

Sosiaalityöntekijöiden selontekovelvollisuus työvoiman  
palvelukeskuksen moniammatillisessa työryhmässä

HELI KORHONEN  
Tampereen yliopisto  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö  
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma  
Joulukuu 2014

## TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

HELI KORHONEN: Sosiaalityöntekijän selontekovelvollisuus työvoiman palvelukeskuksen moniammatillisessa työryhmässä.

Pro gradu -tutkielma 75 s, 2 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Kyösti Raunio

Joulukuu 2014

---

Tutkin pro gradu -tutkielmassani sosiaalityöntekijän käsityksiä selontekovelvollisuudesta moniammatillisessa työryhmässä työvoiman palvelukeskuksessa (TYP). Lisäksi tutkin esiintyykö selontekovelvollisuudessa ristiriitoja ja miten mahdolliset ristiriidat ratkaistaan moniammatillisessa työryhmässä. Tutkimustehtävää olen selvittänyt empirian avulla, sosiaalityöntekijöiden puheen analysoimisen ja tekemieni jäsennysten kautta. Tutkielmaani varten keräsin aineiston neljältä työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijältä. Kolme sosiaalityöntekijää haastattelin teemahaastattelulla puhelimesta, yksi työntekijä vastasi kirjallisesti. Nauhoitin haastattelut. Aineiston keräsin kevään 2014 aikana.

Tutkimukseni on laadullinen. Tutkimukseni aineistoa olen lähestynyt konstruktionistisesta näkökulmasta. Tutkimuksessani analyysimetodi on keskeisessä osassa. Olen analysoinut tätä tutkielmaa varten keräämäni aineistot Harvey Sacksin kehittelemällä jäsenkategoria-analyysillä. Analyysimetodin ohjaamana olen pyrkinyt tuottamaan vastauksen siihen, miten sosiaalityöntekijät kategorisoivat itseään.

Aineiston analyysin tuloksena sain kaksi yläkategoriaa jotka jakautuvat seitsemään alakategoriaan. Yläkategoriat ovat institutionaalinen tehtävä sekä identiteettikategoriat ja niiden rakentuminen. Yläkategoria institutionaalinen tehtävä jakaantuu viiteen alakategoriaan: 1) institutionaalisten tehtävien rakentuminen kohtaamisessa, 2) institutionaalisten tehtävien pohjalta muotoutuneet roolit, 3) institutionaalinen todellisuus ja selontekovelvollisuus, 4) asiakaslähtöisyys institutionaalisessa kohtaamisessa ja 5) asiakaslähtöisyys ja institutionaalinen kohtaaminen. Yläkategoria identiteettikategoriat ja niiden rakentuminen jakaantuu kahteen alakategoriaan: identiteettikategoriat ja niistä neuvottelemine ja millaisiin kategorioihin toimijat itse orientoituvat.

Tutkimustulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijän selontekovelvollisuus tulkitaan eri tilanteissa eri tavoin ja siitä esiintyy erilaisia tulkintoja. Selontekovelvollisuudessa esiintyy ristiriitoja. Institutionaalinen tehtävä ja sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti olivat ristiriidassa keskenään. Tämä ristiriita ratkaistiin eri tavoin. Aineisto-otteissa on nähtävissä miten sosiaalityöntekijät rakentavat tiettyä kategoriaa oikeuttaakseen toimenpiteitään. Ratkaistakseen ristiriitoja sosiaalityöntekijä toimii eklektisesti, työnantajan, työyhteisön ja asiakkaan välissä. Sosiaalityöntekijä näkee kokonaisuuden ja toimii omaan ammattitaitoonsa ja kokemukseensa nojautuen eri tilanteissa eri tavoilla.

Asiasanat: sosiaalityö, sosiaalityöntekijä, selontekovelvollisuus, moniammatillisuus, kategoria-analyysi.

UNIVERSITY OF TAMPERE  
School of Social Sciences and Humanities

KORHONEN HELI: Social workers have a duty to report.  
A multidisciplinary working group.  
Master's thesis, 75 pages, 2 appendix page  
Social Work  
Supervisor: Kyösti Raunio  
December 2014

---

I studied a Master's thesis social worker perceptions of accountability multidisciplinary team Employee Service (TYP). In addition to examining accountability occurrence of conflicts and how potential conflicts are resolved in a multidisciplinary working group. The research question I have explained using the empirical, social workers, speech and their outlines through. For this study I collected data from four TYP's social worker. I did an interview with the theme of the three social workers at the phone and one social worker replied in writing. I recorded the interviews. The material was gathered in spring 2014.

