

**Juhani Haapamäki**

## **Mainehaitta - voiko sen välttely yhteiskunnassamme johtaa ei-toivottuihin seurauksiin?**

*Pyrin tässä kirjoituksessa käsittelemään **mainehaittaa** ilmiönä sekä käsitteenä näkökulmasta, joka voi johtaa haavoittuneen ja tarvitsevan ihmisen kohdalla epätoivottuun tilanteeseen. Tilanteeseen, jossa oikeuksistaan tietämätön tai niistä vaikenemaan tottunut ihminen kohtaa epäoikeudenmukaisuutta oikeutta hakiessaan.*

*Epäoikeudenmukaisuus voi tapahtua juuri sen tahon aiheuttamana, joka asettaa oman etunsa apua hakemaan rohkaistuneen ihmisen edun edelle jossakin vaiheessa avun ja tuen prosessia.*

*Vaikeneminen voi johtua joidenkin kohtaamisten ja palveluiden prosessien vaiheissa tapahtuneista virheistä; eettisistä, moraalista tai ehkä inhimillisistäkin vahingoista, mutta joista kuitenkin vaietaan julkisen mainehaitan välttämiseksi.*

Huomiot, joihin pohdintani perustuvat ajoittuvat reilun kolmen vuosikymmenen ajalle, jolloin olen saanut työskennellä ihmisten kanssa. Työnkuvani on vaihdellut vuosien aikana vammaisavustajasta erityisryhmille kuljetuspalveluja tuottaneiden yritysten palveluksien työtehtäviin. Siirryttyäni nykyiselle työnantajalleni, tehtäviini on kuulunut mm. asunnottomien kanssa työskentely.

Kaikkia näitä työvuosiani yhdistää eräänlaisena punaisena lankana ihmisen elämään tulleet muutokset. Olen kokenut itselleni sopivaksi ja omalle kasvulleni ihmisenä tärkeäksi saada osallistua kaikkiin näihin ihmisen rinnalla kulkemisiin ja tulla ymmärtämään kohtaamieni ihmisten kautta tarvitsevaisuudesta jotakin, joka yhdistää meitä kaikkia ihmisiä toisiimme enemmän tai vähemmän.

Tarvitsevaisuuteen ihmisyydessä liittyy kuitenkin myös oikeus ja kaipuukin uskaltaa tuoda esille ja osoittaa tarvitsevaisuuden taustalla eritavoin vaikuttavat tekijät. Haavoittuneisuus, huono-osaisuus ja tarvitsevaisuus näyttäytyvät monin eri tavoin ihmisyydessä, johon ei ihmisellä itsellään aina ole ollut mahdollisuutta millään tavoin vaikuttaa. Kokonaisvaltaisen terveydentilan muutokset ovat jollakin tavoin osa haavoittuneisuuden vaikeasti tunnistettavia sisältöjä ihmisyydessä. Näillä on selkeä

yhteys niihin valintoihin ja ratkaisukeskeisiin toimintamalleihin, joita ihminen oikeudenmukaisuuden ulkopuolelle jäämisen tunnetta kokiessaan sitten myöhemmin saattaa valita.

Kriisiytyneissä elämäntilanteissa avun tarve ei kuitenkaan aina edellytä taustalle pitkäkestoisia vaikeita vuosikymmeniä kestäneitä tapahtumaketjuja, mutta usein pitkäkestoisuus kuitenkin vaikuttaa olevan läsnä selkeästi jo varhaisesta vuorovaikutussuhteesta lähtien.

***Koen mainehaitan käsitteenä liittyvän monin eri tavoin yhteiskunnassamme eri toimenkuviin ja erityisesti kohtaamiemme ihmisten oikeusturvaan; nähdynsi ja kuulluksi tulemisen asiayhteyksissä.***

Työntekijöinä tai toimijoina meillä on eettinen ja moraalinen vastuu lähimmäisistämme yhteiskunnassamme. Siksi toivon voivani herättää keskustelua mainehaitta -käsitteen ulottuvuuksista Sote viitekehykseen kuin myös niihin muihin palveluihin ja toimintaan, joihin yhteiskunnassa kohdentuu kansalaisilta kerättyä toiminnan ylläpidon mahdollistavaa taloudellista tukea. Ajassa, jossa palveluiden äärelle hakeutuu ihmisiä yhä selkeämmin tarvitsevaisuudesta, huono-osaisuudesta sekä haavoittuneisuudesta käsin nousevista tarpeista kohtaamisiin.

