

# HALLINNOLLISET RAJAT YLITTÄVÄ PARITYÖ TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSESSA

SUSANNA HEINONEN  
Tampereen yliopisto  
Sosiaalityön tutkimuksen laitos  
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma  
Huhtikuu 2010

HEINONEN SUSANNA: Hallinnolliset rajat ylittävä parityö työvoiman palvelukeskuksessa

Pro Gradu-tutkielma, 71 s., 1 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Kyösti Raunio

Huhtikuu 2010

---

Parityötä on työhallinnon ja sosiaalitoimen välisessä yhteistyössä tehty vasta vähänaikaa. Työmuoto on uusi ja etsii omaa väyläänsä asiantuntijayhteisössä. Asiantuntijuus ja sen jakaminen organisaatiossa on ymmärretty tärkeäksi asiaksi siirryttäessä kohti uudenlaista palvelukulttuuria ja eri alojen osaamisen yhdistämistä. Työvoiman palvelukeskuksen organisaatio perustettiin maahamme vuonna 2004 vastaamaan pitkäaikaistyöttömyyden ongelmaan. Ongelmien ymmärrettiin olevan monitahoisia ja niiden ymmärrettiin koskevan niin työhallintoa, sosiaalitoimea kuin terveydenhuollon sektoriakin. Työvoiman palvelukeskus kokosi näiden toimijoiden palvelut yhteen moniammatilliseksi palvelukokonaisuudeksi.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää mitä työvoiman palvelukeskuksessa tehtävä hallinnolliset rajat ylittävä parityö on. Miten sitä tehdään ja miksi parityötä tulee tai ei tule tehdä asiakastyössä. Tutkimus avaa myös varmennetun vuorovaikutuksen käsitteen asiakastyössä. Mitä käsitteellä tarkoitetaan ja miten se ilmenee asiakastyössä. Tutkimuksessa tarkastellaan sosiaalityöntekijätaustaisten ja työhallintotaustaisten työparien yhteistyön sujuvuutta sekä työkäytäntöjä asiakastapaamisissa työntekijöiden itsensä näkökulmasta. Tämä tutkimus on suoritettu Tampereen kaupunkiseudun työvoiman palvelukeskuksessa ja siihen on osallistunut 14 virkailijaa.

Tutkimuksellisenä lähestymistapana on käytetty fenomenologis-hermeneuttista ihmiskäsitystä, jolle tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä ovat kokemus, merkitys ja yhteisöllisyys. Tutkimus on kvalitatiivinen ja se on rajattu moniammatillisen tiimin urasuunnittelua tekeviin virkailijoihin. Aineisto hankittiin teemakyselyllä. Teemakysely toteutettiin kyselylomakkeen muodossa. Aineiston analyysissä käytettiin sisällönanalyysejä.

Tutkimuksessa selvisi että Työvoiman palvelukeskuksessa tehtävä parityö on kaksi työntekijää tiiviisti yhteen liittävä työmuoto, jossa työparien yhteensopivuudella ja niin sanotulla henkilökemialla on suuri vaikutus työssä jaksamiseen ja työntuottavuuteen. Tähän yhdistyneeseen asiantuntijuuteen on ollut pitkä matka ja se on vaatinut työntekijöiltä rohkeutta ylittää ammatillisia rajoja, kokeilla uusia työmuotoja sekä sopeutua muuttuviin tilanteisiin. Työmuoto on vaatinut toimiakseen toisen osaamisen arvostamista ja kunnioitusta. Työssä virkailijoille keskeisiä asioita ovat olleet vastuun jakaminen, vuorovaikutus sekä yhteiset tavoitteet. Parityö on nähty tehokkaana työmuotona vaikeasti työllistyvien asiakkaiden ohjauksessa.

**Avainsanat: parityö, tiimityö, moniammatillisuus, asiantuntijuus, varmennettu vuorovaikutus**

UNIVERSITY OF TAMPERE  
Department of Social Work Research

HEINONEN SUSANNA: Administrative limits crossing pair work in the Tampere City Region  
Labour Force Service Centre  
Master's thesis, 71 p., 1 attachmentp.  
Social work  
Supervisor: Kyösti Raunio  
April 2010

---

The aim of this study has been to find out about the conceptions of social workers and Employment Administration workers working in Labour Force Service Centres (TYP) of expertise, multiprofessionalism and pair work, as well as their experiences of their own professional growth in pair work. At the beginning of the thesis, there is a description of the history of Tampere City Region Labour Force Service Centre. The Labour Force Service Centre operations are based on co-operation between Employment and Economy Administration and the city's social services and health care.

The Labour Force Service Centre works with those for whom finding employment has proven difficult. The Labour Service Centre is ment for unemployed people in need of multi-professional and multiple services. The Labour Force Service Centres in Tampere, Nokia, Pirkkala, Ylöjärvi, Kangasala and Lempäälä are service points, which function co-operatively with the Employment and Economic Development Office, the municipalities, and the Social Insurance Institution of Finland (Kela).

The study is qualitative, and it was limited to social workers and Employment Administration workers of multiprofessional teams. Phenomenology, which studies people's experiences, is chosen as the research approach. The analysis of the material was done using content analysis, following the phenomenology research tradition.

In their new tasks, Employment Administration workers and social workers feel they do real, deep pair work with clients. From the professional perspective, doing pair work has deepened, both workers have learnt new methods, as well as found complementary elements in their own and others expertise. According to Employment Administration workers and social workers pair work and support from one's partner is very important in practical work with clients.

**Key words: pair work, teamwork, multiprofessionalism, expertise and interaction**

## Sisältö

1	JOHDANTO.....	6
2	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET.....	7
3	TYÖSKENTELY TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSESSA .....	10
3.1	Työvoiman palvelukeskusten lähtökohdat .....	11
3.2	Parityöskentely työmuotona.....	12
3.3	Työhallintotaustaisen virkailijan työnkuva .....	14
3.4	Sosiaalityöntekijätaustaisen virkailijan työnkuva.....	15
3.5	Palvelukeskuksen asiakasprosessi.....	16
4	MONIAMMATILLISUUS JA TIIMITYÖSKENTELY.....	20
4.1	Moniammatillisuus.....	20
4.2	Tiimityöskentely .....	22
5	ASIAKKAAN JA AMMATTILAISEN KOHTAAMINEN .....	24
5.1	Asiantuntijuus asiakkaan kohtaamisessa.....	24
5.2	Asiakkaan ja työntekijän väliset suhteet .....	26
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	29
6.1	Laadullisesta tutkimuksesta .....	29
6.2	Fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistapa.....	30
6.3	Tutkimuskysymykset .....	31
6.4	Tutkimusaineiston kerääminen.....	32
6.5	Tutkimusaineiston analyysi.....	34
6.6	Tutkimuksen luotettavuus .....	35
7	PARITYÖN KÄYTÄNNÖT .....	37
7.1	Parityön ja yksin tehtävän asiakastyön erot .....	37
7.2	Parityön edut ja haitat hallinnonalojen näkökulmasta.....	41
7.3	Parityön edut ja haitat asiakkaan edun näkökulmasta.....	46
7.4	Työparin työpanoksen tärkeys asiakastyössä .....	49
7.5	Parityöskentelyn vaikutus ammatti-identiteettiin .....	51
7.6	Hallinnolliset rajat ja yhteistyön toimivuus .....	53
8	ASIAKKAAN JA TYÖPARIN VÄLINEN VUOROVAIKUTUS .....	55
8.1	Toimiva vuorovaikutus .....	55
8.2	Varmennettu vuorovaikutus.....	57
9	TULOSVASTUULLINEN TYÖ.....	59
10	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	62
	LÄHTEET .....	68

LIITEET .....	72
Liite 1. Kyselylomake .....	72

---

---

# 1 JOHDANTO

Suurin osa sosiaalityöntekijöistä toimii julkisella sektorilla, kunnissa tai kuntayhtymissä toimintaympäristöissä, joissa sosiaalityölle hahmottuu erilaisia tehtäviä ja työkäytäntöjä. Näiden työtehtävien eroavaisuuksista huolimatta, sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöitä yhdistävä tekijä on asiakastyö. Asiakastyö ja tapa tehdä asiakasohjausta muodostuu asiakkaan kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta asiakkaan ja työntekijän välillä. Vuorovaikutuksen sisältö määräytyy tilanteeseen liittyvän perustehtävän pohjalta. Sosiaalialalla tähdätään ihmisen tukemiseen terveyden, elämänhallinnan ja hyvinvoinnin alueilla. Kaikissa ammatillisissa vuorovaikutustilanteissa on kuitenkin samansuuntaisia elementtejä. Tavoitteet laaditaan asiakkaan tarpeiden ja voimavarojen mukaan.

Jos ammatillisuus, asiantuntijuus ja ammattitaito on aiemmin nähty yksilöiden taitavana toimintana, tulkitaan ne tänä päivänä verkostojen ja organisaatioiden kyvyksi ratkaista yhdessä uusia ja muuttuvia ongelmia. Moniammatillisuus, jaettu asiantuntijuus ja asiantuntijuuden rajojen ylitykset ovat olleet tätä näkökulmaa valaisevia käsitteitä. (Karila & Nummenmaa 2001, 22 – 23.)

Sekä sosiaalitoimen että työhallinnon organisaatioissa pitkäaikaistyöttömyys, vajaakuntoisuus, elämänhallinnan puute ja syrjäytyminen ovat näkyneet asiakassegmentissä jo vuosia. Taantuma ja sitä seuranneet lieveilmiöt ovat ajaneet ihmiset sekä taloudelliseen että henkiseen ahdinkoon ja tämä on näkynyt kuntakohtaisten toimeentulotukimaksatusten sekä työmarkkinatukiosuuksien suurena kasvuna. Työvoiman palvelukeskusten (TYP) organisaatio perustettiin maahamme (2004) vastaamaan pitkäaikaistyöttömyyden ongelmaan. Ongelmien ymmärrettiin olevan monitahoisia ja niiden ymmärrettiin koskevan niin työvoimahallintoa, sosiaalitoimea kuin terveydenhuollon sektoriakin. Palvelukeskus kokosi yhteen työvoimahallinnon, sosiaalitoimen, Kelan ja terveydenhuollon palvelut moniammatilliseksi palvelukokonaisuudeksi.

Työvoiman palvelukeskuksen moniammatillisesta työtoteesta eriytyy omaksi osakseen tiivis työparityö, jota urasuunnitteluvaiheessa tekevät työhallintotaustainen virkailija ja sosiaalityöntekijätaustainen virkailija. Juuri tätä hallinnolliset rajat ylittävää parityöskentelymuotoa lähdän tutkimuksessani tarkastelemaan työntekijöiden omakohtaisten näkemysten kautta.

## 2 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Työvoiman palvelukeskuksien toiminnallinen historia on koko maassa vielä lyhyt. Tutkimuksia työvoiman palvelukeskuksien toiminnasta ja kehityksestä on niukasti saatavilla. Moniammatillisuus on käsitteenä tuttu useimmille ihmisille ja sitä on tutkittu sosiaali- ja terveydenhuollossa jo runsaastikin. Tässä tutkimuksessa tarkastelun kohteena on moniammatillisen tiimityön sisällä tehtävä hallinnolliset rajat ylittävä parityöskentelymuoto, jota työvoiman palvelukeskuksessa kutsutaan urasuunnitteluksi.

Aikaisempia työvoiman palvelukeskusta käsitteleviä tutkimuksia löytyy työhallinnon julkaisusarjasta, joista ensimmäinen on Spangarin, Arnkilin, Lyytisen, Karjalaisen, Lahden ja Ahon (2003) tekemä yhteiseisen palvelun kehittymistä ja johtamista käsittelevä tutkimus. Toinen tutkimus on Arnkilin, Karjalaisen, Ahon, Lahden, Lyytisen ja Spangarin (2004) tekemä tutkimus, joka käsittelee yhteispalvelusta siirtymistä palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Arnkilin, Karjalaisen, Saikun, Spangarin ja Pitkäsen (2008) tekemä tutkimus on kokoava katsaus työvoimapalvelujen uudistuksen arviointitutkimuksesta, joka tehtiin työministeriön toimeksiannosta 2006-2008. Tutkimus luo katsauksen kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja työvoimatoimistoissa ja työvoimanpalvelukeskuksissa. Edellä mainituissa tutkimuksissa lähdetään liikkeelle peruskonseptin kehittämisestä päätyen moniammatillisen verkosto-organisaation ja tiimityön kehittämiseen omaksi palveluorganisaatiokseen.

Karjalainen, Saikku, Pasuri ja Seppälä (2008) ovat Stakesin julkaisusarjaan liittyvässä tutkimuksessaan käsitelleet Työvoiman palvelukeskusten toimintaa kuntatasolla, liittyen kuntien velvollisuuteen hoitaa oma osuutensa työllisyyspolitiikasta ja työttömien toimeentulosta. Kuntien panostus palvelukeskusten toimintaan on kasvanut vuosi vuodelta ja kuntouttava työtoiminta on noussut keskeiseksi ”ensimmäisen portaan” palveluksi vaikeasti työllistyville henkilöille. Kunnat ovat kokeneet hyötyvänsä palvelukeskus toiminnasta etenkin taloudellisesti työmarkkinaosuuksien ja toimeentulotukimenojen vähenemisen kautta, mutta myös parempana asiakaspalveluna ja elämänlaadun parantumisenä vaikeasti työllistyville asiakkaille. Sosiaalialan työn palvelukeskuksessa nähdään kuntouttavana sosiaalityönä, joka liittyy asiakkaan työ- ja toimintakyvyn selvittämiseen ja työhön kuntouttamiseen. Asiakasprosessi jäsentyy kolmena

vaiheena kartoitus- ja tutkimusvaihe, kuntoutus- ja ohjausvaihe sekä valmennus- ja työllistymisvaihe. Keskeisenä työmuotona nähdään parityö työhallinnon työntekijöiden kanssa.

Verkosto-organisaation moniammatilliseen tiimityön kehittämiseen luo katsauksen Anu Romppainen (2007) valmistuneessa lisensiaatintutkimuksessaan. Tutkimus lähestyy aihetta Etelä-Karjalan työvoiman palvelukeskuksen näkökulmasta käsin, tarkoituksena tuottaa työvoiman palvelukeskuksille lisätietoa moniammatillisesta viranomaisyhteistyöstä ja sen kehittämisestä. Tutkimuksessa verkosto-organisaatiota, moniammatillisuutta, tiimityötä ja johtajuutta sekä organisaation toiminnan kehittämisen käsitteitä tarkastellaan yhtäaikaisesti. Nämä aihealueet muodostavat keskeisen viitekehyksen uuden organisaation toiminnan kehittämisaalueita tutkittaessa.

Päivi Krook on (2006) tekemässään pro gradu- tutkielmassaan tutkinut työvoiman palvelukeskuksessa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiantuntijuudesta ja moniammatillisuudesta sekä heidän kokemuksiaan ammatillisesta kasvustaan ja muutoksestaan. Krook on löytänyt moniammatilliseen tiimiin siirtyneiden sosiaalityöntekijöiden muutosprosessista neljä eri vaihetta; siirtyminen (tutustuminen), myrskyämisvaihe, uuden roolin ja ammatillisuuden rakentaminen työparityöhön sopivaksi ja toimiva jatkuvasti kehittyvä yhteistyö. Muutosprosessissa sosiaalityöntekijät rakensivat uuden ammatti-identiteetin. Tutkimukseen osallistui 6 moniammatillisen tiimin sosiaalityöntekijää, jotka olivat siirtyneet palvelukeskuksen palvelukseen kunnallisista sosiaalitoimistoista.

Yllä olevissa tutkimuksissa työvoiman palvelukeskusten toiminnan sisältöjä on tutkittu eri näkökulmista. Ammatilliset rajat ylittävää asiakastyötä on tarkasteltu yhteiskunnalliselta, moniammatilliselta ja tiimityön näkökulmasta. Oma tutkimukseni pureutuu hallinnolliset rajat ylittävään parityömuotoon, jota Tampereen työvoiman palvelukeskuksessa tekevät sekä sosiaalityöntekijät että työhallintotaustaiset työntekijät yhdessä työpareina. Tästä työmuodosta käytetään työvoiman palvelukeskuksen asiakasprosessissa nimeä urasuunnittelu.

Aikaisemmat tutkimukset ovat valottaneet palvelukeskuksen toimintaa osana työllisyydenhoidon problematiikkaa ja kuinka palvelukeskus pystyy tähän haasteeseen vastaamaan. Tutkimuksissa on seurattu palvelukeskusorganisaation kehittymistä ja sen paikantumista osaksi työllisyydenhoidon kenttää. Tutkimuksissa on myös käsitelty moniammatillisuutta ja tiimityötä, sekä avattu yhden ammattikunnan roolia palvelukeskuksen asiakasprosessissa. Oma tutkimukseni avaa asiakasprosessin urasuunnitteluvaihetta kahden eri ammattikunnan työparityöskentelyn näkökulmasta. Krookin (2006) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät rakensivat itselleen uuden



ammatti-identiteetin siirryttyään kunnallisen sosiaalitoimiston työstä palvelukeskuksen moniammatilliseen tiimityöhön. Tutkimukseni kannalta mielenkiintoista on nähdä, miten sosiaalityöntekijä / työhallintotaustainen työpari näkevät roolinsa osana urasuunnittelu prosessia. Miten yhteistyön sujuvuus vaikuttaa asiakasprosessiin ja virkailijoiden omaan ammatti-identiteettiin. Syntyykö uusi yhtenäinen työnkuva, vai erottaako lähtökohdiltaan erilaiset hallintotaustat nämä virkailijat toisistaan.

### 3 TYÖSKENTELY TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSESSA

Työvoiman palvelukeskuksessa tehtävää parityötä edelsi yhteispalvelukokeilu vuosina (2002 – 2003).

*Kokeilukauden aikana parityöskentelyn muodoissa ja malleissa otettiin kehitysaskelaita, jotka vähä vähältä kirkastivat moniammatillisen työtteen huomattavat mahdollisuudet. Kun vielä alkuvaiheiden aikana toimintatapaa leimasi ”päälle liimatun mallin” kokemus, hämmästeltiin kokeilukauden päättyessä, kuinka ilman moniammatillista osaamista oli aiemmin saatettu toimiakseen. Niin sosiaalityön kuin työvoimahallinnon toimijoille oli matkan varrella löytynyt selkiytyneet ja terveperusteiset tehtävänkuvat, jotka täydensivät toisiaan asiakaspalvelun parhaaksi.*

Yhteispalvelukokeilun päätavoitteena oli työvoimatoimiston, kunnan sosiaalitoimen ja Kelan pysyvän yhteistyömallin luominen. Tavoitteet yhteispalvelupistekokeilulle määritteli työministeriön asettama ohjausryhmä. Mallin käytännön suunnittelu ja toteutus jäi kokeiluun osallistuneiden paikallisten ja alueellisten toimijoiden tehtäväksi. Kokeilun hallinnollinen toimeenpano hoidettiin työministeriöstä. Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kuntaliitto ja Kansaneläkelaitos olivat edustettuina työministeriön asettaman kokeilun johto- ja ohjausryhmässä. Yhteispalvelukokeilussa oli mukana 18 paikkakuntaa ja 25 yhteispalvelupistettä. Yhteispalvelupisteissä kehitellyn toiminnan vakinaistamisesta päätettiin jo kokeilun aikana. Kaikille yhteispalvelupisteille tarjottiin mahdollisuutta jatkaa toimintaansa työvoiman palvelukeskuksina. (Arnkil, Karjalainen, Aho, Lahti, Lyytinen & Spangar 2004, 19-20.)

Työvoiman palvelukeskukset alkoivat kehittää toimintaansa vuoden 2004 alussa ensin kaupunkiseuduilla, joissa rakennetyöttömyyden ongelmat olivat selkeämmin näkyvissä. Toiminta laajentui kuitenkin nopeasti seudulliseen malliin, jossa kuntakohtaisesti neuvoteltiin palveluiden käyttöönotosta ja sopivista toimintamallista.

### 3.1 Työvoiman palvelukeskusten lähtökohdat

Työvoiman palvelukeskusten toiminta ei ole lakisääteistä vaan niiden toiminta perustuu neuvottelusopimukseen, jonka työministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, Kansaneläkelaitos ja Suomen Kuntaliitto ovat tehneet. Työvoiman palvelukeskusten toiminta on legimitoitu Matti Vanhasen I hallituksen työllisyydenhoidon politiikkaohjelmassa ja palvelukeskukset perustettiin maahamme ko. hallituskauten (2003 - 2007) aikana. Työministeriö myönsi luvan työvoiman palvelukeskusten perustamiselle hakemuksesta. Samassa yhteydessä työhallinnon palvelukeskus-toimijoille myönnettiin erillinen määräraha valtion budjetista toiminnan käynnistämiseen ja kehittämiseen. Kunnat rahoittivat oman osuutensa budjetistaan. Palvelukeskusten kokonaiskustannukset koko maassa olivat vuonna 2007 n. 35 miljoonaa euroa, jotka kunta ja työhallinto jakoivat puoliksi. (Saikku & Karjalainen 2008, 32; Arnkil ym. 2004, 21.)

Työvoiman palvelukeskusten toiminta vastaa rakenteellisen työttömyyden vähentämisen kysymykseen. Palvelukeskus on palvelurakenne jossa tarkoituksena on käsitellä pitkäaikaistyöttömän tilannetta yksilöllisesti, kokonaisvaltaisesti ja prosessimaisesti. Tehtävänä on toimia uudenlaisen palvelukonseptin kehityksessä: käyttäen monipuolista erityisasiantuntemusta ja koordinoita sitä asiakaspalvelussa uudella tavalla. Palvelukeskus-toiminnalla katsotaan, voidaanko pitkäaikaistyöttömyydestä päästä takaisin työelämään ja elämänhallintaan aukottoman yksilöllisen palvelukokonaisuuden tukemana. (Saikku & Karjalainen 2008, 32.)

Työministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto ja Kansaneläkelaitos ovat asettaneet palvelukeskusten toiminnalle valtakunnalliset tavoitteet. Tavoitteet ovat: (1) rakenteellisen työttömyyden vähentäminen, (2) työttömyyden perusteella maksettavien toimeentulotukimenojen ja työmarkkinatuen vähentäminen, (3) aktivointiasteen ja työmarkkinatuen aktiiviosuuden nostaminen sekä (4) asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn sekä aktiivisen elämän ja osallisuuden lisääntyminen. (Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar & Pitkänen 2008, 3.)