The research is qualitative. The research material I approached the constructionist point of view. In our analysis method is a key part. I have analyzed in this thesis in data collected by Harvey Sacks developing a member of the category analysis. Analysis of the control of the method, I have tried to provide an answer to how to categorize themselves as social workers.

Data analysis as a result I got two upper categories which are divided into seven sub-category. Upper categories of institutional mission and identity categories and the construction of. Upper category institutional task is divided into five subcategories: 1) institutional functions construction of the encounter, 2) institutional functions on the basis of the fruits of the roles, 3) institutional reality and accountability, 4) the customer orientation of the institutional encounter and 5) customer-orientation and institutional encounter. Upper category identity categories and the construction of divided into two subcategories: the identity categories and the negotiation and what kind of categories of actors in the orient themselves.

The results show that the social worker accountability is interpreted in different situations in different ways and there are different interpretations. Accountability of conflict. Institutional role and a social worker professional identity were incompatible with each other. This discrepancy was resolved in different ways. Materials and excerpts can be seen in how social workers construct a specific category in order to justify its measures. In order to resolve conflicts between the social worker works eclecticism, the employer, the workplace and the client in between. The social worker sees the whole and their expertise and work experience, relying on various situations in various ways.

Key words: social work, social worker, accountability, multi-professionalism, category analysis.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT	4
2.1 Selonteko ja kategoria keskeisinä käsitteinä	4
2.2 Selontekovelvollisuus	5
2.2.1 Sosiaalityöntekijän selontekovelvollisuus	5
2.2.2 Eettinen koodisto	7
2.2.3 Hallinnollis-juridinen ympäristö	8
2.3 Työvoiman palvelukeskukset	9
2.4 Moniammatillisuus	12
2.5 Moniammatillisuuden haasteita	14
3 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	17
4 METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT	19
4.1 Etnografia	19
4.2 Etnometodologia	20
4.3. Etnometodologinen kategoriatutkimus	22
4.4 Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimus	24
4.5 Kategoriat ja kategorioiden tuottaminen	26
4.6 Sosiaalinen konstruktionismi	29
4.7 Kvalitatiivinen tutkimus	30

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	34
5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	34
5.2 Tutkimusaineisto ja aineiston tuottaminen	34
5.3 Aineiston analyysi	37
5.5 Tutkijan suhde tutkimuksen kohteeseen	39
5.5 Tutkimuksen eettiset kysymykset ja luotettavuus	40
6 TUTKIMUSTULOKSET	43
6.1 Institutionaalinen kohtaaminen ja tehtävät	43
6.1.1 Institutionaalisten tehtävien rakentuminen kohtaamisessa	43
6.1.2 Institutionaalisten tehtävien pohjalta muotoutuneet roolit	45
6.1.3 Institutionaalinen todellisuus ja selontekovelvollisuus	47
6.1.4 Asiakaslähtöisyys institutionaalisessa kohtaamisessa	50
6.1.5 Asiakaslähtöisyys ja institutionaalisten tehtävien hoito	51
6.2 Identiteettikategoriat ja niiden rakentuminen	53
6.2.1 Identiteettikategoriat ja niistä neuvottelemine	54
6.2.2 Millaisiin kategorioihin toimijat itse orientoituvat	56
7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	58
LÄHTEET	62
LIITTEET	71

## 1 JOHDANTO

Sosiaalityötä tehdään erilaisissa toimintaympäristöissä (Banks 2001). Sosiaalialan ammattilaiset toimivat paikoissa, joissa he ovat ensisijainen ammattiryhmä, kuten sosiaalitoimisto. Sosiaalialan ammattilaiset toimivat myös paikoissa, joissa he eivät ole ensisijainen ammattiryhmä, esimerkiksi sairaaloissa, kouluissa ja monissa muissa moniammatillisissa työryhmissä kuten työvoiman palvelukeskuksessa (TYP:issä). Sosiaalityöntekijän identiteetti on selkeämpää omaksua paikoissa, joissa sosiaalityöntekijät ovat ensisijainen ammattiryhmä ja joissa työ pohjautuu ensisijaisesti sosiaalityön tietopohjaan. Kun taas niissä paikoissa, joissa sosiaalityö on enemmän marginaalissa, sosiaalityö koetaan vähemmän tärkeäksi osaksi organisaation päätarkoitusta. (Payne 2006.)

