

Eettistä ohjaustyötä vai arvovaltakysymyksiä?

Anna Metteri

Ylipistonlehtori emerita, tutkija ja kehittäjä

anna.metteri@tuni.fi

Sisältö

- ▶ Mitä ovat arvot?
- ▶ Huolenpidon etiikka ja hyve-etiikka
- ▶ Valta
- ▶ Dialogisuus
- ▶ Parlamentaarisesti sovittu arvoperusta: Suomen perustuslaki ja siihen suhteutuvat muut lait, hallintolain velvoite
- ▶ Tarkastelunäkökulmia eettisiin kysymyksiin: yhteiskunnallinen eriytyminen ja työnjako, yhteiskunnan osajärjestelmät
- ▶ Asiantuntijuuskäsitys, organisaatiokulttuuri
- ▶ Työn iloa ja voimaantumista yhteiseen työhön osallistumisesta: Kototorin esimerkki
- ▶ Loppulause



Arvot

- ▶ Arvot ilmaisevat sitä, mitä pidämme **hyvänä, arvokkaana ja tavoiteltavana..**
- ▶ Arvot viittaavat muun muassa **ihanteisiin**, joita pyrimme toteuttamaan yksilöinä tai ryhmän ja organisaation jäseninä.
- ▶ Arvot viittaavat **yleisiin päämääriin**, joita asetamme toiminnalle ja joiden perusteella arvioimme toimintaa.
- ▶ Arvot tulevat näkyviin valintojen kautta.
- ▶ Yleisesti normit ja säännöt tukevat arvoja. Normit ohjeistavat toimintaamme. Normit ja säännöt mahdollistavat sen, että voimme saavuttaa asioita, joita pidämme arvokkaana. (Kotkavirta & Nyyssönen 2000).
- ▶ Ammatilaisen arvot: yhteiskunnalliset arvot (societal values), henkilökohtaiset arvot (personal values) ja ammatilliset arvot (professional values) (Banks 2008)
- ▶ Miten yksilöiden, eri ammattialojen tai eri organisaatioiden arvot mahdollisesti eroavat toisistaan?
- ▶ Millä ehdoilla yhteisessä työssä kykemme luomaan ja toteuttamaan yhteisiä arvoja ja päämääriä?

Jokaisen ihmisen ihmisarvo yhteisenä periaatteena?

- ▶ Ammatillisen auttamistyön lähtökohtana on jokaisen ihmisen luovuttamaton ihmisarvo, joka ei ole riippuvainen ihmisen teoista tai ominaisuuksista.
- ▶ Ammattilaisten eettiset ohjeet
- ▶ Kansainväliset julistukset ja sopimukset
- ▶ Parlamentaarisesti sovittu arvoperusta: Suomen perustuslaki ja sille alisteiset muut lait. Suomen perustuslaki takaa turvan ja huolenpidon jokaiselle asukkaalle ja ylittää organisaatiokohtaiset säännöt, jokaisella on oikeus ihmisarvoiseen elämään
- ▶ Hallintolaki velvoittaa jokaista työntekijää valitsemaan tarjolla olevista vaihtoehdoista sen, joka on asiakkaan kannalta paras. Hallintolaki ylittää organisaatiokohtaiset säännöt.
- ▶ Ystävällinen ja myötätuntoinen kohtelu on tärkeää ihmisen arvon ja arvokkuuden takaamiseksi > Miten tämä toteutuu asiakkaiden, miten yhteistyökumppaneiden kanssa, molemmat ovat tuntevia ihmisiä.

Kunnioitus

▶ Ihmistä kohdellaan

- ▶ Oman ongelmansa omistajana
- ▶ Oman asiansa käsittelyyn osallisena, tiedon antaminen
- ▶ Kansa-auktoriteettina itseä koskevan toiminnan määrittelyssä
- ▶ Hänen arvonsa (worth) ja arvokkuutensa (dignity) tunnustaen
- ▶ Ihmisen voimavarojen tunnistaminen
- ▶ Ihmisen ainutlaatuisuuden ehdoton kunnioitus (Arnkil & Seikkula 2014)

▶ Uhkat kunnioitusasenteelle

- ▶ Institutionaaliset rakenteet, määrittelyt, stigmat ja sanktiot > tunnistaminen, institutionaalinen arviointi
- ▶ Rutinoitunut ja byrokraattinen toimintatapa > reflektiivisten asiantuntijakulttuurien kehittäminen
- ▶ Yhteiskunnalliset ja kulttuuriset erot ihmisten välillä > oman kulttuurin tunnistaminen, kulttuurinen sensitiivisyys
- ▶ Virheettömät organisaatiot > erehtyväisyyden tunnustaminen, virheiden korjaaminen, epävarmuuden sietäminen

