

# Yhteistyö aikuissosiaalityössä

Tutkimus julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden yhteistyöstä

MIRA PELTONEN  
Tampereen yliopisto  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden  
yksikkö, Pori  
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma  
Huhtikuu 2014

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

PELTONEN, MIRA: Yhteistyö aikuissosiaalityössä. Tutkimus julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden yhteistyöstä.

Pro gradu -tutkielma, 115 s., 5 liitesivua

Sosiaalityö

Ohjaaja: Ilmari Rostila

Huhtikuu 2014

---

Tässä pro gradu -tutkielmassa tutkitaan aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän julkisella sektorilla toimivien yhteistyökumppaniensa välillä toteutuvaa yhteistyötä. Tutkimuksessa selvitetään yhteistyön toteutumista tällä hetkellä, sen haasteita ja ongelmia. Lisäksi analyysin kautta muodostetaan yhteistyön toteutumisen edellytyksiä ja kehittämisenpaikkoja.

Kuntien aikuissosiaalityössä tulisi tehdä kokonaisvaltaiseen näkemykseen perustuvaa perussosiaalityötä monenlaisten asiakkaiden kanssa. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tiivis yhteistyö on tärkeää, mutta jotta asiakkaiden elämäntilanteista saadaan kokonaisvaltainen kuva ja häntä voidaan tukea ja auttaa parhaalla mahdollisella tavalla, tarvitaan tueksi myös muiden julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden erityistä asiantuntemusta. Eri toimijoiden tietojen, taitojen ja resurssien yhdistyessä asiakasta voidaan tukea ja auttaa parhaalla mahdollisella tavalla hänen elämänsä muutoskohdissa.

Tutkimuksessa sovelletaan fenomenografista tutkimusotetta. Yhteistyötä tutkitaan aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän läheisimpien yhteistyökumppaneidensa käsitysten kautta. Tutkimusaineisto muodostuu seitsemästä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän haastattelusta sekä viidestä yhteistyökumppanin haastattelusta. Haastatteluaineistot analysoitiin sisällönanalyysin menetelmällä.

Tutkimusaineiston analyysin kautta muodostui ristiriitainen kuva tällä hetkellä toteutuvasta yhteistyöstä aikuissosiaalityössä. Tulkintani mukaan yhteistyötä tehdään liian vähän ja käsitykset yhteistyön merkityksistä ovat vaihtelevia. Yhteistyö ymmärretään joko hyvin kapeana tai erittäin laajana toimintana. Tulkintani mukaan ymmärrys yhteistyöstä tulisi nähdä laajempaan ja käsittää kaikki erilaiset yhteistyön muodot, joita tarvitaan sosiaalityön prosessin eri vaiheissa. Yksittäiseen yhteistyön muotoon keskittymisen myötä yhteistyö jää liian ohueksi eikä toteudu parhaalla mahdollisella tavalla. Yhteistyön haasteena nähtiin asiakkaan ja työntekijöiden motivoituminen yhteistyöhön, riittämättömät tiedot yhteistyökumppaneista ja heidän työstään sekä erilaiset näkemykset asiakkaan tilanteesta. Kehittämisen paikkoina nähtiin eri toimijoiden yhteiset tapaamiset, joissa voidaan tutustua ja keskustella yhteistyöstä ja sen pelisäännöistä. Lisäksi merkittävänä kehittämisen tarpeena nähtiin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työn kehittäminen sekä yhteistyön etujen ja mahdollisuuksien ymmärtäminen. Aikuissosiaalityössä tulisi kirkastaa sosiaalityön näkökulmaa toimeentulotukityön sijasta. Yhteistyö tulisi nähdä yhtenä mahdollisena, joustavana työvälineenä, jonka avulla aktivoidaan laajat yhteistyöverkostot eli eri alojen ammattilaisten tiedot ja taidot asiakkaan tueksi elämän kriiseissä.

**Avainsanat:** aikuissosiaalityö, yhteistyö, moniammatillinen yhteistyö, verkostot

UNIVERSITY OF TAMPERE  
School of Social Sciences and Humanities

PELTONEN; MIRA: Cooperation in adult social work. Study about the cooperation between actors in public service system.

Master's Thesis, 115 pages, 5 appendix pages  
Social Work  
Supervisor: Ilmari Rostila  
April 2014

---

In this thesis, the aim was to study cooperation between social workers in adult social services and other authorities which operates in Finnish public social services. Purpose of the study is to find out how the cooperation takes place today and which are its challenges and problems. The aim is, also to form requirements for collaboration and to find out how to develop collaboration.

Social work in adult social services should be based on wide and comprehensive approach to client's life. Close and cooperative relationship between clients and social workers is important, but in order to form a holistic view about the client's situation and to support and help the client in changes in life, social worker and a client need support and expertise of other professionals that have affect on client's life. Combining different professionals' knowledge, skills and resources in cooperation can be achieved the best possible support for the client.

This study is part of the phenomenographic approach in qualitative research. According to the phenomenographic approach the cooperation is researched through the perceptions of the adult social workers and their partners in cooperation. Research data consist of seven interviews with the adult social workers and of five interviews with the partners in cooperation. The research data were analyzed by content analysis.

According to the analysis the picture of the collaboration is contradictory. According to my interpretation the current cooperation is not enough and it was found a variety of meanings about the cooperation. The cooperation was understood to be either very narrow or extremely wide action. According to my interpretation the cooperation should be seen wider and it should include all the different forms of cooperation needed during the social work process. By concentrating only in one particular form the whole cooperation will be too shallow and doesn't provide the best possible solution. Challenges in cooperation were for example client's and professional's motivation, insufficient information about other professionals and partners in cooperation and also different views about the client's situation. There was a need for organizing joint meeting between different professionals so that they can develop the cooperation by getting to know each other and to discuss about ground rules for cooperation. Very important result was that social workers in adult social services need to develop its work and to concentrate more in social work than in income support. Also the cooperation should be seen more as a possible and flexible implement in social work. With this implement a social worker can activate wide networks of different professional in order to support and help the client in his life crisis.

**Keywords:** adult social services, co-operation, collaboration, multiprofessional co-operation, networks

## Sisällysluettelo

1.	Johdanto.....	1
2.	Sosiaalityö professionaalisenä toimintana aikuissosiaalityössä.....	4
2.1	Sosiaalityö professionaalisenä auttamistyyönä .....	4
2.1.1	Professionaalisuuskeskusteluista .....	4
2.1.2	Sosiaalityö kumppanuutena.....	7
2.2	Aikuissosiaalityö sosiaalityön toimintaympäristönä .....	8
2.2.1	Kunnallista perussosiaalityötä aikuisten parissa.....	8
2.2.2	Yleinen ja erityinen sosiaalityö .....	10
2.2.3	Sosiaalityöntekijöiden työ aikuissosiaalityössä.....	12
3.	Yhteistyö sosiaalityössä - keskeiset käsitteet.....	18
3.1	Yhteiskunnalliset muutokset yhteistyön tarpeen herättäjinä .....	18
3.2	Verkostot .....	22
3.3	Moniammatillinen yhteistyö.....	24
3.4	Yhteistyön toteutumisen edellytykset ja haasteet .....	26
3.5	Aikaisempi tutkimus .....	29
4.	Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen toteuttaminen .....	35
4.1	Tutkimuskysymykset .....	35
4.2	Fenomenografinen tutkimusstrategia .....	36
4.3	Aineistona haastattelut ja havainnot .....	37
4.4	Analyysi .....	42
4.5	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	43
5.	Analyysin tulokset.....	48
5.1	Yhteistyö aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työssä.....	48
5.1.1	Yhteistyö kiireisissä ja kriisiluonteisissa tilanteissa .....	49
5.1.2	Yhteistyö kokonaisvaltaisena ja yhteisiin tavoitteisiin perustuvana muutostyönä.....	52
5.1.3	Yhteistyö neuvonnan ja ohjauksen edellytyksenä .....	55

5.1.4	Asiakkaan asianajajana yhteistyötilanteissa .....	57
5.1.5	Moniammatillinen yhteistyö aktivoinnin ja kuntouttamisen tukena .....	59
5.1.6	Yhteistyö ja yhteydenotto liittyen toimeentulotukityöhön.....	63
5.1.7	Yhteenvedo erilaisista yhteistyön muodoista.....	65
5.2	Yhteistyön haasteet ja edellytykset.....	67
5.2.1	Yhteistyö mahdollisuutena .....	67
5.2.2	Yhteistyökumppanin valinta ja yhteyden ottaminen .....	76
5.2.3	Edellytyksenä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työn kehittäminen .....	83
5.2.4	Edellytyksenä yhteistyön merkityksen ymmärtäminen .....	90
6.	Pohdinta.....	100
	Lähteet.....	108

LIITE 1. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden haastattelurunko	116
LIITE 2. Yhteistyökumppaneiden haastattelurunko	117
LIITE 3. Sähköpostiviesti pro gradu -tutkielmasta ja haastatteluostumuksista	118
LIITE 4. Haastatteluostumuslomake pro gradu -tutkielmaa varten	119
LIITE 5. Esimerkki haastatteluaineiston analysoinnista	120

## **Kuviot ja taulukot**

TAULUKKO 1. Yhteistyölle annetuista erilaisista merkityksistä muodostettu yhteistyön kokonaisuus.

## 1. Johdanto

Aikuissosiaalityö on yksi sosiaalityön osa-alue, joka pohjautuu perinteiseen kuntien sosiaalitoimistoissa tehtävään sosiaalityöhön. Kuntien sosiaalitoimistoissa on tehty sosiaalityötä aina vaivaishoidon ajoista alkaen ja sosiaalitoimistojen sosiaalityön on sanottu olevan yksi sosiaalityön perinteisimmistä alueista. Sosiaalitoimistojen sosiaalityö on kuitenkin viime vuosikymmenten aikana jäänyt kehittämisessä muiden osa-alueiden varjoon. 2000-luvulla vahvistuneen tutkimuksen ja kehittämistyön pyrkimyksinä on ollut uudelleen määrittellä ja kehittää tätä tärkeällä yhteiskunnallisella paikalla toteutettavaa sosiaalityötä. Kehittämisen yhteydessä sosiaalitoimistojen sosiaalityöstä on alettu käyttää nimitystä aikuissosiaalityö, erotuksena esimerkiksi lastensuojelusta ja vanhussosiaalityöstä. (Kananoja ym. 2011.) Sosiaalitoimistojen sosiaalityö on pitkään mielletty pelkäksi byrokraattiseksi toimeentulotukityöksi, rahan jakamiseksi. Kehittämisen avulla on pyritty korostamaan kokonaisvaltaisen ja tavoitteellisen sosiaalityön osuutta aikuissosiaalityössä ja siirtämään toimeentulotuen käsittelyä pois sosiaalityöntekijöiltä.

Aikuissosiaalityön kehittämisen yhtenä osa-alueena on ollut sosiaalityöntekijöiden tekemä yhteistyö muiden julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa, johon myös tässä pro gradu -tutkielmassani perehdyn. Aikuissosiaalityön erityinen luonne kuntien viimesijaisena kokonaisvaltaiseen näkökulmaan keskittyvänä perussosiaalityönä vaikuttaa siihen, että sosiaalityöntekijät ja asiakkaat tarvitsevat ajoittain keskinäisen suhteensa ja työskentelyn tueksi myös muita palvelujärjestelmän toimijoita. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työssä keskeistä on saavuttaa tasavertainen yhteistyösuhde asiakkaan kanssa. Tämän suhteen tavoitteena on löytää yhdessä asiakkaan kanssa hänen elämäntilanteeseensa muutosta ja toimia asiakkaan apuna ja tukena muutosprosessissa. Asiakkaiden elämäntilanteet saattavat olla haasteellisia ja monimutkaisten ongelmien kietoutuessa toisiinsa asiakas tarvitsee tuekseen monenlaista erityisosaamista eri alojen ammattilaisilta. Paras mahdollinen tilanne olisi, mikäli eri alojen ammattilaiset toimisivat yhteistyössä asiakkaan tukena. Yhteistyön tarve liittyy palvelujärjestelmän muodostumiseen eriytetyn työnjaon periaatteella sektoroituneeksi niin, että organisaatiot ovat erikoistuneet tietyn ongelman tai oireen hoitamiseen. Näin ollen asiakkaiden ongelmien moninaistuessa palvelujärjestelmän kokonaisuus muodostuu monimutkaiseksi. Asiakkaiden näkökulmasta palvelukokonaisuus vaikuttaa sekavalta ja pirstaleiselta, sillä apua saadakseen tulisi asioida useassa eri organisaatiossa erikseen, joko samanaikaisesti, peräkkäin tai vuorotellen. Asiakkaiden tueksi tarvitaan toimijoita, jotka auttavat heitä pitämään monimutkaisen palvelukokonaisuuden hallinnassa. Tähän sektoroitumisen haasteeseen on nähty ratkaisuksi moniammatillinen yhteistyö. Moniammatillisuutta on 1990-luvulta



alkaen pyrittä kehittämään sosiaali- ja terveysalalla. Yhteistyössä eri alojen ammattilaisten kanssa pystytään ratkomaan asiakkaiden yhä monimutkaisempia tilanteita. (Raunio 2004, 45–47.)

Aikuissosiaalityön osalta palvelujärjestelmän sektoroituminen tarkoittaa sitä, että selvittääkseen asiakkaan kanssa tämän elämäntilannetta kokonaisvaltaisesti sosiaalityöntekijällä tulisi olla tietoa muusta palvelujärjestelmästä, asiakkaan asioinnista muissa organisaatioissa sekä asiakkaan elämäntilanteen tarpeen mukaan myös yhteistä toimintaa muun palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa. Tämä yhteistyö palvelujärjestelmän eri sektoreiden välillä on noussut myös erilaisten tutkimusten aiheiksi. (Esim. Arnkil 1991a; Metteri 1996; Isoherranen 2005.) Tarkastelen tutkielmassani aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden yhteistyötä muiden julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa. Kartoitan tämänhetkisen yhteistyön toteutumista, siinä 2010-luvulla esiintyviä haasteita ja ongelmia. Lisäksi pyrin tunnistamaan yhteistyön tekemiseen liittyviä edellytyksiä ja kehittämiskysymyksiä.

Yhteistyön kysymykset ovat olleet sosiaalialalla esillä aika ajoin hieman eri näkökulmista. Kyseessä on eräänlainen sosiaalialan ikuisuuskyseminen. Se, että yhteistyötä aiheena on käsitelty vuosikymmenten aikana useaan eri otteeseen, kertoo ehkä siitä yhteistyön tekemisen problematiikasta, josta myös itse kiinnostuin. Yksinkertaiselta tuntuva asia, yhteistyö toisten ammattilaisten kanssa asiakkaan tilanteen selvittämiseksi ja asiakkaan auttamiseksi, ei olekaan niin itsestään selvää ja helppoa. Yhteistyön haastavuudesta kertoo se, että vielä tänä päivänä siihen ei ole löydetty riittävän toimivia käytäntöjä. Yhteistyön onnistuminen vaatii yhteisen ajan, paikan, osaamisen ja mielenkiinnon löytymistä. Yhteistyön kehittäminen on ilmestynyt muun muassa aikuissosiaalityön kehittämishankkeiden tavoitteisiin sekä myös Sosiaalityön neuvottelukunnan linjauksiin Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelmaan (Karjalainen & Sarvimäki 2005). Tässä tutkimuksessa tutkin yhteistyötä aikuissosiaalityön toimintaympäristössä, etsien kuitenkin myös vastauksia, joita voidaan yleistää koko sosiaalityön kenttään.

Tämä tutkimukseni jakautuu kuuteen päälukuun. Ensimmäinen luku on johdanto, jonka jälkeen luvussa kaksi sijoitan ja asemoin tutkimukseni sosiaalityön käytännön kentälle sekä esittelen näkemykseni sosiaalityöstä ja sen tarkoituksesta yhteiskunnassa. Erittelen samalla myös tutkimukseni toimintaympäristön, aikuissosiaalityön, ja sen piirissä tehtävän sosiaalityön erityislaatuisuutta. Näkemykseni mukaan juuri tietynlainen toimintaympäristö ja tietynlainen tehtäväkuva vaikuttavat merkittävästi siihen, minkälaiseksi sosiaalityö muodostuu sekä samalla myös siihen, minkälaista muiden toimijoiden kanssa tehtävä yhteistyö on.

Kolmas luku keskittyy yhteistyöhön liittyvään teoriaan ja aikaisempaan tutkimukseen. Aluksi esittelen yhteiskunnallisia muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet yhteistyökeskustelun aktivoitumiseen. Tässä yhteydessä tuon esiin yhteistyötä kuvaavia käsitteitä, mallinnuksia ja menetelmiä. Neljännessä luvussa kerron tutkimukseni rajauksen ja tutkimuskysymykset sekä tutkimukseni metodologiset valinnat, tutkimusaineiston ja arvioin tutkimukseni eettisyyttä sekä luotettavuutta. Luvussa viisi esitetään tutkimukseni tulokset ja luvussa kuusi oma pohdintani.

## **2. Sosiaalityö professionaalisenä toimintana aikuissosiaalityössä**

Tässä luvussa määrittelen tutkimukseni taustalla olevan käsitykseni sosiaalityöstä, sen tavoitteista ja paikasta yhteiskunnassa. Lisäksi kuvailen tutkimuksessani keskeistä sosiaalityön ympäristöä, aikuissosiaalityötä. Kuvauksessa pyrin tuomaan esille sosiaalityön erityispiirteitä aikuissosiaalityössä, jotka omalta osaltaan vaikuttavat myös aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työssään tekemään yhteistyöhön.

### **2.1 Sosiaalityö professionaalisenä auttamistyönä**

Sosiaalityössä on sen historian aikana ollut erilaisia painotuksia siinä, mikä on ajateltu sosiaalityön tehtäväksi ja tavoitteeksi, eli toisin sanoen sosiaalityön ytimeksi. Näkökulmaeroihin on vaikuttanut paljolti sosiaalityön pyrkimys nousta vapaaehtoisesta hyväntekeväisyystyöstä yhteiskunnan tehtäviä hoitavaksi ammatilliseksi työksi. Sosiaalityön pyrkimyksenä on ollut saavuttaa itsenäisen profession asema, mutta säilyttää samalla ydinajatus auttamistyöstä. Modernin professionaalisuuskeskustelun tarkoituksena oli osoittaa sosiaalityö itsenäiseksi professioksi muiden vahvojen professioiden rinnalle, joista esimerkkeinä lääkärit, arkkitehdit ja oikeusoppineet. (Matthies 1993, 97–130.) Erittelen lyhyesti 1980-luvulla alkaneen professionaalisuusprojektin eri vaiheiden näkökulmia sosiaalityöhön. Sitä kautta pääsen esittelemään tämän tutkimuksen taustalla vaikuttavan ajatuksen sosiaalityöstä, sen tavoitteista ja paikasta yhteiskunnassa.

#### **2.1.1 Professionaalisuuskeskusteluista**

Vanhempi, moderniksi nimitetty professionaalisuuskeskustelu liittyi hyvinvointivaltioprojektin aikana muodostuvaan eriytyneeseen työnjakoon sekä pyrkimykseen sosiaalityön aseman nostamiseen muiden professioiden rinnalle. Modernisaatiopyrkimykset lähtivät osittain oman aikansa tarpeista, sillä muun muassa aiemmin lähiyhteisöille ja vapaaehtoisille kuulunut hoiva- ja auttamistyö haluttiin saada palkattujen ammattilaisten hoidettavaksi. Palkatun viranomaisen suorittaessa tehtävää apu olisi yhtenäisempää, luotettavampaa sekä ulottuisi kaikille tarvitseville, eikä valinta perustuisi enää esimerkiksi vapaaehtoisten työntekijöiden tunteellisuuteen. Sosiaalityön professionaalisuuskehityksellä haluttiin osoittaa, että tämä aiemmin maallikoille kuulunut työ on siirtynyt itsenäisen ammattikunnan tehtäväksi yhteiskunnassa. (Matthies 1993, 99–130.)

Professionaalisuuden tavoitteluun sisältyi sosiaalityön koulutuksen sekä tutkimuksen kehittäminen ja vahvistaminen. Tieteellisyyden lisäämisellä pyrittiin saavuttamaan yksinoikeus sosiaalityön tietoon ja tätä kautta autonominen asema yhteiskunnassa. Modernin profession keskeisiä ominaisuuksia olivat vahva koulutus, erikoistunut tietoperusta (systemaattinen teoreettinen tieto) sekä ideologisina perustoina palveluideaalit ja ammattieettinen normisto. (Raunio 2004, 30–39.)

Raunio mukaan (2004, 30–39) sosiaalityön ammatillistuminen ja professioaseman saavuttaminen riippuivat vahvasti sosiaalityön yhteiskunnallisesta tehtävästä ja julkisen vallan tuesta, sillä yhteiskunnallinen ympäristö asettaa kehykset sosiaalityön tieteelliselle ammatillistumiselle. Moderniin ajatteluun kuului ajatus rahvaan sivistämisestä sekä kaitsemisesta. Näin ollen tieteellisen koulutuksen saaneen, modernin professionaalien tehtäväksi muodostui välittää kansalle modernin yhteiskunnan normistoa ja näin ollen taata yhteiskunnan etuja (Raitakari 2002, 48). Suomessa sosiaalityön ammatillistumiseen vaikutti paljon hyvinvointivaltion laajentuminen, jonka puitteissa sosiaalityö on saanut julkiselta vallalta hoidettavaksi huono-osaisuuteen, köyhyyteen ja syrjäytymiseen liittyvän tehtäväalueen. Moderni sosiaalityö sai näin ollen mandaatin eli toimivallan yhteiskunnalta. Hoitaakseen annettua tehtävää sosiaalityölle on osoitettu vaatimus siitä, että tehtävää hoitavilla työntekijöillä tulee olla yliopistollinen koulutus. Ammattiaseman vahvistumista tuki kehitys yliopistossa, minkä seurauksena sosiaalityö irtautui sosiaalipolitiikan oppiaineen sisältä omaksi oppiaineekseen. (Raunio 2004, 30–39.)

Tätä sosiaalityön professionaalistumisen modernia aikakautta ja siihen liittyviä keskusteluja on alettu 1980-luvulta alkaen arvostella. Kritiikki liittyy sosiaalityön statusprojektiin, jossa professionaalisuus pohjautuu pelkän objektiivisen, hierarkisen tiedon tieteellis-rationaaliseen käyttöön ammatinharjoituksessa. Kritiikin mukaan tämä teknokraattiseen tiedeuskoon eli skientismiin perustuva näkemys sosiaalityössä johtaa siihen, että tieteellistä tietoa käytetään vertikaalisesti, ylhäältä alaspäin, niin että professionaaleilla katsotaan olevan parempaa, ”oikeaa” tietoa asiakkaasta ja tämän elämästä. Asiakas mielletään toiminnan objektiksi, jonka elämästä tuotetaan diagnooseja, jotka usein lyövät asiakkaisiin pysyvän toiseuden leiman. (Raitakari 2002, 44–62; Karvinen-Niinikoski 2009, 131–159.)

Postmodernissa keskustelussa tieteellisen tiedon ylivallan, sen tekninen soveltaminen sekä asiantuntijuuden korostamisen ei kuitenkaan katsottu enää riittävän. Modernia professionaalisuuskeskustelua vastustamaan muodostunut postmoderni suuntaus toi mukanaan uudenlaisia näkemyksiä, joissa sosiaalityötä on korostettu enemmän asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tasavertaiseen suhteeseen pohjautuvana auttamistyönä ja ihmistyönä. Postmodernin ajatteluun liittyy halu korostaa tiedon luonteen epävarmuutta, monimuotoisuutta ja kontekstuaalisuutta. Lisäksi tiedon tuotantoon olisi otettava mukaan myös asiakas, oman elämänsä subjektiksi ja tiedontuottajaksi. Uudessa, postmodernissa professionaalisuuskeskustelussa sosiaalityön professioon liitetään ennen kaikkea näkemys ”sivistyneestä, valistuneesta ja itseään kunnioittavasta

sosiaalityöntekijästä tieteellisyyteen verhoutuvan professionalistin sijaan”. (Karvinen-Niinikoski 2009, 131–159.)

Saksalainen Oevermann korostaa ammatillisuuden edellytyksenä sitä, että ammatillinen käytäntö tulisi nähdä kaavamaisuutta kaihtavana ”väliaikaisena avustamisena kriisien voittamisessa”. Professionaalilla tulee olla tieteellistä tietoa työnsä pohjalla, mutta hänen tulee pitää mielessä myös se, että jokainen asiakkaan tilanne, heidän elämänsä kriisikohta, on erityinen, eikä tieteellistä tietoa voida käyttää teknisen kaavamaisesti. Tiedon kaavamainen käyttö johtaisi siihen, että myös ratkaisut olisivat kaavamaisia ja ohittaisivat näin asiakkaan erityisyyden, eivätkä näin olisi sosiaalityön arvojen ja tavoitteiden mukaisia. (Oevermann 2009.)

Tiedon teknisen soveltamisen vastakohtaksi on kehitetty reflektiivisyyteen perustuvaa professionaalisuutta, jonka mukaan työntekijän tulee toiminnan aikana pohtia, mitä on tekemässä, miksi ja mitkä ovat toiminnan seuraukset. Reflektiivisyyden vaatimukset sosiaalityössä liittyvät postmoderniin professionaalisuuskeskusteluun ja yhteiskunnalliseen muutokseen sekä erilaistumisen, epävarmuuden ja arvaamattomuuden lisääntymiseen. Jotkut käyttävät tästä modernin vastaisesta keskustelusta myös käsitteitä reflektiivinen käänne, reflektiivinen ammatillisuus ja kriittinen reflektiivisyys. Postmodernin ajattelun kautta tulevien epävarmuuden ja moninaisuuden korostuessa myös sosiaalityössä tulee vastata näihin muutoksiin ja tähän sopii juuri reflektiivinen ammattikäytäntö. (Karvinen 1993, 17–51; Raunio 2004, 123–126.) Reflektiivisyyteen kuuluu työn kohteen ja menetelmien jatkuva muokkautuminen sekä ammattilaiselta vaadittava oman ajattelun, havaintojen ja toiminnan jatkuvaa tiedostaminen ja arviointi. Reflektiivisyyttä on vaatinut muun muassa Donald Schön (1983) ja häneltä onkin peräisin käsite reflektiivinen toimija (reflective practitioner). Schön puhuu ”toiminnassa tapahtuvasta reflektiosta” käsitteellä ”reflection-in-action”, joka viittaa toiminnan aikana tehtävään ajatukselliseen toimintaan. (Karvinen 1993, 17–51; Karvinen-Niinikoski 2009, 145–153.) Tästä reflektiivisyyden vaatimuksesta on suomalaisessa keskustelussa johdettu näkemys oman työn tutkimuksesta ja käytäntötutkimuksesta, joissa tutkimukseen osallistuvat tutkijoina itse käytännön työntekijät (Raunio 2004, 123–126; Karvinen-Niinikoski 2009, 140; Rostila 2011 ja 2012).

Reflektiivisyyteen, oman työn tutkimiseen, käytäntötutkimukseen sekä yleisesti postmodernin näkemyksen mukaiseen sosiaalityön ammatillisuuteen liittyy uudenlaiset joustavien käytäntöjen vaatimukset. Vakiintuneiden käsitysten ja varman tiedon sijasta korostuu tietämisen monimuotoisuus, tulkinnallinen ja neuvotteleva ammatillisuus, kumppanuus tiedontuotannossa sekä

sosiaalityön ja asiakkaiden suhteissa sekä myös valtakysymysten tarkastelu. Yksi tällaisista uudelleen korostetuista suuntauksista sosiaalityössä on kiinteä kumppanuussuhde asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä sekä laajenevaan yhteistyöhön ja verkostoihin suuntautuminen. (Karvinen-Niinikoski 2009, 134–137.)

### **2.1.2 Sosiaalityö kumppanuutena**

Postmoderni professionaalisuuskeskustelu korostaa siis asiakkaan asemaa sosiaalityössä. Moderni professionaalisuuskeskustelu liittyi enemmän ammatin pyrkimykseen vahvistaa omaa statustaan tukeutumalla tieteellisen tietoon. Postmodernissa keskustelussa kiinnostus käännetään uudelleen sosiaalityön ytimeen, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteeseen. Erityisesti huomiota kiinnitetään asiakkaan rooliin tässä suhteessa. Pyrkimyksenä on korostaa asiakkaan asemaa oman elämänsä parhaana tuntijana, oman elämänsä subjektina. Sosiaalityöntekijä toimii asiakkaan kanssa tasaveroisena yhteistyökumppanina, tarvittaessa tukijana ja auttajana. Postmoderni professionaalisuus korostaa myös näkemystä, että asiakkaan tilannetta tulisi alkaa käsitellä asiakkaan omista tulkinnoista käsin. Ajatuksena on, että sosiaalityön mandaatti tulisi saada myös asiakkailta, ei pelkästään julkiselta vallalta. Tällöin voidaan tehdä oikeaa professionaalista sosiaalityötä, byrokraattisen kontrolloivan työn sijasta. (Matthies 1993, 102; Pohjola 1993, 53–95; Raitakari 2002, 44–62.)

Tässä tutkielmassa sosiaalityö nähdään postmodernin professionaalisuuskeskustelun valossa itsenäisenä professionaalisenä auttamistyönä, jonka ytimessä on pyrkimys asiakkaiden moninaisten elämänkriisien selvittäminen yhdessä asiakkaan kanssa, ei vain lakiin perustuvana viranomaistyönä. Auttamistyön keskiössä on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde, joka tulisi mieltää mahdollisimman tasa-arvoisena kumppanuussuhteena. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde tulisi mieltää kontrollisuhteen sijaista ennemmin yhteistyönä, jossa asiakas nähdään toimivana subjektina, yhteistyökumppanina, selvittämässä omaa elämäntilannettaan, jakamassa arvokasta tietoa omasta elämästään, määrittämässä tavoitteensa sekä vahvistamassa elämänotettaan. Asiakas toimii sosiaalityöntekijän kanssa kumppanina, itsemääräävänä ja toimivana subjektina, ei pelkästään työntekijän toiminnan passiivisena objektina. (Ks. Särkelä 2001, 27–30; Pohjola 1993, 53–95.)

Sosiaalityön ydin on toisista välittäminen, yhteiskunnasta syrjäytyneiden auttaminen ja tukeminen tilanteissa, joissa asiakkaan elämäntilanne on sellainen, etteivät hänen omat voimavaransa yksin riitä. Sosiaalityöntekijän luokse hakeudutaan tai sinne ohjautuu ihmisiä, joiden elämäntilanne on kriisissä ja sosiaalityöntekijän toivotaan auttavan tilanteen selvittelyssä. Asiakkaan tilannetta

pohditaan huomioiden paitsi asiakas yksilönä myös asiakkaan elämässä läsnä olevat sosiaaliset suhteet. Sosiaalityötä ei voida ajatella tehtävän keskittyen vain asiakkaaseen yksilönä, vaan tämän lisäksi on huomioitava asiakkaan elämän monimutkaiset sosiaaliset suhteet, suhteet eri palvelujärjestelmän toimijoihin sekä yhteiskunnan tilanne ja muutokset yleisesti. (Särkelä 2001, 11–26.)

Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen kumppanuussuhde tulee olla kunnossa ja toimiva, jotta voidaan alkaa yhdessä selvittää asiakkaan elämäntilannetta. Tähän tarvitaan usein avuksi ja tueksi myös muita palvelujärjestelmän toimijoita. Yhteistyö sosiaalityöntekijän, asiakkaan ja muiden toimijoiden välillä ei kuitenkaan ole aina itsestään selvää eikä helppoa. Tässä tutkimuksessa keskityn pelkästään aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän tärkeimpien yhteistyökumppaneidensa väliseen yhteistyöhön. Tutkimuksessani taustalla on kuitenkin lähtökohtana se, että eri toimijoiden yhteistyö tulee lähteä asiakkaan tarpeesta ja toteutua asiakkaan ollessa läsnä. Yhteistyön toteutumiseen ja onnistumiseen vaikuttavat vahvasti eri ammattilaisten erilaiset näkemykset ja tiedot sekä näiden yhteensovittaminen. Lisäksi yhteistyötä määrittelevät palvelujärjestelmän byrokraattiset ja jäykät rakenteet, puutteelliset vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot sekä vaihteluvollisuus.

## **2.2 Aikuissosiaalityö sosiaalityön toimintaympäristönä**

Organisaatorakenteet, tehtäväkuvaukset ja käytettävissä olevat resurssit määrittelevät, minkälaiseksi sosiaalityö aikuissosiaalityössä muodostuu. Nämä reunaehdot vaikuttavat paljon myös siihen, minkälaisen aseman muiden toimijoiden kanssa tehtävä yhteistyö saa sosiaalityöntekijöiden työssä.

### **2.2.1 Kunnallista perussosiaalityötä aikuisten parissa**

Kunnallisen sosiaalitoimiston sosiaalityö on pitkään nähty vain toimeentulotukipainotteisena byrokraattisena kontrollityötä, jossa on vähän tilaa niin sanotulle oikealle sosiaalityölle. Kunnallinen sosiaalityö on ollut aiemmin sosiaalityössä hyvin keskeinen alue, sillä se on mielletty sosiaalityön omimmaksi alueeksi. Sosiaalityön alettua eriytyä eri organisaatioissa tehtäväksi ongelmalähtöiseksi erityissosiaalityöksi, on tämä sosiaalitoimistoissa tehtävä perussosiaalityö jäänyt kehityksessä varjoon. Mielenkiinto on ollut enemmän muun muassa lastensuojelun, päihde- ja mielenterveystyön sekä vanhuspalveluiden kehittämisessä, mutta nyt 2000-luvulla kiinnostus on alkanut pikku hiljaa uudestaan heräillä. (Kananoja ym. 2011; Raunio 2004, 44–45.) Viime aikoina kehittämishankkeiden muutostavoitteena on ollut toimeentulotukityön siirtäminen toisen

ammattikunnan, etuuskäsittelijöiden tehtäväksi. Näin ollen sosiaalitoimistoissa sosiaalityölle saadaan enemmän tilaa ja päästään kehittämään sosiaalityön perinteisten työnkuvien mukaiseksi, asiakkaiden kokonaisvaltaiseksi kohtaamis- ja auttamistyöksi. Kehittämishankkeissa on pyritty määrittelemään tarkemmin aikuissosiaalityön sisältöä, työmenetelmiä ja -välineitä. (Kananoja ym. 2011, 211–216; Strömberg-Jakka 2012.)

Sosiaalityötä aikuisten parissa on tehty niin kauan kuin auttamistyötä ylipäätään on tehty. Varsinaisesti aikuissosiaalityöstä on alettu puhua vasta 2000-luvulla kun kunnallisia sosiaalipalveluja on alettu organisoida elämänkaarimallin mukaisesti. Aikuissosiaalityöstä on tämän kehityksen seurauksena muodostunut lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön väliin jäävä alue, jossa asiakkaat ovat iältään yli 18-vuotiaita nuoria, aikuisia sekä perheitä. Perheiden kanssa tehtävä aikuissosiaalityö ei kuitenkaan ole lastensuojelutyötä. Laajasti ajateltuna aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä tehdään myös esimerkiksi päihdehuollossa, kriminaalihuollossa, vankeinhoidossa, terveydenhuollossa, mielenterveyspalveluissa, maahanmuuttajatyössä sekä myös sosiaalisissa järjestöissä ja diakoniatyössä. (Juhila 2008a, 26–42; Kananoja ym. 2011, 211–216; Blomberg & Kivipelto 2012, 19.) Tämä tutkimus keskittyy suppeamman määritelmän mukaisesti kuntien sosiaalitoimistoissa tehtävään perussosiaalityöhön, josta käytetään nimitystä aikuissosiaalityö.

Kunnallinen aikuissosiaalityö on vielä erikseen viime vuosina eriytynyt niin, että aktivoivaa sosiaali- ja työpolitiikkaa on alettu pääasiassa harjoittaa työvoiman palvelukeskuksissa. Aktivointipolitiikkaa toteutetaan aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden, työvoimahallinnon ja Kansaneläkelaitoksen työntekijöiden muodostamassa tiiviissä moniammatillisessa ympäristössä, tarkoituksena auttaa vaikeasti työllistettäviä asiakkaita. (Kananoja ym. 2011, 215–221.) Tutkimukseni ei koske työvoiman palvelukeskusten moniammatillista yhteistyötä, vaan keskityn kuntien aikuissosiaalityöhön ja siellä tehtävään yhteistyöhön. Perustelen eron sillä, että kun uusia työvoiman palvelukeskuksia alettiin muodostaa, niin näiden organisaatioiden työn lähtökohdaksi muodostui juuri moniammatillinen yhteistyö. Näin ollen mielestäni näillä yksiköillä on ollut erilainen mahdollisuus ja oikeastaan velvollisuus rakentaa toimivia moniammatillisia käytäntöjä. Aikuissosiaalityö on ehkä hieman altavastaajan roolissa mitä tulee yhteistyökäytäntöjen kehittämiseen, sillä aikuissosiaalityössä tällaista mahdollisuutta tai pakkoa ei laajamittaisesti ole ollut. Kehittäminen jää työntekijöille itselleen, mikäli tätä varten ei ole järjestetty esimerkiksi jonkinlaista kehittämisprojektia. Aikuissosiaalityössä työntekijä joutuu itsenäisesti luomaan oman käsityksensä yhteistyöstä sekä rakentamaan omanlaiset toimivat yhteistyökäytännöt ja -verkostot. Haluan tutkimuksessani keskittyä aikuissosiaalityölle ominaiseen käsitykseen yhteistyöstä sekä



siellä muodostuneisiin yhteistyökäytäntöihin. Mielenkiintoista olisi ehkä ollut vertailla yhteistyökäsityksiä aikuissosiaalityön ja työvoiman palvelukeskusten välillä.

### **2.2.2 Yleinen ja erityinen sosiaalityö**

Raunio mukaan (2004, 12–49) eurooppalainen järjestelmäkeskeisyys ja angloamerikkalainen ongelmakeskeisyys vaikuttivat omalta osaltaan merkittävästi suomalaisen sosiaalityöhön ammatin alkuvaiheessa. Suomessa sosiaalityön historian alkuaikoihin liittyvä julkisen sektorin huollollinen työ sai vaikutteita myös järjestelmäkeskeisestä perinteestä. Järjestelmäkeskeiselle perinteelle oli ominaista koko maan kattava ja lakiin perustuva sosiaalihuolto, joka oli alkuaikoina vielä hyvin kaukana sosiaalityön nykyisistä näkökulmista. Ongelmakeskeiselle perinteelle puolestaan oli ominaista erikoistuminen tiettyihin alueisiin ja ongelmiin. 1970-luvulta alkaen sosiaalihuollon huollollisesta byrokratiatyöstä alettiin erottaa näkyvästi ”oikea sosiaalityö”, eli sosiaalityön ammatillisuutta alettiin korostaa. Vaikka molemmat perinteet ovat vaikuttaneet suomalaisen sosiaalityön kehitykseen, niin järjestelmäkeskeiseen perinteeseen nojautuvalla sosiaalihuoltotyöllä oli pitkään vankka asema sosiaalityössä. Modernin professionaalistumiskehityksen kautta Suomeen rantautui ongelmakeskeisen perinteen siivittämänä näkemyksiä sosiaalityöstä, jolla on oma rajattu ammatillinen tietoperusta ja menetelmät.

Erialaisten perinteiden vaikutukset näkyvät sosiaalityön kentillä vielä tänäkin päivänä niin, että kuntien sosiaalitoimistot ovat järjestelmäkeskeisen sosiaalihuollon ja ongelmakeskeisen perinteen sekoitusta. Perinteisesti sosiaalitoimistossa on määritelty tehtävän byrokratiatyötä, palvelutyötä ja psykososiaalista työtä. Sosiaalitoimistojen sosiaalityö on ajateltu toimeentulotukipainotteisena byrokratiatyönä, jonka tarkoituksena on valvoa ja kontrolloida yhteiskunnan valtavirrasta syrjäytyneiden ihmisten oikeuksia ja velvollisuuksia. Näin täytetään järjestelmäkeskeisen perinteen tavoitteita. Tämän lisäksi sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden auttamistyö on muodostunut palvelutyön ja psykososiaaliseen työn yhdistelmäksi, yhteiskunnan perussosiaalityöksi, jota tarvitaan asiakkaiden elämään liittyvien kriisien selvittämisessä. (Sipilä 1996, 213–228; Raunio 2004; Kananoja ym. 2011, 211.)

Sosiaalityön jako erityiseen ja yleiseen sosiaalityöhön koskee lähinnä suurempia kaupunkeja, sillä pienemmissä maaseudun kunnissa sosiaalityö on pysynyt kokonaisvaltaisena ja yhtenäisenä työnä. Maaseutumaisissa kunnissa on yleensä yksi tai muutamia työntekijöitä, joiden hoidettavana on koko kunnallisen sosiaalityön kirjo. Useimmiten asiakastyön lisäksi työntekijöille kuuluu myös hallinnolliset työt ja työn kehittäminen. (Kröger 1990, ref. Raunio 2004, 44; Niskala 2008.)

Suuremmissa kaupungeissa sosiaalitoimistojen sosiaalityö on jäänyt erikoistumispyrkimysten vuoksi epäedulliseen asemaan ja työ on pitkään mielletty vain toimeentulotuen myöntämiseksi. Toimeentulotuen lisäksi perussosiaalityölle on kuitenkin annettu uusia tärkeitä tehtäviä, kuten yhteiskunnallisen eheyden ylläpitäminen, syrjäytymisen estäminen sekä pitkäaikaisen toimeentulotukiriippuvuuden katkaiseminen ja työelämään aktivoiminen (aktivointia ei aina mielletä sosiaalityölle kuuluvaksi tehtäväksi), jotka ovat tärkeitä ja haastavia tehtäviä ja niiden toteuttamiseen tarvitaan koulutettuja sosiaalityön ammattilaisia. Edelleen 2000-luvulla yleistä mielikuvaa sosiaalitoimistoista, kansankielisesti ”sossusta”, hallitsee toimeentulotuki, kontrollointi ja byrokraattisuus. Pikku hiljaa tutkimuksen ja erilaisten kehittämiskokeilujen kautta tätä mielikuvaa on pyritty kehittämään enemmän sosiaalityön tavoitteiden mukaiseksi. (Juhila 2008a; Kananoja ym. 2011, 211–228; Strömberg-Jakka 2012, 140–143.)

Kirsi Juhila on muodostanut erilaisten yhteiskunnallisten keskustelujen, käytäntöjen ja tutkimuksen pohjalta aikuissosiaalityölle kaksi vastakkaista diskurssia, joihin aikuissosiaalityössä voidaan kiinnittyä. Näistä ensimmäinen on yksityisen vastuun diskurssi, joka pohjautuu uusliberalismiin ja kommunitarismiin. Diskurssin keskiössä on ajatus omalla työllä pärjäämisestä, kilpailukyvyyn ylläpitämisestä ja tätä kautta sosiaalityössä asiakkaiden aktivoinnista ja vastuullistamisesta. Näkökulmassa korostuu työskentely sellaisten asiakkaiden kanssa, joilta odotetaan parhaita tuloksia eli asiakkaiden valikointi. Myös sosiaalityöntekijöiden tulee olla työssään vastuullisia ja pyrkiä tehokkaaseen ja tuottavaan työhön. Yksilöllisen vastuun diskurssissa sosiaaliset ongelmat nähdään yksilöllisinä, asiakkaiden henkilökohtaisina vikoina. Eriarvoistumisen diskurssi on puolestaan edellä esitetyn vastakohta, jossa ennen kaikkea ongelmat nähdään rakenteellisina. Eriarvoistumisen diskurssi asettuu kritisoimaan kunnallisen perusauttamistyön heikkoa resursointia. Rahaa löytyy erilaisiin lyhytaikaisiin projekteihin, mutta ei perustyöhön. Lisäksi vahvaa kritiikkiä saavat asiakasvalikointi ja tehokkuusajattelu, näiden sijasta sosiaalityötä tulisi lisätä yhteiskunnan heikoimmassa asemassa olevien kohdalla. Näihin sosiaalityö itse voi vaikuttaa tuomalla ruohonjuuritason tietämyksensä kuuluviin, korostamalla yhteisösosiaalityön näkemyksiä vahvistamalla sosiaalisia verkostoja ja yhteisöjä, lisäämällä palveluohjausta ja neuvontaa sekä ennen kaikkea asiakkaista välittämällä. Kirsi Juhila toteaa molempien diskurssien toteutuvan aikuissosiaalityössä, mutta nämä tulisi kuitenkin tunnistaa ja kriittisesti tarkastella. Juhila pitää joitakin yksityisen diskurssin aktivointiin liittyviä vaatimuksia tilanteittain aikuissosiaalityössäkin tarpeellisena, mutta on huolissaan eriarvoistumisen diskurssin joutumisesta yhä marginaalisempaan asemaan. (Juhila 2008b, 48–81.)

### 2.2.3 Sosiaalityöntekijöiden työ aikuissosiaalityössä

Aikuissosiaalityölle ei ole pystytty muodostamaan yhtenäistä määritelmää. Tähän vaikuttaa, se että aikuissosiaalityön nimikettä ei käytetä johdonmukaisesti kaikissa kunnissa. Pienemmissä kunnissa koko sosiaalityön kirjo on yhden tai muutamien sosiaalityöntekijöiden tehtävänä, eli puhutaan yhdenntystystä sosiaalityöstä. Isommissa kaupungeissa lastensuojelu, vanhustyö, päihde- ja mielenterveyspalvelut sekä aikuissosiaalityö ovat eriytetty eri organisaatioihin ja useammille työntekijöille. Niissäkin kunnissa, joissa perussosiaalityötä on alettu kutsua aikuissosiaalityöksi sen tehtäväalueet ja sisällöt vaihtelevat suuresti. Merkittävä ero on siinä sisältyykö aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän työhön viimesijaisen toimeentulotuen käsittelyä ja missä laajuudessa tämä toteutuu. Joissakin kunnissa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät eivät tee lainkaan toimeentulotukipäätöksiä. Toisissa kunnissa sosiaalityöntekijöille kuuluu vain harkinnanvarainen täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki sekä toimeentulotuen perusosan alentaminen tilanteessa, jossa asiakas on kieltäytynyt hänelle tarjotusta työstä tai toimenpiteestä. On myös ratkaisuja, joissa sosiaalityöntekijät tekevät sellaisten asiakkaiden perustoimeentulotuen päätökset, joilla ei ole muita ensisijaisia tuloja kuten työttömyysetuutta, eläkettä, työtä tai vanhempainetuuksia. (Blomberg & Kivipelto 2012.) Toimeentulotukityön vähentäminen on ollut jo pitkään kunnan sosiaalitoimistojen kehittämistoiveissa, mutta vieläkin 2010-luvulla tämä ei ole täysin toteutunut (ks. Rostila 1989, 231). Aikuissosiaalityön valtakunnallisessa selvitysraportissa (Blomberg & Kivipelto 2012, 51) onkin esitetty, että resurssien vähentyessä toimeentulotukityön siirtäminen pois sosiaalityöntekijöiltä vaikeutuu entisestään. On myös esitetty näkemyksiä, että osittain toimeentulotuki on hyvä sisällyttää sosiaalityöntekijän työhön, sillä se on eräänlainen portti paneutuvampaan sosiaalityöhön. Toimeentulotukipäätösten kautta asiakkaaseen saadaan kontakti ja näin ollen mahdollisuus selvittää kokonaistilannetta paremmin. (Blomberg & Kivipelto 2012; Strömberg-Jakka 2012, 140–143.)

Aikuissosiaalityön vahvuuksia ovat kokonaisvaltainen ammatillisuus, laajaa palvelujärjestelmän tuntemus sekä kuntouttava näkökulma. Aikuissosiaalityön asema julkisessa palvelujärjestelmässä on asiakkaan näkökulmasta vaihteleva. Aikuissosiaalityön toimisto saattaa olla asiakkaalle ensimmäinen paikka, jossa hän asioi saadakseen apua. Kaikkein syrjäytyneimmille asiakkaille aikuissosiaalityö saattaa puolestaan olla niin sanottu viimeinen paikka, jossa asiakkuus säilyy, kun muut organisaatiot ovat määritelleet asiakkaan heille sopimattomaksi. Usein asiakkuus aikuissosiaalityössä säilyy vaikka asiakas välillä ohjataan erityispalveluiden piiriin, esimerkiksi asiakkaan ollessa päihdehuollon tarpeessa. Aikuissosiaalityössä asiakassuhteet saattavat olla kriisiluonteisuuden vuoksi lyhytaikaisia ja tilapäisiä. Aikuissosiaalityön asiakkuus saattaa olla myös

hyvin pitkäaikainen, jopa elinikäinen. Asiakkaan tilanteesta riippuen asiakkuus saattaa sisältää toimeentulotuen tilapäistarvetta, tarvittaviin palveluihin ohjaamista tai se voi olla pitkäaikaista suunnitelmallista syvään muutokseen pyrkivää työtä. (Karjalainen 1996, 92–93; Raunio 2004, 43–49; Jokinen & Juhila 2008; Kananoja ym. 2011, 211–216.)

