



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Ammatillisuuden perustana

## - Arvot ja työn tutkimus

Nieminen, Tea

2017 Laurea





**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Yhdessä enemmän*

Laurea-ammattikorkeakoulu

Ammatillisuuden perustana  
– Arvot ja työn tutkimus

1201182, Nieminen Tea  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Huhtikuu, 2017

Tea Nieminen

### **Ammatillisuuden perustana - Arvot ja työn tutkimus**

Vuosi 2017 Sivumäärä 45

---

Opinnäytetyöni aiheena oli tutkia arvojen merkitystä työssä ja työyhteisössä. Miten niihin suhtaudutaan ja kuinka ne ymmärretään tässä hetkessä? Samoin halusin löytää välineen ammatilliseen työhön, millä arjen työssä esiin nouseviin haasteisiin voi tarttua ja tutkia niitä.

Tarkastelen työssäni arvojen olemusta ja merkitystä hyvinvointietiikan ammatillisena osana. Sosiaalisesti ja yhteisöllisesti arvot ovat välttämättömiä, sillä ne määrittävät toiminnallista ja ammatillista käytäntöä. Arvo-osaaminen edellyttää taas tiedostettua arvojen lukutaitoa, osaamista, jolla tunnistamme valintojemme taustalla vaikuttavat tekijät.

Teoreettisessa viitekehyksessä käsittelen kehittävää työntutkimusta ja tuon esille toimintatutkimuksen erityisyyden työtä tutkivana kehittämisen välineenä ja ammatillisen toiminnan perustana. Toimintatutkimuksen osallistavalla tutkimusotteella pyritään muutokseen, jossa on tarkoitus kehittää kohteena olevaa ryhmää ja sen toimintaa.

Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden arvojen merkityksestä toteutin kehittämispäivän nimikkeellä. Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden toteuttamisen välineenä käytin arvopeliä, sovellettua menetelmää, joka toteutettiin kehittämispäivässä yhdessä koko työyhteisön kanssa. Arvopeli antoi työntekijöille mahdollisuuden keskinäiseen vuorovaikutukseen ja osallisuuden yhteistoiminnalliseen kehittämisprosessiin.

Tutkimukseni toi esille, kuinka arvot eivät ole yhdentekevää sanahelinää, vaan ovat vahvasti työskentelyssä esille nousevia. Jos arvojen sisältöä ei ole yhdessä pohdittu toimintaa tukeviksi, tuo se työskentelyyn ja työyhteisön sisälle ristiriitoja ja kuluttaa työntekijöitä, jotka kamppailevat arvoriitaidan kanssa. Asettamani tavoite löytää väline tutkia käytännön työssä esiin nousevia haasteita löytyi. Toimintatutkimus tunnustaa toimijoiden asiantuntijuuden sekä se on käytännön läheinen ja muokattavasti erilaisiin tilanteisiin sekä käyttötarpeisiin. Lähestymistapa pitää sisällään tutkimuksellisen otteen, joka tukee professionaalista ammatillisuutta.

Kehittämispäivänä käyttämäni menetelmä avasi uusia näkökulmia ja mahdollisti arvovapaan tilan käsitellä olemassa olevia työyhteisön arvoja. Samalla se havahdutti työyhteisön ymmärtämään omien arvojen ristiriitaisuuksia ja mahdollisia muutoksen tarpeita.

Asiasanat: Toimintatutkimus, Kehittävä työntutkimus, arvot, arvoäly, eettinen herkkyyys

Tea Nieminen

**Values and the work analysis as a foundation of professionalism**

Year 2017 Pages 45

---

The topic of my graduate work was to research the meaning of values in the professional environment. How people value the meaning of values and how are values understood in the present moment. In addition I wanted to discover a tool for professional work, with which one could address the challenges that might occur in everyday work. Also this method would provide a way to analyze the challenges.

In my personal professional field of work, I observe the fundamentals and meaning of the values as a part of professional ethics of well-being. As a part of social and communal structure values are a necessity as they define the operational practicalities and professional customs within the working environment. Understanding values requires recognizable ability to read and understand the values and the know-how of recognizing the fundamentals behind our own choices.

In the theoretical framework I cover the progressive research of the work and disclose how unique the operative research method functions as a tool and a foundation for professional operation. The goal of the operative research method is to create change through participation, which furthermore improves the subject group and its functionality.

The practical part of my research about the meaning of values I executed under the title of "development day". As my method of analysis I utilized the "value game", which is a method that was used in the "development day" together with the entire working community. The "value game" gave the employees an opportunity for interaction between themselves and furthermore the possibility of being part (and taking part) of the process of development as a whole.

My research disclosed how values are not just "irrelevant noise" but instead are an integral strongly emphasized part in the working environment. If the values and goals of the community are not properly communicated and thought through together to support it, it will create conflicts within the working environment and exhaust the employees who then in their place struggle between internal conflicts created by the unclear values.

The goal that I set for myself was to discover a tool of how to research the challenges that were appearing in the working environment, which in the end were discovered. The operational analysis recognizes the professionalism of the employees and in addition is practical and adjustable for a variety of different situations and ways to utilize it. The approach itself includes the nature of research, which emphasizes the importance of professionalism.

The method that I utilized in the "development day" opened up new perspectives and made it possible to create a safe space that was free of values and it made it possible to address the already existing values of the working environment. Simultaneously it made the working community understand the conflicts between their personal values and the need for changes if there were any.

Keywords: operational analysis, Improving work analysis, values, value intelligence, ethical sensitivity

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön teoreettimetodologiset lähtökohdat .....	7
2.1	Kehittävä työntutkimus - Kokeilevaa, osallistavaa oppimista.....	7
2.1.1	Kehittämistoiminnan todellisuus ja tieto .....	7
2.1.2	Kehittämistoiminnan intressit ja luonne .....	9
2.1.3	Ekspansiivinen oppiminen.....	10
2.1.4	Toimintatutkimuksen erityisyys.....	10
2.2	Arvot - Hyvinvointietiikan ammatillinen perusta .....	15
2.2.1	Filosofisia näkökulmia/lähtökohtia arvokeskusteluun .....	15
2.2.2	Arvoäly - tiedostettua arvojen lukutaitoa .....	17
2.2.3	Eettinen herkkyyys ammatillisessa työssä.....	18
2.2.4	Dialogin merkitys - arvokeskustelun dynamiikka .....	19
2.2.5	Arvokartta - miten maailma nähdään.....	20
2.3	Sosiaalityön arvot yleisesti .....	21
2.4	Työyhteisön arvopohja = työote .....	22
3	Opinnäytetyön tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus .....	23
3.1	Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden toteutuspaikka .....	24
3.2	Opinnäytetyön tiedonkeruu ja suunnitteluvaihe .....	24
3.2.1	Rekonstruoivaa havaitsemista - aikaisempi kehittämispäivä .....	25
3.2.2	Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden toteuttamisen väline - asenneanalyysipeli .....	25
3.2.3	Suunnitteluvaiheessa kerätyn tiedon reflektointia.....	26
3.3	Kehittämispäivän prosessikuvaus - toiminnallinen osuus.....	28
3.3.1	Osa 1 - Arvopeli.....	28
3.3.2	Osa 2 - uusi tutkimuskysymys .....	31
3.4	Toimintatutkimuksen luotettavuus.....	34
4	Pohdinta .....	35
	Lähteet .....	38
	Kuviot.....	39
	Liitteet.....	40

## 1 Johdanto

Kiinnostuin opiskelujeni aikana arvojen merkityksestä työssä. Ne kyllä löytyivät jokaisesta työyhteisöstä, missä työskentelin, mutta jotenkin niiden sidos käytäntöön oli hyvin ohut. Enempikin ne näyttäytyivät ihanteina, jotka oli joskus laadittu hyvää tarkoittavaksi toiminnan perusteeksi. Kauppinen (2002, 21) puhuu kirjassaan arvoista eettisyyden perustana, mikä tuo esiin sen, mihin organisaatiossa uskotaan. Näin ollen arvot ovat merkityksellinen perusta ammatillisessa toiminnassa etenkin, kun sosiaalialalla, maailman globalisoitumisen myötä, kohtaamme entistä vaativampia toimintaympäristöjä.

Toimintamme taustalla vaikuttavat arvot eivät ole neutraaleja ja vaativat entistä enemmän eettistä perustelemista. Yleisesti sosiaalityön arvot liittyvät yksilölliseen hyvinvointiin ja yhteiskunnalliseen oikeudenmukaisuuteen. Merkitykselliseksi muodostuvat välittömästi asiakkaan kanssa työskentelyyn liittyvät ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa toteuttavat ja toimintaa ohjaavat periaatteet. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 7,122.) Käytännön työssä herännyt ristiriita arvojen merkityksestä, näkymättömästä, mutta olemassa olevasta toiminnan periaatteista, mikä synnytti tutkimuskysymykseni. Millainen merkitys yhteisillä arvoilla on ja kuinka sitoutuneita niihin ollaan? Miten toiminnan perustaksi laaditut arvot ymmärretään tässä hetkessä ja miten tällaista voi parhaiten tutkia?

Ammatillisena asiantuntijana en ole yksinäinen puurtaja, vaan minulta odotetaan osallistumista yhteistyöhön ja yhteisen toimintakulttuurin kehittämiseen. Ammatillinen asiantuntijuus on jaettua asiantuntijuutta. Ammattietiikan lähtökohtana on oletamus, että työhön liittyvien moraalisten ongelmien ratkaisu perustuu pohdittuun näkemykseen oikeasta ja väärästä. Eetikalla on sivumerkitys, joka tarkoittaa refleктоitua eli pohdittua merkitystä oikeasta ja väärästä. Tällaiset päätökset eivät välttämättä ole moraalisesti hyviä. Asiantuntija tarvitsee lisäksi moraalista hyvyyttä, jotta hän pystyy tunnistamaan toimintaansa liittyvät eettiset seikat ja huomioimaan ne työssään. Hyve-eettisellä asiantuntijalla on refleктоitu käsitys moraalista, jota hän noudattaa toiminnassaan ja päätöksiä tehdessään. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 10,13,67.)

Opinnäytetyöni on tutkivaa työn kehittämistä, jossa lähestymistapana sovellan toimintatutkimukselle ominaisia piirteitä. Toimintatutkimuksessa työn tutkija on mukana kehittämistoiminnassa ja tutkimuskohteena on ryhmä ja sen toiminta (Kananen 2012, 41). Tämä osallistava lähestymistapa antaa työntekijöille itselleen mahdollisuuden analysoida omaa työtään muutoksen aikaansaamiseksi toimintajärjestelmässään. Tätä oppimisprosessia, joka on luonteeltaan kollektiivista ja jolla pyritään laadulliseen muutokseen, kutsutaan ekspansiiviseksi oppimiseksi. (Engeström 1995, 11-12, 87.) Kehittämistoimintaa pidetään tänä päivänä keskeisenä osaamisalueena asiantuntija-ammateissa. Tavoitteena on kiinnittää enemmän huomiota sys-

temaattiseen kehittämistoimintaan ja sen merkitykseen, millä lisätään yleistä käytännön tiedontuotantoa alalta. (Toikko & Rantanen 2009,9.)

Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden toteuttamisen välineeksi valitsin arvopelin, mikä mahdollisti konkreettisesti dialogisen keskustelun osallistujien välille. Arvopeli osoittautui onnistuneeksi valinnaksi, koska se antoi osallistujille mahdollisuuden tarkastella asioita etäämmältä ja loi neutraalin maaperän opinnäytetyöni aiheen tarkasteluun. Opinnäytetyöni toiminnallisen osuuden toteutin kehittämispäivän nimikkeellä kehitysvammaisten asumispalveluyksikössä. Asumispalveluyksikkö on kehitysvammaisten aikuisten ja nuorten paikka, jonne monet asukkaista ovat muuttaneet vanhempien luota ensimmäiseen omaan asuntoonsa.

## 2 Opinnäytetyön teoreettismetodologiset lähtökohdat

### 2.1 Kehittävä työntutkimus - Kokeilevaa, osallistavaa oppimista

#### 2.1.1 Kehittämistoiminnan todellisuus ja tieto

Kehittämistoiminnassa todellisuuskäsitys pohjautuu yleensä arki ajatteluun. Lähtökohtana on oletus, että kehittämistoiminnan tavoitteet ja työmuodot sekä toimijat voidaan yksiselittäisesti kuvata, kun toiminta tunnetaan riittävän hyvin. Kehittämistoimintaa voidaan lähestyä myös problemaattisesta näkökulmasta, jolloin yhteinen näkemys muun muassa toiminnan tavoitteista puuttuu. Problemaattiseen lähestymistapaan sisältyy fakta näkökulman ja tulkinnallisen näkökulman välinen jännite. Kehittävän työntutkimuksen tiedontuotanto nousee aidoista käytännön toimintaympäristöistä, joissa tutkimukselliset asetelmat ja menetelmät toimivat apuna. Kehittämistoiminnassa, missä hyödynnetään tutkimuksellisia periaatteita, ei ole kysymys pelkästään käytännön ongelmien ja kysymysten ratkaisusta, vaan niiden kuvaamisesta ja välittämisestä laajempaan keskusteluun. Tutkimuksellisessa kehittämisessä on tärkeää määritellä kehittämistoiminnan todellisuuskäsitys. (Toikko & Rntanen 2009, 22, 35-36.) Arvojen merkityksen tutkimisessa lähdin liikkeelle käytännön kokemuksesta ja arjessa esiin nousevista tekijöistä, jotka muovasivat kehittämisen todellisuuskäsitystä.

Työtä kehittävän tutkimuksen lähtökohtana on käytännön ongelmat ja kysymykset, jotka ohjaavat tiedon tuottamista. Tieto tuotetaan käytännön toimintaympäristössä. Työyhteisön työntekijöiden osallisuus on tärkeä osa tutkivassa kehittämisessä, minkä kautta työntekijöille syntyy kokemus vaikuttamisesta ja työstä oppimisesta. Kehittävässä työntutkimuksessa oppiminen ymmärretään osallisuutena yhteisölliseen käytäntöön. Syntyvä kokemus ei ole yksilön varastoimia muistikuvia, vaan yhteisössä vuorovaikutuksessa ja ihmisten vuoropuhelussa syntyvä kokemus. (Engeström 1995, 77-78.) Opinnäytetyöni perustana käytin aikaisemmin tehtyä työyhteisön kehittämistyön dokumenttia, josta nostin esiin tutkimuskysymykset.

Osallistavalla kehittämisellä pyritään muutokseen, jolloin päämääränä on tuoda esiin ja vapautua itsestään selvistä ajatusmalleista. Osallistavassa kehittämisessä toiminta on konkreettista ja yhteiseen päämäärään pyritään keskinäisen dialogin avulla. Muutoksen aikaansaaminen edellyttää analyysia, jolloin ristiriidan aiheuttaja saadaan käsitteellistettyä ja sen ilmenemismuotoja systemaattisesti tallennettua ja eriteltyä. Ei tyydytä pelkästään erittelemään ongelmaa, vaan pyritään löytämään yhteinen ymmärrys taustalla vaikuttavista erilaisista ajatusrakennelmista. Näin kehittyvään uudelleen hahmottamiseen sisältyy juuri uuden toimintamallin motivoiva voima. (Toikko & Rantanen 2009, 11; Engeström 1995, 90.) Tutkimuksessani työryhmä aloitti kehittämistyön analysoimalla aikaisemmin tuottamaansa tekstiä. Työyhteisön sosiaalinen todellisuus määritteli asiayhteyksien merkitykset ja näkökulman kehittämistoiminnalle.

Kehittämistoiminnassa, jossa tietoa tuotetaan vuorovaikutuksellisessa yhteydessä, edellyttää konstruktiivista todellisuuden näkemystä. Konstruktionismi korostaa todellisuuden sosiaalista luonnetta, joka muotoutuu sosiaalisissa prosesseissa. Näin ollen sosiaalinen todellisuus on merkitysjärjestelmä, joka on ihmisen luoma, eikä näin suoraan todellisuuden heijastuma tai kuva. Kehittämistoiminnan kohde määrittää viime kädessä todellisuuskäsityksen, näkökulman, josta kehitettävää toimintaa määritetään. Tällöin myös määrittyy se, puhutaanko fakta- vai tulkinnallisesta todellisuudesta. Kehittämistoiminnassa kun tavoitellaan empiirisesti pätevää tietoa. (Toikko & Rantanen 2009, 36-39.)