Kansalaisten aktivoinnilla ja aktivointipolitiikalla pyritään luomaan polkuja työmarkkinoille ja normaalielämän rutiineihin. Aktivointi nähdään pyrkimyksenä lisätä työttömien sosiaalista osallisuutta ja hyvinvointia sekä käyttää sosiaaliturvaa ei ainoastaan ”passiiviseen toimeentuloon” ja menetysten kompensointiin vaan uusien alkujen ja mahdollisuuksien rakentamiseen. (Julkunen 2006, 206 - 207.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) tuli voimaan 1.9.2001. Laki merkitsee pitkään työttömänä olleille asiakkaille uusia mahdollisuuksia aktivoida elämäänsä. Se velvoittaa kunnat ja työvoimatoimistot yhteistyöhön asiakkaalle sopivan palvelukokonaisuuden löytämiseksi ja aktivointisuunnitelman laatimiseksi. Aktivointisuunnitelma pitää sisällään asiakkaan kuntoutumista ja työllistymistä edistävät toimenpiteet, jotka ovat yhdessä asiakkaan ja virkailijoiden kanssa kirjattu allekirjoitettuun suunnitelmaan. Tämän lisäksi laki velvoittaa kuntia järjestämään kuntouttavaa työtoimintaa pitkäaikaistyöttömille, työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saaville asiakkaille, jotka täyttävät lain tarkemmin määrittelemät ehdot. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 14.) Kuntouttavan työtoiminnan velvoittavuuden alle 25 vuoden ikäraja on poistunut vuoden 2010 alusta alkaen. Lain muuttumisen seurauksena kuntouttavasta työtoiminnasta kieltäytymisen tai sen keskeyttämisen seuraamukset ovat samanlaiset sekä 25 vuotta täyttäneille että alle 25-vuotiaille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009.)

## 3.2 Parityöskentely työmuotona

Ajatus työparityöstä ei ole uusi. Työparityötä ei tulisi katsoa vain tyypillisenä taloudellisesti-rationaalis-teknisenä tuloksen tai tuottavuuden maksimointina, vaan mahdollisuutena keksiä, luoda, oppia ja löytää uusia työtapoja itsestään ja kollegastaan. Työparityö voi olla mahdollisuus nähdä, oivaltaa ja tehdä työ uudella tavalla. Työparityö voi parhaimmillaan lähestyä sisäisesti motivoituneiden tekijöiden kohdalla huippukokemusta, joka taas saattaa johdattaa onnistumisen kokemuksiin ja työniloon. Kysymys ”missä hengessä toimitaan” on oleellisin parityön onnistumisen, mielekkääksi kokemisen ja tuloksellisuuden kannalta. Pohjimmiltaan kyse on työntekijän arvoista, asenteista, tavasta sekä tyylistä tehdä ja toimia. (Seinä & Helander 2007, 7-8.)

Työparityössä saatetaan myös epäonnistua jos organisaation toiminnallinen rakenne vaikeuttaa toimeen tarttumista. Rakenne saattaa pirstoa resursseja liiaksi. Yhteistyö eri toimijoiden välillä voi tällöin ontua, työparilta saattaa puuttua valtuuksia ja esimiehet voivat jarruttaa uusien ideoiden tai toimenpiteiden eteenpäin vientiä. Työparilta tai organisaation kehittäjältä saattaa puuttua myös taitoja kehittämistoimenpiteiden toteuttamiseksi. Uhkana on myös työparin eristäytyminen muusta työyhteisöstä. Ulkopuolisessa työntekijässä työparityöskentely voi aiheuttaa kateutta, kaunaa ja vihantunnetta. Tärkeää onkin, että työparityöskentelyyn sisältyy tarkoituksenmukainen määrää

kontakteja, verkostomaista työtettä ja työtapojen jakamista muiden työntekijöiden kanssa. (Mt., 13-17.)

Työvoiman palvelukeskuksen toiminnassa ja palveluissa painottuu kuntouttava ja työllistävä työote, sekä yksilöllinen ja yhteistoiminnallinen asiakastyöskentely. Palvelukeskuksessa moniammatilliseen tiimiin kuuluu työhallintotaustainen urasuunnittelija, sosiaalityöntekijä, palveluohjaaja, terveydenhoitaja ja psykologi. Työotteella tavoitellaan tiivistä ja tavoitteellista asiakasprosessia, joka perustuu asiakkaan tilanteen monipuoliseen arviointiin ja tarkasteluun. Työntekijöiden käsitys asiakkaan tilanteesta on yhteneväinen ja häntä koskeva tieto on kokonaisvaltaista. Asiakasta kuunnellaan ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa omaan tilanteeseensa. Olennainen osa moniammatillista työtä, on auttaa asiakasta löytämään omat tavoitteensa, jotka motivoivat häntä eteenpäin niin työhön kuin elämänhallintaan liittyvissä asioissa.

Tästä moniammatillisesta työotteesta eriytyy omaksi osakseen tiivis työparityö, jolle ominaista on kaksi eri hallintokuntaa yhdistävä työmuoto, urasuunnittelu. Urasuunnittelulla tarkoitetaan asiakastyössä vaihetta, jossa asiakas vastaanotetaan palvelun piiriin ja hänelle aletaan laatia suunnitelmaa paluusta työelämään tai koulutukseen. Paluu aktiiviseen elämään saattaa käydä kuntoutuksen kautta, tai asiakas ohjataan tarvittaessa eläkeselvittelyn piiriin. Urasuunnitteluvaihe pitää sisällään monta palvelukokonaisuutta, joista asiakkaalle pyritään löytämään häntä parhaiten hyödyttävät palvelut. Työpari yhdessä haastattelee asiakkaan ensikäynnillä ja jatkaa suunnitelman laatimista asiakkaalle yhteistyönä. Asiakas ikään kuin ”sitoo” kaksi virkailijaa asioidensa hoitajaksi.

Parityöskentely edellyttää työntekijältä luopumista asenteesta ”minä hoidan vain oman osuuteni asiakastyöstä”. Asiakasprosessi on kokonaisuus, johon jokaisen tiimin jäsenen on sitouduttava. Yhteisymmärrys, yhteiset toimintatavat ja tavoitteet työssä syntyvät kuitenkin harvoin helposti. Moniammatillisuuden opettelu ja moniammatillisen tiimin toiminta pitää sisällään monta arvomaailmaa, mielipidettä ja uskomusta ja näiden yhteen sovittaminen vaatii ammatillisuuden lisäksi aimo annoksen nöyryyttä ja toisen ihmisen huomioon ottamista. Maailmankatsomukset kohtaavat eri työntekijöiden välillä samalla tavalla kuin asiakkaan ja työntekijänkin välillä.

Ammattilaisten maailmankatsomusten kohtaaminen opettaa työntekijälle suvaitsevaisuutta myös asiakkaan kohtaamisessa. Asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi usean työntekijän kautta. Tällöin virhearvioinnin vaara asiakastyössä minimoituu ja työntekijän kuormittuminen työssä vähenee.

Parityöskentelyssä vastuuta voi jakaa ja asiakkaan tilannetta voi pohtia yhdessä toisen ammattilaisen kanssa. Toisaalta usean ammattiryhmän yhtä aikaa tapahtuva erilaisten työskentelymenetelmien yhdistäminen on vaativaa sekä asiakkaalle että työntekijälle. Yhdistyykö työssä tällöin kokonaisvaltainen asiakkaan auttaminen vai tuntee asiakas tulleen syrjäytetyksi organisaation arvojen ja tavoitteiden myötä.

### 3.3 Työhallintotaustaisen virkailijan työnkuva

Työvoiman palvelukeskuksiin ohjautuvat asiakkaat ovat aikuisasiakkaita ja organisaation sisällä tehtävä sosiaalityö siten aikuissosiaalityötä ja aikuisten työllisyysneuvontaa. Työvoiman palvelukeskuksen työllisyysneuvonnan kohteena ovat ensisijaisesti yli 500 päivää työmarkkinatukea työttömyyden perusteella saaneet pitkäaikaistyöttömät asiakkaat. Työhallintotaustaisen virkailijan työtehtävät ovat samansuuntaisia sosiaalialan asiantuntijan kanssa. Asiakkuuden alkamisvaiheessa työhallinnon edustajien tavoitteissa sekä teoissa on sosiaalialan tehtäviä korostuneemmin esillä palvelukeskuksen palveluiden työllisyyspoliittiset tavoitteet.

Työhallinnon perusosaamisalueita ovat niin yhteiskunta- ja työvoimapolitiikan tuntemus kuin yritystoiminnanakin tuntemus. Sitä on myös koulutus-, ammatti- ja työelämän tuntemus sekä työvoiman kysyntään ja tarjontaan liittyvien asioiden ymmärtäminen. Erityisen tärkeää on ymmärtää työttömyyttä niin yksilöllisenä kuin yhteiskunnallisenakin ilmiönä. Valtion virkamiehen toimintaa määrittelevät monet reunaehdot, lait ja asetukset sekä tapa, jolla palvelut ja yhteiskunnallinen työnjako on organisoitu. (Mäkitalo 2004, 235.)

Työhallintotaustainen urasuunnittelija vastaa yhteistyössä työparinsa kanssa työvoiman palvelukeskuksen asetettuihin tavoitteisiin kuten: uusien vaikeasti työllistyvien henkilöiden rekrytoinnista palvelukeskukseen, tavoitteellisen, työllistymiseen, koulutukseen tai eläkkeelle tähtäävän aktivointi-/ yksilöidyn työllistymissuunnitelman laatimisesta ja asiakkaan palveluohjauksesta. Työhallintotaustainen urasuunnittelija arvioi asiakkaan työkykyä, ammatillisten valmiuksien paranemista, työssä edistymistä, motivaatiota ja muita työllistymiseen vaikuttavia seikkoja. Suunnittelee moniammatillisessa tiimissä yhdessä asiakkaan kanssa pitkäkestoisia palveluprosesseja, joiden tavoitteena on poistaa työllistymisen esteitä. Parantaa asiakkaan ammatillisia valmiuksia sekä auttaa asiakasta rakentamaan realistisen polun avoimille

työmarkkinoille. Hän vastaa kohdennettujen ja räätälöityjen työllistymisratkaisujen etsimisestä asiakkaalle sekä tekee hankintapäätökset asiakkaalle ostettavista ammatillisia valmiuksia edistävästä koulutuksesta sekä laatii tarvittaessa toimeksiantoja mm. yleis- ja erikoislääkäreille, neuropsykologille, kuntoutustutkimuksiin, koulutus- ja työkokeiluihin sekä yksilövalmentajille yhdessä työparinsa kanssa. Hän vastaa työllistämistukipäätösten tekemisestä, asiakkaan työttömyysturvavalusuntojen tekemisestä, työnhaun ylläpitämisestä Te-toimistossa ja näiden kirjaamisesta työhallinnon URA –tietokantaan. Sosiaalityöntekijätaustainen virkailija kirjaa omat asiakasasiansa ja kuntouttavan työtoiminnan päätöksensä sosiaalitoimen Effica –tietokantaan. Sen lisäksi työparilla on yhteinen asiakasrekisterinsä TYPPI –tietokannassa. Tähän työpari kirjaa uudet yhteiset asiakkaat, asiakaskäyntien tapahtumat, asiakasprosessin eri vaiheet, sekä suunnitelmat ja uudet ajanvaraukset. TYPPI –tietokanta mahdollistaa työparille asiakastietojen yhteisen käsittelyn reaaliajassa.

Työhallinnon työntekijät korostavat työelämän tavoitteita kun sosiaalialan ammattilaisten tavoitteissa painotetaan elämäntilanteen selkiyttämistä ja motivoitumista. Yhteistä on asiakkaaseen tutustuminen, taustojen selvittäminen, palveluista tiedottaminen ja suunnitelman alkuvalmistelut. Työllisyysneuvonnan tavoitteena on aktivoida asiakas kartoitus- ja tutkimusvaiheen jälkeen kuntouttavaan työtoimintaan, työkokeiluun, työelämävalmennukseen, palkkatukityöhön, palkkatyösuhteeseen avoimelle sektorille tai koulutukseen.

### 3.4 Sosiaalityöntekijätaustaisen virkailijan työnkuva

Sosiaalityössä aikuisasiakkaiden palvelut jakaantuvat monelle sektorille. Näin ollen asiakkaiden kohtaamistavat eivät voi olla sosiaalityössä samanlaisia. Tarvitaan yksilöityä sosiaalityötä joka perustuu eroihin. Ihmisten yhdenmukaistamisen, poikkeavuuksien kontrolloinnin ja paternalistiseen huolenpitoon perustuvien erojen hallinnan sijasta keskitytään erojen ehdoilla tapahtuvaan työskentelyyn. Jokaisella asiakkaalla kuten pitkäaikaistyöttömällä, toimeentulotukiasiakkaalla, asunnottomalla tai päihdeongelmaisella on oma elämänsä ja yksilöllinen tilanteensa, jonka mukaan sosiaalityö räätälöidään. (Juhila 2006, 104-106.)

Yleisesti sosiaalityötä tehdään organisaatioissa, joissa asiakkuus ja palveluiden saaminen määrittävät asiakkaiden iän mukaan. Asiakkaat kohdataan ikävaiheittain niin sanotun elämänkaarimallin puitteissa. Ikävaiheiden ääripäissä ovat lapsiin keskittyvät palvelut ja vanhuksille

suunnatut palvelut, sen sijaan näiden väliin jäävät aikuisten palvelut eivät moninaisuutensa vuoksi erotu yhtä selvänä kokonaisuutena. (Jokinen & Juhila 2008, 83.)

Palvelukeskuksessa sosiaalityöntekijätaustaisen urasuunnittelijan työnkuvaan kuuluvat ensisijaisesti asiakkaan elämäntilanteen kartoittaminen ja palvelutarpeen arviointi. Työ on pääsääntöisesti kuntouttavaa sosiaalityötä. Asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja ammatillisen tilanteen arviointi, tarvittavien interventioiden tekeminen sekä erityispalveluihin ohjaaminen (terveyspalvelut, kuntoutuspalvelut, velkaneuvonta, sosiaaliasemat, Kela, mielenterveyspalvelut ja päihdepalvelut). Sosiaalityön tavoitteena on paitsi työllistyminen myös asiakkaan syrjäytymisen ehkäiseminen ja elämänhallinnan lisääminen. Sosiaalityöntekijän työnkuvaan palvelukeskuksessa ei kuulu toimeentulotuen laskeminen. Sen sijaan osa seutukunnan sosiaalityöntekijöistä tekee kuntouttavan työtoiminnan päätöksiä ja näihin liittyvää matkakorvausten laskemista. Myös asiakkaan neuvominen sosiaalietuuksien hakemisessa ja konkreettinen apu hakemusten täyttämässä sisältyvät työtehtäviin. Yhteistyö eri palveluntuottajien ja viranomaistahojen kanssa, sekä sosiaalityön tavoitteiden toteutumisen seuraaminen palvelukeskuksen asiakastyössä on tärkeä osa sosiaalityöntekijätaustaisen virkailijan tehtäväkuva.

### 3.5 Palvelukeskuksen asiakasprosessi

Työvoiman palvelukeskuksen asiakasprosessin alussa arviointi ja aloitusvaiheen jälkeen korostuu sosiaalityön osuus vahvasti asiakastyössä. Asiakkaalla on usein asiakkuuden alussa selvitettävään asioita, jotka liittyvät tavalla tai toisella sosiaalityön sektoriin. Asiakkaan fyysinen/psyykkinen työkykyisyys arvioidaan ja hänen elämäntilannettaan selvitetään kokonaisuudessaan: perhetilanne, päihteidenkäyttö, asuntotilanne, taloudellinen tilanne, velat ja niin edelleen. Asiakas ohjataan tarvittaessa terveydenselvittelyyn ja hänelle varataan aika lääkäristä, velkaneuvonnasta tai sosiaalitoimistosta toimeentulotukiasioiden selvittämistä varten. Vahvan sosiaalipoliittisia toimenpiteitä sisältävän alun jälkeen asiakkaan kanssa siirrytään miettimään työelämään liittyviä asioita. Tällöin painopiste vaihtuu työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin ja asiakkaalle aletaan laatia suunnitelmaa työhön tai koulutukseen palaamiseksi. Asiakas voi aloittaa esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan, työkokeilujakson, työharjoittelun/työelämävalmennuksen tai palkkatukityö jakson, riippuen siitä, mihin työllistämistukiin hän on oikeutettu. Hänelle voidaan myös hankkia arvioivaa työvalmennusta tai työvalmennus palveluita.



Tampereen kaupungin työvoiman palvelukeskuksen asiakasprosessi eroaa seutukunnallisesta mallista siten, että Tampereella on käytössä asiakkaan palveluohjausvaiheessa erillinen palveluohjaaja, joka etsii asiakkaille sopivia työharjoittelupaikkoja tai hankkii heille palveluita, jotka edesauttavat työhön sijoittumisessa. Seutukunnallisessa mallissa palveluohjaajaa ei ole käytettävissä, vaan asiakasprosessin hoitaa alusta loppuun saakka sama työpari. Työnantajakontaktit kuuluvat luonnollisena osana asiakasprosessiin. Työnantajien kanssa tehtävä yhteistyö edellyttää työntekijältä tietoa alueen työmarkkinatilanteesta, alojen suhdannevaihteluista sekä tietoa eri työllistämismahdollisuuksista ja niiden soveltuvuudesta kullekin työnantajalle. Kontaktipintaa työnantajien ja työntekijöiden välillä ylläpidetään työnantajäkynneillä, työnantajaesittelyillä sekä puhelimitse. Kummallekin mallille ominaista on kuitenkin parityöskentely, jonka tavoitteena on laatia asiakkaalle toimiva ja realistinen urasuunnitelma työhön tai koulutukseen palaamiseksi. Tämän urasuunnitelman laativat työpari yhdessä asiakkaan kanssa.

Urasuunnittelijan nimitystä käytetään kummankin hallintokunnan virkailijoista koulutustaustasta ja työtehtävistä riippumatta. Urasuunnittelija on virallinen ammattinimike virkailijalle, jonka työnkuvaan urasuunnittelu kuuluu. Urasuunnittelijoiden palkan maksaa se emo-organisaatio missä hänen virkansa tai toimensa hallinnollisesti on. Näin ollen urasuunnittelijalla on myös kaksi hallinnollista esimiestä sekä Työvoiman palvelukeskuksen organisaation esimies, että alueellisen te-toimiston / sosiaalitoimiston esimies.



Tampereen kaupunkiseudun  
**työvoiman palvelukeskus**

Urasuunnittelu

Palveluohjaus

Palkkatyö

#### Urasuunnittelu

Kartoitetaan asiakkaan tilanne.  
Testataan asiakkaan valmiuksia ja suunnitellaan polku työelämään.  
Hyödynnetään seuraavia palveluita:

1. Askelryhmä
2. Nettiryhmä
3. Urasuunnittelukurssi
4. Työkokeilu
5. Arvioiva työvalmennus
6. Työelämävalmennus

Käytettävissä myös mm.  
- terveydentilan selvitykset  
- psykologin palvelut

Urasuunnitteluvaiheen päättyessä on asiakkaan kanssa yhteistyössä tehty urasuunnitelma.  
Urasuunnittelusta siirrytään palveluohjaukseen.

#### Palveluohjaus

Urasuunnitelman mukaisesti sovitaan toimenpiteistä ja haetaan töitä.  
Hyödynnetään seuraavia palveluita:

1. Työelämävalmennus
2. Palkkatuettu työ
3. Työhönvalmennus

Käytettävissä myös mm.  
- ammatillinen/uudelleen -koulutus  
- yksilöllisesti hankittavat palvelut

Ryhmäpalvelut:

- Tehoviikko
- Syventävä viikko
- Aktivoiva viikko

Palveluohjaus päättyy asiakkaan työllistymiseen avoimille työmarkkinoille.

Kuvio 1. Työvoiman palvelukeskuksen asiakasprosessi ([www.tyollisyysportti.fi](http://www.tyollisyysportti.fi))

Urasuunnittelussa kartoitetaan asiakkaan työllistymisen edellytykset ja mahdolliset esteet.

Urasuunnitelma on suunnitelma asiakkaan työllistymisestä, koulutuksesta tai kuntoutukseen ohjaamisesta. Urasuunnitelma koostuu asiakkaan ammatillisen osaamisen selvittämisestä, työ- ja toimintakyvyn selvittämisestä, sekä terveydellisten seikkojen huomioonottamisen lisäksi sosiaalisen ja taloudellisen tilanteen selvittämisestä. Urasuunnittelun tuloksena laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa realistinen urasuunnitelma, jonka toteuttamiseen kaikki osapuolet sitoutuvat. Suunnitelma toimii palveluohjausvaiheen toteutuksen esitietona. Suunnitelman laatiminen on alueellisten työparien vastuulla. Työllistymisedellytysten kartoitukseen osallistuvat tarvittaessa myös terveydenhoitaja ja psykologi, Kelan edustaja, palveluohjaaja sekä muut yhteistyötahot.

Palveluohjausvaiheessa lähdetään toteuttamaan urasuunnitteluvaiheessa asiakkaan kanssa laadittua suunnitelmaa. Palveluohjauksen tavoitteena on tarjota asiakkaalle yhteisen suunnitelman mukaan sovittu palvelukokonaisuus, joka päättyy työllistymiseen tai kouluttautumiseen. Asiakkaalle on mahdollista ostaa palveluina puuttuvia osia koulutuksesta esimerkiksi anniskelupassi, hygieniapassi, trukkiportti, tulityöpassi tai vedeneristys sertifiointi. Työllistymisen edistämiseksi on asiakkaalle ostettavissa myös työvalmennusta. Työvalmennuksen jaksolla asiakas saa oman tukihenkilön etsimään hänen kanssaan sopivaa harjoittelupaikkaa ja lisäksi tuen työpaikalla tapahtuvan harjoittelujakson ajaksi. Asiakkaalle on tarpeen vaatiessa hankittavissa myös lääkäri- ja kuntoutuspalveluita yksityiseltä sektorilta. Palveluohjausvaiheen toteutumisesta vastaa Tampereella tiimikohtaiset palveluohjaajat ja ympäristökunnissa sosiaalityöntekijä/työhallintotaustainen työpari.

