heidän ajatuksia eteenpäin. Esimerkiksi nettisivujen kehittäminen oli asiakkaista lähtöisin oleva ajatus, joka esiintyi kehittäjäasiakkaiden palveluhistorioissa tarpeena löytää tietoa, kun tarvitsee apua. Vaikka nettisivujen kehittäminen ei saavuttanut odotettua prosessia, niin sitä ei voida pitää epäonnistuneena, ei edes suhteessa valtaistumisen ajatuksiin. Nettisivujen analyysi jäi kesken, koska niiden analysointitilanteeseen oli huonosti valmistauduttu sekä kehittäjäasiakkaissa oli havaittavissa uupumisen merkkejä. Valtaistumisen perusajatus on siinä, että se pyrkii toiminnan ja reflektion vuorovaikutukseen. Siihen perustuu myös Mullenderin ja Wardin (1991), Marc Zimmermanin (1995), Rosen ja Blackin (1985), Freiren (2005) ja Leen (2001) teorialtkin. Kehittäjäasiakasryhmässä nettisivujen kehittämien jäi kesken, mutta toiminnan suunniteltiin jatkuvan. Toisaalta palveluhistorioiden kertominen oli yksi vaihe, missä toteutui toiminnan ja reflektion välinen vuorovaikutus. Tämä prosessi saattoi olla kokemuksen tasolla hyvin merkityksellinen kehittäjäasiakkaille, mitä tämä tutkimus ei pysty tuomaan esiin.

Useimmiten myös valtaistumisen teoriassa painotetaan kontekstin merkitystä eikä voida mitään mallia ottaa sellaisenaan käyttöön, vaan se pitää suhteuttaa tutkittavan toiminnan ympäristöön. Vaikeutena oli saada asiakkaat mukaan kehittämiseen. Tämä tarvitsee kontekstin ja asiakkaiden välistä ymmärrystä. Tähän loi hyvän pohjan kehittäjäasiakkaiden palveluhistoriat, jotka olisivat mahdollistaneet laaja-alaisen pohdinnan paikkakunnan palvelujen tilasta ja auttaneet pohtimaan kysymystä "miksi" jotkin asiat ilmenevät. Kehittäjätyöntekijöiltä olisi tarvittu tiukempaa suunnitelmaa kehittämisen tavoista, jolloin kehittäjäasiakkaiden olisi ollut helpompi tulla mukaan, eli suunnitelmaa siitä, miten olisi käsitelty palveluhistorioita seuraavilla kerroilla. Olisiko auttanut, esimerkiksi asioiden kirjoittaminen ylös paperille (esim. fläppitaulu), joita olisi voitu käyttää myöhemmillä kerroilla? Liika luottaminen nauhoituksiin vaikutti virheeltä, koska nauhoituksia ei litteroitu kyseisen ajan jakson aikana.

Valtaistumisen kannalta olisi toisaalta ollut kyseenalaista, että työntekijät olisivat valmiiksi identifioineet ongelmat. Esimerkiksi itseohjautuvassa ryhmässä tavoitteena ei ole, että työntekijä esittää ongelman vaan että kehittäjäasiakkaat löytävät ongelmat itse. Se kytkeytyy vahvasti myös Freiren (2005) ajatteluun, että tuotetaan asioita, joita kehittäjäasiakkaat voivat analysoida itse. Heidän väitteitään ei pyritä kumoamaan vaan tuomaan uusia ajatuksia kehittäjäasiakkaille (ks. Mullender & Ward 1991, 161). Näin ollen litteroinnin puute mahdollisti sen, että päädyttiin suoraan kehittämään paikkakunnan nettisivuja.

Toisin sanoen arviointi tulee siis suhteuttaa siihen, mitä tapahtui. Positiiviset asiat kannustavina tekijöinä ja vaikeudet tai ongelmat nähdä mahdollisuutena kehittää toimintaa. Valtaistumisessa toiminnan ja reflektion vuorovaikutus ei tarkoita, että jos toimintaa epäonnistuu jossain suhteessa tai kokonaan, etteikö toiminnan kehittämistä kannattaisi jatkaa. Silloin tavoitellaan ajatusta, että toimintaa voidaan parantaa ja kehittää. Valtaistuminen ja voimaantuminen ehdottavat, miten toimintaa voidaan kehittää. Se on kierre, jota ei ole tarkoitus lopettaa.

Olennaista olisi ollut, että olisi tuotu palvelujärjestelmään vaikuttamisen prosessia esiin tarkemmin ja se olisi tuotu pohdinnan kohteeksi. Se olisi voinut vahvistaa asiakkaita niin, että olisivat voineet rohkeammin lähteä mukaan kehitettäviin asioihin. Kehittäjäasiakkaissa oli havaittavissa epävarmuutta juuri vaikuttamisen suhteen. Se on sinänsä hyvin ymmärrettävää, koska se on hyvin uusi asia asiakkaille, jotka ovat olleet enemmän palvelujen kohteena kuin niiden suunnittelijoita. Toiseksi heillä ei ole välttämättä kokemuksia kehittämisestä, jolloin kehittämiseen voi liittyä liian suuria odotuksia ja pelkoja. Ne voivat liittyä niin omaan kehittämiseen kuin kehittämisen tavoitteisiin. Kehittäjäasiakasryhmässä olisi ollut hyvä pohtia kehittäjäasiakkaiden kanssa, minkälaiseksi muodostuu keskustelu esimerkiksi sosiaalipalvelujen työntekijöiden ja kehittäjäasiakasryhmän välillä.

Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikkea tarvitsee ottaa vastaa vaan kyse on erityisesti vuorovaikutuksesta, jossa asiakkaat ja työntekijät ovat dialogissa keskenään. Tätä kehittäjäasiakasryhmä tavoitteli. Dialogi tavoittelee vuorovaikutusta, jossa päästää ymmärtämään toinen toisiaan sitä, millä ehdoilla työntekijät toimivat ja mitä asiakkaat toivovat työntekijöiltä. Kehittäjäasiakasryhmässä vuorovaikutus toimi, joten miksei se voisi toimia palvelujärjestelmän työntekijöiden kanssa. Vuorovaikutuksessa tarvitaan molemminpuolista ymmärrystä. Toivon yhä, että molemminpuolista ymmärrystä on

vielä yhteisen tapaamisen jälkeenkin. Nämä ajatukset korostavat sitä, että on hyvä ymmärtää enemmän ryhmän sisäistä toimintaa, että toiminta voisi kehittää entistä vaikuttavammaksi. Silloin vahvistetaan niin asiakkaita kuin työntekijöitäkin tässä prosessissa.

Toisin sanoen kehittäjäasiakasryhmän ongelmana ei ollut pelkästään menetelmien puute vaan kehittäjäasiakkaiden valmistaminen vaikuttamisen prosessiin. Vaikka valtaistumisessa ja voimaantumisessa usein todetaan, että ihmisillä on kykyä ja ymmärrystä analysoida asioita, niin ei se tarkoita, että se on heille helppoa. On samalla hyvä hahmottaa kehittäjäasiakkaiden vaikeutta esimerkiksi ymmärtää koko palvelujärjestelmää tai palvelujärjestelmän osien välisiä suhteita. Vaikka kehittäjäasiakkaat saattavat hahmottaa palvelujärjestelmää, niin eivät he aina ymmärrä kaikkia sen toimintaperiaatteita tai niiden tarkoitusta. Nämä ajatukset ovat erityisesti kriittisen tietoisuuden kannalta olennaisia asioita (Freire 2005; Mullender & Ward 1991; Lee 2001) ja Zimmermanin (1995) vuorovaikutuksellisessa osa-alueessa. Kyse on tietynlaisesta taidosta auttaa ja tukea kehittäjäasiakkaiden kykyä hahmottaa palvelujärjestelmää ja erityisesti, miten siihen voi vaikuttaa.

Kehittäjäasiakasryhmässä nousi erityisesti keväällä 2013 esiin kehittäjäasiakkaiden voimavarat. Kehittäjäasiakkaat alkoivat jarruttaa kehittämistä. Pohdin asiaa kehittämisen pelkojen kautta, joka tuntui luontevimmalta. Siihen liittyi myös vahvasti se tosiasia, että ryhmässä oli hyvin vähän jäseniä. Se ei ollut kehittäjäasiakkaiden mielestä hyvä asia, vaan he olisivat kaivanneet lisää jäseniä kehittämiseen. Tähän toiveeseen yritettiin vastata, mutta se ei tuottanut tulosta. Toisaalta kehittäjäasiakkailla alkoi näkyä tietynlaista voimattomuutta, joka voidaan johtaa heidän ongelmiinsa, mutta myös kehittäjäasiakasryhmän hajanaisuuteen keväällä. Kehittäjäasiakasryhmä ei kokoontunut enää kevään loppupuolella niin tiheästi, kuin se oli aikaisemmin kokoontunut ja tapaamiset loppuivat kevään aikana kokonaan. Se on ollut varmasti yksi tekijä, joka on vaikuttanut vaikuttamisen haluun. Erityisen hämmentävää se on siksi, että silloin ajattelisi olevan erityisen tärkeää tihentää tapaamisia, kun pyritään konkreettisesti kehittämään nettisivuja. Ongelmaksi voi tulla, että edellisessä tapaamisessa esitetyt ajatukset pääsevät unohtumaan. Toisaalta hyvänä puolena tuolloin oli, että tunnistettiin kehittäjäasiakkaiden väsymys kehittämisessä ja se myös hyväksyttiin.

Tapaustutkimuksessa erityisesti kriittisen tapauksen kohdalla on usein esitetty ajatus siitä, että tapauksen tulisi kehittää teoriaa. Tapaus kehittäjäasiakasryhmän kohdalla en havainnut mitään sellaista, joka toisi uutta ajatusta valtaistumisen ja voimaantumisen

teoriaan. Tapaukseni ennemminkin vahvistaa sitä ajatusta, että teorian pitää olla yhteydessä kontekstiin ja että kehittäjäasiakkailla on kykyä analysoida palvelujärjestelmää. Silloin on myös tärkeää pohtia seurauksia, joita voi toiminnasta syntyä. Kehittäminen tavoittelee usein asioiden parantamista, mutta ne eivät ole aina suorassa yhteydessä toisiinsa. Se edellyttää juuri kontekstin huomioimista eli ihmisten, organisaatioiden ja muiden toimijoiden huomioimista kyseisessä ympäristössä. Se tekee kehittämisestä hyvin monimutkaista, mutta myös nöyrää. Silloin on hyvä hahmottaa tavoitteiden ja toiminnan tulosten ristiriitaisuuksia, koska ne luovat uutta ymmärrystä toiminnalle. Kirjallisuudessa käsitellään yllättävän vähän valtaistumiseen ja voimaantumiseen liittyviä ongelmia. Se on sinänsä harmillista, koska ne voivat antaa lisää ymmärrystä muillekin, jotka kärsivät samanlaisista ongelmista.