Kokemusperäinen oppiminen itsessään ei riitä luovaksi ja avoimeksi oppimisen malliksi, koska suoritusta ohjaava ajatusmalli ei nouse siinä tietoisien kehittelyn kohteeksi, vaan vaikuttaa syntyneenä tottumuksena. Kokeilevassa oppimisessa, jota kehittävä työntutkimus on, ei tyydytä kysymään vain ”miten” vaan ”miksi” kyseiseen tulokseen päästään. Kun pyritään työn laadullisiin muutoksiin oppimisessa, niin silloin ei tyydytä valmiina tarjolla olevien tietojen ja kokemusten omaksumiseen, vaan tutkimukselle on ominaista hyödyntää saatuja kokemuksia, jotka sisältävät ennalta tuntemattoman uuden luovan puolen. Tiedon tuottamisella tavoitellaan toimijoiden omaa oppimista ja toiminnan kehittämistä. Asiantuntija-ammateissa toiminta perustuu tutkittuun tietoon ja kokemukseen, jota tilannekohtaisesti reflektoidaan. Näin kokeilevassa oppimisessa tiedontuotanto kohdistuu toimijan toiminnan kehittämiseen. (Engeström 1995, 81-84, 87; Toikko & Rantanen 2009, 114. )

Kehittävässä työntutkimuksessa rakenteet ja prosessit tulisi nähdä toisiaan täydentävinä, keskenään ristiriitaisina, mutta samalla toisiaan edellyttävinä tiedon olomuotoina. Työhön liittyvää tietoa ja oppimista tulee tarkastella useamman kuin yhden tiedon olomuodon varassa. Kehittävän työntutkimuksen tutkimusotteeseen sisältyy myös reflektiivisyys. Työn kehitysvaiheista muodostetaan hypoteettinen malli, jota testataan ja tarkennetaan. Malli



auttaa irrottautumaan henkilökohtaisesta sidoksellisuudesta ja näkemään aineiston koko toimintajärjestelmän ristiriitojen ilmauksena. Reflektiivisyys kohdistuu myös tutkijaan. (Engeström 1995, 102-103,124-126.) Tutkimuksellinen, kehittävä lähestymistapa antoi asu- mispalveluyksikön työyhteisölle mahdollisuuden ymmärtää oman kokemuksensa merkitys uuden tiedon luomisessa.

### 2.1.2 Kehittämistoiminnan intressit ja luonne

Kehittämistoiminnassa on merkitsevää, kenen intresseistä toimitaan ja kuka asettaa tavoitteet toiminnalle. Tieteenfilosofiassa ja metodologiassa korostetaan tieteen arvovapautta, jolloin tutkimus ei voi sitoutua tiettyyn ideologiaan tai arvomaailmaan. Tieteellisessä tutkimuksessa pyritään saavuttamaan objektiivista ja riippumatonta tietoa. Tiedon intressit voidaan jakaa kolmeen, mitkä ovat tekninen, praktinen ja emansipatorinen. Tekninen tiedonintressi on hallinnut luonnontieteitä, joka korostaa ilmiöiden selittämistä ja todellisuuden hallintaa. Praktinen intressi taas pyrkii tradition välittämiseen ja ilmiöiden tulkintaan. Emansipatorisen tiedon intressin tavoitteena on todellisuuden muuttaminen, mikä vapauttaa ihmisen rajoittavista ulkoisista ja sisäisistä pakotteista. Jokainen tiedon intressi antaa oman vastauksensa kehittämistoimintaan, ja voidaan sanoa, että kehittämistoiminta ei ole neutraalia kehittämistä, vaan se tapahtuu monitahoisessa intressien sävyttämässä ympäristössä. (Toikko & Rantanen 2009, 44-45.) Toimintaympäristöt määrittävät, mitkä tiedon intressit ohjaavat kulloistakin kehittämistoimintaa. Tutkimuksessani kohteena oli yksi yksikkö, joka oli osa laajempaa kokonaisuutta.

Praktista tiedonintressiä voidaan kutsua vastavuoroiseksi lähestymistavaksi, jossa asiantuntijat ja kohdeyhteisön jäsenet yhdessä suunnittelevat tarvittavat toiminnot ongelmien ratkaisemiseksi. Kyseessä on prosessinomainen lähestymistapa, jossa korjataan ja muokataan toimintaa koko toteutuksen ajan. Yhteistoiminnallisessa prosessissa ollaan avoimia ja joustavia erilaisille tulkinnoille. Tavoitteena on oman ymmärryksen lisääminen ja uudenlaisen toimintatavan oppiminen. Emansipatorisessa lähestymistavassa asioita tarkastellaan laajempien yhteiskunnallisten kehysten kautta ja tullaan tietoiseksi niiden merkityksestä. Se on osa kriittistä teoreettista perinnettä, jolloin toiminnan taustalla vaikuttavat arvot ja oletukset kyseenalaistetaan. (Toikko & Rantanen 2009, 46.) Yhteistoiminnallinen prosessi mahdollistaa erilaisten tulkintojen olemassaolon, mikä tuli hyvin esille omassa opinnäytetyössäni. Eri intressit ovat osa kehittämistoimintaa ja tulevat keskustelemaan keskenään.

Kehittämistoiminnassa on aina kysymys intresseistä ja siksi keskeistä on sen näkökulman valinta, joka määrittää toimintaa. Kehittämistoimintaa voidaan hahmottaa joko suunnitteluorientoituneesti tai prosessiorientoituneesti. Suunnitteluorientoituneessa kehittämisessä prosessin eri vaiheet rajataan mahdollisimman tarkasti, kun taas

proessorientoituneessa kehittämisessä korostuu reflektiivisyys. Uutta tietoa syntyy koko toiminnan ajan. Tieto ja kokemukset ohjaavat kehittämistä. (Toikko & Rantanen 2009, 49-50.)

Reflektiivisyys kehittämistoiminnassa on jatkuvaa uudelleen arviointia. Reflektiivisenä peilinä, objektina, voidaan käyttää esimerkiksi teoreettisia käsitteitä, vuorovaikutusta, mielipiteitä, väittämiä ja niin edelleen. Todellisuus voi olla kompleksinen ja se voi asettaa haasteita tutkijalle. Prosessinomaisuus lisää todellisuuden tulkinnan haastavuutta, joten kehittäminen edellyttää toimijoiden ja toimintatapojen koordinaattien jatkuvaa tarkistamista reflektiivisyyden avulla. Reflektiivisyys on keskeinen metodologinen tekijä kehittämistoiminnassa. (Toikko & Rantanen 2009, 52-53.)

### 2.1.3 Ekspansiivinen oppiminen

Ekspansiivinen oppiminen ei etene suoraviivaisesti ennalta määrättyyn kehitystavoitteeseen eikä toistu uudelleen suljettuna kehänä, vaan sen sykli on avoin tai spiraali, joka johtaa toimintajärjestelmän muutokseen. Toimintajärjestelmän tasolla tämä näyttäytyy tilana, jossa alkaa esiintyä tietynlaista kitkaa, tarvetta saada aikaan muutos. Usein tämä voi kohdistua henkilöihin tai henkilöryhmiin toimintajärjestelmän rakenteellisten piirteiden asemasta. (Engeström 1995, 88-89.)

Ekspansiivinen oppiminen on moniääninen prosessi, jossa kohtaavat toimintajärjestelmien eri osatekijät omine näkökulmineen ja intresseineen. Tämä on kuitenkin tärkeä osa kehittävää työntutkimusta ja siksi eri konfliktien kuvaus ja erittely on osa uutta luovaa prosessia. Muutos syntyy, kun opitaan havaitsemaan omien intressien synnyttämät ristiriidat suhteessa muuhun toimintajärjestelmään. Moniäänisyys on samalla toimintajärjestelmään syntyvän häiriön lähde ja suuri voimavara. Erilaisten näkökulmien saaminen vuoropuheluun keskenään yhteisten välineiden kehittämisessä on ekspansiivisen oppimisen edellytys. Ekspansiivisessa oppimisyksikössä asetetaan kyseenalaiseksi ja uudelleen hahmotetaan se, mihin toiminnalla pyritään, mitä tietoa tuotetaan ja miksi. (Engeström 1995, 98-99.) Sosiaalialan työssä kohdataan eri toimintajärjestelmiä ja toisistaan poikkeavia intressejä, mikä edellyttää keskinäistä avoimuutta ja vastavuoroista keskustelua. Kehitystä ja oppimista tapahtuu vain, jos ollaan valmiita hyväksymään tämä ja ristiriidat nähdään voimavarana ja eteenpäin vievänä tekijänä.

### 2.1.4 Toimintatutkimuksen erityisyys

Toimintatutkimuksen ja kehittämistutkimuksen ero ei ole kovin suuri. Molemmat pyrkivät saamaan aikaan muutoksen. Ero tulee siitä, että nimensä mukaisesti toimintatutkimuksessa tutkija on mukana kehittämistoiminnassa ja näin tutkimus, toiminta sekä muutos toteutuvat samanaikaisesti. Toimintatutkimuksen ajatusta voidaan käyttää oman tai ryhmän toiminnan kehittämiseen. Paras tulos saadaan, kun tutkimusta sovelletaan tilanteisiin, joissa on tarkoi-

tus kehittää kohteena olevaa ryhmää ja sen toimintaa. Kehittämistutkimuksessa kohteena ovat enemmänkin ei-sosiaaliset ilmiöt kuten palvelut, prosessit, tuotteet ja toiminnot. (Kananen 2012, 41.)

Kun yleensä tutkimuksessa pyritään luomaan havaintojen perusteella teoreettista tietoa, niin toimintatutkimuksessa tavoitellaan enemmänkin käytännön hyötyjä. Toimintatutkija osallistuu tutkimukseen aktiivisena toimijana ja vaikuttajana, kun taas perinteisessä tutkimusmenetelmässä tutkija pyrkii pysymään ulkopuolisena ja objektiivisena. Toimintatutkimuksen pyrkimys on valaa uskoa ihmisten omiin kykyihin ja taitoihin muutoksessa, tutkijan pyrkimys on vain ohjata ja rohkaista tähän muutokseen. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2010, 19.) Toimintatutkimus mahdollistaa myös tutkijan osallisuuden, eikä sido häntä ulkopuolelle kehittämissessissä. Tutkijalla heräävät ajatukset ovat osa prosessia.

Osallistavassa toimintatutkimuksessa tulkitaan aineistoa osallistujan näkökulmasta ja tutkija tarkastelee tutkimuskohdetta sisältä päin, mikä vaikuttaa hänen suhtautumiseensa aineistoon ja sen analysointiin. Kun perinteisessä tutkimusmallissa tutkija pyrkii ensin hankkimaan aineiston ulkopuolisesta näkökulmasta, analysoi sen ja vasta sitten tekee päätelmät, niin toimintatutkimuksessa tutkijan oma välitön kokemus on osa aineistoa. Toimintatutkimuksessa tutkija käyttää siis omia havaintojaan materiaalina tai sen lisänä, jolloin tutkijan ymmärrys tutkittavasta aiheesta kehittyy pikkuhiljaa. Tutkijan osallistuminen tutkimukseen yhtenä toimijana vaikuttaa raportissa käytettävään kieleen. Toimintatutkimuksessa ei käytetä välttämättä kolmatta persoonaa tai passiivimuotoa, vaan puhutaan minusta tai meistä. Usein tutkimuksen raportissa on juonellisia piirteitä. Se alkaa jostain ja päättyy erilaisten juonenkäänteiden jälkeen vaiheesta toiseen loppuen johonkin pisteeseen. Toimintaa ei voi kuitenkaan ymmärtää vain syy- ja seuraussuhteina, vaan on pohdittava myös toimijoiden tarkoituksia. Toimintaa ei välttämättä selitä jokin aiempi tapahtuma vaan joku tulevaisuuden tavoite. (Heikkinen ym. 2010, 20-21.)

Sosiaalinen toiminta hahmottuu eri ihmisille eri tavalla sen mukaan, mitä he tavoittelevat. Ihmisille on luonteenomainen pyrkimys asettaa päämääriä toiminnalleen. Toimintatutkimuksessa tutkimuksen raportti on aina kirjoittajan tulkinta aiheesta. Toimintatutkimusta lukiessa tulee pitää mielessä, että tutkimuksen tuloksiksi kirjatut asiat ovat niitä, mitä tutkija on pitänyt tärkeänä nostaa esille aiheesta. (Heikkinen ym. 2010, 24-25.)

Toimintatutkimuksessa ajatellaan, että jos sosiaalista todellisuutta lähtee muuttamaan, niin siitä alkaa näkyä jotain uutta. Tutkimus perustuu interventioon eli väliintuloon. On sanonta, että jos haluaa ymmärtää jotain, pitää yrittää muuttaa sitä. Toimintatutkimuksen pyrkimys on tavoitella käytännön hyötyjä myös muille kuin tutkijalle itselleen. Tutkimuksen interventio saattaa paljastaa tiedostamattomia toimintamalleja ja -tapoja tai sosiaalisia rakenteita, pe-

rinteitä ja vallankäyttöä. Toimintatutkimuksessa kehittäminen ja tutkimus ruokkivat toisiaan. Toimintatutkimus yhdistää käytännön ja teorian. Tutkimustulokset pitää olla sovellettavissa. Toimintatutkimuksessa tutkija keskustelee organisaation johdon ja työntekijöiden kanssa pyrkien edistämään vuorovaikutusta, jonka avulla pyritään ottamaan kaikkien osapuolten näkemykset huomioon. (Heikkinen ym. 2010, 28-30.) Tutkijan interventio voi tuoda esiin asioita, joita ei ehkä sisältäpäin ole havaittu. Tutkimuksessani arvojen kirjaamisessa itselleni esiin nousut ristiriita toi uutta näkökulmaa yhteiseen keskusteluun.

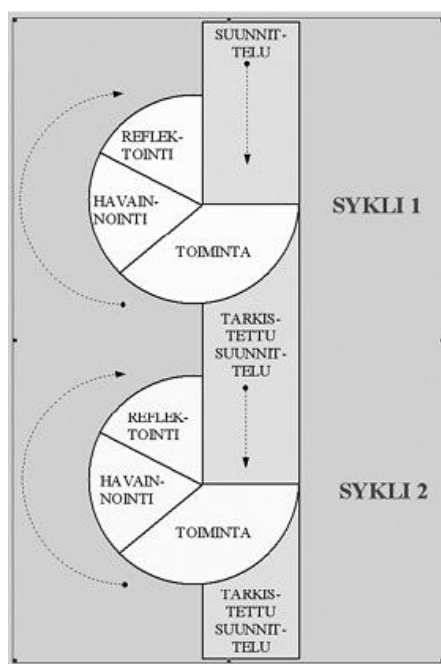
Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta. Osallistavassa tutkimuksessa pyritään edistämään osapuolten välistä vuorovaikutusta toiminnan kehittämiseksi. Samoin toimintatutkimuksessa pyritään reflektiivisen ajattelun kautta kehittämään kohteena olevaa toimintaa. Reflektiivisyydellä tarkoitetaan tässä yhteydessä totuttujen toiminta- ja ajattelumallien perusteiden pohdintaa. Kun toimintaa tarkastellaan uudessa valossa, voidaan omaksua tuore tapa ajatella, keskustella ja kehittää toimintaa. Toimintatutkimus on prosessi, jossa tieto, tulkinta ja ymmärrys lisääntyvät pikkuhiljaa. Perinteisessä tutkimuksessa kiinnitetään huomiota miten asiat ovat, kun taas toimintatutkimuksessa suunnataan katseet siihen, miten asiat ovat olleet ja mihin suuntaan ne ovat menossa. Sosiaalinen toiminta on prosessi, jota ei voi pysäyttää, vaan ilmiöt ovat jatkuvassa muutoksessa. (Heikkinen ym. 2010, 32-36.)