Lähde: [https://fi.wikipedia.org/wiki/Maine\\_\(yhteiskunta\)](https://fi.wikipedia.org/wiki/Maine_(yhteiskunta))

*Mainehaitta/ ihmisille muodostunut kielteinen käsitys jostakin/ siihen liittyviä sanoja kuten Imagoriski, Maineriski ja Mainetappio*

Mainehaitta käsitteenä on mahdollisesti moniin laajempiinkin kokonaisuuksiin ulottuva, mutta koetan pysyä nyt Sote viitekehyksessä sekä yhteiskunnassamme muiden palveluiden äärellä, jotka eivät suoranaisesti ole osa sotea, mutta joissa haavoittuneisuus on yhtä lailla avun ja tuen monien palvelusisältöjen lisäksi yhdistävä tekijä ihmisten kohtaamisissa. Toimijoiden nimiä tai muuta tunnistettavuutta vältän, koska kirjoituksen tarkoitus on yksinomaan pyrkiä herättämään yhteiskunnallista keskustelua ja pohdintaa mahdollisista tilanteista, joita kukin meistä mahdollisesti näkee ja tunnistaakin yhteiskunnassamme.

Yhteiskunnassamme heikoimmassa ja haavoittuneimmassa asemassa olevien ihmisten elämäntilanteiden nivelvaiheisiin liittyy usein hyväksikäytön kokemuksia, niiden tunnistamattomuutta ja siksi myös tiedostamatonta vaikenemista. On myös tilanteita, joissa myöhemmin tunnistetuiksi tulleita epäoikeudenmukaisuuksia jälkeenkään ei aina edelleenkaan nosteta riittävästi esille niiden oikaisemiseksi.

Tärkeää olisi tavoitella tunnistettavuutta ja tuoda ne mahdollisuuksien mukaan päivänvaloon, jotta ymmärtäisimme kohtaamistyössä haavoittavien olosuhteiden ja ihmisen elämänhistorian vaikutuksia kohtaamisissa paremmin.

Tähän tarvitsisimme yhteiskunnassamme enemmän ylisukupolvisuuden vaikutuksien ymmärtämisen kokonaisvaltaista läpinäkyvyyttä, niin toimijoiden itsensä taloudellisen, kuin toimijoiden palveluksessa eri tehtävissä toimivien henkilökohtaisen hyödyn ensisijaisen tavoittelun sijasta.

Tämä todennäköisesti toteutuessaan saattaisi johtaa jossain määrin joistain saavutetuista eduista luopumiseen, jotta voisi olla sisällöltään huono-osaisimpien ja haavoittuneimpien elämän perusoikeuksien huomioimisen ja ihmisoikeuksien turvaamisen kannalta muutosmyönteistä ja ulottuisi koko yhteiskuntamme eri tasoilla toteutuvaan muutokseen.

***Tarvitsemmeko ihmisen kohtaamisen ytimessä olevien toimijoiden omavalvontaa tavoitteita vahvistaviksi kohtaamistyöhön, työetiikkaan ja moraaliin? Toteutuvatko nämä luottamuksellisessa asiakas, - potilas- ja yksilötyössä? Ovatko ne olemassa olevien koulutuksien sisällöissä, siirtymättä kuitenkaan käytännön työhön?***

Jos tarvetta näihin olisi niin, kuinka voisimme saada ne sen työn keskiöön, jossa ”omavalvonta ja mainehaitta” eivät mahdollisesti tule keskenään tunnistetuiksi eivätkä siksi löydä oikea-aikaisesti ilmiönä ensisijaisesti ihmisen kohtaamisiin, kuin myös rahoituksista päätöksiään tekevien tahojen työpöydille?