Sosiaalityö on Suomessa toistaiseksi säilyttänyt professionaalisen autonomiansa toisin kuin Iso-Britanniassa. Sosiaalityön työtehtäviä, työtapoja ja vapausastetta ovat siellä muuttaneet keskitetty ohjaus, palvelujen kilpailuttaminen ja palveluohjaus. Seurauksena sosiaalipoliittisesta paradigmanmuutoksesta on se, että sosiaalityön tutkimus ja käytäntötutkimus joutuu käsitteineen asemoitumaan suhteessa siihen. Tarpeellista on arvioida sosiaalityön eettisen tehtävän, kestävien toimintamallien ja tietoperustan kannalta omien käsitteiden ja argumentoinnin perustelut sekä työn tietoperustan kehittämisen oikeutus sosiaalityössä. (Haverinen 2005.) Moniammatillisuus vaatii paradigman muutosta myös siksi, että moniammatillisessa työskentelyssä on omat arvonsa, johtamis- ja työskentelytapansa (D'Amour & Oandasan 2005). Jokainen ammatti on erilainen kulttuuri, sisältäen erilaisia arvoja, uskomuksia ja tapoja sekä asenteita ja käyttäytymistä. Eri ammattien työkulttuurien kehittymiseen vaikuttavat erilaiset tekijät, esimerkiksi historialliset seikat. Ammatillisen koulutuksen aikana tapahtuvassa sosiaalistamisprosessissa terveydenhuollon ammattihenkilöstö vahvistaa yhteisiä arvoja, ratkaisumalleja ja ammattikieltä. (Hall & Pippa 2005.)

Halusin selvittää tutkimuksella sosiaalityöntekijän käsityksiä selontekovelvollisuudesta moniammatillisessa työryhmässä TYP:issä. Halusin selvittää, vaikuttaako instituutio, jossa sosiaalityötä tehdään sosiaalityöntekijän käsitykseen selontekovelvollisuudesta. Lisäksi tutkimuksessa selvitetään sitä, minkälaisiin identiteetteihin sosiaalityöntekijät orientoituvat TYP:n moniammatillisessa työryhmässä. Tutkimuksessa selvitetään myös esiintykö selontekovelvollisuudessa ristiriitoja ja miten mahdolliset ristiriidat ratkaistaan moniammatillisessa työryhmässä. Tutkimustehtävää olen selvittänyt empirian avulla, sosiaalityöntekijöiden puheen analyysin ja tekemieni jäsenysten kautta. Tutkielmaani varten keräsin aineiston neljältä TYP:in

sosiaalityöntekijältä. Kolme sosiaalityöntekijää haastattelin teemahaastattelun keinoin puhelimesta, yksi työntekijä vastasi kirjallisesti. Nauhoitin haastattelut. Aineiston keräsin kevään 2014 aikana.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää mitä kokemuksia sosiaalityöntekijöillä on selontekovelvollisuudesta TYP:n moniammatillisessa työryhmässä. Tutkielman tarkoitus on avata kategoria-analyysin keinoin uusia perspektiivejä sosiaalityöntekijöiden työhön työvoiman palvelukeskuksen moniammatillisessa työryhmässä. Tutkielma palvelee sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin ymmärryksen lisäämisen päämäärää ja todentaa kokonaiskuvan luomisen merkitystä sosiaalityöntekijän työssä. Tutkielmaani valitsin kategoria-analyysin näkökulman siksi, että olen kiinnostunut puheesta, kielenkäytössä ja vuorovaikutuksessa syntyneistä kategorioista ja selonteosta.

Aineiston analyysin tuloksena sain kaksi yläkategoriaa jotka jakautuvat seitsemään alakategoriaan. Yläkategoriat ovat institutionaalinen tehtävä sekä identiteettikategoriat ja niiden rakentuminen. Yläkategoria institutionaalinen tehtävä jakaantuu viiteen alakategoriaan: 1) institutionaalisten tehtävien rakentuminen kohtaamisessa, 2) institutionaalisten tehtävien pohjalta muotoutuneet roolit, 3) institutionaalinen todellisuus ja selontekovelvollisuus, 4) asiakaslähtöisyys institutionaalisessa kohtaamisessa ja 5) asiakaslähtöisyys ja institutionaalinen kohtaaminen. Yläkategoria identiteettikategoriat ja niiden rakentuminen jakaantuu kahteen alakategoriaan: identiteettikategoriat ja niistä neuvottelemine ja millaisiin kategorioihin toimijat itse orientoituvat.

Tutkimustulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijän selontekovelvollisuus tulkitaan eri tilanteissa eri tavoin ja siitä esiintyy erilaisia tulkintoja. Selontekovelvollisuudessa esiintyy ristiriitoja. Institutionaalinen tehtävä ja sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti olivat ristiriidassa keskenään. Tämä ristiriita ratkaistiin eri tavoin. Aineisto-otteissa on nähtävissä miten sosiaalityöntekijät rakentavat tiettyä kategoriaa oikeuttaakseen toimenpiteitään. Ratkaistakseen ristiriitoja sosiaalityöntekijä toimii eklektisesti, työnantajan, työyhteisön ja asiakkaan välissä. Sosiaalityöntekijä näkee kokonaisuuden ja toimii omaan ammatitaitoonsa ja kokemukseensa nojautuen eri tilanteissa eri tavoilla.

Pro gradu -tutkielmani rakentuu seitsemästä luvusta. Johdannon jälkeen, toisen luvun tutkimuksen lähtökohdissa, selvitän tutkimuksen kannalta keskeisten käsitteiden, selonteko ja kategoria sisältöä. Toinen luku pitää myös sisällään muut tutkimuksessa keskeiset käsitteet, selontekovelvollisuus, työvoiman palvelukeskus, moniammatillisuus sekä moniammatillisuuden haasteet. Kolmannessa luvussa esittelen aikaisempia tutkimuksia aiheesta. Neljäs luku esittelee tutkimuksen metodologiset lähtökohdat, jotka ovat etnografia, etnometodologia sekä etnometodologinen kategoria tutkimus.

Luku neljä sisältää myös muut tutkimuksen kannalta keskeiset tekijät, institutionaalinen vuorovaikutus, kategoriat ja niiden tuottaminen, sosiaalinen konstruktionismi sekä kvalitatiivinen tutkimus. Luvussa viisi käyn läpi tutkimuksen toteuttamista, esitän täsmennetyt tutkimuskysymykset, tutkimusaineiston ja sen keruun. Samassa luvussa käsittelen myös aineiston analyysia sekä tutkijan suhdetta tutkimuksen kohteeseen. Luvun lopussa pohdin vielä eettisiä kysymyksiä ja tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimustulokset jakaantuvat tutkimusaineiston analyysin perusteella kahteen pääkategoriaan, joista ensimmäinen on institutionaalinen kohtaaminen ja tehtävät. Toinen pääkategoria on identiteettikategoriat ja niiden rakentuminen, nämä kaksi pääkategoriaa ja niiden alakategoriat muodostavat luvun kuusi sisällön. Pro gradu -tutkielmani seitsemännessä luvussa ovat tutkielman yhteenveto ja johtopäätökset.

## 2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Selonteko ja kategoria keskeisinä käsitteinä

Keskeinen käsite tutkimuksessani on selonteko (account). Selonteko käsite viittaa tällöin siihen, että kieltä käyttäessään ihmiset eivät vain kuvaa asioita vaan antavat niille merkityksiä tekemällä siitä selkoa ja perustelemalla toimintaansa (Jokinen & Juhila 1999, 67). Työntekijät tuottavat puheessaan ja teksteissään selontekoja, jolla he voivat oikeuttaa toimintansa ja samalla osoittaa olevansa päteviä ja luotettavia. Selontekojen avulla voidaan selittää sitä ristiriitaa, joka syntyy toiminnan ja odotusten kohtaamattomuudesta. Myös ammatillisen sanaston ja muotoilujen käytöllä puheessa ja teksteissä oikeutetaan toimintaa ja arviointeja asiakkaan tilanteesta. Samalla suojaudutaan todellista tai mahdollista kritiikkiä vastaan. (Hall ym. 2006, 15–17.) Ammatillisissa teksteissä selonteot ovat luonteeltaan aina retorisia, koska niiden tehtävänä on vakuuttaa niiden yleisö (Hall ym. 2006, 19).