Kun pohtii kehittäjäasiakasryhmää, valtaistumista ja voimaantumista laajemmin, niin se haastaa perinteistä ajattelua kehittämistä. Kehittäminen muodostuu sen ajatuksen pohjalta, että asiakkaat, joille tarjotaan palveluja, eivät ole enää pelkkiä tietolähteitä vaan palveluiden suunnittelijoita. Kehittäjäasiakkaat eivät ole niinkään keskiössä kehittämisessä vaan vahvasti vaikuttavina osapuolina, joilla on tärkeä paikka kehittämisessä. Asiakkaiden paikka on vielä hieman hämärän peitossa, mikä vaatii myös lisää tutkimusta, koska on hyvä pohtia, mitä näiden kehittäjäasiakkaiden kanssa tehdään. Toisin sanoen on hyvä pohtia heidän rooliaan kehittämisessä. Muuten heistä voi tulla niin sanottuja kumileimoja, jotka vahvistavat niin sanotun hyvän kehittämistavan. Valtaistumisen ja voimaantumisen teoria korostaa sitä, että asiakkaalla on kykyä analysoida asioita, jos siihen annetaan mahdollisuus. Tämän osoittaa kehittäjäasiakasryhmänkin toiminta. Kehittäjäasiakkaiden vaikutusvallan lisääminen vaatii vielä kehittelyä, minkälaista osallistamista tuleville kehittäjäasiakkaille tarjotaan. Voidaan myös kysyä, mitä asioita asiakkaat voisivat ja haluaisivat arvioida? Minkälaista tukea he tarvitsevat arviointiin palvelujen arviointiin? Miten tuetaan heidän analyysiään? Miten muodostetaan hyvä vuorovaikutus palvelujärjestelmän ja asiakkaiden kanssa? Tällä tarkoitan, että mukana on myös työntekijöitä, johtajia ja poliittisia päättäjiä.

Kehittäjäasiakastoiminta tuo väylän vaikuttaa kaupungin palveluihin paljon suurempaan kuin kunnallisvaaleissa äänestämällä, missä ei voi luottaa täysin poliitikon kykyyn viedä asioita läpi. Se voidaan kokea uhkana poliittisella tasolla, koska se on uutta ja siihen ei osata vielä suhtautua. Tämä on todistettu monessa vaikuttamiseen pyrkivässä tutkimuksessa, että se on ongelma. Se on yksi kehittämisen kohde, etteivät poliitikot taas koe

kehittäjäasiakasryhmän toimintaa omaan arvoaltaansa nähden uhaksi, vaan että se tavoittelee parempia palveluja kaupungissa tai kunnassa.

Toisaalta tällä hetkellä näyttää siltä, että palveluja ei enää järjestä kunta tai kaupunki uudessa SoTe-uudistuksessa. Siinä vastuu siirtyisi sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä SoTe-alueille, joita tulisi Suomeen tällä hetkellä 15. Tämä tarkoittaa palvelujen suhteen sitä, että kaupungin tai kunnan palveluista tulevaisuudessa päätetään entistä kauempana. Suomi on tällä hetkellä muutostilassa, jossa julkinen sektori ei säästy säästötoimenpiteiltä ja rakenteellisilta uudistuksilta. SoTe-uudistus näyttää toteutuvan tavalla taikka toisella. Nämä muutokset vaikuttavat erityisesti kehittämistoimintaan ja kehittämistoiminannalle asetettuihin tavoitteisiin. Silloin on hyvä, että on tällainen kehittäjäasiakasryhmä, joka voi tuottaa suoraa palautetta nykyisistä palveluista ja niiden toimivuudesta. Usein kehittämishankkeissa tavoitteet tulevat ylhäältä päin. Kehittäjäasiakasryhmän tavoitteet tulevat asiakkaiden kokemuksista, mikä on hyvää ja huonoa palvelua. On tärkeää, että kehittäminen olisi aina syvässä vuorovaikutuksessa kehitettävän kontekstin kanssa, jolloin sitä pystytään muuttamaan, jos näyttää siltä, että toiminta ei ole hyvää. Tähän paikkaan tarvitaan kehittäjäasiakasryhmä huutamaan: ”Nyt riittää!”.