Työvoiman palvelukeskus toimii itse palveluidentuottajan roolissa sekä työnhakija-asiakkailleen että työnantaja-asiakkailleen. Kananoja (1997) mukaan lähestyimmepä palveluita niiden ydintehtävästä tai niitä toteuttavista julkisorganisaatioista käsin korostuvat niissä samat keskeiset piirteet: (1) asiakas on palvelun toteuttamisen tärkeä kumppani, ei vain toimenpiteiden tai palvelumarkkinoinnin kohde. (2) palvelussa korostuu vastavuoroisuus; kysymys ei siis ole yhdensuuntaisesta toisen osapuolen toimimisesta toisen tilan tai tilanteen muuttamiseksi, vaan vastavuoroisuudesta, jossa kumpikin osapuoli yhteisesti vaikuttaa tulokseen. (3) kysymys on yhteisen vastuun toteuttamisesta myös organisatorisesti, koska asiakas on roolinsa myötä osa palveluiden järjestämisorganisaatiota. (Mt., 117. )

Julkunen (2008, 142) toteaa: vuorovaikutustaloudessa asiakkaat eivät ole vain vastaanottajia vaan myös kulttuuristen tuotteiden myötätuottajia.

---

1 Palvelukeskus hankkii arvioivaa työvalmennusta asiakkailleen ostopalveluna sopimukseen kuuluvilta palveluntuottajilta. Arvioiva työvalmennus pitää sisällään asiakkaan yksilölliset testaukset mm. kykytesti, kielitaidon testaus, soveltuvuus kartoitus, oppimiskykytesti, fyysisen kunnan mittaus sekä työharjoittelupaikan etsinnän ja työskentelyn tukemisen työharjoittelussa.

## 4 MONIAMMATILLISUUS JA TIIMITYÖSKENTELEY

### 4.1 Moniammatillisuus

Asiantuntijuutta ja sen kehittämistä on tarkasteltu pääasiassa yksilöasiantuntijoiden kehittymisenä noviiseista experteiksi. Tämä asiantuntijuuden vertikaalinen ulottuvuus ei riitä vastaamaan työn uudistumisen haasteisiin ja uudenslaisiin kysymyksenasetteluihin. Uudempi innovaatioita koskeva tutkimus on poistamassa myyttiä siitä, että uudet ratkaisut ja oivallukset syntyisivät yksittäisten asiantuntijoiden ainutkertaisina ideoina tai ratkaisuina. Innovaatiot ovat monitasoisen verkoston ja yhteistyön vuorovaikutuksen tulosta. Työn ja tuotannon uudet ratkaisut eivät synny asiantuntijaviisauden tuloksena vaan työ- ja tuotantoprosessien monitasoisessa vuorovaikutuksessa. Asiantuntijuus tulee enenevässä määrin näkyviin ja kehittyy erilaisen osaamisen vuorovaikutuksen seurauksena. ( Launis 1997, 122-125.) Professionaalisen työn sisältö on pitkälle erikoistunutta ja kompleksista. Organisaation ulkopuoliset ammatilliset järjestöt vaikuttavat työn kehittymiseen organisaatiossa olevien työntekijöidensä kautta. Työilmapiirin nähdään olevan innovatiivinen. Ammatillinen kenttä on hallitseva toimija ja oman ammattialan kehittäminen nähdään keskeisessä asemassa tässä työn verkostossa. ( Järvinen, Koivisto & Poikela 2000, 166.)

Englanninkielessä moniammatillisuudelle löytyy useita vastineita, kuten interdisciplinary, multidisciplinary, transdisciplinary, interprofessional. Käsitteitä käytetään myös hyvin erilaisissa yhteyksissä ja niiden välillä nähdään laadullisia eroavaisuuksia. (Raninen & Takalo 2007, 209.)

Moniammatillisuus on käsite, jota käytetään laajasti niin arkikeskusteluissa kuin ammatillisessa puheessakin. Koska käsitteellä ei ole tarkkaa sisältöä, sitä käytetään monissa merkityksissä. Moniammatillisuudella voidaan tarkoittaa moniammatillista ihmistä, joka toimii eri ammattiryhmien asiantuntijatehtävissä. Yleisemmin käsitteellä kuitenkin viitataan eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden yhteistyöhön ja moniammatilliseen tiimityöskentelyyn. ( Karila & Nummenmaa 2001, 3.)

Sosiaalialalla moniammatillisella työotteella ja tiimityöskentelyllä pyritään sekä asiakkaan kokonaisvaltaisempaan tukemiseen että työntekijöiden vastuun jakamiseen ja tätä kautta heidän jaksamisensa lisäämiseen. Moniammatillinen tiimi mahdollistaa yhteisen dialogin ja näin ollen myös uuden tiedon jakamisen mahdollisuuden. Parhaimmillaan työyhteisö ja organisaatio

hyödyntää yhteisesti jaetun tiedon, laajentaa osaamistaan, oppii uusia työmenetelmiä ja alkaa toteuttaa niitä käytännössä.

Simo Koskinen (2003) puhuu uudistuvasta sosiaalityöstä ja sosiaalityön vaikuttavuudesta kansalaisten elinoloihin paikallisella tasolla. Sosiaalityön asiakkaiden tukeminen erilaisissa arjen verkostoissa nähdään tärkeäksi. Uudistuvassa sosiaalityössä pyritään rikkomaan hallinnollisia rajoja, liikkumaan erilaisilla rajapinnoilla ja etsimään kumppanuutta julkisen sosiaalityön, kolmannen sektorin ja erilaisten organisoitumattomien kansalaisyhteiskunnan toimijoiden kanssa. (Laitinen & Pohjola 2003, 229.)

Ominaista muualla kuin kunnallisessa sosiaalitoimistossa tehtävälle aikuissosiaalityölle on moniammatillisuus ja erityisyys. Moniammatillisesti tehtävä työ yhdessä muiden asiantuntijaryhmien, erityisesti lääkäreiden, hoitajien, psykologien, ja työvoimaviranomaisten kanssa. Erityisyys puolestaan siten, että toiminta tapahtuu sellaisissa organisaatioissa, joissa on erikoistuttu tietyn elämäntilanteen tai ongelman, kuten työttömyyden, maahanmuuttajuuden, sairauden, päihteiden käytön tai rikollisuuden käsittelyyn ja hoitamiseen. (Jokinen & Juhila 2008, 26.)

Raunion (2004) mukaan erikoistuneelle työskentelylle ominaista on erikoistunut tehtäväalue, jolla työntekijä voi kehittää erityistä ammatillista asiantuntemustaan ja toteuttaa ammatillista itsemääräämistä. Erikoistuneeseen työskentelyyn siirtymisen ei tule kuitenkaan merkitä liian kapea-alaiseen asiantuntijuuteen spesifioitumista. Oman reviirin vahtimisen sijaan eri ammattikuntien edustajien tulee pyrkiä sovittamaan yhteen useammanlaisista ammatillisuutta asiakkaiden ongelmien selvittämiseksi. Erityistoimipisteiden ongelmaksi voi muodostua epäselvyys sosiaalityön merkityksestä organisaatiolle. Erityistoimipisteessä sosiaalityöntekijä voi joutua tilanteeseen, jossa hän joutuu neuvottelemaan toimintansa merkityksestä organisaation ”ydinosajien” kanssa ja niin sanotusti lunastamaan paikkansa työyhteisössä. Esimerkiksi terveydenhuollon moniammatillisissa tiimeissä on sosiaalityön asiantuntemus vaarana jäädä toissijaiseksi. Erityistoimipisteissä työskentelevän sosiaalityöntekijän toiminnassa tulee korostuvasti esiin asiakkaiden sosiaalisen elämäntilanteen selvittäminen, toimeentuloon liittyvien asioiden asiantuntemus sekä arkiseen selviytymiseen kytköksissä olevat etuudet ja palvelut. Työmuodossa korostuvat asiakkaan neuvonta ja ohjaus erilaisten palvelujen piiriin, sekä viranomaisverkostojen ja asiakkaan sosiaalisten verkostojen kanssa tehtävä yhteistyö. (Mt., 46 - 49.)

Ammatillisella identiteetillä ymmärretään elämänsisällönsä perustuvaa käsitystä itsestä ammatillisena toimijana: millaiseksi ihminen ymmärtää oman itsensä tarkasteluhetkellä suhteessa työhön ja ammatillisuuteen sekä millaiseksi hän työssään ja ammatissaan haluaa tulla. Ammatilliseen identiteettiin kuuluvat myös käsitykset siitä, mihin ihminen kokee kuuluvansa ja samaistuvansa, mitä hän pitää tärkeänä sekä mihin hän sitoutuu työssään ja ammatissaan. Siihen sisältyvät lisäksi työtä koskevat arvot ja eettiset ulottuvuudet sekä tavoitteet ja uskomukset. (Eteläpelto & Onnismaa 2006, 26.)

Ammatillista asemaa pohdittaessa, tulee miettiä mikä on yksilön tehtävä työssään jos työelämässä korostuvat yliammatilliset kompetenssit kuten: moniammatillisuus, ammatillisten rajojen ylitykset, jaettu asiantuntijuus, tiimityö, parityö, ammatillinen liikkuvuus ja joustavuus, sekä jatkuva muutosvalmius ja uuden oppimisen tavoite.

Eteläpelto ja Vähäsantanen (2006) toteavat työelämän käytäntöjen kuitenkin osoittavan, että työntekijän käsitykset itsestä suhteessa työhön ja ammattiin ovat entistä tärkeämpiä. Palkkatyö nähdään yhä yrittäjämäisempänä, mikä edellyttää yksilöllisesti rakentuvaa ammatillista identiteettiä ja aktiivista toimijuutta. Työntekijältä vaaditaan oman osaamisensa tunnistamista, näkyväksi tekemistä ja taitoa markkinoida osaamistaan. Nämä vaateet edellyttävät tietoisuutta omasta ammatillisesta identiteetistä ja osaamisesta. Yksilön kannalta ammatillisen identiteetin rakentaminen edellyttää jatkuvuutta ja ennustettavuutta, jota työelämä ei tarjoa samassa määrin kuin aikaisemmin. Kuitenkin työntekijöihin kohdistuvat vaatimukset edellyttävät monilla aloilla pitkäjänteistä itsensä kehittämistä sekä omaan minään ja persoonaan sitoutuvaa ammatillista kasvua. (Eteläpelto & Onnismaa 2006, 27.)

## 4.2 Tiimityöskentely

Tiimityötä on kuvattu tehokkaaksi ja luovaksi toimintamalliksi, joka saa työntekijät sitoutumaan tiimin tehtäviin, luottamaan toisiinsa, integroimaan tietojansa ja kehittymään hyviksi asiantuntijoiksi. Toisaalta ryhmässä tehtävää työtä on pidetty irrationaalisten tunteiden temmellyskenttänä, jossa työntekijät ahdistuvat ja menettävät minuutensa, jossa käydään valtataisteluita ja joka helposti luisuu tehottomaan ja tosiasioita pakoilevaan toimintaan. Tiimi voidaan määrittellä pieneksi ihmisryhmäksi, joka eroaa ”tavallisesta” ihmisryhmästä seuraavasti: (1) sen jäsenet ovat sitoutuneet johonkin yhteiseen päämäärään tai perustehtävään, (2) sen jäsenet ovat sitoutuneet yhteisiin

suoritustavoitteisiin, (3) jäsenet pitävät itseään yhteisvastuullisina suorituksistaan ja (4) jäsenillä on toisiaan täydentäviä taitoja. ( Jalava & Virtanen 1995, 82 - 83.)

Tiimityössä voidaan erotella neljä erilaista päätöksenteon mallia: (1) sanelupäätös, tässä mallissa yksi henkilö nähdään vaikutusvaltaisempana kuin toiset tiimin jäsenet. Tämä henkilö muotoilee tiimin päätökset ja muut eivät siihen juuri pääse vaikuttamaan. (2) kompromissi, jolloin etsitään ratkaisua, johon kaikki tiimin jäsenet voivat olla jossakin määrin tyytyväisiä. Ratkaisun etsimisen taustalla kuitenkin ajatus henkilöiden erilaisista lähtökohdista ja intresseistä, jotka eivät ole helposti yhteen sovitettavissa. (3) integroiva tiimityö kokoaa ryhmän tiedot ja taidot yhtenäiseksi kokonaisratkaisuksi, jolloin tiimin suoritus vastaa sen resursseja. Tulos on siis parempi kuin kenenkään yksittäisen henkilön oma itsenäinen saavutus. (4) synerginen tiimi luo sen sijaan jotakin uutta, joka on enemmän kuin sen asiantuntemuksen summa. Tuloksena on jotain sellaista, jota tiimillä tai kenelläkään sen jäsenellä ei ollut hallussaan ennen tiimityön aloittamista. (Jalava & Virtanen 1995, 84 - 86.)

Tiimityön tekemisen tärkein motiivi on siis yhteistyö ja erilaisuuden hyödyntäminen. Tiimin tavoitteen selkiytyminen ja yhteinen mieltäminen on merkittävin ryhmää rakentava tekijä. Toinen ulottuvuus liittyy tiimin ”sosiaalisen kentän” selkiytymiseen. Jokainen tiimin jäsen joutuu alkuvaiheessa etsimään identiteettiään sosiaalisessa kentässä: kuka minä olen suhteessa muihin jäseniin, millaisessa roolissa voin toimia, millainen on minun asiantuntemukseni ja panokseni tämän tiimin sisällä. Selkiytymättömyys tiimityössä ilmenee työntekijöiden ahdistuksena, vaivautuneena olotilana ja kyvyttömyytenä keskittyä tehtävään. (Mt., 91 – 92.)

Julkunen (2008,145) toteaa työn organisoinnin tiimimäistymisen ja verkostoitumisen johtavan siihen, että työyhteisön sisällä tunteita joudutaan esittämään ja hallitsemaan yhä enemmän myös työntekijöiden keskinäisissä sekä johdon ja alaisten välisessä vuorovaikutuksessa.

## 5 ASIAKKAAN JA AMMATTILAISEN KOHTAAMINEN

Tässä luvussa käsittelen sosiaalityön merkitystä asiakkaan ja ammattilaisen välisenä kohtaamisena. Millä tavoin asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutuksellinen suhde rakentuu ja millaisia rooleja työntekijä ja asiakas ottavat itselleen kommunikoidessaan keskenään, sekä miten nämä roolit vaikuttavat asiakastyöhön.

Rauhala (1993) näkee sosiaalialan ammattien ja työtehtävien rajat hallinnollisiksi ja toiminnallisiksi sopimuksiksi. Sosiaalialan työssä ei ole nähtävissä rutiinia itsestäänselvyyden mielessä. Ihmissuhdetyö, jollaista sosiaalialan työ suurelta osin on, vaatii tekijältään herkeämätöntä sitoutumista tehtävään. Sosiaalialan työ on inhimillistä huolenpitoa ja palvelua, jossa vaaditaan erikoistumista yleiseen, laaja-alaiseen huolenpitoon. Sosiaalialan työtä tehdään symboleilla ja ihmisillä, työn syvimpien ulottuvuuksien nähdään olevan työntekijöiden ja asiakkaiden keskinäisissä palvelusuhteissa. (Mt. 20 – 21.)

### 5.1 Asiantuntijuus asiakkaan kohtaamisessa

Ammatillisuus ja ammatillinen kehittyminen on jatkuvasti muuttuva ja kehittyvä prosessi. Asiantuntijuus ei ole pysyvä olotila tai saavutettava ominaisuus vaan jatkuvaa kasvua ja kehittymistä vaativa tila. Ammatillinen pätevyys kasvaa kokemusten ja jatkuvan tiedonhankinnan ja oppimisen tuloksena. (Janhonen & Vanhanen-Nuutinen 2005, 17.)

Ammatillisuus ymmärretään usein oman alansa asiantuntijuutena. Asiantuntijuus ei tarkoita kokemusvuosia työelämässä tai riittävää koulutusta, vaikka molempia tarvitaan asiantuntijuuden kasvamisessa. Asiantuntijuuteen liittyy myös tarve kehittää itseään ja kyky oppia kokemuksista. Sosiaalialalla työskentely vaatii usein laaja-alaista osaamista. Pitkälle kehittynyt asiantuntija kykenee yhdistelemään erilaisia tilanteisiin liittyviä tietoja ja taitoja, uskaltaa ja haluaa kyseenalaistaa omaa osaamistaan sekä oppii muilta ja jakaa osaamistaan. ( Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 57-58.)

Professionaalistuminen työssä on ammatillisten tunnusmerkkien vahvistumista. Professionaalistumisen voidaan katsoa olevan tehtävän suorituksen kannalta välttämätöntä. Siinä on



kyse työsuorituksen yhä paremmasta sekä tiedollisesta että taidollisesta hallinnasta, jonka perusteella työntekijä saa oikeutuksen harjoittaa ammattiaan ja pystyy vastaamaan sille asetettuihin odotuksiin. ( Eskola 2003, 108.)

Sosiaalialalla asiantuntijuutta voidaan jakaa myös asiakkaan kanssa; asiakkaalla on tärkein ja yksityiskohtaisin tieto omasta elämästään. Vuorovaikutustilanteessa kohtaavat siis työntekijän asiantuntijuus ja asiakkaan asiantuntijuus, joka on yhtä tärkeää tietoa kuin hänen tarpeensa ja voimavaransakin. Työntekijällä on kuitenkin aina ammatillinen vastuu tilanteesta, ja omalla asiantuntijuudellaan hänellä on se kommunikaation taito, jolla ammatillinen kohtaaminen voi olla mahdollista. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 59.)

Ammatillisuus ja asiantuntijuus tuo varmuutta asiakkaan kohtaamiseen sekä luottamuksen omaan pätevyyteen, kykyyn hoitaa tehtäviä ja auttaa toisia ihmisiä. Se antaa myös eräänlaisen valtuutuksen toimia. Ammattitaidon hankkiminen tuo myös tietoutta monenlaisista asioista sekä välineitä vuorovaikutuksen toteuttamiselle. Toisaalta ammatillisuus yksinään ei auta kohtaamisessa jos sen muassa ei ole ihmisyyttä. Kohtaaminen on käymistä kohti toista ihmistä. Kaikki ihmisten välinen kohtaaminen voi tapahtua vain ihmisyyden välityksellä ja jotta pääsisimme kohtaamaan, meidän on unohdettava suoritukset. Suorittamisen tilalle meidän on opeteltava olemista, neuvomisen tilalle jakamista ja ymmärtämisen tilalle välittämistä. (Mattila 2007, 12.)

Sipilä (1989) jakaa toisen ihmisen ymmärtämisen edellytykset seuraavasti: (1) yhteinen kohtaaminen ja kohtaamistavan löytyminen ei ole suoritus, jonka taitava työntekijä toteuttaa päässään, vaan vuorovaikutuksen tulos. Kysymysten esittäminen asiakkaalle ei yksin riitä, vaan yhteisen tilanteenmäärittelyn löytäminen vaatii keskustelua. Asetelmaan kuuluu roolipeli, jolloin tukea hakeva asiakas pyrkii herättämään työntekijässä hyväksyttävän vaikutelman etuutensa maksimoidakseen. Avunhakijan on ylitettävä monta kulttuurista kuilua: hallinnollinen, taloudellinen, kielellinen ja rodullinen sekä osattava ilmaista tarpeensa niin, että työntekijä ymmärtää viestin oikein. (2) yhteiset kokemukset ovat asiakkailla ja sosiaalityöntekijöillä vähäisiä. Differentioituneessa nyky-yhteiskunnassa ihmiset elävät yhä eriytyneemmissä osakulttuureissa joissa ammatti, elintaso, asuinalue, vapaa-ajan viettotavat, elämäntyyli ja ajatusmuodot erottavat heidät toisistaan. (3) yhteinen kieli voi olla ongelmallista työntekijän käyttämän ammattislangin vuoksi. Mitä enemmän työ perustuu kommunikaatioon ja mitä pidemmälle eriytynyt sen tietopohja on, sitä suurempi on riski, ettei yhteistä ymmärrystä saavuteta. (Mt., 202-206.)

Kyösti Raunion (2000) mukaan sosiaalityön lähtökohdat eivät rajoitu vain välittömästi asiakkaan kanssa tapahtuvaan vuorovaikutukseen ja tähän liittyvään keskusteluun. Suomalainen sosiaalityö on lähtökohdiltaan paitsi asiakastasoista myös yhteiskunnallista toimintaa. Asiakkaan elämänongelmien selvittäminen edellyttää työntekijältä myös välittömästi asiakkaan kanssa työskentelyyn tarvittavia tietoja ja taitoja, tällöin kyse on niin sanotusta psykososiaalisesta työskentelystä, ei varsinaisesta terapiasta. Toisaalta asiakkaan ongelmien ymmärtämiseksi ja ammatillisten toimenpiteiden valitsemiseksi tarvitaan myös asiakkaan tilanteen ja ammatillisen toiminnan yhteiskunnalliseen ympäristöön liittyvien lähtökohtien tuntemista ja huomioon ottamista. Hyvinvointivaltion nähdään antavan sosiaalityössä tehtävälle ammatilliselle toiminnalle yleiset edellytykset sekä valtuutuksen. Hyvinvointivaltio määrittää näin ollen pitkälle asiakkaan kanssa tapahtuvan työskentelyn menettelytapoja. (Mt, 11.)

## 5.2 Asiakkaan ja työntekijän väliset suhteet

Kuinka paljon pätevä sosiaalialan asiantuntija käyttää vuorovaikutuksessa persoonaansa tai roolia? Rooli käsitetään arkikielessä usein aidon ja todellisen vastakohtana, hieman negatiivissävyisenä. Rooli voidaan myös ymmärtää persoonan eli ”minän” näkyvänä muotona, jota ihminen tarvitsee erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Erilaisissa vuorovaikutustilanteissa esiinnyimme eri rooleissa, ja nämä roolimme ilmentävät ja rakentavat minuuttamme. Rooli ymmärretään sosiaalisen vuorovaikutuksen käsitteeksi, joka perustuu ympäristön odotuksiin siitä, millainen käyttäytyminen kussakin tilanteessa on ja ei ole sopivaa. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 59.)

