

SOSIAALITYÖN TIETOKÄYTÄNNÖT VUOROVAIKUTTEISINA VAIHTOALUEINA

Pasi Pohjola: *YTT, kehittämispäällikkö, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*

Niina Pitkänen: *YTK, suunnittelija, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*

Juha Koivisto: *VTT, dosentti, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*

pasi.pohjola@thl.fi, niina.pitkanen@thl.fi, juha.koivisto@thl.fi

Janus vol. 23 (2) 2015, 175–189

Janus

Tiivistelmä

Asiakaslähtöisten sosiaalityön käytäntöjen kehittäminen edellyttää uudenlaista lähestymistapaa. Nykypäivänä sosiaalityö on entistä enemmän tietotyötä ja sen kohteet ovat muuttuneet monimuotoisemmiksi. Tarvitaan käytäntöjä, jotka vahvistavat asiakkaan osallisuutta. Sosiaalityön tietokäytäntöjen tarkastelu antaa uudenlaisen teoreettisen näkökulman sosiaalityön käytäntöihin. Tietokäytäntöjä määrittävät keskeisesti vaihtoalueet, joiden toteuttaminen on olennaista, kun edistetään vuorovaikutteisia ja asiakaslähtöisiä sosiaalityön käytäntöjä. Artikkelin mukaan vuorovaikutteiset vaihtoalueet mahdollistavat uudenlaiset, asiakkaita osallistavat toimintatavat ammattikeskeisten sosiaalityön käytäntöjen sijaan.

JOHDANTO

Viimeaikainen sosiaalityön käytäntöjä tarkasteleva tutkimus (Pohjola & Korhonen 2014) paljastaa merkittäviä haasteita tietokäytäntöjen osalta: sosiaalityön tiedontuotanto on informaation keräämiseen keskittynyttä sekä vähäisessä määrin vuorovaikutteista, osallistavaa ja yhteistoiminnallista. Tiedon tuottaminen sosiaalityön käytännöissä on pitkälti asiantuntijalähtöistä ja asiakkaat ovat enemmän informantin roolissa, mikä on ongelmallista, jos halutaan edistää asiakaslähtöisiä palvelumalleja.

Tarkastelemme tässä artikkelissa tietokäytäntöjä osana sosiaalityön käytäntöä. Tietokäytäntöä määrittävä keskeinen piirre on toiminnan kohteiden avoisuus (Knorr-Cetina 2007; Pohjola

& Korhonen 2014). Lähtökohtana on ajatus, että jatkuvasti muuttuvat sosiaalityön kohteet sekä muuttuvista kohteista saatava ja tuotettava tieto edellyttävät uudenlaista teoreettista pohjaa sosiaalityön käytäntöjen perustaksi. Lisäksi lähtökohta tarjoaa uudenlaista näkökulmaa sosiaalityön käytäntöjen kehittämiseen.

Perinteisesti toiminnan kohteista saatava ja muodostettava tieto on perustunut teoreettisessakin tarkastelussa sosiaalityöntekijöiden sisäistetyn asiantuntijuuden ja hiljaisen tiedon näkemykseen (Närhi 2002; Arola 2000; Saarinen 2000; ks. myös Kuusisto-Niemi & Kääriäinen 2005, 452). Tietokäytännöt, siinä merkityksessä kuin niitä tässä kirjoituksessa tarkastellaan, ehdottavat uudenlaista tapaa ajatella tiedon tuo-

tantoa ja asiantuntijuutta sosiaalityössä. Asiantuntijuutta tulisi ensisijassa ajatella vuorovaikutteisena, jossa eri toimijoilla on oma kontribuutionsa. Ymmärrys asiakkaan tilanteesta rakentuu vuorovaikutuksessa sosiaalityöntekijän, asiakkaan, läheisten ja mahdollisesti muiden ammattilaisten kesken.

Tätä vuorovaikutteista asiantuntijuutta ja yhteistoiminnallisesti tuotettavaa tietoa tarkastellaan vaihtoalueena. Vaihtoalueet määrittävät niitä uudenlaisia tietokäytäntöjä, joita muuttuvat sosiaalityön kohteet edellyttävät. Ne ovat niitä vuorovaikutteisia kohtaamispaikkoja, joissa asiakkaat, läheiset ja ammattilaiset kohtaavat oman kokemuksensa ja asiantuntijuutensa turvin.

Esittelemme aluksi artikkelimme teoreettiset lähtökohdat: kuinka tietokäytännöt tulisi ymmärtää osana sosiaalityön käytäntöjä ja millä tavalla vaihtoalueet määrittävät tietokäytäntöjä. Teoreettisen taustan pohjalta tarkastelemme artikkelin empiirisessä osassa esimerkkiä uudenlaisesta sosiaalityöstä, jossa tietokäytännöt ovat keskeisessä roolissa ja tiedon tuotanto toteutuu asiakkaiden ja ammattilaisten välisessä vuorovaikutuksessa. Artikkelin keskeinen johtopäätös on, että edistettäessä asiakaslähtöisyyttä sosiaalityön uudistaminen edellyttää uudenlaisten tietokäytäntöjen ja niitä määrittävien vaihtoalueiden kehittämistä.

KÄYTÄNTÖKÄÄNNE JA TIETOKÄYTÄNNÖT

Käytäntöjen tutkimus on ollut keskeinen kiinnostuksen kohde yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa viimeisten 10–15 vuoden aikana jopa siinä määrin,

että kyseistä kasvavan kiinnostuksen ajanjaksoa on kutsuttu käytäntökäänteeksi (practice turn in social theory). Käytäntökäännettä ei määritä jokin tietty yhtenäinen paradigma tai metodologia. Se on pikemminkin joukko erilaisia ja osin ristiriitaisia lähestymistapoja sosiaaliin käytäntöihin ja niiden tutkimiseen (ks. Miettinen ym. 2012).

Myös sosiaalityön tutkimuksessa yksi kasvava kiinnostuksen kohde on ollut käytäntötutkimus (Fook 1996; Saurama & Julkunen 2009; Evans 2011). Se, mitä käytäntötutkimus on ollut menetelmällisesti tai paradigmaattisesti sosiaalityössä, vaihtelee. Julkunen (2011; Julkunen & Karvinen-Niinikoski 2014) toteaa, että sosiaalityön käytäntötutkimuksella ei ole mitään tiettyä määrättyä metodologiaa tai tekemisen tapaa. Keskeistä sosiaalityön käytäntötutkimukselle on pyrkimys yhdistää käytännön sosiaalityö ja akateeminen tutkimus. Uggerhøj (2011) argumentoi käytäntötutkimuksen olevan seurausta tutkittavan kohteen luonteesta. Hänen mukaansa sosiaalityötä on mahdotonta tutkia puhtaasti tutkijan näkökulmasta. Voidaan kuitenkin kysyä, onko sosiaalityö jollain tavoin erityislaatuinen suhteessa muuhun sosiaalisten tai kulttuuristen käytäntöjen ja toiminnan tutkimukseen. Perusteluksi sosiaalityön tutkimuksen erityislaatuisuudesta ei riitä Uggerhøjn esittämä väite, että institutionaalinen tai poliittinen konteksti vaikuttaa tutkijaan ja tekee näin perinteisen akateemisen sosiaalityöhön kohdistuvan tutkimuksen mahdottomaksi. Samat argumentit pätevät mihin tahansa sosiaalisten käytäntöjen tutkimukseen.