Lähteet

- Ackerson, Barry & Harrison, David 2000: Practitioner's perceptions of empowerment. *Families in society* 81(3), 238–244.
- Adams, Robert 1990: *Self-help, social work and empowerment*. Macmillan education Oy. Lontoo.
- Adams, Robert 1996: *Social work and empowerment*. 2. painos (1. painos 1990). Macmillan Press Oy. Lontoo.
- Adams, Robert 2003: *Social Work and empowerment*. 3. painos (1. painos 1990). Macmillan Press Oy. Lontoo.
- Alsop, Ruth & Bertelsen, Mette & Hollands, Jeremy 2006: *Empowerment in practice: From analysis to implementation*. World Bank Publication. Washington D.C.
- Askheim, Ole 2003: Empowerment as guidance for professional social work an act of balancing on a slack rope. *European journal of social work* (6), 229–241.
- Barber, Rosemary & Boote, Jonathan & Parry, Glens & Cooper, Cindy & Yeeles, Philippa 2012: *Evaluating the impact of public involvement on research*. Teoksessa Barness, Maria & Cotterell, Phill: *Critical perspectives on user involvement*. Policy press. Bristol. 217–223.
- Baur, Vivianne & Abma, Tineke 2012: “The taste buddies”: Participation and empowerment in a residential home for older people. *Ageing and society* 32, 1055–1078.
- Beresford, Peter 2002: User Involvement in research and evaluation: liberation or regulation. *Social Policy and society* (1), 95–105.
- Beresford, Peter & Branfield, Fran 2006: *Developing inclusive partnerships: user-defined outcomes, networking and knowledge – a case study*. *Health and Social Care in the Community* 14.
- Beresford, Peter & Croft, Suzy 2001: Service users' knowledges and the social construction of social work. *Journal of social work* 295 (1), 295–316.
- Beresford, Peter & Evans, Clare 1999: Research note: research and empowerment. *British journal of social work* 29, 671–677.
- Beresford, Peter & Turner, Michael 2005: *User Controlled Research. Its meanings and potential*. Final report. *Shaping Our Lives and the Centre for Citizen Participation*. Brunel university. <http://www.shapingourlives.org.uk/downloads/publications/usercontrolledresearch.pdf>. Viitattu 17.3.2015.
- Boehm, Amnon & Staples, Lee 2002: The functions of the social worker in empowering. *The voices of consumers and professional*. *Social Work* 47 (4), 449–460.
- Boehm, Amnon & Staples, Lee 2004: Empowerment: The point of view of consumers. *Families in society* 85 (2), 229–241.
- Bransford, Cassandra 2011: Reconciling paternalism and empowerment clinical practice. *Intersubjective perspective*. *Social work* 56 (1), 33–41.
- Carey, Malcolm 2010: Should I stay or should I go? Practical, ethical and political challenges “service user” participation within social work research. *Qualitative social work* 10 (2), 224–243.

- Cattaneo, Laurent & Chapman, Aliya 2010: The process of empowerment. A model for use in research and practice. *American psychological association* 65 (7), 646–659.
- Chamberlin, Judi 1997: A working definition of empowerment. *Psychiatric rehabilitation journal* 20 (4), 43–46.
- Cheryomukhin, Alexander & Peterson, Andrew 2014: Measuring relational and intrapersonal instrument validity in a former Soviet country with secular muslim culture. *American journal community psychology* 53 (3–4), 382–393.
- Cheung, Yuet & Mok, Bong-Ho & Cheung, Tak-Sing 2005: Personal empowerment and satisfaction among self-help group members in Hon Kong. *Small group research* 36, 354–377.
- Christens, Brian 2012: Toward relational empowerment. *American community psychology* 50 (1–2), 114–128.
- Christens, Brian & Peterson, Andrew & Speer, Paul 2011: Community participation and psychological empowerment: Testing reciprocal causality using a cross-lagged panel design latent construct. *Health and behavior* 38 (4), 339–347.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007: Tutkijan arkipäivän etiikkaa. Vastapaino. Tampere.
- Cohen, Marcia 1994: Overcoming obstacles to forming empowerment groups. A consumer advisory board for homeless clients. *Social work* 39 (6), 742–749.
- Cohen, Marcia 1998: Perceptions of power in client/worker relationships. *Families and society* 79 (4), 433–442.
- Cunningham-Burley, Sarah & Kerr, Anne & Pavis, Stephen 1999: Theorizing subjects and subject matter in focus group. Teoksessa Barbour, Rosaline & Kitzinger, Jenny (toim.). *Developing focus group research. Politics, theory and practice.* Sage publication. Lontoo. 186–199.
- Donmoyer, Robert 2000: Generalizability and the single-case study. Teoksessa Gomm, Roger & Hammersley, Martyn & Foster, Peter: *Case study method.* Sage Publications. Lontoo, 45–68.
- Eisenhardt, Kathleen & Graebner, Melisa 2007: Theory building from case. *Opportunities and challenges.* *Academy of management Journal* 50 (1), 25–32.
- Eriksson, Päivi & Koistinen, Katri 2005: Monenlainen tapaustutkimus. *Kuluttajatutkimuksen julkaisu* 4. Helsinki.
- Fetterman, David 1996a: Empowerment evaluation: An introduction to theory and practice. Teoksessa Fetterman, David & Kaftarian, Shakeh & Wandersman, Abraham (toim.). *Empowerment evaluation. Knowledge and tools for self-assessment & accountability.* Sage publications. Lontoo, 3–48.
- Fetterman, David 1996b: Conclusion: Reflections on emergent themes and next steps. Teoksessa Fetterman, David & Kaftarian, Shakeh & Wandersman, Abraham (toim.). *Empowerment evaluation. Knowledge and tools for self-assessment & accountability.* Sage publications. Lontoo, 379–384.
- Filppa, Virpi & Hietanen, Suvi (toim.) & Hedemäki, Tuija & Kokkonen, Tuula & Malinen, Jaana & Niskala, Asta & Näkkäljärvi, Anne & Ruotsala, Pauli 2013: Sosiaali- ja terveystieteiden viidakossa – Yhdessä oppin, yhteisesti kehittäen. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): *Asiakkaat toimijoina sosi-aalisyössä.* Vastapaino. Tampere, 459–478.
- Flyvbjerg, Bent 2006: Five misunderstandings about case-study research. *Qualitative inquiry* 219 (12), 219–245.