Selonteot tarjoavat perustan kategorioille. Selonteoissa tapahtuvalla selittämällä, oikeuttamisella, syyttämällä tai vastuun siirtämällä rakennetaan, neuvotellaan tai vastustetaan kategorioita. (Hall ym. 2006, 22.) Kategorisoinnit voivat toimia selontekoina, esimerkiksi asiakas voidaan kategorisoida ”haluttomaksi palveluihin” tai ”pähdeongelmaiseksi, jonka palvelutarve on muualla”. Kategorisointi on myös moraaliskulttuurista toimintaa. Sijoittaessamme itseämme ja muita kategorioihin ja valitsemalla kuvaustapoja, rakennamme samalla moraalista jäsenystä oikeuksista ja velvollisuuksista, siitä mikä on arvostettavaa tai tuomittavaa. (Nikander 2010, 246–247.) Pitkäaikaistyttömiin kohdistuviin odotuksiin ja velvollisuuksiin liittyy jo lähtökohtaisesti vahva moraalinen lataus. Tutkimukseni kannalta on mielenkiintoista, millaisia mahdollisia moraalisia jäsenyksiä TYP:n työntekijöiden kuvauksissa tulee esiin.

Tutkimukseni kohteena ovat kategoriat, jotka muodostuvat työn yhteydessä syntyvissä teksteissä. Kategorisoinnilla (categorisation) viitataan siihen prosessiin, jonka tuloksena tosiasioista tai mielipiteistä syntyy yhdenlainen kategoria ja samalla suljetaan muut kategoriat pois (Hall ym. 2006, 15). Kategorisointia on pidetty ihmisen ajattelun ja kommunikoinnin peruspiirteenä. Kategoriat voidaan nähdä eräänlaisina silmälaseina, joiden läpi tarkastelemme ja luokittelemme sosiaalista maailmaa. (Hall ym. 2006, 23.) Etnometodologisen tradition uranuurtaja Harvey Sacks on merkittävä vaikuttaja ns. jäsenkategoria-analyysin (membership category) kehittämisessä. Nikander (2010, 244–245) on kuvannut Sacksin ajattelua ja käsitteitä, jotka myös näen oman tutkimukseni kannalta tärkeinä. Sacksin mukaan ihmiset tunnistetaan sijoittamalla heidät tiettyihin kategorioihin. Jäsenkategoria on luokittelun väline, josta esimerkkinä mies, sisko, lääkäri tai pitkäaikaistyötön.

Jäsenkategoriat jäsentyvät kategoriapareiksi, joita ovat esimerkiksi nainen-mies, työtön-työllinen, opettaja-oppilas. Vakioparin toisen osapuolen mainitseminen tekee toisenkin diskursiivisesti läsnä olevaksi. Kategoriasidonnainen toiminta puolestaan viittaa siihen, että kuullessamme jonkin kategorian, liitämme siihen mielessämme kulttuurisesti tyypillisiä toimintoja, esimerkiksi lapsi leikkii, opettaja opettaa. Kattegoria itsessään herättää kulttuurisia odotuksia, millaisia toimintoja siihen liittyy tai ei liity. Samoin kattegoria voi täydentyä kategoriasidonnaisilla attribuuteilla, eli kattegorioiden nähddään kantavan erilaisia kulttuurisia merkityksiä. Esimerkiksi pitkäaikaistyöttömän kattegoria voi mielessämme alkaa täydentyä erilaisilla muilla ominaisuuksilla, vastuilla ja velvollisuuksilla.

Sekä kattegoria että selonteko-käsitteillä on myös arkikielinen merkitys, joihin tutkimuksen käsitteitä ei ole syytä sotkea. Esimerkiksi sosiaalityön asiakkaita kategorisoidaan usein osana työhön kuuluvia käytäntöjä ja rutiineja. Kattegoria-analyysin näkökulmasta kattegoriat eivät ole kuitenkaan psykososiaalisia arvioita ihmisen ominaisuuksista, vaan tietyille kohdeyleisölle ja tietyssä kontekstissa muotoutuneita. Käsitteet viittaavat siten myös implisiittisiin, ilman suunniteltua tarkoitusta tehtyihin kategorisointeihin ja selontekoihin, joiden muotoutumiseen vaikuttavat kohdeyleisö, konteksti ja sen tarjoamat diskurssit. (Hall ym. 2006, 23.)