Kirsi Juhila (2006) jäsentää sosiaalityössä tehtävän asiakastyön asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välisiksi suhteiksi. Nämä suhteet rakentavat sosiaalityölle toisistaan poikkeavia yhteiskunnallisia tehtäviä ja paikkoja. Suhteet ja niihin sisältyvät sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisen tavat ja roolit hän kuvaa seuraavasti:

- *Liittämisen- ja kontrollisuhde.* Sosiaalityöntekijöiden roolina on liittää asiakkaita yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloida niitä, joiden liittämisen on vaikeuksia. Asiakkaiden rooliin kuuluu asettuminen sosiaalityöntekijöiden liittämisen- ja kontrollitoimenpiteiden kohteiksi.
- *Kumppanuussuhde.* Asiakkaat ja sosiaalityöntekijät toimivat rinnakkain. Asiakkaiden elämää ja ongelmatilanteita sekä mahdollisia muutostarpeita ja –tavoitteita jäsennetään yhdessä. Kumppanuuden rooliin kuuluu kumppanina toimiminen.

- *Huolenpitosuhde.* Asiakkaat eivät kaikissa tilanteissa ja kaikissa elämänvaiheissa välttämättä selviä omillaan vaan tarvitsevat apua ja tukea, eli heidän rooliinsa kuuluu avun ja tuen vastaanottaminen. Sosiaalityöntekijöiden rooliin kuuluu pitää huolta näistä asiakkaista tai huolehtia siitä, että he saavat tarvitsemansa avun ja tuen jostakin muualta.
- *Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde.* Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden roolit vaihtelevat eri tilanteissa ja institutionaalisissa yhteyksissä. Roolit voivat pitää sisällään kaikkien edellä mainittujen suhteiden elementtejä. (Mt., 13-14.)

Työvoiman palvelukeskuksessa asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välisissä suhteissa korostuu juuri kumppanuus- ja huolenpitosuhde. Asiakkaat ja sosiaalityöntekijät toimivat läheisessä vuorovaikutussuhteessa keskenään. Asiakkaiden tarpeita ja tavoitteita mietitään yhdessä ja heille annetaan konkreettista apua elämänhallintaan liittyvissä asioissa sekä työpaikan ja koulutuspaikan etsimisessä. Ostetaan puuttuvia koulutusosioita tai lääkäripalveluja ja ohjataan tarvittavien lisäpalveluiden piiriin.

Jokainen asiakas on erilainen, joten vuorovaikutus on rakennettava jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen hyödyntäen niitä aineksia, joita on tarjolla. Tuen tarpeesta lähtevät tavoitteet tulee määrittellä ja niiden toteutumista arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijä ja asiakas ovat erillisiä subjekteja, joilla molemmilla on paljon annettavaa vuorovaikutustilanteessa, joka taas vie eteenpäin asiakkaan kokemusta voimaantumisesta. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 31-32.)

Asiakkaalla ja työntekijällä on kummallakin oma maailmankuvansa, ihmiskäsityksensä sekä käsitys moraalista ja arvoista. Arvot, mielipiteet ja maailmankatsomus ovat osa ihmisen identiteettiä. Ne kuuluvat ihmisen käsitykseen itsestään. Asiakkaalla on vastuu omasta elämästään, sekä siitä miten hän muiden ihmisten seurassa käyttäytyy, puhuu ja toimii. Asiakas on ”omalla panoksellaan” aktiivinen osallistuja ja yhteistyössä työskentelyä määrittävä toinen osapuoli. Työntekijän ammatillinen velvollisuus on käynnistää vuorovaikutus asiakkaan ja ammattilaisen välillä ja suunnata työskentelyä asiakkaan tilannetta eteenpäin vievään suuntaan. Työntekijä tekee työtä asiakkaan kanssa, mutta ei hänen puolestaan.

Asiakasohjausta työmenetelmänä käsittelevät määritelmät poikkeavat toisistaan sen mukaan, korostetaanko niissä itse menetelmää, ohjaajan ja ohjattavan välistä vuorovaikutussuhdetta, vai sitä prosessia, johon ohjauksella pyritään vaikuttamaan. Rajanveto ohjauksen ja psykoterapian välillä ei ole aina selkeä, kun ohjauksesta puhutaan englannin kielen counselling-käsitteen pohjalta. Ohjaus

tekee selvän pesäeron terapiaan siinä, että ohjauksessa ei ole kysymys puutteen, vamman tai sairauden diagnosoinnista tai hoitamisesta. Ohjauksessa ei myöskään ole tavoitteena opettaa tai antaa opetuksia, jotka sitten johtaisivat muutoksiin asiakkaan tilanteessa. (Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000, 7.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tämä tutkimus on tehty omassa työyhteisössäni, joka on perustettu 2004 Tampereelle, laajentuen 2006 seutukunnalliseen palvelukeskus toimintaan. Itse toimin organisaationi seutukunnallisen toimipisteen sosiaalityöntekijänä. Työvoiman palvelukeskuksen toiminnan erityisluonne perustuu moniammatilliseen työpari- ja tiimityöhön. Tutkimuksessani perehdyn hallinnolliset rajat ylittävään parityöhön, jota palvelukeskuksessa kutsutaan urasuunnitteluksi. Kiinnostukseni tutkimuksen toteuttamiseen juontaa juurensa omaan työhistoriaani, johon kuuluu työskentely valtionhallinnon, kolmannen sektorin sekä kunnallisen sosiaalitoimen työllisydenhoitoyksiköissä. Työvoiman palvelukeskus on ensimmäinen organisaatio, joka työllisydenhoidon alalla kehittää ja toteuttaa hallinnolliset rajat ylittävää parityöskentelymuotoa asiakastyössä. Tässä kehittämisprosessissa olen saanut olla mukana rakentamassa uutta asiakastyönmallia, sekä uutta organisaatiota, jossa moniammatillisen tiimityön keinoin pyritään asiakkaan kokonaisvaltaiseen asioiden hoitamiseen ja eteenpäin viemiseen.

Tutkimusprosessi on lähtenyt liikkeelle joulukuussa 2009, jolloin lähetin palvelukeskuksen johtajan luvalla kyselykaavakkeet sosiaalityöntekijätaustaisille ja työhallintotaustaisille virkailijoille (yhteensä 20 virkailijaa). Roolini tutkijana ei ole ollut täysin neutraali, vaan se on vaikuttanut kerättävään aineistoon ja tutkijana toimimiseen. Toimiminen sekä sosiaalityöntekijänä että tutkimuksen tekijänä samassa organisaatiossa, on vaatinut itsensä ulkoistamista työprosessista, jotta ennakoasenteilta on vältytty. Parityöhön on täytynyt perehtyä ulkopuolisen silmin, jotta huomio on osattu kiinnittää oikeisiin asioihin ja tutkittavien on ollut mahdollista tuottaa aineistoa ilman ristiriitaisia tuntemuksia. Tutkimus on toteutettu anonyymisti kyselykaavakkeella, jotta tutkimuksen luotettavuus on kärsinyt mahdollisimman vähän tutussa tutkimusympäristössä.

### 6.1 Laadullisesta tutkimuksesta

Tutkimukseni on laadullinen ja tutkimuksen tekemistä ohjaa fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistapa. Lähestymistavan valinta perustuu käsitykseeni moniongelmaisesta asiakkaasta, joka tarvitsee kohdennettuja palveluita, asioidessaan sekä työvoimatoimistossa että sosiaalitoimistossa ja jota palvelee näiden virkailijoiden muodostama työpari: sosiaalityöntekijä ja työvoimahallinnon

virkaileja. Tavoitteena on pyrkiä ymmärtämään niitä merkityksiä, joita tämä työparin yhdistävä työmetodi tuottaa virkailijoille itselleen.

Laadullisen tutkimuksen aineiston keruussa käytetään menetelmiä, jotka vievät tutkijan lähemmäs tutkittavaa kohdetta. Yleensä tutkijan pyrkimyksenä on tavoittaa tutkittavan näkökulma ja heidän näkemyksensä tutkittavasta ilmiöstä. Tyypillisiä aineistonkeruun muotoja ovat haastattelu ja havainnointi, myös päiväkirjat tai muu arkipäivän elämäntilanteissa syntynyt materiaali. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein harkinnanvaraista näytettä, jolloin tutkittavaksi valitaan kohde, jonka kautta tarkasteltavana olevaan ilmiöön ajatellaan voitavan syvällisesti perehtyä. Aineiston analysointi on laadullisessa tutkimuksessa aineistolähtöistä. Aineistosta käsin jäsennetään ne teemat, jotka ovat tutkittavan ilmiön kannalta tulkittavissa merkityksellisiksi. Kokonaisvaltaisuuteen pyritään aineiston käsittelyssä sikäli, että tutkittavaa ilmiötä pyritään ymmärtämään suhteessa kontekstiinsa sekä tutkittujen tapahtumien erityispiirteisiin. (Kiviniemi 2001, 68.)

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan katsoa olevan kyse vähitellen tapahtuvasta tutkittavan ilmiön käsitteellistämistä, ei etukäteen hahmotetun teorian testauksesta. Aineistokeskeisyyden korostamisesta huolimatta, tutkijan teoreettiset näkökulmat ja vähitellen käsitteellistyvät näkemykset tarkasteltavan ilmiön luonteesta ovat osaltaan suuntaamassa tutkimuksen kulkua. Käytännön kentästä nousevien näkökulmien suhdetta tutkimusta käsitteellistäviin teoreettisiin näkökulmiin voidaan siis pitää paremminkin vuorovaikutteisena. Tutkijan kiinnostuksen suuntauduttua tiettyihin tärkeiksi oletettuihin seikkoihin, tutkimusta suuntaavien johtoajatusten ja teoreettisten olettamusten mukaisesti, sekä toisaalta kentältä esiin nousevien näkökohtien katsotaan tuottavan uusia käsitteellistymiä ja uutta teoriaa tarkasteltavasta ilmiöstä. (Mt., 72.)

## 6.2 Fenomenologis-hermeneuttinen lähestymistapa

Laadullinen tutkimus pohjautuu fenomenologis-hermeneuttiseen tieteen filosofiaan. Fenomenologis-hermeneuttinen metodi ei ole vain kaavamaisesti opittavissa oleva aineiston keruun ja tulkitsemisen väline, vaan se on suoraan sidoksissa kokonaiseen verkostoon erilaisia epäteknisiä kysymyksiä ja niiden ratkaisuja. Metodi vaatii tutkijalta jatkuvaa perusteiden pohtimista tutkimuksen kuluessa esiin tulevien ongelmien yhteydessä. Fenomenologisessa ja hermeneuttisessa

ihmiskäsityksessä ovat tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä: kokemus, merkitys ja yhteisöllisyys. Tiedollisista kysymyksistä esiin nousevat ymmärtäminen ja tulkinta. Fenomenologiassa tutkitaan kokemuksia, kuten ihmisen kokemusta suhteessa omaan todellisuuteensa ja maailmaan jossa hän elää. Yksilön suhde toisiin ihmisiin, kulttuuriin ja luontoon ilmenee hänen omissa kokemuksissaan. Fenomenologia tutkii siis ihmisen suhdetta omaan elämäntodellisuuteensa, josta hänen ei voida ymmärtää olevan irrallaan. ( Laine 2001, 26-27.) Fenomenologisen tutkimuksen tarkoituksena on ymmärryksemme lisääminen jostain inhimillisen elämän ilmiöstä. Yleensä tutkimme jotain inhimillisen elämän aluetta siksi, että siihen liittyy ongelmia tai kehittämistarpeita. (Alasuutari 1999, 42-43.)

Tutkimukseni kohteena oleva ammatilliset rajat ylittävä työparityöskentely ei ole myöskään sujunut ongelmitta. Kehittyminen kahden asiantuntijuuden yhdistäväksi työmuodoksi on vaatinut työntekijöiltä paljon kärsivällisyyttä, vanhasta ja totutusta työmuodosta luopumista ja uuden ammatti-identiteetin omaksumista. Tämän prosessin kuvaaminen ja ymmärtäminen, sekä työntekijöiden kokemusten ja merkitysten auki kirjoittaminen on ollut haasteellista.

Hermeneutiikalla tarkoitetaan teoriaa ymmärtämisestä ja tulkinnasta. Tarkoituksena on etsiä tulkinnalle mahdollisia sääntöjä, joita noudattaen voisimme puhua vääristä tai oikeista tulkinnoista. Hermeneuttisen tutkimuksen voidaan katsoa kohdistuvan ihmisten välisen kommunikaation maailmaan. (Laine 2001, 29.)

### 6.3 Tutkimuskysymykset

Tutkimusongelmaa tulen lähestymään seuraavanlaisin kysymyksin:

Miten hallinnolliset rajat ylittävää parityötä tehdään asiakastyössä Tampereen kaupunkiseudun työvoiman palvelukeskuksessa?

Tutkimuskysymykseen etsitään vastausta seuraavien alakysymysten avulla:

1. Millaisia kokemuksia työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijätaustaisella ja työhallintotaustaisella virkailijalla on työparityöstä ja urasuunnittelusta ?

2. Millaisena asiakkaan etu näyttäytyy parityössä sosiaalityöntekijätaustaisen ja työhallintotaustaisen virkailijan näkökulmasta?
3. Miten vuorovaikutus rakentuu taustaltaan erilaisten virkailijoiden ja asiakkaan välillä?

## 6.4 Tutkimusaineiston kerääminen

Tutkimuksen kohderyhmää edustaa 10 työparia kattava urasuunnittelija henkilöstö (yhteensä 20 virkailijaa), joista 10 virkailijaa toimii Tampereen kaupungin työvoiman palvelukeskuksessa ja 10 virkailijaa seutukuntien (Lempäälä, Nokia, Kangasala, Ylöjärvi ja Pirkkala) toimipisteissä. Työpareista 10 henkilöä toimii sosiaalityöntekijän lähtökohdista ja 10 henkilöä työhallinnon lähtökohdista. Palvelukeskuksessa virkailijoista käytetään nimikettä urasuunnittelija. Selvyyden vuoksi, käytän tutkimuksessani kuitenkin sosiaalityöntekijöistä ja työhallinnon virkailijoista erikseen omaa nimikettään. Sosiaalityöntekijöistä osa työskentelee kaupungin ja osa kunnallisen sosiaalitoimen (emo-organisaation) alaisuudessa, riippuen toimipisteen sijainnista. Työparityöskentely poikkeaa Tampereen ja seutukuntien välillä työnsisällöllisesti siten, että asiakasprosessin hoitaa seutukunnissa alusta loppuun saakka sama työpari. Tampereen kaupungin mallissa sen sijaan on palveluohjaajalla oma roolinsa asiakasprosessissa.

Tutkimuksessani tulen keskittymään parityön problematiikkaan virkailijoiden itsensä näkökulmasta käsin. Asiakkaan ääni tulee näkymään virkailijoiden näkemysten kautta, heidän arvioidessaan asiakkaan asemaa parityönä tehtävässä asiakastyössä, sekä vuorovaikutuksen rakentumisessa asiakkaan ja virkailijan välillä. Tulen tutkimuksessani myös esittämään *varmennetun vuorovaikutuksen* käsitteen ja määrittelemään sen tärkeyden asiakastyössä.

Tutkimuksen aineisto on kerätty teemakyselymenetelmällä, kyselylomaketta apuna käyttäen (ks. liite 1). Kyselyn vastaukset on kerätty jokaiselta virkailijalta erikseen, tarkoituksena saada jokaisen työntekijän henkilökohtainen mielipide esille. Kyselylomake on lähetetty sähköpostitse kaikille virkailijoille. Vastattuaan kyselyyn, virkailija on tulostanut printin ja palauttanut sen nimettömänä palvelukeskuksen kirjekuoressa tutkimuksen tekijälle Lempäälän työpisteeseen. Helmikuun 2010



loppuun mennessä kyselyyn oli vastannut 14 virkailijaa, joiden vastauksiin aineistoni perustuu. Vastanneista seitsemän henkilöä edusti työhallintoa ja seitsemän henkilöä sosiaalihalintoa.

Teemakyselyä olen käyttänyt aineiston hankintamenetelmänä siksi, että jokainen virkailija on saanut omin sanoin kertoa mielipiteensä / kokemuksensa työparityöskentelystä. Myös siksi, etten jättäisi mitään osa-aluetta käsittelemättä tietoisesti. Tällä osa-alueella tarkoitan esimerkiksi työparin keskinäisen työskentelyn toimivuutta ja henkilökemioiden yhteensopivuutta ja tämän vaikutusta asiakasprosessin onnistumiseen. Teemakyselyllä olen kohdentanut kysymykset tiettyihin teemoihin joiden varassa kysely etenee, tuoden tutkittavien näkökulmat yksilökohtaisesti hyvin esille.

Teemakysely ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä ja syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemakyselyn menetelmällä on mahdollista tutkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48.) Teemakyselylle on tyypillistä, että kyselyn aihepiiri eli teema-alueet ovat jo tutkijan tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuu. ( Hirsjärvi 2002, 195).

Valli (2001) on todennut kyselylomakkeen kysymysten yksiselitteisyyden olevan erityisen tärkeää. Kysymyksiä tulisi lähteä rakentamaan tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimusongelmien mukaisesti. Vasta kun tutkimusongelmat ovat täsmentyneet, on syytä lähteä keräämään aineistoa, sillä tällöin tiedetään, mitä tietoa aineiston keruulla pyritään löytämään. Lomakkeen rakenteen laadinnassa tulee kiinnittää huomiota esimerkiksi sen pituuteen ja kysymysten lukumäärään. Jos lomake on liian pitkä, vastaajat jättävät helposti vastaamatta kokonaan tai vastaavat kyselyyn huolimattomasti. Tämän lisäksi tulee kiinnittää huomiota lomakkeen selkeyteen, ulkoasuun, kysymysten loogiseen etenemiseen ja vastausohjeiden tarpeellisuuteen. Kyselylomakkeen hyväksi puoleksi nähdään se että tutkija ei näin pääse vaikuttamaan olemuksellaan eikä läsnäolollaan vastauksiin. Kyselylomakkeella on myös mahdollisuus esittää runsaasti kysymyksiä ja kysymykset esitetään jokaiselle osallistujalle täysin samassa muodossa, tämä parantaa oleellisesti kyselyn luotettavuutta. Kyselylomakkeen heikkoutena sen sijaan on yleensä vastausprosentin alhaisuus jos kysely tehdään postikyselynä. Toinen haittapuoli on uusintakyselyjen vastausajan, työmäärän ja kustannusten lisääntyminen. Kolmantena haittapuolena on se, ettei vastaaja välttämättä vastaa halutussa kysymysjärjestyksessä ja hän voi ennalta tutustua myöhempisiin kysymyksiin. (Aaltola & Valli 2001, 100-102.)

Tutkimuksessani olen käyttänyt kyselylomaketta siksi, että vastaajat työskentelevät työorganisaationi sisällä ja olen voinut tällöin tähdentää heille kyselyyn vastaamisen tärkeyttä. Näen kyselylomakkeella tehdyn kyselyn olevan myös käyttökelpoisempi todenmukaisten vastausten saamiseksi. Tällöin läsnäoloni ei ole vaikuttanut vastausten sisältöön, vaan vastaukset on voitu käsitellä anonyymisti. Kysymykset myös esittäytyvät jokaiselle vastaajalle samassa muodossa eivätkä näin ollen ole suosineet kumpaakaan hallinnon alaa.

## 6.5 Tutkimusaineiston analyysi

Laadullisessa analyysissä aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena: sen ajatellaan valottavan jonkin singulariseksi ymmärretyn sisäisesti loogisen kokonaisuuden rakennetta. Kvalitatiivinen analyysi vaatii tilastollisesta tutkimuksesta eriävää absoluuttisuutta. Kaikki luotettavina pidetyt ja selvittävään kuvioon kuuluviksi katsotut seikat tulee selvittää siten, että ne eivät ole ristiriidassa esitetyn tulkinnan kanssa. Laadullisessa analyysissä eivät johtolangoiksi kelpaa tilastolliset todennäköisyydet. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavan kohteen suuri joukko ja tilastollinen argumentaatiotapa ei ole tarpeen tai mahdollinen. Laadullinen analyysi voidaan jakaa kahteen vaiheeseen: havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen. Havaintojen pelkistämällä tarkoitetaan sitä, että aineistoa tarkasteltaessa kiinnitetään huomiota vain siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kulloisenkin kysymystenasettelun kannalta ”olennaista” siitä huolimatta, että samassakin tutkimuksessa aineistoa voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Pelkistämisen ideana on edelleen karsia havaintomäärää havaintoja yhdistämällä. Arvoituksen ratkaisemisella tarkoitetaan johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden pohjalta tehtyä merkitystulkintaa tutkittavasta ilmiöstä. (Alasuutari 1999, 38-44.)

Aineiston analysoinnissa olen käyttänyt menetelmänä sisällönanalyysia. Tuomen ja Sarajärven (2002) mukaan aineistolähtöisessä analyysissä tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus ja analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen sekä tehtävänasettelun mukaisesti. Teorian merkityksen analyysin ohjaajana katsotaan liittyvän metodologiaan siten, että tutkimuksessa esille tuodut metodologiset sitoumukset ohjaavat analyysia. (Mt.,97-98.) Laadullisessa tutkimuksessa analyysivaiheeseen voidaan katsoa kuuluvan kaksi tärkeää näkökulmaa, jotka määrittävät tutkimuksen kulkua sen suunnittelua, toteuttamista sekä analyysia. Näkökulmat ovat analyysissä käytettävän päättelyn tyyppi, sekä analyysin sitoutuminen teoriaan. (Mt., 95-101.)

Aineistoa tarkastellessani olen pyrkinyt kiinnittämään huomioni siihen mikä on teoreettisen viitekehyksen kannalta ”olennaista”. Olen pyrkinyt pitämään mielessäni vastaajien erilaiset lähtökohdat tehdä yhteistyötä keskenään. Aineistoa tarkastellaan vastaajien hallinnollisen taustan mukaan kahdesta näkökulmasta käsin: kunnan sosiaalityöntekijät ja työhallinnon virkailijat. Kummankin hallinnon alan vastauksia on tarkasteltu ensin erikseen, sitten yhdessä, etsien kummallekin toimijalle tärkeitä merkityksiä, yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia. Aineisto on luettu moneen kertaan huolellisesti läpi niin, että tutkijan on mahdollista löytää tärkeitä ilmauksia ja ymmärtää tutkittavien antamia merkityksiä suhteessa tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksessa korostuu tutkittavien oma käsitys parityöskentelystä, jota olen pyrkinyt tutkimuksessani tuomaan esiin runsaiden suorienlainausten muodossa.