- Fook, Jan 2002: *Social Work: Critical theory and practice*. Sage publications oy. Lontoo.
- Foster-Fishman, Pennie & Salem, Deborah & Chibnall, Susan & Legler, Ray & Yap-chai Courtney 1998: Empirical support for the critical assumptions of empowerment theory. *American journal of community psychology* 26 (4), 507–537.
- Freire, Paulo 2005: *Sorrettujenpedagogiikka*. Suom. Kuortti, Joel. Alkuperäinen teos pedagogia do oprimido vuodelta 1975. Vastapaino. Tampere.
- Gerring, John 2007: *Case study research principles and practices*. Cambridge university press. Cambridge.
- Gillham, Bill 2000: *Case study research methods*. Continuum. Lontoo.
- Grönfors, Martti 2001: Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa (toim.) Aaltola, Juhani & Valle Raine: *Ikkunoita metodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. PS-Kustannus. Jyväskylä, 124–141.
- Gutierrez, Loraine 1995: Understanding empowerment process. Does consciousness make difference? *Social work research* 19 (4), 229–237.
- Gutierrez, Loraine & Glenmayer, Linnea & Delois, Kate 1995a: The organizational context of empowerment practice. Implications for social work administration. *Social work* 40 (2), 249–258.
- Gutierrez, Loraine & Glenmayer, Linnea & Delois, Kate 1995b: Understanding empowerment practice: Building on practitioner based-knowledge. *Families in society* 76 (9), 534–542.
- Hakala, Juha 2010: *Tutkimusmenetelmän valinnoista*. 3. painos uudistettu. 1. painos 2001. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittavalle tutkijalle*. PS-kustannus. Jyväskylä, 12–25.
- Halkier, Bente 2011: Methodological practicalities in analytical generalization. *Qualitative inquiry* 17 (9), 787–797.
- Hokkanen, Liisa 2009: Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa (toim.) Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja. *Sosiaalityö ja teoria*. PS-kustannus. Jyväskylä, 315–337.
- Hokkanen, Liisa 2013: Asiakaskanssallaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Vastapaino. Tampere, 55–86.
- Hokkanen, Liisa 2014: *Autetuksi tuleminen: valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet*. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Hugman, Richard & Smith, David 1995: Ethical issues in social work: An overview. Teoksessa (toim.) Hugman, Richard & Smith, David: *Ethical issues in social work*. Professional ethics. Routledge. Lontoo, 1–15.
- Hunter, Bronwyn & Jason, Leonard & Keys, Christopher 2013: Factors of empowerment for women recovery from substance use. *American journal of community psychology* 51, 91–102.
- Hur, Mann 2006: Empowerment in terms of theoretical perspectives: Exploring a typology of the process and components across discipline. *Journal of community psychology* 34 (5), 523–540.
- Hurtig; Johanna & Laitinen, Merja 2003: Kantaaottavuus tutkimuksen eettisenä kysymyksenä. Teoksessa (toim.) Pohjola, Anneli: *Eettisesti kestävä tutkimus*. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Rovaniemi, 87–109.
- Hyväri, Susanna 2014: *Palvelun käyttäjiä osallistava kehittämis- ja tutkimustoiminta*. Teoksessa (toim.) Nieminen, Ari & Tarkiainen, Ari & Vuorio, Elina: *Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus*. Turun ammattikorkeakoulun raportteja