*Saatan olla väärässä, mutta käsitykseni on, että sote -viitekehityksessä työskentelevistä, mutta yhtä lailla vapaaehtoisina monissa tehtävissä eri toimijoilla tärkeän panoksensa yhteiskuntaan antavista, useat uupuvat tai turhautuvat työn äärellä havaittujen tapahtumien ja työn alkuperäisten tavoitteiden ambivalenssien todellisuuksien äärellä vuodesta toiseen.*

*Kuinka kaikki tämä välittyy työkuulttuurien ytimeen ja heidän arkeensa, joiden elämän äärellä haastavimmat kohtaamiset toteutuvat?*

Tulisiko työkuulttuureissa tiedostaa enemmän ja rohkeammin se, mitä havaitsemme ihmisten kohtaamisissa niin, että pyrkisimme tuomaan esille rohkeasti ongelmallisiksi kokemamme tilanteet. Entä kohtaammeko joidenkin asioiden auki puhumisen mahdollisesti juuri siksi ongelmalliseksi, että julkinen mainehaitta toimijan sisällä olisi ymmärretty ja sanoitettu sisäisissä vuoropuheluissa ennemminkin ja työskentely kulttuureissa mahdollisesti vaientamaan tai vähintäänkin häivyttämään keskustelua?

Näkymättömät vaikenemisen ”muurit” yhteiskunnassamme sulkevat ovia avoimelle vuoropuhelulle näinä aikoina, kun epäkohdista juuri päinvastoin pitäisi kyetä keskustelemaan. Keskustelemaan asioista, jotka ylläpitävät vaikenemisen kulttuuria mahdollisesti havaituista epäkohdista jopa väärinkäytöksistä.

***Yhteiskuntamme äänettömästi ”huutaa” kohtaamistyötä, jossa vahvistettaisiin toimintakulttuuriamme avoimemmaksi kaikkia osapuolia huomioivammaksi.***

Samanaikaisesti myös koko yhteiskunnassamme tulisi pyrkiä poistamaan epäkohtia, joissa kohtaamiemme ihmisten haavoittuvuuden hyväksikäyttö näyttäytyy esimerkiksi heidän elämässään vahingoittavina sisältöinä, juuri heidän ”alisteisen asemansa” seurauksena.

Haavoittuvuutta useasti elämässään kokenut ihminen tarvitsee jossain vaiheessa elämässään apua ja tukea. Usein juuri siitä syytä, että oikea-aikaisuuden tarpeeseen on jätetty reagoimatta ajallaan, kasvun ja kehityksen oleellisissa ja tarvitsevimmissa vaiheissa. Eli ehkä hänen kipeimmin sitä juuri aikanaan tarvitessaan.

*Näitä haavoittuneisuuden eri vaiheissa oikea-aikaisuuden hetkissä tarvittavia toimenpiteiden huomioimatta tai vaadittavien toimenpiteiden eteenpäinviemistä väistelemään ajautuminen on riski. Yksilö yhtä lailla kuin palvelujärjestelmässä osana oleva toimijataho on saattanut ennemminkin haavoittuneen ihmisen edun sijasta tuoda yhteiskunnalliseen keskusteluun oman julkisuuskuvatila tarpeensa.*

Julkuksuuskuvan ”varjeleminen” saattaa joissain tapauksissa johtaa toiminnan sisällä toimivien ihmisten yhteistä toimintaa julkisuuskuvan priorisoituessa eli toimijan maineen suojelemisen asettuessa etusijalle, jonka seurauksena päädytään käytännön ratkaisuun. Järjestelmän sisällä reaaliajassa tai myöskään sen jälkeen ei ole tuotu rohkeasti esille sitä kokonaisuutta, joka olisi ollut tuen, avun ja palveluiden

piiriin hakeutuneelle ihmiselle erityisen tärkeää selvittää ja kohdata. Mahdollisesti myös tarvittaessa anteeksipyyntö tai vähintään pahoittelut, jos tuen ja avun tarpeeseen ei reagoitu tai ihminen on kokenut jopa torjutuksi tulemista.