Tutkittaessa sosiaalityön käytäntöjä tai muita käytäntöjä sisäistetyt ja opitut

käytännöt ovat ensisijaisia toimintaa selitettäessä ja kuvatessa. Tähän ajatukseen liittyy myös ongelma, eli kysymys käytäntöjen muuttumisesta. Siihen tietokäytännöt pyrkivät vastaamaan. Teoreettisesti pitäisi vastata kysymykseen, mikä selittää näiden rutiinikäytäntöjen muutoksen, jos rutiininomaiset, sisäistetyt toimintatavat ovat ensisijaisia toimintaa selittäviä tekijöitä (Miettinen ym. 2012, 348).

Tieteen tutkimuksesta liikkeelle lähtenyt Knorr-Cetinan (2001, 2007) ajatus tietokäytännöistä antaa välineitä muutoksen tarkasteluun. Knorr-Cetinan mukaan keskeisin tietokäytäntöä määrittävä seikka on periaatteellisesti avoimet toiminnan kohteet (ks. myös Engeström 2004; Paavola & Hakkarainen 2005). Avoimet toiminnan kohteet eivät ole staattisia ja niiden kanssa toimiminen ei toteutuisi rutiininomaisilla ja samanlaisina toistettavilla käytännöillä. Nykypäivän sosiaalityö edellyttää toimintaa ja tiedon tuottamista kompleksisten asiakastyön ongelmien ratkaisemiseksi. Voidaan sanoa, että sosiaalityö on osaltaan muuttunut nykyisen tietoyhteiskunnan yhdeksi tietotyön muodoksi (ks. Pohjola & Korhonen 2014).

Emme tarkoita tietokäytännöillä mitä tahansa käytäntöjä, jotka liittyvät jotenkin tietoon, sen tuottamiseen tai sen kanssa toimimiseen (Law 2012). Niitä ei myöskään pidä sotkea sosiaalityön yhteydessä tarkasteltuihin käytäntöihin, jotka liittyvät esimerkiksi informaation keräämiseen (Parton 2009). Tietokäytännöllä ei siis tarkoiteta rutiininomaista informaation keräämistä asiakkailta lomakkeiden tai tietojärjestelmien avulla, sillä siten ei tavoiteta

Knorr-Cetina tarkoittamaa dynaamisuutta ja toiminnan muutosta.

Tietokäytännöillä tarkoitamme pysyviä ja jaettuja toiminnan muotoja, jotka muovautuvat, kehittyvät ja jalostuvat avoimien kohteiden mukaan. Keskeisessä osassa tietokäytäntöjen muovautumista on kohteista muodostuva ja rakentuva tieto. Tietokäytäntöjen dynaamisuuden ymmärtämiseksi on olennaista tarkastella, millä tavalla tieto rakentuu käytännössä. Sen vuoksi olennaiseksi osaksi tietokäytäntöjä määrittäytyy *vaihtoalue*. Vaihtoalueella tarkoitetaan käsitteistä, välineistä ja toimintatavoista koostuvaa vuorovaikutuksen paikkaa. Se määrittää tietokäytännön ja sen, kuinka käytännössä tietoa tuotetaan vuorovaikutuksessa.

TIEDON RAKENTUMINEN SOSIAALITYÖSSÄ

Sosiaalityön tutkimuksessa tietoa on tarkasteltu ja luokiteltu viimeaikoina sen erilaisten piirteiden mukaan (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 45; Karttunen & Hietämäki 2014). On esitetty, että sosiaalityöntekijä on teoreettisen, faktisen ja kokemustietonsa kautta asiantuntija arvioimaan asiakkaan tilannetta ja tehtäviä toimenpiteitä asiakastyön vuorovaikutustilanteessa (Kemppainen & Ojaniemi 2012). Kokemuksen kautta karttunut tieto ja osaaminen tekevät sosiaalityöntekijästä asiantuntijan asiakastyössä. Karttunen ja Hietämäki (2014, 333) nostavat ammattilaisen kokemusperäisen asiantuntijatiedon yhdeksi keskeiseksi ammattilaisen tiedon muodoksi, joka ”syntyy tekemällä, osallistumalla, havainnoimalla ja reflektoimalla”.

Näkemyksessä, jossa asiantuntijuus on sosiaalityöntekijään sidottua, tieto asiakkaasta ja hänen tilanteestaan sekä johtopäätökset toimista rakentuvat subjektiivisesti sosiaalityöntekijän toimesta. Tieto on pitkälti riippuvaista sosiaalityöntekijän osaamisesta ja asiantuntijuudesta. Se rakentuu vahvasti sisäistetyn kokemustiedon varaan. Kun toiminta on subjektiivisen sisäistetyn kokemustiedon määrittämää voidaan kysyä, missä määrin on mahdollista ylipäänsä puhua jaetuista sosiaalityön käytännöistä.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutukseen liittyvissä tarkasteluissa tiedon rakentumisen voidaan nähdä vahvemmin liittyvän vuorovaikutukseen, dialogiin ja jaettuun asiantuntijuuteen. Vuorovaikutteisessa lähestymistavassa asiakas voidaan nähdä sosiaalityön aktiivisena yhteistoimijana, joka suunnittelee ja toteuttaa työskentelytavan yhdessä ammattilaisen ja muiden toimijoiden kanssa (esim. Satka 2011; Engeström ym. 2006; Poikela 2010). Sosiaalityön kohde ei ole niinkään ammattikeskeisesti määritelty asiakkaan ongelma vaan se rakentuu asiakkaan, ammattilaisten ja muiden toimijoiden keskeisessä vuorovaikutuksessa ja yhteistoiminnassa. Kohteen eli työstettävän asian määrittelyyn osallistuvat kaikki yhteistyössä mukana olevat toimijat.

Yhteistyössä asiantuntijuuden voidaan nähdä jakaantuvan eri toimijoille. Jaetun asiantuntijuuden käsitettä ovat sosiaalityössä kehittäneet esimerkiksi Karvinen-Niinikoski kirjoittaessaan reflektiivisestä asiantuntijuudesta (Karvinen 1993; 1996; 2005; Karvinen-Niinikoski 2007; 2009), Yliruka kir-

joittaessaan sosiaalityön reflektiivisistä rakenteista ja Kuvastin-menetelmästä (Yliruka 2006; 2011) sekä Arnkil, Seikkula ja Eriksson kirjoittaessaan verkostodialogista käytännöistä ja varhaisesta avoimesta yhteistoiminnasta (Arnkil ym. 2000a; Arnkil ym. 2000b; Seikkula & Arnkil 2014). Yliruka (2015) täsmentää, kuinka asiantuntijuutta ei enää kuvata tiettyjen tietojen osaamisena tai pysyvänä ominaisuutena vaan se ajatellaan muuttuvaksi, aikaan ja paikkaan sidoksissa olevaksi. Yliruka määrittelee kohteen, keinot ja roolit kontekstuaaliseksi asiantuntijuudeksi. Avoimeksi asiantuntijuuden tekee hänen mukaansa se, ettei osaaminen palaudu yksilöön vaan se syntyy dialogisessa prosessissa.