## **2.2 Selontekovelvollisuus**

### **2.2.1 Sosiaalityöntekijän selontekovelvollisuus**

Sosiaalityöntekijöillä samoin kuin muilla ihmistyössä toimivilla on selontekovelvollisuus työstään. Työntekijät ovat vastuussa työstään asiakkaille, ammattietikalle, organisaatiolle ja muille ammattilaisille. (Juhila 2009.) Erityisesti poikkeavaksi tulkittuihin asiantiloihin ja tekoihin liittyy korostunut selontekovelvollisuus (Juhila ym. 2012, 21). Tämän tutkimuksen kysymykset liittyvät työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden näkemyksiin selontekovelvollisuuden eri osatekijöistä kansainvälisen sosiaalityöntekijäjärjestön IFSW:n eettisessä ohjeistossa Ethics in Social Work, Statement of Principles mainituista selontekovelvollisuuksista suhteessa työnantajaan, lakiin ja ohjeisiin sekä kollegoihin.

Sosiaalityöntekijän tulee ammatissaan toimiessaan noudattaa ammattieettisiä periaatteita ja niitä lakeja, jotka raamittavat ja velvoittavat sosiaalityötä eri toimintaympäristössä. Sosiaalityöntekijän tulee noudattaa yhteisesti hyväksytyjä pelisääntöjä, hän ei siis voi toimia mielivaltaisesti. Mikäli sosiaalityöntekijä ei noudata pelisääntöjä tai niiden noudattamista on syytä epäillä, syntyy

selontekovelvollisuus. Lainsäädäntö ja eettiset periaatteet eivät kuitenkaan ole selontekovelvollisuutta ajatellen yksiselitteisiä. Sosiaalityön ympärillä olevista monista intressiryhmistä johtuen selontekovelvollisuuden suuntia on muitakin. Kansainvälisen sosiaalityöntekijäjärjestön IFSW:n eettisessä ohjeistossa todetaan selontekovelvollisuudesta seuraavaa: ”Sosiaalityöntekijöiden on tunnistettava, että he ovat selontekovelvollisia toiminnastaan palvelujen käyttäjille, ihmisille joiden kanssa tekevät töitä, kollegoilleen, työnantajilleen, ammatilliselle järjestölle ja laille” (Juhila 2009). Sosiaalityöntekijöiden tulee tunnistaa näiden erilaisten selontekovelvollisuuksien mahdollinen ristiriitaisuus. Kaikkien ohjeistossa mainittujen suuntien voi periaatteessa ajatella tuottavan samankaltaista selontekovelvollisuutta. Asiakas on lähtökohtana. Asiakkaan asiaa ajavat niin sosiaalityön organisaatiot, lait kuin ammattieettiset periaatteet. Nämä suunnat tuottavat kuitenkin käytännössä joskus ristiriitaisia selontekovelvollisuuksia. (Juhila 2009.)

Eettiset ongelmat ja ristiriidat kuuluvat luonnostaan sosiaalityöhön. Sosiaalityön luonne julkisena palveluntuottajana ja vastapuolena joskus hyvinkin haavoittuvainen palvelun käyttäjä herättää eettisiä kysymyksiä. Sosiaalityöhön liittyy usein valtaa, palvelun käyttäjän pitää luottaa työntekijän ammattitaitoon. Sosiaalityön päämääränä on ihmisten auttaminen, pahan ja puutteen poistaminen sekä muutos ja kehitys. Työ sisältää joskus keskenään ristiriitaisiakin päämääriä, kuten huolehtiminen ja kontrolli, ihmisoikeuksien ja laillisuuden noudattaminen sekä kansanterveyden edistäminen. Palvelun käyttäjää tulee tukea omatoimisuuteen, mutta ei niin, että hän tulisi riippuvaiseksi palvelujärjestelmästä. (Banks 2001.)

Yhteiskunta jossa elämme, on moniarvoinen. Ihmiset kuuluvat esimerkiksi erilaisiin uskontokuntiin, heillä on erilainen kotitausta ja erilaisia koulutustaustoja. Ihmisillä on erilaisia arvoja, jonka vuoksi on vaikea laatia vain yksiä sääntöjä/ohjeita. Lainsäädäntö ja laillisuuden vaatimus ovat sosiaalityössä tärkeitä asioita, mutta ne eivät pelkästään riitä tyydyttämään demokratian ja oikeudenmukaisuuden vaatimuksia. Ihmisoikeuksien ja oikeusperiaatteiden tulee näkyä sisäistettynä käytännön työssä niin, että palvelun käyttäjää kunnioitetaan ihmisenä, asiakaslähtöisesti. Koska sosiaalialalla työskentelevätkin ovat ihmisiä, myös heillä on omat taustansa ja omat eettiset arvot. (Banks 2001.) Eriyistä eettistä harkintaa tarvitaan ristiriitatilanteissa. Saattaa olla, että esimerkiksi eri ammattiauttajien ja asiakkaiden näkemykset asiakkaan edusta ovat ristiriitaisia. Sosiaalialan auttajan erilaiset roolit, esimerkiksi rooli auttajana ja rooli kontrolloijana, ovat ristiriidassa keskenään. Eri asiakkaiden keskinäiset edut saattavat myös olla ristiriitaisia. Asiakkaalla on pääsääntöisesti itsemääräämisoikeus, jota tulee kunnioittaa. Sosiaalialan auttaja ei myöskään voi itse päättää kaikesta vaan hänen on neuvoteltava myös muiden, esimerkiksi esimiehen, työtoverien ynnä muiden kanssa. Koska asiakkaan etu on sosiaalityön