Tämän mahdollisesti toteutumattomaksi jääneen oikea-aikaisen avun ja tuen seurauksena on voinut syntyä lisäongelmia tukea ja apua tarvitsevalle. Juuri siksi olisi tärkeä huolehtia siitä, ettei viranomaiskirjauksiin eikä myöskään kolmannen sektorin epävirallisiin muistiinpanoihin jäisi merkintöjä, jotka saattaisivat aiheuttaa mahdollisesti lisäongelmia jo ennestään vielä tunnistamattomien syyseuraus tapahtumien jatkumoon.

Näinhän voisi tapahtua - jos muistiinpanoihin, kirjauksiin tai keskustelukulttuuriin siirtyisi kielteistä kuvaa hänestä, jonka todellinen tuttuus ihmisenä jäisi asiaa hoitaville vieraaksi ja painottuisi yksinomaan hänen elämäntilannettaan arvioitaessa ulkoisella syy seuraus todellisuudella.

Käsite mainehaitta voi vahingollisimmillaan edetä osaksi julkisessa palvelujärjestelmässä potilaan tai asiakkaan sekä yhtä lailla kolmannen sektorin toiminnoissa palvelujen sisään rakentuvaksi käsitteeksi. Se voi ulottua jopa eri asiayhteyksissä toimivien samankaltaisten palvelutuottajien ”ketjuuntumisiin”, joissa syntyisi yhteneviä linjauksia, joita julkisuudessa perusteltaisiin eettisesti soveliaimmiksi löydetyillä lauseilla ja näkökulmilla. Jos näin tapahtuisi johtaisi se esteeksi hiljaisen tiedon esille nousemiselle yhteiskunnan tietoisuuteen, joka olisi juuri oleellisesti välttämätöntä olemassa olevien epäkohtien, jopa väärinkäytösten poistamiseksi vaiheittain palvelujärjestelmistä.

Yhteiskunnassa kriittisen keskustelun ulkopuolelle saattaa jäädä yksilön, yhteisön tai laajemmankin tahon toiminta, joka pyrkii ensisijaisesti tuottamaan mielikuvaa itsestään vain oikeudenmukaisuuteen pyrkivänä. Vieläpä siinä usein onnistuenkin! Toimijan ja tämän julkisuuskuvan oletettaman varassa olevaan toimintaan voi liittyä muutoksia siihen alkuperäiseen sisältöön, mistä kyseinen toiminta muistetaan yhteiskunnassa, ja tämä itsessään jo saattaa synnyttää ongelmallisuutta toiminnan eettisyyden arvioinnin kannalta.

***Raportoinnin ja kaiken informaation tulisi olla avointa ja läpinäkyvää yhteiskunnassa ”kaikki tai ei mitään”. Tämä tavoite voi olla haastavaa tuoda esille ”kaikkea”, jossa haavoittunut kohderyhmä itseasiassa huonovointisuudellaan ja haavoittuneisuudellaan ylläpitää isoa osaa yhteiskunnan palvelujärjestelmästä ja joiden kohtaaminen mahdollistaa merkittävälle osalle ansiotulon?***

Elämä on arvaamatonta. Jokainen päivä sekä eletty hetki ovat vaikeasti ennakoitavia. Tapahtumien ennakoitavuuden haasteen huomioiden, jokaiselle melko ”tuntematon sivu,” joissa ihmisten kohtaamiset eri hetkinä toteutuessaan eivät sellaisenaan meille ymmärrettävästi aina aukea syy- seuraus jatkumoissa. Tapahtumat ja tapaamiset vaikuttavat ajoittain kuuluvankin eri kokonaisuuksiin kuin siihen, mihin kulloinkin olemme niitä mielessämme sijoittaneet. Kriisiytyneessä tilanteessa elävää ihmistä yksilönä eri päivinä uudelleen kohdatessamme saatamme huomata arvioineemme virheellisesti ennakkoon asioiden kehittymistä.