Toimeentuloon liittyvien asioiden lisäksi aikuissosiaalityössä kohdataan monenlaisia asiakkaiden elämäntilanteita. Sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään muun muassa erilaisia elämänkriisejä, työttömyyttä, asunnottomuutta, koulutuksen ongelmia, päihde- ja mielenterveysongelmia, kuntoutuksen tarvetta sekä erilaisia elämänhallinnan ongelmia, tarvetta palveluiden tarpeen arviointiin ja ohjaukseen sekä asiakkaiden asioiden ajon tarvetta. Näitä haastavia tilanteita sosiaalityöntekijät pyrkivät ratkomaan yhteistyössä asiakkaan kanssa kokonaisvaltaisen arvioinnin kautta muodostetulla suunnitelmallisella ja tavoitteellisella sosiaalityöllä. (Juhila 2008a, 15–25; Blomgren & Kivipelto 2012, 31–32; Rostila 2001.) Aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden työhön sisältyy useimmiten seuraavanlaisia tehtäviä:

### **1) Kriisiluonteinen työ**

Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä kohtaavat työssään monenlaisia asiakkaiden elämäntilanteiden kriisejä. Yllättävien elämänkriisien tapahtuessa juuri aikuissosiaalityö on taho, johon otetaan ensimmäisenä yhteyttä. Elämänkriisit saattavat liittyä äkilliseen toimeentulotuen tarpeeseen, asunnon menetykseen eri syistä, läheisen kuolemaan, työpaikan tai koulupaikan menetykseen tai sairastumiseen. Muun muassa tällaisissa tilanteissa asiakkaat tarvitsevat ajanvarauksen sosiaalityöntekijän luokse nopeasti. Toimeentulotukilaissa (1412/1997) on säädetty, että asiakkaan tulee saada pyytäessään ajanvaraus sosiaalityöntekijälle viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä. Käytännössä asiakkaat kuitenkin saavat kriisitapauksissa ajan hyvinkin nopeasti. Kiireellisissä tapauksissa sosiaalityöntekijät tapaavat asiakkaan, kuuntelevat tilanteen ja pyrkivät toimimaan heti välttämättömien asioiden turvaamiseksi kuten esimerkiksi asumisen, toimeentulon ja tarpeellisen hoidon ja lääkityksen turvaaminen. Usein kriisitilanteissa kuunteleminen ja empatian osoittaminen ovat tärkeitä. (Jouttimäki & Kangas & Saurama 2011, 31–32.)

### **2) Kokonaisvaltainen ja suunnitelmallinen muutostyö**

Nopeatempoisen kriisityön lisäksi tai sen seurauksena aikuissosiaalityöhön kuuluu myös kokonaisvaltainen, pitkäjänteinen ja suunnitelmallinen muutostyö. Tämä liittyy usein asiakkaiden vaikeutuneisiin elämäntilanteisiin ja elämänhallinnan vaikeuksiin. Sosiaaliseen muutostyöhön

sisältyy Asta Niskalan mukaan (2008, 119) työskentelyä ihmisten elämäntilanteiden, toimintaedellytysten ja sosiaalisten olosuhteiden parantamiseksi. Kokonaisvaltaiseen muutostyöhön liittyy Ilmari Rostilan näkemysten mukainen tavoitelähtöinen sosiaalityön prosessi, johon sisältyy yhteistyössä asiakkaan kanssa asiakassuhteen luominen, asiakkaan tilanteen arviointi ja voimavarojen kartoittaminen, tavoitteista ja työn välineistä sopiminen, muutoksen tavoittelu sekä myös työskentelyn päättäminen ja arvioiminen. (Rostila 2001, 59–99.)

Asiakkaan kohtaamisen lisäksi aikuissosiaalityön valtakunnallisen kartoituksen yhteydessä tehdyn kyselyn mukaan sosiaalityöntekijöiden työajasta 26 % menee asiakastyön (tapaamisten, suunnitelmien ja puheluiden) kirjaamiseen ja dokumentointiin (Blomberg & Kivipelto 2002, 30). Dokumentointivaatimukset liittyvät keskusteluun sosiaalityön oikeudellistumisesta ja siihen liittyvästä byrokratisoitumisesta (Esim. Vaininen 2011, 56–57). Työntekijän ja asiakkaan oikeuksien suojaamiseksi käynnit tulee kirjata asianmukaisesti sekä tarvittaessa asiakkaalla on oikeus lukea, mitä hänestä on kirjoitettu (Raunio 2004, 174–177). Lisäksi dokumentoinnilla tehdään tehtyä sosiaalityötä näkyväksi (Talvensola & Närhi & Karjalainen & Vanhainen-Valppula 2008, 34).

### **3) Neuvonta ja ohjaus**

Asiakkaita tavatessaan sosiaalityöntekijät kartoittavat asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti ja tarvittaessa neuvovat ja ohjaavat asiakkaita tarvittavien erikoispalveluiden piiriin. Palvelujärjestelmä näyttäytyy sosiaalityön asiakkaille usein sekavana systeeminä ja he tarvitsevat ohjausta oikeiden etuuksien, kuten työttömyysetuuksien, asumistuen, opintoetuuksien, eläkkeiden ja vanhempainetuuksien hakemisessa. Lisäksi asiakkaan tarvitsevat usein apua oikeisiin palveluihin hakeutumisessa ja niihin pääsemisessä. (Strömberg-Jakka 2012.)

Usein aikuissosiaalityössä yhdeksi keskeiseksi työmenetelmäksi ajatellaan palveluohjausta, jossa sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan tilannetta, käyttää sosiaalityön tietoa ja palvelujärjestelmän tuntemusta ohjatakseen asiakkaan niiden erityispalveluiden piiriin, joita hän arvioi asiakkaan tarvitsevan. Ohjatessaan asiakkaan muiden palveluiden piiriin esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimistoon tai mielenterveyspalveluihin, asiakkuus aikuissosiaalityössä ei välttämättä pääty, vaan sen painopiste siirtyy hetkellisesti toiseen organisaatioon. Palveluohjauksen menetelmää ei ole käsitetty vain aikuissosiaalityöhön kuuluvaksi, vaan sitä voidaan toteuttaa myös muissa toimipaikoissa. Monissa tutkimuksissa yksilökohtainen palveluohjaus on määritelty sosiaalityön menetelmäksi. Asiakkaalle nimetään työpari, joka kantaa vastuun

palvelukokonaisuudesta. Aluksi työparin työntekijät työskentelevät melko kiinteästi asiakkaan kanssa, jonka aikana he pyrkivät arvioimaan palveluiden tarvetta ja kokoamaan asiakkaalle tarvittavat palvelut. (Valokivi 2002, 164–187; Raunio 2004, 137–140; Jokinen & Juhila 2008; Kananaja ym. 2011, 211–216.) Vaikka yksilökohtaisesta palveluohjaus nähdään sosiaalityön menetelmäksi, niin on pohdittu, että palveluohjausta voisivat toteuttaa myös esimerkiksi sosiaalihoitajat tai monipuolisen koulutuksen saaneet lähihoitajat. Tämä mahdollisuus onkin saattanut tuoda esiin ammattien välistä kilpailua. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 16–31.) Raunio kuitenkin toteaa (2004, 138), että ”sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuus on paikallaan palveluohjauksessa, kun asiakkaan tilanteessa esiintyy monenlaisia arkielämän ongelmia. Tällöin työskennellään sosiaalityön ydintehtävän, syrjäytymisen estämisen parissa.” (Ks. Valokivi 2002.)

#### **4) Asianajo**

Asianajotyö liittyy kiinteästi edellä esiteltyyn neuvontaan ja ohjaukseen, erityisesti yksilökohtaiseen palveluohjaukseen. Joissakin tapauksissa sosiaalityöntekijät joutuvat neuvottelemaan asiakkaiden rinnalla muiden palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa palveluihin pääsystä sekä esimerkiksi etuuksien saamisesta ja muutoksenhausta. Palvelujärjestelmä toimii tiukasti asetettujen rajojen ja säästöjen mukaisesti. Joskus asiakkaiden tilanteet ja palveluiden tarve ovat monimutkaisia ja joudutaan käymään rajanvetoa siitä, minkä palveluun piiriin asiakas kuuluu. Päihde- ja mielenterveyspalveluissa on esiintynyt tilanteita, joissa ei tiedetä, kumpaa tilaa päihde- vai mielenterveysongelmaa hoidettaisiin ensin. Päihde- ja mielenterveysongelmien kohdalla rajanvetoa käydään siitä, kumman palvelun asiakkaaksi henkilö tulee. Tällaisissa sekavissa tilanteissa asiakkaiden omat voimavarat eivät aina riitä asian eteenpäin viemiseksi ja he tarvitsevat sosiaalityöntekijän apua ja tukea. (Strömberg-Jakka 2012, 150–166.) Asianajon tavoitteena on myös pyrkiä lisäämään ja vahvistamaan asiakkaan omia voimavaroja, josta muun muassa Heli Valokivi (2002, 180) käyttää valtaistamisen käsitettä. Valokiven mukaan ”valtaistuminen on prosessi, jonka avulla yksilöt, ryhmät tai yhteisöt määrittelevät elämäntilanteensa, asettavat omat tavoitteensa ja voivat saavuttaa ne vaikuttamalla ympäröiviin oloihin”. (Ks. Raunio 2004, 139–140.)

#### **5) Aktivointi ja kuntouttaminen**

1990-luvulla kuntien sosiaalitoimistojen työssä lisääntyi keskustelu asiakkaiden aktivoinnista työelämään. Keskustelu liittyi yleiseen eurooppalaiseen politiikkaan, jossa keskeistä olivat erilaiset työttömien aktivointitoimet, sosiaaliturvan vastikkeellistaminen sekä sosiaalisen kuntoutuksen

mahdollistaminen. Aikuissosiaalityössä keskustelu aktivoinnista ja sosiaalisesta kuntoutuksesta liittyy vuonna 2001 voimaan tulleeseen lakiin kuntouttavaan työtoiminnasta (189/2001). Tämän lain mukaiset aktivointitoimenpiteet, aktivointisuunnitelma ja kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen velvoittavat kuntia yhdessä työvoimaviranomaisten kanssa aktivoimaan ja kuntouttamaan asiakkaita takaisin työelämään. Sosiaalityöntekijän, työvoimaneuvojan ja asiakkaan yhteistyössä tehdään tarkoin säädelty aktivointisuunnitelma, jonka seurauksena yleensä aloitetaan kuntouttava työtoiminta tai mahdollisesti muita kuntoutumista edistäviä tukitoimia. Aktivointitoimenpiteet liittyvät vastikkeellisesti työttömyysetuuden ja toimeentulotuen saamiseen, sillä kieltäytyessään aktivointisuunnitelman teosta tai muusta tarjotusta aktivointitoimenpiteestä asiakkaan oikeus työttömyysetuuteen voidaan katkaista määräajaksi ja myös toimeentulotuen perusosan alentamiselle on perusteet. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työhön kuntouttamisen näkökulma liittyy myös yleisenä tavoitteena parantaa asiakkaiden elämäntilanteita ja kehittää asiakkaan omia voimavaroja. (Juhila 2008a, 22–25; Strömberg-Jakka 2012, 157–166.)

## **6) Toimeentulotukityö**

Jätin tarkoituksella listan viimeiseksi toimeentulotukityön, vaikka tutkimusten mukaan sosiaalityöntekijöiden työajasta menee edelleen yli 37 % viimesijaiseen toimeentulotuen päätösten tekemisessä (Blomberg & Kivipelto 2012, 29–30). Toimeentulotuki nähdään aikuissosiaalityössä usein ”dominoivana työnä”, joka menee muun työn edelle esimerkiksi lakiin perustuvan määräajan vuoksi (Talvensola ym. 2008, 91). Keskustelua on käyty jo usean vuosikymmenen ajan siitä, kuuluuko laskentaan perustuva toimeentulotukipäätöksen tekeminen sosiaalityöntekijän työnkuvaan. Useissa kunnissa se vielä toistaiseksi kuuluu ainakin harkintaan perustuvan täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta. Useimmissa kunnissa myös perustoimeentulotuki kuuluu joiltakin osin sosiaalityöntekijöille. Perustoimeentulotuen maksatusta on ehdotettu siirrettäväksi Kansaneläkelaitoksellekin sekä myös toisen ammattiryhmän, etuuskäsittelijöiden tehtäväksi. Toimeentulotuen päätösten huolellinen valmisteleminen ja tiettyjen asioiden tarkastaminen on aikaa vievää työtä. Lisäksi toimeentulotuen päätös on perusteltava asianmukaisesti ja ymmärrettävästi sekä lain mukaan käsiteltävä seitsemän vuorokauden sisällä siitä, kun hakemus kaikkine liitteineen on saapunut. (Strömberg-Jakka 2012, 140–143; Kuivalainen 2013, 15–34.)

Toimeentulotukityöhön liittyy kiinteästi myös taloudellinen neuvonta, jota selvitysten mukaan kuuluu jonkin verran sosiaalityöntekijöiden työhön. Kuntien lakisääteinen maksuton talous- ja

velkaneuvonta on usein niin ruuhkautunut, että siellä ei varsinaista talousneuvontaa ehditä toteuttamaan, jolloin työ jää mm. sosiaalityöntekijöille. Lisääntyneiden taloudellisten ongelmien, etenkin velkaantumisen vuoksi monet asiakkaat joutuvat asioimaan toimeentulotuessa. (Talvensola ym. 2008, 47).

Näiden edellä mainittujen tehtävien lisäksi aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työhön kuuluu muitakin tehtäviä, kuten esimerkiksi rakenteellinen sosiaalityö, kehittäminen ja yhteisöllinen sosiaalityö. Rakenteellinen työ liittyy sosiaalityöntekijöille muodostuvan monenlaisen tiedon käyttöön vaikuttamisessa. Kehittäminen liittyy enemmänkin oman työn kehittämiseen saadun tiedon ja kokemuksen kautta. Yhteisöllinen sosiaalityö puolestaan liittyy asiakkaiden sosiaalisten verkostojen pirstaloitumiseen ja mahdollisuuteen työskennellä näiden verkostojen kanssa. Nämä näyttäytyvät kuitenkin erilaisten selvitysten valossa jäävän edellä mainittuihin nähden marginaaliseen asemaan, joten en siksi esittele näitä tarkemmin. (Blomberg & Kivipelto 2012; Talvensola ym. 2008.)

Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työn sisällöt ovat siis laajat ja vaativat. Kaikkia työn tavoitteita on vaikea toteuttaa niillä resursseilla, jotka aikuissosiaalityöllä on käytössä. Useimmissa 2000-luvun selvityksissä on todettu, että aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöillä on liikaa asiakkaita. Työ on muodostunut reaktiiviseksi, korjaavaksi tulipalojen sammutteluksi, eikä aikaa jää esimerkiksi työn kehittämiseen. (Talvensola ym. 2008, 67; Karvinen-Niinikoski 2005; Karjalainen & Sarvimäki 2005.)



### **3. Yhteistyö sosiaalityössä - keskeiset käsitteet**

Yleisesti sosiaalialalla on todettu, että yhteistyö on tärkeää auttamistyön ammattilaisen työhön lisäarvoa antavaa toimintaa niin asiakkaan kuin työntekijänkin näkökulmasta. Sosiaalityössä kohdataan asiakkaita, joiden elämäntilanne on kriisissä ja näitä kriisejä pyritään sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistyösuhteessa ratkaisemaan. Jotta asiakkaan tilannetta voidaan pohtia kokonaisvaltaisesti, tarvitaan avuksi myös muita palvelujärjestelmän toimijoita. Asiakkaan ja eri palvelujärjestelmän toimijoiden välisen yhteistyön avulla asiakkaan tilanteeseen voidaan löytää paras mahdollinen suunta. Aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että yhteistyön tekeminen ei ole aina ongelmaton ja itsestään selvää. Yhteistyö tuo mukanaan monta haastetta, jotka pitää selvittää ennen kuin yhteistyö toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla. Kiinnostukseni yhteistyöhön ja sen haasteisiin muodostui oman ensimmäisen käytännön työni kautta. Havaitsin, että vaikka yhteistyötä on paljon käsitelty tutkimuksessa, niin käytännön toteutus ei edelleenkään ole itsestään selvää. Näitä yhteistyön haasteita ja mahdollisia kehittämisen paikkoja pyrin tutkimuksessani selvittämään käytännön sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Pyrin selvittämään, miten juuri aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät näkevät yhteistyön, sen merkityksen ja haasteet. Tässä luvussa esittelen aiemman tutkimuksen avulla tutkimukseni keskeisiä käsitteitä ja teoreettista näkökulmaa.

#### **3.1 Yhteiskunnalliset muutokset yhteistyön tarpeen herättäjinä**

Sosiaalityössä työnkuviin, sen kohteisiin ja menetelmiin liittyvät muutokset aktivoituvat yhteiskunnallisten muutosten myötä. Sosiaalityö muokkaa sisältöjään joko ulkoisen painostuksen alla tai sisäisten muutostarpeiden vuoksi. Sosiaalityössä, kuten ehkä yhteiskunnassa yleisemminkin, on jo usean vuosikymmenen ajan aina silloin tällöin noussut esille yhteistyön kysymykset ja sen lisääntyvät vaatimukset. Usein yhteistyökeskustelun aktivoituminen ajoittuu johonkin yhteiskunnan tai sosiaalityö ammatin muutoskohtaan. (Arnkil 1991a.)

Verkostomaisen yhteistyön kehittelyn ensimmäinen aalto Suomessa liittyy tilanteeseen, jossa sosiaalityön oli uudistuttava vastatakseen uudenlaisiin hyvinvointivaltioprojektin epäkohdista aiheutuneisiin tarpeisiin. Suomalaista palvelujärjestelmää oli kehitelty toisen maailmansodan jälkeen ja 1980-luvulla se saavutti pohjoismaisen laajuuden. Ensisijaisten etuuskien ja palveluiden taso oli kuitenkin jäänyt riittämättömäksi ja niiden paikkaajaksi tarvittiin sosiaalihuoltoa, sen viimesijaisia taloudellisia avustuksia sekä myös sosiaalityöksi nimettyä huoltotyötä.

Hyvinvointivaltion palvelujärjestelmän luomisella oli yritetty poistaa köyhäinhoidon ja sosiaalihuollon tarvetta siinä kuitenkaan onnistumatta. Uudistusten myötä uusia väestöryhmiä, kuten esim. perheettömät ihmiset, joutui järjestelmän väliinpuotoajiksi ja viimesijaisen sosiaalityön

asiakkaiksi. Sosiaalityön tehtäväksi muodostui ensisijaisen järjestelmän aukkojen paikkaaminen ja näin ollen sosiaalityö sai asiakkaikseen ensisijaisen palvelujärjestelmän ”vaikeita asiakkaita”, kuten esimerkiksi vaikeasti työllistettävät, vaikeasti päihdeongelmaiset ja vaikeasti koulutettavat. (Arnkil 1991a, 45–96.)

Muun muassa Erik Arnkil on useissa teoksissaan 1980-luvun lopulta 1990-luvun puoliväliin saakka tutkinut sosiaalityöntekijöiden työn ristiriitoja ja niistä virinnetä muutoksia sekä kehitellyt yhteistyöhön perustuvaa verkostomaista työtapaa. 1980-luvulta alkaen yleistyi näkemys yhteiskunnan epäkohdista liittyen palvelujärjestelmän liialliseen sektoroitumiseen.

Hyvinvointivaltioprojektin tuotoksena oli palvelujärjestelmän malli, jossa palvelut tuotetaan vakioituina massatuotantona. Tällainen tapa tuottaa palvelut oire- ja tehtäväkeskeisesti on rationalisoitu tuotanto, joka mahdollisti nopean ratkaisun järjestelmän toimivuuteen ja taloudellisuuteen. Rationalisoitu massatuotanto on tarkoitettu tilanteeseen, jossa ongelmat ovat vakaita. Järjestelmän epäkohdat muodostuivat kun asiakkaiden elämäntilanteet ja ongelmat ovat jatkuvassa muutoksessa eivätkä useimmiten esiinny yksittäin. Palvelujärjestelmän muodostuessa yksiongelmaisuuksien periaatteelle käyttäjille muodostui vaikeuksia hahmottaa kokonaisuutta. Lisäksi eri sektorien työntekijät tekivät tehotonta ja kallista päällekkäistä työtä asiakkaiden kanssa. Rationalisoituun massatuotantoon perustuva palveluiden erikoistuminen yksittäisten ongelmien hoitamiseen aiheutti sen, että ihmisten elämäkokonaisuus hajautettiin eikä kenenkään tehtäväksi jäänyt miettiä palveluiden kokonaisuutta. (Esim. Arnkil 1991b, 11–36; 12–18, Arnkil 1991a, 45–111.)

Palvelujärjestelmän sektoroitumisen myötä myös työnjaon eriytyminen lisääntyi. Sektoroituneessa palvelujärjestelmässä sosiaalityön työnjaollinen asema muodostui muun järjestelmän viimesijaiseksi paikkaajaksi. Työnjako mahdollisti spesialisoitumisen tiettyihin osa-alueisiin ja tiedon syvenemisen, mutta liian pitkälle viety eriytyminen aiheutti kokonaisuuden unohtamista eli fragmentaatiota. Vappu Karjalainen toteaa Durkheimin alkuperäisten ajatusten mukaisesti (1893; suomennos 1990), ”vaikka työnjako on kaiken yhteiskunnallisen toiminnan perusominaisuus, on työnjaon kehitykselle kuitenkin ominaista, että kun eriytymistä tapahtuu paljon se alkaa tuottaa tarvetta yhtenäisyyteen.” (Karjalainen 1996, 9-10; Arnkil 1991a, 103.) 1990-luvulla alkaneessa yhteistyökeskustelussa oli kyse juuri tästä työnjaollisen yhdentymisen tarpeesta. Sosiaalityölle ominainen näkökulma on asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen tarkastelu. Kokonaiskuvan muodostamiseksi sosiaalityöntekijät ja asiakkaat tarvitsevat tuekseen yleensä myös muita palvelujärjestelmän toimijoita. (Isoherranen 2005, 29–33; Arnkil 1991a.)

Palvelujärjestelmän hajauttaminen eri sektoreihin sekä sen myötä muodostunut työnjaollinen eriytyminen saivat sosiaalityöntekijät hakemaan yhteistyökumppaneita oman alan ja muiden alojen ammattilaisista. Samaan aikaan ja ehkä osittain tästä palvelujärjestelmän kritiikistä johtuen myös sosiaalityön professionaalisuuskeskustelu alkoi saada uusia suuntia. Modernin professiokäsityksen kritiikin kautta alkoi muodostua uudenlainen, postmoderni professionaalisuus. Edellä mainittu ammattilaisten välinen työnjaollinen yhdistyminen yhteistyön avulla saattaa aiheuttaa ristiriitoja ja epäselvyyksiä. (Vrt. Karjalainen 1996, 4-16; Karvinen-Niinikoski 2009, 149.) Olen eriteltyt professionaalisuuskeskusteluja tarkemmin jo luvussa 2 ja tässä kohdassa kytken postmodernit näkemykset keskusteluun yhteistyön tarpeesta. Postmoderniin professiokeskusteluun kuuluu erilaisia näkemyksiä, joista tärkeimpänä sosiaalityön osalta on kritiikki tieteellisen tiedon teknisestä soveltamisesta asiakastapauksissa, sosiaalityöntekijän tiedon ylivalta asiakkaaseen nähden sekä asiakkaan ymmärtäminen sosiaalityön toiminnan objektiksi eli kohteeksi. Postmodernin ajattelun mukaan sosiaalityössä tulisi lähteä liikkeelle asiakkaan tulkinnoista korostaen asiakkaan omaa asiantuntijuutta ja toimimista oman elämänsä subjektina. Sosiaalityön tulisi siis pyrkiä asiakaslähtöisyyteen. Asiakaslähtöisessä sosiaalityössä sosiaalityöntekijä toimii yhteistyössä ja dialogissa asiakkaan kanssa, tasavertaisessa kumppanuussuhteessa. (Pohjola 1993, 53–95; Raitakari 2002, 44–62; Karvinen-Niinikoski 2009, 131–159.)

Postmodernissa näkemyksessä korostuu lisääntynyt epävarmuus ja monimutkaisuus, jotka vaikuttavat professioiden asemaan, tehtävään ja asiakkaiden elämäntilanteisiin. Professionaalien tulee olla enemmän tilanteita tulkitsevia ja reflektiivisiä. Tarkoituksena on tarkastella omaa työtään kriittisesti pyrkien työn taustalla olevien näkemysten esille tuomiseen ja oman työn kehittämiseen. Kokonaisuudessaan postmoderni professionaalisuuskäsitys mahdollistaa huomion kiinnittämisen yhteistyöhön asiakkaan, muiden palvelujärjestelmän toimijoiden sekä asiakkaan sosiaalisten verkostojen välillä. (Raitakari 2002, 44–62; Karvinen 1996, 32–50.) Yhteistyöhön suuntautuminen vaikuttaa paljon myös professioiden välisiin suhteisiin, sillä uudessa tilanteessa perinteiset ammatit joutuvat koetukselle, mahdollisesti jopa kilpailusuhteisiin keskenään. (Vaininen 2011; Karvinen 1996, 32–50.)

Edellä esitetyt muutokset ovat vaikuttaneet siihen, että sosiaalityöntekijät hakeutuvat enemmän yhteistyöhön niin asiakkaan kuin myös palvelujärjestelmän muiden toimijoiden kanssa. Näitä aiheita käsiteltiin useissa 1990-luvulla julkaistuissa sosiaalityön tutkimuksissa. Tutkimuksissa korostettiin verkostomaisen ja moniammatillisen yhteistyön lisäämistä. Näiden lisäksi 2000-luvulla

yhteistyön tutkimuksessa ja keskustelussa alkoivat lisääntyä uusien, erilaisten muutosten tutkiminen, josta muodostui yhteistyökeskustelun eräänlainen toinen aalto.

Tehokkuuden ja tuottavuuden vaatimusten lisääntyminen oli yksi näistä 2000-luvulla yhteiskunnalliseen keskusteluun juurtuneista aiheista. Hyvinvointivaltion palvelujärjestelmä oli jo valmistuessaan laaja ja kallis, joten huomiota jouduttiin kiinnittämään palveluiden tuottamiseen mahdollisimman tehokkaasti ja tuottavasti. Myös sosiaali- ja terveystalouden kohdalla alettiin puhua uusliberalististen ajatusten mukaisesti työn taloudellisuudesta ja tehokkuudesta. Uusliberalismin ajatusten myötä on alettu puhua ”uudesta julkisjohtamisesta” eli ”New Public Managementista”, josta usein käytetään lyhennettä NPM. Keskusteluja käydään siitä, kuinka jaetaan niukentuneet taloudelliset varat turvaten kuitenkin hyvinvointivaltion palvelut. Yhtenä keinona on esitetty eri sektoreiden tiivistä yhteistoimintaa ja päällekkäisen työn karsimista. (Vaininen 2011, 53–59; Strömberg-Jakka 2012, 154–155.)

Edellä mainitun lisäksi 2000-luvulle ajoittuneeseen yhteistyön ja moniammatillisuuden keskusteluun ovat vaikuttaneet psykososiaalisten ongelmien lisääntyminen, syveneminen ja kasautuminen joillekin asiakkaille. Keskustelu lisääntyvistä ongelmista alkoi jo 1990-luvulla. Sodan jälkeisessä hyvinvointivaltion kehittämisessä todettiin perinteisten ongelmien, köyhyyden ja työttömyyden, rinnalle tulleen uusia laadullisia ongelmia. Muutoksena aiempaan oli, että nämä uudet ongelmat esiintyivät toisiinsa kietoutuen, kasaantuen pienelle osalle väestöä. Näistä asiakkaista alettiin käyttää käsitettä moniongelmainen. (Arnkil 1991a, 45–53, 163). Satu Vaininen (2011, 52–60) jakaa nämä lisääntyneet psykososiaaliset ongelmat tunne-elämän ja vuorovaikutuksen ongelmiin. Vainisen mukaan lisääntyneet psykososiaaliset ongelmat ovat seurausta yksilöllistymiskehityksen aiheuttamista muuttuneista, lyhentyneistä ja pirstaloituneista ihmissuhteista. Vaininen sekä myös Strömberg-Jakka (2012, 152–153) todentavat psykososiaalisten ongelmien lisääntymistä ongelmiin kohdennettujen palvelujen tilastollisella lisääntymisellä. Nämä psykososiaaliset ongelmat aiheuttavat lisääntyessään ja syventyessään uudenlaista ylisektorisen yhteistyön tarvetta. (Vaininen 2011, 52–60; Strömberg-Jakka 2012, 152–153.)

Satu Vaininen on koonnut (2011, 54) suomalaisen hyvinvointipalvelujärjestelmän muutokset seuraavasti: 1) taloudellisuus- ja tehokkuusajattelu ja uusliberalistiseen ajatteluun pohjaava ideologia, 2) individualismin, yksilöllisyyden ja paikallisuuden periaatteiden korostuminen sekä 3) muuttuneet käsitykset asiakkaiden tarpeista ja näiden kautta muotoutunut tarve moniammatillisen toiminnan, yhteistyön ja ammatillisen kehittämisestä. Vainisen jaottelu kokoaa kattavasti yhteen

edellä esitetyt yhteiskunnan muutokset, jotka perustelevat yhteistyön tarpeen lisääntymistä uudelleen 2000-luvulla.

### 3.2 Verkostot

Palvelujärjestelmässä oli jo köyhäinhoidon aikana muodostunut päällekkäisasiakkuutta. Tällöin asiakkaat joutuvat asioimaan eri organisaatioissa peräkkäin tai samanaikaisesti saadakseen tarvitsemansa toimeentulon ja palvelut. Muun muassa Erik Arnkil kehitti tutkimuksissaan päällekkäisasiointia laadukkaamman yhteisasiakkuuden suuntaan. Ajatuksena oli, että päällekkäisyyden sijasta viranomaiset työskentelisivät yhteistyössä koko asiakkaan tilanteeseen liittyvän verkoston kanssa. Näin ollen huomio kiinnittyisi asiakkaan kokonaisvaltaiseen tilanteeseen, ei vain sen yksittäisiin osiin. Arnkil esittää, että kokonaisvaltaisuuden lisäämiseksi sosiaalityön ja yhteistyöverkostojen toimintaa tulisi kehittää räätälöivän toiminnan suuntaan. Tällä räätälöivällä toiminnalla tarkoitetaan, että palvelujärjestelmä toimisi joustavammin asiakkaiden yksilöllisiin elämäntilanteisiin ja ongelmiin mukautuen. Tätä räätälöivää toimintaa Arnkil kutsui tutkimuksessaan rakenteelliseksi sosiaalityöksi. Rakenteellisen sosiaalityön ajatuksena on, että muutosta verkoston toiminnassa ja muissa toimijoissa saadaan aikaan vain muuttamalla ensin omaa toimintaa. Näin ollen sosiaalityön tulisi ensin kehittää omaa toimintaansa saadakseen muut toimijat myös kehittymään. (Arnkil 1991a.)

Erik Arnkilin systeemiteoriaa hyödyntävässä verkostotutkimuksessa verkosto koostuu kaikista toimijoista, jotka ovat tekemisissä asiakkaan kanssa ja näiden toimijoiden vuorovaikutussuhteista. Verkosto on vuorovaikutusjärjestelmä, jossa vaihtuu informaatiota ja resursseja. Arnkilin tutkimuksissa verkosto koostui aluksi vain viranomaisista, jotka ovat tekemisissä asiakkaan kanssa. Hän kuitenkin laajentaa käsitystään verkostoista, niin että siihen kuuluu viranomaisten lisäksi myös asiakkaan sosiaalinen verkoston eli perhe, läheiset ja ystävät. Viranomaisverkostojen ja sosiaalisten verkostojen yhteistyöstä Arnkil käyttää rajasynteesin käsitettä. (Arnkil 1991a; Arnkil 1991b.) En lähde tarkemmin erittelemään tätä yhteistyön muotoa, sillä omassa tutkimuksessani rajaudun käsittelemään vain viranomaisverkoston yhteistyötä. Käytän viranomaisista kuitenkin käsitettä ”julkisten palveluiden toimijat” välttääkseni kontrollin ja byrokratiatyön korostamista. Samanlaisen rajauksen teki myös Vappu Karjalainen, sillä hänen tutkimuksessaan verkostolla tarkoitetaan ”niitä toimipisteiden (työntekijöiden) joukkoa, jotka liittyvät asiakkaan tilanteeseen. Verkosto rakentuu asiakkaan tilanteen pohjalta ja hänen asiointisuhteiden kautta. Verkoston osapuolten kesken on tai ei ole yhteyksiä/yhteistyötä.” (Karjalainen 1996, 35.)

Kuten jo aiemmin esitin, hyvinvointivaltioprojektin myötä sosiaalityö sai asiakkaakseen ihmisiä, joita ensisijaisen palvelujärjestelmä ei ollut kyennyt auttamaan. Usein kyseiset asiakkaat luokiteltiin monien yhtäaikaisten ongelmien vuoksi moniongelmaisiksi. Moniongelmaisuuudesta puhuttaessa korostuu sektoroituneen palvelujärjestelmän ongelmalähtöinen näkökulma. Erik Arnkil on tutkimuksissaan tukeutunut Imber-Coppersmithin (myöhemmin Imber-Black, 1984) ajatuksiin esimerkiksi verkostojen yhteisen ongelmanmäärittelyn vaikeuksista. Imber-Coppersmithin ehdotuksena oli, että moniongelmaisuuuden sijasta puhutaan moniasiakkuudesta. Tällöin mahdollistuu ongelmien näkeminen myös auttajien toiminnassa, ei vain asiakkaissa. Näin ollen pyritään kehittämään auttajien toimintaa asiakkaiden tilanteiden lisäksi. Uutena ajatuksena oli, että ongelmanmäärittelyjen sijaan hedelmällisempää olisi kääntää katse voimavaroihin ja niiden etsintään. Ongelmien ja vajavuuksien etsiminen johtaa vain uusien ongelmien löytämiseen, eikä tästä näkökulmasta ole helppoa lähteä hakemaan ratkaisua asiakkaan tilanteeseen. Verkoston mukanaan tuomat voimavarat hyödynnetään asiakkaan tilanteen ratkaisemisessa. Verkoston voimavarojen avulla asiakas saa kokonaisvaltaista apua tilanteeseensa ja lisäksi yksittäinen työntekijä saa tukea muilta toimijoilta. (Arnkil 1991a, 150–153; Leino 1995, 57–58; Pohjola 1993, 65–66.)

Verkostomaisen yhteistyön avulla saadaan käyttöön iso joukko voimavaroja asiakkaan elämäntilanteen selvittämiseksi. Yhteisten työn avulla saadaan myös selkeyttä sirpaleiseen palvelujärjestelmään käsittelemällä asiakkaan asiaa samassa paikassa, samaan aikaan. Näin vähenee sektoroituneen järjestelmään sisältyneen asiakkaiden nöyryyttävä ja raskas pompottelu eri organisaatioiden välillä. Anneli Pohjola toteaa pompottelusta osuvasti että ”asiakkaan tilanteeseen liittyvään ongelmaan tulisi tarttua siinä organisaatiossa, missä asia nousee esiin ensimmäisen kerran tarvittaessa kokoamalla muita asiaan liittyviä toimijoita yhteiseen tapaamiseen. Asiakasta ei tulisi siis lähteä siirtämään toiseen organisaatioon.” (Pohjola 1993, 85.)

Verkostoihin suuntautuminen on saanut vaikutteita verkostoterapiasta, joka yleistyi esimerkiksi Ruotsissa 1980-luvulla. Verkostoterapia on terapeuttinen menetelmä, jossa asiakkaan yksilöllisen tilanteen lisäksi huomiota kiinnitetään hänen sosiaalisiin verkostoihin ja näiden suhteiden vuorovaikutukseen. (Seikkula 1994, 12–17.) Arnkil tekee tutkimuksissaan eron verkostoterapian ja yleisemmän verkostotyön välille. Hänen mukaansa käytännössä puhutaan virheellisesti verkostokokouksista, vaikka verkostokokous on rajatusti vain verkostoterapian työmuoto. Verkostoterapiassa verkostokokous on kriisityön väline, jonka avulla asiakkaan kriisi pyritään laukaisemaan ja verkoston osapuolet pystyvät jakamaan tilanteen keskenään sekä etsimään tukea ja

voimavaroja toisistaan. Arnkil erittelee verkostoajattelun kolme erilaista tasoa: Ensimmäisellä tasolla huomioidaan, että aina väistämättä kuulutaan verkostoihin. Toisena tasona on yleisesti kaikenlainen yhteistyö, jossa pyritään hyödyntämään verkostoja. Kolmantena tulee erityiset verkostojen kartoittamisen menetelmät kriisityössä, mm. kriisityövälineinä. (Arnkil 1995b, 328–329.) Tässä tutkimuksessa tärkein on toinen taso eli verkostojen hyödyntäminen yhteistyössä.

Verkostoista puhuttaessa tarkoitetaan yleensä kaikkia asiaan liittyviä osapuolia. Laajimmassa merkityksessään asiakkaan verkosto saattaa käsittää kymmeniä toimijoita ja usein tällaisen verkoston yhteistyö muodostuu ongelmalliseksi jo pelkän laajuutensa vuoksi. On hankalaa saada järjestettyä aika ja paikka, joka sopii kaikille tahoille. Tähän ratkaisuna on kehitelty miniverkostojen ajatusta. Miniverkostojen ajatuksena on koota asiakkaan tilanteeseen liittyvät keskeiset tahot pyrkien kuitenkin välttämään liian isoa verkostoa. Miniverkostotyyppisen yhteistyön ajatuksena on yhdessä tehtävä reflektiivinen työ kun asiakkaan tilanne sitä edellyttää.

Miniverkostotyyppiseen työhön liittyy kasvokkain kohtaaminen samassa paikassa ja ajassa, jolloin voidaan yhdessä miettiä asiakkaan tilannetta. (Leino 1995, 161–162; Arnkil 1995b, 329–331.)

Oman tutkimukseni kannalta miniverkosto ajattelu on mielenkiintoinen, sillä siinä verkostoituvat asiakkaan elämäntilanteen kannalta keskeisimmät toimijat, jolloin vältetään suuren verkoston laajuus ja sen mukanaan tuomat haasteet.

Verkostotyön tutkimuksissa todetaan, että verkostojen kanssa työskentely ei ole ratkaisu kaikkiin palvelujärjestelmän ongelmiin. Se on yksi mahdollinen näkökulma tilanteeseen, jossa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kahdenkeskinen suhde ei tuota riittävää tulosta tai kun asiakas kärsii eri organisaatioissa asioimisesta. Karjalaisen (1996, 16 ja 197) mukaan yhteistoiminta verkostoissa on enemmän verkostoretoriikkaa kuin konkreettinen väline. Käsitteen runsas käyttö on saattanut johtaa eräänlaiseen fantasian muodostumiseen, jossa verkostotyö olisi yleisempää kuin todella onkaan. On tärkeää huomioida, että verkostomaista yhteistyötä ei tarvita kaikkien ongelmien hoitamisessa ja osa asiakkaista saa tarvitsemansa palvelut sektoroituneen palvelujärjestelmän eri osilta. Kuitenkin osa ongelmista on sellaisia, että ne kuuluvat useammalle taholle, ongelmat niin sanotusti jo itsessään verkostoivat toimijoita. Tällöin tulisi ottaa käyttöön joustavat verkostomaiset ratkaisut. (Arnkil 2000, 191–193; Arnkil & Eriksson 2000, 221–222.)

### **3.3 Moniammatillinen yhteistyö**

Moniammatillisuus ja moniammatillinen yhteistyö ilmestyivät sosiaalityön käytäntöihin ja tutkimukseen samoihin aikoihin kuin verkostot ja verkostotyön käsitteet 1990-luvulla.

Verkostotyön tavoin kyseessä oli pyrkimys löytää ratkaisuja hyvinvointivaltioprojektin epäkohtiin. Keskustelu moniammatillisuudesta kiinnittyy verkostotyötä tiiviimmin vain palvelujärjestelmän ammattilaisten välisiin yhteistyökäytäntöihin, niiden sisältöihin, menetelmiin ja haasteisiin. Moniammatillisuus kiinnittää huomion eri palvelujärjestelmän toimijoiden väliseen yhteistyöhön, kun taas verkostotyössä otetaan huomioon myös asiakkaan sosiaaliset verkostot.

Moniammatillinen yhteistyö on eräänlainen kattokäsite ja sen sisään kuuluu erilaisia moniammatillisuutta hyödyntäviä konkreettisia yhteistyötapoja, kuten esimerkiksi moniammatilliset ryhmät, tiimit ja verkostot. Moniammatillisuudessa yhteistyöhön liittyy yhteisen toiminnan ja tehtävän lisäksi erilaisia tiedon ja osaamisen näkökulmia. Moniammatillisen yhteistyön pyrkimys on koota yhteen asiakaslähtöisesti eri alojen ammattilaisia ja muodostaa yhteinen kokonaisvaltaisempi näkemys asiakkaan elämäntilanteesta. Moniammatillisuuden tavoitteena on synergia, joka syntyy kun ryhmän yhteinen suoritus on yksöiden yhteenlaskettuja suorituksia parempi. (Isoherranen 2005, 13–15.)

Sosiaalialalla moniammatillisuutta on kehitetty oman alan sisäisenä moniammatillisena yhteistyönä ja eri alojen ammattilaisten välisenä sektorirajat ylittävänä yhteistyönä. Moniammatillisuus tarkoittaa yhteisöllisenä käsitteenä yhteisön vuorovaikutusta ja sen jäsenten yhdessä tuottamaa osaamista. Käsite voidaan ymmärtää myös yksilöllisestä näkökulmasta. Tällöin moniammatillisuus tarkoittaa yksilöä, joka hallitsee usean eri alan taitoja ja voi näin ollen toimia moniammatillisesti. (Metteri 1996, 9–10.) Toisaalta yksilön ominaisuutena moniammatillisuus voi tarkoittaa yleisiä taitoja toimia moniammatillisesti, kuten esimerkiksi ongelmanratkaisu-, tiimityö-, johtamis-, projektityöskentely-, kehittämis- ja ohjaustaidot (Katajamäki 2010, 26).

Sosiaali- ja terveystalalla näkökulma on erilaisten sektorirajat ylittävien moniammatillisten tiimien muodostamisessa ja toiminnassa. Tiimien avulla pyritään ylittämään hierarkisen organisaatiomallin esteitä sekä vastaamaan uusiin vaatimuksiin tiedon lisäämisestä, tietotekniikan kehittymisestä ja asiakaslähtöisyyden korostamisesta. Moniammatillisille tiimeille asetetaan tavoitteiksi matalarakenteisuus, joustavuus, monitaitoisuus ja itseohjautuvuus sekä tiedonkulun avoimuus. Kaikki tiimit eivät ole rakenteiltaan samanlaisia, vaan saattavat vaihdella. Joskus tiimin käsitettä käytetään myös eri alojen asiantuntijoista, jotka työskentelevät rinnakkain, mutta eri tavoittein ja ilman yhteistä keskustelua. Pääasiallisesti pyritään kuitenkin siihen, että tiimit rakentuvat asiakkaan tarpeisiin niin, että ammattilaiset toimivat yhteistyössä sekä asiakkaan että toistensa kanssa. (Isoherranen 2005, 65–75.)



Moniammatilliseen yhteistyöhön perustuu myös viime vuosina korostunut työparityö. Sosiaalityön osalta työparityö voi tarkoittaa kahden sosiaalityöntekijän tiivistä parityötä tai vaihtoehtoisesti sosiaalityöntekijän ja toisen alan ammattilaisen välistä parityötä. Työparityöskentelyn lähtökohtina on asiakkaiden tilanteiden pohtiminen erilaisista näkökulmista, joita eri työntekijät tuottavat. Lisäksi asiakkaalle mahdollistetaan parempi kuulluksi tuleminen, kun mukana on kaksi työntekijää kuuntelemassa. Työntekijöiden näkökulmasta työparityön avulla voidaan jakaa työn raskasta taakkaa ja samalla oppia toiselta uusia näkökulmia ja kehittää näin omaa osaamista. Työparityössä työskentelyn edellytyksenä korostuvat reflektiivisyys ja dialogisuus. (Liikanen 2011, 52–53.) Usein työparityöllä tarkoitetaan sosiaalityöntekijän ja sosiaalihoajaan välistä yhteistyötä. Tässä työparityöskentelyn mallissa hyödynnetään sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihoajien erilaisista koulutustaustoista kumpuavaa erilaista osaamista. Sosiaalityöntekijät ja sosiaalihoajat määrittelevät yhdessä työnjakoon liittyviä kysymyksiä, mutta työskentelyssä voidaan myös pyrkiä ylittämään näitä rajoja, jolloin prosessista muodostuu kehittävää yhteistä toimintaa. (Rahko 2011.)

Moniammatillinen yhteistyö ja yhteistyö verkostoissa vaativat toimijoilta uudenlaista suhtautumista omaan ammatillisuuteen, muiden ammattitaitoon ja näiden yhdistämiseen. Erilaiset yhteistyön rakennelmat syntyvät ja vakiintuvat hitaasti. Kokoan seuraavaan lukuun muutamia yhteistyöhön liittyviä haasteita ja edellytyksiä.

### **3.4 Yhteistyön toteutumisen edellytykset ja haasteet**

Julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden väliseen yhteistyöhön liittyy aina erilaisia haasteita, joista suurin osa liittyy toimijoiden erilaisuuteen. Erilaiset toimintapolitiikat, työtavat, menetelmät, tulkinnat, puhe- ja määrittelytavat vaikuttavat siihen, että yhteinen toiminta vaatii yhteistä keskustelua ja opettelua. Yhteistyössä nämä erilaisuudet tulisi ensinnäkin tiedostaa, mutta myös jollakin tavalla yhdistää ja ylittää, jotta päästään yhteiseen toimintaan. Erittelen joitakin yhteistyön edellytyksiä ja haasteita, joita erilaisissa tutkimuksissa tuodaan esille. Haasteet liittyvät sekä ryhmien toimintaan ja vuorovaikutukseen että myös työntekijöiden ammatillisuuteen ja eri toimintarooleihin sekä näiden muutoksiin.

Useissa yhteistyötä käsittelevissä tutkimuksissa 1990-luvulla todettiin, että palvelujärjestelmän toimijat tekevät työtään sektoroituneesti usein edes tietämättä muiden toimijoiden työnkuvista. Muista toimijoista tiedettiin yleisesti vain asiakkaiden kertomusten ja omien hatarien, ehkä jo vanhentuneiden kuvitelmiensä kautta. Tutkimuksissa on todettu, että mikäli toisia toimijoita ei tunneta ja perustehtävistä ei ole tarkkaa käsitystä, niin usein jätetään ottamatta yhteyttä toiseen tahoon.

Hyvin tärkeä edellytys yhteistyölle on siis muiden toimijoiden työn tunteminen, jotta osataan kohdistaa yhteistyöpyynnöt oikein. Muiden perustehtävien lisäksi yhteistyöhön ryhtyvillä toimijoilla tulee olla vahva käsitys omasta työstä, omasta perustehtävästään ja osaamisestaan. Lisäksi tulee tiedostaa oma paikka yhteistyössä, josta puhutaan position käsitteellä. Position määrittelyyn vaikuttavat lakien lisäksi muun toimijaverkoston kanssa tehdyt yhteiset tulkinnat eri toimijoiden positioista. Tiivistetysti edellä mainittu tarkoittaa, että kun aiotaan tehdä yhteistyötä, ensin tulee tuntea itsensä, oma työnsä ja tämän lisäksi tulee perehtyä myös muiden työhön. (Arnkil 1991b, 22; Arnkil & Eriksson 1995a; Leino 1995; Peltonen 1995; Karjalainen 1996, 120–124; Ojuri 1996, 119–120; Pellinen 1996, 131–138.)