Vastaavanlaista näkemystä edustaa Collinsin ja Evansin (2007) vuorovaikutteinen asiantuntijuus. Se erottuu perinteisestä tiettyyn alaan tai ammattiin liittyvästä asiantuntemuksesta sekä arkisesta asiantuntemuksesta ja kokemuksista. Sen voidaan ajatella olevan asiantuntemusta, jota tarvitaan erilaisen kokemustietojen ja asiantuntemusten välimaastossa. Esimerkiksi toimiva tiedonvaihto ja vuorovaikutus kahden tieteenalan tai ammattialueen välillä edellyttää vuorovaikutteista asiantuntemusta. Samalla tavalla voidaan ajatella, että sosiaalityössä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän toimiva vuorovaikutus edellyttää vuorovaikutteista asiantuntijuutta. Se on asiantuntijuutta, jossa yhdistyy asiakkaan kokemus ja sosiaalityön ammattilaisen osaaminen.

Tällaisessa jaettuun ja vuorovaikutteiseen asiantuntijuuteen perustuvasa sosiaalityössä asiantuntijuus ei enää perustu pelkästään statukseen, omaksettuaan tietoon ja taitoon tai asemaan.

Sosiaalityön yhteistuottaminen edellyttää erilaisten asiantuntijuuksien tai kokemusten yhdenvertaista osallistumista prosessiin. Erilaisella osaamisella ja kokemuksella on oma merkityksensä työstettävän asian tai kohteen kannalta (asiakkaan kokemus ja ymmärrys, ammattilaisten kokemus ja tieto, läheisten tieto tms.).

VAIHTOALUEET JA TIETOKÄYTÄNNÖT

Vuorovaikutteisessa tiedon rakentamisessa, eli tietokäytännöissä, ammattikäytäntö rakentuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän (sekä mahdollisesti muiden toimijoiden, kuten muiden ammattilaisten sekä läheisten) välisellä vaihtoalueella (trading zone), jossa asiakas ja ammattilainen jaetun käsitteistön ja kielen välittämistä pystyvät vaihtamaan tietoa ja toimimaan vuorovaikutteisesti (Gorman 2010). Vaihtoaluetta voidaan ajatella vuorovaikutteisena tai dialogisena kohtaamispaikkana asiakkaille ja sosiaalityöntekijöille. Vaihtoalueen olemassaolo ei tarkoita homogeenista käsitteistöä ja kulttuuria. Sen edellytyksenä ei ole osallistujien täysin samanlaiset elämän muodot.

Yllä kuvatun kaltainen vuorovaikutteinen vaihtoalue tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijöillä, asiakkailla, läheisillä sekä mahdollisesti muilla tilanteeseen osallistuvilla tahoilla on jokin jaettu kielen, kulttuurin ja toiminnan osa, joka mahdollistaa yhteistoiminnallisuuden. Se tarkoittaa jotain jaettua ja yhteistä, mikä mahdollistaa toisten tiedon ja kokemuksen ymmärtämisen. Se on kokoelma välineitä, kuten käsitteet ja artefaktit, jotka tekevät vuorovaikutuksen mahdolliseksi. Kysymyksessä ei ole

vaihtoalue, jossa kieli ja vuorovaikutuksen tapa on vain jonkin tahon sanelemaa. Se ei siis tarkoita tilannetta, jossa esimerkiksi asiantuntija määrittää mistä ja miten kohtaamisessa keskustellaan, mikä puolestaan on yhdensuuntaisen vaihtoalueen keskeinen piirre.

Käytännössä vuorovaikutuksen ja yhteistoiminnallisuuden mahdollistava vaihtoalue voi olla hyvin monenlainen. Se voi koostua sanoista ja tavoista, joilla asiakkaan tilanteesta tai kokemuksesta puhutaan ja ammattilaisen näkemyksistä keskustellaan. Se voi olla myös jaettu ymmärrys tiettyjen välineiden, kuten kyselylomakkeiden tai audit-lomakkeiden, käytöstä ja niiden tarkoituksesta. Välineet voivat olla myös muita artefakteja, joilla asiakkaan kokemus tuodaan vuorovaikutukseen, kuten kirjeet, runot tai piirustukset. Yksinkertaisin ero yksisuuntaisen ja vuorovaikutteisen vaihtoalueen välillä on esimerkiksi jonkin lomakkeen täyttö. Yksisuuntaisessa vaihtoalueessa asiakkaan edellytetään ainoastaan täyttävän lomake. Vuorovaikutteisessa vaihtoalueessa osapuolet jakavat yhteisen ymmärryksen siitä, miksi lomake täytetään ja he ovat sopineet yhdessä tavat lomakkeella saatavien tulosten käsittelyyn.

Tietokäytäntöjen keskeisenä ajatuksena ovat siis avoimet ja muuttuvat toiminnan kohteet. Vaihtoalueet keskeisinä tietokäytäntöjä määrittävinä seikkoina muotoutuvatkin toiminnan kohteiden mukaan. Kohteiden muuttuessa soveltuva ja jaetun käsitteistön on muututtava. Samoin myös toimivat ja soveltuvat välineet ovat riippuvaisia toiminnan kohteesta. Sosiaalityön tietokäytäntöjä kehitettäessä tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, minkälaisia vaih-

toalueita sosiaalityön käytäntöön ja arkeen rakennetaan.

AINEISTO, ANALYYSI JA MENETELMÄT

Artikkelin aineisto koostuu yhteistutkijusmallin kuudesta toteutuksesta Helsingin ja Espoon sosiaalitoimessa. Yhteistutkijuuden menetelmässä on kyse sosiaalityön asiakkaiden ja työntekijöiden kesken tapahtuvasta palveluiden kehittämisestä, jossa asiakkaat ja työntekijät jakavat kokemuksiaan ja rakentavat niiden pohjalta uudenlaista tietoa ja ymmärrystä sosiaalityöstä. Menetelmän kehittäminen on lähtenyt liikkeelle siitä, että sosiaalityöntekijät ovat halunneet lisätä ymmärrystään asiakkaiden palvelukokemuksista, jotta palveluita voitaisiin kehittää paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi (Palstanen 2013). Menetelmässä ei kuitenkaan ole kyse pelkästään asiakkaiden kokemusten keräämisestä, vaan keskeistä on, että sosiaalityöntekijät jakavat omia kokemuksiaan sosiaalityöstä ja sen ongelmakohdista asiakkaiden kanssa. Työskentely perustuukin tasavertaiseen kokemusten jakamiseen sekä uuden tiedon ja ymmärryksen yhteistoiminnalliseen synnyttämiseen.