Toimintatutkimus määritellään yleensä tutkimusoppaissa laadulliseksi. Se on yleinen käsitys, mutta osin virheellinen. Toimintatutkimuksessa voidaan käyttää myös määrällisiä tiedonhankintamenetelmiä ja toiseksi toimintatutkimus ei ole varsinaisesti tutkimusmenetelmä, vaan lähestymistapa tai asenne, jossa tutkimus kytketään toiminnan kehittämiseen. Sen lisäksi laadullinen tutkimus on huomattavasti nuorempi kuin toimintatutkimus. Toimintatutkimuksen käsitteitä ja perusideoita luonnosteltiin Euroopassa 1940-luvulla ja laadullinen tutkimus erottui omaksi suuntaukseksi vasta 1970-luvulla. Tutkimusmentelmissä on siirrytty laadullisempaan suuntaan, niin myös toimintatutkimuksessa. Nykyään laadullisen tutkimuksen alle on koottu runsaasti erilaisia lähestymistapoja. Tietoteoreettisella tasolla osa eri lähestymistavoista ovat hyvin kaukana toisistaan. Siksi toimintatutkimuksesta puhuttaessa puhutaan usein perheyhtäläisyydestä. Toimintatutkimuksen eri suuntauksissa on kuitenkin sen verran yhtäläisyyksiä, että ulkopuolinenkin tunnistaa ne sukulaisiksi toisilleen, vaikka ne eivät olisikaan olemukseltaan identtisiä. (Heikkinen ym. 2010, 36-40.)

Kommunikatiivinen toimintatutkimus korostaa vuorovaikutusta ja osallistujien tasavertaista keskustelua muutoksen aikaansaamiseksi. Pohjoismaissa edellä mainittu toimintatutkimus-suuntaus tunnetaan myös keskustelumenetelmänä ja demokraattisena dialogina. Kommunikatiivisella toimintatutkimuksella pyritään lisäämään työntekijöiden osallistumista ja demokratiaa käyttämällä heidän kokemustietoaan voimavarana ja aktiivimalla heitä. Kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa työntekijää ei nähdä kehittämisen kohteena vaan oman työnsä

asiantuntijana, aktiivisena muutoksen liikkeellepanijana. Kommunikatiivinen toimintatutkimus on tasavertaista keskustelua tutkijoiden ja tutkimukseen osallistuvien välillä. Kaikilla on mahdollisuus, jopa velvollisuus, osallistua keskusteluun. Keskustelu on vastavuoroista vapaata keskustelua, jossa ei pyritä vaikuttamaan keskustelukumppaniin. (Heikkinen ym. 2010, 57-58.)

Toimintatutkimuksen prosessi poikkeaa normaalista tutkimusprosessista. Normaalisissa tutkimusprosessissa tehdään ensin kirjallisuuskatsaus, tutkimussuunnitelma, tutkimusongelman asettaminen, aineiston keruu ja analysointi ja päädytään tulosten esittämisen kautta päätelmiin. Toimintatutkimus lähtee liikkeelle ongelman havaitsemisesta ja siihen liittyvästä toiminnan reflektiivisesta ajattelusta. Toimintatutkimus hahmotetaan syklisenä prosessina (kuvio 1), johon kuuluu konstruktoivia ja rekonstruoivia vaiheita. Konstruktoiva toiminta on tulevaisuuteen suuntaavaa, uutta rakentavaa, kun taas rekonstruoivissa vaiheissa painopiste on toteutuneen toiminnan havaitsemisessa ja arvioinnissa. Toimintatutkimuksessa sykliset vaiheet vuorottelevat kehämäisesti: kehitetään uusi tapa, kokeillaan käytännössä ja kerätään havaintoaineistoa ja kokemuksia. Sen jälkeen kokeiltua toimintaa arvioidaan ja arvioinnissa syntyneet uudet ajatukset ovat uuden kokeilun pohjana. Sykli voi alkaa mistä kohdasta tahansa ja usein syklin alkua on mahdotonta paikantaa. (Heikkinen ym. 2010, 78-79; Virtuaali amk 2017.)



Kuvio 1: Toimintatutkimuksen syklit

Toimintatutkimuksessa tutkimusongelmat syntyvät vähitellen. Tutkimuksen edetessä tutkija löytää uusia kysymyksiä ja tutkimustehtäviä. Aineiston hankinta ja kokeilu tuottavat uutta tietoa, joka muokkaa tutkijan ajatuksia siitä, mihin suuntaan hän jatkaa tutkimusta. Tutkijan ei tarvitse piilotella tätä prosessia toimintatutkimuksessa lukijalta. Toiminnan ja reflektion

jatkuvassa vuoropuhelussa syntyy uusia ongelmia, joihin tutkijan pitää vastata uudella tavalla. Uudelleen aloituksia ja suunnanmuutoksia voidaan pitää joko kompastumisina ja epäonnistumisina tai johdonmukaisena ja järkipäisenä oppimisprosessina, jossa kehittyvät ideat. Onnistuneen toimintatutkimuksen päättyessä asiat ovat eri tavalla kuin aloitettaessa. Toimintatutkimuksessa myös tutkijan ajatukset muuttuvat tutkimusprosessin aikana. Toimintatutkimuksessa ei voi etukäteen kirjoittaa kovin tarkkaa suunnitelmaa eikä tiedonhankinnan etenevästä voi kuvata tarkasti, koska tutkija oppii koko ajan tutkimuskohteestaan ja tutkimusmenetelmistään. Joskus tärkein tutkimuskysymys tulee vastaan kesken hankkeen, kun jostain näennäisen pienestä ongelmasta kehkeytyy uusi suunnan avaus. (Heikkinen ym. 2010, 86.) Tutkimuksen tekeminen on etenevä prosessi, joka muokkautuu prosessin aikana vaihe kerrallaan. Valmistautuessani kehittämispäivään huomioni kiinnittyi kahden arvon ristiriitaiseen kirjaamiseen, jotka vaikuttivat kehittämistoimintani uudelleen suuntaamiseen.

Tutkijat ovat käyttäneet toimintatutkimuksessa vaihtoehtoisia tapoja raportoida tuloksista, koska tiukkoja raportointisääntöjä on pidetty toimintatutkimuksen itsenäisille ajatuksille vastaavina. Toimintatutkimuksella ja kerronnallisella tutkimuksella on yhteisiä piirteitä. Toimintatutkimuksen raportointiin sopii juonellinen kertomus, jossa tapahtumat selostetaan vaihe vaiheelta tutkimuksen ajassa etenemisen vuoksi. Raportin kuvauksessa on alku, keskikohta ja loppu, yleensä tutkimus sijoittuu johonkin paikkaan ja siinä on mukana erilaisia henkilöitä. Nämä kaikki löytyvät myös narratiivisesta tutkimuksesta. Molemmissa tutkimustavoissa tuodaan esiin osallistujien kokemuksia ja kuvataan ne niin, kuin tutkittavat ovat ne itse kokeneet. Molemmissa on tarkoitus pitää tiiviisti yhteyttä tutkittavien ja tutkijoiden välillä. Tähän pääsy vaatii täydellisestä objektiivisuudesta luopumista. Tästä syystä tutkimuksen luotettavuutta pohditaan eri näkökulmista kuin perinteisessä tutkimuksessa. Toimintatutkimuksessa tarina on kehittämishanke, josta tuotetaan erilaisia kertomuksia eri näkökulmista, eri tarkoituksiin ja eri yleisöille. Tutkijan totuus tutkimuskohteesta on vain yksi monista. Tutkijan tehtävä on kertoa mahdollisimman rehellisesti tutkimuksen tapahtumisesta, niin kuin hän on ne kokenut. Tutkija ei pidä omaa kertomustaan ainoana totuutena, johon ei voi lisätä mitään ja josta ei voi ottaa mitään pois. (Heikkinen ym. 2010, 117-119.) Toimintatutkimus on kiehtova tutkimuksen menetelmä, koska se mahdollistaa yksilöllisen tulkinnan siinä kontekstissa, missä tutkimus tehdään. Autenttisuus säilyy tutkimuskohteella ja tutkijalla. Toisaalta tästä syntyykin haaste raportin tuottamiseen, minkä myös itse havaitsin opinnäytetyötäni tehdessä.

Toimintatutkijalla on yleensä henkilökohtainen kiinnostus tutkittavaa aihetta kohtaan. Tutkimuskysymykset nousevat arkisista havainnoista ja ongelmista, jotka tutkija haluaa ratkaista. Tästä syystä tutkija on hyvin sitoutunut aiheeseensa. Toimintatutkija tekee tieteellistä tutkimusta arjen keskellä, joten hänen ajatuksensa ovat vahvasti arjen toiminnassa. Tutkijan tutkimuksen ohjaajan tulee pitää tutkija tieteellisyydessä kiinni. Toimintatutkijan kamppaillessa käsitteiden ja teorioiden kanssa ohjaajan asiantuntemus ja kokemus ovat avuksi termien ja

menetelmien valinnassa sekä aiheen rajaamisessa. Oman haasteensa toimintatutkimukselle tuo oikean raportointimuodon löytäminen. Tutkimuksen tapahtumien autenttinen kuvaaminen ja niiden moninaisuus, luovat haasteen löytää toimiva ja looginen raportointirakenne teorian ja metodien yhteensovittamiseksi. Toimintatutkimuksessa tutkijan prosessikuvaus muodostaa tutkimuksen raportin. (Heikkinen ym. 2010, 131-133.)

## 2.2 Arvot - Hyvinvointietiikan ammatillinen perusta

### 2.2.1 Filosofisia näkökulmia/lähtökohtia arvokeskusteluun

Tarkasteltaessa sosiaalialan työn arvoja ja mietittäessä niiden perustaa on hyvä ymmärtää taustalla vaikuttavia peruskäsitteitä ja lähtökohtia. Kun puhutaan arvoista, liitetään ne arkikielessä vahvasti eettisyyden piiriin. Arvoilla tavoitellaan jotain hyvää ja ammatillisessa työssä tavoitteena on lisätä työn laadukkuutta. Arvot nousevat keskusteluun ja arvioinnin kohteeksi työyhteisöissä myös silloin, kun työyhteisöissä pohditaan jonkun teon moraalista ja eettistä oikeudenmukaisuutta. Erityisesti eettiset periaatteet korostuvat työssä, jossa joudutaan toimimaan vaativien ongelmaratkaisujen kanssa. Sosiaalialan työssä tämä haaste on kokonaisesti läsnä, kun toimitaan yhteiskunnallisen organisaation antaman vallan ja ammatillisen asiantuntemuksen valtuuttamana. (Raunio 2009, 91.) Eettiset periaatteet korostuvat erityisesti työssä, jossa huolenpidon kohteena on henkilö, jolla jostakin syystä on rajoittunut kyky tai taito vastata omasta hyvinvoinnistaan. Oman opinnäytetyön toimintaympäristö muodostui juuri tällaisesta yksiköstä.

Perussana etiikka, josta on johdettu sana eetos, viittaa kulttuurissa vallitsevaan ajan henkeen ja hyväksytyyn tapaan toimia. Kreikan kielen sana *ethikos* taas merkitsee tapaa ja tapoja tai luonteen laatua, jonka tarkoituksena on edistää ihmisen hyvän elämän toteutumista ja hyvän saavuttamista. Etiikka tarkoittaa käytännössä teoreettista lähtökohtaa, jolla säädellään arkielämää. Eettisen ohjeiston tehtävä on opastaa työntekijää eettisten päätösten tekemisessä ja rohkaista häntä eettiseen tietoisuuteen. Ohjeisto tuo esiin sen, mitä työntekijältä voidaan odottaa ja samalla se vahvistaa ammatillista asemaa sekä ylläpitää ammatillista identiteettiä. (Pehkonen & Väänänen-Foomin 2011, 14-15; Virtanen 2005, 79; Raunio 2009, 90.)

Kun keskustellaan ammatillisen etiikan ja moraalifilosofian välisestä suhteesta, on erotettava universaalit eettiset teoriat tapauskohtaisista eettisistä teorioista. On tärkeä erottaa etiikka moraalifilosofiana etiikasta, joka tarkoittaa moraalisia normeja ja määriteltyjä standardeja, jotka ohjaavat ihmisiä toimimaan sen mukaan, mitä pidetään hyvänä tai huonona, oikeana tai vääränä. Kun näitä sitten tarkastellaan ulkopuolisen auktoriteetin määrittäminä, puhutaan eettisistä ohjeista ja käytäntöä ohjaavista periaatteiden ja sääntöjen joukosta. Käsite hyvä,

kun se liitetään käyttäytymiseen tai luonteeseen, liittyy ihmisen moraaliseen elämään. (Virtanen 2005, 80; Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 121.)

Hyvän analyysi on monisisältöinen. Käsitteen hyvä lähtökohtana tarkastelussa on sen liittäminen ihmisen hyvän toteutumiseen eli hyvinvointiin. Välillä hyvä voi olla jonkin asian edistämistä käytännöin keinoin. Toisinaan se voi olla tarpeesta nousevaa ja sitä voidaan kutsua suojeluksi tai hyvinvoinnin turvaamiseksi. Hyvä ja hyvinvointi liittyvät näin läheisesti yhteen ja muodostavat pohjaa eettiseen toimintaan, josta arvot johdetaan. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 15-16.) Työn eettisyys ja arvojen merkitys korostuvat tilanteessa, jossa mietitään ihmisten hyvinvointia ja yksilöllistä parasta ja ihmisiä, jotka ovat riippuvaisia toisten tekemisistä elämässään. Mikä kulloinkin on hyvä ja paras, on sidoksellinen yksilölliseen tarpeeseen.

Aristoteelinen etiikka kuvaa toimintaa hyvänä ja oikeana vain, jos se edistää ihmisen päämäärää. Päämäärä taas antaa toiminnalle ja teoille tavoitteet, eettisen perustan, kun tiedostetaan, mikä on ihmisen tehtävä elämässä, mikä on hyvää ja mikä on oikein. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 24.)

Etiikassa vallitsee vahva ehdottomuuden ja suhteellisuuden välinen jännite. Yhtäläisiä eettisiä periaatteita ei tavoiteta vetoamalla järkeen tai päämääriin. Eettinen relativismi tuo mukaan keskusteluun näkemyksen, milloin moraalilla on joko sopimuksellinen tai kulttuurinen perusta. Hyvän elämän käsite on arvosidonnainen ja näin se kuuluu moraalifilosofian alaan. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 26-27.)

Inhimillinen toiminta ei ole arvovapaata toimintaa vaan nousee arvoista ja ihanteista. Etiikan tehtävänä on ohjata ihmistä toteuttamaan ihmisen olemuksen mukaista tarkoitusta ja päämäärää. Mikäli unohdetaan ihmisen olemuksellinen puoli ”luonto”, etiikan kysymykset alkavat vaikuttaa irrallisilta näkökulmilta. Arvo ja normi on hyvä erottaa toisistaan. Arvot koskevat ihmisen toiminnan päämääriä ja normit taas toiminnan ohjeita. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 28-30.)

Hyvinvointietiikan perustana on tahto. Tahto on keskeistä ja välttämätöntä, kun etsitään päämäärää. Päämäärä kertoo sen, mikä halutaan saada aikaan ja tästä muodostuu arvo. Tavoitteena on ammattilaisen halu auttaa asiakasta vastuullisesti selviytymään elämästä mahdollisimman hyvin. Jotta työntekijä selviää tästä hyvin, on hänen tunnistettava ongelmat ja muutostarpeet ja paneuduttava tapauskohtaisesti asiakkaan tilanteeseen. Vastuullisuus työssä tuo esiin sen, että eettisesti tehtävä työ edellyttää tapauskohtaista tunnistamista (case study), tapauskohtaista tekemistä (case work) ja tapauskohtaista arviointia (case evaluation) (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 28-37).



Työskenneltäessä sosiaalityössä eettisesti korkeatasoisesti, tarvitaan tietojen ja taitojen ohella eettisiä periaatteita. Tällöin törmätään sosiaalityössä tarvittaviin hyveisiin, jotka ovat ihmisen luonteen piirteitä. Luonteen piirre on myös moraalinen hyve. Sosiaalialan työssä keskeisiä ovat sosiaaliset hyveet kuten huomaavaisuus, avuliaisuus, ihmisrakkaus ja rehellisyys. Ammatillisessa hyveessä on itsekontrolli ja itsesäätely tärkeää. Ammatilainen tarvitsee siis tahdon, tavoitteen ja päämäärän etiikkaansa. Se tarkoittaa, ei vain vastuuntuntoista, mutta myös tutkivaa ja asioita monipuolisesti selvittävää tapauskohtaista työskentelyotetta ihmisarvon ja ihmisoikeuksien toteuttamiseksi (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 42).