Konkreettisten perustehtävien lisäksi tulisi olla tietoinen eri toimijoiden toimintapolitiikoista, organisaatiokulttuureista, erilaisista näkökulmista ja tietopohjista. Yhteistyön onnistumiseksi nämä eri toimijoiden erot pintapuolisesti tuntea ja lisäksi erilaiset näkemykset tulisi sovittaa yhteen omien näkemysten kanssa. Tutkimuksissa on esitetty asiakkaan tilanteen monimutkaistumista, kun eri toimijat eivät pääse yhteisymmärrykseen asiakkaan tilanteesta ja muutoksen suunnasta. Yhteisen ongelman määrittelyssä haasteena on erillisistä ammatillisista näkökulmista irrottautuminen ja yhteisen käsityksen saavuttaminen. Arnkilin ja Erikssonin tutkimuksissa yhteisen ongelmanmäärittelyn haasteita on pyritty ylittämään etsimällä ongelmien sijasta voimavaroja. Voimavaroja etsimällä asiakkaan tilanteeseen voidaan saada muutosta, eikä vain jäädä pyörimään ongelmien kehälle. Arnkilin ja tutkimuskumppaneiden näkemys on, että yhteistyötilanteessa ei voida määrittää yhteistä ongelmaa, koska sellaista ei ole. Ongelmia etsittäessä löytyy vain jokaisen ammattilaisen erillisestä näkökulmasta tuotettu ongelma. (Arnkil & Eriksson 2000; Arnkil & Seikkula 2005, 19–44.)

Vaikka yhteistä ongelmaa ei kyetä määrittelemään, niin on todettu, että yhteistyöverkosto tarvitsee jonkinlaisen yhteisen näkemyksen asiakkaan tilanteesta ja työn tavoitteista (Ojuri 1996, 118–120). Kognitiivisen sosiaalipsykologian käsite ”sosiaalisesti jaettu kognitio” tarkoittaa yhteistyössä rakennettavaa erilaisten näkökulmien avulla tuotettua yhteistä kokonaisnäkemystä ja yhteisiä tavoitteita. Tätä kuvataan usein yhteisen jaetun kielen löytämisellä. Eri ammattilaiset ja asiakkaat puhuvat erilaisilla kielillä, eivätkä näin ollen aina ymmärrä toisiaan. (Isoherranen 2005, 23–24) Yhteiseen keskusteluun ja verkoston vuorovaikutuksen toimivuuteen on kehitelty ratkaisuna dialogisuutta, jossa tunnustetaan ristiriitojen tärkeys keskustelun synnyttäjänä. Dialogisuuden tavoitteena on erillisten näkemysten esittämisen sijaan tutkia asiaa yhdessä. Tärkeää on tarkasti kuunnella toisia ja samalla sisäisesti reflektoida ja kehittää omaa näkemystä. Eri toimijoiden

erilaiset tiedot ja taidot tunnustetaan, mutta dialogisuuden kautta näistä muodostetaan yhteistä sosiaalista todellisuutta, yhteistä ymmärrystä. Dialogisuuden ytimessä on uskallus myöntää erilaiset näkemykset ja ryhtyä yhteiseen pohdintaan. (Mönkkönen 1996, 51–66; Isoherranen 2005, 25–26; Arnkil & Eriksson 2009.)

Edellä esitettyjen lisäksi muun muassa Kaarina Isoherranen (2005) on moniammatillisuutta käsitelleessä teoksessaan tuonut esille sosiaalipsykologian näkökulmaa yhteistyön edellytyksenä. Hän esittää, että eri toimijoiden henkilökohtaiset vuorovaikutustaidot sekä ryhmän toimintaan liittyvä ryhmän kulttuurin tarkastelu tuovat haasteita yhteistyön tekemiseen. Ryhmän kulttuuriin sisältyvät roolit, erilaiset statukset, koheesio, vuorovaikutusmallit sekä arvot. Näiden tekijöiden lisäksi ryhmän ilmapiiri ja esimerkiksi konfliktitilanteiden ratkaisu vaikuttavat merkittävästi siihen, minkälaiseksi toiminta ryhmässä muodostuu. Vaikka kaikki yhteistyö ei aina toteudu kiinteissä ryhmissä, pätevät mielestäni edellä mainitut seikat yleisemmin yhteistyöhön. Isoherranen tiivistää tärkeiksi vuorovaikutustaidoiksi seuraavat: oman alan riittävä asiantuntijaosaaminen ja informaatio, avoimuus, dialogisuus, riittävän hyvä ammatillinen itsetunto, halukkuus kommunikoida, kyky tasavertaiseen keskusteluun, vastuun tunteminen, kärsivällisyys. (Isoherranen 2005, 44–60.)

Lisääntyvä moniammatillinen ja verkostomainen yhteistyö haastaa eri alojen ammattilaiset pohtimaan ja uudelleen määrittämään omaa ammatillisuuttaan ja työnsä kohdetta. Postmodernien näkemysten myötä kriittiseen tarkasteluun joutuvat ennen kaikkea professionaalisuuksien rajat. Toisaalta rajoja ja omaa professionaalisuutta tulisi vahvistaa, mutta toisaalta joustavuutta tulisi lisätä tarpeen niin vaatiessa. (Karjalainen 1996, 122.) Myös Satu Vainisen (2011, 75–83) mukaan yhteistyön lisääntyessä joudutaan pohtimaan omia tehtäviä ja toimintarooleja suhteessa muihin toimijoihin ja heidän toimintarooleihin. Vaininen esittää, että yhteistyötä tehdessä tarvitaan ”vahvaa ammatti-identiteettiä, tietoisuutta omasta osaamisesta ja vahvuuksista sekä myös muiden toimijoiden taidoista ja tiedoista. Nämä erilaisuudet saadaan hyödynnettyä avoimen keskustelun kautta sopimalla yhteisesti tavoitteista, työnjaosta, toimintarooleista, toimintatavoista ja pelisäännöistä.” Ymmärrystä omasta osaamisestaan ja varmuutta tarvitaan, sillä moniammatillisuuden lisääntyessä ja professionarajojen muuttuessa, saattaa myös professioiden välinen kilpailu lisääntyä. Tällöin esimerkiksi sosiaalityöntekijöillä tulee olla vahva käsitys omasta ammattitaidosta ja osaamisesta. (Vaininen 2011.)

Edellä mainittujen edellytysten lisäksi yhteistyöhön osallistumiseen ja onnistumiseen vaikuttavat merkittävästi työntekijöiden oma halu tehdä yhteistyötä ja ymmärrys yhteistyön merkityksestä.

Yhteistyötä ei pitäisi tehdä pakon vuoksi, vain koska se on jonkinlainen muoti-ilmiö, aihe, josta tällä hetkellä puhutaan paljon. Todellinen tarve tulee lähteä ennen kaikkea asiakkaan tilanteesta, siitä että yhteistyötä tarvitaan asiakkaan elämäntilanteen selvittämisessä ja kokonaisvaltaisen näkökulman saamisessa. Vappu Karjalainen toteaa tutkimuksensa (1996, 201–202) lopulla, että useimmiten verkostot näyttävät työntekijöille lupauksina avusta ja tuesta, mutta työntekijöiden näytti olevan vaikea tarttua lupaukseen kuin vasta äärimmäisessä hätätilanteessa. Satu Vaininen puolestaan toteaa, että mikäli yhteistyön tekeminen tuntuu liian haasteelliselta, saattaa se johtaa tilanteeseen, jossa erilaisten vaikeuksien vuoksi ammattilainen ei enää edes koe tai näe yhteistyön tarvetta (Vaininen 2011, 76–77). Sosiaalityön ammattilaisilta vaaditaan uskallusta tarttua näihin mahdollisuuksiin. Tämä vaatii kuitenkin oman työn kriittistä arviointia ja yhteistyön merkityksen pohtimista sekä myös yhteistyön menetelmien hallintaa ja kehittämistä sekä yhteistyöverkoston olemassaoloa. (Arnkil & Eriksson 1995a; Mönkkönen 1996, 63).

### **3.5 Aikaisempi tutkimus**

Yhteistyö on sosiaalityössä ja sen tutkimuksessa ollut aihe, joka nousee aika ajoin ajankohtaiseksi. Yhteistyöstä on puhuttu verkostotyön, moniammatillisen yhteistyön, tiimityön sekä työparityön käsitteiden avulla. Osa tutkimuksista on ollut sosiaalityön omasta näkökulmasta tuotettua, jolloin on keskitytty sosiaalityöntekijöiden tekemään yhteistyöhön, siihen liittyviin menetelmiin ja haasteisiin. Osa tutkimuksesta puolestaan on tuotettu jonkun toisen organisaation tai ammatin näkökulmasta, jolloin sosiaalityö on ollut yhteistyön toinen osapuoli. Toisissa tutkimuksissa on keskitytty sosiaalityön perinteisiin toimintaympäristöihin, mutta 2000-luvun alussa osa tutkimuksesta on liittynyt kehitteillä oleviin uusiin moniammatilliseen yhteistyöhön perustuviin organisaatioihin. 1990-luvulla painotus oli enemmän keskittynyt vain yhteistyön kysymyksiin, kun taas uudemmissa tutkimuksissa yhteistyötä tarkastellaan sosiaalityöntekijöiden ammatillisen työn yhtenä osa-alueena ja yhtenä työn välineenä. Tarkastelen seuraavaksi muutamia tutkimuksia ja tutkijoita, joiden näkemykset ovat oman tutkimukseni kannalta tärkeitä.

Yhteistyötä alettiin tutkia Suomessa yleisemmin 1980-luvulla, kun hyvinvointipalvelujärjestelmässä alettiin huomata sektoroitumisesta aiheutuneita epäkohtia. 1980-luvun lopulla keskusteluihin ilmaantui verkostot ja verkostotyön käsitteet. Verkostokäsitteitä on kehitelty jo 1930-luvulta alkaen esim. Yhdysvalloissa ja Englannissa. Tutkimusten näkökulmat vaihtelivat vuorovaikutussuhteiden, sosiaalisten verkostojen merkityksen, verkostojen matemaattisten mallinnuksien tutkimuksessa. Uudempi 1990-luvulle ajoittunut verkostotutkimus oli kiinnostunut enemmän laadullisesta tutkimuksesta, jossa mielenkiintona ovat yhteistyön tulkinnalliset ja merkitykselliset puolet.

(Karjalainen 1996, 25–35) Tähän uudempaan aaltoon liittyvät ensimmäiset suomalaiset verkostotutkimukset, joista esittelen tarkemmin sosiaalityön alalta Erik Arnkilin näkemyksiä.

Erik Arnkil on tutkinut sosiaalityötä ja sen verkostoja 1980-luvun lopulta alkaen ja esittänyt tuloksiaan useissa eri julkaisuissa. Arnkil aloittaa aiheeseen tutustumisen kehittämisprojektin kautta (vuosina 1986–1990), päätavoitteenaan muodostaa käsitteitä sosiaalityön tutkimusta varten. Käsitteitä etsiessään Erik Arnkil on keskittynyt ristiriitoihin ja niistä liikkeelle lähteviin muutoksiin. Kehittämisprojektin vaiheita ja tuloksia hän esittelee kokoavasti teoksessaan ”Peilejä - Hypoteeseja sosiaalityön ristiriidoista ja kehitysvyöhykkeistä” (Arnkil 1991a). Yksittäisiä osa-alueita on käsitelty erillisissä julkaisuissa ”Sosiaalityö viranomaisverkostoissaan” (Arnkil 1989) ja ”Sosiaalityö rajasysteemeissä - Makroanalyysistä Markoanalyysiin” (Arnkil 1990) sekä kaikkia teemoja kokoavasti ”Keitä muita tässä on mukana? Viisi artikkelia verkostoista” (Arnkil 1991b) sekä väitöskirjassa ”Sosiaalityön rajasyteemit ja kehitysvyöhyke” (Arnkil 1992).

Arnkil kuvailee ”Peilit” -teoksessaan (1991a) suomalaisen sosiaalityön historian avulla käytännön sosiaalityöntekijän työpäivän aikana esiin nousseita ristiriitoja. Käytännön työn ristiriitojen ja sosiaalityön työnjaollisen aseman historian erittelyn kautta Arnkil päätyy kritisoimaan hyvinvointivaltion palvelujärjestelmän sektoroitumista, sen vaikutuksia muun muassa asiakkaiden siirtelyyn eri organisaatioiden välillä sekä kokonaisnäkökulman unohtamiseen. Kritiikin kehittelyn kautta hän päätyi tarkastelemaan sosiaalityön viranomaisverkostoja, niissä tapahtuvaa yhteistyötä sekä sen kehittämistä. Arnkilin tutkimuksessa esitetään päällekkäisasioinnin kehittämistä laadullisesti yhteisasiakkuudeksi, jossa viranomaiset työskentelisivät päällekkäisyyden sijasta yhteistyössä koko asiakkaan verkoston kanssa asiakkaan. Verkoston toiminnan kehittämiseksi sosiaalityöntekijöiden tulisi keskittyä muiden toiminnan kritisoinnin sijasta oman toiminnan kehittämiseen. Oman työn kehittämisen ajatuksena on, että kun yksi osa verkostosta muuttuu, muuttaa se myös koko verkostoa. (Arnkil 1991a; Arnkil 1991b.)

Edellä mainittujen tutkimusten aikana Arnkilin huomio laajeni viranomaisverkostojen tarkastelun lisäksi tarkastelemaan asiakkaan elämässä vaikuttavia sosiaalisia verkostoja. Arnkil kehittää näiden eri verkostojen keskinäisiä suhteita ja niiden merkityksiä asiakkaan elämässä ja asioinnissa esim. sosiaalityön asiakkaana. Viranomaisverkoston ja sosiaalisten verkostojen suhteiden vuorovaikutusprosessien tutkinnassa hän käyttää rajasyteemin käsitettä, joka on alun perin Jaakko Seikkulan kehittämä käsite. Seikkulan tutkimukset (Seikkula 1994) liittyvät enemmän psykiatrian alaan ja erityisesti verkostoterapian menetelmiin. Seikkula korostaa kuitenkin, että

verkostoideologiaan perustuva työ, joka ottaa huomioon asiakkaan verkostot, on istutettavissa moniin eri yhteyksiin sosiaali- ja terveysalalla. Näitä tuloksia en erittele enempää sillä oman tutkimukseni näkökulma on enemmän viranomaisverkostoissa, joista käytän kuitenkin nimitystä julkisen palvelujärjestelmän toimijat.

Arnkil kehittää tuloksiaan yhdessä Esa Erikssonin kanssa ja he julkaisivat kolme teosta yhdessä: ”Mukaan meneminen ja toisin toimiminen - Nuorisopoliklinikka verkostoissaan” (Arnkil & Eriksson 1995a), ”Ammattilaiset arvailevat toisistaan - tulkintaverkostot psykososiaalisessa työssä” (Arnkil & Eriksson 1995b) sekä ”Kenelle jää kontrollin Musta Pekka -kortti - Sosiaalitoimisto verkostoissaan” (Arnkil & Eriksson 1996). Arnkil ja Eriksson ovat pyrkineet kehittämään ja testaamaan uusia tutkimus- ja työskentelymenetelmiä, joiden avulla tuetaan sosiaalityöntekijöiden reflektiivistä työtettä oman työn kehittämiseksi. Tämän avulla saadaan myös näkyviin verkostojen toimintaan liittyviä keskeisiä haasteita, kuten esimerkiksi viranomaisten ristiriitaiset tulkinnat toistensa perustehtävistä, yhteistyön tarpeista ja omasta positiosta mahdollisissa verkostoissa. Tehtävätulkintojen lisäksi viranomaisten erilaiset tulkinnat asiakkaista ja asiakkaiden tilanteista ovat tutkittavissa näiden menetelmien avulla. Tutkimuksissa on pyritty siirtämään tutkimuksessa ja käytännössä huomio ongelmista enemmän voimavaroihin. (Arnkil & Eriksson 1995a ja 1996.)

Erik Arnkil on hyödyntänyt edellä kuvattuja tuloksia useissa projekteissa, joissa hän on eri työparien kanssa kehitellyt ja vahvistanut ylisektoristen verkostojen yhteistyötä. Hänen uudemmassa tutkimuksessaan on korostunut verkostojen vuorovaikutuksen parantaminen ja dialogisten menetelmien kehittäminen yhdessä Jaakko Seikkulan kanssa (Arnkil & Seikkula 2009). Verkostojen vuorovaikutuksen ja toiminnan tueksi Arnkil on kehitellyt uutta ammattiryhmää, verkostokonsultteja, joiden tehtävänä on toimia ulkopuolisina tukijoina verkostomaisissa työtilanteissa. Verkostokonsulttien tarkoituksena ei ole osallistua asian pohdintaan, vaan pelkästään ohjata tilannetta, jotta kaikki osallistujat saavat mahdollisuuden puhua ja tulla kuulluksi. Verkostokonsulttien ja dialogisilla menetelmin avulla pyritään turvaamaan se, että verkostojen eri toimijat pääsevät kertomaan huolistaan ja kokevat tulleen kuulluksi. (Arnkil & Eriksson & Arnkil 2000; Arnkil & Seikkula 2009.)

Tämän Pro gradu -tutkielmani kannalta Arnkilin sekä Arnkilin ja Erikssonin tutkimukset yhteistyöstä ja verkostoista liittyvät ennen kaikkea yhteiskunnallisten palvelurakenteiden historian tarkasteluun ja siitä nouseviin vaatimuksiin yhteistyön lisäämisestä. Lisäksi Arnkil ja Eriksson kehittävätkin mielenkiintoisia menetelmiä verkostojen yhteistyön toteutukseen. Arnkilin ja hänen

tutkimuskumppaneidensa lisäksi muun muassa Vappu Karjalainen (Karjalainen 1996) on tutkinut 1990-luvun puolivälissä moniongelmaisten asiakkaiden viranomaisverkostojen rakentumista.

Vappu Karjalainen tutkii verkostoja suppeammasta näkökulmasta kuin aiemmin esitellyt Erik Arnkil. Karjalainen on tutkimuksessaan määritellyt, että verkostot muodostuvat moniongelmaisten asiakkaiden tilanteessa toimivista eri toimipisteiden työntekijöistä. Verkostoon ei katsota kuuluvaksi muuta sosiaalista verkostoa kuin viranomaiset, ei esimerkiksi asiakkaan perhettä ja läheisiä. Hänen tutkimuksessaan on keskiössä eri toimijoiden keskinäiset tulkinnalliset positiot ja niistä nousevat verkostoitumisstrategiat. Karjalainen tarkastelee yhteistyötä työnjaollisesta ja asiantuntijuuden eriytymisen näkökulmasta. Hänen tuloksissaan yhteisasiakkuus eli toimijoiden välinen, neuvottelullinen ja paneutuva yhteistyö on erityispalvelun ja syvennetyn palvelun asemassa, joka aktivoituu asiakkaiden tilanteiden kriisiytyessä tai tuloksettomissa, jämähtäneissä tilanteissa. Karjalaisen mukaan viranomaisilla on olemassa jonkinlaiset valmiudet verkostotyöhön, eräänlainen verkoston lupaus, mutta verkostot otetaan käyttöön vasta viimeisessä hädässä, kun tilanteeseen ei ole löydettävissä muuta ratkaisua. Karjalainen toteaaakin, että yhteistyön ja verkostojen yleistynyt retoriikka saattaa luoda fantasian yhteistyön yleisyydestä, vaikka hänen tutkimustulostensa mukaan yhteistyötä tehdään luultua harvemmin. (Karjalainen 1996.)

Karjalaisen tutkimuksen näkemys verkostoista julkisen sektorin eri toimijoiden muodostamana verkkona liittyy hänen tutkimuksensa läheisesti toiseen yhteistyön käsitteeseen, moniammatillisuuteen, joka yleistyi yhteistyön tutkimuksessa 1990-luvulla. Moniammatillisuutta tutkittaessa näkökulma on eri ammattilaisten välisessä yhteistyössä ja sen kehittämisessä, kun taas puolestaan verkostojen tutkimus otti mukaan myös laajemmat asiakkaiden sosiaaliset verkostot. 1990-luvulla alkanutta verkostojen ja yhteistyön korostusta ovat syventäneet uudet lähinnä 2000-luvulle sijoittuneet muutokset yhteiskunnassa ja sen työnjaossa. Tähän niin sanottuun toiseen muutoksen aaltoon liittyvät kiinteästi erilaisten moniammatillisten organisaatioiden ja tiimien korostus sekä sosiaalityöntekijöiden professionaalisuuden uudelleenmuotoutumiset.

Moniammatillisen yhteistyön tutkimus liittyy verkostotyöhön verrattuna kiinteämmin eri ammattilaisten väliseen yhteistyöhön asiakkaan auttamiseksi. Moniammatillisuutta on kattavasti ja kokoavasti käsitelty muun muassa Sosiaalityöntekijäin Liiton vuosikirjassa 1996 (Metteri 1996) nimeltään ”Moniammatillisuus ja sosiaalityö”. Teoksen esipuheessa varoitetaan pessimistisestä näkökulmasta, joka korostuu moniammatillisuuden ongelmiin keskittyvässä tarkastelussa. Yhteistyössä eri ammattilaisten välillä oli havaittu monia ristiriitoja, jotka vaikuttivat merkittävästi

siihen, että moniammatillisuudesta puhuminen oli tuohon aikaan yleisempää kuin sen tosiasiallinen tekeminen. Kokoelmateoksessa pyritään tuomaan esiin ongelmia ja kehittämään näkökulmia, joiden avulla yhdessä tehtävästä moniammatillisesta työstä saadaan toimivaa ja luontevaa.

Vuosikirjan artikkelit käsittelevät mm. yhteiskunnan ja asiantuntijuuden muutoksia, reflektiivisyyttä ja oman työn kriittistä tutkimista, asiakaslähtöisyyden edistämistä dialogisuuden ja verkostojen voimavarojen avulla, yhteistyötaitojen kehittämistä, oman työn ja muiden toimijoiden työn tuntemista sekä erilaisten näkökulmien arvostamista, organisaatiokulttuurien vaikutuksia, vuorovaikutuksen kehittämistä ja erilaisten ammatti-identiteettien vaikutuksia. (Metteri 1996.)

Toinen tärkeä moniammatillista yhteistyötä käsittelevä teos on Kaarina Isoherrasen vuonna 2005 julkaisema teos, joka kokoaa eri teorioita ja eri tieteenalojen tutkimuksia yhdeksi monipuoliseksi kokonaisuudeksi. Teoksessa näkyy kuitenkin tutkijan oma sosiaalipsykologian erityisosaaminen. Isoherranen toteaa, että moniammatillisen yhteistyön lisäämiseksi sosiaali- ja terveysalalla, tarvitaan muutoksia yksilö-, ryhmä-, organisaatio- ja yhteiskuntatasolla. Teoksessa kuitenkin keskitytään mikrotason ilmiöihin, esim. vuorovaikutukseen yksilön ja ryhmän näkökulmasta. Edellä esitettyyn kokoelmateokseen verraten Isoherranen keskittyy enemmän kiinteämpien moniammatillisten tiimien ja ryhmien ja niissä toimivien yksilöiden toimintaan ja vuorovaikutukseen. Teoksessa annetaan välineitä yhteistyössä tarvittavien taitojen kehittämiseen. Vaikka oma tutkimukseni ei niinkään keskity kiinteiden ja pysyvien moniammatillisten tiimien yhteistyön tutkimiseen, niin monet teoksessa esitetyt seikat pätevät myös aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän yhteistyökumppaneidensa yhteistyössä. Tässä yhteistyössä ei muodostu varsinaisia tiimimäisiä rakenteita vaan löyhärakenteisempia yhteistyöverkostoja ja -suhteita. (Isoherranen 2005.)

Tuoreempaa tutkimusta sosiaalityössä edustaa muun muassa sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillista toimintaa ja siihen liittyvää yhä tiivistyvää yhteistyötä käsitellyt Satu Vainisen väitöskirja ”Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisena - Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa” (Vaininen 2011). Vaininen on tutkinut väitöskirjassaan sosiaalityöntekijöiden ammatillisia toimintarooleja uusissa ja uudistuvissa toimintaympäristöissä. Hän on käsitellyt tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöitä sosiaalisen ammattilaisina ja asiantuntijoina. Tämän lisäksi hän on selvittänyt käydäänkö sosiaalisen kiinnostuksesta ja osaamisesta kilpailua eri ammattilaisten välillä uudistuvissa työnjaollisissa suhteissa. Näiden tulosten pohjalta hän jäsentää laajemmin sosiaalitoimiston



sosiaalityöntekijöiden ammatillisen toiminnan kokonaisuutta 2000-luvun alussa. Satu Vaininen on tarkastellut sosiaalityöntekijöiden työtä siis erityisesti 2000-luvulla perustetuissa uusissa organisaatioissa, joissa sosiaalityöntekijät työskentelevät yhdessä muiden ammattilaisten kanssa tiiviissä yhteistyössä. Vainisen tulosten mukaan näissä uusissa ympäristöissä sosiaalityöntekijöiden tulee vahvistaa omaa ammatillista identiteettiään ja tuoda esiin sosiaalisen ulottuvuuden osaamistaan. Uusissa organisaatioissa toimiva yhteistyö on yksi tärkeimmistä työn tavoista, joka vaatii kaikilta toimijoilta yhteistyötaitoja ja vahvaa ammatti-identiteettiä. (Vaininen 2011.) Oman tutkimuksen kannalta juuri Satu Vainisen tutkimus toimii tärkeänä lähdeteoksena sosiaalityöntekijöiden ammatillisen toiminnasta ja yhteistyösuhteista 2000-luvulla. Vainisen tutkimus keskittyy tarkastelemaan sosiaalityöntekijöiden toimintarooleja ja yhteistyösuhteita sellaisissa uusissa toimintaympäristöissä, joihin kuntien sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijät ovat sijoittuneet 2000-luvulla tapahtuneiden muutosten seurauksena. Oman tutkimukseni sijoittuu puolestaan toimintaympäristöltään sosiaalityön hyvin perinteiseen toimintaympäristöön, kuntien sosiaalitoimistoihin, joista käytetään tänä päivänä nimitystä aikuissosiaalityön toimisto. Tarkasteltavaksi tulee perinteisen organisaation sosiaalityö, joka kuitenkin on kokenut monet yhteiskunnan muutokset ja joutuu nyt määrittämään omaa tehtävänsä sosiaalityön kentällä ja yleistyvässä yhteistyössä.

2000-luvulla on lisääntynyt voimakkaasti myös pro gradu tasoiset yhteistyön ja moniammatillisuuden tutkimukset. Näissä tutkimuksissa sosiaalityöntekijät työskentelevät usein toisessa organisaatiossa osana moniammatillista tiimiä, kuten esimerkiksi kouluissa, terveydenhuollossa ja perheneuvoloissa. Tutkimuksissa käsitellään sosiaalityötä näissä uusissa organisaatioissa ja niiden moniammatillisissa malleissa. Varsinaisesti oman rajaukseni mukaista aikuissosiaalityön yhteistyön tutkimusta ei näytä löytyvän. Aikuissosiaalityön osalta on julkaistu paljon erilaisia selvityksiä ja alueellisten kehittämishankkeiden loppuraportteja, joissa yhteistyö on ollut vain yhtenä osa-alueena (Europaeus & Koivisto, 2006-2009; Jouttimäki ym. 2011; Blomgren & Kivipelto 2012; Talvensola ym. 2008). Oma tutkimukseni liittyy myös lisääntyneeseen keskusteluun kehittämisestä, sillä tutkimukseni aineisto on kerätty maisterin tutkintooni liittyvän kehittämistyön näkökulmasta. Tästä kirjoitan enemmän seuraavassa luvussa esitellessäni tutkimukseni tutkimuskysymyksiä, aineistoa ja metodologiaa.

## **4. Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen toteuttaminen**

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni rajauksen ja tutkimuskysymykset sekä tutkimuksen toteutukseen liittyviä valintoja. Pro gradu -tutkielmani on laadullinen tutkimus, jossa sovelletaan fenomenografista tutkimusotetta. Aineistona käytetään haastattelu- ja havaintoaineistoja, joita analysoidaan sisällönanalyysin avulla.

### **4.1 Tutkimuskysymykset**

Tutkielma käsittelee aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden tekemää yhteistyötä muiden julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa. Tutkimuksen taustalla on käsitys sosiaalityöstä auttamistyönä, jonka keskeisenä elementtinä on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tasa-arvoinen kumppanuussuhde. Toisinaan tämän sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kumppanuussuhteen lisäksi asiakkaiden elämäntilanteiden kriisien selvittämiseen tarvitaan myös muita asiakkaan elämäntilanteeseen liittyviä toimijoita. Useiden toimijoiden yhteistyöllä on etuna ensinnäkin, että asiakkaan tilannetta voidaan pohtia kokonaisvaltaisemmin yhdistämällä usean alan tiedot ja taidot asiakkaan oman näkemyksen tueksi. Näin ollen asiakkaan ei tarvitse asioida erikseen useassa organisaatiossa, mikä on aikaa vievää, henkisesti haastavaa ja sekavuutta aiheuttavaa. Lisäksi yhteisellä pohdinnalla saattaa olla onnistuessaan synergia etuna, eli monien toimijoiden yhteinen pohdinta tuottaa parempaa tulosta kuin näiden toimijoiden erikseen tapahtuva pohdinta. Tutkimuksen kohteena on suomalaisen keskisuuren kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän tärkeimpien yhteistyökumppaneidensa välinen yhteistyö, sen toteutuminen, haasteet ja mahdolliset kehittämistarpeet.

Tutkin yhteistyötä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän yhteistyökumppaneidensa näkökulmasta, pyrkien selvittämään heidän yleisiä näkemyksiään ja käsityksiään yhteistyön merkityksestä, toteutumisesta, haasteista sekä kehittämistarpeista. Tutkimuksen toimintaympäristöksi valikoitui aikuissosiaalityö, joka on jäänyt viime vuosikymmeninä yleisessä sosiaalityön kehittämistoiminnassa hieman varjoon. Mielestäni esimerkiksi muutama vuosi sitten perustetuilla työvoiman palvelukeskuksilla on ollut paremmat mahdollisuudet kehittää yhteistyöhön pohjautuvaa moniammatillista auttamistyötä, sillä tähän on keskitytty jo organisaation perustamisvaiheessa ja koko organisaation toiminnan perustana on tämä eri toimijoiden yhteistyö. Aikuissosiaalityöhön ja siellä tehtävään yhteistyöhön on vasta nyt 2000-luvulla alettu enemmän keskittyä. (Kananoja ym. 2011, 211–227.)

En muodostanut tarkkoja tutkimuskysymyksiä, jotta ennakkoon rajatut tutkimuskysymykset eivät liikaa rajoittaisi aineiston analyysiä ja mahdollisia löydöksiä. Tarkkojen tutkimuskysymysten sijasta olen hahmotellut tutkimukselleni laajempia tutkimustavoitteita. Tutkimukseni tavoitteena on:

1. selvittää, miten eri julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa tehtävä yhteistyö toteutuu aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työssä.
2. selvittää, mitkä ovat yhteistyön toteutumisen haasteet ja edellytykset aikuissosiaalityön kontekstissa sekä minkälaisia kehittämistoiveita yhteistyön tekemiseen liittyy.
3. muodostaa kuva siitä, minkälainen merkitys moniammatillisen yhteistyön tekemisellä on aikuissosiaalityön sosiaalityössä.

#### **4.2 Fenomenografinen tutkimusstrategia**

Pro gradu -tutkielmani on laadullinen tutkimus, jossa aineistona käytetään haastatteluaineistoa ja havaintoaineistoa. Laadullisella tutkimuksella perinteisesti tutkitaan ihmistä ja hänen elämismaailmaansa, erityisesti erilaisia merkityksiä, jotka ilmenevät monipuolisesti (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Laadullinen tutkimus on eräänlainen kattokäsite, jonka alle sijoittuu monenlaisia erilaisia lähestymistapoja, strategioita, näkökulmia ja viitekehyksiä. Tämä tutkimus liittyy fenomenografiaksi nimettyyn tutkimussuuntaukseen, jonka lähtökohtana on tutkia ihmisten erilaisia käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Fenomenografiassa tutkitaan ihmisten elämismaailmaa, sitä kuinka rationaalinen ihminen muodostaa omia käsityksiään kokemistaan ilmiöistä (Valokivi 2008, 34). Tutkin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän yhteistyökumppaniensa erilaisia käsityksiä yhteistyöstä. Käsitykset ovat muodostuneet jokaisen toimijan työkokemuksen kautta. Jari Metsämuurosen (2008, 34–35) mukaan käsitys on dynaaminen ilmiö eli käsitykset saattavat muuttua ajan ja paikan mukaan. Ihmisten käsitykset samasta asiasta eroavat muun muassa iän, koulutustaustan, kokemusten ja sukupuolen mukaan. Ymmärrys käsityksistä muuttuvaisina aiheuttaakin sen, että esimerkiksi tämä tekeillä oleva tutkimus voi saavuttaa tietoa vain tämän hetkisistä käsityksistä. Tutkimukseni saavuttaa eräänlaisen poikkileikkausaineiston aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän lähiyhteistyökumppaneidensa yhteistyön käsityksistä 2010-luvulla. (Metsämuuronen 2008, 34–35.)

Valitessani haastateltavaksi kaikki yhden kunnan aikuissosiaalityön toimiston sosiaalityöntekijät sekä myös muutaman keskeisimmän yhteistyökumppanin olen pyrkinyt fenomenografisen tutkimusotteen mukaisesti tuomaan esiin erilaisia käsityksiä ja näkemyksiä yhteistyöstä sekä myös vertailemaan niitä. Lisäksi fenomenografiselle tutkimukselle on tyypillistä korostaa erilaisten käsitysten kontekstisidonnaisuutta ja olenkin pyrkinyt tutkimuksessani korostamaan erilaisia tilanteita ja konteksteja muun muassa esittelemällä aikuissosiaalityön toimintaympäristöä sekä tämän hetkistä yhteiskunnallista tilannetta liittyen yhteistyön vaatimuksiin. Lisäksi olen analyysini alussa jaotellut käsityksiä yhteistyöstä liittyen aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden yleisiin työn sisältöihin. (Vaininen 2011, 87.)

### **4.3 Aineistona haastattelut ja havainnot**

Tutkimukseni aineistona käytän aiemmin yhteiskuntatieteiden maisteriopintoihin sisältyvän Käytännön kehittämistyö -kurssin puitteissa tekemiäni aikuissosiaalityöntekijöiden ja heidän yhteistyökumppaneidensa haastatteluja koskien yhteistyön toteutumista heidän välillään. Toisena, täydentävänä aineistona ovat omat havaintoni käytännön kehittämistyön tulosten esittelyn yhteydessä pidetyistä kahdesta palautekeskustelusta, joista ensimmäinen pidettiin 31.5.2012 ja toinen 25.10.2012. Valitsin haastattelut aineiston keräysmenetelmäksi, koska tavoitteena on tutkia yhteistyöstä sosiaalityöntekijöiden ja heidän yhteistyökumppaneidensa näkökulmasta ja tähän haastattelut antavat parhaan mahdollisuuden. Haluan tutkia minkälaisena yhteistyön tekeminen sosiaalityössä näyttäytyy juuri käytännön työntekijöiden näkökulmasta, minkälaisia heidän käsityksensä yhteistyöstä ovat. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Haastatteluiden ja havaintoaineiston tukena ovat myös omat käsitykseni aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän työstä, sillä olen tehnyt opintojeni ohella useampia eripituisia sosiaalityöntekijän sijaisuuksia aikuissosiaalityön toimistossa. Näin itselleni on muodostunut käsitys aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän työstä, sen sisällöistä ja menetelmistä, työn konkreettisesta tekemisestä sekä työn reunaehdoista ja siitä, kuinka ne vaikuttavat työn tekemiseen. Omaa työkokemusta käytän tutkimuksessa täydentämään sellaisia haastatteluissa ilmi tulleita asioita, joita ei ole ehkä täysin auki selitetty. Olen siis haastatellut sosiaalityöntekijöitä, jotka ovat olleet kollegoitani. Tämä on vaikuttanut haastatteluissa esimerkiksi niin, että haastateltavat eivät selittäneet kaikkia asioita niin sanotusti juurta jaksan, koska he tiesivät minun ymmärtävän mistä he puhuvat, kun puhuvat esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan prosessista, aktivointisuunnitelmien teosta tai esimerkiksi aikuissosiaalityön päivystäjänä olemisesta. Omaa kokemustani hyödynnän tutkimuksen analysointivaiheessa sellaisissa kohdissa, kun jotakin käytännön työn tekemiseen liittyvää

konkreettista asiaa pitää selittää tarkemmin. Pidättäydyn esittämästä omia käsityksiäni liittyen esimerkiksi yhteistyön tekemisen muotoihin, esteisiin, haasteisiin ja pyrin pitäytymään vain haastateltavien käsitysten avaamisessa. Lyhyen työskentelyni aikana minulle ei myöskään ehtinyt muodostua vielä tarkkaa kuvaa yhteistyön tekemisestä.

Käytännön kehittämistyön -kurssia varten kerätyn haastatteluaineiston tarkoituksena oli muodostaa yhteistyön toteutumiseen liittyviä kehittämisen paikkoja. Haastattelujen kysymyksenasettelu keskittyi siis enemmän ongelmakohtiin ja kehittämisehdotusten tuottamiseen. Näkökulma johti siihen, että yleisesti haastatteluissa korostuivat ongelmat ja haasteet, ei niinkään yhteistyön hyvät käytännöt ja voimavarat. Tämä vaikuttaa siihen, että analysoidessani haastatteluaineistoa edelleen nämä yhteistyön haasteet korostuvat. Yhteistyötä pohdittaessa on kuitenkin hyvä tunnustaa ongelmat ja haasteet, jotta nämä voidaan ylittää ja yhteistyötä voidaan kehittää. Yhteistyön haasteiden lisäksi pyrin analyysin kautta löytämään haastateltavien käsityksiä yhteistyöstä, sen tarpeesta ja merkityksestä aikuissosiaalityössä.

### **1) Haastatteluaineisto**

Haastatteluja tehdessäni mainitsin tutkimussuunnitelmassa sekä haastatteluosuudessa, että käytän haastatteluja mahdollisesti myös samaa aihepiiriä koskettelevassa pro gradu -tutkielmassa. Nyt aloittaessani tutkimusprosessia, hain organisaatiolta uuteen tutkimussuunnitelmaan perustuvan tutkimusluvan sekä otin uudestaan yhteyttä haastateltaviin ja pyysin uuden luvan käyttäjä haastatteluja pro graduni tutkimussuunnitelman mukaisesti. Tarjosin haastateltaville mahdollisuuden kuunnella haastattelunsa ennen luvan antamista. Kahta aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijänä toiminutta työntekijää en tässä kohtaa tavoittanut, joten nämä haastattelut on jätetty aineistosta pois.

Tutkimuksen haastateltavina olivat erään eteläsuomalaisen kaupungin aikuissosiaalityön organisaation sosiaalityöntekijät sekä heidän tärkeimmät yhteistyökumppaninsa. Tutkimukseni koskee vain sosiaalityöntekijöiden työtä, rajaten pois aikuissosiaalityössä toimivan toisen sosiaalialan ammattiryhmän, sosiaaliohjaajat. Rajaukseen vaikutti omat resurssini, mutta myös havaintoni siitä, että sosiaaliohjaajien työhön sisältyvässä yhteistyössä ei näkynyt samanlaisia haasteita kuin sosiaalityöntekijöiden kohdalla. Tämä johtuu osittain siitä, että sosiaaliohjaajien työnkuva antaa heille erilaisen mahdollisuuden ja resurssit tehdä yhteistyötä. Mielenkiintoista olisi ollut ehkä vertailla sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkemyksiä.

Lisäksi halusin haastatella myös aikuissosiaalityön yhteistyökumppaneita ja kartoittaa heidän näkemyksiään yhteistyöstä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden kanssa. Yhteistyökumppaneiksi valikoitui vain julkisen palvelujärjestelmän toimijoita. Haastatteluissa käytin näistä toimijoista termiä viranomainen, sillä aiemmassa yhteistyötutkimuksessa oli usein eriytetty toisistaan viranomaisyhteistyö ja yhteistyö asiakkaan sosiaalisen verkoston eli perheen, sukulaisten ja ystävien kanssa. (ks. Arnkil 1989; 1991a.) Raportissani käytän näistä viranomaisista kuitenkin termiä ”julkisen palvelujärjestelmän toimijat”, sillä viranomaistermi tuo mukanaan käsityksen byrokraattisesta kontrollityöstä ja sivuuttaa näkemyksen sosiaalityöstä auttamistyönä. Kaikista mahdollisista yhteistyötahoista valitsin rajallisten resurssien vuoksi haastatteluihin vain muutaman keskeisimmän tahon. Valinnan tein oman aikuissosiaalityön työkokemukseni ja aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden esimiehen kanssa käydyn keskustelun pohjalta. Perusteluna oli haastatella toimijoita, jotka yleensä liittyvät aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteisiin. Toisena perusteluna oli, että tutkimustani edeltävän vuoden aikana näiden tahojen kanssa oli käyty jonkinlaista keskustelua yhteistyöstä.

Yhteistyötahoiksi valitsin psykososiaaliset palvelut, yhdyskuntaseuraamustoimiston sekä työ- ja elinkeinotoimiston. Työ- ja elinkeinotoimisto on keskeinen yhteistyötaho aikuissosiaalityössä koskien osittain toimeentulotukeen liittyvien edellytysten toteutumista esimerkiksi työnhaun voimassaoloa tai työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin osallistumisesta. Lisäksi työ- ja elinkeinotoimiston kanssa tehdään yhteistyötä lakisääteisen kuntouttavan työtoiminnan osalta sekä yleisesti liittyen aktivoimisen ja kuntouttamisen pyrkimyksiin. Työ- ja elinkeinotoimiston kanssa oli keskusteltu aktivointisuunnitelmiin liittyvistä käytännöistä hieman ennen haastattelujen toteutumista. Psykososiaaliset palvelut, eli päihde- ja mielenterveyspalvelut ovat sosiaalityön myös hyvin keskeinen yhteistyötaho, sillä monilla sosiaalityön asiakkailta on päihde- ja mielenterveysproblematiikkaa. Psykososiaalisten palveluiden ja aikuissosiaalityön toimiston välillä oli ollut myös kokeilu, jonka aikana yksi psykiatrian sairaanhoitaja oli käynyt aikuissosiaalityön toimistolla muutaman viikon välein. Ajatuksena oli, että aikuissosiaalityön työntekijöillä olisi ollut mahdollisuus järjestää yhteisiä tapaamisia asiakkaan kanssa. Tarkoituksena oli tutustumisen ja yhteisen motivoimisen avulla madalluttaa kynnystä asioida psykososiaalisissa palveluissa. Kokeilu ei kuitenkaan tuottanut riittävästi yhteisiä ajanvarauksia, jotta sitä olisi jatkettu. Myös yhdyskuntaseuraamustoimistosta kaksi työntekijää oli vierailut aikuissosiaalityön toimistossa esittelemässä oman organisaationsa toimintaan liittyviä muutoksia. Esittelyn ohella yhdyskuntaseuraamustyöntekijät esittivät toiveen tiiviimmästä yhteistyöstä liittyen muun muassa vankilasta vapautumisen ajankohtaan. Tiiviin yhteistyön tarkoituksena olisi yhteisesti tukea

yhteiskunnasta syrjäytyneitä rikoksiin syyllistyneitä asiakkaita sekä myös pyrkiä estämään uusintarikollisuutta.

Tärkeitä yhteistyökumppaneita olisivat olleet myös Kansaneläkelaitos, työvoiman palvelukeskus sekä lastensuojelu. Kansaneläkelaitos rajautui pois, sillä siellä työntekijät tekevät hyvin vähän asiakastyötä ja myös vähän kasvokkain toteutettavaa yhteistyötä. Lastensuojelu on tutkimuskaupungissa tärkeä yhteiskumppani vain kolmelle aikuissosiaalitoimiston lapsiperheteriimin sosiaalityöntekijälle, joten tämän vuoksi jätin lastensuojelun pois. Resurssien puutteen vuoksi jätin myös työvoiman palvelukeskuksen pois. Asiakkaan siirtyessä työvoiman palvelukeskuksen asiakkaaksi, asiakkuus aikuissosiaalityössä loppuu kokonaan ja esimerkiksi toimeentulotuen käsittely siirtyy työvoiman palvelukeskukseen. Oman näkemykseni mukaan työvoiman palvelukeskuksen kanssa tehdään yhteistyötä, kun asiakas on ohjattu läheteellä työvoiman palvelukeskuksen asiakkaaksi tai kun asiakkuus siellä on päättymässä ja asiakas palaa aikuissosiaalityön toimistoon asiakkaaksi.

Tutkimuksessa keskitytään vain julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden väliseen moniammatilliseen yhteistyöhön. Näkemykseni mukaan yhteistyön lähtökohtana on kuitenkin se, että yhteistyön tarve tulee lähteä asiakkaan tilanteesta ja toteutua asiakkaan ollessa paikalla tai ainakin asiakkaan suostumuksella niin, että asiasta on ensin keskusteltu asiakkaan kanssa. Tutkimuksessani en ole haastatellut asiakkaita, joten asiakkaiden näkemyksiä eri toimijoiden välisestä yhteistyöstä ja sen tarpeellisuudesta ei tässä yhteydessä voida selvittää. Rajauksen vuoksi tutkimuksessa ei myöskään selvitetä asiakkaiden sosiaalisten verkostojen, perheen, läheisten ja ystävien tai kolmannen sektorin, eli yhdistysten, järjestöjen ja seurakuntien osallistumista sosiaalityön prosessiin yhteistyökumppaneina. Mainintoja näistä tahoista esiintyi haastateltavien kertomuksissa ja tilanteen mukaisesti nostan näitä esille.

Haastattelut on toteutettu huhtikuun ja toukokuun aikana vuonna 2012. Aikuissosiaalityön organisaatiossa haastattelin yhteensä kahdeksaa sosiaalityöntekijää, joiden kanssa pystyimme sopimaan yhteisen ajan. Ainoastaan yhden sosiaalityöntekijän kanssa emme löytäneet yhteistä aikaa haastattelulle. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluna, sillä halusin saada esiin sosiaalityöntekijöiden omat käsitykset ja mielipiteet ilman, että vastauksiin vaikuttaisi mahdollisessa ryhmähaastattelussa toisen puhe. Haastattelin myös kahta aikuissosiaalityön esimiehestä, mutta tämä haastattelu toteutettiin yhteishaastatteluna.

Yhteistyökumppaneiden osalta yhdyskuntaseuraamustoimiston kolme haastattelua toteutettiin

yksilöhaastatteluna, psykososiaalisten palveluiden kahden esimiehen haastattelut sekä työ- ja elinkeinotoimiston neljän esimiehen haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina.

Haastattelut kestivät 20 minuutista 1,5 tuntiin. Lähetin haastateltaville ennakoon kehittämistyöni suunnitelman sekä haastattelurungon, jotta he pystyivät tutustumaan niihin ennen haastattelua.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna, eli olin valmiiksi muodostanut muutamia tarkkoja, mutta melko laajoja kysymyksiä. Haastattelutilanteessa esitin kysymykset, mutta annoin haastateltavien melko vapaasti vastata niihin, miten halusivat. Tarvittaessa esitin tarkentavia kysymyksiä testatakseni, että olin ymmärtänyt asian oikein. Ennen haastatteluja päätin, että en itse lähde kovin laajasti keskustelemaan aiheesta haastateltavien kanssa. Yhteisessä keskustelussa olisi ollut vaarana omien näkemysteni sekoittuminen haastateltavien näkemyksiin ja mahdollinen haastateltavien johdattelu.

Haastattelut litteroin sanatarkasti ja litteroitua materiaalia tuli yhteensä 88 sivua. Tästä määrästä kaksi aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän haastattelua, joita en tässä voi käyttää, käsittää yhteensä 19 sivua.

## **2) Havaintoaineisto palautekeskustelusta**

Haastatteluaineiston lisäksi käytän täydentävä aineistona omia havaintomuistiinpanojani kahdesta kehittämistyön jälkeisestä palaverista. Ensimmäinen palaveri oli palautekeskustelu, jonka järjestin haastateltavilleni heti keväällä 2012. Palautekeskustelun aluksi esitin haastatteluista nostamiani teemoja yhteistyön ongelmista ja kehittämiskoista. Ajatuksena oli, että toimijat pääsevät keskustelemaan vielä keskenään esiin nousseista aiheista. Itse en osallistunut keskusteluihin, vaan kirjoitin muistiinpanoja ja huolehdin siitä, että kaikki saavat puheenvuoron. Keskustelua syntyi hyvin yhteistyöhön liittyen, mutta myös eri organisaatioiden viitekehyksien kohtaamattomuudesta ja siitä johtuvista ongelmista.