Empiirisen aineiston avulla tarkastelemme, minkälaisia piirteitä uudenlaisen sosiaalityön tietokäytännön toteuttamiseen liittyy sekä miten vaihtoalueet ja asiantuntijuus rakentuvat osaksi tietokäytäntöjä. Aineisto koostuu 1) yhteistutkijuuden mallin kuudesta paikallisen toteutuksen kuvauksesta, jotka on kirjattu hyvinvointi- ja terveysalan kansalliseen avoimeen innovaatioympäristöön, Innokylään (www.innokyla.fi), 2) Helsingin Sosiaalialan osaamiskeskus

Socassa pidettyjen yhteistutkijuuden työpajojen osallistuvasta havainnoinnista ja muistiinpanoista sekä 3) neljän yhteistutkimisen käytäntöön osallistuneen asiakkaan haastattelusta.

Yhteistutkimisen menetelmän toteutusten kuvaukset sisältävät tietoa toteuttamisen tarkoituksesta ja tavoitteista, toteutukseen osallistuvista toimijoista, toimijoiden tehtävistä ja työnjaoista sekä muun muassa toimintaa ohjaavista säännöistä ja periaatteista. Havainnoiduissa työpajoissa tavoitteena oli menetelmän paikallisten sovellusten suunnittelu ja kehittäminen. Artikkelin kirjoittajille työpajat ovat tarjonneet tietoa ja ymmärrystä yhteistutkimisen menetelmästä sekä sen jalostamisesta eri ympäristöissä. Tietokäytäntöjen rakentumista ja niiden ominaispiirteitä on analysoitu tehtyjen kuvausten perusteella sekä tarkastelemalla miten eri sosiaalitoimen yksiköt työstivät asiaa työpajoissa.

Asiantuntijuutta ja vaihtoaluetta käsitellään haastatteluaineiston (4 haastattelua) avulla. Aineisto koostuu yhdessä yhteistutkijusryhmässä mukana olleiden sosiaalityön asiakkaiden haastatteluista. Kaikki haastattelut on nauhoitettu (kestoltaan 60–90 min) ja litteroitu sanasta sanaan. Haastatteluaineisto on analysoitu Atlas.ti 7 -ohjelmistoa käyttäen. Laadullinen sisällön analyysi on ollut osin aineistolähtöinen ja osin analyttinen. Aineisto on ensiksi analysoitu artikkelin yleisten teoreettisten kategorioiden (asiantuntijuus, vaihtoalue) mukaan. Sen jälkeen analyysi on noudattanut jatkuvaa vuoropuhelua aineistosta nousevien piirteiden ja asiaan liittyvän teoreettisen ymmärryksen välillä. Analyysin tulokset tuottavat

ymmärrystä siihen, millä tavalla erilaiset vaihtoalueet toimivat ja toteutuvat sosiaalityön arjessa.

TULOKSET

Tarkastelemme analyysin tuloksia kahdella tasolla. Ensimmäisessä osassa yhteistutkijuuuden menetelmää tarkastellaan uudenaikaisena sosiaalityön tietokäytäntönä, jota yhteistoiminnallisuus ja avoimet toiminnan kohteet määrittävät. Kyseinen tarkastelu on yleisellä tasolla oleva kuuden tapauksen analyysi, jonka tehtävänä on nostaa esiin uudenlaisten tietokäytäntöjen toteuttamiseen liittyviä piirteitä.

Tämän jälkeen tulosten tarkastelussa syvennytään asiakkaiden näkökulmaan ja erityisesti siihen, millä tavalla yhteistoiminnallisesti toteutettu sosiaalityö on asiakkaiden puolelta koettu. Analyysi on tehty haastatteluaineiston pohjalta. Tarkastelussa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, millaisena kehitetyt tietokäytännöt näyttäytyvät vuorovaihtusteiden kohtaamispaikkojen ja asian-tuntijuuden suhteen.

Tietokäytäntöjen rakentuminen sosiaalityössä

Yhteistutkijuuksiryhmät loivat itsenäisesti toimintaan periaatteita ja sääntöjä, jotka ohjasivat työskentelyä. Näiden periaatteiden valossa yhteistutkijuuksia määrittänyt työskentelytavaksi, jota ohjaavat toimintaan osallistuvien tasavertaisuus ja toiminnan avoimet, asiakkaiden kiinnostuksista nousevat kohteet. Asiakkaiden ääni nousee vahvasti esille ryhmän toimintatapojen kuvauksissa:

Nuoret tuovat omia kokemuksiaan ja näkemyksiään esille tällä hetkellä pääsääntöisesti keskustelujen kautta. Käsiteltävät aiheet nousevat nuorten omista kiinnostuksen kohteista, esim. läheisneuvonpidosta. He tekivät tähän aiheeseen liittyvän kyselyn sosiaalityöntekijöille sekä esityksen, jonka tekstit ja valokuvat ovat nuorten tuottamia. (Nuorten määrittelemiä tehtäviä ja työnjakoja Idän nuoret kehittäjät -yhteistutkijuuksiryhmässä)

Asiakkaat ovat toimintaan osallistumisen lisäksi olleet vahvasti mukana toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä eli he ovat olleet kehittämässä tietokäytäntöjä. Asiakkaat ovat itse määritelleet toiminnan tavoitteita sekä tuottaneet näkökulmia toiminnan edellytyksistä, periaatteista ja säännöistä. Keskeiseksi nousee toisten osallistujien kunnioittaminen, ryhmän työskentelyn luottamuksellisuus sekä toimintaan osallistumisen vapaaehtoisuus. Asiakkaat ovat halunneet erityisesti linjata periaatteita ryhmässä puhuttavien asioiden sisällöistä, ryhmässä olemisen rajoituksista ja siitä, millä tavalla ryhmän toimintaan tulee osallistua.

- Ryhmän ulkopuolella ei puhuta siellä kuulluista ryhmäläisten henkilökohdaisista asioista. - Ryhmässä voi tuoda esille omia ajatuksiaan, voi olla myös hiljaa ja kuunnella. - Halu olla mukana. - Oman elämän kriisiytyminen ei ole este nuoren ryhmään osallistumiselle. Näissä tilanteissa ratkaisevaa on nuoren oma halu ja jaksaminen. - Ryhmään voi tulla, jos jaksaa, pystyy ja haluaa. Kyseessä on siis oma valinta. (Nuorten tuottamia toiminnan edellytyksiä Idän nuoret kehittäjät - yhteistutkijuuksiryhmässä)

Nuoret ovat olleet mukana luomassa ryhmän yhteisiä sääntöjä ja ovat silloin sitoutuneet niiden noudattamiseen. Tärkeimpiä nuorten luomia sääntöjä ovat esimerkiksi ryhmässä puhuttavien asioiden salassapito, toisten mielipiteiden kunnioittaminen ja toisten kuunteleminen. (Nuorten tuottamia periaatteita ja sääntöjä Maunulan nuoret-yhteistutkijusryhmässä)

Myös menetelmän kokeiluissa mukana olleet sosiaalityöntekijät ovat kehittäneet toimintaa omasta näkökulmastaan ja pohtineet niitä edellytyksiä, joita menetelmän toteuttaminen vaatii.