lähtökohta, menettelytapoja ja työkäytäntöjä tulee kehittää vastaamaan ammattietiikkaa. Sosiaalityön eettinen koodisto on tässä apuna. (Banks 2001.)

### **2.2.2 Eettinen koodisto**

Sosiaalityön eettinen koodisto on ohjesäännöstö, jonka tarkoituksena on antaa ohjeita ammattihenkilöstölle siitä, miten toimitaan sekä kuinka suojellaan palvelunkäyttäjää väärinkäytöksiltä. Ohjeet antavat sosiaalityön alalla työskenteleville tukea ammatti-identiteettiin ja vahvistavat samalla uskoa oman työn merkitykseen ja mahdollisuuksiin. Eettinen koodisto luo kuvaa ja ylläpitää ammattietiikkaa. Se kurinalaistaa ammatillista toimintaa ja ehkäisee väärinkäytöksiä ja epäammatillista käytöstä. (Banks 2001.) Eri puolella maailmaa on laadittu samantapaisia eettisiä koodistoja, Suomessa sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian toimesta (Talentia 2013). Eettinen koodisto perustuu enemmän periaatteisiin kuin tarkkoihin sääntöihin. Eettinen koodisto sisältää ohjeita eettisiin menettelytapoihin asiakastilanteissa, ohjeita suhteesta ympäröivään yhteiskuntaan sekä ohjeita ammatilliseen kehittymiseen ja sitoutumiseen. (Banks 2001.) Ihmisoikeudet ovat sosiaalityön lähtökohta. Sosiaalialan palvelunkäyttäjän itsemääräämisoikeus merkitsee sitä, että asiakas on itse vastuussa omista valinnoistaan ja niiden seurauksista. Asiakkaalla on oikeus tulla kohdelluksi kokonaisvaltaisesti. Negatiivinen syrjiminen, joka perustuu kykyyn, ikään, sukupuoleen tai muuhun sellaiseen, tulee estää. Yhteiskunnan etninen ja kulttuurinen moninaisuus tulee tunnustaa, käytännössä on huomioitava yksilöiden, perheiden, ryhmien sekä yhteisöjen erot. Ammatilaisen on jaettava voimavaransa kaikkien asiakkaidensa ja asiakasryhmiensä kesken. (Banks 2001.)

Toiminnan perustuminen ammattietiikkaan on yksi kehittyneen ammatin kriteeri. Ammattietiikkaa voi kehittää läpi koko elämän. Monet kysymykset tulevat esiin vasta erilaisissa työpisteissä ja tilanteissa. Vuosienkaan työkokemus ei anna aina valmiuksia nähdä oman toimintansa eettistä näkökulmaa. Eettinen ristiriita syntyy sellaisissa tilanteissa, jotka voi ratkaista monella eri tavalla. (Vilèn ym. 2002.) Etiikka on ikään kuin sosiaalityöhön liittyvän vallan vastapaino tai tae siitä, että valtaa ei käytetä väärin. Palvelunkäyttäjän pitää pystyä luottamaan työntekijän ammattitaitoon. Rakenteellinen välinpitämättömyys tarkoittaa sitä, että asiakasta kierrätetään eri palvelupisteiden välillä. (Banks 2001.)