Toinen palaveri oli aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien viikkopalaveri, jossa käytiin läpi syksyllä 2012 valmistunutta kehittämistyöni raporttia. Palaveri kutsuttiin koolle aikuissosiaalityön organisaation toimesta ja itse osallistuin siihen, sillä työskentelin tuolloin lyhyessä sijaisuudessa aikuissosiaalityön toimistossa. Palaveriin ei osallistunut kuin muutama aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja sekä esimiehet. Keskustelussa käsiteltiin yhteistyön kysymyksiä enemmän aikuissosiaalityön näkökulmasta.



#### 4.4 Analyysi

Tuomen ja Sarajärven mukaan (2002, 33–119) tutkimusaineiston analyysillä tarkoitetaan pyrkimystä luoda kirjallinen, selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Toteutan aineiston analyysin teoriasidonnaisen sisällönanalyysin menetelmällä. Sisällönanalyysissä analysoidaan tekstimuotoista tai tekstimuotoon muutettua aineistoa muodostamalla tiivis ja yleinen kuvaus tutkittavasta aiheesta kadottamatta aineiston sisältämää informaatiota. Saadut tulokset kytketään laajempaan kontekstiin ja aiempiin tutkimustuloksiin. Analysoin haastattelu- ja havaintoaineistoani teoriasidonnaisen analyysin eli abduktion kautta, joka fenomenografisessa tutkimusprosessissa tarkoittaa sitä, että aineiston kerääminen ja analysointi toteutuu samanaikaisesti teoriaan tutustumisen kanssa. Teoriasidonnainen tai toiselta nimitykseltään teoriaohjaava, analyysi sijoittuu aineistolähtöisen (induktiivinen) ja teorialähtöisen (deduktiivinen) analyysin väliin. Abduktiossa aineistoa ei analysoida puhtaasti aiemman teorian kautta eikä täysin aineistolähtöisesti, vaan aiempi teoria suuntaa ja tukee analyysin tekoa. Teoriasidonnaisessa analyysissä aiempi tieto ja tutkijan ennakkokäsitykset aiheesta todetaan, mutta tarkoituksena ei kuitenkaan ole testata aiempaa teoriaa. Tutustuminen yhteistyöhön liittyvään tutkimuskirjallisuuteen ja niissä esitettyihin teorioihin ovat vaikuttaneet haastattelukysymysten asetteluun sekä analyysin kautta nousseisiin teemoihin yhteistyön toteutumisen haasteita. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93–119.)

Sisällönanalyysin prosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen, johon kuuluvat 1. aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2. aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3. abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen (emt., 110–115). Aloitin aineistoon tutustumisen haastattelujen kuuntelemisella sekä litteroimalla haastatteluaineistot sanatarkasti. Jo litterointivaiheessa erotin haastateltavien puheen omasta puheestani erillisellä värillä. Samalla koodasin haastattelut niin, että aikuissosiaalityön haastattelut merkitsin kirjaimilla SOS ja numeroilla 1-9 sekä yhteistyökumppaneiden haastattelut kirjaimilla YHT ja numeroin 1-5. Tämän jälkeen luin haastattelut useaan kertaan läpi. Tässä vaiheessa päädyin lukemaan aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden haastattelut ja yhteistyökumppaneiden haastatteluista erikseen, enkä esimerkiksi haastatteluiden tekojärjestyksessä. Tämä auttoi muodostamaan alustavaa kokonaisuutta pelkästään aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden kokemuksista sekä puolestaan yhteistyökumppaneiden kokemuksista.

Seuraavaksi pelkistin aineistoa etsimällä tutkimuskysymysten sekä haastattelurungon teemojen pohjalta ilmauksia, joita kirjoitin haastatteluiden marginaaliin. Ilmauksista etsin samankaltaisuuksia sekä eroja eli aloin jäsentää aineistoani ala-, ylä- ja pääluokkiin sekä vielä yhdistävään luokkaan

esimerkiksi yhteistyön edellytyksistä. Lisäksi numeroin haastatteluista haastateltavan puheenvuorot juoksevin numeroin, joka helpotti ilmausten listaamista tekstitiedostoon muodostamieni otsikoiden alle ja pystyin helpommin palaamaan alkuperäiseen tekstiin tarkistamaan ilmauksen asiayhteyttä. Pelkistetyt ilmaukset yhdistelin alaluokiksi, joissa kuvattiin muun muassa yhteistyön tarvetta, yhteistyön toteutumista erikseen eri yhteistyökumppaneiden kanssa, yhteistyön haasteita, edellytyksiä sekä kehittämisajatuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–115.) Tässä vaiheessa huomasin yhteistyön toteutumista kuvaavissa ilmauksissa samankaltaisia teemoja, kun teoriaosuudessa kirjoittaessani aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden tehtävistä. Päädyin esittämään nämä erillisinä tyyppikertomuksina yhteistyön eri muodoista, jotka tuovat esille aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän työhön liittyvän yhteistyön monimuotoisuutta (Eskola & Suoranta 1998, 182). Muiden löydettyjen alaluokkien osalta jatkoin samankaltaisuuksien ja erojen etsimistä sekä näiden listaamista yläluokiksi esimerkiksi, yhteistyökumppanin valintaan liittyvät haasteet, erilaisten näkemysten ja yhteisten tavoitteiden haasteet ja työnjaosta sopimisen haasteet. Yläluokkia yhdistämällä nimesin pääluokiksi esimerkiksi tiedon ja tuntemisen lisääminen, yhteistyön mahdollisuuksien näkemisen, aikuissosiaalityön kirkastamisen ja yhteistyön merkityksen ymmärtämisen. Nämä luokat yhdistyivät yhteistyön edellytykset nimiseksi yhdistäväksi luokaksi. (Ks. liite 5.)

#### **4.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus**

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen eettisyys on tärkeä osa tutkimusprosessia ja eettinen pohdinta tulee sisällyttää koko tutkimusprosessiin sekä raportoida mahdollisimman tarkasti. Eettisyyden lisäksi tutkijan tulee arvioida tutkimustaan lähinnä sen luotettavuuden näkökulmasta. Luotettavuuden arviointi perustuu monien eri valintojen arviointiin sekä mahdollisten virheiden ja puutteiden ennakointiin.

##### **A. Tutkimuksen eettisyys**

Tutkimusetiikan tärkeydestä kertoo, että vuonna 1991 perustettiin tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) opetus- ja kulttuuriministeriön asiantuntijaelimeksi käsittelemään tieteelliseen tutkimukseen liittyviä eettisiä kysymyksiä ja edistämään tutkimusetiikkaa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan tehtäviksi ilmoitetaan sen kotisivuilla (tenk.fi) seuraavat: 1. vahvistaa tutkimuseettisten periaatteiden mukaista toimintakulttuuria, 2. harjoittaa tutkimuseettistä valistusta ja koulutusta, 3. kehittää vilppiepäilyjen selvittämisprosessia, 4. tiivistää verkottumista kansallisesti ja kansainvälisesti, 5. kehittää avointa tiedottamista ja 6. hyödyntää hyviä kansainvälisiä käytänteitä suomalaisessa tutkimuseettisessä kulttuurissa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta on julkaissut

ensimmäisen kerran jo vuonna 1994 ohjeistuksen tutkimuskäytännöistä. Ohjeistusta ”Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkaamisepäilyjen käsitteleminen” eli HTK -ohjetta on tämän jälkeen uusittu vuosina 1998, 2002 ja viimeiseksi 2012. (Tutkimustieteellinen neuvottelukunta 2012.)

Eskola ja Suoranta (1998, 52) tekevät eron eettisten kysymysten välille niin, että eettisiä kysymyksiä pohditaan sekä tiedon hankinnan että tiedon käytön näkökulmista. Tutkimusaineiston hankintaa varten hain tutkimusluvan organisaatiolta, johon tutkimuskaupungin aikuissosiaalityön toimisto sijoittuu. Hain tutkimusluvan kahteen kertaan, sillä keräsin haastatteluaineiston jo aiemmin, joten pro gradu -tutkielmaa varten hain uuden tutkimusluvan uuden suunnitelman mukaisesti. Yhteistyökumppaneiden osalta yksi toimipaikka sisältyi samaan tutkimuslupaun. Muiden organisaatioiden osalta selvitin, että erillisiä tutkimuslupia ei tarvittu, sillä kyseessä oli vain yksittäisten työntekijöiden käsitysten tutkiminen eikä varsinaisesti organisaatioiden tutkiminen. Haastatteluihin osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen. Haastateltaviin otin yhteyttä ensin puhelimitse, jonka jälkeen lähetin sähköpostitse tutkimussuunnitelman sekä haastattelurungon. Näin haastateltavilla oli mahdollisuus valmistautua haastatteluun. Yhteydenotoissa kerroin, että nauhoitan sekä litteroin haastattelut analysointia varten. Haastattelutilanteessa pyysin haastateltavilta allekirjoitetun haastatteluostumuksen. Tutkielmaa aloitellessani olin uudelleen yhteydessä haastateltaviin, lähetin uuden tutkimussuunnitelman ja keräsin allekirjoituksilla varustetut luvat käyttää haastatteluita tässä tutkimuksessa. Tarjosin kaikille haastateltaville mahdollisuuden kuunnella haastattelunsa ennen luvan antamista, mutta tätä ei kuitenkaan kukaan haastateltavista halunnut tehdä. (Ks. liitteet 3 ja 4)

Tärkeitä eettisiä kysymyksiä ovat haastattelijan ja haastateltavan välinen luottamuksellisuus sekä haastateltavan anonymiteetin suojaaminen tutkimusprosessissa. Tutkijan tulee huolehtia, että pystyy toteuttamaan lupauksensa esimerkiksi anonymiteetin suojaamisesta. Haastateltavien anonymiteetin suojaamisen olen toteuttanut ensinnäkin niin, että raportoinnissa en ole maininnut tutkimuspaikkakunnan nimeä, vaan käyttänyt yleisempää ilmaisua ”suomalainen keskisuuri kaupunki”. Lisäksi haastattelut on koodattu kirjaimia ja numeroita käyttäen. Haastattelumateriaalia, litterointeja ja äänitiedostoja olen säilyttänyt niin, että ulkopuolisten henkilöiden ei ole ollut mahdollisuutta niitä nähdä tai kuulla. Haastateltaville tarjottiin myös mahdollisuus lukea tulosluvussa käytettävät aineisto-otteet ennen tutkimuksen julkaisemista, jotta haastateltavat pystyivät itse arvioimaan voidaanko heitä niistä tunnistaa. Olen myös itse pyrkinyt jonkin verran muuttamaan ilmauksia yleiskielelle.

Tutkijan eettisenä velvollisuutena on myös varmistaa, että tutkimuksen raportissa esiintyvät viittaukset toisiin tutkimuksiin toteutetaan asianmukaisesti. Pätevässä tieteellisessä tutkimuksessa oma tutkimus taustoitetaan ja asemoidaan jo olemassa olevaan teoriaan eli aiempiin tutkimuksiin. Jokaisen tutkijan tulee huolehtia, että viitattaessaan muihin lähteisiin, tekstiin tulee selvästi alkuperäisen kirjoittajan nimi, julkaisuvuosi sekä tarvittaessa sivunumero. Lisäksi muodostetaan lähdeluettelo, jonne luetteloidaan kaikki tekstissä viitatuksi lähteet, jotta lukija voi löytää saman lähteen. Viittaamisessa tulee erottaa käytetäänkö suoraan toisen tekstiä vai onko toisen ajatusta käytetty niin, että se kirjoitetaan omin sanoin. Viitattessani toiseen lähteeseen, olen soveltanut yleisiä viittaamiskäytäntöjä tekstin sisällä sekä myös huolehtinut, että kaikki tekstistä löytyvät viitteet löytyvät myös lähdeluettelosta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

## **B. Tutkimuksen luotettavuus**

Tutkimuksen teko on jatkuvaa valintojen tekemistä sekä tehtyjen valintojen arviointia.

Tutkimusprosessin aikana tehtyjen valintojen arviointi sekä mahdollisten virheiden ja puutteiden toteaminen kuuluu tutkimuksen luotettavuuden arviointiin, joka tulee sisällyttää raporttiin. Tutkijan tulee miettiä, onko tutkimus toteutettu tieteellisen tutkimuksen mukaisesti, ovatko tehdyt valinnat sopivia tutkimuskysymyksiin ja tutkimusasetelmaa nähden. Onko toteutetun analyysin kautta mahdollisuus tutkia sitä, mitä on luvattu. Lisäksi tulee arvioida sitä, onko tutkimus raportoitu luotettavasti ja johdonmukaisesti

Tieteellisen tutkimuksen arvioinnin osalta monet metodikirjat esittelevät käsitteet validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetilla tarkoitetaan, että tutkimus sisältää sen, mitä on luvattu tutkia ja reliabiliteetilla tarkoitetaan, että tutkimustulokset ovat toistettavissa (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133). Näitä kriteerejä on arvosteltu siitä, että ne soveltuvat paremmin määrällisen tutkimuksen arviointiin. Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa keskitytään enemmän validiteetin eli pätevyuden arviointiin. Eskola & Suoranta (1998, 214) jakavat pätevyuden arvioinnin sisäiseen validiteettiin ja ulkoiseen validiteettiin. Sisäinen validiteetti tarkoittaa, että tutkija osoittaa tieteellisen tutkimuksen ja oman alansa osaamisen esittämällä teoreettiset käsitteet ja niiden määrittelyn keskenään sopusointuisesti. Ulkoisella validiteetilla puolestaan tarkoitetaan ”tehtyjen tulkintojen ja johtopäätösten sekä aineiston välisen suhteen pätevyyttä.” (Eskola & Suoranta 1998, 214.)

Pääasiallisesti laadullisen tutkimuksen pätevyuden arvioinnissa keskitytään arvioimaan tutkimusaineistoa sekä analyysin toistettavuutta. Aineiston arvioinnissa tärkeää on aineiston kattavuus ja edustavuus. Aineiston kattavuudella tarkoitetaan Eskolan ja Suorannan mukaan

”aineiston kokoa, analyysin ja tulkinnan onnistuneisuutta sekä tutkimustekstin kirjoittamisen kokonaisuutta” (emt., 61). Laadullista tutkimusta voidaan tehdä pienelläkin aineistolla. Aineiston koon hyvänä mittarina pidetään kylläntymistä eli saturaatiota, joka tarkoittaa, että aineisto on riittävä, kun uudet tapaukset eivät tuota enää uutta tietoa. Itse rajasin jo alussa, että haluan haastatella kaikkia yhden kaupungin aikuissosiaalityön toimiston sosiaalityöntekijöitä, jotka haluavat vapaaehtoisesti osallistua. Tällä halusin varmistaa, että saan esille mahdollisimman monipuolisia käsityksiä yhteistyöstä ja myös, että kaikki saavat mahdollisuuden kertoa kokemuksistaan ja käsityksistään. Päätökseeni tutkia vain yhden kaupungin aikuissosiaalityön toimistoa liittyi rajallinen aika sekä ennakkokäsitykseni siitä, että yhteistyön tekemiseen vaikuttaa se, miten kaupungin tai kunnan aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työ on järjestetty eli esimerkiksi tekevätkö sosiaalityöntekijät aikuissosiaalityön lisäksi myös toimeentulotukityötä. Mielenkiintoista olisi ollut vertailla haastateltavien käsityksiä yhteistyöstä sellaisen kaupungin sosiaalityöntekijöiden käsityksiin, jossa sosiaalityöntekijöille ei kuulu toimeentulotukea. Valintani haastatella kaikkia halukkaita varmisti myös sen, että haastateltavissa oli eri sukupuolen edustajia, virkaiältään eri ikäisiä sekä myös aikuissosiaalityön toimiston tiimijaon kannalta eri tiimeissä työskenteleviä. Muutamalla haastateltavalla ei ollut yliopiston maisterintutkintoa, mutta heillä oli kuitenkin riittävän pitkä kokemus työskentelystä aikuissosiaalityön sosiaalityössä.

Haastattelutilanteiden ja niissä kerrottujen asioiden osalta pohdin, miten niihin vaikutti se, että olin työskennellyt aiemmin haastateltavieni kollegana sekä tavannut työssäni myös joitakin yhteistyökumppaneita. Tämän vuoksi tein päätöksen, että pyrin minimoimaan oman puheeni haastattelutilanteessa, jotta omat kokemukseni ja näkemykseni eivät sekoittuisi haastateltavien näkemyksiin. Kerroin tämän ratkaisun myös kaikille haastateltaville. Haastatteluissa esitin pääkysymykset, jonka jälkeen annoin haastateltavien vapaasti puhua. Välillä myös palautin puheen kysymysten mukaiseen linjaan. Tämä valintani saattoi toisaalta heikentää haastatteluissa toivottua keskustelunomaista lähtökohtaa. Toisaalta tutkijoilta edellytetään, että keskustelussa ei johdatella haastateltavaa mitenkään. Lisäksi pohdin, että vaikuttiko oma työskentelyni aikuissosiaalityössä jotenkin haastateltavien uskallukseen puhua vapaasti. Kerrottiinko tutulle haastateltavalle ehkä vapaammin asioista, myös negatiivisista puolista vai pidäteltiinkö mahdollisesti voimakkaiden mielipiteiden ilmaisuja pelkona, että kertoisin niitä esimerkiksi esimiestasolle. Tulosten analyysissä olen kuitenkin pyrkinyt siihen, että yksittäisiä mielipidettä ei ole korostettu vaan esiin nostetut teemat ja luokittelun kautta muodostetut luokat perustuivat monipuolisiin näkemyksiin ja useisiin ilmaisuihin.

Aineiston arvioinnin lisäksi tärkeää on arvioida tutkimuksen analyysia, sen menetelmää sekä analyysin toistettavuutta. Olen pyrkinyt esittämään tutkimukseni analyysin kulun luvussa 4.4 avoimesti niin kuin se on tapahtunut sekä esittämällä esimerkin analyysin kautta muodostetuista luokista liitteessä 5. Analyysin kautta muodostamiini luokkien sisällöllistä pätevyyttä on pyritty lisäämään esittämällä aineisto-otteita, jolloin lukija pystyy itse todentamaan analyysin osuvuutta. Toki analyysiin vaikuttaa aina tutkijan tekemät valinnat. Analyysin kuvailun ohella olen todennut, että analyysi ei ole aineistolähtöistä, vaan abduktiivista, eli aiempi teoria on vaikuttanut analyysin teon taustalla. Esimerkiksi analyysin alkuvaiheissa huomasin yhteistyön erilaisesta toteutumisesta, että yhteistyön erilaiset muodot noudattelivat teoriaosuudessa esittämiäni aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän työn yleisempiä sisältöjä. Näin ollen esitin luvussa 5.1 nämä yhteistyön erilaiset muodot eräänlaisina tyyppikertomukseni kuvaamaan tällä hetkellä toteutuvaa yhteistyötä.

Merkittävä seikka tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on tutkimuksen raportoinnin johdonmukaisuus, seurattavuus ja luettavuus. Raportoinnin laadun varmistamiseksi olen pyrkinyt muodostamaan raportin rakenteen perinteisten tieteellisten tutkimusten käytäntöjen mukaisesti. Tällöin lukijalla on mahdollisuus nopeasti siirtyä raportin osasta toiseen, sillä esimerkiksi raportin pääluvut noudattelevat yleistä tieteellisen tutkimuksen raportoinnin mallia. Lisäksi olen johdannossa esitellyt eri lukujen sisällöt lyhyesti, jolloin lukija voi hypätä suoraan lukemaan vaikka tulososaa tai teoriaosaa.

## **5. Analyysin tulokset**

Tutkimukseni muodostaa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän yhteistyökumppaneidensa käsitysten analysoinnin kautta yleisen kuvan yhteistyöstä näiden julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden välillä. Tietoa saadaan yhteistyön merkityksestä, yhteistyön eri muodoista, sen toteutumisen haasteista ja edellytyksistä sekä myös mahdollisista yhteistyön kehittämisen tarpeista. Tutkimuksen aineiston ja analyysin avulla ei ole mahdollista muodostaa tarkkaa kuvausta sosiaalityöntekijöiden käytännön yhteistyöstä toimintana, vaan yleisempää tietoa yhteistyöstä sekä sen merkityksestä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille ja heidän yhteistyökumppaneilleen. Mikäli halutaan tietoa yhteistyöstä käytännön toimintana, olisi pitänyt tutkia oikeita asiakastapauksia tapaustutkimuksen avulla. Tämän tutkimuksen pyrkimyksenä on kuitenkin antaa työntekijöille mahdollisuus tuoda ilmi omia käsityksiään sekä näiden käsitysten pohjalta rakentaa kuvaa yhteistyöstä, sen merkityksestä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja yhteiskumppaneiden työlle sekä myös herätellä eri toimijoita havaitsemaan mahdollisia kehittämisen paikkoja työssään.

Seuraavissa tulosluvuissa esitän tutkimukseni keskeisimmät tulokset. Luvussa 5.1 esittelen haastatteluiden pohjalta muodostuneita kuvauksia erilaisista yhteistyön muodoista sekä niiden yhteyksistä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän työn yleisiin sisältöihin. Luvussa 5.2 erittelen yhteistyön toteutumisessa havaittuja haasteita ja ongelmia. Luvussa 5.2.3 kokoan kuvaa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työn kehittämisestä sekä luvussa 5.2.4 yhteistyön merkityksen ymmärtämisestä.

### **5.1 Yhteistyö aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työssä**

Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työhön sisältyy haastateltavien kertoman mukaan paljon tarpeelliseksi ja välttämättömäksi koettua yhteistyötä. Tässä luvussa esittelen erilaisia aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän yhteistyökumppaneidensa välillä toteutuvan yhteistyön muotoja. Aineistoa lukiessani huomasin, että nämä yhteistyön sisällöllisesti erilaiset muodot noudattelivat melko tarkkaan luvussa 2.2.3 esitettyjä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden yleisempiä tehtäväkuvauksia. Luvussa 2.2.3 jaottelin nämä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden tehtävät seuraavasti: 1. kriisiluonteinen työ, 2. kokonaisvaltainen ja suunnitelmallinen muutostyö, 3. neuvonta ja ohjaus, 4. asianajo, 5. aktivointi ja kuntouttaminen, 6. toimeentulotukityö.

Seuraavaksi esittelen omissa luvuissaan erilaisia tällä hetkellä toteutuvia yhteistyön muotoja. Järjestys ja eri muotojen nimeäminen noudattelee luvussa 2.2.3 esitettyjen aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden tehtävien järjestystä ja nimeämistä. Järjestys ei kuitenkaan kerro siitä, että ensimmäisenä esiteltävä olisi yleisin yhteistyön muoto. Lähinnä nämä yhteistyön muodostettiin aikuissosiaalityön haastateltavien näkemysten perusteella. Yhteistyökumppaneiden käsityksiä on otettu mukaan tarvittaessa selventämään ja täydentämään kuvauksia tai tuomaan vahvasti esiin nousseita muotoja.

### **5.1.1 Yhteistyö kiireisissä ja kriisiluonteisissa tilanteissa**

Kiireisissä ja kriisiluonteisissa tilanteissa yhteistyö muiden julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa ja muulta taholta tulevat yhteydenotot näyttäytyvät aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille hyvin ristiriitaisina. Kiireellisiin ja kriisiluonteisiin tehtäviin sisältyvät tilanteet liittyvät usein kahdenlaisiin tilanteisiin, joko aikuissosiaalityön lakisääteiseen päivystysvelvoitteeseen tai aikuissosiaalityön asemaan palvelujärjestelmän viimesijaisena toimijana. Molemmissa tilanteissa yhteistyön katsotaan olevan välttämätön ja tärkeä tuki vaikeiden tilanteiden hoitamisessa, mutta toisaalta yhteydenotot ja vaatimukset kiireellisestä reagoinnista ja yhteistyöstä näyttäytyvät myös negatiivisena muun palvelujärjestelmän toimimattomuutena ja painostuksena.

Aikuissosiaalityön paikka yhteiskunnassa kunnallisen perussosiaalityön viimesijaisena toimintaympäristönä ja lainsäädäntö luovat velvoitteen huolehtia aikuisväestöön liittyvistä kiireellisistä, kriisiluonteisista tilanteista. Aikuissosiaalityön toimistossa toteutetaan sosiaalityön päivystystä virka-aikana eli kello 8-16.15. Päivystys toteutetaan niin, että aina vuorotellen yksi toimiston sosiaalityöntekijöistä tai sosiaaliohjaajista toimii yhden päivän ajan päivystäjänä ollen koko ajan tavoitettavissa erillisestä päivystysnumerosta. Päivystäjän tehtäviin kuuluu kiireellisiä tehtäviä, joita paikalla olevat muut sosiaalityöntekijät eivät pysty hoitamaan tilanteen vaatimalla nopeudella. Aikuissosiaalityön toimiston elämänkaarimallin mukaan toteutetun tiimijaon ja aakkosiin perustuvan asiakasjaon mukaisesti kaikille asiakkaille on olemassa oma sosiaalityöntekijä. Kriisiluonteisten ja kiireellisten tapausten kohdalla saattaa olla, että oma sosiaalityöntekijä ei pysty hoitamaan asiaa tarkoituksenmukaisella tavalla ja näin ollen yleensä saman päivän aikana hoidettavista tapauksista vastaa päivystäjä. Yleensä päivystäjälle tulevat yhteydenotot liittyvät kiireellisen toimeentulotuen tarpeeseen, joka aiheutuu välttämättömien lääkkeiden tai ruoka-avun hakemisesta tai asumiseen liittyvistä ongelmista. Virka-ajan ulkopuolella päivystystä hoitaa poliisitoimen yhteydessä toimivat sosiaalipäivystäjät. Lastensuojelussa toimii oma akuuttitiimi, joka vastaa virka-aikana lastensuojeluun liittyvistä kiireellisistä kriisitapauksista.



Aikuissosiaalityön päivystäjälle tulevista kiireellisistä yhteydenotoista osa tulee suoraan asiakkaalta, jonkin verran omaisilta tai läheisiltä, mutta osa tulee myös muilta palvelujärjestelmän toimijoilta. Muilta palvelujärjestelmän toimijoilta tulevat yhteydenotot kertovat asiakkaiden äärimmäisistä kriisitilanteista, huonosta fyysisestä tai psyykkisestä kunnosta, jopa hengen vaarantumisesta, asumistilanteiden mahdottomuudesta ja yleisesti kiireellistä reagointia vaativasta huonosta pärjäämisestä. Tämänkaltaisissa yhteydenotoissa ajatuksena on, että aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden alkaa selvittää asiakkaan kokonaistilannetta nopeasti. Tilanteesta riippuen asiaa alkaa selvittää joko päivystäjä tai, mikäli tilanne on sellainen, että välitöntä vaaraa ei ole, niin asia siirtyy omalle sosiaalityöntekijälle, jonka tulisi reagoida tilanteeseen mahdollisimman nopeasti. Usein sosiaalityöntekijät tiedostavat, että kiireellisiä tilanteita saattaa tulla, mutta usein toteutuessaan, ne kuitenkin sekoittavat ennakkoon suunniteltua työpäivää kuten haastateltava seuraavassa toteaa *”näis kiireellisis menee päiväjärjestys sekasin ja joudutaa mieltii, et kui nopeesti reagoidaan (SOS8)”*. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät puhuivat kiireestä, suuresta työmäärästä ja täyteen ahdetuista kalentereista, jotka entisestään vaikeutuvat kiireellisten tilanteiden ilmaantuessa.

Haastateltavat kertovat, että tällaiset kiireelliset kriisitilanteet ovat pahimmillaan äärimmäisen haastavia ja monien monimutkaisten asioiden tulosta. Tällaiset välitöntä, nopeaa reagoimista vaativat tilanteet ovat sellaisia, joissa kokonaistilanne on monimutkainen ja ihminen on usein jäänyt palvelujärjestelmän ulkopuolelle eli haastateltavan sanoin *”täysin heitteille (SOS3)”*. Heitteille jääminen on saattanut johtua siitä, että asiakkaalla ei ole perhettä ja lähimmäisiä apuna tai asiakas ei ole tullut lainkaan palvelujärjestelmän tietoisuuteen tai on asioinut jossakin organisaatiossa, mutta ei ole saanut erinäisistä syistä tarvitsemaansa apua. Tällaisissa tilanteissa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän tehtävä on työn viimesijaisen luonteen vuoksi alkaa selvittää tilannetta ja usein hyvin konkreettisesti, kuten haastateltava kertoo, esimerkiksi taluttaa asiakas lääkäriin. *”Ilman meitä ei varmaan olis tapahtunu vieläkkää yhtää mittää, ku tota huolta oli millo missäkin mutta ei kukaan taluttanu edes sin lääkärin vastaanotol. Me häntä sin sit vietii eikä hän ollu käyny aikoisii (SOS3)”*. Asiakkaiden heitteille jäämisen kautta tulevat palvelujärjestelmän aukot esiin ja aikuissosiaalityön paikka viimesijaisena palveluna korostuu, mikä aiheuttaakin haastateltavassa tuohtumusta, *”ku täähän on se viimesijainen paikka, ni jossei me tartuta toimeen ja lähdet tosiaa kiikuttaa huonokuntosta enää omassa kodis pärjäämätöntä ihmist lääkärii, ni kuka sen sit tekis, ei tunnu niit tahoit sit löytyvän (SOS3)”*.

Edellä esitetyn kaltaisissa äärimmäisen kaoottisissa tilanteissa sosiaalityöntekijät tarvitsevat muuta palvelujärjestelmää tuekseen. *”Ja sit just yhteistyössä tämmöset ongelmatilanteet vaa saadaa purettuu, kun jossain on joku tavallaan heitteiläl, surkeessa tilantees ja kaaos senku vaa lisääntyy. Eikä niit yksinää yks sosiaalityöntekijä kyl pysty hoitaa (SOS3).”* Haastateltavat kuitenkin kertovat myös tilanteista, joissa yhteistyökumppaneita ei tunnu löytyvän, *”et sen tää yhteistyö monta kertaa osoittaa et ei niitä apuja aina jostai löydy (SOS2)”*, vaan aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät joutuvat yksin miettimään, miten olisi paras edetä. Toisilla palvelujärjestelmän organisaatioilla on omat kriteerinsä, minkä perusteella asiakkuuteen hyväksytään. *”Lopputulos voi olla se että, sanotaan, ettet sää tänne oikeestaan kuulu, et en mä voi sua yhtää auttaa. Sitte asiakas säilyy täällä (aikuissosiaalityössä) ja tää on tällänen viimesijainen paikka, mis ei voi laittaa ovee kiinni (SOS3)”*.

Tämänkaltaiset kriisitilanteet ja muussa palvelujärjestelmässä havaitut aukot myös tuovat muiden palveluiden tietoisuuteen aikuissosiaalityön viimesijaista työtä. *”Siin vaiheessa ainaki yhteistyökumppaneil sit välähtää et aijaa tämmösii ihmisii ilmestyy tänne lääkärin vastaanotolle (SOS3)”*. Tämä aikuissosiaalityön työn sisältöjen saattaminen muiden toimijoiden tietoisuuteen liittyy haastateltavan mielestä yleiseen käsitykseen kunnan sosiaalitoimistosta pelkkänä toimeentulotuen jakajana *”kaikki kuvittelee että pelkästään toimeentulotukiasioit ja raha-asioit tääl hoidetaan ja sit taas yhtäkkii humps kumminki osataan odottaa ja vaaditaan vähä muunlaistaki (SOS3)”*. Mitä enemmän tämänkaltaisia tilanteita tulee eteen ja selvitetään, alkavat myös muut tahot tuntea aikuissosiaalityön toimiston sosiaalityöntekijöiden työtä paremmin.

Kiireisten ja kriisiluonteisten tehtävien osalta yhteistyö aktivoituu, kun joku toinen taho ottaa aikuissosiaalityön toimistoon yhteyttä tai kun aikuissosiaalityöntekijät ottavat yhteyttä tarpeellisiin yhteistyötahoihin asiakkaan tilanteen auttamiseksi. Useimmiten päivystykseen tulevat tilanteet liittyvät kiireelliseen toimeentulotukeen, mutta toisinaan ilmoitetaan edellä kuvatuista hyvin haastavista tilanteista, joissa sosiaalityöntekijän tulee toimia nopeasti tilanteen selvittämiseksi ja asiakkaan vaikean tilanteen parantamiseksi. Näissä monimutkaisemmissa tilanteissa sosiaalityöntekijät tarvitsevat tuekseen muita palvelujärjestelmän toimijoita, jotta asiakkaan tilanne saadaan vakiinnutettua ja pystytään jatkamaan tilanteen selvittämistä. Kriisiluonteisissa tilanteissa nopea apu ja muilta tuleva tuki ovat tärkeitä, sillä kuten edellä haastateltavan puheessa tuli ilmi, vaikeita asioita ei voida selvittää vain aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden keinoin.

Ristiriitaa aiheuttaa se, että osa vaikeista tilanteista näyttää johtuvan palvelujärjestelmän toimimattomuudesta ja etenkin siitä, että osa organisaatioista pystyy sulkemaan asiakkaan palveluidensa ulkopuolelle. Tämä luo painetta viimesijaiselle aikuissosiaalityölle, jossa usein koetaan, että aikuissosiaalityö näyttäytyy muulle palvelujärjestelmälle vain toimeentulotuen jakajana ja kriisitilanteisiin liittyvänä selvittäjänä, jolle vaikeat tilanteet voidaan niin sanotusti tuupata. Tähän liittyy käsitys, että sosiaalityöntekijän eivät koe muun palvelujärjestelmän arvostavan aikuissosiaalityön työtä tarpeeksi. Kriisiluonteiset tilanteet luovat painetta aikuissosiaalityölle, sillä silloin kaikki muu työ on siirrettävä sivuun ja keskityttävä tilanteen vakiinnuttamiseen. Jo valmiiksi kiireisessä työssä joudutaan entisestään venymään.

### **5.1.2 Yhteistyö kokonaisvaltaisena ja yhteisiin tavoitteisiin perustuvana muutostyönä**

Yleisesti haastatteluissa todettiin, että eniten yhteistyötä muiden palvelujärjestelmän kanssa tarvitaan asiakkaiden yhä monimutkaisemmiksi käyneiden elämäntilanteiden kokonaisvaltaisen ja suunnitelmallisen selvittelyn tukena.

*Ko aattelee tätä yhteiskuntaa, miten tää on niinku pirstoitunu, et yhdes paikassa hoidetaan yhtä asiaa ja toises paikassa hoidetaan toista asiaa ja kolmannes paikassa kolmatta. Kyl se niinku vaatii entistä enemmän sitä yhteistyötä. Ko kuitenkin sosiaalityössä pitäis ottaa se ihmisen, sellanen kokonaisvaltainen ote niinko siihen ihmisii ku kaikki vaikuttaa kuitenkin kaikkee, et ei voi olla semmone putkinäkö, et mä hoidan vaa tätä yhtä ja hoida sä sit muut, ku kaikki vaikuttaa kuitenkin kaikkee. (SOS2)*

Edellä esitetty ote haastattelusta kiteyttää yhteistyön tarpeen. Aikuissosiaalityössä näkökulma asiakkaan tilanteeseen tulisi olla perussosiaalityölle ominaisesti kokonaisvaltainen. Ihminen tulisi nähdä kokonaisuutena, jonka elämässä erilaiset asiat, kuten fyysinen ja psyykkinen terveys, taloudellinen tilanne, työllisyys ja työttömyys vaikuttavat kokonaistilanteeseen. Suomalaisen palvelujärjestelmän pirstaleisuuden vuoksi pitäisi myös löytyä kokonaisuutta katsovia tahoja ja työskentelyn muotoja. Asiakkaiden elämäntilanteiden kokonaisuus on monen asian summa. Ihanteellinen tilanne olisi koota asiakkaat ja yhteistyössä toimivat eri alojen asiantuntijat samaan paikkaan, jolloin asiakkaan tilanteesta saadaan samanaikaisesti ja monipuolisesti tietoa, jotta voidaan muodostaa kokonaiskuva sekä miettiä yhdessä mahdollisia jatkotoimia.

Pääasiassa edellä kuvatun kaltaista kokonaisvaltaisuuteen pyrkivää yhteistyötä pyritään tekemään yhteisissä tapaamisissa, joissa on läsnä asiakas ja hänen tilanteeseensa keskeisesti liittyvät palvelujärjestelmän toimijat. Tällainen yhteinen tapaaminen on kuitenkin enemmän ideaali, sillä lähes jokainen haastateltava toteaa, että käytännössä tämä ei toteudu kuin harvojen asiakkaiden

kohdalla. Lähinnä yhteistyö toteutuu tällä hetkellä kaikkein vaikeimmissa tilanteissa olevien asiakkaiden kohdalla. Osittain tämä johtuu julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden valtavasta asiakasmäärästä sekä aikuissosiaalityössä esimerkiksi laissa määritellyistä toimeentulotukipäätösten aikarajoista. Yhteistyön vähäisyyden syyksi arvellaan myös aikuissosiaalityön muuttumista eräänlaiseksi tulipalojen sammutteluksi. ”*Tää työskentely on niin hektistä ja semmosta nopeetemposta ja asioita pitää hoitaa paljon ja joittenki palvelujen pitäis olla heti saatavilla. Sit taas toisaalta pitäis olla vähä pitkäjänteisempää et suunnitelmaa ja semmost tavoitteellista (SOS9).*”

Haastateltavien mukaan yhteisissä tapaamisissa on yleensä paikalla vain muutama asiakkaan tilanteeseen keskeisesti liittyvä toimija, kuten esimerkiksi aikuissosiaalityö ja psykiatrinen sairaanhoitaja kaupungin psykososiaalisista palveluista. Muutama haastateltava mainitsi yhteistyön ihanteena laajemmat verkostokokoukset, joita kuitenkin tällä hetkellä järjestetään vielä harvemmin kuin muutamien tahojen yhteisiä tapaamisia. ”*Kun yhdistetään monen ammattilaisen käsitys ja keinot ni kyl niihin sit joskus tulee sillai muutosta, ku on sillai joku verkostopalaveri tai vaikka pienempikin yhteistyökuvio, ni et etenee asiat paremmin (SOS3)*”. Verkostopalaverien osalta esitettiin myös haave palaverista, jossa ulkopuolinen henkilö toimisi palaverissa puheenjohtajana.

*Semmonen et joku organisoii oikeen sen tapaamisen, jos toimii niinku puheenjohtajana sillai että esittää kysymyksiä. Varsinki sellases tilantees, et jos on tunteet pinnassa ja se keskustelu ei oo niinku hallinnassa, ni sen takia et jokainen joutuu kuuntelemaan mitä toinen sanoo. Siin just tulee sitä semmosta dialogisuutta, mut se kyl vie aikaa kauheest. (SOS7)*

Kokonaisvaltaisen ja suunnitelmallisen yhteistyön tekemisessä nähtiin tärkeäksi, että yhteisen keskustelun ja pohdinnan kautta pystytään muodostamaan yhteiset tavoitteet toiminnalle. ”*Et ois yhteiset tavoitteet, keskustellaan yhdessä ku yleensä tavoitteet on vähä erilaiset eri paikois, ettei toinen kauheesti evää jotaki asiaa ja toinen meinaa et toi tarvii tukea ja apuu (SOS4)*”. Nämä yhteiset tavoitteet ja suunnitelmat myös kirjataan ylös kaikille. On tärkeää muodostaa yhteiset tavoitteet, sillä mikäli eri toimijat työskentelevät eri tavoitteiden perusteella, on asiakkaan vaikea ymmärtää tilannetta. Lisäksi eri tavoitteiden perusteella tehtävä työ saattaa tehdä toisen työn turhaksi. Toisaalta yhteisen keskustelun kautta voidaan muodostaa yhtenäinen tavoite yhteistyölle, mutta myös sellaiset yhtenäiset tavoitteet, joita kohti eri toimijat voivat edetä asiakkaan kanssa omilla tahoillaan.

*Se että kun viedään samaan suuntaan sitä asiakkaan kelkkaa ja tehdään niit suunnitelmia, se on nykyään muotia et joka paikassa on omat*

*suunnitelmansa, et saatais ne suunnitelmat silleen synkronoitua että ne menis samaan suuntaan että olis saman suuntaisia tavoitteita. (YHT3)*

Haastatteluista ilmeni myös, että yhteisten keskusteltujen ja yhteisten kirjattujen tavoitteiden tarkoituksena voi olla myös estää sitä, että asiakas käyttäisi tarkoituksella erilaisia näkemyksiä hyväkseen saavuttaakseen itselleen jotakin hyötyä. *”Joskus kaikki tahot vetää eri suuntii ja asiakas käyttää sitä välillä sit iha hyväksee siin, haluaaki kiskoo toista toisee ja toista toisee ja ottaa siit jotai iloo ittelleen (SOS3).”* Lähinnä näillä hyödyillä tarkoitettiin harkinnanvaraisen täydentävän toimeentulotuen saamista aiheettomasti.

Yhteistyössä löydetään parempia ratkaisuja asiakkaiden tilanteisiin, kuin yksittäinen työntekijä olisi mahdollisesti keksinyt. *”Joku voi keksii semmosen jutun, mikä sul ei oo tullut mieleenkää tai, et näinki tätä vois tehdä. Tietysti ku kauan tekee töitä ni sitä välillä vähä sokeutuuki jotenki eikä huomaa kaikkii, mut sit eri ihmiset keksii eri juttui (SOS2)”*. Yhteistyöllä on siis synergiaetuja yksintyöskentelyyn nähden. *”Et siin niinku näkee sen toisen ihmisen työtä ja uusii ideoita, et on kauheen hedelmällinen tilanne (SOS4)”*. Toisten alojen ammattilaisten kanssa työskennellessään aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille oli myös tärkeää, että he pystyivät oppimaan paljon toiselta työntekijältä, mikä taas puolestaan auttaa näkemään tilanteita eri tavalla.

*Et sitä asiakkaan tilannetta ymmärtää niinku laajemmin, kokonaisuutena paremmin ku sä saat eri näkökulmista vähän sitä tietoo esimerkiksi miten asiakkaan diagnoosi ja mielenterveysongelma vaikuttaa siihen hänen käytökseen. Ni oppi sit ymmärtämään paremmin sitä et miks hän niinku toimii näin ja sit taas voi itekki sitä omaa toimintaa muuttaa vähä sillai. (SOS7)*

Samainen sosiaalityöntekijä jatkaa myös yhteistyön toteutumisen ja yhteisen keskustelun tärkeydestä, että *”kun on sen asiakkaan tilanteen äärellä yhdessä muitten yhteistyötahojen kanssa, ni semmonen yhteinen kieli rakentuu ja tulee sitä semmosta yhteistä sosiaalista todellisuutta, ihan niinku käytännössä sen huomaa (SOS7).”*

Haastateltavat painottavat kuitenkin, että yhteistyön aloittaminen tulisi ajoittua oikein asiakkaan tilanteeseen ja sosiaalityön prosessiin nähden. *”Se riippuu tietenki siitä omasta persoonasta ja tavasta et pääseekö heti asiakkaan kans ja asiakkaastaki, et jo heti ensimmäisel tapaamisel niinku siihen asian ytimeen käsiks. Onko asiakkaan kohdal luontevaa lähtee heti seuraavaks ehdottamaan jotai tapaamista jonku toisen kanssa (SOS7).”* Asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta riippuu, onko asiakas itse valmis kokeilemaan yhteistyömuotoista työskentelyä. *”Tää asiakastilanne on sellanen ettei asiakas yhtäkkii niinku mihinkää välttämättä oo valmis, et se on semmosta hidasta prosessia*

*mitä asiakas etenee (SOS4)*”. Asiakkaat ovat kuitenkin vielä tänä päivänä tottuneet siihen, että esimerkiksi aikuissosiaalityön toimistossa on yksi työntekijä, jonka kanssa asioidaan ja mahdollisesti toisena saman toimiston etuuskäsittelijä tai sosiaaliohjaaja. Asiakasta täytyy yleensä motivoida ja totuttaa ajatukseen, että mukaan pyydetään myös muita toimijoita. *”Sen verran tietysti asiakkaanki kans täytyy keskustel ja motivoida sitä asiakasta osallistumaan yhteistyöhön ja kertomaan et siit voi ol hänel jotai hyötyyki (SOS3)*”. Monen toimijan yhtäaikainen paikallaolo saattaa vaikuttaa pelottavalta ja jopa uhkaavalta, mikäli asiakas itse ei osaa ajatella yhteistyön kautta saavutettavia hyötyjä. Mikäli asiakas ei itse näe eri toimijoiden paikallaoloa ja yhteistyötä etuna, saattaa käydä niin, että vaikka asiakas olisi suostunut yhteiseen tapaamiseen, niin hän ei saavu paikalle.

Suunnitelmalliselle ja kokonaisvaltaisuuteen perustuvalla yhteistyöllä nähtiin selkeä tarve asiakkaiden ja työntekijöiden tueksi heidän pohtiessa asiakkaiden vaikeita elämäntilanteita. Todettiin, että ihanteellista olisi saada eri toimijat keskustelemaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen tilanteestaan ja muodostamaan yhteisiä tavoitteita työskentelylle. Käytännössä ihanne toteutuu melko harvojen asiakkaiden kohdalla. Toteutuessaan se nähdään sekä asiakkaille, että työntekijöille lisähyötyä tuottavana toimintana. Asiakkaat saavat parempaa, yhtäaikaista palvelua, jossa yhdistyy monen alan asiantuntijuus sekä yhden haastateltavan sanoin *”siit niinku välittyis asiakkaalle semmonen niinku, et nää kaikki yhdessä on mun tukena (SOS7)*”. Lisäksi työntekijöille yhteistyöstä on suuri apu ja tuki eri tahojen yhdistäessä tietonsa ja keinonsa. Samalla työntekijöille mahdollistuu uusien näkökulmien oppiminen ja oman ammattitaidon kasvattaminen. Haastateltavat kuitenkin toteavat, että yhteistyön tulee lähteä asiakkaan tarpeesta ja tilanteesta käsin sekä myös ajoittua oikeaan aikaan, jotta yhteistyöstä saadaan mahdollisimman suuri hyöty. *”Oli sit yhteistyötä tai ei, ni jotkut asiat on hirmu vaikeita ja niihin menee monta vuotta ja väkisin ei niitä asioita voi muuks muuttaa, sitä asiakasta siinä tarvitaan itse toteuttamaan (SOS3).*”

### **5.1.3 Yhteistyö neuvonnan ja ohjauksen edellytyksenä**

Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työhön sisältyy paljon asiakkaiden neuvontaa liittyen monimutkaisen palvelujärjestelmän toimintaan, oikeiden palveluiden ja etuuskäsittelyjen hakemiseen sekä myös konkreettista toiseen organisaatioon ohjausta ja lähetteen tekemistä. Jotta sosiaalityöntekijä kykenee neuvomaan ja ohjaamaan asiakasta oikein, tarvitaan jatkuvaa tietojen päivittämistä. Sosiaalityöntekijöiden haastattelujen perusteella tämä tietojen päivittäminen toteutuu parhaiten konkreettisen yhteistyön kautta sekä yhteisten palaverien avulla.

*Kyllä, jos aattelee, et mimmonen tää sosiaalityön kenttä on ja näitä sosiaalipalveluita, ni koko ajan tää muuttuu ja tulee uusii. Ni kyllähän ko sä oot muitten viranomaisten kans tekemisissä, oli sit jonku asiakkaan kannalt tai muutenki, ni kyl sellanen tietojen päivitys on tietysti yks tärkeä asia, et kuitenkin tähän työhön liittyy tällänen ohjaus ja neuvonta muihin palveluihin ja etuuksiin, ni vaikee sun on ohjat, ellet sä tiedä mitään. Et yleisesti yhteistyö tuo sellasta tietotaitoo muutoksista. (SOS2)*

Tietojen päivityksellä viitataan yleisten organisaatiomuutosten ja työnjaollisten muutosten lisäksi myös yksityiskohtaisempaan tietoon muiden toimijoiden työstä ja työhön liittyvistä näkökulmista. Tällainen tiedon lisääntyminen on mahdollista saavuttaa parhaiten yhteistä työtä tekemällä. Haastateltavat tuovat esille toiveen järjestää yhteisiä palaverieita, joissa eri osapuolet esittelevät työtään, siinä mahdollisesti tapahtuneita muutoksia. Mahdollisesti voidaan myös pohtia yleisesti asiakkaiden elämäntilanteisiin liittyviä erilaisia asioita.