Analyysin edetessä on löytyneitä merkityksiä ja ilmaisuja teemoitettu omiksi ryhmikseen. Eri vastaajien teksteistä on alleviivattu samansuuntaiset vastaukset samoilla väreillä, tarkoituksena on ollut löytää merkitysten joukosta samanlaisuuksia ja eroavaisuuksia, sekä selvästi yleisestä linjasta poikkeavia määrityksiä. Jotta teemoitus on onnistunut, on avuksi tehty taulukko, johon vastaajat on jaettu hallintotaustansa mukaisesti kahteen osaan (sosiaalityöntekijät / työhallinnon edustajat) ja numeroitu (1-14). Taulukkoon on poimittu alleviivattuja tekstikohtia ja niiden esiintyvyyksiä avulla on voitu tehdä tulkintaa esiintyvistä merkityksistä ja eroavaisuuksista työhallinnon ja sosiaalihalinnon työntekijöiden kesken.

## 6.6 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullista tutkimusta arvioitaessa huomio kiinnittyy yleensä tutkimuksen luotettavuuteen. Tuomi ja Sarajärvi (2002, 135) toteavat, että tutkimusta arvioitaessa voidaan painottaa tutkimuksen koherenssia eli johdonmukaisuutta. Tutkimuksen reliabiliteetin ja validiteetin perinteiset käsitteet nousevat esille Eskolan ja Suorannan (1999, 211 - 212) arviointiin liittyvien käsitteiden joukosta. Heidän ehdotuksensa laadullisen tutkimuksen arviointikriteereiksi ovat: uskottavuus, siirrettävyys, varmuus ja vahvistuvuus. Laadullisessa tutkimuksessa katsotaan olevan kyse myös tiedon luotettavuudesta ja ennen kaikkea tulkintojen validiteetista. Tutkimustekstin tulee siis kuvata tutkittua kohdetta mahdollisimman pätevästi. (Mt., 213.)

Tämän tutkimusaineiston analyysissä pyritään kuvaamaan tutkittavien kokemuksia ja käsityksiä tutkittavasta aiheesta. Tutkijan oma työtausta ja tutkittavan organisaation sisällä työskentely lisäävät tutkimuksen uskottavuutta. Tutkija ymmärtää ja tuntee moniammatillisen tiimityön ja parityön kontekstin. Tutkija pääsee lähelle tutkittavaa kohdetta, olemalla itse ”kentällä”. Fenomenologis-hermeneuttisessa ihmiskäsityksessä ovat tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä: kokemus, merkitys ja yhteisöllisyys (Laine 2001, 26-27). Näitä merkityksiä tutkijan on helpompi ymmärtää, työskennellessään itse osana tutkittavaa organisaatiota. Kuitenkin tutkijan tulee tiedostaa omat lähtökohdansa ja tunnustaa se, että ne voivat vaikuttaa aineiston hankintaan ja johtopäätösten tekemiseen.

Olen tutkimuksessani pyrkinyt tietoisesti tarkastelemaan tutkittavien parityöskentelyä ulkopuolisena. Myös oman toimipisteeni sijainti Lempäälässä on helpottanut irrottautumista niin sanotusti Tampereen emo-organisaatiosta kuin muiden seutupisteiden työntekijöistäkin. Tämä maantieteellinen välimatka on antanut perspektiiviä asioiden analysointiin ja helpottanut näin aineiston läpikäymistä.

## 7 PARITYÖN KÄYTÄNNÖT

Tutkimus lähtee liikkeelle parityön ja yksin tehtävän asiakastyön eroja pohtimalla. Jotta eroja pystytään huomioimaan, on tärkeää, että kaikki työntekijät ovat työskennelleet aikaisemmin työyhteisöissä, joissa ovat ottaneet asiakkaita vastaan myös yksin. Tutkimus etenee pohtimalla työparityön etuja ja haittoja ensin työntekijän näkökulmasta, tämän jälkeen työntekijät miettivät työmuodon etuja ja haittoja asiakkaan edun näkökulmasta. Seuraavassa vaiheessa työntekijät joutuvat miettimään työparinsa työpanoksen tärkeyttä parityössään, sekä omaa ammatillista identiteettiään. Tutkimus etenee käsittelemällä työparien erilaisia hallinnollisia taustoja ja miten taustat ovat vaikuttaneet yhteistyön toimivuuteen. Parityöskentelyn toimintaa käsittelevän jakson jälkeen siirrytään vuorovaikutukseen ja sen muodostumiseen asiakkaan ja työparin välillä. Avataan *varmennetun vuorovaikutuksen käsitettä* sekä pohditaan miten varmennettua vuorovaikutusta toteutetaan käytännön työssä ja miksi sitä tulisi käyttää asiakastyönmenetelmänä. Lopuksi mietitään työn tulostuullisuutta, sekä miten se näkyy ja vaikuttaa parityöskentelyssä.

Tutkimukseen vastanneista henkilöistä käytetään nimitystä työntekijä tai virkailija. Suorien lainausten perässä on sulkuihin merkitty virkailijan hallinnollinen tausta: sosiaalityö (sostyö) tai työhallinto (työhallinto).

### 7.1 Parityön ja yksin tehtävän asiakastyön erot

Suurin osa palvelukeskuksen työntekijöistä on toiminut aikaisemmin sosiaalitoimistossa ja te-toimistossa työssä, jossa asiakastyötä on tehty yksin. Virkailijat ovat ottaneet asiakkaansa vastaan omissa työpisteissään ja asiakastapaaminen on hoitunut kahdenkeskisesti. Parityötä ei ole tehty toisen hallinnonalan virkailijan kanssa ennen palvelukeskukseen siirtymistä.

Parityöskentely työvoiman palvelukeskuksessa alkaa heti asiakkaan ensikäynnillä, jolloin työpari haastattelee asiakkaan, kertoo palvelukeskuksen työtavasta, sekä asiakkaalle tarjolla olevista palveluista. Asiakkaalle kerrotaan myös etukäteen velvoitteista, jotka koskevat häntä palvelukeskuksen asiakkaaksi tulon jälkeen. Tärkeintä palvelukeskusasiakkuudessa on asiakkaan oma tahto saada tilanteeseensa muutosta. Jos asiakas on valmis sitoutumaan työskentelyyn

asioidensa edistämiseksi ja halukas osallistumaan palvelukeskuksen tarjoamiin aktivointitoimiin, asiakkuus solmitaan. Mietittäessä yksin tehtävän työn ja parityön eroja, tutkimuksessa nousee selvästi esille kysymys vastuun jakautumisesta kahden työntekijän kesken. Vastuun nähdään jakautuvan sekä tulostavasti että asiakastilanteen vetovastuun muodossa.

*Parityöskentelyssä käytössä kahden ihmisen ammattitaito, palvelukeskuksessa kahdelta eri ammattialalta. Asiakkaan tilannetta helpompi pohtia, kun voi peilata omia ajatuksiaan toisen näkemyksiin. Näkökulma asioihin laajenee. Työtä ja vastuuta voi jakaa. Asiakastapaamisessa kaksi henkilöä kuljettaa keskustelua. Kaksi ihmistä huomaa helpommin asioita, joihin puuttua. Toisen puhuessa asiakkaan kanssa, voi toinen tarkkailla tilannetta ja huomioida asioita. (Sostyö)*

*Vastuu asiakkaasta on kahdella työntekijällä. Asiakkuutta aloittaessa sosiaalityön rooli on korostuneempi, sen jälkeen työhallinnon rooli kasvaa koko ajan. Toisaalta riippuu myös työparista, millaisen roolin ottaa koko prosessin ajaksi. Neljä korvaa kuulee enemmän kuin kaksi, asiakkaan tilanteesta voi keskustella jonkun kanssa asiakkaan lähdettyä. Oma työ peilautuu työparin kautta, oma työ on avointa ja toisaalta tarkkailun alaisena koko ajan. Joskus se on raskasta. Parityössä luovuus pääsee paremmin esille, kuin yksin työskennellessä. (Työhallinto)*

Sekä sosiaalityöntekijät että työhallinnon virkailijat peilaavat omaa työtään työparin kautta. Työparin nähdään vahvistavan omia näkemyksiä sekä laajentavan virkailijan yksilöllistä ajatusmaailmaa. Kahden virkailijan läsnäolon nähdään parantavan asiakkaan asioiden käsittelyä siten, että kaksi virkailijaa huomaa ja kuulee paremmin asiakkaan sanoman. Toisen virkailijan keskustellessa asiakkaan kanssa, toinen kuuntelee ja kuulee myös asiakasta paremmin. ”Kuunteleva” virkailija tarkkailee ja tekee asiakkaan puheesta huomioita, jotka mahdollisesti menevät ohi keskustelua käyvältä virkailijalta. ”Kuunteleva” virkailija pystyy havainnoimaan myös asiakkaan kehonkieltä paremmin. Onko asiakkaan olemuksessa havaittavissa jännittyneisyyttä, ahdistuneisuutta tai suoranaista pelkoa, vai tuntee asiakas tilanteen turvalliseksi ja luottamukselliseksi. Parityöskentely antaa virkailijalle aikaa reagoida ja pohtia asioita syvällisemmin. Asiakastilanteessa on mahdollista palata nopeasti takaisin asiaan, joka on jäänyt

toiselta virkailijalta huomioimatta, yksin tehtävässä työssä unohtuneeseen asiaan palaaminen saattaa jäädä seuraavaan tapaamiskertaan asti.

Yksin tehtävässä asiakastyössä virkailija usein rutinoituu omaan työskentelytapaansa. Työntekijälle muodostuu tietty rooli, jota hän toteuttaa asiakastyössään. Parityössä omaa roolia ja vetovastuuta joutuu muuttamaan asiakastilanteen mukaan. Työpari haastaa myös toisen virkailijan näkökulman asioista. Asiakkaan tilannetta joudutaan yhdessä pohtimaan useasta näkökulmasta käsin ja aina näkemys ei ole yhteneväinen. Asiakkaan kokonaistilanteen uudelleen arviointi asettaa työparille haasteen yhteistyön toimivuudesta. Parityölle on ominaista oman työn läpinäkyvyys. Tutkimuksessa nouseekin esille teema, johon harvemmin törmätään yksin tehtävässä asiakasohjauksessa. Tällöin puhutaan oman työn tarkkailun alaisena työskentelemisestä. Kummankin hallinnon alan työntekijät kokevat olevansa oman työparinsa tarkkailunalaisena aika ajoin. Työtapojen, työmenetelmien, asiakkaan kanssa käytävän vuoropuhelun sekä virkailijakohtaisen työmäärän arvioinnin, tunnetaan rasittavan virkailijoita omakohtaisesti.

*Parityö keventää muutoin raskasta asiakastyötä, kun työn voi jakaa toisen kanssa. Voin myös omassa työssäni keskittyä enemmän puhtaasti työhallinnon sektoriin, toinen parista voi ottaa enemmän roolia esim. sosiaalisen tilanteen selvittämisessä. Parityö tekee työn läpinäkyväksi ja oma osaaminen on koko ajan myös toisen ammatinedustajan arvioitavissa. (Työhallinto)*

*Työpari toimii peilinä ja vahvistajana. Vastuu jakautuu molemmille työntekijöille. Työparin näkökulma täydentää omaa näkemystä, voi joskus myös poiketa omasta ja silloin joutuu pohtimaan kokonaisuutta uudestaan. Omat rutiinit eivät pääse valtaamaan liikaa tilaa. (Sostyö)*

*Parityössä asiakkaan tilanne tulee kartoitetuksi laajemmin ja kokonaisvaltaisemmin. Toinen parista voi toimia ns. tarkkailijan roolissa, jolloin pystyy tarkemmin keskittymään kuuntelemiseen ja tilanteen havainnoimiseen. Parin kanssa myös voi jakaa ja analysoida asiakastilanteita ja siten mm. työnohjauksellinen keskustelu tulee myös huomioituksi. (Työhallinto)*

Yksin tehtävän työn ja parityöskentelyn tärkeäksi eroksi koetaan työparin huomioiminen. Pelkkä asiakkaan kuuntelu ja kahdenkeskinen vuoropuhelu ei riitä, vaaditaan neuvottelukykyä ja henkilökemioiden yhteensopivuutta, jotta asiakastilanteesta tulee tasapainoinen ja asiakkaan tilannetta parhaiten palveleva kokonaisuus. Työnjaollisissa asioissa kahden virkailijan läsnäolo ilmenee päätöksenteon jakautumisena. Päätökset tehdään yhdessä tai ainakin yhteisymmärryksessä.

*Suurin ero on, että pitää kyetä ja muistaa kuunnella ja antaa tilaa ei ainoastaan asiakkaalle, vaan myös työtoverille. Omin päin päätöksiä ei juurikaan täydy / saa tehdä. Neuvottelukykyä pitää olla enemmän. (Työhallinto)*

*Parityössä on aina joku jonka kanssa yhdessä voi pohtia asioita. On paljon työparin henkilökemioista kiinni miten homma toimii. Jos tämä ei toimisi, voisi olla hankala tehdä työtä. Parityössä vastuulla on jakaja. (Sostyö)*

Tärkeänä on koettu myös se, että työparilla on asiakastilanteessa käytössään kahden ihmisen ammattitaito, kahdelta eri ammattialalta. Virkailijat arvelivat asiakkaan saavan enemmän tietoa tapaamiskäynnillä, kun mukana on sekä työhallinnon että sosiaalihuollon tietämys ja kahden ihmisen mielikuvitus. Asiakkaan tilanteesta tulee esiin kahden virkailijan näkökulma; kun toinen virkailija keskustelee asiakkaan kanssa, toinen kuuntelee ja kirjaa ylös huomioon otettavia asioita.

*Kahden ihmisen tiedot ja taidot sekä mielikuvitus ovat käytettävissä asiakastilanteessa. Jatkotapaamisista voidaan sopia yhdessä tai erikseen tilanteesta riippuen. Joskus voi olla myös turvallisuustekijä. (Sostyö)*

*Asiakastilanteessa on läsnä myös toinen työntekijä toiselta hallinnonalalta. Parityössä etuna on, että tilanteen vetovastuuta voi vaihtaa, toinen ehtii seurailia ja kuunnella keskustelua omasta näkökulmastaan, kun toinen jututtaa asiakasta. Parityössä tulee aina kaksi näkökulmaa asiakkaan tilanteesta, mistä on useimmiten hyötyä. (Sostyö)*

*Työ on laajempaa, kun yhdistetään kaksi eri toimijatahoa (kunta ja valtio) se myös opettaa työntekijöitä. Parityöskentely on hyvin sitovaa nykyisessä mallissa. Siinä on*



*sekä hyvät että huonot puolensa. Asioihin tottuu, vaikka alussa kenties parityö tuntui ehkä aika oudoltakin. (Sostyö)*

## 7.2 Parityön edut ja haitat hallinnonalojen näkökulmasta

Työparityön etuina kumpikin hallinnonala näkee saavansa tukea työpariltaan sekä henkisesti että käytännön työn tasolla. Asiakastilanteiden läpikäyminen työparin kanssa nähdään erittäin tärkeäksi työssä jaksamisen kannalta. Useassa vastauksessa korostui työparityöskentelyn toimivan jopa työnohjauksellisena elementtinä.

*Kahdet silmäparit näkevät tarkemmin kuin yhdet. Saan asiakkaasta enemmän tietoa kuin vain yksin häntä tapaamalla. Samalla kertaa voidaan tehdä sosiaalinen kartoitus ja ottaa työhallinnon keinot käyttöön. Voimme myös heti asiakkaan lähdettyä keskustella hänen tilanteestaan ja ideoida yhdessä ratkaisuja. Jaksamisen kannalta etu, sillä asioita voidaan yhdessä käydä läpi pitkin päivää ja jakaa haasteelliset asiakastilanteet ja käydä ne heti tuoreeltaan läpi. Näin asiakasasiat eivät välttämättä seuraa kotiin saakka eli työparityössä on tavallaan myös työnohjauksellisia elementtejä. Työturvallisuus on paremmalla mallilla, kun asiakasta tapaa kaksi työntekijää. (Sostyö)*

Parityötä tekevät virkailijat ovat kohdanneet työtä tehdessään myös erimielisyyksiä. Parityössä tärkeää on oppia neuvottelemaan ja sopimaan asioista yhdessä. Erimielisyyksiä ei tulisi näyttää asiakkaan läsnä ollessa, vaan pyrkiä sopimaan asioista asiakkaan lähdettyä. Parityössä keskustelu oman työparin kanssa näyttää johtavan useasti luovien ratkaisujen löytämiseen, hankaluudetkin on käännettävissä mahdollisuuksiksi.

*Vastavuoroisuus ja asioiden pohtiminen yhdessä. Lisäksi voi ihan käytännön työssä turvautua toiseen ja kysellä oliko asia nyt niin miten joskus on sovittu, kun asiakasmäärät alkavat olla jo aikamoiset. Tärkeätä hyvä yhteishenki; erimielisyyksiä tosin saa ja pitääkin välillä olla. (Sostyö)*

*Mahdollisuus punnita eri vaihtoehtoja asiakkaan lisäksi jonkun ammattilaisen kanssa. Keskustelu ja uusien näkökulmien havaitseminen. Siinä missä toinen näkee hankaluuden, toinen voi nähdä mahdollisuuden. Työtä ja työmäärää voidaan jakaa. Luovuuden ja luovien ratkaisujen löytyminen tapahtuu useammin. (Työhallinto)*

*Parityössä syntyy usein tosi hedelmällisiä keskusteluja ja oivalluksia, mitä en usko että muutoin syntyisi. (Työhallinto)*

*Voi purkaa ajatuksiaan työparille vapaasti. Jos ei ole täydessä terässä itse, työpari paikkaa. Työpari tekee viranomaispäätökset. Oppii toisen hallinnonalan juttuja. (Sostyö)*

*Etuna on se, että ei tarvitse yksin painiskella monesti hankalienkin ongelmien kanssa. Toinen on jakamassa työtaakkaa ja tuo mukanaan oman panoksensa. (Työhallinto)*

Tärkeänä seikkana vastauksissa korostuu myös kummankin hallinnonalan omien asiakastietojen tärkeys. Työhallinnon URA -tietojärjestelmästä ja sosiaalitoimen Effica -tietojärjestelmästä koetaan olevan suurta apua asiakkaan taustoja selvittäessä.

*Suurin etu on, että on käytössä toisen hallinnonalan tiedot asiakkaasta. Henkinen tuki jopa merkittävämpi kuin tiedollinen tuki. (Työhallinto)*

*Välillä voi ja on hyvä seurailta ja kuunnella vierestä keskustelua, jota asiakkaan kanssa käydään. Kuulee myös toisen työntekijän ja hallinnonalan edustajan näkemyksen asiakkaan tilanteesta. Saan laajemmin tietoa asiakkaasta, kun mukana on työkkäriäinen URA -järjestelmänsä kanssa. (Sostyö)*

Parityön etuihin lukeutuu myös työturvallisuuden tunne, joka lisääntyy kun asiakastyön voi jakaa työparin kanssa.

*”Työturvallisuus on paremmalla mallilla, kun asiakasta tapaa kaksi työntekijää (esim. päihde / mielenterveydellisistä ongelmista kärsivät asiakkaat)”. (Sostyö)*

Työparityö on tiivis työmuoto, joka vaatii virkailijalta sopeutumista kahdenkeskiseen työskentelyyn ja päätöksentekoon. Jos henkilökemia parin välillä ei toimi, työ koetaan raskaana, sillä yksilöllistä työtä ei juurikaan ole mahdollista tehdä tässä työmuodossa. Osa vastaajista toivoi voivansa välillä tehdä yksilöllistä työtä, jotta asiakashaastattelun kulku olisi itse määrättävissä. Osa vastaajista arvioi myös saavansa asiakkaaseen syvällisemmän kontaktin, heitä yksin haastatteleamalla.

*Työ tuo mukanaan haasteita: henkilökemiat eivät aina mene yksiin. Lisäksi voi juurtua itse omaan rooliinsa, jossa toinen voi viedä suuremman potin vastuunvetäjänä, tämä voi haitata yhteistyötä. Lisäksi yksilöllistä työtä on melko mahdotonta tehdä nykyisessä mallissa, vaikka sitä joskus ehkä toivoisi. Työparityöskentely voi olla henkisesti kuluttavaa jos erimielisyyksiä töitten yms. asioiden suhteen tulee eteen. Tilanteista selviää yleensä kyllä puhumalla. (Sostyö)*

*Haittana on se että haastattelun rakenne saattaa välillä särkyä. Kun haastattelen yksin, haastattelu etenee koko ajan loogisesti ja erilaisiin tilanteisiin ja asiakkaan vastauksiin reagoiminen on systemaattisempaa ja jäsennetympää. Parityössä toinen saattaa joskus jopa häiritä haastattelua viemällä sitä eri suuntaan tai vaihtamalla aihetta kun itse vielä näkisin syventämisen tarvetta. (Työhallinto)*

*Välillä tuntuu hieman turhauttavalta istua paikalla, jos asiakkaan asia koskee pelkästään työhallinnon alaan liittyviä asioita. Työparin poissaolon ja merkityksen huomaa sitten kun hän ei ole paikalla. (Sostyö)*

*Joskus tulee mieleen, että hiljaisista asiakkaista voisi saada jotenkin enemmän irti, jos tapaisin heitä yksin. Joitakin asiakkaita saattaa kenties jännittää kahden virkailijan kohtaaminen. (Sostyö)*

Tutkimuksessa korostuu läpi linjan työparin henkilökemioiden yhteensopivuuden tärkeys. Parityö nähdään hyvin tiiviinä työmuotona, jossa työparin toimimisen ehdoksi eräs vastaaja näkee sen, että työparien tulisi olla mahdollisimman samantasoisia ammatilliselta osaamiseltaan ja jopa elämän kokemukseltaan.