177. Turku. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164353.pdf>. Viitattu 5.5.2015.
- Hänninen, Sakari 2005: Huono-osaisuuden mieli. Teoksessa (toim.) Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka. Toinen Tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes. Helsinki, 94–117.
- Israel, Mark & Hay, Iain 2006: Research ethics for social scientists. Sage Publications. Lontoo.
- Ithazy, Haya & York, Alan 2000: Empowerment and community participation: Does gender make a difference? National association of social work 24 (4), 225–233.
- Jokinen, Arja 2008: Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.). Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere, 110–144.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi 2009: Objektointi ja subjektointi sosiaalityön käytännöissä - Michael Foucault'n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa (toim.) Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö Tarja: Sosiaalityö ja teoria. PS-Kustannus. Jyväskylä, 47–66.
- Julkunen, Raija 2008: Sosiaalipolitiikan kansalainen: Aktivoitu, valtaistettu, vastuutettu, hylätty? Teoksessa Niemi, Petteri & Kotiranta, Tuija (toim.): Sosiaalialan normatiivinen perusta. Gaudeamus. Helsinki, 183–220.
- Kannasoja, Sirpa & Svenlin, Anu-Riina 2011: Osallistumisen ja suojelun yhdistäminen lähtökohdaksi sosiaalityön nuorisotutkimukselle. Teoksessa (toim.) Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin: Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-Kustannus. Jyväskylä, 275–291.
- Karvonen, Riina 2011: Voimaantumista ei voi opettaa, mutta sen voi mahdollistaa. Teoksessa Lämsä, Anna-Liisa (toim.). Mieli maasta. Masentuneen nuoren kohtaaminen ja tukeminen. Ps-kustannus. Jyväskylä, 120–129.
- Keskikylä, Sanna & Mäkelä, Tanja 2012: Päijät-sos osahanke: Asiakkaat aikuissosiaalityön palvelua arviomassa. Yhteenveto Lahden ja Aavan alueella toteutetuista kehittäjäasiakasryhmistä. Kaste-hanke. http://files.kotisivukone.com/sos-hanke.kotisivukone.com/dokumentit/paijathame/rapot/kehittajaasiakasryhma_yhteenvetoviimeisin1.pdf. Viitattu 26.2.2015
- Keskikylä, Sanna & Mäkelä, Tanja 2013: Päijät-Hämeen osahanke: loppuraportti. Sos-hanke ja Kaste-hanke. http://files.kotisivukone.com/soshanke.palvelee.fi/tiedostot/Paijat-SOS/loppuraportti_ph_sos_2013.pdf. Viitattu 22.1.2014.
- Kiviniemi, Kari 2010: Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittavalle tutkijalle. PS-kustannus. Jyväskylä, 70–85.
- Kivipelto, Minna 2008: Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Stakes. Helsinki. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75668/T17-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>. Viitattu 22.4.2013
- Kivipelto, Minna & Kotiranta, Tuija 2011: Valtaistumisen vaikuttavuuden arviointi. Miten voisimme edistää sitä sosiaalityössä? Janus nro. 19. 122–142. http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0211/Janus_02_2011_Kivipelto&Kotiranta.pdf. Viitattu 22.4.2013.
- Koskiahho, Briitta 2008: Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Palvelutalous ja sosiaalipolitiikka Englannissa, Ruotsissa ja Suomessa. Vastapaino. Tampere.
- Krook, Päivi & Pasto, Maarit 2013: Sos-hankkeen loppuraportti. Sos-hanke ja Kaste-hanke.

- <https://www.sochv.jakobstad.fi/download/19076/Loppuraportti%20kansilla%20041013.pdf>. Viitattu 26.2.2015.
- Krogstrup, Hanne 2004: Asiakaslähtöinen arviointi. Bikiva-malli. Stakes. Helsinki. <http://julkari.fi/bitstream/handle/10024/75625/bikva.pdf?sequence=1>. Viitattu 12.8.2015
- Kuntalaki 1995/365.
- Kuronen, Marjo 2004: Valtaistumista vai voimavaraistumista - Feministisiä näkökulmia empowermentiin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa (toim.) Kuronen, Marjo & Granfelt, Riitta & Nyqvist, Leo & Petrelis, Päivi: Sukupuoli ja sosiaalityö. PS-kustannus. Jyväskylä, 277–296.
- Laitinen, Hanne 1998a: Tapaustutkimuksen perusteet. Kuopion yliopiston julkaisuja yhteiskuntatieteet 55. Kuopio.
- Laitinen, Hanne 1998b: Havainnointitutkimuksen perinteiset koulukunnat. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 56. Kuopio
- Laitinen, Merja & Nikupetteri, Anna 2013: kokemus asiantuntija väkivaltatyössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 427–458.
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta 2013: Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere, 9–16.
- Larjovuori, Riitta-Liisa & Nuuttinen, Sanna & Heikkilä-Tammi, Kirsi & Manka, Marja-Liisa 2012: Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen Yliopisto. Tampere. http://www.tekes.fi/Julkaisut/asiakkaat_kuntapalvelujen_kehittajiksi.pdf. Viitattu 22.1.2014.
- Laverack, Glenn 2009: Public health. Power, empowerment and professional practice. 2. Painos. 1. painos 2005. Palgrave Macmillan. Hampshire.
- Lee, Judith 2001: The empowerment approach to social work practice. Building the beloved community. 2. Painos. Columbia university press. New York.
- Lee, Judith & Hudson, Rhonda 2011: Empowerment approach to social work practice. 5. painos. Teoksessa Turner, Francis (toim.) Social work treatment. Interlocking theoretical approaches. Oxford university press. New York, 157–178.
- Lee, Eunjung & Mishna, Faye & Brennenstuhl, Sarah 2010: How to critically evaluate case studies in social work. Research on social work practice 20 (6), 682–689.
- Leve, Lauren 2007: "Failed development and rural revolution in Nepal. Rethinking subaltern consciousness and women's empowerment. Anthropological quarterly 80 (1), 127–172.
- Littlechild, Brian 2014: Ethics in social work research. Teoksessa (toim.) Jaakola, Anne-Mari & Leinonen, Leena & Väänänen-Fomin, Marja. Tutkiva sosiaalityö: Eettisyys ihmistyössä. Talenttia-lehti ja sosiaalityön tutkimusseura, 15–18. http://www.sosiaalityontutkimusseura.fi/data/_uploaded/tutkivasosiaalityo2014.pdf. Viitattu 22.10.2015.
- Macdonald, Geraldine & Macdonald, Kenneth 1995: Ethical issues in social work research. Teoksessa (toim.) Hugman, Richard & Smith, David: Ethical issues in social work. Professional ethics. Routledge. Lontoo, 46–64.
- Masterson, Steve & Owen, Sara 2006: Mental health user's social and individual empowerment. Using theories of power to elucidate far-reaching strategies. Journal of mental health 15 (1), 19–34.
- Miller, Robin & Campbell, Rebecca 2006: Taking stock of empowerment evaluation. An empirical review. American journal of evaluation 27 (3), 296–319.
- Mitchell, Clyde 1983: Case and situation analysis. The sociological review 31 (2), 187–211.