Halukkuutta kehittää omaa työtään. Mahdollisimman tasavertaista työskentelyä - kontrolloinnista kanssa kulkemiseen ja dialogiseen jakamiseen. Yhteistyötaitoja ja ryhmässä toimimista. (Ammattilaisten tuottamia toiminnan edellytyksiä Idän nuoret kehittäjät - yhteistutkijusryhmässä)

Koska tapausten toteutus oli kehitetyn menetelmän kokeilua erilaisissa ympäristöissä, työpajoissa suunniteltiin myös kokeilujen arviointia. Arviointien myötä havaittiin esimerkiksi, että alkuvaiheen ryhmäytymisellä on selkeästi merkitystä nuorten toimintaan sitoutumiseen. Myös ryhmän ikärakenteen ja sukupuolijakauman merkityksiä ryhmän toimivuudelle pohdittiin.

Nuorten sitoutumattomuuteen saattoi vaikuttaa se, että ryhmäytymiseen ei käytetty aikaa, vaan toiminta alkoi heti asiapitoisena. Jälkeenpäin ajateltuna ryhmä olisi vaatinut enemmän aikaa tutustumiseen ja ryhmähengen luomiseen, jotta keskustelu sekä sitoutuminen olisi ollut luontevampaa. Lisäksi

ryhmän toimintaan saattoi vaikuttaa nuorten suuri ikäero. Pohdintaa on herättänyt myös se, olisiko ollut syytä järjestää ryhmät erikseen tytöille ja pojille, sillä nyt ryhmään ei osallistunut poikia. (Maunulan nuorten yhteistutkijusryhmä)

Arviointien myötä myös sosiaalityöntekijöiden erilaiset roolit ryhmässä nousivat pohdinnan aiheiksi. Työntekijät kokivat roolinsa monitahoisina suhteessa asiakkaisiin. Toisaalta he kokivat olevansa ryhmässä sosiaalityön ammattilaisina, osa jopa ryhmän asiakkaiden omina vastuutyöntekijöinä. Toisaalta ryhmässä työskentelyn ydin oli tulla työskentelyyn omana itsenään, ilman ammatillisia rooleja ja sitoumuksia. Työntekijät havaitsivatkin, että ryhmän ohjaaminen vaatii työntekijältä ennakkoluuloton ja avointa suhtautumista oman työn tutkimiseen ja kehittämiseen.

työntekijöiden rooli ristiriitainen - miten ratkotaan, jos joku asiakas loukkaantuu/ahdistuu -ollaanko keskusteltu siitä, mitä ryhmän vetäminen on - miten voidaan välttää? (Kivikon lastensuojelun yhteistutkijat)

Työntekijät pohtivat myös työskentelyn herättämiä tunteita ja näiden tunteiden käsittelyä ryhmäkerroilla ja tapaamisten välissä. Ryhmien kesken pohdittiin ja ehdotettiin ratkaisua tilanteeseen:

keskustellaan senhetkisistä tunteista ryhmän jälkeen -> miten esim. voiko asiakas soittaa esitteessä nimetylle työntekijälle seuraavana päivänä? Luo luottamusta ryhmään, haluaako asiakas, että tämä asia palautetaan ryhmään seuraavalla kerralla, työntekijävetoisuus (Kivikon lastensuojelun yhteistutkijat)

Sosiaalityöntekijät tuntuivat pohtivan sitä, mieltävätkö asiakkaat yhteistutkimisen olevan tapa tehdä sosiaalityötä vai jotain jokaisen asiakkaan omasta sosiaalityön prosessista erillistä työskentelyä. Tällä tavoin työntekijät ovat pohjineet kehitetyn tietokäytännön merkitystä omalle työlleen. Kokemus oli, että parhaimmillaan ryhmien myötä koetut onnistumiset ovat tuottaneet aivan uudenlaista otetta sosiaalityön tekemiseen ja ymmärrystä asiakkuudesta. Sosiaalityöntekijöille työskentelytapa on antanut mahdollisuuden lähestyä omaa työtä uudenaikaisesta, asiakkaita osallistavasta näkökulmasta.

Kokemusasiantuntija äiti on tuonut esille eri auttamistahojen sektorisoitumisen ja yhteistyön vähäisyyden. Perhekäsitys on muuttunut, Perheen sisällä on ihmisiä, jotka elävät ydinperheessä ja uusperheessä. Monikulttuurisuus tuo oman lisän. Jokaisen perheen jäsenen tarina on tärkeä kokonaisuudelle, vaikka kaikki eivät olisi asiakkaita. Jokaisen vanhemman on tärkeä kertoa itse oma tarinansa. (Yhden perheen kanssa toteutettu yhteistutkimisen ryhmä)

Aineiston tarkastelun pohjalta sosiaalityön tietokäytäntöjen rakentaminen edellyttää asiakkaiden ja ammattilaisten kesken tehtävää kehittämistä siten, että kaikkien kehittämistyöhön osallistuvien ääni tulee tasavertaisesti kuuluviin. Mahdollisuus vertailla toisten menetelmiä kokeilleiden kokemuksilla omiin koettuihin haasteisiin ja onnistumisiin mahdollisti sosiaalityön käytäntöjen keskinäisen vertailun ja toisilta oppimisen. Aineistossa korostuu tasavertaisen vuorovaikutuksen ja sen edellytysten luomisen merkitys tietokäytännöille. Seuraavaksi tietokäytäntöjä ja niiden

toteutumisen edellytyksiä tarkastellaan tarkemmin asiakkaan näkökulmasta.

Vaihtoalueet

Vaihtoalueita analysoitiin haastatteluaineistosta kahden pääkategorian kautta, joita olivat vuorovaikutteiset ja yhdensuuntaiset vaihtoalueet (ks. Gorman 2010). Yhdensuuntaisilla vaihtoalueilla tarkoitetaan tilanteita, joissa tietyn tahon kieli ja tavat määrittävät sen, miten asiasta keskustellaan. Vuorovaikutteisissa vaihtoalueissa osallistujilla on jokin osittainen jaettu vuorovaikutuksen tapa. Analyysissa 70 tekstisegmenttiä koodattiin vuorovaikutteiseksi ja 26 yhdensuuntaiseksi.

Yhdensuuntaista vaihtoaluetta ilmentävät kohdat liittyivät yleensä kohtausasiin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kanssa tai yleisemmin asiointiin sosiaalipalveluissa. Yhtenä keskeisenä teemana nousi esille se, miten asioiden ja keskustelujen tapa on määritetty sosiaalityöstä käsin.