*Vastuu voi jäädä liiaksi toiselle. Jos työparit kovasti eritasoisia ammatilliselta osaamiseltaan, voi vastuu asiakkaasta jäädä enemmän osaavammalle. Jos pari ei osaa ottaa tilaansa, voi jäädä statistin asemaan, tarkkailijaksi ja myötäilijäksi. Tämän tyyppisessä parityössä elämän kokemus on tärkeää, jos se kovasti poikkeaa työparilla, epätasapaino voi olla uhka yhteistyölle. Toinen voi vallata koko asiakastilanteen, eikä aitoa vuorovaikutusta ja dialogia synny työparin välille ja vielä vähemmän asiakkaan ja työntekijöiden välille. Parityössä työntekijöiden pitää synkata yhteen, kovin erilaiset ihmiset tekevät työn hankalaksi. Oma työ on aina arvioitavana ja se täytyy hyväksyä. Itse ei välttämättä ole aina oikeassa, eikä ole oikeaa tai väärää. Joskus byrokratia vaan on hyväksyttävä ja sen kanssa elettävä. (Työhallinto)*

*Jos työpari tulee hyvin toimeen keskenään, niin etuja on huomattavasti enemmän kuin haittoja. (Sostyö)*

Työhallinto asettaa virkailijoilleen myös omat lainsäädännölliset rajoitteensa ja velvoitteensa. Näiden säädettyjen velvoitteiden perustelu työparille koetaan raskaaksi. Sosiaalityöntekijät kokevat palvelukeskuksen työn usein työhallintovetoiseksi, jolloin työhallinto mielletään asiakkaille tarjottavien palveluiden kustantajaksi, sekä työvoimapoliittisten päätösten toimeenpanijoiksi. Sosiaalityöntekijät tarkastelevat asiakkaan tilannetta ilman viranomaispäätöksenteko-oikeutta (toimeentulotuki), jolloin asiakkuuteen ei vaikuta rahallinen vastine.

*Haittoja on, jos toinen on eri mieltä ja joutuu vääntämään kättä jostakin asiasta. Raskaaksi koen myös jatkuvan oman hallinnonalan lainsäädännöstä johtuvien asioiden perustelun työparille. Työparityö voi olla raskasta, jos kemiat työparin kanssa eivät kohtaa ja yhteistyö vaikeaa. Haitoistakin huolimatta teen mieluummin*

*työparityötä. Olen kokenut sen asiakkaan kannalta hyväksi ja tulokselliseksi tavaksi toimia. (Työhallinto)*

Parityö koetaan haastavana ja antoisana työmuotona, jossa virkailijoiden persoonalla on tärkeä merkitys. Tärkeänä asiana nähdään myös mahdollisuus jakaa asiakasasioita työparin kanssa. Työparilta saadaan tukea ja neuvoja vaikeissa asiakasasioissa. Työtehtäviä tehdään välillä päällekkäin ja tarvetta yksilölliselle asiakastyöllekin löytyy. Virkailijat eivät ole saaneet erillistä koulutusta parityöskentelyyn liittyen, vaan työmuotoon ollaan opeteltu itse käytännön työssä.

*Työparin oppii tuntemaan hyvin. On tärkeää että toimintatavat sopivat jotenkin edes yhteen, kun periaatteessa kaikki työt ovat yhteisiä. Tulee varmistettua aina myös työparin puolesta että hommat tulevat tehdyksi. Välillä tehdään samoja asioita päällekkäin. On hyvä päästä purkamaan asiakastilanteita suoraan ja tuoreeltaan työparin kanssa. Työpari toimii vertaistukena ja työnohjaajana. (Sostyö)*

*Haastavaa ja antoisaa työskentelyä. Hyvää on ollut mahdollisuus jakaa asiakkaan tilanteen pohdiskelua ja etenemisvaihtoehtoja. Haastavaa on välillä malttaa kuunnella ja antaa riittävästi tilaa asiakkaalle ja pitää kiinni aikarajoista. (Sostyö)*

*Ajoittain parityö on melko raskastakin. Vaihtoehtoja ei sitten kuitenkaan paljon ole. Tuurista on kiinni miten henkilökemiat osuvat kohdalleen. Parityöskentely vaatii tietynlaista luonnetta. Jos on kaksi vahvaa persoonaa, työstä ei kyllä tule mitään. Toisen on joustettava. Työparityöskentely on aika syklittäistä. Vaativat asiakkaat vievät henkisiä voimavaroja. Tällöin on hyvä että meitä on kaksi.(Sostyö)*

*Parityöskentelyllä on sekä hyvät että huonot puolensa. Välillä väsy siihen, että on koko ajan parin kanssa tekemisissä ja haluaisi omaakin aikaa. Parityöskentelyssä työn sujuvuuteen vaikuttaa aika paljon työparin persoona ja hänen työskentelytapansa. Työparin vaihtuessa kestää aikansa ennen kuin työtavat hitsautuvat yhteen ja asioista saattaa joutua vääntämään. Toisaalta työpari voi tuoda uusia näkökulmia myös oman työn tekemiseen. Huomaa, että asiat voi tehdä toisinkin.*

*Helposti on itsekin vuosien varrella kangistunut kaavoihinsa ja pitää niistä turhankin tiukkaan kiinni. Itse asiassa työparin vaihto tekisi varmasti hyvää kaikille työntekijöille. (Työhallinto)*

### 7.3 Parityön edut ja haitat asiakkaan edun näkökulmasta

Asiakkaan edun kannalta palvelukeskuksessa tehtävässä parityössä kummankin hallinnonalan virkailijat näkevät sekä vahvuuksia että heikkouksia. Asiakas nähdään palveltavan kokonaisvaltaisesti hyvin kahden virkailijan laaja-alaisen tietämyksen ja ammattitaidon johdosta. Asiakas saa tarvittavat palvelut ”saman katon alta”, eikä joudu asioimaan useassa toimipisteessä. Asiakkaan asiat hoituvat nopeasti ja hän tulee palvelluksi kahden omavirkailijan kautta, saaden niin sanotusti extra palvelua ”tavalliseen asiakkaaseen nähden”. Parityön etuna voidaan pitää myös sen tehokkuutta. Tuloksia asiakkaan tilanteen etenemisestä saadaan nopeammin ja asiakas pääsee itse vaikuttamaan lopputulokseen. Parhaimmassa tapauksessa asiakas ratkaisee itse itseään koskevan ongelman tai tilanteen.

*Asiakkaan tilanne tulee arvioiduksi kokonaisvaltaisemmin ja siten uskon, että hän saa enemmän apua tilanteeseensa kuin muutoin. Asiakas voi myös saada enemmän tietoa ja vinkkejä työllistymiseen ja mahdollisuuksiin liittyen, pelkästään senkin takia että myös kunnan työparilla on varmasti vinkkejä myös näihin asioihin. Asiakas on yksi työryhmän jäsen ja usein keskustelu on dialogista missä ratkaisu syntyy työryhmän keskustelun tuloksena, parhaimmillaan niin, että ratkaisu tulee asiakkaan taholta. (Työhallinto)*

*Osalle asiakkaista ei ehkä ole hyväksi että väkeä on paljon. Toiset asiakkaat taas kokevat että saavat extra palvelua sillä että työntekijöitä on kaksi. Työparityössä asiakkaalla on peräti kaksi omavirkailijaa joita lähestyä kysymyksissään. Toisaalta asiakkaat ei itse aina osaa miettiä, kumpaa lähestyä millaisissakin asioissa esim. puhelimitse. Tällöin esim. kaupungin työntekijä ei välttämättä osaa neuvoa ihan oikein eikä esittää kaikkia tarpeellisia kysymyksiä lähinnä työttömyysturvaan liittyvissä asioissa. Eniten asiakas hyötyy, jos työparin työ on hioutunut ja löytänyt mallinsa. (Työhallinto)*

Parityöskentelyn hyväksi puoliksi nähdään myös se, että kummankin hallinnonalan virkailija saa asiakkaalta saman tiedon. Asiakas ei siis pysty valitsemaan mitä kertoo sosiaalityöntekijälle ja mitä työhallinnon virkailijalle. Näin kaikki osapuolet ovat ajan tasalla tapahtumien kulusta.

*Kokonaistilanteen kartoitus, samalla puhumisella selviävät monet asiat kerralla. Yhden luukun –periaate toteutuu melko hyvin. Vaikeampaa kertoa satuja kahdelle työntekijälle. Kaksi työntekijää, jotka molemmat tsemppaavat ja kannustavat asiakasta eteenpäin. Useamman työntekijän näkökulma asiakkaan tilanteeseen ja mahdollisuuksiin. (Työhallinto)*

*Virkailijoiden yhteydet omiin taustaorganisaatioihin voi joskus nopeuttaa asioiden selvittelyä. (Työhallinto)*

*Asiakas saa kuulla sekä työhallinnon että kunnan puolen tietoja, kuulla eri näkökulmaa asioihin. (Sostyö)*

*Työparityöskentelyssä asiakkaan kannalta etuna on ilman muuta se, että asiakas saa laaja-alaista palvelua. Molemmat työntekijät tuovat asiakastilanteeseen oman tietotaitonsa. Asiakas voi ottaa yhteyttä jompaankumpaan työntekijään asioissaan, on helpompi saada yhteys, kun on kaksi kontaktihenkilöä. (Sostyö)*

*Saa tavallisesti tutun työntekijän kiinni, jos työntekijä vaihtaa työpaikkaa, toinen jää. (Sostyö)*

Sekä työhallintotaustaiset että sosiaalihalintotaustaiset virkailijat kertoivat työn ongelmakohdista asiakkaan kannalta katsoen hyvin avoimesti. Useamman virkailijan läsnäolon nähtiin vaikuttavan asiakkaaseen sekä myönteisesti että kielteisesti. Useimmin asiakkaan ajateltiin jännittävän ja olevan varautuneempi virkailijoiden yhteistapaamisessa. Asiakkaan ajateltiin myös tuntevan itsensä painostetuksi johonkin toimenpiteeseen kahden hengen voimalla. Jotta tällaiselta vastakkainasettelulta vältytään, yksi virkailija totesi kuinka tärkeää on kiinnittää huomiota siihen, kummalla puolella pöytää asiakkaan kanssa istutaan samalla vai eri puolella. Työparityöskentelyn

ajateltiin myös luokittavan ihmisiä eri rooleihin. Asiakkaan nähtiin pelkäävän kummankin hallinnon toimenpiteitä ja seuraamuksia, kertoessaan avoimesti tilanteestaan virkailijoille. Asiakkaan roolin nähtiin vaikeutuvan, kun hän joutui kohtaamaan kummankin hallinnonalan virkailijat yhtä aikaa. Ongelmallisena asiakkaan kannalta nähtiin myös tilanne, jossa virkailijat olisivat erimielisiä asiakkaan tilanteesta. Tämä ristiriita aiheuttaisi epävarmuutta ja luottamuspulaa virkailijoiden ja asiakkaan välillä.

*Haittana asiakkaan kannalta voi olla, jos työpari on eri mieltä jostain asiasta ja erimielisyys näkyy asiakastilanteessa. Jos asiakkaalla ei synkkaa toisen työntekijän kanssa, niin yleensä toisen kanssa kuitenkin synkkaa.(Työhallinto)*

Jos parityön hyväksi puoleksi luettiin aikaisemmin virkailijoiden yhteistapaaminen, voi se olla asianosaisille myös haitta. Seuraavan sosiaalityöntekijän vastauksessa puhutaan asiakastilanteen roolittamisesta. Tällä roolittamisella virkailija tarkoittaa tilannetta, jossa asiakas ei uskalla kertoa virkailijoille rehellisesti tilanteestaan, vaan pelkää kertomansa vaikuttavan negatiivisesti esimerkiksi päivärahan tai toimeentulotuen maksuun.

*Haittana voi kyllä olla yleisesti se, että asiakas roolittaa tilanteensa, ei kerro asioitaan niinkään kun on kaksi työntekijää paikalla. Jos asiakkaalla on murheita, ne eivät välttämättä tule esille ensimmäisellä kerralla koska asiakas voi pelätä mitä seuraamuksia voi tulla työhallinnon puolelta tai toisin päin. Työparityöskentely voi siis luokitella ihmisiä erilaisiin rooleihin. (Sostyö)*

*Haittana työparityöskentelyssä voi asiakkaan näkökulmasta olla se, että arka asiakas voi kahden ihmisen kanssa työskennellessä tuntea itsensä jyrätyksi eikä uskalla tuoda mielipiteitään julki. Mikäli työparit olisivat eri mieltä asiakkaan tilanteesta, olisi työskentely asiakkaan näkökulmasta ristiriitaista. (Sostyö)*

*Joillekin voi olla kiusallista olla kahden työntekijän tapaamisessa yhdellä kertaa (jännittämistä, varautuneisuutta). Ei välttämättä tule aina niin hyvin kuulluksi, jos työntekijät puhuvat paljon. (Sostyö)*



*Kaikki eivät pidä siitä, että on kaksi työntekijää paikalla. Tilanne voi tuntua uhkaavalta tai voi mieltää sen siten, että jää alakynteen ja että asiakasta yritetään pakottaa jopa kahden hengen voimalla johonkin. Vastakkainasettelun tunne voi syntyä. Tärkeää se, miten istutaan, pöydän eri puolilla vai samalla puolella. (Työhallinto)*

## 7.4 Työparin työpanoksen tärkeys asiakastyössä

Sekä työhallinnon että sosiaalihuollon virkailijoiden mielestä työparin työpanos asiakastyössä on hyvin tärkeä. Kolmesta virkailijasta neljästätoista vastasi myönteisesti kysymykseen *kuinka tärkeäksi koette työparinne työpanoksen asiakastyössä*, vain yksi virkailija oli jättänyt kysymykseen vastaamatta. Etenkin työhallinnon virkailijat toivat esiin sosiaalityöntekijätaustaisen työparinsa ammatillisen tärkeyden. Sosiaalityöntekijän nähtiin ”avaavan ovia” asiakkaan yksityiseen elämään kysymällä asiakkaalta vaikeita kysymyksiä ja tekemällä tarvittavia interventioita asiakkaan elämään. Sosiaalityöntekijät sen sijaan korostivat vastauksissaan työhallintotaustaisten työpariensä työhallinnon tietämystä ja URA -asiakastietojärjestelmän käyttöoikeuksien tärkeyttä työllisyys- ja koulutusasioissa.

*Hyvin tärkeäksi. Työparini uskaltaa kysyä suoraan vaikeita kysymyksiä ja puuttua asiakkaan elämäntilanteeseen. Työparillani on vahva sosiaalityön työkokemus ja se on erittäin tärkeä haastavissa asiakastilanteissa. Itse koen enemmän olevani työhallinnon asiantuntija, vaikka yleensä puhummekin molemmat kaikista asioista. Tarkkaa työnjakoa ei ole, mitä toinen kysyy ja mitä toinen. Tilanteen mukaan mennään. (Työhallinto)*

*Työhallintovetoisessa asiakkaan työllistymiseen tähtäävässä organisaatiossa ja toiminnassa työkkäriäisten työpanos on tietenkin hyvin tärkeä asiakastyössä. (Sostyö)*

*Sosiaalityöntekijätaustaisella urasuunnittelijalla on tärkeä panos erityisesti silloin, kun asiakkaalla on paljon erilaisia ongelmia ja tiivis asiakkuus alueen*

*sosiaaliasemalla. Jos näitä ongelmia ei ole työpari tekee varmasti itse urasuunnittelussa suhteellisen samalla panoksella kuin työhallinnon työntekijä, tosin ilman viranomaisvelvoitteita. (Työhallinto)*

*Työpari tuo oman osaamisensa asiakastyöhön. Hänen kauttaan tulee osan asiakkaista kohdalla ratkaisevan tärkeää tietoa siitä mitä sosiaalitoimessa on ennestään asiakkaasta tiedossa. Työpari auttaa myös jaksamaan ja selviytymään työssä. Ennen ja jälkeen jokaista asiakastilannetta ajatukset, tuntemukset ja mietteet pystyy purkamaan ja jakamaan. (Työhallinto)*

*Erittäin tärkeä, koska työhallinnon tuntemus ja URA –tietokanta keskeisiä työllisyys- ja kurssiasioissa. Rahat joilla asiakkaita saadaan eteenpäin, ovat työhallinnon rahoja. (Sostyö)*

*Työparin osuus on erittäin tärkeä. Työvoiman palvelukeskuksen toimintamalli perustuu työpariuteen. Työt ontuvat jos työpari puuttuu. (Sostyö)*

*Vaikea kysymys. Epäilemättä työn pystyisi yksinkin tekemään, mutta kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta tuskin saisi niin hyvin kuin parityöskentelyssä. Uskoisin että työnlopputuloksen kannalta työparin panos on merkittävä. Prosessi ainakin helpottuu ja varmasti nopeutuukin. (Työhallinto)*

*Kuntatyöntekijänä en pystyisi tekemään mitään yksin ilman työparia, kun ei ole päätösoikeuksia. (Sostyö)*

*Hyvin tärkeäksi, ilman toista ei pysty tekemään asiakasprosessia loppuun asti. Tietoa annetaan puolin ja toisin. Tiedon kulkeminen on oleellista tässä työssä. työmäärät ovat sellaisia että ilman toista ei selviäisi. Kun asiakas lähtee, työt vasta alkavatkin. (Sostyö)*

*Koen tämän hyvin tärkeäksi. On kiva kun voi työparin kanssa jakaa ajatuksia asiakkaista ja yhdessä mieltii mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja. Olen myös kokenut hyvin tärkeäksi sen, että työparin kanssa voi purkaa heti asiakastilanteet ja asiat eivät*

*näin jää päähän pyörimään. Tätä voisi kuvata eräänlaiseksi työnhajukseksi. Koen saavani voimia jaksamiseen parityöstä. Yhdessä on kiva tehdä töitä. (Sostyö)*

## 7.5 Parityöskentelyn vaikutus ammatti-identiteettiin

Ammatti-identiteetin miettiminen jakoi virkailijoiden vastauksia jonkin verran. Vastauksissa ei kuitenkaan ollut huomattavissa suuria eroja työhallinnon ja sosiaalishallinnon työntekijöiden kesken, kuitenkin sosiaalityöntekijöiden vastauksissa korostui hieman useammin epävarmuus omaa identiteettiä kohtaan. Sosiaalityöntekijöistä osa pohti omaa rooliaan palvelukeskuksessa. Työhallinnon asema tuntui olevan vahvempi ja palvelukeskuksen toiminta tunnettiin työhallintovetoiseksi.

*Mielestäni se vahvistaa omaa ammatti-identiteettiäni. Olen ammattilainen omassa työssäni ja niin on myös työparini. Olemme vahvat ja hyvät yhdessä. (Työhallinto)*

*Välillä tuntuu, että oma ammatti-identiteetti on hieman hukassa ja taka-alalla. Monesti tulee mietittyä, että mikä meidän sosiaalityöntekijöiden rooli täällä oikein on. Monet asiat kun tuntuvat painottuvan työhallinnon puolelle. Etenkin niiden asiakkaiden kohdalla, joilla ei sosiaalipuolella ole isompaa selvittävää. (Sostyö)*

*Parityöskentely on vuosien saatossa hioutunut pikkuhiljaa lähemmäksi yhteen. Toisaalta oma ammatti-identiteetti voi haalentua, koska työ on kuitenkin ajoittain työhallintovetoista, joskus myös henkilökemiat eivät välttämättä osu aina kohdalleen. Ammatti-identiteetti voi myös karistua huonon tai puuttuvan taustaorganisaation vuoksi. Identiteettiä täytyy hakea itse, joka voi olla ajoittain raskasta. (Sostyö)*

Vain yksi vastaaja mielsi itsensä kuuluvan osaksi moniammatillista tiimiä, jossa asiakasprosessiin mukaan kuuluviksi nimettiin myös terveydenhoitaja ja psykologi. Vastauksista on pääteltävissä se kuinka tiiviiksi parityöskentely mielletään ja kuinka parityöskentely ja työpari ikään kuin ovat erillinen yksikkönsä suuren asiantuntijakokonaisuuden sisällä.

*Parityöskentely auttaa mieltämään itseni osana moniammatillista tiimiä, johon vaikuttaa vahvasti myös terveydenhoitajan ja psykologin osallisuus. Olen osana jotakin isompaa asiantuntijakokonaisuutta. Olen ylpeä ollessani osa tuota kokonaisuutta. parityö auttaa tekemään aidosti moniammatillista työtä. (Työhallinto)*

Yksi vastaaja tunsi ammatti-identiteettinsä olevan koetuksella työparinsa arvostellessa työhallinnon virkailijoita ja tunsi saavansa ammatillista tukea muilta työhallinnon työntekijöiltä. Tämä vastaaja tunsi myös joutuneensa puolustamaan omaa ammattiasemaansa työparilleen.

*Ammatillista tukea saan muilta työhallinnon työntekijöiltä. Työparityössä ammatti-identiteetti on joskus koetuksella, koska työparilla tapana haukkua työkkäriläisiä byrokraattisiksi virkamiehiksi. Työpari ei ymmärrä, että lakeja ja asetuksia on noudatettava sekä toimittava yhteisen linjan mukaan. Joustava voi olla tiettyyn pisteeseen saakka, mutta laintulkinnassa ei voi ruveta soloilemaan. Oman ammattiaseman puolustaminen on ärsyttävää ja turhauttavaa, mutta sitä joutuu parityössä aika ajoin tekemään. (Työhallinto)*

*Ihme kyllä vahvistaa. Sossuna huomaa, että toimenpiteiden onnistuminen edellyttää paljon kuntouttavan sosiaalityön menetelmiä, toimintakyvyn vahvistamista ja rohkaisua sekä aikaa. Sosiaalityön vaikutuksen mittaaminen onkin toinen juttu. (Sostyö)*

*Mielestäni parityöskentely ei vaikuta ammatti-identiteettiin. olen sosiaalityöntekijä, joka tekee parityötä työhallinnon virkailijan kanssa. (Sostyö)*

*Eipä kai juuri mitenkään. Ehkä vähän epämääräistä, kun täytyy kuitenkin toisenkin hallinnonalan asioihin koettaa perehtyä ja välillä parityöksi suunniteltua asiakastyötä tulee tehtyä yksinkin, jolloin yrittää työskennellä myös työparin osaamisalueella. (Sostyö)*

## 7.6 Hallinnolliset rajat ja yhteistyön toimivuus

Suurin osa sekä sosiaalityöntekijöistä että työhallinnon virkailijoista oli sitä mieltä, että hallinnollisella taustalla ei ole vaikutusta yhteistyön toimivuuteen. Työn toimivuuden nähtiin perustuvan enemmänkin henkilökemioiden yhteensopivuuteen.