- Moses, Jonathon & Knutsen, Torbjorn 2007: *Ways of knowing. Competing methodologies in social and political research.* Palgrave Macmillan. New York.
- Mullaly, Bob 2007: *The new structural social work.* 3. Painos. Oxford University Press. Oxford.
- Mullender, Audrey & Ward, Dave 1991: *Self-direct groupwork: Users take action for empowerment.* Whiting & Birch Oy. Lontoo.
- Neal, Jennifer 2013: Exploring empowerment in settings: Mapping distribution of network power. *American journal of community psychology* 53 (3–4), 394–404.
- Niemelä, Pauli 2011: *Sosiaalityö hyvinvointi etiikan toteuttajana.* Teoksessa (toim.) Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja: *Sosiaalityön arvot ja etiikka.* PS-Kustannus. Jyväskylä, 13–43.
- Niskala, Asta 2008: *Salatusta suhteesta kahden kimppaan – Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta.* *Acta elektronica universitatis lapponiensis* 41. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
<http://www.ulapland.fi/includes/loader.aspx?id=60115716-5c44-4c83-bce2-e462b495e291>. Viitattu 27.3.2015.
- Niskala, Asta 2012: *Pöydän samalla puolen: Osaamiskeskus innostaa asiakkaita kehittäjiksi.* Teoksessa Simoska, Maarit & Pietilä, Eeva-Maija: *Punajuurta oli katosakin: Kolpene viisikymmentä vuotta. Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä.* Rovaniemi.
- Niskala, Asta & Terhi Savilahti N/D: *Kokemusasiantuntijuus - kehittäjäasiakas-, kokemuskouluttaja- ja vertaistukitoiminnassa.* Pohjois-Suomen osaamiskeskus. Rovaniemi.
http://www.sosiaalikallega.fi/kansalaistoiminta/kehittajaasiakastoiminnan-materiaalit/opas_kehittajaasiakastoiminta. Viitattu 27.3.2015.
- Paakkunainen, Kari 2006: *arvioija uuden poliittisen kumppanuuden synnyttäjänä – nuorisotyön verkostoprojektit ja toinen asiantuntijuus.* Teoksessa Rantala, Kati & Sulkkunen, Pekka (toim.): *Projektiyhteiskunnan kääntöpuolia.* Gaudeamus Oy. Helsinki. 161–178.
- Palsanen, Kati 2013: *Yhteistutkimus versio 2.0: Opas sosiaalityöhön.* Soccan työpapereita 2013:3. http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas_sosiaalityohon_2.0_Kati_Palsanen.pdf. Viitattu 2.3.2015.
- Payne, Malcolm 2005: *Modern social work theory.* 3. uudistettu painos. Palgrave Macmillan. New York.
- Pease, Bob: *Rethinking empowerment: A postmodern reappraisal for emancipatory practice.* *British journal of social work* 32, 135–147.
- Perkins, Douglas 1995: *Speaking truth to power. Empowerment ideology as social intervention and policy.* *American journal of community psychology* 23 (5), 765–794.
- Piper, Stewart 2010: *Patient empowerment. Emancipatory or technological practice? Patient education and counseling* 79, 173–177.
- Pohjola, Anneli 2003a: *Eettisyys tutkimuksen lähtökohtana.* Teoksessa (toim.) Pohjola, Anneli: *Eettisesti kestävä tutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita* 47. Rovaniemi, 5–10.
- Pohjola, Anneli 2003b: *Tutkijan eettiset sitoumukset.* Teoksessa (toim.) Pohjola, Anneli: *Eettisesti kestävä tutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita* 47. Rovaniemi, 53–67.
- Pohjola, Anneli 2010: *Asiakas sosiaalityön subjektina.* Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): *Asiakkuus sosiaalityössä.* Gaudeamus. Helsinki, 19–74.
- Poske 2013: *Herkkuja PaKasteesta –työkalukirja. PaKaste-hanke & Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen*