”Ja se on hyvin rasittavaa kun sä näät kuinka vahvasti sut nähdään sen linssin kautta” (H2)

”sanoo silleen et ei et totta kai sulla saa olla omat mielipiteet [ja] näkee et ei se kumminkaan oo ookoo, mut et vähän semmoinen sisäänrakennettu systeeminen ajatus, et joo joo et tää on mikä mun pitää sanoo, et sulla saa olla mielipide mut” (H4)

Joskus yhdensuuntaisuus liittyy myös asioiden käsittelytapaan ja siihen, millainen mahdollisuus asiakkailla on tosiasiallisesti osallistua keskusteluun. Itseään koskeviin päätöksiin ja omaan tilanteeseen vaikuttaminen on näen-

näistä, mikäli tilanteeseen liittyvät paperit on laadittu jo etukäteen. Erityisen nöyryyttäväksi tilanteen tekee se, että asiakasta halutaan kuitenkin näennäisesti kuulla ennen valmiiden asiakirjojen esittelyä.

”Sit sä meet sinne, sä kerrot sun mielipiteen ja sen jälkeen otetaan niinku paperit, jotka on tehty jo ennen kuin sä tuut sinne” (H3)

Pahimmillaan vuorovaikutuksen yhdensuuntaisuus vaikuttaa siihen, miten asiakkaat kokevat itsensä ja oman asemansa suhteessa sosiaalityöhön. Kokemus saattaa olla pitkän aikavälin tapahtumien tuottamaa tai kulminoitua yksittäiseen kokemukseen siitä, että asiakkaan mielipiteitä ja näkemyksiä on kuultu, mutta kuuleminen on koettu näennäiseksi. Näennäisen kuulemisen ja omaan itseen liittyviin ratkaisuihin vaikuttamisen koettiin murentavan luottamusta sosiaalityöhön eniten.

”Kun nuorilla saattaa olla syystä tai toisesta et on asetelma sossut vastaan me” (H2)

”Tai kyllähän se sit aina passivoi jos sä meet väittää et joku vaikuttaa, mikä ei sit vaikutakaan tai sillai” (H1)

Sen sijaan vuorovaikutteista vaihtoaluetta kuvaava keskeinen piirre on, että keskustelu ei määrydy yhden tahon toimesta, vaan se syntyy vapaassa vuorovaikutusprosessissa osallistujien kesken.

”Mut tämmönen yhteistutkiminen mahdollistaa sen että tota työntekijä voi irtautuu niistä rakenteista [...] ja tää nuori pystyy irtautuu, mist ikinä sen nyt tarviikaan irtautuu” (H2)

”Mun mielestä se on sitä että molemmat työntekijä ja kokemusasiantuntija luopuu niinku, luopuu miten mä sen sanoisin. Luopuu niinku luopuu puolustusasemistaan” (H2)

Yhtenä piirteenä aineistosta nousee esille sekä yhteisen kommunikaation keinojen löytäminen että niiden edellytysten luominen. Keskeistä ei tunnu olevan kommunikoinnin tapa, vaan pikemminkin se, että jokaisella yksilöllä on mahdollisuus osallistua vuorovaikutukseen itselleen luontaiseksi kokemallaan tavalla. Vuorovaikutusta tai sen tapoja ei siis ole kenenkään toimesta ennalta määrätty, vaan ne syntyvät kyseisessä hetkessä tilanteen vaatimalla tavalla. Tällaisen tasavertaisen vuorovaikutustilanteen rakentamisen edellytys on jokaisen osallistujan tasapuolinen ja aito kuunteleminen sekä erilaisten näkökulmien kunnioittaminen. Keskeistä on ymmärtää, että jokainen osallistuja on hyvä omana itsenään ja kukin tuo ryhmään parhaan mahdollisen osaamisensa.

”Et pitää jollain taval tuottaa tietoo, kirjoittaa, piirtää, puhuu, mikä on se oma tapa, mut et pitää jotenkin niinku osallistuu” (H3)

”Et mä haluan niinku et jokaisella on tilaa antaa se oma mielipide” (H4)

”Jotenki tuntu heti mun mielestä aluks et tää ryhmän henki oli jotenki semmoinen kauheen semmoinen avoin ja tiätsä semmoinen vastaanottavainen” (H4)

Asiakkaat ovat myös kokeneet vuorovaikutteiset vaihtoalueet voimauttaviksi. Ne ovat tarjonneet ympäristön oivaltamiselle sekä uudennlaiselle merkityksellisyyden kokemiselle. Lisäksi

merkittävää on havainto siitä, että oma elämänhistoria ja kokemukset ovat mahdollistaneet ryhmässä toimimisen.

”ehkä eniten perspektiiviä on tullut siihen et ei se niinku oikeesti, asiat ei oo ihan niin mustavalkoisia mitä mä oon kuvitellut” (H1)

”kyllä mä kuitenkin väitän et tää auttaa siihen näkemykseen lastensuojelusta tää ryhmä. Ku on kuitenkin sitte, no on tullu se kokemus et ollaan oikeesti samalla puolella” (H3)

”Se et sulla on kokemusta jostain sosiaalialan palvelusta tai avopuolesta tai laitoksesta. Ja sit sä oot onnistunu, tai en mä sanois ees onnistunu vaan sä oot reflektoinu niitä asioita mielessäs ja nähny niitten asioiden positiiviset ja negatiiviset puolet susta itestäs ja sit sä tuot ne esille.” (H2)

Merkittävin ero vuorovaikutteisen ja yhdensuuntaisen vaihtoalueen välillä haastatteluaineiston perusteella on se, miten asiakas kokee oman roolinsa ja identiteettinsä sosiaalityössä. Yhdensuuntaisessa rakenteessa rooli on pitkälti määritetty sosiaalitoimen käytäntöjen mukaan. Samalla se rajaa asiakkaan vuorovaikutuksen ja osallistumisen mahdollisuuksia. Vuorovaikutteinen vaihtoalue sen sijaan mahdollistaa vahvemmin osallisuuden ja osallistumisen. Sen toteutuminen vaatii kuitenkin toimintakäytäntöjen muuttamista ja sitä, että vaihtoalueen edellytyksiä rakennetaan osaksi sosiaalityötä ja sen avulla luodaan mahdollisuuksia erilaiselle osallistumiselle.

ASiantuntijuuden kokemukset

Haastatteluaineistoa analysoitiin asiantuntijuuden osalta kahden pääkategorian mukaan: ammattikeskeisen ja vuorovaikutteisen asiantuntijuuden kautta. Aineistossa ammattikeskeistä ilmentäviä tekstisegmenttejä oli 24 ja vuorovaikutteista ilmentäviä 44.

Ammattikeskeinen asiantuntijuus näyttyi haastateltujen asiakkaiden näkökulmasta nuorta määrittävänä ja kategorisoivana. Aineistossa tämä koetaan siten, että asiakkaan kokemuksella ei ole merkitystä tai vaikutusta ja suhtautumisen nähdään perustuvan ennakoasenteeseen tai valmiiseen käsitykseen asiakkaasta.