Tiedon lisääntymisen lisäksi erityisesti ohjaukseen liittyy myös omanlainen tärkeä yhteistyömuoto. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän arvioidessa yhdessä asiakkaan kanssa, että asiakas hyötyisi esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksen palveluista, tekee sosiaalityöntekijä sinne kirjallisen lähteen. Ohjaus toiseen palveluun voidaan tehdä myös puhelimitse esimerkiksi varaamalla asiakkaalle aika psykiatriselle sairaanhoitajalle, jotta voidaan tarkemmin arvioida psykososiaalisten palveluiden tarvetta tai ohjaamalla asiakas työ- ja elinkeinotoimiston ammatinvalintaohjaajalle, kun koulutukseen liittyvät asiat ovat ajankohtaisia. Joissakin tapauksissa sosiaalityöntekijän suosituksesta asiakas itse ottaa yhteyttä toiseen organisaatioon hakeutuakseen näihin palveluihin. Tilanteessa, jossa asiakas on siirtymässä kokonaan tai hetkellisesti toisen palvelun piiriin, tarvitaan sosiaalityöntekijöiden haastattelujen perusteella yhteistyötä, jotta asiakkaan siirtyminen olisi mahdollisimman kivutonta eikä asiakkaan esimerkiksi itse tarvitse selittää koko elämäntarinaansa juurta jaksaa vieralle työntekijälle. Sama toteutuu kun asiakas siirtyy toisesta palvelusta mahdollisesti ensimmäistä kertaa tai takaisin aikuissosiaalityön asiakkuuteen. ”Jonkun verran näit asiakastapaamisia yhdessä liittyen lähinnä, niinku ohjaukseen, et asiakasta ohjataan mullepäin tai mä ohjaan asiakasta jonnekin päin, ni siin kohtaa tavataan sit yhdessä (SOS7).”

Palveluiden nivelvaiheessa tarvittavasta yhteistyöstä on haastatteluissa käytetty nimitystä saattaen vaihto. Saattaen vaihtona toteutuvassa yhteistyössä juuri saattamisen kautta mahdollistetaan jo saavutettujen työn tulosten ja tiedon siirtyminen alkavan asiakkuuden tueksi. Joidenkin asiakkaiden kohdalla asiakkuus toisessa organisaatiossa on saattanut olla hyvin pitkäaikaista, jolloin työntekijä on oppinut tuntemaan asiakkaan ja esimerkiksi asiakkaan tavan puhua. Siirtovaiheessa saattaa olla tarpeellista, että tuttu työntekijä osallistuu ensimmäiseen tapaamiseen mahdollistamaan sen, että

turhia väärinkäsityksiä ei synny sekä lisäksi hieman tutustuttamaan asiakasta ja aloittelevaa työntekijää toisiinsa. *”Joillakin on oma tapansa asioita esittää. Jos mä tunnen tälläsen vähä erikoisemman asiakkaan tavat puhua ja toimii, ni voin sit varmistaa, ettei tuu väärinkäsityksiä sen takii, ku hän on ihan omanlaisensa. Saamaan sen tilanteen jatkumaan ja onnistumaan (SOS3).”* Haastateltavat kertovat, että tänä päivänä saattaen vaihto on muuttumassa enemmän sellaiseksi, että kun asiakkaasta soitetaan toiseen toimipaikkaan, niin samalla käydään asiakkaan tilanne pintapuolisesti läpi, eli yhteiset tapaamiset ovat vähentyneet.

Yhteistyön anti sosiaalityöntekijöiden työhön sisältyvässä neuvonnassa ja ohjauksessa on selvästi tietojen vaihto ja siirto. Tietojen vaihto voi toteutua niin, että toimijoiden tiedot muiden palveluiden sisällöistä ja muutoksista lisääntyy. Lisäksi tietoja asiakkaan tilanteesta vaihdetaan asiakkaan siirtyessä toisen palvelun piiriin, jolloin niin kutsutun lähettävän tahon on mahdollista toimia tutustuttajan ja kynnyksen madalluttajan roolissa. Saattaen vaihtamiseksi kutsuttua siirtymävaiheiden yhteistyö on aikuissosiaalityölle merkityksellistä, sillä vaikka asiakkaat asioivat aikuissosiaalityössä, niin aina ajoittain asiakkaiden tilanteissa tarvitaan myös muiden palveluiden erikoisosaamista. Muita palveluita ei aina pystytä sisällyttämään varsinaiseen aikuissosiaalityön prosessiin yhteistyön muodossa, vaan asiakkaan tulee erikseen asioida toisessa organisaatiossa. Tällöin on tärkeää, että aikuissosiaalityön prosessissa saavutetut tulokset ja tiedot siirtyvät asiakkaan mukana uuteen prosessiin.

#### **5.1.4 Asiakkaan asianajajana yhteistyötilanteissa**

Toisinaan haastateltavien kertoman mukaisesti eri organisaatioiden työntekijät joutuvat toimimaan asiakkaan asianajajan roolissa yhteistyötapaamisissa. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden haastattelujen mukaan asianajotehtävien aktivoituminen liittyy yleensä tilanteeseen, jossa asiakas ei ole saanut muulta palvelujärjestelmältä eri syistä johtuen tarvitsemaansa palvelua tai asiakasta on sosiaalityöntekijän näkemyksen mukaisesti kohdeltu epäoikeudenmukaisesti, jopa huonosti. *”Sit olen ollu muutaman kerran asiakkaan kanssa siel, tilantees mis on umpikuja uhannut, et on tullut jotai väärinkäsitysii ja kommunikaatiohäiriöit, ongelmia ni olen lähteny mukaa jotta asiakas on päässy edes oikeutensa mukaiseen palveluun (SOS3).”* Osittain asianajotehtävät liittyvät edellä esitetyn neuvonnan ja ohjauksen kohdalla liittyvään siirtymävaiheeseen, jolloin tutustutetaan asiakas ja toinen työntekijä toisiinsa. Asianajotehtävien kohdalla tilanne asiakkaan ja toisen toimipaikan työntekijän kanssa on jo jostakin syystä kärjistynyt. Eri organisaatioilla on omat toimintaohjeensa liittyen esimerkiksi siihen, kuka voi saada palvelua, mitkä kriteerit tulee täyttyä. Näistä kriteereistä saatetaan olla aikuissosiaalityön toimistossa eri mieltä, eli työntekijöiden erilaiset



näkemykset ja erilaisista viitekehyksistä lähtevät näkökulmat eivät kohtaa. ”Jos hän (asiakas) ei itse koe pärjäävänsä tai sanoo jonku väärän sanan tai lauseen ni loppuu siihen koko juttu, eikä hän saa mitä haluaisi, mikä ois semmonen mikä periaattees sillai kuuluis saada (SOS3).”

Asianajo yhteistyötilanteissa tuli ilmi myös yhteistyökumppaneiden haastatteluissa. Asianajo liittyy tilanteisiin, jossa toisen organisaation toimija, esimerkiksi aikuissosiaalityön työntekijä ei ole kyennyt antamaan asiakkaalle palvelua, jota asiakas olisi toivonut. Esimerkiksi yhdyskuntaseuraamustoimiston työntekijöiden sekä psykososiaalisten palveluiden työntekijöiden haastatteluissa tuli ilmi, että heidän organisaationsa työntekijät joutuvat usein toimimaan asiakkaan asianajajan ja puolustajan roolissa toimiessaan yhteistyössä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden kanssa. Lähinnä asianajo ja puolustus liittyvät toimeentulotuen myöntämiseen, erityisesti toimeentulotukinormien ja harkinnan tiukkuuteen.

*Näistä toimeentulotukeen liittyvistä asioista neuvotellaan hyvässä yhteistyössä, et asiakkaat aina toivoo että oltais täällä heidän puolellaan, mutta eihän me voida olla enempää ku se normaali viranomaisen työ edellyttää. No ku rahasta puhutan se on niinku omia rahojas jakais siel aluks, et niin tiukkaa. Tulee niinku kauheen negaation kautta se yhteistyö (YHT1).*

*Yhteistyölle haasteena sellanen helkkarin tiukka lainsäädäntö mitä niinku tuol aikuissosiaalityön puolel tietysti toteutetaan. Et toimeentulotuki, et se on ihan älyttömän tiukkaa ja pientä. Välillä se on sellanen persoonaongelma et toiset on mahdollisesti vielä tiukempia et ei löydy sellasta joustavuutta. (YHT2)*

Usein muiden toimipisteiden työntekijät ottavat yhteyttä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöihin esittäen asiakkaan puolesta mahdollista harkintaa toimeentulotukipäätösten ratkaisuun. Joissakin tilanteissa toisella työntekijällä saattaa olla uutta tietoa asiakkaan tilanteesta ja mahdollisen rahallisen tuen erityisestä tarpeesta. Yhteistyötahon työntekijät myöntävät, että tämänkaltainen yhteydenotto saattaa vaikuttaa aikuissosiaalityössä siltä, että he ”paapovat” asiakkaitaan. Haastateltava kuitenkin toteaa, että kyseessä on lähinnä yhteiskunnassa heikommassa asemassa olevien auttaminen ja asioiden ajo. ”Mut ku nää tietysti on vähä heikommas asemas pitämäs puoli ittestää, ni ehkä meiän täytyy joskus olla vähä siel niinku sillai tsemppaamas heitä ja hoitamassa heidän asioita joskus (YHT2).”

Asianajosta tuli haastatteluissa ilmi vielä kolmaskin variaatio. Yhteistyötahon haastattelussa puhuttiin asianajosta, jossa ”tämmöst ku meil on kuitenkin samantyyppisii, samoja asiakkaita ja samoja ongelmia asiakkaila ni tämmöset niinku et yhteisel rintamal ollaan yhteydessä muihin

*toimijoihin vielä, semmisiin jotka ei ny iha yhtää ehkä ymmärrä et kui ongelmaisii mein asiakkaat on (YHT2)*". Tässä asianajon ajatuksena on, että sosiaalialan eri ammattilaiset toimisivat yhdessä asiakkaiden asioiden ajajina, asiakkaiden auttajina sellaisissa toimipaikoissa, joissa ei ehkä ymmärretä asiakkaiden elämäntilanteiden kokonaisuutta ja miten vaikea elämäntilanne vaikuttaa esimerkiksi asiakkaiden asiointiin erilaisissa organisaatioissa.

Asianajon myötä syntyvä yhteistyö ei kuitenkaan aina ole yhteistyön toteutumisen kannalta paras mahdollinen lähtökohta. Asianajoon liittyvässä tapaamisissa asian esittämisen tyyli vaikuttaa merkittävästi siihen, millaisena se ensinnäkin toisessa organisaatiossa koetaan ja minkälaista yhteistyötä se synnyttää. Haastateltavat toteavat, että keskustelemaan sävyyn hoidettu asioiden ajo saattaa olla hyvässä hengessä tapahtuvaa yhteistyötä ja saattaa tuoda toiselle toimijalle kaivattua uutta tietoa asiasta, uudenlaista näkökulmaa. Toisaalta, mikäli aina joudutaan ottamaan yhteyttä toiseen organisaation vaan siksi, että huomautetaan tiukasta toimeentulotuen normista tai asiakkaan oikeudesta tiettyyn palveluun, niin yhteistyön toteutuminen vaikeutuu.

Haastateltavien mukaan asianajotyypinen työskentely muodostaa asiakkaille kuvaa siitä, että hänestä ja hänen tilanteestaan välitetään. *"Asiakkaille on siitä erittäin semmonen myönteinen kuva ja he kokee, et jos oon heiän kans yhdessä tuol ni he kokee, et mä oon heiän tukena (YHT2)."* Asianajotilanteista sanotaan, että asiakas kokee usein tutun tai läheisemmän työntekijän olevan hänen puolellaan, *"et ku joku heiän mukanaan siel, joka vähä on niinku heiän puolellaa ja sit ehkä he niinku kokee saavansa semmosta tasapuolisempaa kohtelua, et parempaa kohtelua (YHT2)."* Osa haastateltavista tuo kuitenkin esiin myös asiakkaiden itsenäisen selviytymisen näkökulman. Joskus on tilanteita, että asiakas tarvitsee apua ja tukea asioidessaan jossakin palvelujärjestelmän organisaatiossa. Työntekijöiden olisi kuitenkin tärkeää miettiä, että ei auteta asiakasta avuttomaksi. Tulisi ymmärtää, että asiakkaalle on tarpeellista, että hän itse oppisi asioimaan erilaisissa tilanteissa. *"Ko aattelis et jos on työkykyinen henkilö kyseessä ni sitä itsenäistä selviytymistä täytys sit jonkun verran jo löytyä (SOS7)"*. Ennenkin tuetaan ja kannustetaan asiakasta, mahdollisesti jopa harjoitellaan eri virastoissa asioimista. *"Et mä haluisin enempi kannustaa siihen että hienosti sä pärjät ja hoidat itte. Jotenki haluun näyttää asiakkaal et luottaa et hän osaa sen itse fiksumusti hoitaa (YHT3)."*

### **5.1.5 Moniammatillinen yhteistyö aktivoinnin ja kuntouttamisen tukena**

Viime vuosina aktivointipolitiikkaan liittyvät näkökulmat ja vaatimukset ovat merkittävästi lisääntyneet aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työssä. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta

(2001/189) ja siihen liittyvä työ- ja elinkeinotoimiston kanssa yhteistyössä tehtävä aktivointisuunnitelma ovat tuoneet mukanaan vahvan painostuksen asiakkaiden kuntouttamisesta ja motivoimisesta työelämän suuntaan. Tämä aktiivoinnin näkökulma tulee esille kaikissa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden haastatteluisissa, sillä aktivointisuunnitelmien sanotaan olevan yleisin toteutuva yhteistyön muoto työ- ja elinkeinotoimiston kanssa. *”Mut et ku täältä päin sinnepäin (aikuissosiaalityöstä työ- ja elinkeinotoimistoon) lähdetään, ni kyllähän se on yhtäläisyysmerkki, et aktivointisuunnitelman teko (SOS9)”*.

Aktivointipolitiikkaan liittyy myös työvoiman palvelukeskuksessa toteutuva sosiaalitoimen, työvoimahallinnon ja kansaneläkelaitoksen välinen moniammatillinen työ sekä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden tekemät ohjaukset ja läheteet työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuteen. *”Mun mielestä toi mein tyyppi (työvoiman palvelukeskus) on hyvä välimaasto siin sen varsinaisen te-toimiston kohdalla, et jotenki väylä sinne on paljon luontevampi, et siellä toteutuu se aktivointisuunnit- eli tää aktivoiva sosiaalipolitiikka (SOS9)”*. Yleisesti pääsääntönä on, että työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuteen otetaan henkilö, jolla on mahdollisuudet työllistyä eli asiakkaalta löytyy tarvittavaa toimintakykyä eikä suuria elämänhallinnan ongelmia esiinny. Kuntouttava työtoiminta puolestaan on jo nimensäkin mukaisesti näkökulmaltaan enemmän kuntouttavaa, asiakkaiden toimintakykyisyyttä kasvattavaa toimintaa. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työhön sisältyvän asiakkaan elämäntilanteen ja palvelutarpeiden arvioinnin kautta ja asiakkaan kanssa keskustelemalla sosiaalityöntekijä tekee päätöksen, onko asiakkaan kohdalla lähete työvoiman palvelukeskukseen ajankohtainen. Vai olisiko aluksi parempi aloittaa kevyemmällä, kuntouttavalla vaihtoehdolla eli aktivointisuunnitelman kautta kuntouttavaan työtoimintaan.

Työvoimapalvelukeskuksen asiakkuuteen otetaan läheteellä, jonka aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä voi tehdä keskusteltuaan asiasta asiakkaan kanssa. Tämän jälkeen asiakkaalle lähetetään kirjeitse työvoiman palvelukeskuksen puolelta yhteisaika sosiaaliohjaajalle ja työvoimaneuvojalle. Luvussa 5.1.3 esitetty ohjaukseen liittyvä saattaen vaihto saattaa tulla lähetteen yhteydessä kysymykseen joidenkin asiakkaiden kohdalla. Saattaen vaihto on myös tärkeä silloin kun työvoiman palvelukeskus palauttaa asiakkaan aikuissosiaalityön toimistoon, esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas ei ole pystynyt sitoutumaan työvoiman palvelukeskuksen toimintaan. Aiemmin saattaen vaihto toteutettiin yhteisinä tapaamisina, mutta kuten haastateltava toteaa, niin nykyään tämä toteutuu enemmän puhelimitse, *”ehkä aikaisempina vuosina ku oli enemmän näit saattaen vaihdettavia, elikkä sitte ku ne siirty sieltä työpistä tänne, ni sielt tuli työntekijä mukaan ja*

*hän osas tässä vähä kertoo, et siin oli työntekijä, asiakas ja minä. Siin niinku päästii hyvään alkuun (SOSI).”*

Kuntouttavan työtoiminnan laki edellyttää sosiaalitoimiston ja työ- ja elinkeinotoimiston yhteistyössä tehtävää aktivointisuunnitelmaa, johon kirjataan asiakkaan aiempi työ- ja koulutushistoria, tavoitteet kuntouttavalle työtoiminnalle sekä kuntouttavan työtoiminnan työaika ja -tehtävät. Sosiaalityöntekijä keskustelee aktivointisuunnitelman ja kuntouttavan työtoiminnan mahdollisuudesta ensin asiakkaan kanssa ja mikäli asiakas on halukas ja motivoitunut kokeilemaan, niin sosiaalityöntekijä varaa ajan aktivointisuunnitelman tekoon työvoimaneuvojalta. Aktivointisuunnitelmassa on paikalla aina asiakas, työvoimaneuvoja, aikuissosiaalityön työntekijä sekä mahdollisesti myös kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja, jolla on enemmän tietoa käytännöstä ja työpaikoista. Yleensä aktivointisuunnitelma tehdään työ- ja elinkeinotoimiston tiloissa, jolloin työvoimaneuvoja kirjaa aktivointisuunnitelman tietokantaan ja lopuksi kaikki paikallaolijat allekirjoittavat suunnitelman.

Yhteistyö aktivointisuunnitelmien tekona näyttäytyi aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa jonkin verran lain määräämänä pakkona, joka toteutetaan kuten laissa on ohjeistettu, *”et se on just tietysti ko se nyt täytyykin laatia yhdessä työvoimaviranomaisen kanssa, jo lakikin sen sanoo (SOSI)”*. Myös työ- ja elinkeinotoimiston haastattelussa puhuttiin epäselvyyksistä aktivointisuunnitelmiin liittyen. Työvoimaneuvojat ovat kokeneet, että aktivointisuunnitelmissa on keskusteltu asioista, joista heillä ei ole tietoa, kuten esimerkiksi asiakkaan hoitosuhteista päihde- ja mielenterveyspalveluissa tai asiakkaan lääkityksistä. Tällaisissa tilanteissa työvoimaneuvojat ovat kokeneet, että heidän tehtävänsä on yhteistyökumppanin sijasta toimia enemmän kirjurina. *”Porukat on sanonu, että siellä aksuissa käydään läpi asiakkaan lääkityksiä, hoitoon ohjauksia, tän tyyppisiä asioita ja työvoimaneuvojalla ei oo oikeestaan mitään sanottavaa niihin. Siinä tulee turhautuminen, et olen siinä kumileimasimena, kirjurina ja vedät nimes alle (YHT4)”*. Aktivointisuunnitelmien tilalle toivotaan kevyempää mallia, kun kyseessä on pelkästään kuntoutukseen liittyvä asiakkaan toimintakykyisyyden kasvattaminen.

*Pitäisi saada joku kevyempi malli silloin kun on kyse puhtaasti niistä, et se on sosiaalipalvelua ja kuntouttava työtoiminta, sitte jos siihen tulee sellaisia elementtejä et ollaan lähempänä sitä työelämää, sinne tulee jotakin koulutuksen suuntaa et tää on niinku lähteny toimimaan ni sitte meil onki rooli ja ollaan mielellää mukana miettimässä jatkoa. (YHT4)*

Lain velvoite yhteistyöstä näyttää johtaneen epäselvyyksiin ja turhautumiseen eri ammattilaisten rooleista ja osaamisen hyödyntämisestä. Aktivointisuunnitelmia tehdään yhteistyössä, vain koska on pakko.

Kuntoutukseen liittyvään yhteistyöhön liittyy myös päihde- ja mielenterveyskuntoutujien kanssa tehtävä yhteistyö aikuissosiaalityön toimiston sosiaalityöntekijöiden ja psykososiaalisten palveluiden työntekijöiden välillä. Psykososiaalisten palveluiden työntekijöiden kanssa tehtävässä yhteistyössä oli aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa selvä kahtiajakautuminen. Noin puolet sosiaalityöntekijöistä kertoo hyvästä, onnistuneesta yhteistyöstä, yhteisistä tapaamisista, kotikäynneistä, asiakkaan tilanteiden selvittämisestä. Kuitenkin osa sosiaalityöntekijöistä kertoo, että yhteistyötä psykososiaalisten palveluiden kanssa ei oikeastaan ole lainkaan. Ei ehkä ole nähty edes tarvetta yhteistyölle, etenkin yhteisille tapaamisille. Tarvittaessa on otettu puhelimitse tai sähköpostilla yhteyttä lähinnä tietojenvaihto mielessä tai tehty tarvittaessa lähete psykososiaalisiin palveluihin. Yhteistyön vähäisyyttä selitettiin sillä, että suurimmalla osalla asiakkaista on jo asiakkuus tarvittavissa päihde- ja mielenterveyspalveluissa, eikä näin ollen ole ollut tarvetta yhteistyölle. *”Tuntuu, että täs niinko sit monella, joilla on tarvetta, ni on jo joku hoitosuhde johonki. Et ei ny kauheest oo semmost et mä oisin niitten työntekijöiden kans tehty jotaki tiettyä yhteistyötä, mut et ehkä vois olla enemmänki (SOS1).”*

Osa työntekijöistä näkee yhteistyön tärkeänä ja arvokkaana juuri päihde- ja mielenterveysongelmaisten asiakkaiden kohdalla. Haastatteluissa kerrottiin erilaisista yhteistyön konkreettisista muodoista, kuten esimerkiksi kotikäynneistä sosiaaliterapeutin tai psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa, yhteisistä tapaamisista asiakkaan ja toisen työntekijän kanssa, myös puhelimitse toteutuvasta enemmänkin tietojen vaihtoon liittyvästä yhteydenpidosta tai läheteiden tekemisestä. Myös ne sosiaalityöntekijät, jotka kertovat, että eivät tee kasvokkain toteutuvaa yhteistyötä psykososiaalisten palveluiden kanssa, kertovat puhelimitse toteutetuista yhteydenotoista eri työntekijöiden välillä, osittain liittyen asiakkaan toimeentulotukeen. Yhteisillä tapaamisilla sekä yhteydenotoilla sanottiin olevan tärkeä merkitys kokonaiskuvan saamiseksi asiakkaan tilanteesta. *”Asiakkaan tilannetta ymmärtää niinku laajemmin, kokonaisuutta paremmin ku saa sit eri näkökulmista vähä sitä tietoo (SOS7).”* Eri alojen ammattilaisten erilaisista näkemyksistä on hyötyä asiakkaan tilanteen selvittämisen kannalta sekä suuri tuki työntekijöille. Tärkeänä pidettiin, että yhteistyössä eri tietojen lisäksi yhdistyvät myös eri organisaatioiden resurssit. *”Sit siit tietysti on ittelle sillai tukea, et ei tartte yksinään olla sanomassa asioit ja miettimässä ja sit muil on muita keinoi, että yhdistyy sit ne keinotkin (SOS3).”*

Psykososiaalisten palveluiden haastateltavat kertovat, että päihde- ja mielenterveysongelmaisten kuntoutumiseen tarvitaan aina tueksi muiden alojen työntekijöitä, etenkin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöitä. Yhteistyön tarkoituksena olisi pyrkiä yhdessä viemään asiakkaan tilannetta parempaan suuntaan ja tukemaan asiakkaan kuntoutumista. Yhteistyötä tarvitaan sekä kuntoutusjakson aikana, että myös sen päättyessä. Tämänkaltaisen yhteistyö toteutui kuitenkin tällä hetkellä huonosti.

*Et enemmän pitäis ol näit ihmisten elämän järjestämistä ja heidän kuntoutumis ja arjen selviytymisen, selviytymistä edistävien ja tukevien asioitten järjestämistä niinku yhteistyös. Aikuissosiaalityöntekijöiden pitäis ottaa enemmän vastuuta siitä ihmisen arjessa selviytymisestä sen jälkeen ku joku tämmönen kuntoutumisjakso tai -hoito päättyy, ja jo sen aikanakin, mut sit jälkeen ku se on päättynyt ja näitten psykososiaalisten palveluiden hoitovastuu siitä vähentynyt. (YHT5)*

Psykososiaalisten palveluiden ja aikuissosiaalityön toimiston välillä oli juuri ennen haastatteluhetkeä ollut kokeilu, jossa yksi psykiatrinen sairaanhoitaja toimi aikuissosiaalityössä säännöllisin väliajoin, jolloin oli mahdollisuus varata yhteisiä aikoja. Kokeilu epäonnistui sillä, aikoja ei käytetty. Haastattelussa tämä näkyi omalta osaltaan kriittisenä puheena aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työn kohdentumisesta enemmän toimeentulotukityöhön kuin varsinaiseen sosiaalityöhön. ”Toki siel on kans aika paljon sitä rahan kans, sen ympäril pelaamista, mut ehkä sit jonku verran enemmän tarttis myös muuta (YHT5).” Psykososiaalisten palveluiden haastateltavien puheessa näkyi ennen kaikkea korostus yhteistyön lisäämiseen molemmin puolin.

### **5.1.6 Yhteistyö ja yhteydenotto liittyen toimeentulotukityöhön**

Viittauksia toimeentulotukityössä tarvittavasta yhteistyöstä ja yhteydenotoista on tullut jonkin verran jo edellisissä luvuissa. Kokoan ne vielä yhteen, sillä haastatteluissa tuli kaiken kaikkiaan hyvin paljon viittauksia yhteistyöstä toimeentulotukityöhön liittyen. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työhön tutkimukseni kohteena olevan kaupungin aikuissosiaalityön toimistossa sisältyy vielä paljon toimeentulotukityötä. Pääsääntönä on, että sosiaalityöntekijät tekevät sellaiset toimeentulotuen päätökset, kun asiakas tai joku asiakasperheestä on täysin tuloton, eli ei ole oikeutettu ensisijaisiin etuuksiin kuten työttömyysetuuteen, koulutusetuuteen, eläkkeeseen tai vanhempainetuuksiin. Lisäksi sosiaalityöntekijät tekevät asunnottomien asiakkaiden kuukausittaisen toimeentulotuen. Harkinnanvaraiset täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätökset kuuluvat myös suurimmalta osin sosiaalityöntekijöiden tehtäväksi.

Toimeentulotukityön suureen määrään viitattiin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa usein, kun selitettiin, miksi asiakkaiden henkilökohtainen tapaaminen ja yhteistyötapaamiset ovat viime aikoina vain vähentyneet. *”Se kariutuu yksinkertaisesti siihen, että ei ehdi, et varataan yhteistä aikaa moneen kertaan. Jos asiakkaita olis vähemmän, ni sit, mut ei kyl nyt (SOS8).”* Toiset haastateltavat puolestaan kertovat yhteistyön lisääntyneen, kun yhä enemmän otetaan yhteyttä toisiin tahoihin toimeentulotukea tehtäessä ja kysellään sekä tarkistellaan tarvittavia tietoja.

*Vaikee sit sanoo, et onko viranomaisten välinen yhteistyö vähentynyt vai onko se lisääntynyt, ehkä muuttunut. On muuttunu semmoseks et puhelimitse ja sähköpostitse, ehkä semmoset neuvottelut, palaverit ja yhteisten suunnitelmien tekeminen on vähentynyt. Yhteistyö on ehkä enemmän vaan sitä asioiden tarkastamista. (SOS8)*

Toiset haastateltavat kuitenkin sanovat suoraan, että eivät pidä puhelimitse ja sähköpostilla toteutettavia toimeentulotukeen liittyviä yhteydenottoja ja tietojen tarkastelua oikeana yhteistyönä, vaan enemmänkin päätöksentekoon liittyvänä pakollisina asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittämisenä. *”Nii seki on sit vähä, et mitä yhteistyöllä tarkotetaan. Et en mä kato sitä yhteistyöks, oikeeks yhteistyöks, et kysytään tietoja hakemuksen käsittelyä varten tai että joku kysyy multa, et onko hakenu toimeentulotukee ja miten ratkaistu (SOS2).”*

Sosiaalityöntekijöiden haastattelujen lisäksi toimeentulotukityön korostus tulee ilmi kaikissa yhteistyökumppaneiden haastatteluissa. Yhteistyökumppaneiden haastatteluissa korostettiin, että asiakkaiden tilanteissa tarvitaan usein yhteydenottoja ja yhteistyötä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden kanssa liittyen viimesijaisen toimeentulotuen, harkinnanvaraisen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämiseen. Muilla organisaatioilla ei ole mahdollisuutta myöntää rahallisia avustuksia, esimerkiksi liittyen uuden asunnon kalustamiseen, terveydenhuollon maksuihin tai matkakuluihin. Toimeentulotukeen liittyvät kysymykset toisaalta pakottavat eri tahoja ottamaan yhteyttä aikuissosiaalityön toimistoon. *”Yhteistyöstä kaikki lähtee, ku ei meillä oo täällä minkäänlaisia avustuksia antaa asiakkaille, ei oo asuntoja tai muuta, et millä voidaan avustaa heitä eteenpäin elämässä, ni meillä pitää olla hyvä yhteistyö peruspalveluihin (YHT3).”* Useimmiten yhteistyötahojen mielestä toimeentulotuen myöntämisessä käytetään liian tiukkaa linjaa ja liian vähän asiakaskohtaista tilankeharkintaa. Harkintaa ja joustoa asiakkaiden erilaisten elämäntilanteiden perusteella on liian vähän ja tämän vuoksi yhteistyötahot joutuvat ottamaan yhteyttä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöihin ja pyrkivät neuvottelemaan asiakkaan puolesta.

Haastatteluissa esitettiin näkemyksiä, että taloudelliset avustukset ovat sosiaalityön yksi väline, mutta muunlaistakin työtä tarvitaan ja pitäisikin olla enemmän. *”Lähinnä tämmöseen toimeentulotukiasioihin liittyvissä asioissa, tarvitaan tässä (aikuissosiaalityön) sosiaalityöntekijöitä ja ollaan yhteyksissä. Tietysti sitä vois ja on varmaan tarpeen laajentaakkin, et se ei oo pelkästään vaan se rahajuttu, mut aika usein se sitte kulminoituu siihe (YHT5)”*. Kaikki yhteistyökumppanit totesivat haastatteluissaan, että ymmärtävät aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työn paineen ja kiireen, mutta tämän lisäksi esitettiin ihmettelyä esimerkiksi siitä, että ei olla varmoja, halutaanko aikuissosiaalityössä todella tehdä muuta työtä. *”Et oikeest tulee välil sellanen, et haluuko he tehdä mitään muuta (YHT2)”*. Osa haastateltavista jopa kertoi, että miettivät usein tuoko aikuissosiaalityön kanssa tehtävä yhteistyö mukanaan mitään lisäarvoa. *”Mul o ainaki iha ennakkokäsityksii siitä, et sitä toimeentulotukee, monet mei talossa aattelee, et kannattaako mun ottaa sosiaalitoimee aikuispuolel yhteyttä, et tietääks ne sen ihmisen asioist vai eiks ne tiedä (YHT5).”*

Myös aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa tiedostettiin, että aikuissosiaalityön toimisto mielletään vielä tänäkin päivänä pelkästään toimeentulotukityönä, *”mut se on sit huono puoli tietyti et jossaki varmaa ajatellaa vieläkin niin että tämä paikka on pelkkä rahapaikka, et sit saatetaan ottaa niinko yhteyttä vaan raha-asioissa (SOS2).”* Toimeentulotukityössäkin tarvitaan yhteydenottoja muihin toimijoihin erilaisten tietojen saamiseksi päätösten tueksi. Lisäksi muilla palvelujärjestelmän toimijoilla saattaa olla sellaista tietoa ja näkemystä asiakkaiden tilanteesta, joka saattaa vaikuttaa esimerkiksi harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämiseen. Joidenkin haastateltavien mielestä yhteistyön ei kuitenkaan pitäisi jäädä vain tämänkaltaiseksi tietojen vaihdoksi ja tarkisteluksi.

### **5.1.7 Yhteenvedo erilaisista yhteistyön muodoista**

Edellä esitettiin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän yhteistyökumppaneidensa haastatteluissa esiin nousseita tyypillisiä yhteistyön muotoja. Erilaiset yhteistyön muodot aktivoituvat riippuen asiakkaan tilanteesta, siitä onko kyseessä esimerkiksi kiireellistä reagointia vaativa kriisitilanne vai mahdollisesti suunnitelmallisuutta ja kokonaisvaltaista otetta edellyttävä muutokseen pyrkivä prosessi. Yhteistyötä tarvitaan myös asiakkaan elämäntilanteen selvittelyssä ja palveluiden tarpeen arvioinnissa sekä tämän kautta aktivoituvassa neuvonnassa ja ohjauksessa tai mahdollisesti asianajoa vaativissa tilanteissa, jossa asiakas ei ole saanut muulta palvelujärjestelmältä tarvitsemiaan palveluita. Yhteistyö ja yhteydenotot eri palvelujärjestelmän



toimijoiden välillä saattavat aktivoitua myös viimesijaisen toimeentulotuen tarpeen arvioinnissa ja toimeentulotuen harkintatilanteissa.

Kaikissa yhteistyön muodoissa käytetään haastateltavien mukaan erilaisia konkreettisia yhteistyön toteutustapoja. Näistä yleisempiä tänä päivänä ovat puhelimitse tai sähköpostilla käytävät neuvottelut ja tiedon vaihdot sekä joidenkin asiakkaiden kohdalla yhteiset tapaamiset asiakkaan ja hänen tilanteeseensa liittyvien keskeisten palvelujärjestelmän toimijoiden välillä. Tapaamiset vaihtelevat arviointiin liittyvistä tilanteista aina suunnitelmalliseen muutostyöhön. Tapaamiset toteutuvat yleensä jonkin organisaation tiloissa, mutta aina silloin tällöin yhteisinä kotikäynteinä asiakkaiden luokse. Tärkeinä yhteistyöhön liittyvinä tilanteina pidettiin myös vain eri palvelujärjestelmän toimijoiden välisiä neuvotteluja ja palaveriteita. Näissä palaveriteissa eri toimijoilla on mahdollisuus keskustella yleisesti asiakkaiden tilanteisiin liittyvistä ilmiöistä, tutustua eri organisaatioiden toimintaan ja työntekijöihin sekä mahdollisesti myös yhdessä sopia yhteistyöhön liittyvistä rajanvetokysymyksistä, yhteisistä pelisäännöistä.

Lisäksi haastateltavat vahvistivat oman ennakkokäsitykseni siitä, että eniten aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden yhteistyökumppaneiksi valikoituu julkisen palvelujärjestelmän toimijoita. Vastauksiin saattoi osittain vaikuttaa haastattelun kysymyksenasettelu ja valikoidut yhteistyötahot, joiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä kysyttiin erikseen. Haastattelurunko sisälsi kuitenkin myös kohdan, jossa kysyin yleisesti kaikista yhteistyökumppaneista ja näistä vastauksista suurin osa oli juuri julkisen palvelujärjestelmän toimijoita. Jonkin verran mainittiin kolmannen sektorin toimijoita, yleisemmin seurakunnat sekä muutamat asumispalveluita tarjoavat tahot. Joissakin haastatteluissa mainittiin yhteistyötahona myös omaiset. Niissä haastatteluissa, joissa omaiset mainittiin, kerrottiin lähinnä omaisten yhteydenotoista ja ilmoituksista sosiaalityön tai toimeentulotuen tarpeessa olevista henkilöistä. Joskus omaisia tulee mukaan tapaamisiin ja näistä onkin saatu hyviä kokemuksia hedelmällisestä yhteistyöstä. Joissakin tapauksissa omaisten toimiessa asiakkaan tukena on myös ollut ongelmana, että asiakkaan omaa ääntä ei ole saatu kuuluviin, vaan enemmän äänessä on ollut omainen.

Kaikissa haastatteluissa tuli paljon puhetta siitä, kuinka yhteistyön tekeminen asiakkaan tilanteeseen liittyvien muiden julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa on lähinnä viimeisen vuosikymmenen aikana selvästi vähentynyt. Lähes jokaisessa haastattelussa todettiin yhteistyön vähentyneen tai muuttuneen enemmän puhelimitse tai sähköpostin kautta toteutuvaksi tietojen

vaihdoksi ja neuvotteluiksi. Yhteinen kasvokkain toteutuva sosiaalinen kanssakäyminen eri toimijoiden välillä on vähentynyt.

## **5.2 Yhteistyön haasteet ja edellytykset**

Kehittämistarkoitukseen kerätyissä haastatteluissa ilmeni paljon yhteistyön haasteita, esteitä ja ongelmia. Näitä haasteita esiin nostamalla pyrin muodostamaan haastateltavien käsitysten kautta tiettyjä edellytyksiä yhteistyön toteutumiseksi. Nämä edellytykset tulee toteutua, jotta monen eri alojen toimijoiden ja asiakkaan välinen yhteistyö toteutuu. Yhteistyön haasteet esitetään niin että alaluvussa 5.2.1 esitellään yhteistyön aloittamiseen liittyviä haasteita asiakkaiden ja työntekijöiden osalta. Sekä asiakkaiden että myös palvelujärjestelmän työntekijöiden tulisi nähdä yhteistyö kokeilemisen arvoisena mahdollisuutena ratkoa paremmin asiakkaiden monimutkaisia elämäntilanteita. Sekä asiakkaan että työntekijän tulee olla motivoitunut yhteistyöhön. Työntekijän tulee myös ratkaista aikaan ja priorisointiin liittyviä kysymyksiä, kenen asiakkaan kohdalla ja missä vaiheessa lähdetään etsimään yhteistyökumppaneita. Luvussa 5.2.2 puolestaan eritellään yhteistyökumppanin valintaan sekä eri toimijoiden erilaisiin näkemyksiin liittyviä haasteita. Yhteistyökumppanit tai ainakin heidän työnsä tulee tuntea, jotta tarvittaessa osataan ottaa yhteyttä oikeaan tahoon. Toisaalta tietyistä yhteisen ja erillisen työn pelisäännöistä tulee sopia, jotta konkreettinen yhteydenotto onnistuu kiireisten toimijoiden välillä ja yhteistyö toimii parhaalla mahdollisella tavalla. Lisäksi erilaisten näkemysten omaavien työntekijöiden tulee osata yhdistää erilaiset tietonsa ja taitonsa, jotta voidaan muodostaa yhteisiä tavoitteita yhteistyölle. Luvuissa 5.2.3 ja 5.2.4 kokoaan yhteen yhteistyön edellytyksiä. Luvussa 5.2.3 esittelen aikuissosiaalityön sosiaalityölle esitettyjä kehittämistoiveita. Muutosta toivottiin, jotta sosiaalityöntekijöiden työssä saadaan näkyviin toimeentulotukityön sijasta enemmän sosiaalityölle ominainen auttamistyön näkökulma. Luvussa 5.2.4 esitellään yhteistyölle annettuja erilaisia merkityksiä ja lisäksi esittelen yhteenvetona jäsentyneen kokonaiskuvan yhteistyön merkityksestä.

### **5.2.1 Yhteistyö mahdollisuutena**

Yhteistyön toteutuminen edellyttää tiettyjen seikkojen toteutumista, joista tässä luvussa tärkeimmäksi nousee yhteistyön näkeminen kokeilemisen arvoisena mahdollisuutena. Haasteet liittyvät motivoitumiseen, asenteisiin sekä totuttujen mallien muuttamiseen. Lisäksi haasteena ovat työntekijöiden ajan vähäisyys ja siitä johtuvat työn priorisoinnin tarpeet. Jokapäiväisessä työssä joudutaan valitsemaan kenen asiakkaan kohdalle lähdetään satsaamaan yhteistyöhön.

## A. Asiakkaan lupa ja motivoituminen yhteistyöhön

Kaikissa haastatteluisissa todettiin, että julkisen palvelujärjestelmän eri toimijoiden välisen yhteistyön lähtökohtana tulee aina olla asiakas ja hänen ainutlaatuinen elämäntilanteensa. Yhteistyön tarve lähtee siitä, että eri osapuolet ymmärtäisivät, että yhteistyöllä voidaan saada asiakkaan elämäntilannetta paremmaksi, kuin yksittäinen työntekijä voisi saavuttaa vain asiakkaan kanssa työskennellessään. Yhteistyöllä myös pyritään välttämään sitä, että asiakkaan tarvitsisi puhua samoja asioita moneen kertaan eri organisaatiossa. Toisinaan asiakas itse ehdottaa tai pyytää jonkun organisaation tuttua työntekijää mukaansa toiseen organisaatioon tai pyytää työntekijää ottamaan yhteyttä toiseen tahoon yhteisen keskustelun ja tapaamisen järjestämiseksi. Haastatteluiden perusteella yleisempää kuitenkin on, että yhteistyön ajatus lähtee työntekijältä. Työntekijä tapaa asiakasta ja arvioi, että asiakkaan tilanteessa olisi hyvä tuoda yhteiseen keskusteluun mukaan muiden ammattilaisten osaamista.

Aina kun otetaan yhteyttä toiseen toimijaan yksittäisen asiakkaan asiassa, tarvitaan siihen ensimmäisenä asiakkaan lupa. Asiakkaalta pyydettävä lupa voi olla suullinen, kun yhteydenotto toteutuu asiakkaan ollessa paikalla. Aina kun asiakkaan asiasta keskustellaan toisen organisaation työntekijän kanssa, niin että asiakas itse ei ole paikalla, lupa tulisi olla kirjallisena. *”Tietysti tää kaikki (yhteydenotot) pitää tehdä sen asiakkaan suostumuksella, pelkästään niin, et muuten ei, muuten ei sit soitella ja kysellä, et ihan asiakkaan suostumuksella (SOS4).”* Yhteistyön ehdottomimpana esteenä mainittiin se, että asiakas ei syystä tai toisesta anna lupaa ottaa yhteyttä muihin toimijoihin. *”Et en mä tiedä onko sillai muuta ku se, et asiakas ehdottomasti kieltää sitten ettei saa antaa tietoja tai ei saa kysyä ja ottaa yhteyttä (SOS7).”* Toimeentulotukipäätöksiä tehtäessä lupa tiettyjen toimeentulotuen laskelman tekemiseen liittyvien tietojen selvittämiseen saadaan siinä vaiheessa, kun asiakas allekirjoittaa toimeentulotukihakemuksen, jossa asiasta on kerrottu. Tämä kattaa ainoastaan esimerkiksi etuuksien summien tarkistamisen kelasta, verotietojen tarkistamisen tai esimerkiksi asiakkaan työhaun voimassaolon ja työvoimapolitiittisen lausunnon tarkistamisen työ- ja elinkeinotoimistosta.

Kaikki julkisen palvelujärjestelmän toimijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista, he eivät voi puhua yksittäisen asiakkaan asiasta kenellekään ilman hyvin painavaa syytä. Jotta yhteistyö ylipäätään toteutuisi, tulee sille olla asiakkaan hyväksyntä ja laissa säädetyn vaitiolovelvollisuuden vuoksi myös konkreettinen, kirjallinen lupa. Luvan saaminen ja yhteistyön toteutuminen parhaalla mahdollisella tavalla edellyttää, että asiakas on motivoitunut tämänkaltaiseen työskentelyyn. Asiakkaan motivoitumiseen vaikuttaa yhteistyön oikea aikaisuus asiakkaan elämäntilanteen ja

esimerkiksi käynnissä olevan sosiaalityön prosessin kannalta. Asiakkaat ovat tottuneita enemmän siihen, että asioidessaan esimerkiksi aikuissosiaalityön toimistossa hän tapaa yhden työntekijän, jonka kanssa pyrkii luomaan hyvän ja luottamuksellisen suhteen. Suuri joukko julkisen palvelujärjestelmän toimijoita saattaa näyttäytyä asiakkaalle aluksi pelottavana ja jopa uhkaavana. Asiakkaiden ymmärtäessä useamman tahon yhteistyön edut ja mahdolliset hyödyt voi yhteistyö toteutua parhaiten. ”*Kyl niit esteit voi tietysti tulla jos asiakas oman etunsa vastaisesti on joskus jättänyt yhteistyösuostumukseen nimensä laittamatta, vaik se tuntuis et se auttaminen jää muuten ihan semmoseks pinnalliseks rahan jakamiseks, mut kun ei saa nimee, ni ei voi yhteistyötä tehdä (SOS3).*”

Yhteistyön aloittaminen asiakkaan tilanteen kannalta oikeaan aikaan vaikuttaa myös siihen, että asiakas on motivoitunut saapumaan paikalle erilaisiin sovituihin tapaamisiin. Sekä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden että yhteistyökumppaneidensa haastatteluista kävi ilmi, että jonkin verran on tilanteita, jolloin asiakas ei saavu paikalle. Usein on yritetty moneen kertaan, mutta asiakas ei ole syystä tai toisesta saapunut. ”*Kyl on sit semmosiiki, et on ollu varattuna useempi aika ja asiakas ei oookkaan sit saapunut paikalle (SOS7)*”. Yleisemmin kertomukset asiakkaan saapumatta jättämiseen liittyivät kuntouttavaan työtoimintaan ja siihen liittyvän aktivointisuunnitelman tekoon, joka lain mukaan kuuluu tehdä sosiaalitoimen ja työvoimahallinnon yhteistyönä. ”*Aktivointisuunnitelmissakin ongelma on se, että ku on sovittu aikoja suunnitelman tekemiseksi ja sit ihminen ei tulekkaan, et tääl odottaa virkailija ja sosiaalitoimen ihminen, sit tää kyseinen henkilö ei tuu, eikä se oo mikään ihan pieni prosentti ku jää tulematta (YHT4)*”. Saapumatta jättäminen sovittuun tapaamiseen kertoo haastateltavien mukaan siitä, että asiakas ei ole ollut valmis ja riittävän motivoitunut aloittamaan kyseisen tyyppistä toimintaa.

*Se tavallaan voi näyttää sen, ettei se oo valmis, ettei tarvi välttämättä pistää niin kauheen isoja tavoitteita vielä. Tää on kumminki sellasta, et ei kaikki aina onnistu. On sellasta pitkäjänteistä työtä ku aattelee, että tää kaikki sosiaalityö, et ei ihmisen elämä niinku muutu äkkiä välttämättä. Et se on semmosta hidasta prosessia mitä asiakas etenee. (SOS4)*

Aktivointisuunnitelmien kohdalla pohdintaa tuli siitä, että aktivointisuunnitelmien tekoon sosiaalitoimen ja työvoimahallinnon yhteistyönä painostetaan esimiesten ja päättäjien taholta. Painostuksen alla sovitut aktivointisuunnitelmat eivät ehkä ole olleet asiakkaan kannalta oikea-aikaisia. Enenevässä määrin myös jotkut asiakkaat itse haluavat nopeasti esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan. ”*Jotkut asiakkaat on hätäsiä, et täytys heti pääst, mut se on sit eräällä tavalla ongelma et täytyis jotai kiireesti tapahtua ja sit ei välttämättä onnistu. Se on semmost heidän omaa*

*ongelmaa nykyään, oikeestaan se on nykyää semmost, et pitäis kaikki ja heti ain tapahtuu (SOS4).”*

Liian hätäisesti, ehkä pelkästään suuremman työmarkkinatuen vuoksi toteutettujen aktivointisuunnitelmien ja kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen saattaa johtaa siihen, että asiakas huomaa, ettei ollutkaan valmis kuntouttavan työtoiminnan tyyliin toimintaan, työ saattoi olla vääränlaista tai mahdollisesti on aloitettu liian kuormittavalla työviikolla. Näiden seikkojen huomioimiseksi toivottiin ennen aktivointisuunnitelmaa käytävän enemmän keskustelua asiakkaan kanssa, hänen motivaationsa ja sen hetkisten kykyjensä arvioimiseksi. *”Täytyis olla sitä yhteistyötä et mis pystyttäs enemmän keskustele, et onko syytä ylipääätänsä, et onko tilanne sellanen, et kuntouttava työtoiminta on se juttu, mis täs lähdetää. Puuttuu aika paljon semmost taustajuttuu sieltä (YHT4).”* Väärin kohdennetut ja ajoitetut aktivointitoimet saattavat aiheuttaa asiakkaalle turhia pettymyksiä ja haluttomuutta yrittää uudestaan. *”Pitäs paremmin tietää, ettei anna mitää ihmeellist paikkaa sillee, ettei se onnistu ja tulee epäonnistumisii. Sit se asiakaski saattaa pistää hanskat tiskii, ettei täst tuu mitää. Eli yhteistyös pitäs mieltii, et mikä ois ihan sopiva sille ihmiselle. (SOS4).”*

Palvelujärjestelmän toimijoiden yhteistyö tulee lähteä joko asiakkaan omasta pyynnöstä tai pohjautua ainakin asiakkaan omalle hyväksynnälle, jotta se toteutuisi parhaimmillaan tai pääsee edes alkamaan. Asiakkaalle tulee kertoa tarkasti, mitä yhteistyö eri toimijoiden kanssa tarkoittaa ja mitä hyötyä sen kautta voidaan saavuttaa. Mikäli asiakkaalla on asiasta epätietoisuutta voi olla, että hän ei anna lupaa ottaa yhteyttä toiseen toimijaan tai ei välttämättä saavu sovittuun tapaamiseen. Yhteistyö tulee siis lähteä siitä, että asiakas näkee sen positiivisena asiana oman elämäntilanteensa kannalta, eikä esimerkiksi pelkkänä viranomaisten pyrkimyksenä kontrolloida hänen elämäänsä.