### 2.2.2 Arvoäly - tiedostettua arvojen lukutaitoa

Arjen valintamme kertovat meille näkymättömästi meidän omista arvoistamme. Valinnat tuovat esiin sen, mikä on tärkeää ja miten tulee toimia kussakin tilanteessa sekä mihin kiinnitämme huomion, kun valitsemme jotain. Aina emme edes tule ajatelleeksi tätä, koska arvot ovat elämässä niin läheisesti läsnä. Maailma on monimutkaistunut ja arvoista keskustelu työssä on tullut yhä tärkeämmäksi ja näin sen rooli on korostunut. Arvot ovat valintoja ja ne tulevat esiin teoissa niistä ihanteista, joita haluamme todentaa ja tavoitella tekojemme kautta. Arvo-osaaminen edellyttää arvojen lukutaitoa, sellaista osaamista, jossa tunnistamme arvomme ja hahmotamme taustalla vaikuttavat tekijät ratkaisuja tehdessämme. Tässä tapauksessa voimme puhua arvoälystä. (Aaltonen, Heiskanen & Innanen 2003, 13-16.)

Aaltonen ym. (2003, 19) tuovat kirjassaan esille sen, kuinka arvopohdinnoissa on oltava mukana niin käytännön järkeä kuin tunnetta. Samoin he korostavat, että kokemuksistamme löytyy käyttökelpoisia esimerkkejä siitä, miten arvot ovat toteutuneet. Kokemuksista siis syntyy käyttöteoriamme, mikä on hyvä pohja arvokeskustelulle. Arvokeskustelu ei ole hienojen määritelmien tekemistä, vaan jatkuvaa keskustelua tavoiteltavista käytännön teoista. Kokemus antaa sisällön asetetulle arvolle. Syntyneiden kokemusten välinen keskustelu on osa arvokeskustelua. Toisaalta arvokeskustelu ei ole pelkkää tekemistä, vaan puhumisella ja puheen tulkinnoilla on oma paikkansa prosessissa. Arvot ovat merkityksiä, eivät faktoja, joita arvioidaan suhteessa toisiin asioihin. (Aaltonen ym. 2003, 20, 74.)

Arvokeskustelussa vastakohtat tarkentavat arvon merkitystä. Hyödyt ja haitat tulevat esiin ja avartavat näkökulmia. Niistä heijastuvat sisäiset logiikkamme ja uskomusjärjestelmämme, joista sisäinen turvaverkkomme on muodostunut. (Aaltonen ym. 2003, 26-29.) Arvojen lukutaito nousee taidosta tunnistaa oma toiminta ja siinä vaikuttavat tekijät. Se on rehellistä keskustelua itsensä kanssa ja omasta työskentelytavasta oppimista. Kyseenalaistamalla omaa tekemistä, voi havaita tekijöitä, jotka ohjaavat toimintaa. Reflektoiva työasenne auttaa oman toiminnan perusteiden tuntemisessa.

### 2.2.3 Eettinen herkkyys ammatillisessa työssä

Etiikan lähikäsite on moraalit. Moraali on ihmisen käsitystä oikeasta ja väärästä. Etiikka on siis yritys systemaattisesti ymmärtää oikeaa ja väärää koskevia käsityksiä. Eettiselle ongelmalle on tunnusomaista sen herättämä tarve pohtia oikeaa ja väärää. Tyypillisesti tällaisia tilanteita syntyy oman tai toisen ihmisen hyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä. Eettinen herkkyys on taitoa tunnistaa eettinen jännite tai ongelma arkipäivän epäselvissä ja monimutkaisissa tilanteissa. Toiset ovat herkempiä huomaamaan tilanteiden moraalisia vihjeitä. Eettinen herkkyys on myös usein tilannesidonnainen ominaisuus, ei pelkästään persoonallisuuden piirre. Moraalisen ongelman huomaamista voidaan vältellä tietoisesti, jos sen kohtaaminen on vaikeaa. (Juujärvi ym. 2007, 13, 17, 21-23.)

Ammattieettisessä ongelmanratkaisussa työntekijän henkilökohtaiset arvot ja moraalikäsitteet kietoutuvat ammattieettisiin arvoihin ja periaatteisiin. Työntekijältä on perinteisesti edellytetty kykyä asettaa omat henkilökohtaiset etunsa syrjään ammatillisessa tilanteessa ja tarkastella asiaa asiakkaan näkökulmasta. Ammatilliselta asiantuntijalta edellytetään, että hän pystyy tarkastalemaan asiaa myös laajemmasta yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Oikeudenmukaisuuden arvo yhdistää kaikkia professioita. Toinen keskeinen muoto moraalijattelussa on huolenpito. Huolenpidon lähtökohtana on toisen ihmisen tarpeisiin vastaaminen ja hänen hyvinvoinnistaan huolehtiminen. Huolenpidon etiikka ei rajoitu pelkästään toisen auttamiseen. Se on mukana kaikessa sellaisessa toiminnassa, jossa kahden ihmisen välille syntyy lyhyt tai pidempi suhde. (Juujärvi ym. 2007, 23-26.)

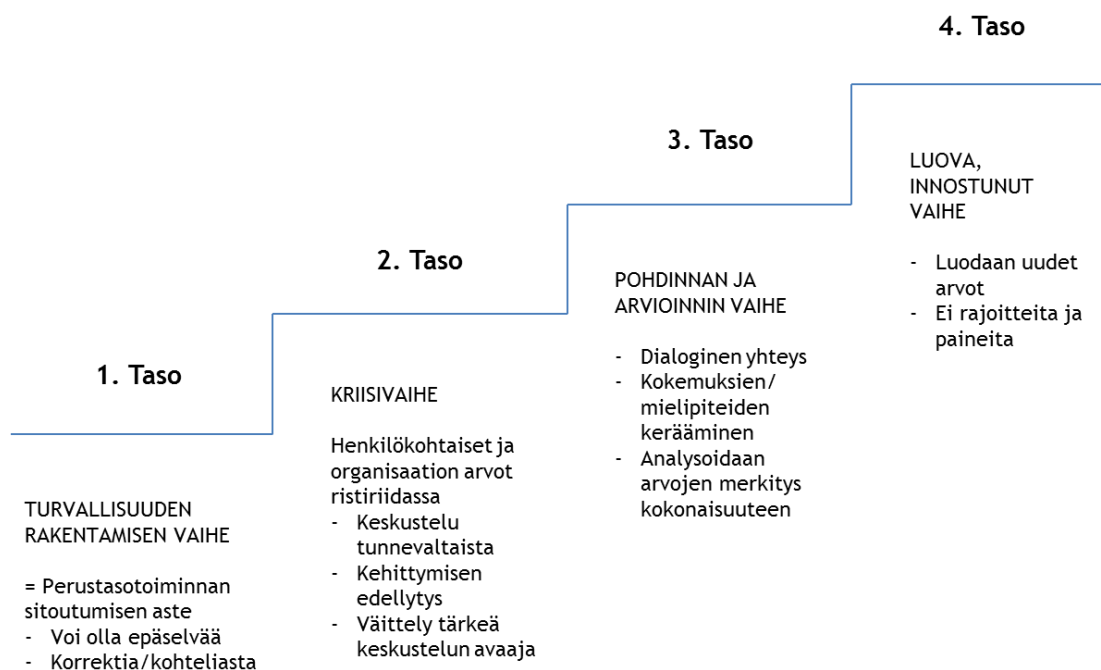
Motivoituminen toimimaan eettisesti tarkoittaa, että ihminen on sitoutunut eettiseen päämäärään ja tuntee olevansa vastuussa henkilökohtaisesti tilanteen eettisistä seurauksista. Eettisen motivaation tarkoitus on saada ihminen valitsemaan moraalisen toiminnan kokonaisuudessa keskenään kilpailevista arvoista ja ihanteista moraalista päämäärää palvelevat arvot ja ihanteet. Arvot määritellään yleisiksi elämää ohjaaviksi periaatteiksi, jotka voi asettaa henkilökohtaiseen tärkeysjärjestykseen. Moraalisesti arveluttavassa tai epäeettisessä toiminnassa ei ole kysymys siitä, ettei tiedettäisi, mikä on oikein ja mikä väärin, vaan siitä, että jokin muu tavoite saa ihmisen toimimaan vastoin reiluksi tiedettyjä toimintatapoja. Moraalisesti motivoitunut tarkoittaa, että ihminen on sitoutunut päämäärään moraalisesti ja tuntee olevansa henkilökohtaisesti vastuussa tilanteen moraalista seurauksista. Empatian, syällisyyden ja häpeän tunteet saavat ihmisen toimimaan moraalisten ohjeiden mukaan. Näistä kolmesta edellä mainitusta tunteesta empatian katsotaan olevan voimaikkain tunne, joka saa valitsemaan moraalisten periaatteiden mukaisen toimintatavan. Työntekijät ammatissaan toteuttavat yleisesti hyväksytyjä arvopäämääriä. Ammattien eettiset periaatteet ovat johdannaisia näistä arvopäämääristä ja eettiset ohjeet kiteyttävät työn arvopäämäärät näkyviksi. (Juujärvi ym. 2007, 27, 33-34.) Eettinen herkkyys on tekijä, jossa työntekijä joutuu katsomaan ja arvioimaan omaa toimintaansa tilannekohtaisesti. Jokainen voi kuitenkin kehittää

eettistä taitoaan huomioimalla ne jännitteet, joita arkipäivän tilanteissa syntyy. Tahto tehdä hyvää on jo alku eettiseen motivaatioon.

#### 2.2.4 Dialogin merkitys - arvokeskustelun dynamiikka

Arvoista on vaikea keskustella, ellei keskustelijoiden välille synny dialogista keskusteluyhteyttä. Näiden keskustelujen tärkein anti arvojen kirkastamisen lisäksi on yhteisöllisyyden syventyminen ja vuorovaikutuksen kehittyminen. Arvokeskustelussa pyritään löytämään jokaiselle tärkeitä asioita sekä luomaan suhdetta yhteisiin periaatteisiin. Arvokeskusteluihin sisältyy aina myös tunnetta ja tunteet tuovat esille myös sitoutumisen asteen keskustelun lopputulokseen. (Aaltonen ym. 2003, 67-68.)

Arvokeskustelun tasot (kuvio 2) siis vaihtuvat, kuten Aaltonen ym. (2003, 69 - 72) kirjassaan tuovat esille. Mikäli pidättäydytään keskustelun ensimmäisessä tasossa, kohteliaisuudessa ja korrektiudessa, jossa ensisijainen tavoite on turvallisuuden rakentaminen, ei hedelmälliseen lopputulokseen päästä keskustelussa. Tämä taso myös tuo näkyväksi sen, millä asenteella me sitoudumme asetettuihin tavoitteisiin. Kriisivaihe taas on raskas. Kriisivaiheessa omat henkilökohtaiset arvot ovat ristiriidassa organisaation arvojen kanssa. Omat arvot nousevat totuudelliseen asemaan ja keskustelu liikkuu vahvasti puolustusasemissa. Tällä tasolla keskustelussa tunteet ovat vahvasti läsnä. Kuitenkin tämä kriisivaihe on yksi kehittymisen edellytys, koska se tuo esiin asiaan liittyvien eri henkilöiden tunnesuhteet. Arvojen taakse on jokaisen pystyttävä sitoutumaan yhdessä ja yksilöinä. Ei riitä, että sitoutuminen tehdään vain tunnetasolla, vaan arvojen on täytettävä kaikki lainalaisuudet, mitä niiden tulee täyttää. Kun kuohunta ja kriisivaihe on saatu keskustelujen avulla loppumaan, on yhteisen pohdinnan ja arvioinnin aika. Arvioinnin aikana kerätään kokemuksia ja mielipiteitä, testataan sekä analysoidaan arvojen merkittävyyttä suhteessa kokonaisuuteen. Näin keskustelu on avannut luottamuksen toimijoiden välille ja asiayhteys on löydetty. Joskus näissä keskusteluissa voidaan tavoittaa niin kutsuttu luova vaihe, jossa innostutaan aiheesta kokonaisvaltaisesti ja antaudutaan sen imuun ilman yksilöllisiä rajoitteita ja etukäteispaineita. Arvojen sisällön tarkastelussa lähtökohtana on käytännön esimerkit ja havainnot. Havaintojen rikastaminen erilaisilla kysymyksillä vaihtoehtoja etsien tuo esiin itsestäänselvyydet, jotka asiaan liittyvät. Havainnot ovat tulkintoja ja niiden tarkastelussa on tärkeä etsiä eroja ja yhtäläisyyksiä. Poikkeamat tuovat lisäarvoa ja ovat olennainen osa tehtävää tulkintaa. Miten sitten näitä sovelletaan ja miten ne konkretisoidaan käytäntöön? Milloin aloitetaan ja mitä tehdään ensimmäiseksi? (Aaltonen ym. 2003, 75-80.) Havainnollistan seuraavalla tekstistä itse koostamallani kuviolla 2 Aaltosen ym. (2003, 69-72) kuvaamat arvokeskustelun kehittymisen tasot ja niiden merkitykset arvokeskustelun dynamiikassa.



Kuvio 2: Arvokeskustelun tasot

Arvokeskustelun ideana on tunnistaa organisaatiota ohjaavat arvot ja tehdä ne näkyväksi. Organisaatiossa kesustelevat keskenään niin kutsutut tavoitearvot ja käyttöarvot. Tavoitearvot ovat niitä kirjattuja arvoja, joilla sellaisenaan on löyhä yhteys käytännön arkeen. Käyttöarvot ovat niitä arvoja, joiden perusteella me teemme eri valintoja asioiden suhteen. Normatiiviseksi arvoiksi luetaan ne yleiset arvot, jotka esimerkiksi liitetään ammatillisiin työn tekemisen periaatteisiin. Käytännön tasoa ilmaisee parhaiten deskriptiiviset eli kuvailevat arvot, jotka kertovat, mitkä arvot ohjaavat toimintaamme. (Aaltonen ym 2003, 95-96.)

#### 2.2.5 Arvokartta - miten maailma nähdään

Arvot ovat syvällä tavalla osa identiteettiämme, josta muodostuu jokaiselle oma yksilöllinen, ainutlaatuinen ja looginen maailmankuva (Aaltonen ym 2003, 35,41). Omien arvojen tutkiminen on mielenkiintoinen prosessi. Usein puhumme arvoista yleismaailmallisesti sanoen esimerkiksi perhe on tärkeä, jolloin tälle syntyy arvonkaltainen merkitys elämässämme. Se, miten toimimme, tuo kuitenkin tarkemmin esiin sen, mitkä asiat saavat arvonkaltaisen merkityksen. Yksilön arvomaailma muokkautuu elämänkaaren eri vaiheissa. Siihen ovat vaikuttamassa niin kotikasvatus, lapsuus kuin opiskelutausta tai ammatillinen status. Yksilöiden yhteys ei rakennu täysin samanlaiseen arvojärjestelmään. Ne poikkeavat toisistaan kokemusten ja historiallisen sisältönsä vuoksi, vaikkakin ne voivat heijastaa jotain tuttua ja turvallista. (Aaltonen ym. 2003, 33-41.) Asioiden merkitykset ovat keskiössä, kun arvoja määritellään ja niistä luodaan oman toiminnan arvohierarkiaa.

Arvot voidaan määritellä monella eri tavalla. Usein arvot käsitetään uskomuksiksi. Tietty toimintatapa tai päämäärä on henkilökohtaisesti tai sosiaalisesti tavoiteltavampi kuin vastakkainen toimintatapa tai päämäärä. Päämääräarvot, esimerkiksi totuus, oikeudenmukaisuus ja arvovalta, ovat tavoiteltavia asioita. Välinearvot, esimerkiksi omien päämäärien valitseminen, avuliaisuus ja kunnianhimo, ovat keinoja saavuttaa päämääräarvot. Arvot ovat yleisiä elämää ohjaavia periaatteita, jotka voidaan asettaa tärkeysjärjestykseen. Arvot auttavat ihmisiä tekemään valintoja ja arvioimaan eri tilanteita. (Juujärvi ym. 2007, 35.)