Rahoittajien edunkin voisi ajatella olevan kuulla ne inhimilliset epäonnistumisen sisällöt, joihin rahoituksen jatkuvuuksia turvataksaan ovat tiedottamisen läpinäkyvydessä saattaneet eri tahot ajautua.

Tämänkin vuoksi juuri meidän tulisi voida kirjata raportteihin mahdollisimman pitkälti ja läpinäkyvästi myös epämieluisat tapahtumat kohtaamisten sisällöissä, jotta rahoittaja voisi arvioida kokonaisuutta.

Palveluiden tulisi sote viitekehyksessä kestää läheltä tarkastelun myös silloin, kun sitä erityisesti odottaa osakseen haavoittuneisuudesta ja huono osaisuudesta usein hyvinkin pitkän osan elämästään oikeudenmukaisuudesta luopumaan aiemmin joutunut ihminen.

Hiljainen tieto, joka tulee juuri kuvatulta kohderyhmältä tai heidän läheisiltään, kertoo meille yksilökohtaamisten aikana sen, mikä jää usein kirjaamatta olisi jollei kokonaisuus niin kuitenkin jopa merkittävin osa palautetta. Tämän perusteella esimerkiksi rahoitusta kulloinkin tulisi arvioida kunkin toimijan perusteluissaan hakemuksia tehdessä. Silloinkin, kun saattaisi olla kiusaus jättää mainitsematta toimintakauden aikana tapahtuneista vähemmän mairittelevista asioista osa pois.

*On kohtuullisen todennäköinen tosiasia, että usein ihmisen elämän ja elinympäristön kasvun ja kehityksen eri vaiheissa ei läheskään aina sisälly vahvemman osapuolen toimintamalleissa läheskään riittävästi oikeudenmukaista toimintaa heikointa ja haavoittuneempaa osapuolta kohtaan. Vahvin ja valtaa omaava aikuinen kuitenkin selviytyy ainakin todennäköisemmin pidempään eheämpänä, kuin haavoittuneimmassa vaiheessaan elävä ihminen.*

Lähtökohtana ajatus kaikki eletty elämä valmiina avoimeen tarkasteluun, voisi parhaimmillaan johtaa epäkohtien esille nousemiseen ja sen seurauksena olisi mahdollista ehkä tuoda tarvittavat muutostoimenpiteet näkyville.

Ehkä oleellisinta, että tulisimme kukin kuitenkin itse henkilökohtaisesti tietoisiksi niistä epäkohdista, joihin voimme tarvittavien muutoksien eteen tehdä työtä kohdatessamme ihmisiä. Meillä kuitenkin on jokaisella mahdollisuus vaikuttaa kaikkein haavoittuvinta väestömme osaa kohdatessamme tehdä epätietoisiksi päätöksiä ensisijaisina toimenpiteinä. Tehdessämme niin kuin toivoisimme itsellemme tehtävän kaikissa kohtaamisissa työmme äärellä, mitä todennäköisimmin emme aikaansaa epäoikeudenmukaisuutta emmekä myöskään katso ohi tarvitsevaisuuden äärellä olevaa ihmistä.

Toki meidän kunkin juuri tämänkaltaisen valinnan teon hetkillä on aiheellista pysähtyä pohtimaan moraalia sekä etiikkaa sen osalta, mitä me itsellemme toivomme elämäämme, jottemme siirtäisi mitään uusia haittoja kohtamillemme ihmiselle.

***Mainehaittaa ei myöskään tällöin pitäisi syntyä kohtaamisten osapuolille näin toimimaan pyrkiessämme.***

*Tekstilähteet:*

Lähde: <https://fi.wikipedia.org/wiki/Maine> (yhteiskunta)

*Mainehaitta/ ihmisille muodostunut kielteinen käsitys jostakin/ siihen liittyviä sanoja kuten Imagoriski, Maineriski ja Mainetappio*