”jos nuori sanoo et mulle on tehty, mun oikeuksia on rikottu, et se on vaan semmonen kapinoiva nuori. Jos valvoval viranomaisella on se käsitys niin se on aika, aika juurtunu.” (H3)

”Mut sit siinäkin taas miettii et onks tässä jotain tarkoituksenhakuisuutta, kun näkee sen et se johto ei selkeesti halua kuulla sitä nuorten ääntä, se on niinku vähän. Herättää kysymyksiä” (H3)

”tää on hyvin tittelihallinnoitu, hallinnoitu niinku alue” (H2)

Aineistosta käy ilmi, että yhteistutkimisen menetelmää ja sen toimivuutta on myös kritisoitu toisten ammattilaisten toimesta.

”meillekin jostain luettiin joku juttu, mis luki et jotain et joku on myös kritisoinut ryhmää koska he eivät, he ovat liian pärjääviä, näyttävät liian pärjääviltä ollakseen oikeita [paikannimi] lastensuojelunuoria.” (H3)

Kritiikin taustalla näyttäisi vaikuttavan ajatus siitä, että tietyn asuinalueen asiakkaat ovat kykeneväisempiä menetelmän mukaiseen työskentelyyn kuin toisella asuinalueella asuvat. Kritiikistä välittyy vahvasti asiantuntijoiden käsitykset siitä, millaisia asukkaita tietyillä asuinalueilla asuu ja kuinka tietynlaisen sosiaalityön asiakkaiden kanssa on mahdotonta edes ajatella uudenlaisen työtavan kokeilemistä ja kehittämistä. Ammattikeskeisesti tehty määrittely leimaa jo ennalta tietyt asiakkaat kykenemättömiksi uudentyypin työtavan kokeiluun.

Vuorovaikutteista asiantuntijuutta ilmentävissä tekstisegmenteissä korostuvat asiakkaan kokemusten merkitys ja perinteisten roolien puuttuminen. Siinä missä ammattikeskeiseen asiantuntijuuteen liittyvät kohdat viittaavat pääosin asiakkaiden aiempiin kokemuksiin sosiaalityöstä, vuorovaikutteisen asiantuntijuuden puhe liittyy vahvasti yhteistutkijuuteen. Yhteistutkimiseen osallistumisen tapoja tuntuu määrittävän osallistujien keskinäinen tasa-arvoisuus, valmiiden rooliodotusten puuttuminen sekä jokaisen kokemusten merkityksellisyys.

”ei meillä oikein oo mitään niinku rooleja [...] kyl mä koen et me kaikki ollaan niinku ihan samas pistees ja samanlaisia et. En mä koe et kellän nyt ois semmosta, et joo, et toi on se johtaja ja toi on se hiljaninen ja. Ei.” (H1)

”näytti, vaikutti iteki sillee et me ollaan oikeesti tasa-arvoisii” (H2)

”Ja sit kun musta tuntuu oikeesti et ensimmäistä kertaa mun kokemuksilla ja tällaisilla ni on oikeesti niinku merkitystä” (H1)

Vuorovaikutteisen asiantuntijuuden kohdalla korostuu myös sen vaikutukset omaan kokemukseen ja ajatuksiin itsestä. Lisäksi se on mahdollistanut asioista oppimisen ja avannut näkökulmia sosiaalityön suhteen. Aiemmin ehkä negatiivisenakin näyttäytynyt tausta sosiaalityön asiakkaana vaihtuu merkitykseltään tärkeäksi kokemustiedoksi.

”Ni sekin ennakoajatus on kadonnu. Ni semmonen uus tapa niinku. Ja seki vaikuttaa, mä kutsun uudeks näkökulmaks omaan identiteettiin, koska ei vanha minä ois kyennny puolustaa sosiaalialan ihmisiä (nauru)” (H2)

”No just se et mullon tosi paljo niinku omat mielipiteet avartunu ja pystyny käymään näit asioita niinku läpi” (H1)

”ehkä mä oon oppinu enemmän kans hyväksyy omaa historiaa sen kannalta, et ei se oo niin häpeällinen ja paha asia et on vaik niinku ollu lastensuojelun piirissä” (H4)

Merkittävimmät erot ammattikeskeisen ja vuorovaikutteisen asiantuntijuuden välillä haastateltujen puheessa liittyvät asiakkaan rooliin ja kokemukseen asiakkuudesta. Kun tavanomaisesta asiantuntijaroolista tai asiakkaan roolista luovutaan, asiakas aktivoituu täysivaltaiseksi vuorovaikutustilanteen osallistujaksi, mikä mahdollistaa uudenlaisen oppimisen. Rooleista luopuminen koettiin positiiviseksi omalle identiteetille ja sen koettiin vahvistavan merkityksellisyyden tunnetta. Yksi vuorovaikutteisen vaihtoalueen toteutumisen edellytyksistä näyttääkin olevan ammattikeskeisestä asiantuntijuudesta ja sen edellyttämistä rooleista luopuminen ja siten tilan vapauttaminen vuorovaikutteisen asiantuntijuuden toteutumiselle.

JOHTOPÄÄTÖKSET

Tietokäytäntöjen tehtävänä on tarjota uudenlainen tarkastelun näkökulma sosiaalityöhön, jossa työskennellään kasvavassa määrin muuttuvien ja avoimien toiminnan kohteiden kanssa. Tietokäytännöt antavat uuden teoreettisen vaihtoehdon toisaalta ammattikeskeiseen asiantuntijanäkemykseen ja toisaalta staattisiin rutiininomaisiin toimintakäytäntöihin.

Keskeinen asia tietokäytännöissä on vaihtoalue. Vaihtoalue määrittää, millä tavalla ja kenen lähtökohdista tietoa asiakaskohtauksissa tuotetaan. Korostimme tässä artikkelissa erityisesti vuorovaikutteisia vaihtoalueita ja niiden merkitystä uudella sosiaalityön tekemiselle. Tällä on merkitystä myös empirian perusteella. Perinteiset palvelut ja niiden valtarakenteet koettiin aineistomme mukaan pääsääntöisesti omia vaikuttamismahdollisuuksia ja osallistumista rajaaviksi. Asiantuntijuuden muutos ja perinteisistä rooleista luopuminen sen sijaan mahdollivat ympäristön, jossa asiakkaiden kokemuksille ja aidolle osallistumiselle on tilaa. Olennaista on, minkälainen vaihtoalue sosiaalityöntekijän ja asiakkaiden välille rakentuu. Yksisuuntaisessa vaihtoalueessa toiminta määrittyy sosiaalityöntekijästä käsin, vuorovaikutteisessa vaihtoalueessa keskeistä on kaikkien osallistujien tasavertainen yhteistyö.