*Uskoisin, että henkilökemia on ratkaisevampi asia. Yhteistyön alussa eri hallintokulttuurista tulevilla on toki hieman sovittelemista työtavoissaan, mutta ei varmastikaan mitään ylitsepääsemättömiä vaikutuksia kenellekään tule eri hallintoaloista johtuen. (Työhallinto)*

*Molemmat tekevät työtä omasta näkökulmastaan ja kummankin työtä raamittaa oman hallinnonalan lainsäädäntö ja toimintaohjeistus ja ne tietenkin työhön vaikuttavat. Yhteistyön toimivuus on kuitenkin mielestäni kiinni persoonista ja tyypeistä eikä hallinnonalasta niinkään. (Sostyö)*

*Palvelukeskuksen toiminta poikkeaa kuitenkin niin paljon taustaorganisaatioissa tapahtuvasta työstä, että vanhalla kaavalla tai työmenetelmillä ei täysipainoisesti voi palvelukeskuksella työskennellä. (Sostyö)*

*Emo-organisaatiot tuovat paineita asiakasvalintoihin, paineensietokyky on hiukan erilainen, mutta pääosin ovat ymmärtäneet olla puuttumatta työhömmе. (Työhallinto)*

Emo-organisaatioiden (Te-toimiston ja sosiaalitoimiston) roolin nähtiin oleva yleisesti hyvin vähäinen palvelukeskuksessa tehtävään työhön nähden. Palvelukeskuksessa tehtävän työn katsottiin poikkeavan niin paljon emo-organisaation työtavoista, ettei samoja työmenetelmiä ja toimintatapaa voida katsoa toteutettavan nykyisessä palvelukeskus työssä. Työtä raamittaa kummankin työntekijän oman hallinnonalan lainsäädäntö ja toimintaohjeistus.

*Hallinnonala määrää päätösoikeudet. Yhteistyöhön se ei muuten vaikuta. (Sostyö)*

Hallintoalan taustan nähdään vaikuttavan päätöksenteko-oikeuksiin. Työhallinnon virkailijoiden päätösoikeudet ovat huomattavasti laajemmat kuin sosiaalihuollon työntekijöillä palvelukeskuksessa. Näiden päätösoikeuksien nähdään vaikuttavan myös virkailijoiden rooliin ja asemaan palvelukeskuksessa. Työhallinnon edustajat näkevät heille kuuluvan sosiaalityöntekijöitä enemmän vastuullisia työtehtäviä (URA –asiakastietojärjestelmän kirjaukset mm. päätökset ja työnhaun uusinnat) ja tätä kautta tuntevat kunnan työntekijöiden pitävän rooliaan ja asemaansa uhattuna. Työhallinnon työntekijöiden työmäärän nähdään olevan sosiaalityöntekijöiden työmäärää suurempi ja työtehtäviä on vaikea jakaa tasaisesti. Kunnan työntekijät eivät vastauksissaan kiinnittäneet huomiota työmäärien erilaisuuteen tai ottaneet kantaa asemansa uhatuksi kokemisesta.

*Yhteistyön toimivuuteen vaikuttaa työnantajataustan lisäksi voimakkaasti myös koulutustaustat. Olemme kuitenkin oman alamme asiantuntijoita ja molempien asiantuntijuutta tarvitaan. Välillä tuntuu siltä, että kaupungintyöntekijät pitävät omaa rooliaan ja asemaansa jotenkin uhattuna ja asettuvat välillä puolustuskannalle. Työhallinnon rooliin kuuluu niin paljon selkeitä vastuualueita että se kieltämättä vaikuttaa; vastuuta ja työtä on vaikea jakaa tasan. TYPiin on valikoitunut sellaista porukkaa, jolle esim. työhallinnon tiukat lainsäädännölliset raamit ei kuitenkaan tunnu rasitteelta ja ne hyväksytään. Tämä on tärkeää, ettei parityöhön synny kitkaa. (Työhallinto)*

*Työparini ei aina ymmärrä, miksi jossain tilanteessa on toimittava tietyllä tavalla. Työhallinnossa toimintaa ohjaa aika tiukka lainsäädäntö, jota on noudatettava. Toki pyrin olemaan joustava, mutta tietyissä lain asettamissa puitteissa on toimittava. Työparini ei myöskään aina tunnu ymmärtävän kuinka paljon minulla on URA -asiakastietojärjestelmään liittyvää kirjaustyötä ja päätöstentekoa. Tämä aiheuttaa joskus hankaluutta yhteistyön toimivuuteen. Työn jakautuminen ei ole aina tasapuolista. Tuntuu siltä, että työhallintolaisilla on enemmän tehtäviä. (Työhallinto)*

## 8 ASIAKKAAN JA TYÖPARIN VÄLINEN VUOROVAIKUTUS

Työvoiman palvelukeskuksessa tehtävä urasuunnittelu on työmuotona kaksi eri hallintoalaa yhteen sitova työmuoto, jossa asiakas on työskentelyn keskipisteenä. Työparin työskentelyssä korostuu ajatustapa, jonka tavoitteena on asiakkaan asian ja tilanteen eteenpäinvieminen, parantamalla asiakkaan elämänlaatua, elämänhallinnallisia elementtejä ja työllistymismahdollisuuksia. Jotta näihin tavoitteisiin päästään, on asiakkaan ja virkailijoiden vuorovaikutuksen oltava toimivaa ja kummankin osapuolen ymmärrystä tukevaa.

### 8.1 Toimiva vuorovaikutus

Vuorovaikutus ja asiakkaan kohtaaminen rakentuu useasta elementistä, kuten aikaisemmin on mainittu, Sipilä (1989) kuvaa asiakkaan kohtaamista seuraavasti: yhteinen kohtaaminen ja kohtaamistavan löytyminen ei ole suoritus, jonka taitava työntekijä toteuttaa päässään, vaan vuorovaikutuksen tulos. Kysymysten esittäminen asiakkaalle ei yksin riitä, vaan yhteisen tilanteenmäärittelyn löytäminen vaatii keskustelua. (Mt., 202-206.)

Vuorovaikutus on asiakastyön keskeinen elementti. Jos vuorovaikutus asiakkaan ja virkailijan kesken ei toimi, ei ole mahdollista solmia hyvää ja kokonaisvaltaista asiakassuhdetta. Palvelukeskuksessa asiakkaan kanssa tapahtuva vuorovaikutus tapahtuu kolmen ihmisen välillä ja on siten vaativampaa sekä asiakkaan että työntekijän kannalta. Vastauksissa korostuu sekä työparin että asiakkaan persoonan huomioiminen. Tilan (puheenvuoron) antaminen sekä asiakkaalle että kummallekin virkailijalle on tärkeää. Ongelmaksi tällaisessa tilanteessa voi muodostua toisen työntekijän dominoiva persoona, tai työntekijöiden mielipide-erot.

Tavatessa asiakas ensimmäistä kertaa palvelukeskuksessa, asiakastapaamisessa on tärkeää luoda rento ja turvallinen ilmapiiri. Asiakkaan tulee kuitenkin samalla vakuuttua virkailijoiden ammattitaidosta ja osaamisesta. Ammatillisuus koostuu läheisen ja tuttavallisen suhteen luomisesta asiakkaaseen, menettämättä omaa uskottavuuttaan ja ammatillisuuttaan. Välimatka asiakkaaseen täytyy pitää, menettämättä kontaktipintaa ja sujuvaa vuorovaikutus yhteyttä.

*Vuorovaikutus lähtee muodostumaan heti ensitapaamisesta. Luomme tapaamiseen rennon, tuttavallisen ja turvallisen ilmapiirin vaikka samalla asiakkaalle luodaan kuva myös vankasta ammattitaidosta ja osaamisesta. Vuorovaikutuksessa on kolme osapuolta ja vuorovaikutus ei tapahdu välillä asiakas-työpari, vaan kaikkien kolmen kesken ristiin rastiin. Vuorovaikutuksessa annetaan paljon tilaa asiakkaalle ja täytyy huomioida myös tilan anto työparille. (Työhallinto)*

Seuraavassa vastauksessa virkailijan huomio työparin erilaisuudesta ihmisinä tulee hyvin esiin. Vaikka yksilön persoonat ovat erilaisia, tuntee virkailija työparin täydentävän omaa osaamistaan asiakastyössä.

*Tilanteen ja asiakkaan mukaan. Asiakastilanteessa toimintatapamme on jo vakiintunut. Tietyllä peruskaavalla ja rutiinilla yleensä toimitaan. Toinen täydentää, korjaa tarvittaessa ja tuo esiin kysymyksiä, jotka toinen ehkä unohtanut. Työparina asiakastilanteessa pyrimme vetämään yhtenäistä linjaa ja olemaan samalla puolella. Erimielisyyksiä ja mielipide-eroja ei saisi näyttää asiakkaalle vaan ne tulisi käsitellä asiakastilanteen jälkeen. Työparin kanssa olemme hyvinkin erilaisia persoonia, mutta asiakastilanteessa ja vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa koen, että täydennämme toisiamme. (Työhallinto)*

*Helposti toinen työparista on tiukempi kuin toinen. Roolit kuitenkin vaihtuvat asiakkaan persoonan mukaan. Aika nopeasti oppii lukemaan työparin toimintatyylejä ja yrittää mukautua siihen, ettei asiakas hämmenny. (Sostyö)*

*Periaatteessa melko hyvin, mutta henkilökemiat voivat joskus toimia negatiivisena asiana, puheliaampi voi hyvinkin ottaa isomman roolin tahtomattaankin. Toisaalta parityöskentelyssä ei voi lähteä kilpaa tappelemaan puhumisen määrästä. Tällöin kärsii asiakastyö. (Sostyö)*

*Tietenkin tämä muuttuu ja muodostuu tilanteen mukaan. Joskus asiakas tekee sen valinnan ja valitsee toisen meistä sellaiseksi jolle kohdistaa puheensa ja luottamuksensa. Osa taas ei tällaista valintaa tee. Välillä tuntee itsensä ulkopuoliseksi*



*ja välillä taas on se jolla on vetovastuu asiakastilanteesta. On niin tilannesidonnainen juttu. (Sostyö)*

Vetovastuu parityössä vaihtelee työparin omien energioiden mukaan, mutta myös sen mukaan kummalle virkailijalle asiakas kohdistaa huomionsa ja luottamuksensa. Virkailijoiden roolit vaihtuvat tilanteen mukaan ja he ovat oppineet ”lukemaan” toistensa toimintatyyliä. Virkailijoiden keskinäisten suhteiden voidaan nähdä olevan lujia ja luottamuksellisia, jotta vetovastuuta voidaan vaihtaa ja täydentää työparin sanomaa kesken asiakastapaamisen.

## 8.2 Varmennettu vuorovaikutus

Jotta asiakas ja työntekijä ymmärtävät toisiaan, tarvitaan yhteinen kieli, yhteinen sanasto ja yhteinen mielentila, jonka avulla yhteistyötä rakennetaan. Koska palvelukeskuksen työmuotona käytetään parityöskentelyä, osallistuu asiakastilanteessa käytävään vuorovaikutukseen samanaikaisesti kolme henkilöä. Kuten tutkimuksessani käy ilmi, toimii toinen virkailija asiakastapaamisessa enemmän kuuntelevana osapuolena kuin keskusteluun osallistuvana osapuolena. Tämän ”kuuntelevan” virkailijan tehtävänä on tarkkailla asiakasta kokonaisvaltaisesti, ei ainoastaan ulkoisen käyttäytymisen perusteella, vaan nimenomaan kirjoittaa muistiin asioita, jotka keskustelun aikana nousevat esille ja joihin ei sillä hetkellä kiinnitetä huomiota tai löydy suoraa vastausta. Näihin asioihin ”kuunteleva virkailija” palaa, kun keskustelu toisen virkailijan ja asiakkaan välillä on loppuillaan.

Varmennettuun vuorovaikutukseen kuuluu oleellisena osana asiakkaalle tehty kirjallinen yhteenveto jo sovituista asioista. ”Kuunteleva virkailija” on kirjannut asiakkaan ja keskustelevan virkailijan sopimista asioista lyhyen yhteenvedon, johon on merkitty sovitut toimenpiteet: asiakkaan ”kotitehtävät” seuraavaa tapaamiskertaa varten, haettavien kurssien tai kontaktoitavien työnantajien yhteystiedot ja seuraavan tapaamiskerran päivämäärä. Oleellista siis on, että asiakas on selvillä asioista mistä juuri on sovittu. Tarkoituksena on varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt keskusteluissa sovitut asiat samalla tavalla virkailijan kanssa. Varmennettu vuorovaikutus on

menetelmä, jolla voidaan varmistua siitä, että asiakas ymmärrettyään asian, on valmis sitoutumaan yhteisesti sovittuihin toimenpiteisiin.

Varmennettua vuorovaikutusta tarvitaan asiakastapaamisissa tänä päivänä yhä enenevässä määrin. Asiakastapaukset ovat yhä haasteellisempia eriasteisten työkykyä heikentävien sairauksien mm. keskittymishäiriöiden vuoksi. Asiakas voi myös unohtaa kuulemansa ja sopimansa asian nopeastikin jännittyneisyyden tai väsymyksen vuoksi. Jotta voimme varmistaa asiakkaan ymmärtäneen asian, on meidän kerrattava se asiakkaan kanssa ja varmistettava että asia on tullut selväksi. Jotta asiakas voi solmia luottamuksellisen asiakassuhteen työvoiman palvelukeskuksen virkailijoihin, tulee hänen tietää oikeutensa ja velvollisuutensa työttömänä työnhakijana, sekä palvelukeskuksen asiakkaana. Näistä oikeuksista ja velvollisuuksista kerrotaan hänelle aina ensimmäisellä tapaamiskerralla, jolloin hänellä on mahdollisuus valita kiinnittykö palvelukeskuksen toimintaan vai ei. Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä osallistumattomuudesta seuraa asiakkaille työttömyysetuuden tai toimeentulotuen pidättämistä.

Varmennettua vuorovaikutusta voidaan käyttää kaikkien asiakkaiden kanssa. Virkailija ei koskaan voi olla varma siitä, että hänen sanomansa on kuultu saati ymmärretty täysin oikein. Asiakas ei myöskään tiedä tullessa väärinymmärretyksi, jos asioita ei varmenneta ja ” keskustella auki”. Varmennettu vuorovaikutus toimii ikään kuin vakuutuksena sekä työntekijälle että asiakkaalle. Sovitut asiat voidaan tarkastaa tehdystä kirjallisesta suunnitelmasta ja suunnitelma toimii asiakkaan ja virkailijan vakuutena jälkikäteen. Tämä toimenpide vähentää huomattavasti väärinkäsityksiä asiakkaiden ja virkailijoiden välillä.

Varmennetun vuorovaikutuksen keskeisenä teemana ei ole pelkästään asiakkaan ymmärtämisen varmistaminen. Tarkoituksena on sitouttaa myös virkailija tekemään työnsä mahdollisimman hyvin. Kun molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä keskustelun lopputulokseen, on luottamukselliselle asiakassuhteelle luotu paras mahdollinen toteutuspinna.

## 9 TULOSVASTUULLINEN TYÖ

Työvoiman palvelukeskus on tulostavasti vastuullinen organisaatio. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaita on otettava tietty määrä palveluun sisään vuosittain. Asiakkaiden aktivointiprosenttia seurataan säännöllisesti ja asiakkaita pyritään työllistämään avoimille työmarkkinoille mahdollisuuksien mukaan. Tulostavasti vastuullisuus puhuttaa virkailijoita sekä yksilönä että työparina.

Virkailijat kokevat palvelukeskuksen tulostavoitteiden olevan ristiriitaisia asiakaskunnan kanssa. Vaikeasti työllistyvien asiakkaiden nähdään olevan kaukana avoimilta työmarkkinoilta ja heille toivotaan räätälöityjä työmarkkinoita, joissa työllistymiskynnys olisi matalampi. Toinen mieltä askarruttava asia näyttää olevan sisälle otettavien asiakkaiden määrä. Määrälliset tavoitteet tulisi täyttää, vaikka asiakkaiden sopivuuskriteeriä alentamalla. Virkailijoiden näkemyksen mukaan palvelukeskukseen ohjautuu myös kohderyhmään kuulumattomia asiakkaita. Epävarmuutta luo myös emo-organisaatioiden tavoitteiden asettelu.

*Tulostavasti vastuullisuus aiheuttaa jatkuvaa ristiriitaa. Se että työn tulee olla tulostavasti vastuullista on itsestään selvää ja niin haluamme toimia. Tulostavasti vastuulliset tavoitteet ovat kuitenkin ristiriidassa TYP:n asiakaskunnan kanssa. Ne ovat ristiriidassa myös sen kanssa mitä varten TYP:it ovat. Vaikeasti työllistyvät asiakkaat eivät monestikaan pääse kovin lähelle avoimia työmarkkinoita vaan myös palveluohjauksessa pitäisi tehdä työtä, jossa etsitään räätälöityjä työmahdollisuuksia. Tärkeimmäksi tulokseksi TYP:ssa tuntuu aina nousevan uusien asiakkaiden määrä, jota on aika vaikea mieltää tulokseksi. Ristiriitaa aiheuttaa se että asiakkaita pitäisi ottaa enemmän, mutta heidän pitäisi kuitenkin olla kohderyhmän mukaisia. (Työhallinto)*

*Luo paineita, koska asiakkaat eivät toimi tavoitteiden mukaisesti, heillä on omat tavoitteensa. Omatkin asenteet saattavat olla ristiriidassa virallisten tavoitteiden kanssa. Emo-organisaatioiden tavoitteetkin ovat ristiriitaisia eli lisäävät viestien sekavuutta. (Sostyö)*

Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa korostuu sosiaalityön osuuden puuttuminen tulostavoitteissa. Koska sosiaalityön osuutta asiakasprosessissa on vaikea mitata, se on sivuutettu myös tulostavoitteissa. Tämä asia harmittaa sosiaalityöntekijöitä ja he näkevät työnsä tuloksien jäävän näkymättömiksi. Kun puhutaan sosiaalityön asemasta eri organisaatioissa, huomataan samankaltaisia ongelmia muuallakin. Jääkö sosiaalityöntekijän rooli ohuemmaksi juuri tästä syystä. Onko sosiaalitoimisto ainoa organisaatio, jossa sosiaalityö saa arvoisensa aseman asiakastyössä. Raunio (2004) käsittelee asiaa seuraavasti: Erityistoimipisteiden ongelmaksi voi muodostua epäselvyys sosiaalityön merkityksestä organisaatiolle. Erityistoimipisteessä sosiaalityöntekijä voi joutua tilanteeseen, jossa hän joutuu neuvottelemaan toimintansa merkityksestä organisaation ”ydinosaajien” kanssa ja niin sanotusti lunastamaan paikkansa työyhteisössä. (Mt., 46-49.) Työhallinnolla on todettu olevan vahva asema palvelukeskustoiminnassa ja sen järjestämät toimenpiteet ovat tilastollisesti mitattavissa.

*Kun mitataan vain määriä, kokonaisprosessi jää näkymättömäksi ja työ voi näyttää tosi tehottomalta. Työllistyminen avoimille työmarkkinoille on ainut hyvä tulos. Muu elämänlaadun kohentuminen ei kiinnosta tuloksena. Siksi sosiaalityö jää näkymättömäksi, mutta ilman sitä ja sen vaikutusta ei välttämättä saada muutosta aikaan eikä myöskään toivottua tulosta. (Sostyö)*

*Kyllä se puhuttaa parityöskentelyssä, aiheuttaa välillä paineitakin. Tätä työtä on vaikea mitata, paljon hyvää tehdään, joka ei näy millään tavalla tilastopohjissa. Se on suuri haastus ja sääli. Tämä asia puhuttaa paljonkin! Kaikkia asioita ei voi kategorisoida. (Sostyö)*

Kuten tutkimuksessa aikaisemmin käsiteltiin asiaa, jossa työntekijät tunsivat työparinsa tarkkailevan heidän työntekeoan, tuntee osa virkailijoista työnsä tarkkailtavaksi myös emo-organisaation taholta. Työhallinnon virkailija kokee te-toimiston tarkkailevan palvelukeskuksen tuloksia ja aikaansaannoksia tarkemmin kuin oman organisaationsa tuloksia. Virkailija pohtiikin pitäisikö asiakkaita ottaa sisään palvelukeskuksen palveluun laskelmoidusti siten, että vain varmoja tuloksia tuottavia asiakkaita kannattaa ottaa sisään palveluun.

*Tavoittelemme tulostavoitteita. Olen varma, että tätä palvelua ei kunnan ja valtion kannata maksaa jos ei synny tuloksia. Meitä seurataan paljon tarkemmin kuin te-toimiston tuloksia ja aikaansaannoksia. Sisään ei kannata ottaa kuin sellaisia asiakkaita, jotka ovat menossa töihin tai koulutukseen jollakin aikavälillä.*  
(Työhallinto)

*Työhallinnolla on selkeät numeeriset tavoitteet, joihin pitäisi pyrkiä. Esim. aktivointiasete ja työllistyneiden osuus. Nämä tulostavoitteet eivät kuitenkaan mielestäni näy jokapäiväisessä työssämme. En usko, että mietimme niitä asiakastilanteessa lainkaan. Tulosvastuullisuus näkyy työssämme siten, että pyrimme saamaan asiakkaan tilannetta eteenpäin ja aktivoitua häntä johonkin toimenpiteeseen. Teemme sen kuitenkin asiakkaan tilanteen parantamiseksi emme tulostavoitteiden täyttymisen vuoksi. Jos siinä sivussa saavutamme jotain tulostavoitteita, hyvä niin.*(Työhallinto)

## 10 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Hallinnolliset rajat ylittävä parityö on uudehko työmuoto, joka hakee lopullista muotoaan työvoiman palvelukeskuksessa ja paikkaansa asiakastyön sektorilla. Parityötä lähdettiin toteuttamaan palvelukeskustyössä vuonna 2004, onnistuneen yhteispalvelupisteen työkokeilun myötä. Tämän tutkimuksen tavoitteena on ollut työvoiman palvelukeskuksessa tapahtuvan parityöskentelyn esille tuominen. Tutkimus on pureutunut hallinnolliset rajat ylittävään parityöhön, jota palvelukeskuksessa tekevät työhallintotaustaiset ja sosiaalihalintotaustaiset virkailijat yhdessä. Tarkoituksena on ollut avata parityönä tehtävän urasuunnittelun käsitettä ja työtapaa käytännössä. Ennen kaikkea tavoitteena on ollut työntekijän äänen esilletuominen omassa työssään. Oman äänen kuuluvaksi saaminen tutkimuksen kautta, on vaatinut virkailijoilta oman työnsä pohtimista, auki kirjoittamista ja arviointia. Oman työnsä arvioiminen ei ole ollut virkailijoille helppoa, mutta onnistunut, peilaamalla omaa työtä työparin työskentelyn kautta. Virkailijoiden käsityksiä on etsitty fenomenologis-hermeneuttisella tutkimusotteella, jolloin keskeiseksi on noussut tutkittavien käsitykset ja kokemukset tutkittavasta aiheesta.