Yhteistoiminnallinen arvossa pitäminen

- ▶ Edellytysten turvaaminen sille, että yksilöt kykenevät toteuttamaan itseään arvostusta ansaitsevilla yhteistoiminnallisilla tavoilla
 - ▶ Osallisuus yhteiseen toimintaan ja itsensä toteuttaminen palkkatyössä, vapaaehtoistyössä, asuinympäristössä, harrastuksissa tms.
 - ▶ Osallisuuden edistäminen ammattilaisten tehtävänä, yhteisöllisen työskentelyn mahdollisuudet
- ▶ Uhkat
 - ▶ Tekninen tehokkuusajattelu > sosiaalisen näkökulman tuottaminen keskusteluun
 - ▶ Suoriteperustainen tuloksen laskeminen > toisenlaisten mittarien kehittäminen
 - ▶ Näennäistoiminnan järjestäminen, työhönvalmennus joka ei johda mihinkään >kollektiivinen vaikuttaminen ja yksilöllinen harkinta
 - ▶ Yksilön vastuullistaminen, vaikka edellytykset vähissä > tunnistaminen ja tukeminen

Ammattieettinen ajattelu

- ▶ Keskeistä on se, miten suhtaudumme toisiin ihmisiin työssämme, niin asiakkaisiin, kokemusasiantuntijoihin kuin oman organisaation tai toisen organisaation työntekijöihin.
- ▶ Samaa kunnioittavaa asennetta, jota pidämme oikeana asiakkaan kohtaamisessa, tarvitaan myös toisen työntekijän kohtaamisessa.
- ▶ Huolenpidon etiikka. Tunteiden huomioon ottaminen on työssä tärkeitä. &
- ▶ Aristoteleesta alkanut hyve-etiikka kiinnittää huomiota työntekijän ominaisuuksiin ja korostaa eettisen motivaation merkitystä. Antiikin kreikan neljä hyvettä olivat käytännöllinen viisaus, rohkeus, oikeamielisyys ja kohtuullisuus. Esim. tavoiteltavaa on rohkeus, mutta ei uhkarohkeus. Ominaisuuksien kehittäminen. Esim. arkuudesta pitäisi pyrkiä eteenpäin rohkeuteen.
- ▶ Kysymyksiä:
 - ▶ Minkälaisella ammattieettisellä asenteella ja arvoperustalla suhtaudumme yhteiskehittämiskumppaneihin, toisen ammatin tai toisen organisaation työntekijöihin? Mistä asenne kumpuaa? Yksilölliset ja rakenteelliset tekijät.
 - ▶ Puuttumattomuuden ongelma, paitsi työyhteisöissä, osin myös valvontaelinten toiminnassa.
 - ▶ Milloin asetamme oman arvomme yhteistyössä toisten yläpuolelle tai alapuolelle? Miten ymmärrämme tasa-arvon?
 - ▶ Milloin ja millä perusteella luomme hierarkkisia suhteita tehtävien tai organisaatioiden välille?
 - ▶ Missä tilanteissa lähdemme arvovaltataisteluun yhteistyön sijasta?

Valta monialaisessa ja monitoimijaisessa yhteistyössä

- ▶ Käsitys vallasta.
 - ▶ Valta on estävää valtaa (perinteinen ajattelu). Tällöin valta käsitetään kielteisenä.
 - ▶ Valtaa on kaikkialla ja jokaisella (Foucault), kysymys on siitä, miten valtaa käytetään.
 - ▶ Valta sinänsä on neutraali käsite.
 - ▶ Sisäistetty herruus, alamaisen asenne
- ▶ Valta tuo vastuuta.
- ▶ Valta voi perustua esim. asiantuntijuuteen, ammatilliseen tehtävään tai hierarkkiseen asemaan.
- ▶ Miten ammatillinen auttaja tunnistaa oman valtansa suhteessa muihin toimijoihin ja miten hän käyttää valtaansa? Mitä oman vallan käyttäminen tuottaa asiakkaalle ja yhteistyökumppaneille?