Asenne on useimmiten määritelty opituksi taipumukseksi ajatella, tuntea ja käyttäytyä erityisellä tavalla tiettyä kohdetta kohtaan. Asennetta voidaan siis ajatella tietynlaisena kehyksenä, jolla maailmaa katsellaan. Normit taas ovat yhteisesti sovittuja sääntöjä, jotka on kirjoitettu huoneentauluksi. Arvot eroavat kolmella tavalla normeista. Arvo viittaa joko toimintatapoihin tai päämääriin. Arvo on yleinen elämää ohjaava periaate, normi taas on sidottu tiettyyn toimintaan tai tilanteeseen. Arvo on henkilökohtainen ja sisäisesti omaksuttu, kun taas normi liittyy aina sosiaaliseen kanssakäymiseen ja yhteisöön. (Juujärvi ym. 2007, 36-37.)

### 2.3 Sosiaalityön arvot yleisesti

Montrealin kokouksessa vuonna 2000 sosiaalityön maailmanjärjestö (IFSW) on asettanut sosiaalityön päämääräksi kansalaisten hyvinvoinnin lisäämisen. Samalla se linjasi sosiaalityön instituution hyvinvointietiikan ammatilliseksi välineeksi yhteiskunnassa. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 13.)

Arvoja pidetään sosiaalityön toiminnallista sisältöä ja ammatillista käytäntöä määrittävinä tekijöinä. Arvot tulevat esille sosiaalityön etiikassa eli eettisissä periaatteissa. Eettiset periaatteet ovat kannanotto siihen, millaista ammatillisen toiminnan tulisi olla. Sosiaalityön arvot nousevat yleisesti hyväksytyistä modernin yhteiskunnan arvoista. Puhutaan ihmisarvosta, solidaarisuudesta, humanisuudesta ja inhimillisistä oikeuksista. Nämä arvot kuitenkin korostavat sosiaalialan työtä enemmän yhteiskunnallisena toimintana kuin asiakastyönä. Suoranaisesti ei pyritä näiden myönteisten arvojen parempaan toteutumiseen yhteiskunnassa vaan niiden vastakohtien vaikutusten lieventämiseen. (Raunio 2009, 82, 86 - 87.)

Pehkonen ja Väänänen-Fomin (2011,121) kirjoittavat kirjassaan siitä, miten ammatillisessa kirjallisuudessa arvoina pidetään eettisiä periaatteita, vaikka ammatillinen etiikka pyrkii kuitenkin erottamaan nämä arvot periaatteista. Toisaalta eettisiin periaatteisiin sisältyvät julkilausumat muotoillaan kuitenkin tuomaan esiin sosiaalityön perustavia arvoja.

Kun sosiaalityö nähdään hyvinvointitoimintana, asiakastason työnä, liittyy siihen tärkeitä hyvinvointieettisiä näkökohtia. Etiikan kysymykset liittyvät inhimilliseen toimintaan, hyvään ja pahaan sekä oikeaan ja väärään. Moraalikysymykset ovat näin osa eettistä työtä. Kun puhutaan etiikasta, puhutaan arvo- ja moraaliperiaatteista sekä menettelytavoista kyseessä olevien ilmiöiden arvostettavasta ja hyväksyttävästä toteutumisesta yhteiskunnassa. Tarkastelun kohteeksi nostetaan ihmisen hyvä oleminen ja näin inhimillisen elämän tavoiteltava hyvä. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 14-15.)

Arvot ovat sosiaalisesti ja yhteisöllisesti välttämättömiä. Ne viittaavat päämääriin ja periaatteisiin, kun taas normit tuovat esiin keinot ja menettelytavat (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 15). Arvot eivät väitä sitä, millainen maailma on ja mitä maailmasta tiedämme, vaan arvot tuovat esille sen, millainen maailman tulisi olla. Arvoväitteitä ei voi osoittaa oikeiksi tai vääriksi, vaan ne hyväksytään uskonvaraisesti oikeaksi tai vääräksi käytetyn arvojärjestelmän tai eettisen ohjeistuksen mukaan. (Raunio 2009, 82-83.)

On olemassa näkemys, jonka mukaan sosiaalityötä ei tule perustaa pelkästään arvoihin. Pelkässä arvovaraisessa toiminnassa ei ole koettua reaalisuutta, jota tieto toiminnan perustana antaa. Ei saa sekoittaa arvoja ja tietoa toisiinsa. Tieto viittaa maailmaa ja ihmistä koskeviin havaintoihin, jotka voidaan osoittaa oikeiksi tai jotka ovat todennettavissa objektiivisella empiirisellä tutkimuksella. Tieto ohjaa silloin tehokkaiden keinojen valintaa. Tämä ei estä tekemästä arviota oikeasta ja väärästä tai siitä, mitä pitäisi tai ei pitäisi tehdä, mitkä ovat taas tyypillisiä eettisille kysymyksille. Toisaalta pelkästään tietoon perustuvia keinoja käyttämällä ei eettisiä arvioita voida tehdä, vaan siihen tarvitaan arvoja ohjaamaan valintaa. Näin ollen eettiset periaatteet voivat toimia arvojen ohjaamina niin sanottuina teknisinä kysymyksinä ja ohjata keinojen ja toimenpiteiden valintaa. Arvot ja etiikka ilmaisevat syvällisemmin, mikä sosiaalityössä on olennaista (Raunio 2009, 83-84.) Sosiaalialan työ on arvolatautunutta työtä. Siksi arvot tulee olla perusta kaikessa toiminnassa ja keskustelun keskiössä. Arvot ovat yksi työn perusta, josta voidaan johtaa käytännön toimintaa.

#### 2.4 Työyhteisön arvopohja = työote

Petri Virtanen (2005) tuo esille kirjassaan sen, kuinka ”työyhteisöstä tulee työyhteisö yhteisen arvopohjan myötä”, joten ei ole yhdentekevää, millaista keskustelua työyhteisöissä käydään arvojen suhteen ja miten niitä hyödynnetään työssä. Vastuullinen ja tavoitteellinen työyhteisö tunnistaa omat arvonsa ja toimii niiden mukaisesti. Edelleen Virtanen (2005) puhuu siitä, miten arvot voivat olla myös asenneorientaation perusta, toimintaa ohjaavien periaatteiden eettinen ”infrastrukturi”, joka tuo esiin hyvän toiminnan perusolemuksen. Ammattietiikka viittaa jonkun tietyn ammattiryhmän julkilausuttuihin periaatteisiin, sääntöihin tai reunaehtoihin, joiden puitteissa ammattiryhmään kuuluvien oletetaan toimivan. Arvot kuitenkin määräytyvät pitkälti sen perusteella, millainen arvojen toimintaympäristö sattuu

kulloinkin olemaan. Pahimmillaan ammatilliset eettiset säännöt ovat irrallaan siitä maailmasta, johon niitä tulisi soveltaa. Organisaation arvoprosessia toteuttaessaan käydään läpi avoin keskustelu arvovalintojen tarpeellisuudesta koko henkilöstön kanssa. Keskustelun avulla etsitään yhteisymmärrys arvojen ja toimintaa ohjaavien periaatteiden toimivuudesta läpi koko organisaation. Näiden pohjalta rakennetaan konkreettinen arvojulkilausuma, joka voidaan julkaista. Julkaistut arvolausumat testataan käytännön toiminnassa ja arvioidaan toteutumista. Ilman arvoja ei organisaatiota voi johtaa. (Virtanen 2005, 77-84.)

Arvot perustuvat työyhteisön kulttuuriin. Arvot ovat suhteellisen pysyviä uskomuksia ja luovat pohjan sille, mitä työyhteisön toiminnassa pidetään tavoiteltavana. Työyhteisön arvoja voidaan luokitella eettisiin ja toiminnallisiin arvoihin. Arvot kirjataan yleensä työyhteisön toimintastrategiaan. Työyhteisössä vastuuta voidaan tarkastella kahdesta näkökulmasta: eettisten ohjeiden ja arvojen näkökulmasta. Eettiset ohjeet ovat toimintaperiaatteita ja vastuuhelmia, kun taas arvot ovat arvostuksia, varsinaisia arvoja, ihanteita ja kokemisarvoja. Arvot ovat yksilöllisiä ja yhteisöllisiä. Yksilöllinen arvojärjestelmä ja elämäntapa pyrkii rakentamaan yhteisön kulttuurin ja arvorakenteen mukaan. Jos tavoitteena on saavuttaa hyvinvoiva työntekijä, yhteisön ja yksilön arvot eivät voi olla ristiriidassa keskenään. Yhteisillä arvoilla on työhyvinvointia ja yhteisöllisyyttä lisäävä vaikutus. Pelkkä keskustelu arvoista ei riitä, vaan arvojen tulee ohjata valintoja ja toimintaa ja niiden tulee näkyä arjen toiminnassa. Arvot voivat olla myös ihanteita, jotka pyrkivät muuttamaan toimintaa. Arvot ohjaavat tekemään valintoja tilanteissa, joihin ei ole olemassa valmiita ratkaisuja. Tämä edellyttää, että arvot on työyhteisössä sisäistetty valintoja ohjaaviksi periaatteiksi. Työyhteisön toiminta ei aina perustu vain rationaaliin suunnitelmiin, vaan toimintaan vaikuttavat myös yhteisölliset kokemukset ja oletukset sekä työntekijöiden asenteet ja uskomukset. (Juujärvi ym. 2007, 49-52.)

### 3 Opinnäytetyön tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus

Opinnäytetyön aihetta miettiessäni halusin lähteä selvittämään, miten arvot vaikuttavat päivittäiseen työelämään ja miten ne näkyvät käytännön työssä. Tein lyhyitä sijaisuuksia kehitysvammaisten asumispalveluyksikössä ja tahdoin lähteä katsomaan, miten ison organisaation yleiset tavoitteet ja strategiat kohtaavat tavallisen arkityön.

Lähestyin työyhteisön esimiestä idealla, voisinko miettiä asumispalveluyksikön organisaation yleisiä arvoja siitä näkökulmasta, miten ne konkretisoituvat heidän työssään asumispalveluyksikössä. Sain kuulla, että he ovat jo tehneet vuosi sitten tämän tyyppisen työn. Sovimme esimiehen kanssa, että lähden edelleen kehittämään ideaa. Käytyjen keskustelujen jälkeen tutkimuskysymykseksi muodostui kaksi asiaa. Ensimmäiseksi selvittäisin, miten työyhteisön aikaisemmin kirjoittamat arvot ovat näyttäneet työyhteisön arjessa ja toiseksi mitä ajatuksia ne tällä hetkellä herättävät heissä.

Engerströmin (1995) mukaan työtä kehittävässä tutkinnassa lähdetään liikkeelle käytännön toimintaympäristössä tuotetusta tiedosta. Työyhteisö oli aikaisemmin tuottanut asumispalveluyksikön arvot, jotka toimivat opinnäytetyöni lähtökohtana.

### 3.1 Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden toteutuspaikka

Tutkimuseettisistä syistä olen jättänyt mainitsematta tarkemmin opinnäytetyöhön toiminnalliseen osuuteen osallistuvan yksikön tiedot, joista olisi yksilöitävissä, mitä kehitysvammaisten asumispalveluyksikköä tarkoitan. Samasta syystä olen myös tässä kappaleessa jättänyt lähteet mainitsematta. Olen käyttänyt kirjoittamisen tukena organisaation nettisivuja, minulle kerrottua tietoa sekä omaa sijaisuuksissa kerättyä paikan tietämystä.

Opinnäytetyöhön osallistuvan asumispalveluyksikön katto-organisaatio on kehitysvamma palveluita tuottava yritys. Heidän palveluitaan käyttää vammaisuuden, pitkäaikassairauden tai muusta syystä tukea tarvitseva henkilö lapsesta vanhukseen. Asiakkaina on myös hänen perheensä ja hänelle palveluja ostavat tahot, kuten kunta.

Asumispalveluyksikkö on paikka, jossa asuu kehitysvammaisia nuoria aikuisia, usein ensimmäisessä omassa kodissaan. Asumispalveluyksikkö koostuu useasta kodista, joissa jokaisessa on kuusi asukasta. Asukkailla on omat huoneet, jotka he saavat sisustaa mieltymystensä mukaan. Talo on suunniteltu täysin esteettömäksi ja myös pyörätuolia käyttävä pystyy toimimaan tiloissa. Henkilökunta on paikalla vuorokauden ympäri. Työntekijät on koulutettu erityisesti kommunikointiin liittyviin teemoihin ja erilaiset kommunikaatiomenetelmät ovat arjessa vahvasti läsnä. Henkilökunta on tottunut käyttämään arkea helpottavia apuvälineitä ja niiden käytössä työntekijöitä koulutetaan koko ajan. Asukkaat käyvät päivisin joko koulussa, töissä tai päivätoimintakeskuksissa. Iltaisin he käyvät harrastuksissa tai viettävät aikaa asumispalveluyksikössä yhteisissä tiloissa tai omassa huoneessaan.

### 3.2 Opinnäytetyön tiedonkeruu ja suunnitteluvaihe

Tässä luvussa kuvaan opinnäytetyöni toiminnallisen osuuden suunnitteluprosessia, joka etenee toimintatutkimukselle tyypillisesti. Tämä opinnäytetyöni luku havainnoillistaa toimintatutkimuksen syklin, jossa eri osat seuraavat toisiaan spiraalinomaisesti, suunnittelusta toimintaan ja havainnoinnista reflektointiin. Toiminta ja reflektio vuorottelevat koko prosessin ajan. Heikkinen ym. (2010, 78-79) mukaan sykleihin kuuluu konstruktiovia vaiheita sekä rekonstruoivia vaiheita. Konstruktioiva toiminta suuntautuu tulevaisuuteen ja uuden rakentamiseen, kun taas rekonstruoivassa vaiheessa painopiste on toteutuneen toiminnan havaitsemisessa ja arvioinnissa. Näitä periaatteita olen toteuttanut omassa opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa käsitellessäni tutkimuksellista kehittämistyötäni.



### 3.2.1 Rekonstruoivaa havaitsemista - aikaisempi kehittämispäivä

Asumisyksikössä oltiin toteutettu esimiehen toimesta aikaisemmin kehittämispäivä, jolloin organisaation arvoista oli muokattu asumispalveluyksikölle omat arvot. Omassa kehittämispäivässään he olivat tarkastelleet organisaation visiota, strategiaa ja arvoja. Heidän tarkoitukseensa oli yhdenmukaistaa asukastyön linjaa asumisyksikössä. He käyttivät asumisyksikön omien arvojen työstämiseen Learning Cafe-menetelmää. Henkilöstö oli jaettu kolmeen ryhmään. Ryhmät muodostuivat heillä jo entuudessa olevien tiimien mukaan. Arvot inhimillisyys, asiantuntijuus ja hyvä elämä oli jaettu kolmeen eri pöytään. Ryhmien tehtävä oli kirjoittaa paperille jokaisesta arvosta mielipiteitään ja näkemyksensä, miten nämä arvot toteutuvat heillä ja mitä arvo on heidän yksikössään. (Esimies.)

Jokaiseen arvoon oli ryhmällä aikaa 20 minuuttia. Kun jokainen ryhmä oli käynyt jokaisen arvon läpi, keskusteltiin papereille tulleista asioista pöytien puheenjohtajien vetämänä. Tämän jälkeen he valitsivat joukostaan vapaaehtoisen työntekijän, joka kirjoitti keskustelujen ja muistiinpanojen pohjalta yhteenvedon heidän työyksikkönsä arvoista. Tämän jälkeen syntyneet arvot olivat kolme viikkoa kaikkien nähtävillä, jotta niitä voitaisiin miettiä ja vielä kommentoida. (Esimies.)