## **B. Työntekijän henkilökohtainen työtapa ja ammatillisuus**

Asiakkaiden motivoitumisen lisäksi yhteistyön aloittamiseen ja oikeaan ajoittumiseen vaikuttavat haastateltavien mielestä myös työntekijän henkilökohtainen, persoonallinen tapa tehdä työtään. *”Ja tietysti se vaatii aina vähä semmostaki et niinku riippuu omast persoonastaki, et minkälainen on, et pääseekö heti asiakkaan kans jo ensimmäisel tapaamisel siihen asian ytimeen ja onko sit luontevaa lähtee alottaa yhteistyötä (SOS7)”* Hyvän ja luotettavan suhteen syntyminen asiakkaan ja yksittäisen työntekijän välille sekä sosiaalityön prosessin kulku vaikuttavat siihen, milloin yhteistyö tulee ajankohtaiseksi. Ei välttämättä ole mielekäästä heti ensimmäisellä tapaamisella ehdottaa muiden toimijoiden mukaan ottamista, vaan ensin varmistaa, että asiakkaan ja työntekijän välillä on hyvä luottamuksellinen suhde. Eri työntekijöillä on persoonasta ja esimerkiksi työkokemuksesta riippuen erilaisia tapoja muodostaa tuota suhdetta asiakkaan kanssa. Osa työntekijöistä aloittaa

keskustelun asiakkaan kanssa kevyesti, esimerkiksi keskittyen aluksi asiakkaiden esittämiin kysymyksiin toimeentulotuesta ja vasta tämän jälkeen keskittymällä laajempaan tilanteen kokonaistarkasteluun. Osalle työntekijöistä on luontevaa heti alkuun esittää mahdollisuus laajemmasta yhteistyöstä, jotta asiakkaan kokonaistilanteen arviointiin saadaan heti aluksi mukaan riittävää ammattitaitoa. Myös asiakkaan elämäntilanteen kriisien vakavuus vaikuttaa, sillä kriisiluonteisissa tilanteissa on usein tärkeää heti alussa kerätä kaikki tarvittavat toimijat apuun, jotta asiakkaan tilanne saadaan tasapainoon.

Työntekijöiden erilaisiin työtapoihin liittyen tuli ilmi myös eroja siinä, ovatko sosiaalityöntekijät tottuneet tekemään yhteistyötä asiakkaan asiassa vai työskentelemään vain kahdestaan asiakkaan kanssa. *”Mut se on kiinni vähä niinku persoonast, et minkälainen se oma toimintatapa työssä on, et jos tykkää hoitaa asiakkaan kahdestaan niitä, omii sen asiakkaan itellensä (SOS7).”* Haastateltavat arvelevat, että yhteistyön vähäisyyteen vaikuttavat yleisesti koko sosiaalitoimistoa koskettavat vanhat perinteet siitä, että asiakkaiden kanssa työskennellään ensisijaisesti kahdestaan, eikä edes osata ottaa mukaan muita tahoja. *”Et eihän meil tietyst toimistonakaan oo sellasta historiaa ja kulttuurii ja työskentelytapaa, et tehtäis yhdes, että voi olla ettei, jossei oo tarpeeks kokemuksii, et se olis hyödyllistä (SOS3).”* Perinteet liittyvät suomalaisen palvelujärjestelmän sektoroituneeseen malliin, jonka mukaisesti eri tahot hoitavat asiakkaan kohdalla vain tiettyä osa-alueita. Asennoituminen työhön sektoroituneen palvelujärjestelmän mukaisesti nähtiin tietynlaisena vanhanaikaisena pinttyneenä asenneongelmana, sillä haastateltavien mukaan kuitenkin tänä päivänä palvelujärjestelmän toimijoiden tulisi päivittää käsityksiään eri toimijoiden välisestä yhteistyöstä.

*Vähä semmonen asenneongelma, monel työpaikoilla on sellast kulttuurii ja vähä sellast perinnettäki, et hoidetaan ne oman puljun asiat, et mitä ne muille kuuluu ja hoitakoon muut omansa. Siin varmaa olis aika paljon työtä semmosen älynväläykseen ja uskomiseen, et miks yhteistyötä tehdää. (SOS2)*

Sektoroitunut järjestelmä ja sen toiminnot näkyvät edellä esitetyllä tavalla monien palvelujärjestelmän toimijoiden työssä perinteenä, jota ei ehkä edes osata lähteä muuttamaan. Muutoshaluttomuutta selitetään myös yhteistyön kokemuksen puutteella. Mikäli jostakin työmuodosta ei ole hyviä kokemuksia, ei sitä osata tai edes uskalleta lähteä kokeilemaan. *”Ja tietys ihmisii meki ollaan, ni kyl semmonen sosiaalinen kanssakäyminen, ni me ollaan siinäki erilaisii, toiset on rohkeempii ja puheliaampii ku toiset (SOS2)”*. Haastatteluissa todetaan, että asenteet voivat muuttua vasta kun kokemusta tulee lisää. Ristiriitana kuitenkin on, että uusia kokemuksia ei ehkä uskalleta lähteä hakemaan, eli pysytellään vanhoissa työtavoissa. *”Aina täytyis kokeil ja olla*

*ite aktiivinen ja yrittää monenlaista yhteistyökuvioo. Et on pahempi vaihtoehto kuitenkin jäädä tänne yksinään pöydän taa istuskelee (SOS3). ”*

Muutama haastateltava mietti myös yhteistyön vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden käsityksiin omasta ammatillisuudestaan. *”Mä mietin, et voiks sillaiki ajatella, et jos kysyy neuvoa tai apuu jostain niin, et jotenki niinko se oma ammattitaito, et aliarvioiko sitä. Voiko sen kokea niin (SOS7). ”* Haastateltavat arvelivat, että toisille työntekijöille avun tai tuen pyytäminen saattaa näyttäytyä negatiivisesti omana tietämättömyytenä.

*Kuitenki ku tää työ on niinku tälläst, et kaikki muuttuu ja tää on hirveen pirstaleista ni eihän tääl kukaan työntekijä voi kaikesta tietää. Joutuu kysymään eri paikoist, et miten siel ja kui. Myöntämään sen, etten mä kaikkea tiä ja täytyy kysyy. Täytyy ol rohkee sanoo asiakkaillekin, et en tiä mut otampa selvää. (SOS2)*

Omien tietojen ja taitojen rajallisuuden myöntäminen näyttäytyi siis uhkana omalle ammatillisuudelle ja ehkä osittain omalle persoonalle. *”Semmost asennet siin, et kyl mää tän yksinki osaan hoitaa, et en tarvii kenen apua. Niinko ajatus, et tota olen mä ny vähä surkee työntekijä jos mä en tästä yksin selvi (SOS2). ”* Pääasiassa samat haastateltavat kuitenkin totesivat, että heidän mielestään yhteistyö tulisi nähdä ennemminkin omaan työhön lisäarvoa tuottavana oman ammattitaidon lisääntymisenä, eli oman ammatillisuuden tietoisena kehittämisenä. *”Se antaa siihen omaan työhön semmost lisäarvoa ja sitä sen osaamisen ja ammattitaidon laajenemista, mitä siitä saa, jos tekee yhteistyötä sillai, et ihan tapaa asiakkaita yhdessä (SOS7). ”* Omaan ammattitaitoon pitää kyetä luottamaan, jotta voidaan toimia onnistuneesti yhteistyössä muiden ammattilaisten kanssa. *”Pitäs pystyä avaamaan sitä myös muille, et onko siin sit myös sitä arkuutta, et ei niinko luoteta siihen omaan osaamiseen (SOS9). ”*

Ammattitaitoon liittyvissä puheissa tuli ilmi myös pohdintaa, että omaavatko julkisen palvelujärjestelmän työntekijät yleisesti hyviä yhteistyötaitoja.

*Esteinä voi tietysti olla tavallaan semmosii osaamiseen liittyvii esteit, ammatilliseen osaamiseen liittyvät, et miksei osaa tehdä yhteistyötä. Eks se kans niinku yhteistyötaitot on semmost, että osaa tehdä toisten kans sitä yhdessä. Kuuntelee toisen mielipiteitä ja arvostaa niitä. Ja et luottaa niiden toisten ammattitaitoon ja näkemyksiin sekä myös ylipäätään, että apua tulee. (SOS9)*

Yhteistyön tekeminen vaatii kaikilta kykyä kuunnella, esittää omia, joskus eriäviäkin mielipiteitä ja ennen kaikkia toimia ryhmässä jäämättä esimerkiksi vahvempien persoonien varjoon tai kokematta olevansa huono työntekijä, kun pyytää muilta apua.

### **C. Kiire ja työn priorisointi**

Yhdeksi suurimmaksi haasteeksi yhteistyölle muodostui eri toimijoiden suuri työmäärä ja haastatteluissa todetaankin moneen kertaan, että yhteistyön vähäisyys johtuu suurimmalta osalta ajan puutteesta. *”Tarvetta yhteisille tapaamisille olis enemmän mihin on aikatauluu, mihin aika riittää. Useemmin tarttis tavata sillee yhdessä (SOS7).”* Aikuissosiaalityön toimiston osalta suuri työmäärä liittyi lähes poikkeuksetta siihen, että sosiaalityöntekijät käsittelevät paljon toimeentulotukihakemusia. Toimeentulotukihakemusten lisäksi sosiaalityöntekijöillä on paljon asiakkaita, sekä uusia että jo pidempään asiakkuudessa olleita, joita pitäisi tavata. *”Resurssit ja asiakkaiden määrä on suuri, et ei niin kauan ku asiakasmäärät on tälläset ja hakemusmäärät kuukautta kohden reilusti yli sata yhdellä työntekijällä. Siinä ei oo oikeen mahdollista kauhee montaa yhteistyöpalaverii pitää (SOS8).”* Yhteistyöpalaverien järjestäminen ja parhaalla mahdollisella tavalla toteutuminen vaatii paljon aikaa ja yhteisen ajan löytäminen saattaa olla vaikeaa. *”Ei sille yhteistyölle oo aina aikaa, koska jos silleen kasvotusten tapaa, ni se vie aikaa. Et jos isompaaki verkostopalaverii yritit, ni ihmisten kalentereist yrittää sopii aikoi, et kyl se niinko aika vaikeet (SOS2).”*

Suuren asiakasmäärän seuraukseksi todettiin, että asiakkaiden tilanteiden tunteminen, niihin paneutuminen sekä laajempi kokonaisuuden selvittäminen ovat aikuissosiaalityön sosiaalityössä vähentyneet. *”Pitäs kyl vähä pitkäjänteisempää ja suunnitelmallisempaa työtä niiden asiakkaiden tilanteiden selvittelyks (SOS9).”* Sosiaalityöntekijät joutuvat vaikeaan tilanteeseen pyrkiessään selviytymään laissa määrättyistä toimeentulotuen käsittelyajoista sekä laissa määrättyistä ajanvarauksista. *”Et se on turha puhuu mistää perinpohjaisesta asiakkaiden tuntemisesta jos niitä asiakkaita on niinku 150 yhel työntekijällä, ni tutustu siinä nyt perinpohjaisesti kaikkiin. Et siin täytyy jotenki vaan priorisoida ja miettii ketä tarttee eniten ja mikä on tärkeintä (SOS9).”* Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työssä joudutaan päivittäin tekemään valintoja sen suhteen keskittykö toimeentulotukipäätösten tekemiseen lain määräämässä aikarajoissa vai tavataanko asiakkaita, niin että perehdytään asiakkaan tilanteeseen syvemmin. *”Se on sellanen todellinen, ku on näitä läkisääteisii, mitkä tietysti pitää määrääjas tehd, ni se syö kyl aikaa muilta töistä. Ainaha se on niin, ku toiseen oikeen keskityt ja teet ni sit toinen kärsii (SOS2).”*



Haastatteluissa tuli esille työn priorisoinnin haasteet. Sosiaalityöntekijät joutuvat päivittäin miettimään kysymyksiä, kuten mihin rajallinen työaika käytetään, kenen kanssa tehdään tiiviimpää, kokonaisvaltaista ja suunnitelmallista sosiaalityötä, kenen kohdalla panostetaan enemmän aktivointipolitiikan mukaisiin aktivoiviin ja kuntouttaviin toimiin sekä kenen kohdalla mietitään yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. *”Et aikalai se jää työntekijän omalle kontolle, et mitä niinku pitää tärkeänä, omasta valinnasta riippuu mihin keskittyy. (SOS8)”* Pääasiassa yhteistyötä tehdään asiakkaiden kohdalla, jotka eniten asioivat aikuissosiaalityössä. *”Oikeestaa sellasil asiakkail, jotka tääl enemmän asioi. Ni ei niitten asiois tääl yksinään paljoo voi saada aikaan jossei oo muita (SOS3)”*. Usein nämä eniten asioivat määrittävät haastavien tilanteidensa vuoksi myös vaikeimmiksi tapauksiksi. *”Ku aattelee, et nykyään mein asiakkaist suurin osa on kuitenkin moniongelmaisii, ni kyl se niinku vaatii entist enemmän sitä yhteistyöt (SOS2).”* Muutama haastateltavista kuitenkin mainitsi työskentelevänsä tiiviimmin niiden kanssa, jotka lähtevät itse mukaan työstämään asiaansa ja esimerkiksi aktivoitumaan työelämän suuntaan. *”Työntekijä kohtaista et vaatii sitä omaa ajatteluu, kyl mä mieluummin tartun niihin jotka vähä niinku itte haluaa sitä, joka motivoituu siihen ja tekee asioittensa suhteen jotai (SOS4).”* Tämä haastateltavan kommentti liittyi aktivointipolitiikkaan ja aktivointisuunnitelmien tekoon. Haastatteluissa mietittiin myös sitä, että nämä vaikeimmiksi ajatellut asiakkaat, kuten esimerkiksi vankilasta vapautuvat, joiden kanssa yhteistyötä tehdään enemmän ovat määrällisesti melko pieni joukko. *”Et ku mieltii näit ku on syyllistyny rikoksii ja vapautuu vankilasta ni tavallaa et kui iso joukko se on tost asiakasmäräst, samallai päihde- ja mielenterveysongelmaisiet, et se on aika pieni joukko kenellä on vähä kaikkee (SOS8).”* Haastatteluissa siis todettiin, että yhteistyö toteutuu tällä hetkellä määrällisesti melko pienen osan kanssa, mutta yleensä tämä asiakasryhmä on myös se haasteellisin.

Yhdyskuntaseuraamustoimisto valikoitui haastateltavaksi sen vuoksi, että tutkimusta edeltävänä vuonna yhdyskuntaseuraamustoimistosta vieraili muutama työntekijä aikuissosiaalityön toimiston viikkopalaverissa puhumassa muun muassa yhteistyöstä. Palaverissa kerrottiin yhdyskuntaseuraamustoimiston työhön liittyviä muutoksia, mutta puheessa vedottiin myös aikuissosiaalityön ja yhdyskuntaseuraamustoimiston välisen yhteistyön lisäämiseen vapautuvien vankien kohdalla. Palaverissa todettiin, kuten myös haastatteluissa tuli ilmi, että vapautuvien vankien osuus aikuissosiaalityön toimiston sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärästä on melko pieni, mutta määrästä riippumatta melko tärkeä. *”Mut tää on vähä semmonen poliittinenki kysymys, et mihin porukkaan satsaa (YHT3).”* Yhdyskuntaseuraamustoimiston haastateltavat puhuivat siitä, kuinka eri julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden toimiva oikea-aikainen yhteistyö on tärkeää juuri vankilasta vapautumisen kohdalla. Tärkeyttä perusteltiin muun muassa jo vankila-aikana

tehdyn suunnitelmallisen työn jatkamisella sekä sillä, että vapautumisen ajankohtaan kohdistuva panostus on asiakkaalle usein hyvin merkityksenkästä sekä myös uusintarikollisuuden ehkäisemiseksi tärkeää.

*Ku ihminen vapautuu vankilasta monen vuoden jälkeen tänne ja asumisolosuhteet saattaa olla heikot, eikä löydy sitä omaa kämppää, et se riski siinä kohtaa syyllistyy uuteen rikokseen, on tosi suuri. Et jos siinä kohtaan pystyisi viranomaiset jotenkin yhdistämään ne voimat ja sais jotenki sen alkuvaiheen siitä, niin mulla on sellanen olo että joitakin saatat pois sieltä uusintarikollisuuden tieltä. (YHT3)*

Yhteistyössä aikuissosiaalityön ja yhdyskuntaseuraamustoimiston välillä nähtiin haasteeksi se, miten tärkeäksi aikuissosiaalityössä ajatellaan, tällaisen määrällisesti pienen asiakasjoukon kuten vapautuvien vankien kanssa työskentely ja yhteistyön tekeminen. Yhteistyön toteutumiseen vaikuttaa merkittävästi se näyttäytyykö jokin tietty asiakasryhmä, kuten esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmaiset, vapautuvat vangit tai työttömät tärkeänä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden mielestä. Aikuissosiaalityön asiakaskunnassa nähdään olevan kuitenkin monia erilaisia ryhmiä, joihin tulisi erikseen panostaa. ”Jos aattelee, et sul on siel lapsiperheitä, jotka ei oo vielä lastensuojelun asiakkaita ni tota tavallaa sosiaalityöntekijä, et miten sitä niinku painottaa sitä omaa työtään, kattooko se tärkeemmäks tämmöset ku vankilasta vapautuneen rikollisen (YHT1).”

### **Yhteenveto**

Merkittävänä edellytyksinä yhteistyölle, lähinnä yhteistyön aloittamiselle nähtiin asiakkaiden suostuminen ja motivoituminen eri toimijoiden yhteistyöhön sekä yhteistyön ajoittuminen oikeaan kohtaan asiakkaan elämäntilanteissa ja sosiaalityön prosessissa. Lisäksi tärkeänä edellytyksenä on, että yksittäiset työntekijät näkevät yhteistyön mahdollisuutena selvittää asiakkaan tilanteita usean eri toimijan tietoja ja taitoja yhdistämällä. Työntekijän motivoitumiseen ja yhteistyön aloittamiseen vaikuttavat työntekijän työtavat ja se, kuinka valmiita ollaan muuttamaan omia työtapoja. Tärkeää on, että yhteistyö nähdään tukena ja apuna myös työntekijälle itselleen, eikä uhkana omalle ammatti-identiteetille. Yhteistyön kokeileminen tulisi nähdä oman ammatillisuuden arvostamisena ja sen kehittämisenä. Yhteistyön toteutumiseen vaikuttaa paljon myös julkisen palvelujärjestelmän työntekijöiden suuret työmäärät, ainainen kiire ja niiden kautta muodostuva vaikeus valita mihin asiakasryhmään, keihin yksittäisiin asiakkaisiin panostetaan enemmän kokonaisvaltaisen ja paneutuvan sosiaalityön sekä yhteistyön keinoin.

## 5.2.2 Yhteistyökumppanin valinta ja yhteyden ottaminen

Mikäli asiakkaan ja esimerkiksi aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän keskustelussa on päädytty yhteiseen käsitykseen, että yhteistyölle muiden julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa on tarvetta, on seuraavaksi tarpeen lähteä miettimään sopivia yhteistyökumppaneita.

Yhteistyökumppaneiden valinnassa, heihin yhteyden ottamisessa sekä yhteisten tavoitteiden sopimisessa ilmeni haastatteluiden perusteella omanlaisiaan haasteita. Tässä luvussa olen erikseen esitellyt eri toimijoiden työnkuvien ja työntekijöiden tuntemiseen, erilaisten näkökulmien kohtaamiseen sekä tavoitettavuuteen liittyviä haasteita.

### A. Yhteistyökumppanin ja työn sisällön tunteminen

Merkittäviksi tekijöiksi yhteistyökumppaneiden valinnan ja yhteistyön onnistumisen kannalta muodostuivat tieto ja tuntemus toisten organisaatioiden työntekijöistä sekä tieto toisten toimijoiden työn sisällöistä. Toisten organisaatioiden työntekijöiden tunteminen näkyi haastatteluissa eräänlaisena ideaalina, joka helpottaisi merkittävästi toiseen tahoon yhteyden ottamista. *”On helpompaa ottaa yhteyttä sellisiin ihmisiin, jotka sä tunnet tai oot ainaki joskus nähny jossakin palaveris ja puhunu ku, et se on se pelkkä puhelinääni (SOS2).”* Muiden toimijoiden tunteminen nähtiin tärkeäksi, koska yhteistyö perustuu kuitenkin ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja suhteisiin. *”Henkilösuhteilla kuitenkin pelataan, et helpompaa jos tuntisit edes jonkun sieltä toisesta virastosta (YHT3).”* Työntekijöiden tuntemisella ei kuitenkaan tarkoitettu toisen työntekijän tuntemista työn ulkopuolella vaan sitä, että on joskus tavannut toisen henkilön yhteisissä palavereissa tai asiakkaan tilanteissa. *”Paljon helpompaa se työn tekeminen on sillon, ku on vähä jotai verkostoo, yhteydenotot helpompia ku tuntee niit yhteistyökumppaneita (SOS1).”* Toisaalta haastateltavat myös toteavat, että ei ole tarkoitus tai edes mahdollisuutta tavata kaikkia mahdollisia yhteistyökumppaneita, vaan lähinnä sellaisia, joiden kanssa tulee usein yhteistyötilanteita. *”Mut ei se oo niinku semmonen ratkaisu, se mihin pyrkii täytyis, et me tunnetais edes naamast kaikki mahdolliset viranomaiset kenen kans ollaan tekemisissä (SOS2).”* Tässä yhteydessä tuli myös ilmi, että toisen toimijan tunteminen antaa varmuuden henkilöllisyyden varmistamisessa esimerkiksi puhelinsoiton yhteydessä. *”Heti ensinnäkin et jos tuntee toisen äänestä jo ni ei tartte mieltii kuka soittaa ja mistä soittaa, et ei tarvii mieltii et onkohan tää oikeesti sieltä vai onks tää joku yritys udella jotakin (SOS7).”*

Työntekijöiden välisistä henkilösuhteista kerrottiin myös tapauksia, joissa toisen henkilön tunteminen ja mahdolliset suhteissa esiintyvät ongelmat saattavat vaikuttaa yhteydenottoihin ja yhteistyön tekemiseen negatiivisesti. *”Jotai henkilökysymyksiiki voi olla, et on vaa sit sellanen*

*työntekijä toises paikas kenen kans on menny sukset ristii joskus jostai asiast ja se vaikuttaa ettei kykene ammatillisesti hoitaa asiakkaan asiaa sillai asiallisesti (SOS7).*” Haastateltavien puheesta ilmeni, että joskus yhteydenotot sähköpostitse nähdään helpommaksi kuin puhelimitse toteutettu yhteydenotto. Haastateltavan mielestä sähköpostia kirjoittaessa ei tule esille esimerkiksi kiireen aiheuttamia inhimillisiä tunneilmaisuja. *”Jotenki kirjottaminen on eri juttu esimerkiksi jotain kysyttäessä, ku jos sä soitat, ni saat äänensävyistä, et soitinks mä huonoo aikaa ja tympiiks sitä tää mun soitto, et siinäki mielessä tämmöset inhimilliset tekijät on vaikuttamassa (YHT4).”*

Toisten työntekijöiden tuntemista tärkeämpänä nähtiin kuitenkin toisen organisaation työntekijöiden työn sisältöjen tarkempi tunteminen. *”Hyvin on yleisellä tasolal tietoo, et mihin ottaa yhteyttä ja keneen, vaikka ei tunne yhtää henkilöö (SOS8)”*. Jotta yhteistyöpyynnöt kohdentuisivat asiakkaan tilanteen mukaisiin oikeisiin toimijoihin, tulee eri työntekijöillä olla tietoa toisista toimijoista yleisesti, mutta myös yleistä tasoa syvemmin. *”Joo kyl se on, että tunteeko ja tietääkö niit tehtävii et mitä ne oikeastaan pitää sisällään, mitä tehtävissä voidan tehdä et se on semmonen avonainen kysymys (SOS4).*” Esimerkiksi työllistymiseen ja työttömyyteen liittyvissä tilanteissa osataan ottaa yhteyttä työ- ja elinkeinotoimistoon, mutta ei välttämättä ole tietoa kaikista erilaisista palveluista, joita työ- ja elinkeinotoimistossa on saatavilla. *”En määkään oo täysin perillä heidän (työ- ja elinkeinotoimiston) kaikist palveluist, et mitä siel on saatavilla (SOS9)”*. Samoin näkyi myös epätietoisuutta psykososiaalisten palveluiden kohdalla, joka näyttäytyi haastatteluissa tällä hetkellä hyvin suppeana toimintana. Mikäli toisesta organisaatiosta ja sen eri palveluista ei ole tietoa, ei osata ottaa yhteyttä oikeaan työntekijään eikä myöskään neuvoa asiakasta oikein. *”On varmaa helpompaa ottaa yhteyttä ku tietää mitä siel on ja mimmosii asiakkaita sinne voi ohjata (SOS2).”* Useissa haastatteluissa tuli ilmi, että konkreettinen yhteistyön tekeminen lisää parhaiten toisen toimijan työn tuntemista, *”ku käy muualla ja tekee yhteistyötä ni näkee miten ne toiset tekee sitä työtään ja juttelee, et miten ne esittää asian ihmisille (SOS4).”*

Aikuissosiaalityön toimiston osalta sosiaalityöntekijöiden työn tuntemisen kohdalla ilmeni, että myöskään kaikissa yhteistyötahoissa ei ollut selvää kuvaa aikuissosiaalityön toimistossa toimivien sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien sekä etuuskäsittelijöiden työn sisällöistä ja niiden eroista. *”Tuli ensimmäisenä mieleen, että mä en ainakaan tiedä, että miten toimenkuvat on välttämättä erilaisia sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden välillä sosiaalitoimessa (YHT4).”* Sosiaalityöntekijöiden työn osalta yhteistyötahojen käsitykset liittyivät kiinteästi toimeentulotukityöhön, *”lähinnä tommoseen toimeentulotukiasioihin liittyvissä asioissa, tarvitaan tässä sosiaalityöntekijää ja ollaan yhteyksissä (YHT5)”*. Haastatteluissa todettiin, että

aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiltä odotetaan ja halutaan enemmän sosiaalityöhön painottamista. *”Olis hyvä et se aikuissosiaalityö myös näyttäytyis sellaisena, enemmän ihmisten kans tehtävää työtä toivottas suoraa (YHT5).”* Sosiaalityöntekijöiden työn toimeentulotukipainotteisuus ja tästä mielikuvasta eroon pääseminen todettiin myös aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa. *”On tuttu, et kaikki kuvittelee, että täällä hoidetaan pelkästään vaan toimeentulotukea ja raha-asioita (SOS3).”*

Yhteistyökumppanin ja heidän työnsä tuntemiseen liittyi mielenkiintoinen seikkana haastatteluissa ilmenneet erilaiset mielikuvat toisesta toimijasta. Mielikuvat saattoivat liittyä joko yksittäiseen työntekijään tai kokonaan toiseen organisaatioon. Mielikuvat ovat yleensä muodostuneet erilaisten kokemusten tai pelkästään kuulopuheiden perusteella. Useimmiten kerrottiin negatiivisesta mielikuvasta, joka on muodostunut huonon kokemuksen perusteella. *”Jonku aikaa mielessä pysyy myös jotkut huonostikohtelun kokemukset, mitä on ollut joittenki tahojen kanssa. Et semmoset ei kauheest houkuttele tekee yhteistyöt lainkaa näiden tahojen kansa (SOS3)”* Huonot kokemukset yhteistyöstä, vaikuttavat siihen, että yhteyttä ei ehkä hetkeen tai enää lainkaan oteta kyseiseen työntekijään. Lisäksi yhden toimijan kanssa työskentelystä tullut huono kokemus vaikuttaa siihen, että ehkä ei oteta yhteyttä koko organisaatioon. Omien kokemusten lisäksi myös asiakkaiden kertomukset huonosta kohtelusta vaikuttavat työntekijän mielikuvaan ja haluun tehdä yhteistyötä.

*Myös jos asiakkaan kautta tulee näkyviin, et asiakas kertoo että näin on niinku tapahtunut ja välittyy semmonen tieto, et asiakasta on kohdeltu huonosti, ni ehkä sit saattaa tulla sellanen asenne, että no kamalaa et siellä tälläin et en mä nyt sinne ota yhteyttä. Vaikka sitä ei voi tietää, et miten asia on ollu, et onhan se voinu olla joku väärinkäsityskin vaan. (SOS7)*

Lisäksi haastateltavat miettivät minkälaisena oma yhteydenotto näyttäytyy toiselle toimijalle. *”Mut se on monesti ihan, et joku vieraampi työntekijä ottaa sosiaalitoimistossa niinku tän soiton täältä semmosena hankalanakin, et taas se on vaatimassa asiakkaalleen jotain, vaikka tarkoitus on vaan tuoda uudenlaista näkökulmaa (YHT3).”* Muutama haastateltava nosti esille kokonaisten toimistojen välisen mielikuviin perustuvan ilmapiirin. *”Joku voi aatella jossain tuolla, et tuol toisel toimistol on hirveen byrokrattista ja siel on hirveen byroo, eikä oo mitään yhteistä ni siit vasta hankaluuksii syntyy (YHT2)”* Eri organisaatioiden välinen ilmapiirin sekä yhteishengen kysymykset siis vaikuttavat merkittävästi yhteistyöhön.

*Nyt ku oikeen istun miettimään tätä, ni onks meil tota, pitäiskö semmosta yhteishenkee jotenki, et puhalletaanks me yhteen hiileen, et ollaanks me vähä niinku toinen toistensa semmosii, ettei me tiedetä oikee, mitä toinen*

*tekee tai tietääks ne, mitä täällä tehdään. Ja sit se ilmapiiri meidän välillä et onks se hyvä, vai onks se niinku semmonen vähä, et ne kovikset siellä ja siellä ne pehmoilijat. (YHT4)*

## **B. Erilaiset näkemykset**

Haastateltavien kertoman mukaan isona haasteena nähdään eri organisaatioiden työntekijöiden erilaiset näkemykset asiakkaan tilanteesta ja erilaiset tavoitteet asiakkaan tilanteen edistämisestä.

*”Et ei ne käsitykset siitä tilanteesta ihan kohtaa, et se aiheuttaa pientä sellasta haastetta. Varmaa vähä et minkä ikäsistä asiakkaist on kyse, mimmoses elämäntilantees ja kui pitkäaikasii asiakkata ja onks niil jotai muuta, et on niin erilaisia asiakkaita ja tilanteita (SOS4).”* Paljolti erilaiset näkemykset tulivat esille esimerkiksi aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa puhuttaessa tilanteista, joissa sosiaalityöntekijän on toiminut asiakkaan asianajajana esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimistossa.

*Muutaman kerran olen ollu asiakkaan mukana siel (työ- ja elinkeinotoimistossa), tilantees mis on umpikuja uhannut, väärinkäsitysii ja ongelmii, ni olen lähtenyt mukaan jotta asiakas on päässyt edes työnhakijaksi. On ollu outoja lausuntoja ettei ole työmarkkinoiden käytettävissä vaik lääkäri on ollut sitä mieltä, että on työkykyinen ja sieltä on leimattu niin päihdeongelmaiseks tai vedottu johonki vanhaa sairauteen tai vammaan joka on jo ohi. (SOS3)*

Samalla tavalla työ- ja elinkeinotoimiston haastattelussa on puhetta erilaisista näkemyksistä johtuvista haasteista. *”Et esimerkiks mimmosii asiakkaita meille lähetetään, et kykeneekö asiakkaat meidän palveluihin, et sehän on semmonen rajanvetokysymys aina. Et täytyis yhteistyössä keskustella siitä ihmisen tilanteesta, että mitä lähdetään ylipäätään tekemään (YHT4)”*. Jotta voidaan työskennellä yhteistyössä asiakkaan parhaaksi, julkisten palvelujärjestelmän toimijoiden erilaiset näkemykset olisi pyrittävä yhdistämään niin asiakkaan näkemyksen kuin myös kaikkien eri tahojen näkemysten kanssa. *”Hyvä et ois yhteiset tavoitteet, on tärkeitä. Ku usein puhutaan, et eri viranomaises käy asiakkaat ja tavoitteet on erilaiset eri paikois. Mut yhteistyös keskustellaa yhdessä, et olis jotenki yhtenäistä (SOS4).”* Yhteisen näkemyksen ja yhdessä muodostettujen tavoitteiden avulla asiakas saa parhaiten tarvitsemansa avun ja palvelun, eikä asiakkaalle tule uusia turhia pettymyksiä tavoitteiden mennessä ristiin.

*Usein asia esitetään meille työttömyysongelmana tai koulutuksen puuttumisen ongelmana, ni oikeesti siel on taustalla joku elämäntilanteen ongelma. Yhteistyössä olis mahdollista mieltä, että ei työstetä jotain näennäistä työnvälitysasiasiaa, jos se palvelutarve on muualla. Eli että asiakas*

*saa palvelutarpeen mukaista palvelua ja työstetään niitä asioita oikeella tasolla. Esimerkiksi ajatella työelämän portaita, et ollaan oikeella tasolla ettei tuu turhii pettymyksiä. Et jos asiakas on ensimmäisellä askelmalla rappusissa ja viranomaiset huutelee jo melkein sieltä ovelta, ni sillohan todellisuudet ei kohtaa. (YHT4)*

Mikäli eri tahojen näkemyksiä ei saada yhdistettyä yhteisiksi tavoitteiksi, seurauksena saattaa olla erillistä ja eri tavoittein toteutettua päällekkäistä työskentelyä, jonka johdosta asiakkaan tilanne saattaa muodostua vielä vaikeammaksi. *”On turhauttavaa jos se yhteistyö ei suju, et ne työn tulokset ei oo niin hyvii ku ne vois olla ja tehdään päällekkäisiä asioita tai vääriä asioita, resursseja kuluu hukkaan. Plus et saadaan sen asiakkaan asiat viel enemmän solmuun (YHT4).”*

Eri julkisen palvelujärjestelmätoimijoiden erilaisten viitekehysten ja ammatillisten näkemysten vuoksi yhteistyössä nähdään tärkeänä pystyä alussa sopimaan yhteiset tavoitteet sekä yhteiselle työlle, että myös erikseen toteutettavalle työlle. Tavoitteet tulisi olla sellaiset, joihin kaikki osapuolet, niin asiakas kuin eri palvelujärjestelmän toimijat, voivat sitoutua. *”Kun on aloitettu yhteistyö, ni neuvotellaan yhdessä siitä, että soudetaan yhteen suuntaan (YHT4)”*. Työskentelyn tavoitteet kirjataan yleensä eri toimipaikoissa omiksi asiakas- tai työskentelysuunnitelmiksi. Yhteistyötä tehtäessä nähdään tärkeäksi, että erilaiset suunnitelmat yhdistetään yhdensuuntaisiksi tavoitteiksi. *”Et ku viedään samaan suuntaan sitä asiakkaan kelkkaa ja tehdään suunnitelmii joka paikassa, ko se on nykyään muotia et joka paikassa on omat suunnitelmansa, et saatais ne suunnitelmat silleen synkronoitua, että menis samaan suuntaan, että siel olis saman suuntaisia tavoitteita (YHT3).”*

### **C. Tavoitettavuus**

Monissa haastatteluissa mainittiin hyvin konkreettisenä ja jokapäiväisenä haasteena yhteistyökumppaneiden vaikea tavoitettavuus. Varsinkin kiireellisissä tilanteissa yhteistyökumppania on vaikea tavoittaa puhelimitse ja sähköposti saattaa olla liian hidas. *”Esteenä tavoitettavuus, jos semmost kiireellistä on, et ois hyvä saada mahdollisimman pian, muute se unohtuu ja hukkuu sinne massaan ni ei saa ketään kiinni (SOS8).”* Tilanteessa, kun asiakas asioi työntekijän luona ja olisi hyvä tavoittaa toinen toimija pikimmiten, on hyvin sattumanvaraista pystyykö tavoiteltava henkilö vastaamaan puhelimeen. Tavoitettavuus vaihtelee hieman eri toimijoiden välillä, esimerkiksi haastateltavat mainitsevat työ- ja elinkeinotoimiston sekä aikuissosiaalityön toimiston työntekijät vaikeina tavoitettavina. Esimerkiksi aikuissosiaalityön toimiston sosiaalityöntekijöillä on puhelinaika päivittäin yhden tunnin ajan. Usein puhelinajan ulkopuolella puhelin on pidettävä kiinni tai äänettömällä, sillä asiakkaiden ollessa toimistolla

puhelimeen ei ole soveliaista vastata. Puhelinajan ulkopuolella tulevista puheluista ei myöskään suodatu esimerkiksi toisilta julkisen palvelujärjestelmän toimijoilta tulevat puhelut. Ei ole olemassa erillistä linjaa julkisen palvelujärjestelmän toimijoita varten. Työ- ja elinkeinotoimiston osalta tavoitettavuus vaikeutuu sillä yksittäisten työntekijöiden puhelinnumeroita ei ehkä ole annettu ja yleiseen numeroon soittaessa vastaaja saattaa olla valtakunnallisen neuvonnan työntekijä, joka tietää hyvin vähän paikallisista tilanteista. *”Soitat jonnekin työkkärin valtakunnalliseen palvelunumeroon, viranomaisnumeroon, sieltä vastaa joku kasvoton hahmo ketä rupee ohjeistaa johonki, samoin kelassa on. Siinä yhteistyökumppanin tunnettavuus häipyä, ei tuu mitään. (SOS9)”* Tavoitettavuus on kuitenkin parantanut jonkin verran, kun esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimistosta on nimetty tietyt henkilöt, kehen ottaa yhteyttä esimerkiksi aktivointisuunnitelmien osalta. *”Aikasemmin oli just ongelma, ettei saatu kii heti, et kuka työntekijä tekee. Mut sehän helpotti huomattavasti, ku tuli nää tietyt työntekijät, joista tiedetään kehen ottaa yhteyttä (SOS1).”* Sähköpostin osalta ongelmana on tietosuojan varmistaminen. Organisaatiosta toiseen sähköpostia lähetettäessä ei voida yksityiskohtaisesti kirjoittaa esimerkiksi asiakkaan nimeä tai muita tarkkoja tietoja, sillä sähköpostiyhteydet eivät ole tietoturvaltaan riittäviä. Ylipäätään yhteydenottoihin toivottiin toimivia käytäntöä ja todettiin myös, että olemassa olevaa tekniikkaa kyllä olisi. Sähköpostia toivottiin turvalliseksi, jotta voidaan nopeasti asiakkaan ollessa paikalla välittää toiselle taholle tieto esimerkiksi tehdystä suunnitelmasta tai voidaan heti kysyä yhteisen tapaamisen mahdollisuutta. *”Et jotenki pitäis olla sellanen turvallinen sähköposti, yhteinen viranomaissähköposti tai tämmönen alusta, millä voidaan vaihtaa, tietenki asiakkaitten tietäen ja luvalla, keskustella, et asiakas kävi, koska soittaminen on ihan yhtä tyhjän kanssa. (YHT4)”* Osittain sähköpostiin liittyvät tilanteet ovat yhteisten aikojen varaamista tai tiedon välittämistä siitä, mitä työntekijä ja asiakas ovat yhdessä keskustelleet ja sopineet. Tietojenvaihto nähtiin kuitenkin tärkeäksi, sillä vaikka asiakkaan asiassa tehtäisiinkin yhteistyötä, niin tarvetta on myös erillisille asiointikerroille eri tahoilla. Tavoitettavuudessa yleensä korostui, että asiakkaan ollessa paikalla tai jonkin uuden tiedon tullessa, pitäisi olla mahdollista nopeasti välittää tieto tai kysymys toiselle toimijalle, jotta asia ei unohdu suuren työmäärän vuoksi.

Yhdeksi yhteistyön mahdollistajaksi ja helpottajaksi nähtiin myös eri organisaatioiden toimitilojen fyysinen läheisyys. *”Et kyl se vaan niinko tekee se fyysinen läheisyys ko se työkaveri ja se yhteistyökumppani (SOS2).”* Ajan säästämiseksi ja puhelimitse epäonnistuneen yhteydenoton kohdalla toimitilojen fyysinen läheisyys on etuna yhteistyön ylläpitäjänä. *”Et totta kai seki et ku on fyysisesti samas paikas, ni ne tekee sillee huomaamattaan automaattisesti yhteistyötä (SOS8).”* Fyysisiin toimitiloihin liittyi toinenkin haaste yhteistyölle, nimittäin riittävän isojen toimitilojen



saatavuus tilanteessa, kun mietitään laajemman yhteistyöpalaverin pitämistä. ”*Et tilatki voi joskus olla esteenä, et ei tääl oo esim. sellasta paikkaa mihin kokoontuis, et täytyy olla jossakin muualla se tila, ku ei oo muuta ku tää pieni huone (SOS3).*”

### **Yhteenvedo: tarve yhteisille palaverille**

Lähes kaikissa haastatteluissa puhuttiin yhteistyön mahdollisuuksien parantamiseksi järjestettävistä eri toimijoiden yhteisistä kokoontumisista. Esitin jo aiemmin luvussa 5.1.3 lyhyesti eri toimijoiden välisten palaverien toimivan tärkeänä tietoa ja tuntemista lisäävänä mahdollisuutena. Yhteistyön toimivuudelle nähtiin tärkeinä edellytyksinä mahdollisuus tutustua toisiin työntekijöihin, oppia ymmärtämään heidän työtään ja näkökulmaansa syvemmin sekä myös keskustelemaan yleisesti asiakaskuntaan liittyvistä seikoista ja erilaisten näkemysten vaikutuksista.

Yhteisistä palavereista esitettiin myös kritiikkinä, että ne jäävät usein liian pinnallisiksi kuulumisten vaihdoksi ja kiireen tunnustamiseksi, kuten haastateltava toteaa ”*jos aatellaa yhteisii palavereit, no ei ne oikein viriä, jossei siin oo joku että miksi, mitä tavoitellaan. Ihmiset turhautuu jos vaa nähdään, istutaan alas ja jutellaa et mitä teil kuuluu, kauheesti asiakkaista et joo kova kiire on meilläkin (SOS9).*” Vaihtoehdoksiksi esitetään eri toimijoiden yhteisiä tapaamisia, joissa voitaisiin yleisen puheen lisäksi paneutua todellisiin asiakastapauksiin ja yhdessä miettiä yhdessä niihin liittyviä seikkoja.

*Tutustumiskäynnit jää vähä pinnallisiks. Et on varmaa paras et on joku asiakastapaus ja eri yhteistyötahot, et voidaan heti pureutuu oikeisiin asiakastapauksii, et mitä kenelläkin on tarjota. Siinä ne asiat linkittyy ja verkostoituu. (SOS7)*

Eri toimijoiden yhteisistä palavereista esitettiin hyvänä mallina lähinnä nuorten kohdalla toteutuva asiakasyhteistyöryhmä, jossa vakiintunut eri alojen toimijoista muodostunut asiantuntijaryhmä pohtii yksittäisten asiakkaiden tilanteita etsien uudenlaisia ratkaisuja ja toimivia yhteistyön muodostelmia. Joku ryhmän toimijoista tuo asiakkaan luvalla esityksen asiakkaan tilanteesta, joka on mahdollisesti jumiutunut ja tarvitaan moniammatillista pohdintaa ja yhteistyötä. Joissakin tapauksissa myös itse asiakas voi olla paikalla, mutta ei automaattisesti aina.

Asiakasyhteistyöryhmän tarkoituksena on arvioida tilannetta ja palvelutarvetta, järjestää tarvittavat palvelut sekä myös seurata ja arvioida niiden toteutumista. Aikuissosiaalityön haastatteluissa tämänkaltaista rakennetta toivotaan myös oman organisaation sisälle, mahdollisuutta puida asiakkaiden tilanteisiin liittyviä seikkoja yhteisesti etsien uudenlaisia ratkaisuja. ”*Jos ois aikaa niin*

*semmoset yhteiset keskustelut moniongelmaisista asiakkaista, niinku nää asiakasyhteistyöryhmät, et niitten kautta on tullu hyvii juttui (SOS7). ”*

Kuten eräs haasteltavista toteaa ”*kyl se kehittäminen enemmän lähtee niinku siitä tutustumisesta, yhteistyöstä höpöttämisestä (YHT1).*” Jotta eri julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden välinen yhteistyö toteutuisi parhaalla mahdollisella tavalla, tulisi luvussa 5.2 esitetyt haasteet ja ongelmat ensin jollakin tavalla ratkaista. Yleinen tutustuminen ja toisen työstä kuuleminen koettiin tärkeäksi ja opettavaiseksi. Mikäli tämänkaltainen yleinen keskustelu ei tuota haluttua tulosta, niin mahdollisuudeksi esitettiin myös yhteistä pohdintaa, jossa yhteiseen tarkasteluun otetaan jokin todellinen asiakastapaus. Kuten seuraava haastattelupätkä kiteyttää, yhteistyö toteutuu konkreettisesti eri toimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa. Tämä vuorovaikutus ei kuitenkaan pääse toteutumaan ennen edellä esitettyjen haasteiden ja ongelmakohtien poistumista. Vaikka yhteistyö toteutuu ihmisten välillä, niin toisaalta eri organisaatioiden välille pitää luoda jonkinlaiset toimivat mahdollisuudet eri yksilöiden tavata, tutustua ja oppia.

*Ollaan erilaisii ihmisii ja yhteistyöhän syntyy niinku, et se toimii vaa näitten yksilöitte välillä et organisaatiot on aika huonoja kantaa, et jos tulee henkilökunnassa muutoksiin ja tulee uudet työntekijät, niillä jonki aikaa kestää se yhteistyön hakeminen. Et ne on aina yksilötason juttuja, et eihän ne organisaatiot koskaan tee mitään, ne ihmiset tekee. Ja se merkitys syntyy yhteistyön kautta ja sehän edellyttää tuntemista ja yhteistyötä, parhaimmillaan. (YHT1)*

### **5.2.3 Edellytyksenä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työn kehittäminen**

Olen edellisessä luvussa nostanut esiin haastatteluissa ilmenneitä haasteita liittyen yhteistyön aloittamiseen ja motivoitumiseen. Edellytyksenä on yhteistyön näkeminen mahdollisuutena saavuttaa parempia työskentelyn tuloksia kuin pelkästään asiakkaan ja työntekijän kahdenkeskisen suhteen avulla. Lisäksi esiin nousi erilaisia haasteita yhteistyökumppanin valintaan ja yhteydenottoon liittyen. Yhteistyökumppanin tuntemiseen, erilaisiin näkemyksiin ja tavoitettavuuteen liittyen nousi esiin yhteisten tapaamisten ja konkreettisen yhteistyön tekemisen tärkeys, jotta edellä mainitut haasteet voidaan ohittaa.

Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän lähiyhteistyökumppaneidensa haastatteluissa nousi esiin, että ehkä suurin kehittämistarve liittyy aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työn kehittämiseen. Muutosta toivottiin, jotta sosiaalityöntekijöiden työssä saadaan näkyviin toimeentulotukityön sijasta enemmän sosiaalityölle ominainen auttamistyön näkökulma.

Haastatteluissa todettiin, että yhteistyötä eri julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden välillä tarvitaan monissa viimesijaisen toimeentulotuen myöntämisen tilanteissa. Toimeentulotukityön lisäksi yhteistyötä halutaan kehittää erityisesti aikuissosiaalityön avuksi ja tueksi. Moniammatillisen yhteistyön voimavaroin voidaan selvittää ja ratkoa asiakkaiden kanssa heidän monimutkaisia elämäntilanteita ja -kriisejä. Jotta yhteistyön kehittämiseksi ja vahvistamiseksi aukeaa mahdollisuus, tulisi ensin keskittyä sosiaalityön näkökulman vahvistamiseen muun muassa vähentämällä toimeentulotukityötä sekä osoittamalla asiakkaille ja myös yhteistyökumppaneille, että aikuissosiaalityössä toimitaan kunnallisen perussosiaalityön vahvoina ammattilaisina. Vaikka tutkimukseni tavoitteena ei ollut tutkia aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työtä yleisesti, niin aihe nousi haastatteluissa esiin niin vahvasti, että seuraavaksi kokoaan yhteen aikuissosiaalityön sosiaalityölle esitettyjä kehittämisen paikkoja.