Sosiaalityön tarkastelu käytäntönäkökulmasta mahdollistaa toimintatapojen jakamisen, vertailun ja arvioinnin. Sosiaalityön vaikuttavuus tai toimivuus ei palaudu pelkästään yksilöiden hiljaiseen tietoon ja sisäistettyyn asiantunti-

juuteen. Uudenlaisia toimintakäytäntöjä voidaan kehittää ja niiden sisältöä voidaan kuvata ja jakaa sekä toimituutta vertailla. Esimerkiksi tarkastelun kohteena olleissa yhteistutkimusten tapauksissa jokainen toteutus rakentui osin omanlaisekseen. Oppiminen erilaisuuksista ja niiden toimivuudesta mahdollistaa omien käytäntöjen jatkokehittämisen sekä uudenlaisten vuorovaikutteisten vaihtoalueiden toteuttamisen sosiaalityön arjessa.

LÄHTEET

- Arnkil Tom, Eriksson, Esa & Arnkil, Robert (2000a) Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektin kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Raportteja 253. Helsinki: Stakes.
- Arnkil, Tom & Seikkula, Jaakko & Eriksson, Esa (2000b) Avoimet dialogit ja ennakointi. Sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä. Yhteiskuntapolitiikka 2 (66), 97–109.
- Arola, Hilikka (2000) Hiljaisen tiedon tunnistaminen parantaa sosiaalityötä. Sosiaalivakuutus (4), 4–7.
- Collins, Harry & Evans, Robert (2007) Rethinking Expertise. Chicago: The University of Chicago Press.
- Engeström, Ritva & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Poikela, Ritva (2006) Rajat ylittäen asiakasta tukien –projekti 1.9.2004–31.8.2006. Loppuraportti. Hyvinkää: Hyvinkään kaupunki [Helsinki: Työministeriö].
- Engeström, Yrjö (2004) Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Tampere: Vastapaino.
- Evans, Tony (2011) Editorial “Special issue: practice research”. *Social Work and Society* 9 (1), 1–3.
- Fook, Jan (1996) The Reflective Researcher: Social Workers’ Theories of Practice Research. Sydney: Allen & Unwin.
- Gorman, Michael (toim.) (2010) Trading Zones and Interactional Expertise. Cambridge, MA: The MIT Press.

- Julkunen Ilse (2011) Knowledge-production processes in practice research – outcomes and critical elements. *Social Work and Society* 9 (1), 60–75.
- Julkunen, Ilse & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2014) Editorial. *Nordic Social Work Research* 4 (supplement 1), 1–6.
- Karttunen, Teija & Hietämäki Johanna (2014) Tiedon käytön kysymyksiä ja haasteita sosiaalityön asiakastyössä. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Tampere: Vastapaino, 320–336.
- Karvinen, Synnöve (1993) Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Aila-Leena, Mathies, Synnöve Karvinen & Anneli Pohjola (toim.) *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 131–173.
- Karvinen, Synnöve (1996) Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. *Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet* 34. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Karvinen, Synnöve (2005) Reflektiivisyys ja asiantuntijuus. *FinSoc, Sosiaalialan menetelmien arviointi* (2), 18–21.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2007) Muuttuva ja toiminnassa rakentuva asiantuntijuus. Teoksessa Synnöve Karvinen-Niinikoski, Ulla-Maija Rantalaiho & Jari Salonen (toim.) *Työnohjaus sosiaalityössä*. Helsinki: Edita Prima Oy, 77–91.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2009) Promises and pressures of critical reflection for social work coping in change. *European Journal of Social Work*, 12 (3), 333–348.
- Kemppainen, Tarja & Ojaniemi, Pekka (2012) Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 43–64.
- Knorr-Cetina, Karin (2001) Objectual Practice. Teoksessa Theodor Schatzki, Karin Knorr-Cetina & Eike von Savigny (toim.) *The Practice Turn in Contemporary Theory*. London: Routledge, 175–188.
- Knorr-Cetina, Karin (2007) Culture in global knowledge societies: knowledge cultures and epistemic cultures. *Interdisciplinary Science Reviews* 32 (4), 361–375.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa & Kääriäinen, Aino (2005) Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan – puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. *Janus* 14 (3), 452–460.
- Law, John (2012) Reality failures. Teoksessa Jan-Hendrik Passoth, Birgit Peuker & Michael Schillmeier (toim.) *Agency without Actors: New Approaches to Collective Action*. Bielefeld: Transcript, 146–160.
- Miettinen, Reijo & Paavola, Sami & Pohjola, Pasi (2012) From Habituality to change: Contribution of activity theory and pragmatism to practice theories. *Journal for the Theory of Social Behaviour* 42 (3):345–360.
- Närhi, Kati (2002) Transferable and negotiated knowledge. Constructing social work expertise for the future. *Journal of Social Work* 2 (3), 317–336.
- Paavola, Sami & Hakkarainen, Kai (2005) The knowledge creation metaphor – An emergent epistemological approach to learning. *Science & Education* 14 (6), 535–557.
- Palsanen, Kati (2013) Yhteistutkiminen – Opas sosiaalityöhön. *Soccan työpaperieita* 2013:3. Helsinki: Socca.
- Parton, Nigel (2009) Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the ‘social’ to the ‘informational’. *Children and Youth Services Review* 31 (7), 715–721.
- Poikela, Ritva (2010) Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa: Kohteen moniääninen menetelmä. *Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja* 2010:5. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Pohjola, Pasi & Korhonen, Satu (2014) Social work as knowledge work: knowledge practices and multi-professional collaboration. *Nordic Social Work Research* 4 (supplement 1), 26–43.
- Saarinen, Erja (2000) Hiljaisesta tiedosta menestyksen avaimet. *Sosiaaliturva* 10, 4–5.
- Satka, Mirja (2011) Kvalitatiivinen arviointi ja sosiaalipalvelutöiden vaikuttavuuden

- osoittaminen. Teoksessa Camilla Granholm, Tarja Juvonen & Maija Jäppinen (toim.) *Tutkiva sosiaalityö: Sosiaalityön paikka tieteessä ja yhteiskunnassa*. Helsinki: Sosiaalityön tutkimuksen seura, 4–10.
- Saurama Erja & Julkunen Ilse (2009) *Lähestymistapana käytäntötutkimus*. Teoksessa Mäntysaari Mikko, Pohjola Anneli & Pösö Tarja (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-kustannus, 293–314.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom (2014) *Open Dialogues and Anticipations. Respecting Otherness in the Present moment*. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Uggerhøj, Lars (2011) *What is practice research in social work - Definitions, barriers and possibilities*. *Social Work and Society* 9 (1), 45–57.
- Yliruka, Laura (2006) *Kuvastin, reflektiivinen itse- ja vertaisarviointi sosiaalityössä. Työpapereita 2*. Helsinki: Stakes.
- Yliruka, Laura (2011) *The Mirror method: A structure supporting expertise in social welfare services*. *Social Work and Social Sciences Review*, 15 (2), 9–37.
- Yliruka, Laura (2015) *Itsearviointi reflektiivisenä rakenteena. Kuvastin-menettelyn toimivuus, käyttöönotto ja kehittäminen*. Sosiaalityön väitöskirja. Heikki Waris -instituutin tutkimuksia 1/2015. Helsinki: Socca.