Kolmen viikon jälkeen asumispalveluyksikön vastaava ohjaaja otti esillä olleet arvot ja niihin tulleet lisäkommentit ja työsti niiden pohjalta muutokset arvoihin. Tästä syntyneet uudet arvot olivat taas kolme viikkoa työntekijöiden nähtävillä työpaikan ilmoitustaululla kaikkien kommentoitavissa. Tämän jälkeen esimies valitsi jokaisesta tiimistä yhden henkilön kirjoittamaan heidän asumisyksikkönsä lopulliset arvot ehdotusten mukaisesti. Työntekijät valittiin sen mukaan, miten työvuorolista ja päivittäinen ohjelma mahdollistivat henkilön osallistumisen työskentelyyn. Puhtaaksi kirjoitetut arvot käytiin henkilöstön kanssa läpi seuraavassa viikokopalaverissa, jossa henkilöstön kesken päätettiin arvojen olevan siinä muodossa, kuin he halusivat niiden olevan. Työskentelyn tuloksena syntyneet arvot tallennettiin heidän yksikkönsä laatukansioon sekä laitettiin nähtäville yksikön seinälle. (Esimies.)

### 3.2.2 Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden toteuttamisen väline -asenneanalyysipeli

Alkuperäistä asenneanalyysipeliä käytettiin hankkeessa "Aktiivisuus asenteeksi- projekti - katalysaattori ja konsultti?". Hanke toteutettiin 1990-luvun alkupuolella Vaasan alueella. Vaasassa oli suuren massatyöttömyyden aikana todettu tukityöllistäminen tehottomaksi. Oli tarpeen löytää silloisia resursseja hyödyntäen erilaisia ratkaisumalleja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Syrjäytyminen koski etenkin nuoria, joilla ei ollut töitä eikä koulutuspaikkoja riittävästi tarjolla. (Rossi, Saari ja Salonen-Soulié 1995.)

Hanketyöntekijät Rossi, Saari ja Salonen-Soulié uskoivat, että oli mahdollista kehittää toimintamalleja, joissa yhdistelemällä eri toimijoiden tietoja ja taitoja voidaan muuttaa passivoiva luukuttaminen aktiiviseksi toiminnaksi, mahdollisuuksiksi ja elämäniloksi. Ymmärsin, että hankkeen tavoitteen oli vaikuttaa työttömien kanssa toimivien asenteisiin. Haluttiin saada aikaan muutos toimijoiden ajattelussa työttömyyttä kohtaan. Haluttiin muuttaa passiivinen ja kontrolloiva työtapo aktiivisuuden mahdollistavaksi ja eteenpäin kannustavaksi työtavaksi. (Rossi ym. 1995.)

Hankkeen päätavoite oli rakentaa syrjäytymisvaarassa oleville aktivointimalli hyödyntäen eri toimijoiden yhteistyötä ja olemassaolevat tukimuodot. Hanketyöntekijät pyrkivät myös löytämään tarkoituksenmukaisia keinoja niin yksilölle kuin yhteiskunnalle työttömyystilanteen ratkaisemiseksi. (Rossi ym 1995.)

Hankkeessa asenneanalyysipeliä käytettiin työttömien kanssa työskentelevien työntekijöiden work shop-seminaarissa. Pelin avulla haluttiin määritellä työntekijöiden kehityskeskusteluissa esille nousseita lausahduksia, jotka jokainen seminaariin osallistuja voisi hyväksyä. Valittuja lausahduksia oli 54 kappaletta. Näistä lausahduksista oli tehty kortteja, jotka sisälsivät yhden lauseen. Pelissä oli 5 vaihetta. Eri vaiheissa edettiin yksilö- ja parityöskentelyn kautta ryhmätyöskentelyyn, jonka aikana 54 kortista valittiin 10 lausahdusta, jotka kaikki työpajaan osallistujat pystyivät allekirjoittamaan. (Rossi ym. 1995.)

Tässä hankkeessa käytetystä asenneanalyysipelistä muokkasin kehittämispäivään asumispalveluyksikön arvoista pelin, jota jatkossa kutsun arvopeliksi. Laadin arvokortit liitteen 2 mukaisesti laittamalla heidän edellisessä kehittämispäivässään luomat 25 arvoa taulukkoon ja leikkasin ne omiksi korteiksi.

### 3.2.3 Suunnitteluvaiheessa kerätyn tiedon reflektointia

Suunnitteluvaiheessa saamiani tietoja läpi käydessä minulle nousi toimintatutkimukselle tyyppillisesti uusia kysymyksiä ja tutkimustehtäviä esille. Heidän aikaisemmassa kehittämispäivässään muokkaamat arvot nostivat esiin ajatuksia, joihin halusin saada selvyyttä.

Kun sain heidän esimieheltään dokumentin, jossa oli kuvattu heidän edellinen kehittämispäivä ja siellä organisaation yleisistä arvoista muokatut asumispalveluyksikön arvot, jäin pohtimaan niistä kahta arvoa. He olivat kirjoittaneet arvokseen:

”Arvostaa asukkaan ja omaisten asiantuntijuutta rajat asettaen; asiantuntijuus on aina asukaskeskeistä (itsemääräämisoikeus), asukas on oman elämänsä asiantuntija”.

Jäin miettimään, miksi he ovat kirjanneet, että arvostavat asiantuntijuutta, mutta samalla haluavat rajata sitä. Eli nostaa itsensä asukkaan ja omaisten yläpuolelle, mutta samassa yh-

teydessä puhuvat itsemääräämisoikeudesta ja asukkaan oman elämänsä asiantuntijuudesta. Ulkopuoliselle tämä herättää kysymyksiä. Miksi he haluavat tuoda arvoissa tämän esille? Miksi he haluavat nostaa arkeen tällaisen ristiriidan, koska jos heidän arvonsa on tällainen, niin miten arvo vaikuttaa asiakaspalaveriinkin, asiakassuunnitelmien tekemiseen ja miten arvo vaikuttaa kohtaan asukkaan ja omaisten kanssa? Sulkeeko se jotain pois ja ohjaako se toimintaa tiettyyn suuntaan? Tuoko se toimintaan aitoa kunnioitusta ja asukkaan arvostamista itsenäisenä toimijana.

Toinen arvo, mikä herätti kysymyksiä oli:

”Palveluista vastaava hoitaja/ohjaaja on asukkaan asioiden asiantuntija; onko aina???”

Ulkopuoliselle tulee ajatus, että kyseenalaistavatko he oma-ohjaajan ammattitaidon vai onko asukas sittenkin asiantuntija vai kuka. Epäilevätkö he omaa ammattitaitoaan vai miksi heille on epäselvää omista arvoistaan, kuka on asiantuntija asukkaan asioissa? Samoin jäin miettimään, miksi arvoissa käytetään kysymysmerkkejä ja miksi niitä on yhden sijasta kolme. Mitä sillä halutaan kertoa?

Työyhteisön arvoja lukiessa yllätyin niiden ristiriitaisuudesta. Pohdin, mikä merkitys tulkitsemillani ristiriidoilla arvoissa on käytännön työssä. Miten arvot toimivat työn tekemistä tukevana. Katsoin, että tuodessani jotenkin esille minussa heränneet ristiriidat arvoissa ja niiden sanoittamisessa, voisiko se avata heidän ajatteluaan ja tuoda lisäarvoa käytäntöön. Tavoitteenani oli havahduttaa työntekijät arvioimaan, mitä erilaisten tulkintojen kautta on mahdollista tavoittaa. Käytin opinnäytetyössäni osallistavaa työn kehittämistä, jossa pyritään muutokseen ja jonka päämääränä on tuoda esiin ja vapautua itsestään selvistä ajattelumalleista. Osallistava kehittäminen ei edellytä ongelmakeskeistä ajattelua, vaan siinä pyrittiin löytämään uusi idea erilaisten ajatusrakennelmien ja väitteiden avulla. (Heikkinen ym. 2010, 36-40.) Halusin ymmärtää ja antaa työyhteisölle tilaisuuden tehdä näkyväksi minulle ja itselleen ajatusrakennelmiaan arvojen taustalla.

On sanottu, että arvojen tutkimisessa korostuvat työyhteisön sosiaalisen todellisuuden luonne. Arvot ovat heidän merkitysjärjestelmänsä ja tämä on hyvä ottaa huomioon tulkintoja tehdessä. Heikkinen ym. (2010) puhuvat kirjassaan siitä, miten toimintatutkimuksessa tutkimusongelmat syntyvät vähitellen. Tutkimuksen edetessä tutkija löytää uusia kysymyksiä ja tutkimustehtäviä. Tutkimuksessani alkuperäisistä ajatuksista poiketen tuli tarve kehittää tutkimukseen toinen osa arvoista heränneiden riistiriitaa herättävien tulkintojen johdosta.

Näiden suunnittelussa käytyjen vaiheiden kautta opinnäytetyöni oli muokkaantunut kaksi osaksi, jossa arvopeli muodosti ensimmäisen osan kehittämispäivästä ja toinen osa käsitteli esille nostamiani kahta minussa ristiriitaa herättävää arvoa.

### 3.3 Kehittämispäivän prosessikuvaus - toiminnallinen osuus

Kehittämispäivä muodosti toimintatutkimuksen syklin toimintavaiheen. Kehittämispäivän toteutuksessa käytin hyväksi myös kommunikatiivisen toimintatutkimuksen periaatetta. Sen avulla loin tasavertaisen ja osallistavan keskustelun työntekijöiden välille kehittämispäivässä. Kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa työntekijää ei nähdä kehittämisen kohteena, vaan oman työnsä asiantuntijana, aktiivisena muutoksen liikkeellepanijana. Yhteistoiminnallinen prosessi antaa mahdollisuuden avoimille ja joustaville tulkinnoille. Tavoitteena on ymmärryksen lisääminen omassa toiminnassa ja uudenlaisen toimintatavan oppiminen. Kehittämispäivä toteutettiin 29.4.2016 klo 9-11.30 kahdessa eri osassa. Olen erotellut nämä kaksi osaa toisistaan tässä opinnäytetyön kirjallisessa osuudessa alaotsikoiden avulla lukemisen helpottamiseksi. Osa ykkösessä käsittelen arvopeliä ja osassa kaksi käsittelen nostamiani kahta arvoa, jotka herättivät itsessäni ristiidan. Kehittämispäivään osallistui 14 työntekijää ja esimies (liite 1 & 2).

#### 3.3.1 Osa 1 - Arvopeli

Päivä aloitettiin kertaamalla työyhteisön itsensä kokoamat arvot organisaation yleisistä arvoista. Päivän ensimmäinen osa eteni arvopelin eri askeleiden läpi käymisellä. Jokaiselle askeleelle annettiin aikaa 5-10 minuuttia. Viimeinen vaihe kesti pidempään ja siihen käytettiin aikaa 15 minuuttia.

##### 1. Askel

Työntekijöille jaettiin aikaisemmin kirjatusta arvoista tehdyt arvokortit (liite 1). Pyysin jokaista työntekijää valitsemaan itsenäisesti ilman keskustelua kuusi arvoa, joihin he pystyvät sitoutumaan ja jotka heidän työssään ovat merkityksellisimpiä.

##### 2. Askel

Tämän jälkeen työntekijöistä muodostettiin parit ja he valitsivat yhteisesti edellisessä askeleessa valitsemistaan arvoista kuusi, joihin molemmat pystyivät sitoutumaan ja jotka ovat heistä merkityksellisimpiä. He saivat palata jo hylättyihin arvoihin, jos eivät löytäneet valitsemistaan kahdestatoista arvosta molemmille sopivia yhteisiä arvoja. Tässä askeleessa, koska kehittämispäivään osallistujia ei ollut parillista määrää, yhdestä ryhmästä tuli kolmehenkinen.

##### 3. Askel

Tässä askeleessa työntekijäpareista muodostettiin neljän hengen ryhmiä. Ryhmiä muodostui kolme. Edellisessä askeleessa muodostunut kolmen hengen ryhmä hajaantui näihin kolmeen pareista muodostuneisiin ryhmiin, jolloin jokaisessa ryhmässä oli viisi henkilöä. Ryhmien ohjeena oli taas valita edellisessä askeleessa valitsemistaan arvoista koko ryhmälle sopivat kuusi arvoa, joihin he voivat sitoutua ja jotka ovat heidän mielestään työssään merkityksellisimpiä.

#### 4. Askel

Koska edellisessä askeleessa ryhmiä oli muodostunut vain kolme eikä neljä, poikettiin alkuperäisestä suunnitelmasta, eikä askeleessa neljä muodostettu kahta kahdeksan hengen ryhmää. Neljännessä askeleessa pyysin koko työryhmää menemään yhteen ja keskustelemaan sekä valitsemaan kuusi arvoa, joihin he pystyivät sitoutumaan ja jotka olivat heille merkityksellisimpiä.

#### 5. Askel

Tämä askel kuvaa toimintatutkimuksen syklin reflektoinnin vaihetta. Tässä askeleessa keräsimme tämän prosessin tuloksena työyhteisön yhdessä valitsemat kuusi arvoa (kuvio 3) ja kirjasimme ne paperille.

Työskentelyn tuloksena he valitsivat seuraavat kuusi arvoa:

”Halu ylläpitää ammattitaitoa esim. koulutukset, kurssit”

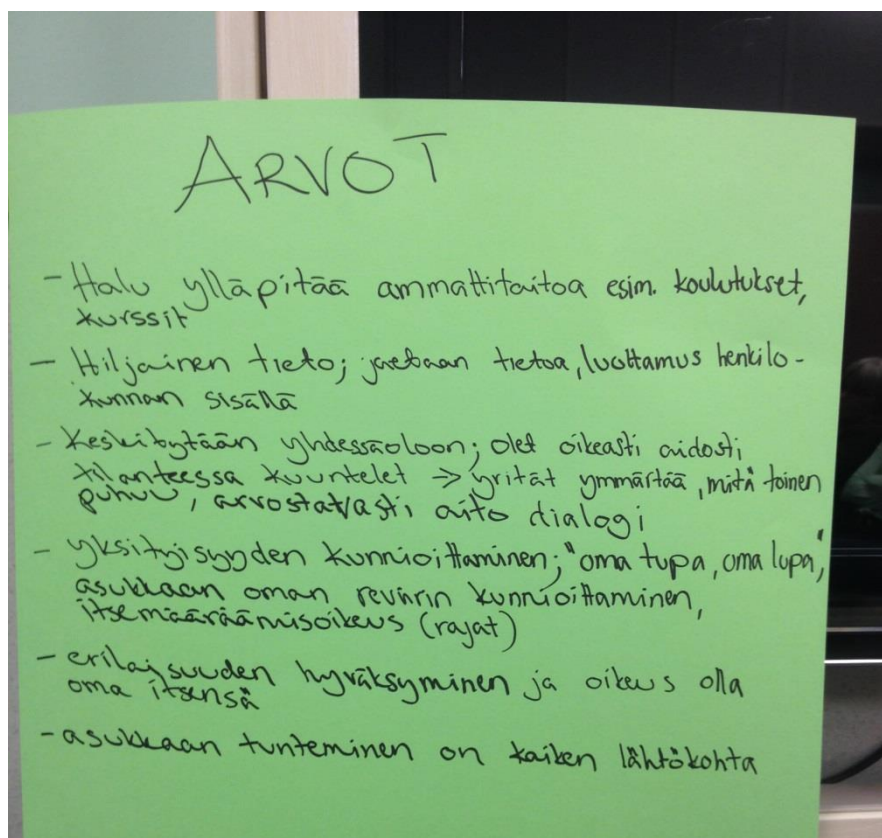
”Hiljainen tieto; jaetaan tietoa, luottamus henkilökunnan sisällä”

”Keskitytään yhdessä oloon; olet oikeasti aidosti tilanteessa kuuntelet -> yrität ymmärtää mitä toinen sanoo, arvostavasti aito dialogi”

”Yksityisyyden kunnioittaminen; ”oma tupa, oma lupa”, asukkaan oman reviirin kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus (rajat)”

”Erilaisuuden hyväksyminen ja oikeus olla oma itsensä”

”Asukkaan tunteminen on kaiken lähtökohta”



Kuvio 3: Arvopelin tuloksena työntekijöiden valitsemat arvot

Arvojen kirjaamisen jälkeen ryhmä keskusteli ja reflektoi työskentelyä ja apukysymysteni kautta kuvasivat kokemustaan sekä ajatuksiaan arvojen nimeämisestä ja merkityksestä. Kirjasin paperille loppukeskustelun aikana työntekijöiden tuomat ajatukset, niin kuin he asian ilmaisivat ja kirjasin ne alle.

Mitä mietit arvoista nyt?

"Arvoissa on paljon samaa tarkoittavia arvoja. Niputimme työskentelyn aikana samaa tarkoittavia arvoja yhteen, jotta saimme valittua kaikille sopivia arvoja."