### **A. Sosiaalityöntekijöiden oman työn organisointi**

Tutkimuksen kohdekaupungin aikuissosiaalityön toimistossa on käytössä työnjakomalli, jossa myös sosiaalityöntekijät tekevät kuukaudessa paljon toimeentulotukipäätöksiä. Toimeentulotuen hakemusmäärät ovat 1990-luvun laman jälkeen kasvaneet räjähdysmäisesti, minkä seurauksena siirryttiin hakemusten kirjalliseen käsittelyyn. Toimeentulotukihakemusten käsittelylle on toimeentulotukilaisissa (1412/1997) määritelty seitsemän arkipäivän käsittelyaika. Laissa määrätään myös seitsemän vuorokauden sisällä järjestettävästä ajanvarauksesta sosiaalityöntekijälle, mikäli asiakas niin haluaa. (Kuivalainen 2013.) Kun kyseessä on asiakkaiden viimesijainen toimeentulomuoto, onkin tärkeää, että hakemukset käsitellään määräajassa ja asiakkaat saavat elämiseen tarkoitetut rahat ajoissa. Lisäksi suomalaisen etuusjärjestelmän sekavuuden ja monimutkaisuuden vuoksi on ymmärrettävää, että asiakkaat pyytävät usein ajanvarauksia liittyen toimeentulotuen ja muiden etuuksien hakemisen vuoksi. Toimeentulotukihakemusten käsittely kokonaisuudessaan, laskelmien teko, tietojen tarkastaminen ja virallisen päätöksen kirjoittaminen vaaditulla tarkkuudella ja myönnettyjen summien maksaminen ovat aikaa vievää työtä. Teknisen työn lisäksi sosiaalityöntekijöille kuuluvien toimeentulotukiasiakkaiden tilanteet ovat usein sellaisia, että hakemusten käsittely edellyttää tarkkaa kokonaistilanteen pohtimista ja harkintaa. Sosiaalityöntekijöiden harkintaa edellyttävät myös erilliset täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset. Toimeentulotukityöhön käytetty aika on pois asiakastyön ja esimerkiksi yhteistyön ajasta. Yksi haastateltavista toteaaakin osuvasti pohtiessaan toimeentulotukityön suurta määrää *”eli tää on mennyt sil taval jotenki niinku menetetty etuuskäsittelylle sitä sosiaalityötä (SOS9)”*. Suuri etuuskäsittelytyön määrä verottaa

sosiaalityöntekijöiden työaika, eikä paneutuvalle sosiaalityölle jää niin paljoa aikaa, kun siihen tarvittaisiin.

Toimeentulotukityön lisäksi asiakastyön aikaa vähentävät myös lisääntyneet kirjaamisen ja dokumentoinnin vaatimukset, joiden vuoksi sosiaalityöntekijät joutuvat yhä enemmän viettämään aikaansa tietokoneella. *”Sit ku tää vuosi 2012 on jo semmost aikaa, et kaikki pitää monesta erisyystä kirjata kauheen tarkkaan ja dokumentoida, ihan niinku oikeusturva-asioista lähtien (SOS9).”* Kirjaamisella ja dokumentoinnilla on tärkeä merkitys sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän oikeusturvan kannalta, mutta myös tehdyn sosiaalityön osoittajana, sosiaalityöntyön näkyväksi tekemisen sekä tilastoinnin kannalta. Tehokkuuden ja tuottavuuden vaatimusten lisääntyessä myös tehtyä sosiaalityö on pitänyt tuoda paremmin esille ja tähän dokumentointi on nähty tärkeäksi keinoksi. Yhteiskunnan oikeudellistumisen vuoksi, asiakkaiden oikeuksien takaamiseksi asiakaskäynnit tulee kirjata dokumentointiin tarkasti, hyvällä suomenkielellä sekä niin, että tekstistä erottuvat asiakkaan ja sosiaalityöntekijä erilliset näkemykset.

Tärkeäksi konkreettiseksi kehittämisen paikaksi nähtiin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän oman työn organisointi, niin että suurin osa työstä ei olisi toimeentulotukityötä tai tietokoneella olemista. *”Ihan ensimmäiseks on se oman työn organisointi ja järjestäminen semmoseks, et siin ei oo 60 % ajasta pelkkää toimeentulotukihakemusten käsittelyä ja tietokokeen naputtelu, siit vapautuu aikaa ja energiaa kokeilla muuta (SOS3).”* Jo ennen tämän tutkimuksen aloittamista sosiaalityöntekijöille oli annettu mahdollisuus toimeentulotuen perushakemusten siirtämiseen etuuskäsittelijöiden tehtäväksi, vaikka sosiaalityöntekijä jatkaisikin asiakkaan tapaamista. Haastatteluisissa todettiin, että toimeentulotuen siirtäminen etuuskäsittelijälle onnistuu kun sosiaalityöntekijä on tavannut asiakkaan sekä tehnyt yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelman sosiaalityön osalta. Suunnitelmaan kirjataan tavoitteita sosiaalityölle ja esimerkiksi, kuinka usein sosiaalityöntekijä tapaa asiakasta. Tarkoituksena on, että etuuskäsittelijä ja sosiaalityöntekijät voivat tarvittaessa yhdessä keskustella toimeentulotuen käsittelyyn liittyvistä asioista. Toimeentulotukihakemusten siirtämisessä nähtiin kuitenkin ongelmana se, että mikäli etuuskäsittelijöille siirretään liikaa hakemuksia, niin niitä ei ehkä enää pystytä käsittelemään käsittelyajan puitteissa. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät, kuten kaikki toimeentulotukea käsittelevät työntekijät, ovat hyvin sitoutuneita pysymään käsittelyajoissa. *”En usko että täälläkään kovin montaa semmosta sosiaalityöntekijää ketä vois siirtää niin paljon etuuskäsittelyyn et etuuskäsittely ei ehtis tehdä niitä seitsemäs päiväs. Et sit jäis enemmän aikaa tehdä muuta, et kaikki halua, et pysytään niis määräajois. (SOS9)”* Yleensä muusta työstä tingitään, jotta toimeentulotuen käsittelyajoissa pysytään.

Suuresta työn määrästä johtuen aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät joutuvat tällä hetkellä vaikeiden valintojen eteen jokapäiväisessä työssään. Sosiaalityöntekijöiden tulee jatkuvasti priorisoida, eli valita asiakkaista ne, joiden kanssa ryhdytään kokonaisvaltaiseen, paneutuvaan työskentelyyn. Luvussa 5.2.1 kirjoitin enemmän kiireen ja työmäärän vuoksi tehtävästä työn priorisoinnista ja siihen liittyvistä erilaisista näkemyksistä. Haastatteluissa todettiin myös, että mikäli asiakkaiden tilanteisiin ei ehditä paneutua syvemmin ja kokonaisvaltaisemmin, on vaarana että kuntien perussosiaalityö jää liian yleiseksi tulipalojen sammutteluksi.

*Tän perussosiaalityön erityisyys on sen yleisyys, et tärkeellä paikalla tehdään tärkeitä työtä ja et täytyy nähdä et ei se voi olla niin yleistä ettei tartuta tiettyihin asioihin ja haeta niinku yhteistyökumppaneita sieltä missä on sitä osaamista, ko ei me kuitenkaa kaikkee täällä voida osata. (SOS9)*

Aikuissosiaalityön haastatteluista ilmeni turhautuneisuutta siihen, että työtä ei voida tehdä hyvin, sillä yksinkertaisesti aika ei riitä. Tiedostettiin, että mikäli yksi työn osa-alue hoidetaan hyvin ja huolella, niin aina jokin toinen työn alue jää vähemmälle huomiolle. *”Se on sellanen todellinen, et ku on näit lakisääteisii, mitä pitää tietyssä määrääjas tehd, ni se syö kyl aikaa muilta töiltä. Ainaha se on, et ku toiseen oikeen keskityt ja teet, ni sit toinen kärsii (SOS2).”* Jatkuva riittämättömyyden tunne luo painetta työntekijöiden jaksamiselle sekä työssä viihtymiselle, ennen kaikkea sosiaalityöntekijöiden ammattietiikka joutuu koetukselle.

Työn organisoinnin ja priorisoinnin nähdään usein jäävän yksittäisten työntekijöiden oman harkinnan varaan. Tämä johtaa siihen, että työntekijöille muodostuu erilaisia painotuksia työn eri osa-alueisiin ja asiakkaihin. Työntekijän painotuksesta riippuu, minkälaista palvelua asiakas saa. Haastatteluissa näkyi yleisesti puhetta vaikeimpiin asioihin ja enemmän avun tarpeessa olevien asiakkaiden tilanteisiin paneutumisesta sekä yhteistyön hyödyntämisestä näissä tilanteissa. Muutamissa haastatteluissa tuli esille kuitenkin myös enemmän aktivointipolitiikan mukaista, uusliberalistisiin ajatuksiin nojaavaa puhetta siitä, että keskitytään enemmän asiakkaisiin, jotka itse vastaavat apuun ja itse motivoituvat paremmin. *”Se on työntekijästä ja omasta ajattelusta riippuvaa, mut kyllä määki tartun niihin, jota vähä ite haluaa sitä, jotka motivoituu itse ja tekee asian suhteen jotain. (SOS8).”* Valtavan työpaineen ja pakkotahtisuuden seurauksena on vaarana, että sosiaalityön ydinajatus yhteiskunnassa heikommassa asemassa olevien tukemisesta vähenee ja aletaan keskittyä niin sanotusti helpompiin tapauksiin. (Ks. Juhila 2008, 48–81.)

## **B. Sosiaalityö keskiöön**

Toimeentulotuen myöntäminen, etenkin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen, nähtiin

sosiaalityöntekijöiden työn yhtenä tärkeänä työvälineenä. Haastatteluissa kuitenkin toivottiin, että toimeentulotukityö ei näyttäytyisi koko sosiaalityöntekijän työn tarkoituksena. ”*Sosiaalityöntekijän semmoseen ammatilliseen osaamiseen kuuluu, et se käyttää sitä koko repertuaariaan, mitä sillä on, osittain myös harkinnanvaraista toimeentulotukeakin (YHT1).*” Monissa yhteistyökumppaneiden haastatteluissa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työ ja yhteistyötilanteet näyttivät liittyvän toimeentulotukityöhön. ”*Täällä koetaan, et aikuissosiaalityö on toimeentulotuen jakamista varten oleva paikka, et ajatellaan niin että tää (verkostopalavereihin kutsuminen) ei niinku kuulu sinne (YHT5).*” Haastatteluiden perusteella näytti, että yhteistyökumppanit ottavat yhteyttä aikuissosiaalityön toimistoon enimmäkseen asiakkaan toimeentulotukeen liittyvissä asioissa. Haastateltavat kertoivat, että heille aikuissosiaalityö näyttää esimerkiksi asiakkaiden kertomusten perusteella pelkkänä rahan jakamiseen keskittyvänä työnä.

*Et tietysti, mitä palveluja aikuissosiaalityö voi tarjota näille meidän asiakkaille, et ei mul ihan tarkkaa kuvaa siitä oo. Aika paljon asiakkaat kertoo siitä, et ne jättää kirjallisen toimeentulotukihakemuksen, et tavallaan tällänen sosiaalityöllinen puoli, jos nyt ihan kriittinen on, ni puuttuu sosiaalitoimistosta. (YHT1)*

Muiden käsitys aikuissosiaalityöstä rahanjakopaikkana tiedostettiin myös aikuissosiaalityön haastatteluissa, ”*et kyl mones paikas viel kuvitellaan, et pelkästään toimeentulotukiasioit ja raha-asioita tääl hoidetaan (SOS3).*” Todettiin myös, että mikäli yhteistyökumppaneilla on tällainen käsitys aikuissosiaalityöstä, niin myös monilla asiakkailla on varmasti samankaltainen näkemys. Asiakkaat eivät välttämättä ota aikuissosiaalityöhön yhteyttä kuin vain rahaan liittyvissä tilanteissa. Haastateltava kertoo, että asiakkaat eivät aina edes osaa kertoa laajemmin elämästään, koska luulevat että se ei kuulu aikuissosiaalityöhön. ”*Ja asiakkaatki näkee sen keskeisenä sisältönä, et he ei esimerkiksi ymmärrä eroa etuuskäsittelijöiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä, et se työ näyttäätyy asiakkaallekin niin samanlaisena (SOS9).*”

Sosiaalityön näkökulman korostaminen ja yhteistyön tekeminen edellyttävät, että aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät itse sekä asiakkaat ja yhteistyökumppanit ymmärtävät aikuissosiaalityön laajempaan sosiaalityönä. ”*Mut se on sit huono puoli, et varmaa ajatellaan vieläki niin tämä paikka on rahapaikka, et sit saatetaan ottaa yhteyt vaan raha-asioissa. Mut se on vanhaa perua, jota näkyy vieläkin (SOS2)*”. Kuntien sosiaalitoimistoilla on lähes koko niiden historian ajan ollut haasteena tuoda riittävästi esiin sitä, että sosiaalitoimistossa on toimeentulotuen lisäksi muutakin palvelua saatavilla. ”*Asiakas halua, että sosiaalitoimisto antaa rahaa elämisen, että se on ehkä se*

*asiakkaanki intressi ja mahdollisimman nopeesti. Mut kyllähän toiset on sit kauheen avoimia, et tykkää puhuu ja varmaan ehkä enemmän ottavat siltä työntekijältäki aikaa (YHT1).”*

Edellä kuvattujen perusteella monissa sekä aikuissosiaalityön että yhteistyökumppaneiden haastatteluissa edellytettiin, että sosiaalityöntekijöiden tulisi pyrkiä erityisesti korostamaan, vahvistamaan ja kehittämään perussosiaalityön osaamistaan. *”Kyllä sosiaalityöntekijöiden pitää tässä terästäytyä ja tehdä eroa etuuskäsittelyyn, et heiltä asiakas saa viel enemmän ku etuuskäsittelystä (SOS9).”* Vaikka ajatellaan, että raha on yksi sosiaalityöntekijän työväline, niin suhdetta asiakkaaseen tulisi opetella luomaan muuten kuin toimeentulotuen avulla. Asiakkaiden lisäksi sosiaalityön näkökulmaa pitäisi mainostaa myös yhteistyökumppaneille, jotta käsitykset alkaisivat muuttua ja yhteistyökumppanit oppisivat hyödyntämään aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden laajaa sosiaalityön ammatillisuutta. Laajan osaamisen lisäksi tärkeänä nähtiin, että aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät hyödyntäisivät työssään keskeistä paikkaansa palvelujärjestelmässä. Aikuissosiaalityön osaamista voidaan haastateltavien mukaan korostaa myös yhteistyön ja asiakkaan palveluiden koordinoinnin näkökulmasta. *”Ihan täytyis itseämme mainostaa turuil ja toreil, et ei meitä kauhee hyvin tunneta sellasena paikkana, mikä me voidaan olla ja ollaanki. Pystytään vähä sillai koordinoimaan sitä yhteistyöt ja pysymään siin kokonaistilanteessa kärryillä. (SOS3)”* Tämä näkökulma koordinoinnista liittyy tärkeänä osana moniammatillisuudesta käytävään keskusteluun. Yhteistyön ja moniammatillisuuden haasteeksi on nähty se, että jonkun tahon tulisi toimia yhteistyön koordinoijana, verkoston koolle kutsujana ja toiminnan ylläpitäjänä sekä arvioijana. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöillä olisi hyvä mahdollisuus tähän rooliin, sillä aikuissosiaalityö toimii keskeisenä perussosiaalityön toimipaikkana tärkeällä paikalla yhteiskunnassa. Tästä näkökulmasta tuli melko vähän puhetta haastatteluissa, mutta on kuitenkin merkittävä pohdinnan paikka. (Ks. Metteri 1996; Vaininen 2011, 131–135.)

### **C. Vanhat ajattelu- ja työtavat muutoksen esteenä**

Puhuttaessa vähäisistä resursseista ja puutteellisesta ajasta haastatteluissa näkyi kuitenkin vielä sektoroituneen palvelujärjestelmän toimintaa tukevia käsityksiä. Sektoroitumista pidettiin osittain toimivana mallina, jossa jokainen taho hoitaa asiakkaan kanssa oman asiansa, eikä aikaa tarvitse käyttää tahojen yhteiseen kokoontumiseen. *”Voi olla, et on hyvä asia, et ihmiset niinku hoitaa sitä omaa hommaansa, mikä heille kuuluu työnkuvaan, ja samalla ei astuta toisten reviirille (SOS2).”* Sektoroituneen palvelujärjestelmän hyviä puolia tuotiin esille puhuttaessa siitä, että yhteistyötä ei tarvita kaikkien asiakkaiden kohdalla, vaan osa asiakkaista saa tarvitsemansa palvelut eriytyneiltä tahoilta.

Kuitenkin osa haastateltavista piti tiukkaa sektoroituneen mallin mukaista toimintaa ja ajattelutapaa vanhanaikaisena käyttäen puheessaan vahvoja ilmaisuja kuten asenneongelma. *”On varmaa sellasii, voi olla jonkinnäkösii asennejuttujaki tai voi aatella et suutari pysyköön lestissään, et mä hoidan tän asiakkaan kohdal tämän asian ja et en puutu muihin, et mä en hoida muuta. Et muut saa hoitaa niinku ne muut puolet sen asiakkaan tilantees (SOS2).”* Sektoroineesta mallista esitettiin kritiikkiä liittyen esimerkiksi kokonaiskuvan hajoamiseen, tehottoomaan päällekkäiseen työhön ja sen negatiivisiin vaikutuksiin asiakkaiden pomottelemisena paikasta toiseen. Haastateltavien mielestä on olemassa vielä ajattelumallia, että asiakkaan kanssa työskennellään kahdenkeskisessä suhteessa, eikä siihen tarvita tai edes haluta muita toimijoita mukaan. Sektoroituneessa palvelujärjestelmässä pitäytyminen vähentää siis yhteistyön tarvetta, koska järjestelmä nähdään toimivana systeeminä. Haastatteluissa ei tarkemmin selvinnyt, että minkälaisena aikuissosiaalityön rooli nähdään sektoroituneessa järjestelmässä, nähdäänkö se pelkkä toimeentulotuesta huolehtijana vai mahdollisesti jonain muuna.

Esittelin vakiintuneiden työtapojen vaikutuksia jo luvussa 5.2.1. Mikäli vanhoista ajattelutavoista ei kyetä päästämään irti ja kokeilemaan uusia, erilaisia työmenetelmiä, tässä tapauksessa, yhteistyötä, jämähdetään vanhoihin malleihin ja asiakkaiden saama palvelu ei ole parasta mahdollista. Sosiaalityöntekijöiden kannalta yksintyöskentely nähtiin myös kovia paineita luovana, sillä kuten monessa kohdassa on todettu, niin asiakkaiden elämäntilanteet ovat yhtä haastavampia ja palvelujärjestelmän kokonaisuus yhtä monimutkaisempi. Ajattelutapa, että kaikki pitää hoitaa itse, on työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta kuormittava. Useat haastateltavat kannustavatkin kokeilemaan uusia asioita. *”Sit vaa ku rohkeesti kokeilee ja saa onnistumisii, ni se ruokkii itteensä ja lisääntyy. Sen yhteistyön oppii vaan tekemällä ja kokeilemalla, mikä sit asiakkaan tilanteeseen yhteistyökumppaniks sopii, niit on monii vaihtoehtoi (SOS3).”* Kokeilun kautta on mahdollisuus saavuttaa uusia, hyviä kokemuksia, jotka tuovat mukanaan lisääntyneitä taitoja ja tietoja sekä itsevarmuutta tehdä yhteistyötä.

#### **D. Oman ammatillisuuden arvostaminen**

Yhteistyön vähäinen toteutuminen näyttäytyy osittain myös epävarmuutena liittyen omaan ammatillisuuteen sekä luottamuksen puutteena yhteistyön hyötyihin ja muiden tahojen apuun.

*”Onko siin sit myös sitä arkuutta et ei niinko luoteta siihen omaan osaamiseen ja luottoo siihen myös et se yhteistyökumppani voi auttaa ja luottamusta et apuu tulee siihen vaikeeseen tilanteeseen (SOS9).”* Toisaalta jopa pohdittiin, että onko toimeentulotukityöhön keskittyminen ja yksin



asiakkaan kanssa asioiden hoitaminen jonkinlaista ammatillisin kunnianhimon hiipumista tai väsymistä.

*Voikohan jotenki puhuu suuri piirtei henkisestä laiskuudesta. Ku must se on kunnianhimoista ammattitaitoista työtä niinku tehdä sitä eikä tyytyy siihen mistä niinku pääsee, mistä aita on matalin. Se ois semmosta oman ammattitaidon arvostamista ja oman työn arvostamista sekä nostamaan oman työn arvoa. (SOS9)*

Monet haastateltavista pohtivat yhteistyön vaikutuksia työntekijöiden käsityksiin omasta ammatillisuudestaan, kuten esitin jo luvussa 5.2.1. Käsityksiä omasta ammatillisuudesta ja ammatti-identiteetistä on hyvä joskus pysähtyä pohtimaan (Ks. White & Riemann 2010, 83–97). Mikäli pitäydytään vanhassa totutussa toimintatavassa sekä jopa pelätään avun ja tuen pyytämisen näyttäytyvän heikkoutena, ei koskaan edes ryhdytä kokeilemaan yhteistyötä. Oman työn kriittinen arvioiminen sekä tarvittaessa kehittäminen ja omien tapojen muuttaminen nähdään haastatteluissa oman ammattitaidon arvostamisena. ”*Se on niinku oman ammattitaidon arvostamista ja oman työn arvostamista, nostamaan sen arvoa myös. Pitäs niinku myös pystyä avaamaan sitä muille (SOS9).*”

Jotta edellisissä luvuissa esitettyjä yhteistyön haasteita päästään tarkastelemaan ja kohtaamaan tulisi muutoksen kuitenkin lähteä siitä, että muutosta todella halutaan. Jokaisen työntekijän tulisi ensin pohtia omaa työtään ja sen mahdollisia kehittämisen paikkoja. Työn rutiineja on hyvä joskus pysähtyä kriittisesti tarkastelemaan. (Emt., 83–97.) Pohdinnan ydinkysymyksenä tulisi olla, minkälaista sosiaalityötä aikuissosiaalityön sosiaalityössä halutaan tehdä. Minkälaisen aikuissosiaalityön halutaan näyttäytyvän asiakkaille ja muille toimijoille? Oman työn konkreettinen organisoiminen on yksi keino aloittaa, pyrkiä järjestäminen aikaa muullekin työlle kuin vain toimeentulotukityölle. Työn kehittämiseen tarvitaan aina myös esimiesten tuki ja ymmärrys. Jonkin verran haastatteluissa asetettiin painetta esimiestyölle. Eräs haastateltavista jopa toivoi esimiehiltä selvää pakotusta yhteistyön suuntaan, vaikkakin totesi, että ”*pakko ei aina ole hyväksi, mutta joskus tarpeellinen (SOS4)*”.

#### **5.2.4 Edellytyksenä yhteistyön merkityksen ymmärtäminen**

Edellisissä luvuissa on kirjoitettu eri julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden yhteistyössä ilmenneistä haasteista sekä muodostettu haastateltavien käsitysten kautta edellytyksiä yhteistyön aloittamiselle ja sen toteutumiselle. Näiden lisäksi tärkeäksi aineiston analyysissä nousi kysymys yhteistyön merkityksestä, miksi yhteistyötä tehdään aikuissosiaalityössä? Minkälainen toiminta on yhteistyötä? Onko yhteistyötä paperilla kulkeva tieto asiakkaan palvelun tarpeesta vai puhelimesta

tapahtunut tiedonvaihto. Vai onko yhteistyötä yhdessä toteutettu suunnitelma vai onko se palaverin pitoa, kokoontumista keskustelemaan yhdessä? Haastatteluiden pohjalta muodostui monipuolinen, mutta myös ristiriitainen kuva aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän lähiyhteistyökumppaneidensa välillä tapahtuvan yhteistyön merkityksistä ja hyödyistä.

Jokaisessa haastattelussa todettiin julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden välisen yhteistyön olevan tärkeää, jopa välttämätöntä. Kuitenkin käsitykset yhteistyöstä, sen merkityksestä ja hyödyistä vaihtelivat paljon haastateltavien välillä. Eroja löytyi myös saman haastattelun sisäلتä. Eroihin vaikuttaa ehkä se ristiriita, minkälaisena yhteistyö toteutuu tällä hetkelle ja toisaalta haastateltavien ymmärrys siitä, minkälaista ideaalitulanteen yhteistyö voisi parhaimmillaan olla. Toisaalta yhteistyön ymmärrykseen vaikuttaa se, minkälaisia kokemuksia yhteistyöstä on muodostunut. Huonojen mielikuvien vuoksi ei ehkä lähdetä uudestaan kokeilemaan ja kehittämään jotakin toisenlaista tapaa toimia.

Esittelen seuraavaksi kohdissa A, B ja C haastateltavien puheiden kautta muodostamiani erilaisia yhteistyölle annettuja merkityksiä ja hyötyjä. Näihin kolmeen kohtaan on koottu sellaiset yhteistyölle annetut merkitykset, jotka nousivat haastateltavien puheesta voimakkaimmin esiin. Tämän jälkeen esitän oman tulkintani kautta muodostuneen kuvan aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän lähiyhteistyökumppaneidensa välisen yhteistyön merkityksestä. Kokonaiskuvaan olen yhdistänyt yhteistyölle annettujen erilaisten merkitysten hyvät puolet. Kokonaiskuva kertoo siitä, minkälaiseksi yhteistyö tulisi ymmärtää, jotta yhteistyö toteutuu parhaiten ja siitä saadaan irti paras mahdollinen hyöty sekä asiakkaiden että työntekijöiden kannalta. Lisäksi pohdin vielä, miksi yhteistyön merkityksen ymmärtäminen ja pohtiminen näyttäytyy tärkeänä kehittämisen kannalta.

### **A. Yhteistyön merkityksenä tietojen vaihto**

Monissa haastatteluissa haastateltavat mainitsivat yhteistyön merkitykseksi, tai yhdeksi yhteistyön merkityksistä, tietojen vaihdon eri toimijoiden kesken. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille sekä yhteistyökumppaneille yhteistyö näyttäytyi tärkeänä mahdollisuutena erilaisten tietojen vaihdoille. Pääasiassa tietojen vaihto tapahtui puhelimitse ja sähköpostin kautta tai erilaisten papereiden välityksellä. Lisäksi tietoa vaihtuu yhteisissä tapaamisissa joko eri palvelujärjestelmän työntekijöiden kesken tai niin, että tapaamiseen osallistuu asiakas ja hänen tilanteeseensa kiinteästi liittyviä tahoja. Tietojen vaihdon tarpeesta puhuttiin pääasiassa kahdessa mielessä: tietojen vaihto

toimeentulotukipäätösten vuoksi sekä tietojen vaihto kokonaiskuvan saamiseksi asiakkaan elämäntilanteesta.

Toimeentulotukipäätöksiin liittyvä tiedonvaihto toteutuu ensinnäkin niin, että hakemusta käsittelevä sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä toiseen tahoon toimeentulotukilaissa määriteltyjen tietojen tarkistamiseksi, kuten esimerkiksi kelan etuuksien osalta tai työ- ja elinkeinotoimiston palveluihin liittyen. *”Siit yhteistyöst saa sitä lisätietoo, mikä vaikuttaa päätöksentekoon ehkä enemmän harkintaan perustuviin (SOS8).”* Tietoja tarvitaan erilaisista muutoksista, jotka vaikuttavat toimeentulotukeen. *”Etupäässä yhteistyön kysymykset liittyy siihen perheen toimeentuloon ja esimerkiks erilaisiin muutoksiin siin tilanteessa (SOS4).”* Tiedot saattavat siirtyä myös erilaisten papereiden välityksellä, joita asiakas toimittaa toimeentulotukihakemuksen liitteenä. Lisäksi mainittiin myös läheteistä saatava tiedot. Toimeentulotukeen liittyvästä tietojenvaihdosta tai esimerkiksi päätösten kyselyyn liittyvistä yhteydenotoista mainittiin kuitenkin toisissa haastatteluissa, että tämänkaltaista toimintaa ei pidetä yhteistyönä. *”Toimeentulotuen vuoks joku yhteydenotto kelaan tai johonki, ohan se yhteistyökumppani, mut ei se nyt iha semmost yhteistyötä kuitenkaa, et se on erilaista (SOS1).”* Enemmänkin tietojen kyselyt nähtiin vain välttämättöminä yhteydenottoina. *”En mä tiä, onko se tietojen tarkasteleminen nyt yhteistyötä niin hirveesti, et tota semmost niinku yhteydenoton muotoa (SOS7).”*

Toiseksi toimeentulotukeen liittyvä yhteistyö ja tietojen vaihto näyttäytyi tärkeänä yhteistyökumppaneiden haastatteluissa, joissa puhuttiin tilanteista, kun he ottavat yhteyttä aikuissosiaalityön toimistoon esimerkiksi välittääkseen jotakin uutta tietoa toimeentulotukiasiassa. Yhteyttä otetaan, kun tarvitaan sosiaalityöntekijän harkintaa toimeentulotuen päätöksissä usein jonkin asiakkaan elämän muutostilanteen vuoksi. Yhteistyökumppanilla saattaa olla asiakkaan tilanteesta uutta tietoa, joka halutaan välittää aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijälle. Lisäksi mainintoja tuli siitä, että yhteyttä otetaan asianajomielessä, liittyen esimerkiksi tiukkoihin toimeentulotukipäätöksiin. *”Lähinnä yritetään tuoda uutta näkökulmaa, et oisko mitenkää mahdollista normia väljentää ni se vois olla täs kohtaa pitkäsuoksus tärkeä asia (YHT3).”* Monilla yhteistyökumppaneilla ei ole mahdollista myöntää asiakkaille rahallisia avustuksia tai esimerkiksi antaa asuntoa, joten näitä tarvittaessa käännytään aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden puoleen. *”Et tääl meillä ku eii oo minkäänlaisia avustuksia antaa, ei asuntoja, millä vois avustaa ni siinä kohtaa yhteistyö tulee tärkeäksi (YHT3).”* Toisaalta avustusten ja esimerkiksi asuntojen puuttuminen saatetaan nähdä eräänlaisena pakkona verkostoitua muiden tahojen kanssa. *”Eliikkä*

*meil tavallaan kaikki konkreettinen apu puuttuu, ni sillohan me joudutaan tavallaan näihin verkostoihin niinku menemän, ottaa niitä niinku mukaan (YHT1). ”*

Yhteistyössä tapahtuvaa tietojen vaihtoa pidettiin tärkeänä myös siksi, että etenkin yhteisten tapaamisten yhteydessä kerrotut tiedot välittyvät samalla kaikille paikallaolijoille, eikä näin olen pääse tapahtumaan väärinkäsityksiä. Samanaikaisesta tiedon saannista mainittiin myös negatiivissävytteisesti, kun haastateltavat mainitsivat yhteistyön olevan tärkeää, jotta asiakas ei pyrkisi tietoisesti vetämään eri palvelujärjestelmän toimijoita eri suuntiin eli huijaamaan.

*Tieto välittyy samanaikaisesti, saman sisältöisenä, pelaamisen mahdollisuudet vähenee eli asiakkaat yrittää käyttää tilanteita omaks eduksee elikkä saattaa valehdella, puhuu yhdet asiat jossai paikas, sillai et mist kattoo et he saa niinko sen kautta itellee jotai enemmän. Et totta kai se on ihan realismii, eikä sitä kuulu hyväksyy mut pitää ymmärtää realiteettina et tämmöst tapahtuu. (YHT5)*

*Ei jää epäselvää ja et on sama käsitys tilanteest kaikil tahoil. Ku joskus se, et kaikki tahot vie eri suuntii ja asiakas käyttää sitä välillä iha hyväkseen, haluaaki kiskoo toist toisee ja toist toisee ja ottaa siit jotai iloo ittellee, jotai hyötyy. (SOS3)*

Eri palvelujärjestelmän toimijoiden välinen, eri muodoin toteutettu, tietojen vaihto nähtiin kuitenkin pääasiassa tärkeäksi asiakkaan tilanteen kokonaiskuvan saamiseksi ja välittämiseksi toiselle taholle.

*”Tärkeätä sellanen tiedon välittäminen ja mä ainaki haluun usko ja ymmärtää sit sen ihmisen tilanteen paremmin (SOS2) ”* Tärkeänä nähtiin erityisesti erilaisten näkökulmien saaminen.

*”Asiakkaan tilannetta ymmärtää laajemmin, kokonaisuutta paremmin ku saa sit eri näkökulmist tietoo (SOS7). ”* Tiedon jakamisen tarve eri toimijoiden välillä katsottiin johtuvan

palvelujärjestelmän sektoroitumisesta ja siitä, että asiakkaan kanssa työskennellään monilla eri tahoilla. Mikäli eri toimijat eivät vaihda keskenään tietoja, jää asiakkaan palveluiden kokonaisuus epäselväksi kaikille. Tämä epäselvyys rasittaa asiakasta sekä saattaa johtaa päällekkäiseen työhön.

Aina asiakkaat eivät osaa kertoa eri paikoissa muista asioinneistaan, osittain koska he eivät esimerkiksi osaa ajatella, että aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijää voisi kiinnostaa kyseinen asia.

*”Asiakkaillakin saattaa olla se käsitys et täält saa vaa rahaa ja et ei tääl voi puhuu muista asioist (SOS2). ”* Sektoroitumiseen liittyen esitettiin myös näkökulmaa, että aina asiakkaan tilanteessa ei ole hyväksi, että asiakas joutuu itse kertomaan asioitaan monelle eri taholla erikseen. Joissakin

tilanteissa paremmaksi nähtiin, että asiakas asioi vaan yhdessä toimipaikoissa ja tieto kulkisi tarvittavassa määrin työntekijöiden välillä.

*Aattelen joittenki kohdal, joissaki tapauksissa sillaiki, et jos ihmisellä on joku hyvä suhde johonki jo instanssii, mikä on vähä niin tavallaa sen ns. pääongelman hoitopaikka tai auttamispaikka, ni se on niinku siel. Ku aattelee, et asiakkaita on paljon ja työntekijöitä vähän ni ettei asiakasta sitouteta moneen eri paikkaan käymää ja puhumaan niit samoi asioit. Ettei niinku työntekijät mones eri paikas huseeraa sen asiakkaan kans. (SOS2)*

Toisaalta edellinen kommentti liittyy myös kiireen näkökulmaan, sillä kuten haastateltava sanoo, suurien asiakasmäärien vuoksi kaikkien asiakkaiden kanssa ei voida ryhtyä paneutuvaan ja pitkäjänteiseen työskentelyyn jokaisessa toimipaikassa. Tällöin varmistetaan asiakkaan hyvä suhde toiseen tahoon ja tarvittavat tiedot liikkuvat asiakkaan luvalla työntekijöiden välillä tai yhteisissä tapaamisissa.

Lisäksi tietojen vaihdon avulla yksittäinen työntekijä voi oppia paljon toisen alan ammattilaiselta. Opitut asiat auttavat oman työn tekemisessä ja mahdollisesti estävät tai ainakin vähentävät sitä, että asiakkaan täytyisi asioida monessa paikassa erikseen. *”Työntekijän osaaminen karttuu siit yhteistyöst, ni asiakkaan asia menee äkkiimpää eteenpäin ja et asiakkaan ei välttämät tarvi asioida nii mones kohtees jos se työntekijä osaa ja tuntee ja tietää asioit (SOS9)”*. Toisen alan ammattilaiselta saadaan tärkeää tietoa esimerkiksi tiettyjen sairauksien vaikutuksista tai jonkin kolmannen tahon toiminnasta, kuten haastateltavan mukaan vankilan osalta. *”He saa ikään kuin tästä rikospuolesta ja vankilajutuista tietoo, ihan niinku semmosen faktatiedon (YHT2).”*

## **B. Yhteistyön merkityksenä tutustuminen**

Yhteistyön ja etenkin yhteisten tapaamisten merkitykseksi nähtiin eri organisaatioiden ammattilaisiin ja heidän työnsä sisältöihin tutustuminen. Tutustuminen nähtiin tärkeäksi, jotta tarvittaessa on helpompaa ottaa toiseen työntekijään yhteyttä ja ennen kaikkea, jotta osataan ottaa yhteyttä asiakkaan tilanteen kannalta oikeaan tahoon. *”Sillon ku on vähä jotai valmista verkostoo, et tietää et yhteydenototki on paljon paljon helpompia sillon ku niinku vähä tuntee niit yhteistyökumppaneit (SOS1).”* Muutamassa haastattelussa muiden tuntemiaan oppimisen sanottiin jopa olevan ainoa yhteistyöstä saatava hyöty työntekijälle. *”Et oppii tuntemaan vähä niit työntekijöitä, et on niinku helpompi ottaa yhteyttä, et ehkei nyt mitään muuta varsinaisesti mulle sillee hyötyy (SOS4).”*

Monin tavoin tärkeänä pidettiin myös yhteistyön kautta kasvavaa ymmärrystä ja tietoa palvelujärjestelmästä, yksittäisten toimijoiden työstä ja niiden jatkuvista muutoksista. *”Yleisel tasol se yhteistyö tuo sellasta tietotaitoo et mitä muutoksii on milläkin alueella (SOS2).”* Lisääntyvien tietojen myötä voidaan paremmin neuvoa ja ohjata asiakasta tarvittaviin palveluihin. *”Se, et meil ois tietoo riittävästi paikkakunnan systeemeistä ja verkostoista ja paikoista mihin tää ihminen vois mennä, niin ihan tämmösessä palveluohjauksellisessa merkityksessä (YHT3).”*

Yhteisille, monien eri toimijoiden ja asiakkaan tapaamisille nähtiin myös merkityksenä eri tahojen ja erilaisten palveluiden esittely asiakkaalle. *”Verkostopalaveri, mis oli useempi yhteistyötaho, ni ne on sit ehkä vähä niin, et tehdään tiettäväks et tämmösii palveluit on niinku (SOS8).”*

Tämänkaltainen palveluiden esittely toteutui esimerkiksi vapautuvien vankien osalta ennen vapautumista toteutettavissa yhteisissä tapaamisissa. Tällöin eri tahot kertovat omista näkökulmistaan, miten vapautumisen jälkeen toimitaan. *”Sellasta yhteistyötä tehdään esim. vankilaan, et on useampi taho mukana ja sillon on niinku sille asiakkaalle saatu heti kerrottua et mitä on odottamassa kun vapautuu ja mikä on se tilanne (YHT3).”*

### **C. Yhteistyön merkityksenä tietojen, taitojen ja keinojen yhdistäminen**

Edellä mainittuja enemmän puhetta oli kuitenkin yhteistyöstä, jossa asiakkaan ja eri julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden erilaiset tiedot, taidot, resurssit ja ajatukset yhdistetään yhteisen tapaamisen muodossa, jotta voidaan pohtia yhdessä, miten asiakkaan tilanteessa on parasta toimia. Yhteistyön merkityksenä nähtiin siis eri toimijoiden voimavarojen yhdistyminen asiakkaan auttamiseksi. *”Parasta on ku voidaan neuvoa ja tukea, et sillee yhdistetään monen ammattilaisen käsitys asiakkaan tilanteesta ja niistä keinoist, millai vois paremmin eteenpäi päästä. Muil on muil keinoi ku mulla täällä, että ne yhdistyy sit tietysti ne keinotki (SOS3).”* Yhteistyö tulisi nähdä ennen kaikkea asiakaslähtöisesti, jotta yhteistyön tekemisestä olisi apu asiakkaan tilanteeseen *”Tehdään asiakaslähtöistä työtä, et se lähtee siit asiakkaan tilanteesta. Et näit ihmisten elämän järjestämistä ja heidän kuntoutumisen ja arjessa selviytymisen, selviytymistä edistävien ja tukevian asioiden järjestämistä yhteistyössä (YHT5).”* Tällainen yhteistyö nähdään hyvin merkitykselliseksi etenkin asiakkaan kannalta, sillä yhteisen tapaamisen aikana pystytään kuulemaan kaikkien näkökulmia ja muodostamaan laajasta vaihtoehtojen joukosta mielekäs kokonaisuus, jotta asiakkaan asia etenee ja muutosta tapahtuu. *”Et yritetään niinku monella rintamalla tukea sen ihmisen toimintakykyisyyttä ja muutosta (YHT4).”* Haastateltavat toivoivat, että yhteinen monen toimijan yhteistyö näyttäytyisi myös asiakkaalle tukena, monien erilaistan velvollisuuksien sijasta. *”Toivoisin et siit välittyis asiakkaalle semmonen, et nää kaikki yhdessä on mun tukena. Semmonen ettei se ois vaan niinku niit*

*velvoitteita, joita jokaisen organisaatiol on (SOS7).” Haastateltavat kertovat, että heidän näkemyksensä mukaan asiakkaille tällainen monen eri tahon yhteinen tapaaminen ja yhteisen tuen osoittaminen näyttäytyy hyvin tärkeänä. Haastateltavat esimerkiksi kertovat yksittäisistä asiakkaista, jotka ovat pitkään positiivisesti muistelleet verkostomaisten tapaamisten kulkua. ”Se vieläki muistaa, aina ku nähdään ni se aina muistelee sitä hetkee (verkostopalaveria). Se muistaa mitä kukakin sanoi ku mä oon jo melkein unohtanut koko palaverin. Se tuntuu asiakkaasta aina kivalta ku huomioidaan, et ne on silleen tärkeitä näille asiakkaille. (YHT1)”*

Lisäksi yhteistyöllä nähdään olevan suuri tuki yksittäiselle työntekijälle, varsinkin kun asiakkaiden elämäntilanteet saattavat olla hyvin haastavia. *”Et enemmähän me keskitytään näihin kaikkein vaikeimpia ja kaikkein heikoimmat oleviin et siinä se yhteistyö tulee niinku tärkeeks (YHT1).”* Haastateltavat pitivät tärkeänä, että yhteistyössä saadaan aikaan sellaisia parempia ratkaisuja, joita yksittäinen työntekijä ei välttämättä olisi osannut esittää. *”Ku asiat on vaikeita, ni semmonen tietynlaisen tuen saaminen yhteistyökumppaneilt, et ei oo yksin asian kans. Joku voi keksi semmosen jutun, mikä sul ei oo tullu mieleenkää ,et näinki vois tehdä. Ja tietysti ku kauan töitä tekee, ni sitä sit välil vähä niinku sokeutuu jotenki, eikä huomaa kaikkee (SOS2).”* Muiden erilaisten näkemysten kautta voidaan myös laajentaa omaa näkökulmaa ja oppia uutta. *”Kyl se niinku avartaa ja laajentaa ajatuksii, ko kuulee muittenki mielipiteit, ettei ain ajattel sitä omaa työtä sillee putken (YHT2)”*.

### **Tavoitteeksi jäsentyneempi kokonaiskuva yhteistyön merkityksistä**

Edellä on esitelty erilaisia yhteistyölle annettuja merkityksiä, joita haastateltavat liittivät yhteistyön tekemiseen. Näkemykset vaihtelivat haastateltavien välillä ja yksittäisen haastateltavan puheessa melko paljon. Toiset puhuivat enimmäkseen toimeentulotukeen liittyvästä tietojen vaihdosta yhteistyön tärkeimpänä merkityksenä. Toiset haastateltavat taas sanoivat suoraan, että tämänlaiset yhteydenotot eivät heidän mielestään edes ole yhteistyötä, vaan pelkästään yhteydenottoja. Toisten haastateltavien mielestä yhteisellä työllä on suuri merkitys muiden toimijoiden ja heidän työnsä tuntemisen kannalta. Sanottiin, että kun toiset tahot tunnetaan, niin tarvittaessa on helppoa ottaa yhteyttä. Eniten oli kuitenkin puhetta yhteisistä tapaamisista, joissa keskustelua käydään joukolla pyrkien löytämään parhaita mahdollisia ratkaisuja. Tällainen yhteistyö nähtiin tärkeänä haastavissa tilanteissa sekä asiakkaiden että yksittäisten työntekijöiden tukena.

Haastatteluaineistojen analyysin kautta olen muodostunut seuraavanlaisen kokonaisuuden yhteistyön merkityksistä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän lähiyhteistyökumppaneidensa välillä:

Taulukko 1. Yhteistyölle annetuista erilaisista merkityksistä muodostettu yhteistyön kokonaisuus.

Tietojen vaihto ↓		Tutustuminen ↓		Tietojen, osaamisen ja keinojen yhdistäminen ↓	
Toimeentulotuen ratkaisu	Kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta	Yhteistyö- kumppaneiden tunteminen	Organisaatioiden työn tunteminen	Asiakkaan avuksi ja tueksi	Työntekijöiden tueksi
↓ ↓					
<b>Toimiva yhteistyöverkosto sosiaalityön välineenä asiakkaan elämän muutoskohdissa</b>					

Haastateltavien käsitysten kautta muodostamani kokonaisuus yhteistyöstä ja sen merkityksestä aikuissosiaalityön asiakkaiden sosiaalityön prosessissa pitää sisällään kaikki erilaiset yhteistyön muodot ja yhdistää erilliset merkitykset, joita yhteistyölle annettiin. Yhteistyötä, kaikkia sen eri muotoja ja konkreettisia toteutuksen tapoja tarvitaan aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työssä, sekä toimeentulotukityössä että etenkin varsinaisessa muutokseen tähtäävässä kokonaisvaltaisessa sosiaalityössä. Niin asiakkaiden kuin myös eri palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa toteutunut tietojen vaihto mahdollistaa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille asiakkaiden monimutkaisen tilanteen kokonaiskuvan muodostamisen. Kokonaistilanteen ymmärtämisen avulla pystytään ratkaisemaan asiakkaiden toimeentulotukihakemukset parhaalla mahdollisella tavalla sekä suuntaamaan sosiaalityön osaamista ja toimintaa asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin nähden oikein. Julkisen palvelujärjestelmän palveluihin ja sen toimijoihin tutustumisen kautta aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät pystyvät muodostamaan itselleen kuvan monimutkaisesta palvelujärjestelmästä, sen yksittäisten toimipaikkojen työstä ja palveluista sekä päivittämään tietojaan muutosten sattuessa. Julkisen palvelujärjestelmän toimijoihin tutustumisen kautta



yhteydenottaminen näihin mahdollisiin yhteistyökumppaneihin helpottuu ja yhteinen työskentely toteutuu sujuvammin. Kaikki edellä mainittu yhteistyö ja yhteydenotot muodostuvat siinä vaiheessa äärimmäisen tärkeäksi, kun asiakkaan tilanteen niin vaatiessa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä, tai joku muu palvelujärjestelmän toimija, aktivoi tarvittavaa yhteistyöverkostoa avuksi ja tueksi pohtimaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen elämäntilannetta ja siihen tarvittavia muutoksia. Useimmiten tämä yhteistyö aktivoituu asiakkaan elämän erilaisissa muutostilanteissa, jolloin on hyväksi, että yhteistyössä mietitään toimivia ja kestäviä ratkaisuja sekä yhdistetään monen tahon tuki. Kaikkia erilaisia yhteistyön muotoja siis tarvitaan erikseen ja samanaikaisesti. Pelkästään yksittäin toteutettuna eri yhteistyömuodot eivät tuo yhteistyön monipuolisia mahdollisuuksia esiin ja saattavat jäädä melko pintapuoliseksi yritykseksi, joka ei tuota minkäänlaista jatkuvuutta yhteiseen toimintaan.