Asiantuntijuuskäsitys

- ▶ Asiantuntijuuskäsityksen muutos suljetusta avoimeksi asiantuntijuudeksi.
- ▶ Miten eri ammattiryhmät koulutetaan avoimeen asiantuntijuuteen?
- ▶ Minkälaista asiantuntijuutta ja asennetta ammattilaisten perustutkinnot tuottavat?
- ▶ Kollektiivinen asiantuntijuus
- ▶ Dialogisuus välineenä ja ehtona yhdessä tekemiselle ja toisen kunnioittamiselle
- ▶ Dialogisuuden voima



Dialogisuus

- ▶ Dialogisuus (Bahtin 1991; Arnkil & Seikkula 2014; Mönkkönen.)
- ▶ Välitila. Kukaan ei tiedä ennalta vastausta. Ketään ei määritellä ennalta.
- ▶ Jokaista kuullaan. Oma sisäinen puhe on käynnissä, kun kuuntelemme muita.
- ▶ Moniääninen orkesteri.
- ▶ Yksinkertaista ja vaikuttavaa.
- ▶ Miksi yksinkertainen on joskus niin vaikeata?? >> Koska joudumme poisoppimaan vanhoja käsityksiä ja toimintatapoja.

Systemiteoreettinen näkökulma (Luhmann)

- ▶ Yhteiskunnan eriytyminen, yhteiskunnan eri osajärjestelmät, jokainen osajärjestelmä hoitaa omaa tehtäväänsä, eri osajärjestelmät ovat jännitteisessä suhteessa toisiinsa.
- ▶ Samalla osajärjestelmät ovat toisilleen tarpeellisia, yhteisten toimintojen alue (esim. Kiuru & Metteri)
- ▶ Eri organisaatiot tarvitsevat toisiaan, jotta saavat oman tehtävänsä suoritetuksi

Ongelmakohdat palveluohjauksessa

- ▶ PAKU, asiakas: ”Kokonaistilannettani ei oteta huomioon.”
- ▶ Vrt. kohtuuttomat tilanteet: Asiakas ei tiennyt itseään koskevien päätösten perusteita, asiakas koki tulleensa yhteiskunnan hylkäämäksi, kukaan ei selvittänyt kokonaistilannetta, elämäntilannetta. Asiakas jäi vaille tilanteeseen kuuluvaa sosiaaliturvaa (Metteri 2012).
- ▶ Asiakas: ”Ympärilläni on paljon työntekijöitä, jotka eivät keskustele keskenään.” (Vrt. Palomäki &)
- ▶ Kysymyksiä:
 - ▶ Kuka koordinoi asiakkaan palvelupolkua, onko koordinoijalle delegoitu riittävästi tehtävän vaatimaa valtaa, onko asioista sovittu myös organisaatiotasolla?
 - ▶ Onko tehtävä mielletty yhteiseksi verkostossa, onko sovittu yhteisestä tavoitteesta? Mikä on syy, jos näin ei ole tehty?
 - ▶ Umpikujaan johtaneet asiakaspolut liittyvät useimmiten siihen, että asiakkaan kanssa työskennellyt verkosto ei ole sopinut koordinoivaa vastuutyöntekijää, jolla olisi valta ja vastuu huolehtia tavoitteen suuntaan etenemisestä verkostossa. (Keyworker, meillä omatyöntekijä). (Sally Hornby)

Sosiaalisen voima auttamistyössä

Sosiaalisen voima syntyy

- ▶ Toisen ihmisen tunnustamisesta (recognition) (Honneth 1995, 2004; Ikäheimo 2008; Turtiainen 2012; Metteri 2012; Häkli ym. 2015)
- ▶ Dialogisesta kohtaamisesta asiakkaan, omaisten, asiakkaan verkostojen ja muiden työntekijöiden kanssa (Arnkil & Seikkula 2014; Arnkil ym. 2004)
- ▶ Asiakkaan ja työntekijän suhteesta > luottamuksen rakentaminen, suhdeperustainen työskentely
- ▶ Voimaannuttavista suhteista vertaisten kanssa > vertaistuen organisointi ammatillisen tuen rinnalle ja lomaan, esim. ryhmät, kokemusasiantuntijat, yhteisöllinen työ
- ▶ ”Autetuksi tulemisen edellytys on toimijuuden ymmärtäminen laajasti yksilö- ja kollektiivitoimijuutena sekä näiden toimijuusmuotojen yhteenkietoutumina.” (Hokkanen 2014, 6)