Oliko vaikea löytää koko ryhmälle sopivia arvoja?

"Arvojen löytäminen oli vaikeaa. Jouduimme käymään paljon keskusteluja sekä puhumaan, mitä kukin arvo tarkoittaa kenellekin. Olimme tyytyväisiä, että kuitenkin löysimme kaikille sopivat arvot."

Kuvastaako paperille tulleet lauseet asumispalveluyksikön arjen ydintä ja teille tärkeitä asioita työssä?

"Arvot kuvastavat arkea. Asukkaat ja heidän hyvinvointi ovat keskiössä, mutta myös työntekijöiden osaaminen ja sen hyödyntäminen. Työn perusta on siinä.

Asukkaissa erilaisuus hyväksytään, mutta henkilökunnassa erilaisuutta ei kunnioiteta.”

Miten ne ilmenee arjessa?

”Arvot ilmenee arjessa, mutta koulutuksia ei juuri ole, ja jos ovat niin ne ovat huonoja tai ne ovat turhia tai niihin on pitkä matka. Autismikoulutus on hyvä ja jos jotain koulutusta on, niin se on yleensä EA-koulutusta. Ammattitaito karttuu tekemällä ja keskustelemalla, ei välttämättä koulutuksissa juoksemalla.”

Heräsikö uusia ajatuksia?

”Arvoissa on paljon samaa tarkoittavia.”

Kiinnitin huomion keskustelussa siihen, että heidän oli ollut vaikea löytää yhteisesti hyväksyttäviä arvoja heidän itse kirjoittamistaan arvoista. Arvoista oli tehty laajasti määriteltyjä, jotka toisaalta mahdollistivat persoonallisen tavan tehdä työtä. Toisaalta taas monimerkityksellisinä arvot eivät toimineet välttämättä työtä tukevana, vaan olivat mahdollisesti ristiriitoja aiheuttavia työyhteisössä. Samaa tarkoittavien arvojen yhteenniputtaminen voi muodostaa ongelman, jokainen arvo voi tarkoittaa kaikille eri asiaa. Jokainen ymmärtää sen omalla tavalla ja niputtaa siihen erilaisia arvoja keskenään. Työntekijät eivät myöskään välttämättä löytäneet valitsemistaan arvoista aina kaikille sopivia arvoja vaan joutuivat jokaisessa vaiheessa palaamaan jo hylättäviin arvoihin ja valitsemaan sieltä kaikille sopivia arvoja.

Kun vertaan arvopelin aikana käytyä keskustelua arvokeskustelun tasoihin (kuviot 2), tunnistin keskustelun liikkuvan ensimmäiselle tasolle. Ensimmäisellä tasolla keskustelu on korrektia ja kohteliasta. Heille oli tärkeää pitää yllä luottamusta ja turvallisuutta, kunnioittaen jokaisen mielipidettä. Pohdittavaksi jää, ovatko he oikeasti sitoutuneita kehittämiinsä arvoihin vai onko ne tehty vain sen tähden, kun on ollut pakko.

Aaltonen ym. (2003) tuovat esiin, ettei arvokeskustelu ole pelkästään hienoja määritelmiä, vaan pikemminkin keskustelua tavoiteltavista käytännön teoista. Arvopohdinnat pitävät sisällään käytännön järjeä ja tunnetta. Puheen tulkinnalla on myös oma merkityksensä. Kokemus luo pohjan arvokeskustelulle, josta muodostuu käyttöteoria.

### 3.3.2 Osa 2 - uusi tutkimuskysymys

Kehittämispäivän toinen osuus koostui kahden arvon käsittelystä. Tavoitteena oli saada työyhteisöä miettimään kahden arvon avulla arvojen mielekkyyttä käytännön työssä. Hoidollisessa työssä keskeisimpiä arvoja ovat oikeudenmukaisuus ja huolenpito. Nämä kaksi arvoa ovat mukana kaikessa toiminnassa, jossa kahden ihmisen välille syntyy lyhyempi tai pidempi aikaisempi suhde. Tällaisessa suhteessa, joka perustuu toisesta huolehtimiseen, on tärkeää huomi-

oida oikeudenmukaisuus. Toimintamalli antaa esimerkin, miten he voivat yhdessä pohtia arvojen tarkoituksenmukaisuutta tai niiden muuttumista ajan saatossa suhteessa toisesta huolehtimiseen ja oikeudenmukaisuuteen.

Työryhmä oli osan yksi viiden askeleen jälkeen ryhmittäytynyt puoliympyrään sohville istumaan. Tämä sopi hyvin osan kaksi keskusteluryhmittymäksi. Olin kirjoittanut erillisille lapuille ne kaksi arvoa, jotka suunnittelu vaiheessa olin valinnut tähän osaan käsiteltäväksi. Arvot käsiteltiin yksitellen.

Ensimmäinen käsiteltävä arvo (liite 3) oli:

“arvostaa asukkaan ja omaisten asiantuntijuutta rajat asettaen; asiantuntijuus on aina asukaskeskeistä (itseääräämisoikeus), asukas on oman elämänsä asiantuntija”

Arvoa refleктоitiin seuraavasti. Näytin ensimmäisenä käsittelyssä olevan arvon heille ja kysyin: ”Mitä se tuo teidän työhön?”

Tämän jälkeen peitin tyhjällä lapulla kaksi viimeistä lausetta arvosta ja kysyin heiltä: ”Mitä jos nämä kaksi alimmaista peittää, mitä mahdollisuuksia se tuo? Tai mitä mahdollisuuksia se vie?”

Ennen seuraavaa kysymystä paljastin kaksi alimmaista lausetta ja peitin sanat ”rajat asettaen” ja kysyin työntekijöiltä: ”Ja sitten toisaalta, mitä jos peittää ainoastaan ”rajat asettaen”? Mitä se sitten ilmaisee?”

Sain heiltä näihin edellä kirjoittamiini kysymyksiin seuraavia vastauksia:

”Ettei lausetta voi ymmärtää, yksinään se kumoaa koko lauseen.”

”Pitäisikö ilmaista toisin koko asia.”

”Silloin asukkaille ja omaisille tulee liikaa vapautta.”

”Ettei asukas elä silloin hyvää elämää.”

”Ettei heidän tarvitse sietää huonoa käytöstä asukkailta.”

”Arki vaikeutuu, jos rajat asettaen otetaan pois tästä arvosta.”

”Jos ”rajat asettaen” otetaan pois niin silloin omaisille ei voi laittaa rajoja.”

”Osalle vanhemmista/omaisista tarvitsee asettaa tiukat rajat, jotta arki sujuu.”

”Ehdottomasti pitää olla rajat niin asukkaille kuin omaisille.”

”Pitääkö arvon muotoilua muuttaa.”

Toinen keskusteluun nostettu arvo (liite 4) oli:

“Palveluista vastaava hoitaja/ohjaaja on asukkaan asioiden asiantuntija; onko aina???”



Tämänkin arvon kohdalla olin kirjoittanut sen valmiiksi erilliselle lapulle ja esittelin sen työyhteisölle. Sen jälkeen kysyin heiltä: ”Minkälaisesta arjen työstä se kertoo teille? Mitä mahdollisuuksia se tuo työhön?”

Tämän jälkeen peitin tyhjällä paperilla sanat ”onko aina???” ja kysyin työntekijöiltä: ”Mitä jos tämän peittää ”onko aina???””, muuttuuko arvon mahdollisuus työssänne? Vai viekö se jotain pois?”

Sain heiltä vastauksena seuraavia asioita:

”Kumoaako se ensimmäisenä keskustelussa olleen arvon.”

”Pää hajoaisi jos kaikki pitäisi tietää ja olla koko ajan oma hoidettavan kanssa.”

”Jos tästä arvosta ottaisi ”onko aina???” -sanat pois, arvo on liian vahvasti ilmaistu.”

”heille tulee liikaa vastuuta.”

”vie asukkaan ja omaisen mielipiteen kuulemisen pois, jos vain hoitaja/ohjaaja on asiantuntija asukkaan asioissa.”

Tässäkin osiossa tuli ilmi arvokeskustelun tason (kuvio 2) pyörivän pääsääntöisesti ykköstasolla. Tämä tutkimuksen osio herätti enemmän tunteita, mutta ei kuitenkaan niin, että siitä olisi herännyt jotain väittelyä tai kiihkeää keskustelua työntekijöiden välillä. Pikemminkin heidän keskustelunsa oli perustelua minulle heidän arvonsa oikeellisuudesta. Keskustelussa oli havaittavissa heidän arvojensa puolustelua. Tämä herätti minussa ajatuksen, olivatko he ymmärtäneet arvojen sisällön merkityksen käytännön työtä tukevana, ei vain ulkokohtaisena määritelmänä.

Työskentelyn aikana osa heistä mietti, miksi näytän heille nämä kaksi arvoa ja minkälaisia vastauksia haluan heiltä kuulla. Mielestäni onnistuin hyvin olemaan neutraali ja kuuntelemaan heidän sanottavansa arvoista. Omiin ajatuksiin toisen osion aikana nousi kysymys: Ovatko arvot kirjoitettu sen takia edellä kuvattuun muotoon, jotta ne antavat työarjessa mahdollisuuden erilaisille ratkaisuille tehdä työtä? Kenen näkökulmasta arvot oli laadittu. Osa arvoista on työntekijöille vain sanoja, eikä niihin koeta voitavan sitoutua. Mielestäni heidän arvojensa kirjo ja niiden ristiriitaisuus tuo jännitteitä työyhteisön sisälle, että suhteessa asukkaiden omaisiin ja yhteistyökumppaneihin.

Aikaisemmin opinnäytetyössäni olen tuonut esille, että moraalisesti ja eettisesti arveluttavassa toiminnassa ei ole yksistään kyse siitä, että ei tiedettäisi, mikä on oikein tai väärin. Kysymys on siitä, että työntekijän toimintaa ohjaa joku muu tavoite, joka saa ihmisen toimimaan vastoin reiluksi tiedettyä toimintatapaa. Ehkä työyhteisön arvoissa on osittain huomaamatta laadittu monimerkityksisiä, jotta työntekijöiden moninaiset tavoitteet toiminnalle tulevat näennäisesti hyväksytyiksi ja voidaan miellyttää kaikkia.

### 3.4 Toimintatutkimuksen luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa tieteellisen objektiivisuuden rinnalle on tullut raportoinnin muotoja, jotka tunnustavat tutkijan subjektiivisuuden. Postmodernissa lähestymistavassa toimintaa ymmärretään kokonaisvaltaisesti. Silloin tutkimuksen laatua pitää arvioida monipuolisesti ja tarkastella laajasti uusista lähtökohdista käsin. Perinteisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan usein validiteetin ja reliabiliteetin käsitteillä. Validiteetti tarkoittaa tutkimuskohteen ja -menetelmän yhteensopivuutta. Validiteetin käsitteessä totta on sellainen kuvaus tai väite, joka vastaa tosiasioiden tilaa eli on vastaavuussuhteessa tosiasioihin. Reliabiliteetilla eli toistettavuudella arvioidaan tulosten pysyvyyttä ja alttiutta satunnaisvaihtelulle. Toimintatutkimuksessa validiteetin arviointia vaikeuttaa tulkintojen rakentama kuva sosiaalisesta todellisuudesta. On siis mahdotonta tavoittaa todellisuutta, johon väitteitä verrataan. Reliabiliteetin saavuttaminen on mahdotonta, koska toimintatutkimuksella pyritään muutokseen, joten saman tuloksen saaminen uusintamittauksilla on tutkimuksen pyrkimysten vastaista. (Heikkinen ym. 145-148.) Näin ollen opinnäytetyöni luotettavuuden arvioinnissa ei voida käyttää perinteisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerejä vaan tässä työssä on otettava huomioon toimintatutkimukselle tyypilliset muodot.

Opinnäytetyötäni voidaan arvioida validointia käyttäen. Validoinnilla tarkoitetaan prosessia, jossa ymmärrys tutkimuskohteesta kehkeytyy vähitellen. Koska tulkinta on sidoksissa aikaan ja paikkaan sekä käytettyyn kieleen, jokainen tulkinta voidaan tulkita uudelleen. Tutkimuksen laatua ei voida arvioida kriteeri kerrallaan, vaan arvioinnissa käytetään validoinnin viittä periaatetta: historiallinen jatkuvuus, reflektiivisyys, dialektisuus, toimivuus ja havahduttavuus. Historiallisessa jatkuvuudessa toimintatutkimusprosessi sijoittuu tiettyyn historialliseen, poliittiseen ja ideologiseen yhteyteen. Toimintaa voidaan tarkastella yleisenä yhteiskunnallisena ilmiönä ja sosiaalisen yhteisön toimintahistoriallisena jatkumona. Tutkimusraportissa tapahtumat esitetään ajallisesti etenevänä sarjana. Historiallisen jatkuvuuden periaatetta seuraava tutkija antaa lukijalle mahdollisuuden seurata tapahtumien syys-seuraussuhteita. (Heikkinen ym. 2010, 149-160, 164.) Opinnäytetyöni liittyy työyhteisön kannalta historialliseen jatkumoon. Heidän aikaisempi kehittämispäivänsä antoi pohjan minun toteuttamalleni opinnäytetyölle.

Tutkimusraportissa reflektiivisyys näkyy tutkijan avatessa lukijalle oman tietämisen ja kirjoittamisen prosessiaan havainnollistamalla, miten hän tuottaa tekstiään. Näin lukija pystyy arvioimaan tutkijan ajatusten syntyä ja niiden näytön pitävyyttä. Dialektiperiaateen mukaan tutkija ei tee tekstistä monologia vaan sisällyttää siihen erilaisia tulkintoja ja ääniä, jopa riitasointuja. Tutkija antaa tilaa ihmisille ja heidän ajatuksilleen mahdollisimman autenttisesti, jopa tunnustettavasti. (Heikkinen ym. 2010, 149-160, 164.) Olen kuvannut opinnäytetyön raportissa kehittämistyön prosessin yksityiskohtaisesti, jota ulkopuolinen lukija voi seurata. Olen tuonut esille ne ajatusrakennelmat, johon opinnäytetyöni perustuu. Opinnäytetyössäni

teoreettimetodologiset lähtökohdat ja käytännön toteutus ovat yhteneväisiä. Keskeinen osa opinnäytetyötäni on reflektiivisyys työskentelyssä, mikä tarkoittaa prosessin jatkuvaa arviointia. Dialektisuusperiaate opinnäytetyössäni tulee esille toiminnallisen osuuden ensimmäisen osan viidennessä askeleessa ja toisen osan kahden arvon keskustelun reflektoinnissa. Olen pyrkinyt opinnäytetyössäni kuvaamaan työyhteisön ja omat ajatukseni mahdollisimman tarkasti prosessin eri vaiheissa.

Toimivuusperiaatteen avulla arvioidaan toimintatutkimusta hyödyllisyyden ja toimivuuden näkökulmasta. Saavutettiin tutkimuksella kehittymistä tutkittavassa aiheessa. Havahduttavuuden näkökulmasta tutkimusraporttia tarkastellaan siitä näkökulmasta saiko se lukijassa aikaan uusia ajatuksia ja tunnereaktioita. (Heikkinen ym. 2010, 149-160, 164.) Toimivuusperiaate ja havahduttavuus arvioinnin mittareina jäävät opinnäytetyöni raportin lukijan arvioitavaksi, toteutuvatko ne tässä työssä.

#### 4 Pohdinta

Työn alkusysäyksenä toimi viimeisen vuoden ”minä en ole oppinut mitään koulussa” - ajatus. Aloin miettiä, mitä haluaisin ja mitä tarvitsisin tulevassa työssäni ja mikä tukisi ammattillista perustani tulevaisuudessa. Koin, että tarvitsin sanat, joilla kuvata omaa osaamistani ja tietoa siitä, mihin pohjaan oman tekemiseni. Ajatuksissani oli ensin ihmiskäsitykseni ja arvojeni selkeyttäminen. Työskentely eri työyhteisöissä opiskelujen ohella kuitenkin antoi minulle kokemuksen siitä, ettei riitä pelkästään, että minä selvitän ja sanoitan itselleni oman arvomaailmani. Tulen opiskelujen jälkeen työelämässä liittymään työyhteisöön, jonka arvomaailma on merkittävässä roolissa. Sosiaalialan työ on tavalla tai toisella hyvinvointieettistä toimintaa, jossa tavoitteena on asiakkaan paras. Toiminta pohjautuu laajempaan yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, missä tarkestelun kohteena on ihmisen hyvä oleminen ja näin inhimillisen elämän tavoiteltava hyvä.