- julkaisuja 36. Rovaniemi.
http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu_36_herkkuja_pakasteesta. Viitattu 22.1.2014.
- Purtell, Rachel & Rikcard, Wendy & Wyatt, Katrina 2012: Should we? Could we? Measuring involvement. Teoksessa Barness, Maria & Cotterell, Phill: Critical perspectives on user involvement. Policy press. Bristol. 209–216.
- Raiski, Seppo 2003: Hyvä tiede myyntipuheen, väärin tekemisen ja eettisten ongelmien puristuksessa. Teoksessa (toim.) Pohjola, Anneli: Eettisesti kestävä tutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Rovaniemi, 23–52.
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina 2011: Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa (toim.) Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja: Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-Kustannus. Jyväskylä. 235–255.
- Rich, Richard & Edelstein, Michael & Hallman, William & Wandersman, Abraham 1995: Citizen participation and empowerment: The case local environmental hazards. *American journal of community psychology* 23 (5), 657–676.
- Rose, Stephen 2000: Reflections on empowerment-based practice. *Social work* 45 (5), 403–412.
- Rose, Stephen & Black, Bruce 1985: Advocacy and empowerment mental health care in the community. Routledge & Kegan Paul Oy. Boston.
- Rostila, Ilmari 2001: Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmaratkaisun perusteet. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Ruddin, Lee 2006: You can generalize stupid! Social scientists, Bent Flyvbjerg, and case study methodology. *Qualitative inquiry* 12 (12), 797–812.
- Saarela-Kinnunen, Maarit & Eskola, Jari 2010: Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus? 3. painos uudistettu. 1. painos 2001. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittavalle tutkijalle. PS-kustannus. Jyväskylä, 189–199.
- Sakamoto, Izumi & Pitner, Ronald 2005: Use of critical consciousness in anti-oppressive social work: Disentangling power dynamic at personal and structural level. *British Journal of social work* 35. 435–452.
- Sennett, Richard 2004: Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Suom. Koskinen, Kaisa. Alkuperäinen teos: Respect in a world of inequality vuodelta 2003. Vastapaino. Tampere.
- Siitonen, Juha 1999: Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto. Oulu.
- Simon, Barbara 1994: The empowerment tradition in American social work: A history. Columbia University Press. New York.
- Solomon, Barbara 1976: Black empowerment: Social work in oppressed communities. Columbia University Press. New York.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2014: Hyvinvointi on toimintakykyä ja osallisuutta. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskuva 2014. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:3. Tampere.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-31918.pdf. Viitattu 30.1.2015.
- Speer, Paul 2000: Intrapersonal and interactional empowerment implications of theory. *Journal of community psychology* 28 (1), 51–61.
- Stake, Robert 2000: The case study method in social inquiry. Teoksessa Gomm, Roger & Hammersley, Martyn & Foster, Peter: Case study method. Sage Publications, Lontoo, 19–26.
- Stake, Robert 1995: The art of case study research. Sage publications. Thousand Oaks.

- Stang, Ingum & Mittelmark, Maurice 2010: Intervention to enhance empowerment in breast cancer self-help groups. *Nursing inquiry* 17 (1), 46–56.
- Stanton-Salazar, Ricardo 2011: A social capital framework for the study of institutional agents and their role in the empowerment of low-status students and youths. *Youth and society* (3) 43, 1066–1109.
- Stewart, Rene & Bhagwanjee, Anil 1999: Promoting group empowerment and self-reliance through participatory research: A case study of people with physical disability. *Disability and rehabilitation* 21 (7), 338-345.
- Stoecker, Randy 1991: Evaluating and rethinking the case study research. *The sociological review* 39 (1), 88–112.
- Syrjälä, Leena & Numminen, Merja 1988: Tapaustutkimus kasvatustieteessä. Oulun kasvatustieteiden tiedekunta. Oulu.
- Thompson, Neil 2007: Power and empowerment. Russel House Oy. Dorset.
- Toikko, Timo 2011: Kokemusasiatuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Ruuskanen, Petri & Savolainen, Katri & Suonio, Mari: Toivoa sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. UNIPress. Kuopio, 103–117.
- Tomperi, Tuukka 2001: Paulo Freire ja kriittinen pedagogiikka. Niin ja näin, *Filosofinen aikakauslehti* 62, 2. <http://netn.fi/sites/netn.fi/files/netn012-17.pdf>. Viitattu 24.10.2014.
- Tuorila, Helena 2009: Terveyspalvelut ja potilaiden voimaantuminen. Teoksessa Lammi, Minna & Niva, Mari & Varjonen, Johanna (toim.). *Kuluttajan liikkeit. Kuluttajatutkimuksen vuosikirja* 5. Tampere. 102–118. http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5403/04_tuorila_terveyspalvelut.pdf. Viitattu 8.11.2014.
- Tutkimuseettinen neuvottelulautakunta 2009: Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen. Eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Tutkimuseettinen neuvottelulautakunta. Helsinki. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>. Viitattu 21.10.2015.
- Valtioneuvosto, 2002: Selonteko eduskunnalle: kansalaisten suoran osallistumisen kehittämisestä. http://www.intermin.fi/download/31572_osallisuusselonteko_2002.pdf. Viitattu 2.3.2015.
- Vuokkonen, Niiranen 2002: Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen Suvi (toim.). *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. 63–80.
- Wallace, Claire 2001: Youth, citizenship and empowerment. Teoksessa Helve, Helena & Wallace, Claire (toim.): *Youth, citizenship and empowerment*. Ashgate publishing. Hampshire, 11–31.
- Wandersman, Abraham & Snell-Johns, Jessica & Lentz, Barry & Fetterman, David & Keener, Dana & Livet, Melanie & Imm, Pamela & Flaspohler, Paul 2005: The principles of empowerment evaluation. Teoksessa Fetterman, David & Wandersman, Abraham (toim.): *Empowerment evaluation principles in practice*. The Guilford Press. New York, 27–41.
- Whitaker, Pippin & Savage, Tamara 2015: Concept reintegration for youth focus group engagement and empowerment. *Qualitative social work* 14 (3), 370–380.
- Yin, Robert 2003: *Case study research design and methods*. 3. uudistettu painos 1. painos 1984. Sage publications. Thousand Oaks.
- Yin, Robert 2014: *Case study research design and methods*. 5. uudistettu painos. 1. painos 1984. Sage publications. Thousand Oaks.
- Zimmerman, Marc 1995: Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American journal of community psychology* 23 (5), 581–599.