Oma osansa tutkimuksessa on myös vuorovaikutuksella ja sen rakentumisella virkailijoiden ja asiakkaan välillä. Vuorovaikutusta on tässä tutkimuksessa käsitelty virkailijoiden näkökulmasta. Asiakkaan ääni tulee esiin virkailijoiden kertomuksissa. Tutkimuksessa on tuotu esiin myös varmennetun vuorovaikutuksen käsite. Varmennettu vuorovaikutus on työmuoto, joka palvelukeskuksen asiakastyössä on noussut esille, haastavien ja paljon taustatyötä vaativien asiakkaiden kohdalla. Eriasteiset ongelmat asiakkaan elämässä, ovat vaatineet erityistä tarkkaavaisuutta myös virkailijalta. Jotta vuorovaikutus asiakkaan kannalta on johtanut toivottuun lopputulokseen, on asiakkaan kohdalla pitänyt huomioida se, että asiakas on ymmärtänyt sovitut asiat oikein. Palvelukeskuksen toiminnassa tällä toimenpiteellä on erityinen tarpeensa. Asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia, jotka johtavat asiakkaan aktiiviseen toimintaan ja elämänmuutokseen. Asiakas voi aloittaa ryhmätoiminnassa, työtoiminnassa tai kuntouttavassa toiminnassa. Kaikki uudet toimenpiteet vaativat asiakkaan tarkkaavaisuutta ja kykyä sopeutua uuteen tilanteeseen. Jotta asiakas pitkän hiljaisen jakson jälkeen kykenee siirtymään aktiivitoimenpiteisiin, tarvitsee hän erityistä tukea ja selkeän ohjeistuksen toiminnalleen. Varmennettu vuorovaikutus toimii asiakkaan ja virkailijan välisenä vakuutuksena siitä, että sovitut asiat on ymmärretty ja yhdessä hyväksytty.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten hallinnolliset rajat ylittävää parityötä tehdään Tampereen kaupunkiseudun palvelukeskuksessa. Jotta parityön problematiikkaan päästiin käsiksi, tuli ensin selvittää miten parityö eroaa yksin tehtävästä asiakastyöstä. Virkailijat näkivät parityön ja yksin tehtävän asiakastyön selkeimmäksi eroksi vastuun jakautumisen kahden työntekijän kesken. Vastuun jakautuminen nähtiin sekä tulosvastuun jakautumisena kummallekin osapuolelle, että asiakastilanteen vetovastuuna vastaanotolla. Tulostavastuun jakautumisen nähtiin helpottavan virkailijoiden työtaakkaa sekä raportoinnillisissa asioissa että asiakkaiden määrällisessä sisäänotossa palvelun piiriin. Asiakastilanteen vetovastuun jakautuminen tapahtui virkailijoiden sen hetkisen jaksamisen ja oman energiatason mukaan, myös asiakkaan osoittama luottamus jompaakumpaa virkailijaa kohtaan ohjasi vetovastuun valikoituvuutta. Vetovastuun siirtyminen virkailijalta toiselle nähtiin työtä helpottavana seikkana. Toisen virkailijan keskustellessa asiakkaan kanssa, toinen toimi kuuntelevana osapuolena, kirjaten ylös huomioitavia asioita. Asioihin oli helppo palata keskustelun edetessä ja työpari sai aikaa ideoida asiakkaan tilannetta eteenpäin vieviä asioita.

Parityö nähtiin luovana ja ajatuksia tuottavana työtapana. Tärkeäksi nähtiin myös tilan antaminen omalle työparille sekä asiakkaalle. Asiakkaan omien mielipiteiden ilmaisun mahdollisuus koettiin tärkeäksi. Hyvänä asiana parityössä nähtiin myös kahden eri hallintoalan ammattitaidon yhdistyminen. Virkailijat korostivat kahden hallinnonalan asiakastietojen helpottavan työtä oleellisesti. Työhallinnon URA-tietokannan ja sosiaalitoimen Effica-tietokannan sisältämien asiakastietojen koettiin antavan laajasti taustatietoja asiakkaiden tilanteesta. Myös työturvallisuuden uskottiin olevan parempi, kahden virkailijan ottaessa asiakkaita yhdessä vastaan.

Parityön nähtiin antavan voimavaroja virkailijoille. Virkailijat pystyivät keskustelemaan asiakastilanteista heti asiakastapaamisten jälkeen, eikä työasioita tarvinnut pohtia yksin työpäivän päätyttyä. Osa virkailijoista koki parityöskentelyn niin hyvänä työmuotona, että löysi siitä jopa työnohjauksellisia elementtejä. Työparit tunsivat saavansa tukea toisiltaan sekä vaikeissa asiakastilanteissa että käytännön työssä työtehtäviä jakamalla (esim. TYPPI -tietojärjestelmän kirjaukset). Kaiken kaikkiaan parityöskentelyn koettiin antavan työparille puolin ja toisin henkistä tukea ja tätä kautta varmuutta asiakastilanteiden käsittelyyn.

Parityössä raskaaksi koettiin työparien henkilökemioiden yhteensopimattomuus. Toisen osapuolen dominoivuus asiakastilanteessa tai työparin vähättelyn nähtiin hankaloittavan yhteistyötä. Yksi vastaajista koki ongelmallisena tilanteen, jossa työparit ovat eritasoisia ammatilliselta osaamiseltaan, tällöin vaarana on vastuun siirtyminen liiaksi osaavammalle työntekijälle. Sama virkailija pohti yhteistyön kärsivän myös silloin, kun työparien elämäkokemus poikkeaa kovasti toisistaan. Lähes kaikki virkailijat toivat esiin henkilökemioiden yhteensopivuuden tärkeyden parityössä. Parityö nähtiin tiiviinä työmuotona, jossa ei ole mahdollisuutta yksin työskentelyyn. Useiden virkailijoiden vastauksissa toivottiin kuitenkin mahdollisuutta ottaa asiakkaita välillä yksinkin vastaan.

Toiseksi vastauksissa nousi esiin oman työn läpinäkyvyys. Tällä tarkoitettiin työparin tarkkailun alaisena toimimista. Parityössä työskennellään jatkuvasti toisen henkilön läsnä ollessa. Vastaajat kokivat ahdistuneensa työtapojensa ja työmääränsä ollessa jatkuvasti toisten nähtävillä. Osa virkailijoista oli sitä mieltä, että työhallinnon virkailijoille oli kasaantunut enemmän ja vastuullisempia työtehtäviä ja palvelukeskuksessa tehtävä työ koettiin työhallintopainotteiseksi. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa oli näkyvillä ongelma oman työnsä näkyväksi tekemisestä. Sosiaalityöntekijät kokivat, etteivät heidän työnsä tulokset ole näkyvissä lyhyellä aikajänteellä. Ongelmalliseksi koettiin myös sosiaalityön tulosten mittaaminen. Asiakkaan elämäntilanteen kohentuminen tai elämäntilanteen parantuminen ei ole mitattavissa numeroin ja tilastoin. Myös työlle määritettävien tavoitteiden suhteen sosiaalityö jää näkymättömäksi. Laadullista työtä kun on vaikea mitata mittarein.

Myös lainsäädännölliset velvoitteet työhallinnon osalta koettiin osaltaan rasitteeksi. Muutama virkailija kertoi joutuvansa perustelemaan tekemiään päätöksiään työparilleen. Työparit eivät näissä tapauksissa ymmärtäneet työhallinnon säädösten noudattamispakkoa. Sosiaalihuollon puolelta samankaltaisia velvoitteita ei ole, sillä sosiaalityöntekijät eivät palvelukeskustyössään tee viranomaispäätöksiä, kuntouttavan työtoiminnan päätöksiä lukuun ottamatta.

Tutkimukseen vastanneet virkailijat toivat esiin luonteenpiirteitä, joita parityötä tekevältä virkailijalta odotetaan. Ensisijaisen tärkeäksi he nostivat henkilön neuvottelukyvyn. Parityötä tekevän odotetaan osaavan neuvotella ja sovitella erilaisissa tilanteissa. Joustavuutta täytyy löytyä ja ymmärrystä antaa tilaa toiselle osapuolelle.



Virkailijat pohtivat asiakkaan asemaa työparityössä seuraavasti. Asiakkaan koettiin hyötyvän kahden virkailijan laaja-alaisesta tietämyksestä ja ammattitaidosta. Asiakkaan nähtiin saavan extra palvelua kahden oma virkailijan tukemana saman katon alta. Palvelun koettiin olevan tehokasta ja vievän asiakkaan asiaa eteenpäin. Kummankin hallinnonalan emo-organisaatiosta tarvittavat palvelut toteutuivat nopeasti. Asiakkaalta saadun tiedon nähtiin tavoittavan molemmat virkailijat samanaikaisesti ja tieto oli sisällöltään yhteneväistä.

Asiakkaan jännittyneisyys ja varautuneisuus kahden virkailijan läsnä ollessa koettiin parityöskentelyn huonoksi puoleksi asiakkaan suhteen. Yksi virkailija pohti asiakkaan saattavan tuntoa itsensä jopa painostetuksi toimenpiteisiin kahden virkailijan taholta. Toinen virkailija pohti asiakkaiden luokittavan itsensä eri rooleihin kahden virkailijan läsnä ollessa. Asiakas voi pelätä seuraamuksia kertoessaan tilanteestaan avoimesti. Johtaako asia sanktioihin jommankumman hallinnonalan puolelta. Myös virkailijoiden erimielisyys asiakastilanteessa pohditti virkailijoita. Virkailijat olivat yhtä mieltä siitä, että asiakkaille ei tulisi näyttää virkailijoiden kahdenkeskistä erimielisyyttä. Erimielisyyden koettiin vaikuttavan asiakkaaseen hämmäntävästi luoden epävarmuutta ja luottamuspulaa asianosaisten keskuudessa.

Työparin panos palvelukeskustyössä koettiin erittäin tärkeäksi. Sosiaalityöntekijätaustaisen työparin katsottiin ”avaavan ovia” asiakkaan elämään. Sosiaalityöntekijän katsottiin uskaltavan tehdä vaikeita kysymyksiä asiakkaille, sekä tarvittavia interventioita tilanteen niin vaatiessa. Työhallinnon tietämys työllisyysasioissa ja URA -tietojärjestelmän tarpeellisuus korostuivat vastauksista läpi tutkimuksen. Vaikka aikaisemmista vastauksista korostui työhallinnon vahva asema palvelukeskustoiminnassa hieman negatiivisessakin sävyssä, nähtiin sen olevan ensisijaisen tärkeä palvelujen hankinnassa ja tarjoamisessa asiakkaille. Työhallinnon tärkeys korostui viranomaispäätösten teko-oikeutena sekä palvelujen rahoittajana. Kaiken kaikkiaan työparin olemassa olo nousi keskiöön kummankin hallinnonalan vastauksissa. Ongelmatilanteista huolimatta, työparin ammatillisuus, työkokemus ja tuki arvostettiin vastauksissa korkealle.

Virkailijoiden ammatti-identiteettiä pohdittaessa sosiaalityöntekijöiden vastauksissa korostui hieman useammin epävarmuus omaa identiteettiä kohtaan. Sosiaalityöntekijöistä osa pohti omaa rooliaan palvelukeskuksessa. Työhallinnon asema tuntui olevan vahvempi ja palvelukeskuksen toiminta koettiin työhallintovetoiseksi. Vastauksissa ei ollut luettavissa virkailijoiden ajattelevan työskentelevänsä osana moniammatillista tiimiä. Päinvastoin vastauksissa korostui vahvasti tiivis yhteistyö oman työparin kanssa. Työparit ikään kuin mielsivät itsensä erillisiksi yksiköiksi. Vain

yhdessä vastauksessa oli pohdittu kuulumista moniammatilliseen tiimiin. Virkailijoiden ammatti-identiteetin ei siis voida sanoa rakentuvan moniammatillisuuden ympärille. Urasuunnittelu ja urasuunnittelija ovat yhtä kuin palvelukeskuksessa tehtävä työparityö, johon ei lueta kuuluvaksi psykologin, terveydenhoitajan tai palveluohjaajan työpanosta.

Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että suurin osa sekä sosiaalityöntekijöistä että työhallinnon virkailijoista oli sitä mieltä, että hallinnollisella taustalla ei ole vaikutusta yhteistyön toimivuuteen. Työn toimivuuden nähtiin perustuvan enemmänkin henkilökemioiden yhteensopivuuteen. Virkailijat ymmärsivät tulevansa erilaisista työyhteisöistä, erilaisilla koulutustaustoilla ja mielsivät, että heiltä odotetaan toisistaan poikkeavaa ammatillisuutta ja osaamista. Yhteistyön kehittymiselle ymmärrettiin antaa aikaa.

Pohdittaessa vuorovaikutuksen rakentumista parityössä, virkailijat näkivät vuorovaikutuksen tapahtuvan kolmen ihmisen välillä ja kokivat työn siksi olevan vaativampaa sekä asiakkaan että työntekijän kannalta. Vastauksissa korostui sekä työparin että asiakkaan persoonan huomioiminen. Hyvän vuorovaikutuksen ymmärrettiin rakentuvan työparin sujuvasta yhteistyöstä, yhteisistä tavoitteista ja asiakkaan tilanteen ymmärtämisestä.

Palvelukeskuksen virkailijat kokivat palvelukeskuksen tulostavoitteiden olevan ristiriitaisia asiakaskunnan kanssa. Vaikeasti työllistyvien asiakkaiden nähtiin olevan kaukana avoimilta työmarkkinoilta ja heille toivottiin räätälöityjä työmarkkinoita, joissa työllistymiskynnys olisi matalampi. Toinen mieltä askarruttava tavoite oli vuosittain palveluun sisälle otettavien uusien asiakkaiden korkea määrä.

Työvoiman palvelukeskuksessa on onnistuttu luomaan uudenlainen työmuoto, joka vaatii työntekijöiltä aitoa halua paneutua asiakkaan kokonaisvaltaiseen asioiden eteenpäin viemiseen. Työskentely on kehittyäkseen vaatinut uudenlaista organisaatio kulttuuria ja johtamista., Uudenlaista palvelukonseptin luomista ja asiakaslähtöistä ajattelutapaa, uskallusta ja tahtoa tehdä asioita uudella tavalla.

Kahden eri hallinnonalan työtehtävien yhdistäminen on ollut haasteellista. Sosiaalitoimen ja työhallinnon työtehtävät ovat olleet sisällöltään erilaisia ja vaatineet työntekijöiltä erilaista osaamista ja työtapoja. Sosiaalityön keskeinen tavoite on ollut asiakkaan elämänhallinnan ja sitä

kautta elämänlaadun parantaminen. Asiakkaan sosiaalisen tilanteen ja verkoston kartoittaminen, terveydellisten seikkojen huomioiminen ja tarvittaviin lisäpalveluihin ohjaaminen. Kuntouttava työote on palvelukeskustyössä ollut keskeinen. Työhallinnon virkailijan ensisijainen tehtävä on ollut asiakkaan työllisyysmahdollisuuksien kartoittaminen ja työllistymistä edistäviin aktiivitoimiin ohjaaminen, sekä tarvittavien palveluiden hankkiminen työllistymisedellytysten paranemiseksi. Näiden kahden eri hallinnonalan virkailijoiden tavoite on ollut alun perin kovin erilainen ja vaatinut suuren määrän työtä, jotta erillisistä tavoitteista on suuntauduttu yhteiseen päämäärään.

Työvoiman palvelukeskuksessa tehtävä hallinnolliset rajat ylittävä parityö on kehittynyt vuosien myötä sulavaksi, kaksi ammattialaa yhdistäväksi työmuodoksi, jota kutsutaan urasuunnitteluksi. Työparien yksilölliset ominaisuudet, vuorovaikutustaidot ja halu oppia uutta, ovat yhdistyneet yhteiseksi asiantuntijuudeksi. Tähän yhdistyneeseen asiantuntijuuteen on ollut pitkä matka ja se on vaatinut työntekijöiltä rohkeutta ylittää ammatillisia rajoja, kokeilla uusia työmuotoja sekä sopeutua muuttuviin tilanteisiin. Työmuoto on vaatinut toimiakseen toisen osaamisen arvostamista ja kunnioitusta. Työssä virkailijoille keskeisiä asioita ovat olleet vastuun jakaminen, vuorovaikutus sekä yhteiset tavoitteet.

Lopuksi

Jos ennen työllistymiseen tarvittiin suo, kuokka ja Jussi.

Nyt tarvitaan pitkäjänteisyyttä, periksi antamattomuutta ja paineensietokykyä - samoja elementtejä eri nimillä.

## LÄHTEET

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3.uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Arnkil, R., Karjalainen, V., Saikku, P., Spangar, T. & Pitkänen, S. 2008. Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisusarja 2008/18.

Arnkil, R., Karjalainen, V., Saikku, P., Spangar, T & Pitkänen, S. 2007. Työvoimatoimistot ja työvoiman palvelukeskukset tänään ja huomenna. Väkiraportti Suomen työvoimapalvelujen uudistuksesta. Työhallinnon julkaisu 373. Helsinki.

Arnkil, R., Karjalainen, V., Aho, S., Lahti, T., Lyytinen, S-M. & Spangar, T. 2004. Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Työhallinnon julkaisu 339. Helsinki.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen 3. painos. Tampere: Vastapaino.

Eskola, M. 2003. Aina voi tehdä toisin. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Juva: PS-kustannus.

Eteläpelto, A. & Vähäsantanen, K. 2006. Teoksessa A. Eteläpelto & J. Onnismaa (toim.) Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Vantaa.

Hirsjärvi, S. 2002. Tutkimustyyppit ja aineistonkeruun perusmenetelmät. Teoksessa S. Hirsjärvi, P., Remes & P.Sajavaara. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Jalava, U. & Virtanen, P. 1995. Moniammatillinen projektitoiminta. Avain hyvinvointipalvelujen tulevaisuuteen. Helsinki: Kirjayhtymä.

Janhonen, S. & Vanhanen-Nuutinen, L. 2005 (toim.) Kohti asiantuntijuutta. Oppiminen ja ammatillinen kasvu sosiaali- ja terveysalalla. Vantaa: WSOY.

Jokinen, A. & Juhila, K. 2008 (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Julkunen, R. 2008. Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosesseista. Tampere: Vastapaino.

Julkunen, R. 2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Vaajakoski: Gummerus.

Järvinen, A., Koivisto, T. & Poikela, E. 2000. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Juva: WSOY.

Kananoja, A. 1997. Julkisten palvelujen ydintehtävät asiakaspalautteen viitekehyksenä. Teoksessa T. Salmela (toim.) Autetaanko asiakasta – palvelaanko potilasta? Jyväskylä: Atena.

Karila, K. & Nummenmaa, A. 2001. Matkalla moniammatillisuuteen. Juva: WSOY.

Karjalainen, V., Saikku, P., Pasuri, A. & Seppälä, A. 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Stakesin raportteja 2008 /20. Helsinki

Kiviniemi, K. 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS- kustannus.

Koskinen, S. 2003. Suomalaisen yhteisösosiaalityön kehitys ja nykysuuntaukset. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Juva: WSOY.

Krook, P. 2006. Moniammatillinen asiantuntija. Sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiantuntijuudesta ja moniammatillisuudesta. Tampereen yliopisto. Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus. Pro Gradu –tutkimus.

Laine, T. 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS- kustannus.

Launis, K. 1997. Moniammatillisuus ja rajojen ylitykset asiantuntijatyössä. Teoksessa J. Kirjonen, P. Remes & A. Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto.

Mattila, K-P. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Juva: PS-kustannus.

Mäkitalo, M. 2004. Ohjaustyön jäsentäminen ja avainosaamisen käsite. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet. Juva: PS-kustannus.

Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. 2000 (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Juva: PS- kustannus.

Raninen, S. & Takalo, T. 2007 (toim.) Psykologina koulussa. Helsinki: Edita.

Rauhala, P-L. 1993. Havaintoja sosiaalialan työstä. Teoksessa A. Metteri & P-L. Rauhala (toim.) Sosiaalialan töissä. Tampere: Vastapaino.

Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, K. 2000. Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Romppainen, A. 2007. Verkosto-organisaation moniammatillisen tiimityön kehittäminen Etelä-Karjalan työvoiman palvelukeskuksessa. Tampereen yliopisto. Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus. Lisensiaatintutkimus.

Seinä, S. & Helander, J. 2007. Tiimeistä työpareiksi – Toiselta oppiminen ja ammatillinen kehittyminen. Saarijärvi: Saarijärven Offset.

Sipilä, J. 1989. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2001. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001:8. Helsinki

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilen, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.

Valli, R. 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS -kustannus.

Sähköiset lähteet:

[www.tyollisyysportti.fi](http://www.tyollisyysportti.fi). Työvoiman palvelukeskuksen asiakasprosessi.

# LIITEET

## Liite 1. Kyselylomake

**Tampereen yliopisto**

**Sosiaalityön tutkimuksen laitos / joulukuu 2009**

**Tutkimus hallinnolliset rajat ylittävästä parityömuodosta Tampereen kaupunkiseudun Työvoiman palvelukeskuksessa**

**KYSELYLOMAKE / yht. 13 kysymystä**

### **Rengasta oikea vaihtoehto**

1. Toimin työssäni
  - a. kunnan sosiaalityöntekijätaustaisena urasuunnittelijana
  - b. valtion työhallintotaustaisena urasuunnittelijana

### **Kerro omin sanoin**

2. Miten parityöskentely eroaa yksin tehtävästä asiakastyöstä?
3. Millaisia etuja ja haittoja työparityöskentelyssä näet itsesi kannalta olevan?
4. Millaisia etuja ja haittoja työparityöskentelyssä on asiakkaan etua ajatellen?
5. Miten työtehtävänne ja vastuunne jakautuvat parityössänne?
6. Kuinka tärkeäksi koette työparin työpanoksen asiakastyössä?
7. Miten parityöskentely vaikuttaa ammatti-identiteettiinne?
8. Miten eri hallintoalan tausta (sosiaalitoimi / työhallinto) on vaikuttanut yhteistyönne toimivuuteen?
9. Miten vuorovaikutus asiakkaan ja työparin välillä muodostuu parityössänne?
10. Millaista koulutusta oma organisaationne on järjestänyt parityöskentelyynne liittyen?
11. Miten koulutus on tukenut / edistänyt parityöskentelyänne?
12. Miten tulosvastuullisuus näkyy ja vaikuttaa työskentelyssänne?
13. Kerro omin sanoin kokemuksia parityöskentelystä?