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa ei vain ratkaista ongelmaa, vaan sen avulla kuvataan ongelma ja näin saadaan se laajempaan keskusteluun. Toimintatutkimuksessa tehty interventio tuo näkyväksi tiedostamattomia toimintamalleja. Kun asioita ei lähestytä ongelma-keskeisesti, se mahdollistaa niiden tarkastelun monelta kantilta ja siten asian kehittymisen eteenpäin. Muutos lähtee syntymään, kun opitaan havaitsemaan omien intressien synnyttämät ristiriidat ja lähdetään hakemaan niihin ratkaisua. Tutkijana tehtäväksi jää valaa uskoa työyhteisön omiin taitoihin saada muutos aikaan, ohjata oivaltamaan ja rohkaista menemään eteenpäin.

Arvokeskustelua työyhteisöissä käydään joko näkyvästi tai näkymättömästi. Halusin löytää keinon, miten voisin tulevaisuudessa keskustella ja olla kehittämässä tätä ammattillisuuden perustaa niissä työyhteisöissä, joissa tulen toimimaan. Tähän mielestäni toimintatutkimus

antaa hyvän välineen hyödynnettäväksi tulevaisuudessa. Toimintatutkimuksen eri muotoja on paljon ja se on aina muokattavissa eteen tulevan arkipäivän ongelman mukaan.

Arvot ja tutkimuksellisuus keskustelevat yhdessä. Tutkimuksellinen tieto ei yksistään riitä, vaan käytännön asiantuntemus realisoi sen asiakasta palvelevaksi. Työyhteisön arvot tulee läpäistä koko organisaation. Arvojen selkeys työyhteisössä lisää työhyvinvointia ja yhteisöllisyyttä. Kehittämispäivässä käydyssä keskustelussa arvoista, jäin miettimään kenen lähtökohdista arvot on laadittu. Miksi työyhteisöllä on tarve ”suojella” työntekijää? Voiko syy olla toimintaympäristön fyysisellä ja henkisellä raskaudella, jolloin arvoja käytetään mahdollisesti tuomaan jonkinlaista turvaa työntekijöille.

Opinnäytetyöni toi esille, kuinka arvot eivät ole yhdentekevää sanahelinää, vaan vahvasti työssä esille nousevia. Jos arvoja ei ole pohdittu toimintaa tukeviksi, tuo se työskentelyyn ja työyhteisön sisälle ristiriitoja ja kuluttaa työntekijöitä, jotka kamppailevat arvoriistiriidan kanssa. Opinnäytetyössä tuli myös ilmi, ettei ole hyväksi, jos työyhteisö on määritellyt omat käyttöarvonsa monitulkintaisiksi tai sellaisiksi, joista jokainen voi ottaa sen osan käyttöön, joka sillä hetkellä ohjaa valitsemaan työntekijälle itselleen suotuisimman tavan tehdä työtä. Varsinkin työssä, joka on hoivatyötä, se luo ristiriitaa työntekijöiden välille suhteessa asiakkaaseen. Erilaiset asiakastilanteet eivät ole ennakoitavissa, ei työntekijän eikä asiakkaankaan näkökulmasta. Arvojen monitulkintaisuus tuo työyhteisöön arvokeskusteluja, joissa on mahdollisuus erilaisille tulkinnoille samasta asiasta. Tällainen nostaa esiin tarpeen lähteä pohtimaan taustalla vaikuttavia tekijöitä, etenkin jos niillä on vaikutus asiakastyöhön. Ilman keskustelua tällaiset tilanteet lisäävät erimielisyyksiä ja tuovat turhaa stressiä tekemiseen. Kun kaikilla on tiedossa yhteinen päämäärä, ei työyhteisössä tarvitse käsitellä ristiriitoja ja selitellä koko ajan tekemisensä perusteita.

Opinnäytetyöni toi esille sen, että arvojen muodostamisessa halu pyrkiä tekemään asiakkaalle hyvää on tärkeä lähtökohta. Silloin arvot ja toiminnan tavoite suuntautuvat oikeanlaiseksi. Niillä pyritään samaan päämäärään eivätkä ne synnytä ristiriitoja työn tekemiseen. On hyvä tiedostaa, ettei inhimillinen toiminta ole koskaan arvovapaata toimintaa. Opinnäytetyössäni tuli esille, että työntekijöillä oli yhteisesti kirjoitetut arvot, mutta niiden monimerkityksellisyys sai aikaan toiminnan tavoitteiden monenkirjavuuden ja siten hedelmällisen maaperän ristiriitojen synnylle. Arvokeskusteluissa merkitsevää on, että käytävä keskustelu on avointa ja kaikkia kunnioittavaa. Keskusteluissa arvojen määrittely ja auki puhuminen on tärkeää, jotta kaikki puhuvat arvoista samaa kieltä. Toisaalta arvoriistiriidoista syntyvät keskustelut voivat olla avaavia kokemuksia. Kriisivaiheen kautta päästään keskustelemaan työskentelyn taustalla vaikuttavista tekijöistä ja saadaan uusia näkökulmia arvojen sisältöihin.

Omien opintojen myötä pohdin, että jos valmistuvilla olisi parempi käsitys omista arvoistaan ja niiden merkityksestä käytännön työhön, olisivatko he valmiimpia työelämään ja siellä ilmeviin haasteisiin. Voisiko jopa olla, että päästäisiin sosiaalialalla tyypillisestä persoonan arvostelusta hedelmällisempään arvokeskusteluun ja sitä kautta ratkaisukeskeisempään lähestymistapaan työn organisoimisessa ja haasteiden kohtaamisessa. Ainakin itse koen tutkimuksen tekemisen olleen hyvin ajatuksia herättävä. Olin aikaisemminkin tiedostanut arvojen merkityksen käytännön työhön, mutta vasta opinnäytetyötä tehdessäni se konkretisoitui. Ymmärsin, ettei ole yhdentekevää, miten arvot ovat työyhteisössä käsitelty ja kuvattu.

Olen mielestäni saanut kuvattua tutkimuksen kulun selkeänä tapahtumien ketjuna, jota tutkimuksen lukijan on helppo seurata. Tässä tutkimuksessa tuloksina voidaan pitää arvokeskustelun merkityksen esille nostamista työyhteisössä. Opinnäytetyöraportissa pyrin tuomaan mahdollisimman hyvin esille työntekijöiden mielipiteen arvoista ja niiden synnyttämistä ajatuksista. He itse havahtuivat huomaamaan, heillä olevan monia samaa tarkoittavia arvoja ja miettimään, pitäisikö joitakin arvoja sanoa toisin tai niiden muotoilua muuttaa. Opinnäytetyöni ei saanut ehkä aikaan näkyvää muutosta työyhteisössä, mutta se oli sysäys myöhemmin tapahtuvalle arvojen muokkaukselle. Jatkotutkimuksena työyhteisössä voisi miettiä nyt nimettyjen arvojen sisältöä refleктоimalla ilmaisumuotoja uudestaan ja karsia samoja tarkoittavia arvoja.

Tämän opinnäytetyöprosessin lähtöolettamukseni toimintatutkimuksen hyödyllisyydestä ammattillisuuden vahvistajana ja keskustelun herättäjänä osottautui oikeaksi. Tulen hyötymään tekemästäni opinnäytetyöstä paljon tulevaisuudessa. Pystyn käyttämään toimintatutkimuksen periaatteita työssäni eteen tulevissa arjen haasteissa hyödyntäen kulloisenkin työyhteisöni jäseniä ja heidän tietämystään. Toimintatutkimuksen periaatteiden avulla pystyn luomaan hyvän ilmapiirin työn kehittämiseen ja eteenpäin viemiselle. Voin sanoa myös kehittyneeni ammattillisuudessani enemmän kehittäjän suuntaan saaden sanat tekemiseni kuvaamiseksi.

## Lähteet

### Painetut lähteet

Aaltonen, T., Heiskanen, E. & Innanen P. 2003. Arvot yksilön ja työyhteisön kehittäjänä. Helsinki: WSOY.

Engeström, Y. 1995. Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. Helsinki: Painatuskeskus.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. 2010. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa, K. 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kauppinen, T. 2002. Arvojohtaminen. Helsinki: Otava.

Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. 2011. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopisto.

Virtanen, P. 2005. Houkutteleva työyhteisö. Helsinki: Edita.

### Julkaisemattomat lähteet

Esimies. Kehittämispäivän dokumentti.

Rossi, K., Saari, E., Salonen-Soulié U. 1995. Aktiivisuus asenteeksi-projekti. Katalysaattori ja konsultti?.

### Sähköiset lähteet

Virtuaali amk. 2017. Viitattu 17.4.2017.  
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464158778/1194360111832/1194360447229.html>

## Kuviot

Kuvio 1: Toimintatutkimuksen syklit .....	13
Kuvio 2: Arvokeskustelun tasot .....	20
Kuvio 3: Arvopelin tuloksena työntekijöiden valitsemat arvot .....	30

## Liitteet

Liite 1: Kehittämispäivän suunnitelma keskiviikko 29.4.2015 .....	41
Liite 2: Arvopeli .....	43
Liite 3: Arvo 1 .....	44
Liite 4: Arvo 2 .....	45



## Liite 1: Kehittämispäivän suunnitelma keskiviikko 29.4.2015

### Esittely:

- Opinnäytetyö: arvoista.
- Olette esimiehenne kanssa learning cafe-menetelmällä miettineet miten organisaation arvot toteutuvat ja näkyvät asumispalveluyksikössä. Ne on ollut nyt 1,5 vuotta kirjoitettuna auki
- Nyt lähdetään sitten katsomaan niitä uudestaan ja ”pelataan” ja keskustellaan niillä nyt tämän aamupäivän aikana.

### Osa 1: Arvopeli

Jaan teille teidän arvot mitä olette silloin puolitoista vuotta sitten kirjoittaneet.

#### Eka vaihe:

Lukekaan niitä ensin yksinään ja valitkaa niistä 6 joihin voitte sitoutua ja jotka on työssänne merkityksellisempiä.

#### Toka vaihe:

Ottakaa pari, lähin vaikka. Lukekaa valitsemanne laput ja valitkaa niistä 6 johon molemmat voi sitoutua ja olette niistä samaa mieltä. Jos ei millään löydä molemmille sopivia niin katso-kaan sitten kaikista arvoista molemmille mieleiset.

#### Kolmas vaihe:

Menkää toisen parin kanssa yhteen ja puhukaa neljästään. Valitkaa nyt parien valitsemista kaikille sopivat 6 lappua, joihin voitte tässä ryhmässä sitoutua ja ne ovat merkityksellisempiä.

#### Neljäs vaihe:

Sitten menkään kaksi neljän hengen porukaa yhteen. Keskustelkaa ja valitkaa 6 johon kaikki voivat sitoutua.

#### Viides vaihe:

Kaikki kerääntyvät yhteen ja keskustelevat ja valitsevat koko porukalle sopivat 6 arvoa. Mitkä on merkityksellisempiä ja johon he voivat sitoutua.

#### Kuudes vaihe:

Arvot kerätään paperille ylös. ”

Keskustellaan siitä minkälaisia ajatuksia heräsi.

- Mitä miettivät arvoista nyt?
- Oliko vaikea löytää koko porukalle sopivia arvoja?
- Kuvastaako paperille tulleet lauseet Multatien arjen ydintä ja teille tärkeitä asioita työssä?

- Miten ne ilmenee arjessa?
- Heräsikö uusia ajatuksia?

## Osa 2: Arvot

Arvokeskustelua on kokoaikaista ja niihin voi aina palata. Ja ne on työn perusta. Niitä voi testata aina matkana varrella miten ne elävät elämässä ja arjen työssä.

Jos esimerkiksi otan nämä kaksi arvoa. Tarkastalleenpa näitä.

Mitä ajattelet tästä arvosta?

arvostaa asukkaan ja omaisten asiantuntijuutta rajat asettaen;  
asiantuntijuus on aina asukaskeskeistä (itsemääräämisoikeus),  
asukas on oman elämänsä asiantuntija

Mitä se tuo teidän työhön?

Mitä jos nämä kaksi alimmaista peittää, mitä mahdollisuuksia se tuo? Tai mitä mahdollisuuksia se vie? Ja sitten toisaalta mitä jos tämän peittää ainoastaan? Mitä se sitten ilmaisee?

Miten näette tämän arvon?

palveluista vastaava hoitaja/ohjaaja on asukkaan asioiden asiantuntija;  
onko aina???

Minkälaisesta arjen työstä se kertoo teille? Mitä mahdollisuuksia se tuo työhönne?

Mitä jos tämän peittää? Muuttuuko arvon mahdollisuus työllenne? Vai viekö se jotain pois?

Näin näitä voitte testata keskenänne aina välillä ja tarpeen vaatiessa muokata tai poistaa ja miettiä onko niillä merkitystä enää työnne kannalta. Onko ne muuttuneet jotenkin eletyn arjen varrella.

## Liite 2: Arvopeli

sisustaa huone omien mieltymystensä mukaan		erilaisuuden hyväksyminen ja oikeus olla oma itsensä
sosiaalinen ympäristö; vapaus valita omat vierailijansa; yksityisyyden kunnioitus -> mahdollisuus olla omassa huoneessa	työ tekijänsä näköinen esim. hyväksytään siivoustaso; kunnioitetaan, kannustetaan yrittämään	asukas osallistetaan arjen askareisiin -> mahdollistaanko keinot???
kodin ulkopuolelle pääsee säännöllisesti ja asukaslähteisesti	ryhmäasuminen tuo haasteita; toisen huomioon ottaminen	Tulla kuulluksi ja ymmärretyksi; kommunikointi
yksityisyyden kunnioittaminen; ”oma tupa, oma lupa”, asukkaan oman reiviirin kunnioittaminen, itsensä määräämisoikeus (rajat)	omaisten kuunteleminen; asukkaan elämän historian oleellisten asioiden kertominen ja siirtäminen tiimille, yksilöllinen elämäntapa ja sen suunnittelu	arvostaa asukkaan ja omaisten asiantuntijuutta rajat asettaen; asiantuntijuus on aina asukaskeskeistä (itsensä määräämisoikeus), asukas on oman elämänsä asiantuntija
arvostaa ja kunnioittaa erilaisuutta; mielipiteitä, tapoja, tyynejä, kulttuuria/uskontoa	hiljainen tieto; jaetaan tietoa, luottamus henkilökunnan sisällä	aito vuorovaikutus hoitotilanteissa
palveluista vastaava hoitaja/ohjaaja on asukkaan asioiden asiantuntija; onko aina???	keskitytään yhdessä oloon; olet oikeasti, aidosti tilanteessa, kuuntelet-> yrität ymmärtää, mitä toinen puhuu, arvostavasti aito dialogi	henkilökunnalla on riittävä sosiaali- ja terveysalan koulutus, tarvittaessa osaa kysyä
halu ylläpitää ammattitaitoa esim. koulutus, kurssit	asukkaan tunteminen on kaiken lähtökohta	asiantuntijuutta on verkostoissa toimiminen
asiantuntijana toimiminen perustehtävän ulkopuolella esim. fysioterapian erikoisosaaminen; osataan myös hyödyntää oman yksikön asiantuntijuutta	annetaan mahdollisuus tehdä asukasasioita vuoron sisällä kotien välillä; hyödyntäen toisen työntekijän asiantuntijuutta -> moniammatillisuutta	
asukkaan kuunteleminen	elämme tässä ja nyt	aito läsnäolo

Liite 3: Arvo 1

arvostaa asukkaan ja omaisten asiantuntijuutta rajat asettaen;  
asiantuntijuus on aina asukaskeskeistä  
(itse määräämisoikeus),  
asukas on oman elämänsä asiantuntija

Liite 4: Arvo 2

palveluista vastaava hoitaja/ohjaaja on  
asukkaan asioiden asiantuntija;  
onko aina???