Käsitys yhteistyöstä jää siis hyvin ohueksi, mikäli yhteistyön ainoaksi merkitykseksi nähdään esimerkiksi vain tietojen vaihto tai tutustuminen. Edellä esittämäni kokonaisuus aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työssä tarvittavasta yhteistyöstä yhdistää erilliset, yksittäiset käsitykset yhteistyöstä, sen muodoista ja tarpeesta. Mikäli yhteistyö ajatellaan esimerkiksi pelkkänä tiedon jakamisena toimeentulokutyössä, pelkkänä palvelujärjestelmän tuntemisena tai ainoastaan yhteisinä tapaamisina, kadotetaan erilaisten yhteistyömuotojen rikkaus ja niiden mukanaan tuomat mahdollisuudet. Kapea ymmärrys yhteistyön merkityksestä ei kannusta kokeilemaan yhteistyötä, sillä yhteistyön mahdolliset hyödyt nähdään liian kapeasti. Asiakkaiden elämässä on tilanteita, jolloin toimeentulotuen ratkaisemisella on iso merkitys tai asiakkaan tilanteen kannalta on tärkeää, että aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä osaa ohjata asiakkaan oikeiden erityispalvelujen piiriin. On myös paljon tilanteita, jotka vaativat eri tahojen yhteistä tapaamista, tiivistä keskustelua sekä yhteistä toimintaa.

Haastatteluissa, kuten myös monissa aiemmissa yhteistyön tutkimuksissa, on todettu yleisesti, että enemmän tarvitaan asiakkaiden tilanteisiin paneutuvaa yhteistyötä, jossa asiakkaiden elämäntilanteisiin pyritään löytämään parhaita mahdollisia ratkaisuja. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat tänä päivänä haastavia ja niihin kytkeytyy monenlaista problematiikkaa, joihin yksittäisen työntekijän on vaikeaa ja raskasta lähteä yksin miettimään ratkaisuja. Toisaalta on paljon myös asiakkaita, joiden elämäntilanteet eivät ole vielä muodostuneet kovin haastaviksi ja olisikin hyvä tarttua tilanteeseen ennen kuin asiat pahenevat entisestään. Parhaimmillaan yhteistyö toteutuu yhteisissä tapaamisissa, erityisesti kun kaikki tahot pääsevät kuuntelemaan muiden näkemyksiä, esittämään omia ajatuksiaan sekä mahdollisesti myös laajentamaan omaa näkökulmaansa

kuulemansa perusteella. Näiden tapaamisten toteutumiseen tarvitaan kuitenkin pohjatyöksi muita edellä esitettyjä yhteistyön muotoja, aikaa, osaamista sekä myös uskallusta.

Haastatteluissa esitettiin, että on olemassa vielä erilaisista syistä johtuvaa epävarmuutta tehdä yhteistyötä. Työntekijöillä ei ehkä ole ollut tapana tehdä yhteistyötä, eikä näin ollen ole muodostunut toimivia yhteistyökuvioita, toimivaa verkostoa eikä riittävää osaamista. Kokemuksen puuttuessa ei osata nähdä yhteistyön etuja ja hyötyjä, eikä välttämättä luoteta siihen, että yhteistyöllä muiden toimijoiden kanssa on jokin positiivinen merkitys. Toisaalta tulisi myös ymmärtää, että asiakkaiden tilanteissa yhteistyön hyödyt ja edut eivät välttämättä näy heti vaan vasta ajan kanssa.

*Vielä on varmaa työtä semmoseen älynväläykseen, et jotenki niinko ittes psyykkaamiseen tai uskomiseen et yhteistyötä ei tehdä vaan yhteistyön takia, sen takia et sitä joku halua tai et se ois jotaki muotii, vaan et se helpottas sitä omaa työtä jatkossa, vaik se nyt vaatiiki vähä paneutumista, aikaa ja resursseja ni saattaa poikii sen et jatkossa tilanne helpottuu ja paranee, et ei vielä nähdä mitä hyötyy siit on. (SOS2)*

Tärkeää olisi, että yhteistyö nähdään merkityksellisenä asiakkaan tilanteen kannalta eikä tärkeänä vain, koska yhteistyö on sosiaalialalla tällä hetkellä jokin yleisesti vaikuttava muoti-ilmiö, verkostobuumi tai puhaltava tuuli.

*Miten sais ihmiset ymmärtää et miks yhteistyötä tehdään, et sitä ei kuulu tehdä vaan sen takia, et kuuluu tehdä yhteistyötä tai et se ois joku muoti-ilmiö, vaan et näkis sen yhteistyön edut. (SOS2)*

*Sitä arvostetaan ehkä niinku papereilla, et tehdään niinku verkostomaisesti työtä. Et kriittisesti vois aatella mikä se yhteistyön funktio on, onks sil joku funktio vai onks se vaan niinku sellanen teoreettinen viitekehys. Et nää on sellasia eri aikoina vaikuttavia tuulia. (YHT1)*

Edellä esitettyjen aineisto-otteiden mukaisesti yhteistyö saatetaan nähdä eräänlaisena pakkona, tähän aikaan kuuluvana työn tapana, jota kaikkien pitäisi tehdä. Tämän keskustelun kokoa hyvin seuraava haastateltavan kommentti: ”Et ei verkostoja verkostojen vuoksi vaan nimenomaan sen yksittäisen asiakkaan tarpeen vuoksi (YHT3)”. Oman tulkintani mukaan, kuten olen taulukkoon 1 koonnut, yhteistyö ja yhteistyökumppaneiden verkosto tulisi nähdä yhtenä mahdollisena työn välineenä tai työmuotona, joka otetaan käyttöön asiakkaan tilanteen sitä edellyttäessä. Yksittäisten työntekijöiden tulisi pohtia omaa käsitystään yhteistyöstä ja sen merkityksestä, jotta asiakkaan kanssa työskennellessä tiedostetaan tilanteet, joissa yhteistyö on tarpeellista.

## 6. Pohdinta

Pro gradu -tutkielmassani tutkin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työssä toteutuvaa yhteistyötä muiden julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tarkasteltiin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän lähiyhteistyökumppaneidensa käsitysten valossa. Tarkoituksena oli selvittää, millä tavalla yhteistyö tällä hetkellä toteutuu, minkälaisia haasteita ja ongelmia yhteistyöhön liittyy sekä muodostaa tätä kautta käsitys yhteistyön toteutumiseen liittyvistä edellytyksistä ja kehittämisen paikoista. Olin kiinnostunut julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden välisestä yhteistyöstä. Kuitenkin asiakkaan ja sosiaalityöntekijän hyvä luottamuksellinen suhde ja keskinäinen yhteistyö tulisi nähdä lähtökohtana sille, että julkisen palvelujärjestelmän toimijat tekevät yhteistyötä. Yhteistyötä tehdään myös esimerkiksi kolmannen sektorin toimijoiden ja asiakkaan lähimmäisten, perheen, ystävien ja sukulaisten kanssa.

### **Yhteistyö aikuissosiaalityön sosiaalityössä**

Julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden välinen yhteistyö on viime vuosikymmeninä aina ajoittain noussut uudestaan sosiaalialalla keskustelun ja tutkimuksen aiheeksi. Keskustelua yhteistyöstä on käyty erilaisten käsitteellisten viitekehysten ja näkökulmien valossa, joista esimerkkeinä yhteistyön verkostot ja verkostotyö sekä moniammatillinen yhteistyö ja moniammatilliset tiimit sekä ryhmät. Monissa tutkimuksissa on todettu yhteistyön vähäisyys suhteessa tarpeisiin. Erilaisten raporttien ja selvitysten mukaan (ks. Arnkil 1991a, 1995a, 1995b; Arnkil & Seikkula 2009; Karjalainen 1996; Metteri 1996; Isoherranen 2005; Blomberg & Kivipelto 2012; Europaeus & Koivisto 2006; Jouttimäki ym, 2011; Karjalainen & Sarvimäki 2005; Karvinen-Niinikoski 2005.) yhteistyön kehittämiselle sosiaalialalla on selvä tarve, joka selittyy muun muassa asiakaskunnan muutoksilla sekä sektoroituneen palvelujärjestelmän haasteilla. Ongelmia ovat esimerkiksi asiakkaiden pompottelu eri organisaatioiden välillä sekä asiakkaan elämäntilanteen kokonaiskuvan häviäminen. Sosiaalityökin on myös joutunut osallistumaan uusliberalististen ajatusten mukaiseen keskusteluun palveluiden tehostamisesta ja tuottavuudesta. Yhteistyön avulla toivotaan tehokkuuden lisääntymistä, kun asiakkaan tilanteeseen paneudutaan monen ammattilaisen voimavaroin ja näin mahdollisesti saavutetaan parempia tuloksia nopeammin. (Strömberg-Jakka 2012, 153–157; Vaininen 2011.) Myös tämän tutkimuksen tulokset puhuvat eri julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden yhteistyön tarpeesta ja vähäisestä toteutumisesta. Tulokset vahvistivat aiempien tutkimusten tuloksia ja omia ennakkokäsityksiäni siitä, että yhteistyö ei tällä hetkellä toteudu aikuissosiaalityössä parhaalla mahdollisella tavalla. (Ks. Arnkil 1991a, 1995b; Metteri 1996; Karjalainen 1996; Isoherranen 2005.)

Kertoessaan yhteistyön toteutumisesta sekä sen haasteista ja esteistä, haastateltavat puhuivat lähes samoista teemoista kuin aikaisemmissakin yhteistyön tutkimuksissa on 1990-luvulta alkaen kirjoitettu (Arnkil 1991a; Leino 1995; Peltonen 1995; Metteri 1996; Isoherranen 2005). Tutkimuksen yleisenä johtopäätöksenä voidaan todeta, että yhteistyö sosiaalityöntekijöiden ja muiden julkisten palvelujärjestelmän toimijoiden välillä on 2010 -luvulla yhtä vähäistä ja haasteellista kuin se on ollut 1990-luvulta alkaen. Haasteina ovat edelleen esimerkiksi toimivien yhteistyökäytäntöjen muodostaminen, lähiyhteistyökumppaneiden työntekijöiden ja työn sisältöjen eli yhteistyöverkoston huono tunteminen sekä myös sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden kiire ja toimeentulotukipainotteinen byrokraatiatyö. Kiireen keskellä tukeudutaan sektoroituneen ennemmin sektoroituneen palvelujärjestelmän malliin sekä vanhoihin työtapoihin.

Näyttää siltä, että yhteistyöhön ja aikuissosiaalityöhön liittyvien monien paikallisten kehittämisprojektien tuloksia ja hyviä käytäntöjä ei ole saatu hyödynnettyä ja levitettyä laajemmin. Erilaisissa kehittämisprojekteissa on kehitetty monia yhteistyön menetelmiä, jotka eivät kuitenkaan ole levinneet muualle (ks. Arnkil & Eriksson & Arnkil 2000). Tämä hyvien käytäntöjen siirtämisen ongelma on nähty kehittämisen kentällä yleiseksi haasteeksi (Arnkil R. 2006, 54–72). Toisaalta osa kehitetyistä yhteistyön menetelmistä ja malleista ovat rakenteiltaan melko raskaita ja edelleen toimijoiden erikoistumista vaativia, kuten esimerkiksi Erik Arnkilin ja Esa Erikssonin kehittämät ennakointimetodit ja verkostokonsultteja vaativat dialogisuuteen perustuvat verkostotapaamiset. Menetelmissä yhteistyöhön osallistuvien toimijoiden väliseen vuorovaikutuksen onnistumiseen esitetään ratkaisuksi dialogisuuteen erikoistuneita toimijoita, verkostokonsultteja. Näin erikoistuneen palvelujärjestelmän tuottamiin ongelmiin vastataan erikoistumalla lisää ja hajauttamalla yhteistyön osaamista useammille toimijoille.

Yhteistyön vähäisyydestä huolimatta haastateltavat kertovat monipuolisesti toteutuvan yhteistyön erilaisista muodoista. Yhteistyö toteutui aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja heidän yhteistyökumppaneidensa välillä esimerkiksi kiireisissä ja kriisiluonteisissa tilanteissa, kokonaisvaltaisena ja yhtenäisin tavoittein tehtävänä muutostyönä, neuvonnan ja ohjauksen tukena, asiakkaiden asianajona yhteistyötilanteissa, moniammatillisena aktivointina ja kuntoutuksena sekä yhteistyönä ja yhteydenottoina liittyen toimeentulotuen ratkaisuun. Eri muodoissa yhteistyö voi toteutua konkreettisesti puhelimen, sähköpostin tai erilaisten papereiden välityksellä, eri toimijoiden ja asiakkaan yhteisenä tapaamisena tai myös niin, että toimijat tapaavat toisiaan ja keskustelevat yhteistyöstä ja siihen liittyvistä pelisäännöistä. Yhteistyön monimuotoisuus osoittaa, että aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöillä olisi monia erilaisia mahdollisuuksia tehdä yhteistyötä.

Tällä hetkellä toimijoiden yhteistyötapaamiset toteutuvat usein asiakkaiden kohdalla, joiden kokonaistilanne määriteltiin vaikeaksi. Haastateltavat totesivat myös, että tämä asiakasjoukko, on määrällisesti vähäinen eli yhteistyötä tehdään tällä hetkellä hyvin marginaalisen asiakasjoukon kanssa. Enimmäkseen hyväksytään palvelujärjestelmän sektoroituminen, jolloin jokainen taho tekee eriytettyä työtä asiakkaan kanssa ja asiakas asioi erikseen monessa toimipaikassa. Toiseen toimijaan otetaan yhteyttä vain äärimmäisen vaikeissa tilanteissa. Myös Vappu Karjalainen on todennut tutkimuksessaan (1996, 201–203), että asiakkaan tilanteeseen syvällisesti paneutuva yhteistyö eri julkisen palvelujärjestelmän välillä nähdään enemmän erityispalveluna kuin keskeisenä työn menetelmänä tai välineenä. Yhteiseen työhön lähdetään vasta äärimmäisen vaikeassa tilanteessa, kun ei enää yksinkertaisesti pärjätä yksin asiakkaan kanssa. Vappu Karjalainen (1996) on todennut julkisen palveluiden välisen verkostotyön näyttäytyneen eräänlaisena lupauksena siitä, että tarvittaessa apua on saatavilla, mutta tuo apu otetaan käyttöön hyvin harvoin. Omassa tutkimuksessani haastateltavat toivat kuitenkin esille, että yhteistyöllä voisi olla mahdollisuuksia vaikuttaa asiakkaiden tilanteisiin jo aikaisemmassa vaiheessa, kun asiat eivät ole vielä niin haastavia. Yhteistyölle nähtiin siis mahdollisuuksia myös ennaltaehkäisevässä merkityksessä. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että asiakas pääsee tarvittavien palveluiden piiriin ajoissa ja palveluiden työntekijät paneutuvat asiakkaan tilanteeseen sekä tarvittaessa aktivoivat myös yhteistyöverkostoa tueksi.

Tutkimukseni tuloksissa itseäni yllätti eniten kaksi seikkaa. Ensimmäkin se, kuinka erilaisia käsityksiä haastateltavilla oli yhteistyön merkityksestä sekä yhteistyön eduista. Yhteistyön ainoana merkityksenä saatettiin nähdä esimerkiksi tietojen vaihto toimeentulotuen ratkaisemisen tukena tai kokonaiskuvan saamiseksi asiakkaan tilanteesta. Yhteistyön tärkeiksi merkityksiksi mainittiin myös muihin palvelujärjestelmän toimijoihin ja heidän työnsä sisältöihin tutustuminen sekä yhteisten tavoitteiden ja työnjaollisten pelisääntöjen muodostaminen. Toiset haastateltavat kuitenkin puhuivat yhteistyön merkityksestä laajemmassa mielessä eri toimijoiden tietojen, taitojen ja keinojen yhdistämisenä yhteisissä tapaamisissa, joiden tarkoituksena on tukea ja auttaa asiakkaita yhdessä heidän elämäntilanteidensa muutoskohdissa. Yhteistyön merkityksestä puhuttiin siis joko hyvin kapeasta näkökulmasta tai monipuolisesta ja laajasta näkökulmasta. Mikäli yhteistyön ainoaksi merkitykseksi nähdään tietojen saaminen toimeentulotuen päätösten ratkaisua varten tai toisten työntekijöihin tutustuminen, on näkemys yhteistyöstä varsin kapea ja ohut. Tällöin yhteistyö myös nähdään enemmän työntekijöitä tukevana toimintana, eikä asiakkaan tarpeista lähtevänä asiakkaan tilannetta tukevana yhteisenä toimintana. Itse näen yhteistyön mahdollisuuksien ja merkitysten ymmärtämisessä tärkeän kehittämisen paikan. Kuten muutama haastateltavistakin mainitsi,

yhteistyön kehittämisen ja lisäämisen edellytyksenä on yhteistyön merkityksen, sen positiivisten etujen ja hyödyn pohtiminen sekä ymmärtäminen laajemmin. Tärkeäksi keinoksi nähtiin yhteistyön positiivisten kokemusten kautta muodostuva ja kehittyvä kuva yhteistyöstä. Yhteistyön tekemisen eli yhteisen toiminnan kautta muodostuu ymmärrys siitä, että ehkä yhteistyötä pitäisi kehittää erityispalvelua yleisemmäksi työn välineeksi ja menetelmäksi sosiaalityössä. Tästä näkökulmasta katsoen, myös tässä tutkimuksessa olisi voitu enemmän keskittyä tuomaan esiin yhteistyöhön liittyvää osaamista ja voimavaroja, eikä keskittyä vain ongelmiin ja haasteisiin. (Ks. Arnkil 1991a; Arnkil & Eriksson 2000; Arnkil & Seikkula 2009.)

Toiseksi yllätyin siitä, kuinka vähän haastateltavat kertovat tuntevansa julkisen palvelujärjestelmän muita organisaatioita ja niiden tarjoamia palveluita. Tämän lisäksi en myöskään ollut odottanut, että muiden palvelujärjestelmän toimijoiden tuntemiselle annettiin varsin suuri merkitys. Muiden julkisen palvelujärjestelmän organisaatioiden palveluiden ja eri työntekijöiden työnkuvien tunteminen on toki tärkeää, jotta osataan ottaa yhteyttä oikeaan yhteistyökumppaniin ja ymmärretään, minkälaista apua ja tukea kultakin taholta on saatavissa. Yleisen tason tietoa oli, mutta joiltakin osin tiedot olivat melko hataria koskien esimerkiksi keskeisiä yhteistyötahoja. Tietojen vähäisyyteen saattaa liittyä eri organisaatioissa tapahtuneet muutokset, mutta juuri muutosten vuoksi olisikin tärkeää, että yksittäiset työntekijät itse huolehtisivat siitä, että päivittävät tietojaan tarpeen mukaan. Lisäksi paljon puhuttiin muiden tahojen työntekijöiden tuntemisesta ja siitä, kuinka on helpompaa ottaa yhteyttä, mikäli on jo joskus tavannut työntekijän. Kaikkien yhteistyökumppaneiden tunteminen on kuitenkin vain ideaali, jota on todellisuudessa melko mahdotonta saavuttaa. Tuntemista voidaan kuitenkin edistää yhteisillä tapaamisilla, joissa tutustutaan toiseen organisaatioon ja sen työntekijöihin. Suurin vastuu palvelujärjestelmän organisaatioiden ja niiden työntekijöiden tuntemisesta jää kuitenkin yksittäiselle työntekijälle. On hyvin tärkeää, että esimerkiksi aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät itse päivittävät tietojaan muusta palvelujärjestelmästä, jotta voivat ottaa yhteyttä toiseen tahoon ja aktivoida tarvittavaa yhteistyöverkostoa asiakkaan tilanteiden mukaisesti. Muun palvelujärjestelmän tunteminen on kuitenkin tärkeä osa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ammatillista osaamista. Yhteisen toiminnan toteutuminen ja onnistuminen edellyttävät myös muuta kuin vain eri toimijoiden tuntemista.

Mikäli julkisen palvelujärjestelmän toimijoilla ei ole ymmärrystä yhteistyön merkityksestä ja sen eduista tai tietoa toisten organisaatioiden toiminnasta, palveluista ja konkreettisista työn sisällöistä, on erittäin todennäköistä, että yhteistyö ei toteudu ainakaan parhaalla mahdollisella tavalla. Julkisen

palvelujärjestelmän toimijoidenn tulisi vastata näihin haasteisiin ensinnäkin pohtimalla kriittisesti, onko omissa käsityksissä ja tiedoissa mahdollisesti kehitettävää. Yksittäisten työntekijöiden omalla toiminnalla, kriittisellä pohdinnalla ja kehittämisellä on paljon vaikutusta myös yhteistyön kehittämiseen. Yhteistyön positiiviset edut ja mahdollisuudet eivät näy pitäytymällä vanhoissa ajattelun ja toiminnan tavoissa. Muutamat haastateltavat itse totesivatkin, että yhteistyö kehittyy vain kokeilemalla ja yhteistyötä tekemällä. Omia käsityksiä voi muuttaa ja kehittää, mutta siihen vaaditaan panostusta, kokeilua ja ymmärrystä siitä, että itse voidaan omaa työtä ja omaa osaamista kehittää. Toisaalta työn kiireisyys ja vanhoissa työtavoissa pitäytyminen vaikuttavat muutoshalukkuuteen negatiivisesti. Muutokset ja kehittäminen nähdään enemmänkin rasitteena ja työn määrää lisäävänä tekijänä. Pitkään työtä tehneelle sosiaalityöntekijälle on myös muodostunut vakiintuneita työtapoja, eikä välttämättä itse nähdä tai osata ajatella, että työtavoista olisi jotakin kehitettävää.

Yhteenvetona muodostin myös tavoitteellisen jäsenyyksen yhteistyöstä, jossa kaikkia yhteistyön muotoja tulisi toteuttaa tilanteen tarpeen mukaan. Tulkintani mukaan erillisiä yhteistyön muotoja tulisi käyttää asiakkaan yksilöllisten elämäntilanteiden tarpeiden mukaisesti. Yhteistyö toteutuu parhaimmillaan eri tahojen sekä asiakkaan yhteisessä tapaamisessa, jossa asiakkaan tilanteesta voidaan keskustella yhdessä muuta kuunnellen ja omia näkemyksiä kertoen. Yhteistyön prosessi on myös enemmän kuin yksi tai muutama yksittäinen yhteinen tapaaminen ja yhteistyön erilaiset muodot ja mahdollisuudet tulisikin ymmärtää laajasti. Yhteistyö ja eri julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden muodostama verkosto tulisi nähdä yhtenä sosiaalityön mahdollisuutena, yhtenä työvälineenä, joka otetaan käyttöön verkoston eri osia aktivoiden aina asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta mukaisesti. Vaikka tutkimus vahvisti käsitykseni siitä, että useimmiten aikuissosiaalityön asiakkaiden tilanteissa yhteistyötä tehdään juuri julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden kesken, niin mahdollisten yhteistyökumppaneiden osalta olisi hyvä pyrkiä avartamaan ja laajentamaan ajattelua. Asiakkaan tilanteen auttamiseksi olisi tärkeää aktivoida koko mahdollinen yhteistyöverkosto, joka on asiakkaan elämässä merkityksellinen. Useimmiten tähän kuuluvat julkisten palvelujärjestelmän toimijoiden lisäksi myös asiakkaan perhe, ystävät ja läheiset sekä kolmannen sektorin toimijoita. (Arnkil 1991a, 1991b, 1992; Arnkil & Seikkula 2009; Metteri 1996; Vaininen 2011.)

Julkisten palvelujärjestelmän toimijoiden välistä yhteistyötä ei kuitenkaan ole tarkoitus esittää ratkaisuksi kaikkiin mahdollisiin tilanteisiin. Monet yhteistyön tutkimukset ovat päätyneet tuloksiin, että yhteistyö tulisi olla joustavaa, ei tiettyihin raameihin sidottua ja rakenteiltaan jähkää, vaan

asiakkaiden tilanteen mukaisesti muodostuvaa ja toimivaa. Yhteistyön tarve tulisi lähteä ennen kaikkea asiakkaiden yksilöllisistä elämäntilanteista ja tarpeista käsin, ei vain siksi, että yhteistyö nähdään sosiaalialalla yleisenä muoti-ilmiönä. (Esim. Arnkil 1991a; Arnkil 1995b; Leino 1995; Karjalainen 1996; Vaininen 2011.)

Tutkimukseni rajoituksena on asiakkaiden näkemysten puuttuminen. Asiakkaan tarpeista lähtevän yhteistyön tutkimuksessa olisi tärkeää haastatella myös asiakkaita, selvittää heidän näkemyksiään ja kokemuksiaan eri julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden välisestä yhteistyöstä. Jonkin verran haastateltavat arvioivat sitä, minkälaisena eri toimijoiden välinen yhteistyö näyttäytyy asiakkaille. Nämä olivat kuitenkin enemmän arvailua ja toivetta siitä, että yhteistyö näyttäytyisi asiakkaille eri toimijoiden yhteisenä tukena. Tärkeää olisi selvittää, miten asiakkaat itse kokevat eri julkisen palvelujärjestelmän toimijoiden yhteistyön ja ottaa asiakas mukaan määrittelemään tahoja, joiden kanssa yhteistyötä tulisi tehdä.

### **Aikuissosiaalityön ja yhteistyön kehittäminen**

Yhteistyön kehittämiseen liittyen tutkimuksessani nousi vahvasti esille myös aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työn kehittäminen toimeentulotukipainotteisesta työstä enemmän asiakkaiden elämäntilanteisiin paneutuvaksi ja pitkäjänteistä sekä kokonaisvaltaista muutosprosessia painottavaksi sosiaalityöksi. Vaikka tutkimuksessa ei varsinaisesti tutkittu aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työtä yleisesti, niin yhteistyön tekemisen edellytyksenä kuitenkin nähtiin, että aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työn tulisi olla muutakin kuin toimeentulotukiasioiden käsittelyä ja pintapuolista palveluarviota. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden työssä tulisi painottaa enemmän muutokseen pyrkivän sosiaalityön osuutta. Tätä toivottiin lähes kaikissa yhteistyökumppaneiden haastatteluissa sekä useissa aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa.

Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät toimivat keskeisellä paikalla yhteiskunnassa perussosiaalityön toimijoina. Asiakkaiden monipuolisten tarpeiden vuoksi olisi tärkeää, että aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöillä on aikaa ja mahdollisuutta toteuttaa laadukasta perussosiaalityötä, eikä vain hautautua toimeentulotukihakemuksiin. Aikuissosiaalityö on merkittävässä asemassa palvelujärjestelmässä, sillä aikuissosiaalityö on usein ensimmäinen paikka, johon otetaan yhteyttä tai asiakasta ohjataan elämäntilanteiden kriiseissä. Tämän lisäksi aikuissosiaalityö toimii myös niin sanottuna viimesijaisena auttamisen paikkana asiakkaille, joilta on pääsy muiden palveluiden piiriin syystä toisesta evätty tai asiakas on mahdollisesti jo asioinut tuloksetta erityispalveluissa.



Toimeentulotukityön vähentyessä sosiaalityöntekijöille voisi jäädä enemmän aikaa paneutua asiakkaiden elämäntilanteisiin sosiaalityön menetelmin sekä tarvittaessa myös tehdä yhteistyötä. Sosiaalityön osaamisen vahvistaminen ja esilletuominen nähtiin tutkimuksessani merkittäväksi myös, jotta yhteistyökumppanit osaavat ja haluavat ottaa yhteyttä aikuissosiaalityöhön muissakin tilanteissa kuin vain toimeentulotuen kohdalla. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden tulisi siis pyrkiä kehittämään ja kirkastamaan omaa työtään, jotta aikuissosiaalityö nähtäisiin tärkeänä yhteistyökumppanina, jolla on asiakkaan elämäntilanteeseen tuotavana vahvaa sosiaalityön osaamista. Aikuissosiaalityön keskittyessä enemmän sosiaalityötä painottavaksi myös asiakkaat saavat sosiaalityöntekijöiltä sen monipuolisen palvelun ja avun, kuin heidän kuuluisikin saada perussosiaalityöstä. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiltä tämä vaatii vahvaa ammatti-identiteettiä. Vahvaa ammatti-identiteettiä ja varmuutta omasta ammatillisuudesta tarvitaan, jotta aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät uskaltavat kokeilla enemmän yhteistyötä ja heidät myös mielletään tärkeiksi yhteistyökumppaneiksi. On tärkeää, että aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät kokevat olevansa ammatti-identiteetiltään vahvoja, jotta yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa ei koettaisi oman ammatillisuuden ja ammatti-identiteetin uhkana. (Esim. Vaininen 2011.)

Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiltä siis toivotaan ja edellytetään vahvaa sosiaalityön osaamista ja ammatti-identiteettiä, jotta he voivat paneutua asiakkaidensa tilanteisiin koko ammatillisen osaamisensa keinoin. Yhtenä sosiaalityön mahdollisena työvälineenä voisi olla yhteistyö muiden tahojen kanssa. Jotta tämä toteutuisi, tulee aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden itse löytää aikaa ja halua muutokseen ja kehitykseen. Kehittäminen edellyttää ensinnäkin ymmärrystä muutoksen tarpeesta. Mikäli ajatellaan, että tämänhetkinen työ on riittävää ja hyvää sosiaalityötä, ei ehkä osata ajatella muutoksen tarvetta. Postmodernin professionaalisuuskeskustelun myötä sosiaalityössä korostuu vaatimus työntekijöiden reflektiivisyydestä, oman työn ja itsestäänselvyyksien pohtimisesta. Reflektiivisyyden vaatimuksen kautta pyritään saamaan sosiaalityöntekijät yhdistämään sosiaalityön toimintaan myös ajatteluprosessia. Näin voidaan kriittisesti pohtia työn tarkoitusta, sen onnistumista sekä mahdollista toisin tekemisen tarvetta. Sosiaalityöntekijöitä rohkaistaan kehittämään oman työn kriittistä arviointia, jotta rutinoituneesta työstä nähdään kehittämisen ja muutoksen tarpeet. (White & Riemann 2009; Karjalainen 1996, 195.)

Muutos lähtee muutoksen tarpeen ymmärtämisestä, ei ulkopuolisen pakotuksen kautta. Jotta uusia menetelmiä tai näkökulmia, kuten yhteistyötä, saadaan sosiaalityön käytäntöön, tulee käytännön työntekijöiden ensin ymmärtää niiden merkitys, edut ja hyödyt. Tähän viittasi myös Erik Arnkil 1990-luvulla tutkiessaan sosiaalityön ristiriitaisuuksia ja ehdottaessaan rakenteellisen sosiaalityön

suuntaamista ensin oman toiminnan muuttamiseen, jotta muutosta saadaan aikaan myös muissa toimijoissa. Toisia tahoja ja työntekijöitä on Arnkilin mukaan turha yrittää muuttaa, mikäli ensin ei kyetä itse muuttamaan. (Arnkil 1991a).

Tutkimuksen johtopäätöksenä onkin, että yhteistyön merkityksen ymmärtämiseksi ja sen lisäämiseksi aikuissosiaalityössä, tulee ensin pohtia omaa toimintaa, aikuissosiaalityön sisältöä. Tämän lisäksi on pohdittava ja arvioitava omaa suhtautumista yhteistyöhön, sen käytännön toteuttamista ja näiden pohdintojen kautta pyrkiä kehittämään omaa työtä ja yhteistyötä sen yhtenä välineenä. Yhteistyöhön voidaan esimiesten tasolta kannustaa ja jopa pakottaa, mutta parhaimmillaan yhteistyöstä asiakkaalle koituva hyöty toteutuu, kun yksittäiset työntekijät itse ymmärtävät yhteistyön merkityksen omassa työssään. Yhteistyö tulisi nähdä yhtenä mahdollisuutena ja välineenä auttaa ja tukea asiakasta yhdistämällä monen eri tahon tiedot ja taidot. Yhteistyön tarve tulisi lähteä ennen kaikkea asiakkaiden yksilöllisistä elämäntilanteista ja tarpeista, ei siksi, että yhteistyö olisi niin sanotusti muodin mukaista. Yhteistyön motiiviksi ei riitä erittelemätön verkostoajattelun edistäminen.

## Lähteet

Ala-Nikkola, Merja & Sipilä, Jorma (1996) Yksilökohtainen palveluohjaus (case management). Uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Edita, 15–3.

Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Arnkil, Erik (1989) Sosiaalityö viranomaisverkostossa. Sosiaalihuollon raportteja 1989:18. Helsinki: Sosiaalihuolto.

Arnkil, Erik (1990) Sosiaalityö rajasysteemeissä. Makro-analyysistä Mikro-analyysiin. Sosiaalihuollon julkaisuja 4. Helsinki: Sosiaalihuolto.

Arnkil, Erik (1991a) Peilejä. Hypoteeseja sosiaalityön ristiriidoista ja kehitysvyöhykkeistä. Sosiaali- ja Terveystieteiden tutkimuksia 1991:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.

Arnkil, Erik (1991b) Keitä muita tässä on mukana? Viisi artikkelia verkostoista. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksia 1991:23. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.

Arnkil, Erik (1992) Sosiaalityön rajasysteemit ja kehitysvyöhyke. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston tutkimuskeskus ja Sisäsuomi Oy.

Arnkil, Erik & Eriksson, Esa (1995a) Mukaan meneminen ja toisin toimiminen. Nuorisopoliklinikka verkostoissaan. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksia 1995:51. Helsinki: Gummerus.

Arnkil, Erik & Eriksson, Esa (1995b) (toim.) Ammattilaiset arvailevat toisistaan. Tulkintaverkostot psykososiaalisessa työssä. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksia 1995:184. Jyväskylä: Gummerus.

Arnkil, Erik & Eriksson, Esa (1996) Kenelle jää kontrollin Musta Pekka-kortit. Sosiaalitoimisto verkostoissaan. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksia 1996:63. Jyväskylä: Gummerus.

Arnkil, Erik & Eriksson, Esa & Arnkil, Robert (2000) Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksia 2000:253. Jyväskylä: Gummerus.

Arnkil, Tom Erik (2006) Okavango-kehittäminen. Välittääkö kukaan jatkuvuudesta? Teoksessa Riitta Seppänen-Järvelä & Vappu Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteysksiä. Vaajakoski: Gummerus, 75–88.

Arnkil, Erik & Seikkula Jaakko (2005) Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Arnkil, Robert (2006) Hyvien käytäntöjen levittäminen EU:n kehittämisstrategiana. Teoksessa Riitta Seppänen-Järvelä & Vappu Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteysksiä. Vaajakoski: Gummerus.

Blomgren, Sanna & Kivipelto, Minna (2012) Valtaistus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen raportti 2012:27. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Europaeus, Maarit & Koivisto, Outi (2009) Aikuissosiaalityön kehittämisen hankekuvaus Tampereen seutukunnassa. Tampereen seudun aikuissosiaalityön kehittämishankkeen AKSELI:n loppuraportti osa 1. 6/2007–10/2009.

<http://pikassos.fi/aineistot-5/finish/7-aikuissosiaalityo/20-tampereen-seudun-aikuissosiaalityon-kehittamishankkeen-akseli-n-loppuraportti-osa-i>. Viitattu 9.3.2014.

Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen Synnöve & Matthies Aila-Leena & Pohjola Anneli (1993) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

Isoherranen, Kaarina (2005) Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: WSOY.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) (2008) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen Irene (1993) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi.

Juhila, Kirsi (2008a) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere Vastapaino, 14–47.

Juhila Kirsi (2008b) Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48–81.

Jouttimäki, Päivi & Kangas, Saija & Saurama, Eija (2011) (toim.) Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeen loppuraportti. Soccan työpapereita 2011:1. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus.

[http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva\\_ja\\_voimaannuttava\\_aikuissosiaalityo\\_-\\_](http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva_ja_voimaannuttava_aikuissosiaalityo_-_Visio_vahvasta_aikuissosiaalityosta_hankkeen_loppuraportti.pdf)

[\\_Visio\\_vahvasta\\_aikuissosiaalityosta\\_hankkeen\\_loppuraportti.pdf](http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva_ja_voimaannuttava_aikuissosiaalityo_-_Visio_vahvasta_aikuissosiaalityosta_hankkeen_loppuraportti.pdf). Viitattu 9.3.2014.

Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana (2011) Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Karjalainen, Vappu (1996) Verkoston lupaus. Tutkimus aikuisasiakkaan palveluverkoston rakentumisesta. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus ja kehittämiskeskus 1996:68. Jyväskylä: Gummerus.

Karjalainen, Pekka & Sarvimäki, Pirjo (toim.) (2005) Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015-toimenpideohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005:13. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Karvinen, Synnöve (1993) Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 15–51.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Salonen, Jari & Meltti, Tero & Yliruka, Laura & Haapala-Tapola, Maria & Björkenheim, Johanna (2005) Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuuden näkymät. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:25. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2009) Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 131–160.

Katajamäki, Erja (2010) Moniammatillisuus ja sen oppiminen. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1537.

Kotro, Helena (2008) Aikuissosiaalityön areenat. Kehittämishankkeen loppuraportti. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

[http://www.socom.fi/dokumentit/Paattyneet\\_hankkeet/areenat/Aikuissosiaalityon\\_areenat\\_loppuraportti.pdf](http://www.socom.fi/dokumentit/Paattyneet_hankkeet/areenat/Aikuissosiaalityon_areenat_loppuraportti.pdf). Viitattu 15.3.2014.

Kuivalaine, Susan (2013) Toimeentulotuen muuttunut asema. Teoksessa Susan Kuivalainen (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen raportti 2013:9. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, 15–34.

Leino, Satu (1995) Yhteistä mömmöä vai jäsentynyttä yhteistyötä. Teoksessa Esa Eriksson & Tom Erik Arnkil (toim.) Ammatillaiset arvailevat toisistaan. Tulkintaverkostot psykososiaalisessa työssä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja 1995:184. Jyväskylä: Gummerus, 43–189.

Liikanen, Hanna (2011) Reflektiivistä työparityötä. Teoksessa Päivi Jouttimäki, Saija Kangas & Erja Saurama (toim.) Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeen loppuraportti. Soccan työpapereita 2011:1. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus.

[http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva\\_ja\\_voimaannuttava\\_aikuissosiaalityo\\_-\\_Visio\\_vahvasta\\_aikuissosiaalityosta\\_-\\_hankkeen\\_loppuraportti.pdf](http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva_ja_voimaannuttava_aikuissosiaalityo_-_Visio_vahvasta_aikuissosiaalityosta_-_hankkeen_loppuraportti.pdf). Viitattu 9.3.2014.

Matthies, Aila-Leena (1993) Epävirallinen ja virallinen sosiaalityön modernisaatiossa. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 97–130.

Metsämuuronen, Jari (2008) Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Jyväskylä: Gummerus.

Metteri, Anna (1993) Terveystuollon moniammatillinen työ ja sosiaalityön vastuunotto. Teoksessa Synnöve Karvinen (toim.) Sosiaalityön eettiset jännitteet. Helsinki: Painatuskeskus Oy, 88–102

Metteri, Anna (1996) (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Edita.

Metteri, Anna (1996) Johdanto. Elämme muutosta, jossa yhteistyö on perusteltu valinta ja realistinen mahdollisuus. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Edita, 9–14.

Mönkkönen, Kaarina (2007) Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Niskala, Asta (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaan. Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Oevermann, Ulrich (2009) Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierter Praxis von Sozialarbeit. Teoksessa Roland Becker-Lenz, Stefan Busse, Undrun Ehlert, Silke Müller (Hrsg.) Professionalität in der Sozialen Arbeit. VS Verlag für sozialwissenschaft, Wiebaden 2009, 113–142.  
(suomenkielinen käännös ja referaatti Rostila Ilmari 2012.)

Ojuri, Auli (1996) Moniammatillinen yhteistyö ja organisaatiokulttuuri. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Edita, 116–128.

Pellinen, Sanna (1996) Moniammatillisen työryhmän kehitysvaiheet. Erikieliset yhteistyössä. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Edita, 128–142.

Peltonen, Irkka (1995) Hiekkaan piirretty. Teoksessa Esa Eriksson & Tom Erik Arnkil (toim.) Ammatilliset arvailevat toisistaan. Tulkintaverkostot psykososiaalisessa työssä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja 1995:184. Jyväskylä: Gummerus, 190–317.

Pohjola, Anneli (1993) Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 53–95.

Pohjola, Anneli (1998) Sosiaalityön yliopistollisen koulutuksen kehittäminen. Opetusministeriölle tehty selvitys. Helsinki: Opetusministeriö.

Rahko, Elina (2011) Samassa veneessä sosiaalialalla. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemuksista työparityöstä. Pro gradu -tutkielma. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. Rovaniemi.

Raitakari, Suvi (2002) Sosiaalityön marginaalistatus. Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivanen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 44–62.

Raunio, Kyösti (2004) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rostila, Ilmari (1988) Subjektina sosiaalitoimistossa? Asiakassuhteen analysointia toimeentulotuki-, PAV- ja lastensuojeluasiakkaiden kokemusten avulla. Sosiaalihuollon julkaisu 7/1988. Helsinki.

Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelman ratkaisun perusteet. Jyväskylän yliopisto. SoPhi 61. Jyväskylä.

Rostila Ilmari (2011) Professio, organisaatio ja kehittäminen -kurssin luentomateriaali 2011–2012. Tampereen yliopisto, yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Pori.

Rostila, Ilmari (2012) Professionaalisuus käytännössä ja käytäntötutkimus -kurssin luentomateriaali 2012–2013. Tampereen yliopisto, yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Pori.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006) KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkopublication]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. Viitattu 14.2.2013.

Sarvimäki, Pirjo & Siltaniemi, Aki (toim.) (2007) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2007:14. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik (2009) Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Sipilä, Jorma (1996) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Strömberg-Jakka, Minna (2012) Miksi sossu ei tee mitään? Teoksessa Minna Strömberg-Jakka & Teija Karttunen (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 140–172.



STM (2007) Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Talvensola, Sivi & Närhi, Kati & Karjalainen, Juhani & Vanhainen-Valppula, Anne (2008) Aikuissosiaalityön arki. Aikuissosiaalityön alan ammattilaisten työ ja tehtävät Keski-Suomen maakunnassa. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen raportteja 2008:14. Jyväskylä. [http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2013/12/Aikuissosiaalityonarki\\_raportti.pdf](http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2013/12/Aikuissosiaalityonarki_raportti.pdf). Viitattu 9.3.2014.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimustieteellinen neuvottelukunta (2012) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa.

[http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_verkkoversio040413.pdf.pdf#overlay-context=fi/ohjeet-ja-julkaisut](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_verkkoversio040413.pdf.pdf#overlay-context=fi/ohjeet-ja-julkaisut). Viitattu 5.4.2014.

Vaininen, Satu (2011) Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina - Sosiaalityöntekijöiden ja yhteiskumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1664.

Valokivi, Heli (2002) Toimiva asiakkuus. Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivanen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 164–187.

Valokivi, Heli (2008) Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkokojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1286.

White, Susan & Riemann, Gerhard (2009) Researching Our Own Domains: Research as Practice in 'Learning Organizations'. Teoksessa Shaw, Briar-Lawson, Orme & Ruckdeschel (eds.), Handbook of Social Work Research, Sage, 83-97.

## **Suomen säädöskokoelma**

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189

## **Liite 1. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden haastattelurunko**

### **HAASTATTELURUNKO AIKUISSOSIAALITYÖN TOIMISTOON**

#### Yhteistyön tarve ja tämänhetkinen yhteistyö

1. Tarvitaanko mielestäsi työssäsi aikuissosiaalityön toimistossa yhteistyötä muiden tahojen kanssa, muiden viranomaisten kanssa?
2. Mitkä ovat ne tahot, joiden kanssa teet yhteistyötä? Minkälaista yhteistyö em. tahojen kanssa on?
3. Minkälaista yhteistyötä teet: 1. työ- ja elinkeinotoimiston kanssa, 2. psykososiaalisten palveluiden kanssa, 3. yhdyskuntaseuraamustoimiston kanssa?

#### Yhteistyön merkitys

4. Minkälainen merkitys yhteistyöllä on asiakkaalle, entä sinulle työntekijänä? Minkälainen hyöty yhteistyöstä on asiakkaalle, entä sinulle työntekijänä?

#### Haasteet, ongelmat ja yhteistyön kehittäminen

5. Onko yhteistyön toteutumisessa esiintynyt jotakin haasteita, esteitä tai ongelmia? Minkälaisia nämä ovat olleet?
6. Millä tavoin edellä mainitut haasteet tai esteet voitaisiin poistaa? Miten yhteistyötä voidaan mielestäsi kehittää?
7. Muuta?

## **Liite 2. Yhteistyökumppaneiden haastatteluiden haastattelurunko**

### **HAASTATTELURUNKO YHTEISTYÖKUMPPANEILLE**

Yhteistyön tarve ja tämänhetkinen yhteistyö

1. Tarvitaanko yhteistyötä X\* ja aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden välille?  
Minkälaista yhteistyötä tarvitaan?
2. Miten yhteistyö tällä hetkellä toteutuu X\* ja aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden välillä?

Yhteistyön merkitys

3. Minkälainen merkitys yhteistyöllä on asiakkaalle, entä sinulle työntekijänä?  
Minkälainen hyöty yhteistyöstä on asiakkaalle, entä sinulle työntekijänä?

Haasteet, ongelmat ja yhteistyön kehittäminen

4. Onko yhteistyön toteutumisessa esiintynyt jotakin haasteita, esteitä tai ongelmia? Minkälaisia nämä ovat olleet?
5. Millä tavoin edellä mainitut haasteet tai esteet voitaisiin poistaa?  
Miten yhteistyötä voidaan mielestäsi kehittää?
6. Muuta?

\* Kyseisen organisaation nimi

### **Liite 3. Sähköpostiviesti haastateltaville pro gradun tutkimussuunnitelmasta ja haastatteluluvista**

Hei

Sosiaalityön opintoni ovat edenneet siihen vaiheeseen, että Pro gradu -tutkielmalleni olen saanut 4.3.2013 tutkimussuunnitelmaan perustuva tutkimusluvan. Nyt olisi tarkoitus kerätä uudestaan haastatteluostumukset kaikilta haastatteluun osallistuneilta. Tämän vuoksi lähetän kaikille tämän sähköpostin liitteenä tutkimussuunnitelmani, johon haastatteluostumus tulee perustumaan. Myös haastatteluostumus on tutkimussuunnitelman lopussa. Haastatteluostumuksella haastateltava antaa luvan käyttää haastatteluaan tutkimussuunnitelman mukaisesti.

Pyydän siis haastateltavia lukemaan tutkimussuunnitelman. Kaikilla on mahdollisuus pyytää haastattelunsa kuunneltavaksi, niin että järjestetään aika jolloin tulen toimistolla haastattelun kanssa (en siis valitettavasti osaa lähettää haastatteluja esim. sähköpostin kautta). Aikuissosiaalityön toimistolla on mahdollista kerätä haastatteluostumuksen niin, että kierrän haastateltavien luona viikoilla 12 ja 13.

T:Mira Peltonen

Tampereen yliopiston Porin yksikkö

sosiaalityö

#### **Liite 4. Suostumus haastattelun käytöstä pro gradu -tutkielman tutkimussuunnitelman mukaisesti**

##### HAASTATTELUSUOSTUMUS

Tällä suostumuksella annan Mira Peltoselle luvan käyttää aiemmin toteutettua haastatteluani Pro Gradu -tutkielmassaan lukemani tutkimussuunnitelman mukaisesti.

Minulla on ollut mahdollisuus kuunnella aiempi haastatteluani ennen tämän suostumuksen antamista.

(Haastattelu toteutettu aiemmin Tampereen yliopiston Porin yksikön yhteiskuntatieteiden maisterin tutkintoon sisältyvän käytännön kehittämistyön -kurssin puitteissa.)

Porissa \_\_. \_\_. 2013 \_\_\_\_\_

Allekirjoitus ja nimenselvennys

**Liite 5. Esimerkki aineiston analysoinnista ja luokkien syntymisestä (Yhteistyön edellytykset ja erityisesti tiedon lisääminen).**

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
”Hyvä jos joskus nähty jossai palaveris ettei oo se pelkkä puhelinääni”	Kasvokkain tapaaminen jossakin yhteydessä	<i>Toisten työntekijöiden tunteminen</i>	<b>Yhteistyökumppanin valinta ja yhteydenotto</b>	TIEDON JA TUNTEMISEN LISÄÄMINEN	<b>Yhteistyön edellytykset</b>
”Hyvä ku tuntee ja tietää miten ne suhtautuu johonki, et miten asiat siellä esittää”	Toisen persoonallisen työtavan tunteminen				
”Ymmärretään se logiikka miten kukin toimii ja miten ne asiat siellä etenee”	Tieto toisen toimijan työstä	<i>Toisen työn sisältöjen tunteminen</i>			
”Mä en ainakaa tiedä miten ne ei toimenkuvat siellä eroaa toisistaam”	Erot eri ammattilaisten työnkuissa				
--	--	--	<b>Näkemyksen yhteensovittaminen</b>  <b>Yhteiset tavoitteet</b>  <b>Työnjaosta sopiminen</b>		
--	--	--	--	MAHDOLLISUUKSIEN YMMÄRTÄMINEN  AIKUISSOSIAALITYÖN KIRKASTAMINEN  YHTEISTYÖN MERKITYS	