Rakenteelliset ongelmat

- ▶ Paku: Ajanvaraus. Jonot. Odotus. Tietokatkokset. Järjestelmät. Kuka maksaa.
- ▶ Organisaatioiden toimintakehykset muokkaavat työntekijän ajattelutapaa
- ▶ Managerialistinen hallinnointi 1990-luvulta alkaen, huomio teknisiin suoritteisiin, käyntimääriin ja virtausnopeuksiin
- ▶ Suhdeperustaisen työskentelyn merkitys ihmistyössä jäi taka-alalle ja siirryttiin liukuhihna-ajatteluun
- ▶ Asiakastyön riittämättömät henkilömitoitukset
- ▶ Organisaatioiden säästämispaineet, ihminen kulueränä, lyhyen tähtäyksen ajattelu ja osaoptimointi, siirretään asiakkaita ja kustannuksia toisen organisaation vastuulle, säästöyistä ei toimita toisessa organisaatiossa tehdyn ammatillisen arvion mukaan (Metteri & Hotari). Eettinen kuormitus.

Tunteiden merkitys ihmistyössä

- ▶ Olemme ammatillisina työntekijöinäkin kaikki ihmisiä ja meillä on tunteet. Empatian ja myötätunnon merkitys paitsi suhteessa asiakkaisiin, myös suhteessa toisiin työntekijöihin omassa ja toisessa organisaatiossa.
- ▶ Asenne ei vie aikaa.
- ▶ Kielteiset asenteet ja tunteet tarttuvat ja leviävät, kerrostuvat ja imevät voiman.
- ▶ Myös myönteiset asenteet ja tunteet tarttuvat, leviävät ja kerrostuvat - antavat voimaa.
- ▶ Toimintakulttuurien yhteinen kehittäminen. Oman työn johtaminen.
- ▶ Yksikin ihminen voi vaikuttaa työilmapiirin kehittämiseen

- ▶ On tärkeitä luoda ja ylläpitää hyvää kehää: Kun toimintakulttuuri ja työolosuhteet tukevat ihmisen arvostavaa kohtaamista, tällöin positiivisia palautteita kertyy ja työntekijät voimaantuvat. Voimaantunut työntekijä voimaannuttaa asiakasta.
- ▶ Sekä hyvää kohtaamista edistävät asenteet että hyvää kohtaamista edistävät rakenteet ovat tärkeitä

Miten onnistumme yhteistyötä edistävien asenteiden ylläpidossa?

- ▶ Ihmisten johtaminen ja eettinen johtaminen on ammatillisessa auttamistyössä tärkeitä:
 - ▶ Oppivan organisaation ja oppivan yhteisön idea ja käytäntö > luo innostusta ja kiinnostusta ja jaksamista > millä ehdoilla kokeileva ja reflektiivinen toiminta toteutuu?
 - ▶ Auttamistyössä täytyy pitää kiinni ajattelusta > rakenteiden luominen ja tuki ajattelulle, eettisesti kestäväälle työlle, järjen käytölle ja viisaudelle.

Työn iloa ja voimaantumista yhteisestä työstä: Kototorin esimerkki

(Kostiainen ym. 2019; Roivainen ym. 2019)

- ▶ Yhteisöllisyys ratkaisuna
- ▶ Siirtyminen byrokraattisista tiloista avoimeen yhteisötilaan, yhteispalvelupaikkaan
- ▶ Siirtyminen keskitetyistä palveluista alueelle, lähelle asukkaita
- ▶ Valtasuhteiden muutos: asiakas kysyy, työntekijä vastaa
- ▶ Yhdessä tekeminen
- ▶ Erilaiset auttajat samassa tilassa, yhteistä tavoitetta toteuttamassa
- ▶ Kokeilukulttuurin innostavuus, toiminnan jatkuva tutkiminen ja parantaminen (ks. myös Muurinen 2019)
- ▶ > Osallistavan sosiaaliturvan kokeilussa samankaltaisia kokemuksia.

Loppulause

- ▶ Eettisesti kestävä työ on suostumista reflektioon ja dialogiin.

KIITOS!



Kirjallisuus

Hyve-etiikka:

- ▶ [G. E. M. Anscombe](#) (*Modern Moral Philosophy*, 1958)
- ▶ [Philippa Foot](#) (*Virtues and Vices*, 1978)
- ▶ [Alasdair MacIntyre](#) (*Hyveiden jäljillä*, 1985)
- ▶ [Linda T. Zagzebski](#) (*Virtues of the Mind*, 1996)
- ▶ Banks, Sarah & Gallagher, Ann (2009) *Ethics in professional life: virtues for health and social care*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.