Julkinen sektori, joka on perinteisesti edustanut yhteiskunnassa sosiaalisia arvoja, ja erityisesti hyvinvointivaltion toimijat ovat alkaneet arvioida toimintaansa taloudellisuuden, tuloksellisuuden ja

tehokkuuden näkökulmasta. Tämä aiheuttaa paineita työntekijöille jotka yrittävät toimia myös sosiaalisten arvojen mukaisesti. Työvoiman palvelukeskuksenkin tulee perustella oma olemassaolonsa. Mittareita on vaikea löytää, pelkkä asiakasmäärän mittaaminen ei tunnu oikealta ratkaisulta. Eettisistä vaatimuksista voidaan myös tinkiä organisaation hyväksi, yksittäinen työntekijä ei paneudu ongelmiin kun organisaatio on jo tavallaan ratkaissut ne päättämällä toimintatavat ja työntekijän työn ehdot. Työvoiman palvelukeskuksessa on jokaisella tiimin jäsenellä oma roolinsa. Sosiaalityöntekijän tehtävät on määritelty tulokortissa.

### **2.2.3 Hallinnollis-juridinen ympäristö**

Sosiaalihuolto kuuluu julkisoikeuteen, joka sääntelee julkisen vallan organisaatioita ja toimintaa sekä julkisen vallan suhdetta yksityiseen kansalaiseen. Luonteenomaista on julkisen vallan kyky yksipuolisesti velvoittaa. Sosiaalihuollossa lainsäädäntöstrategiaksi on valittu puitelakiluonteisuus, joka on tyypillistä hyvinvointivaltiollista säätelyä. Perusteluna Salomaa mainitsee ensinnäkin sen, että kunnat ovat toteuttajina ja toisena yksilöllisen tilanteen huomioimisen mahdollisuuden. Puitelaki sääntelee puitteet tietyn toiminnan toteuttamiseksi. Tarkemmin toiminnasta säännellään joko alemmanasteisella lainsäädännöllä tai täsmennys jätetään viranomaisten (sosiaalihuollossa valtuusto, sosiaalilautakunta) harkintavaltaan. (Salomaa 2011.) Sosiaalipalvelut jakautuvat yleisiin palveluihin ja erityispalveluihin. Kuntouttava työtoiminta on yksi sosiaalihuollon erityispalvelu, jota toteuttavat työvoimaviranomaiset ja kunta (sosiaalihuolto). Lain ensi vaiheen toteuttaminen edellyttää aktivointisuunnitelman laatimista. (Salomaa 2011.)

Kaikkia hallinnossa työskenteleviä koskevassa hallintolaissa säädetään yhdenvertaisuuden, tarkoitussidonnaisuuden, suhteellisuuden ja objektiivisuuden periaatteet. Lisäksi hallintolaissa säädetään muina hyvän hallinnon periaatteina palveluperiaatteesta, neuvonnasta, hyvän kielenkäytön vaatimuksesta ja viranomaisten yhteistyöstä. Perustuslaissa taatut jokaiselle kuuluvat perusoikeudet konkretisoituvat myös tosiasiallisessa toiminnassa, esimerkiksi ohjausta, neuvontaa ja huoltoa annettaessa. Asiakslaki säätelee asiakkaan kohtelua sosiaalihuollon alueella tuotetuissa palveluissa, myös yksityisesti tuotetuissa palveluissa. Asiakslaki sisältää keskeiset säännökset myös luottamuksellisuudesta. (Salomaa 2011.)

Asiakkaan oikeussuoja jakautuu preventiiviseen eli ennakolliseen oikeussuojaan ja repressiiviseen eli jälkikäteiseen oikeusturvaan. Preventiivisen oikeussuojan osat ovat yleisen oikeussuojan takeet: mm. hallinnon lainalaisuus, hallinnon julkisuusperiaate/toisaalta luottamuksellisuus, säännösten

selkeys ja ymmärrettävyys, tiedotuksen määrä ja laatu, hallinnon hyvä organisointi (esim. palvelujen saavutettavuus, nopeus, joustavuus), virkamiesten ammattitaito ja ammattietiikka. Menettelyllisen oikeussuojan takeita ovat kaikki menettelymuotoja koskevat sääntelyt, joilla pyritään takaamaan oikeudenmukaiseen ja lailliseen ratkaisuun päätyminen, esimerkiksi asianosaisen kuulemisvelvollisuus. Sekä viranomaisiin että asianosaisiin kohdistuu sääntelyä. Asian käsittely etenee prosessina: asia tulee ensin vireille, jonka jälkeen sitä selvitetään. Selvittämävaiheessa vastuu jakautuu viranomaisen ja asianosaisen kesken. Selvittämisen yhteydessä on asianosaista kuultava: periaatteessa viranomaisen ratkaisee yksityistä asianosaista koskevan asian vain sellaisten tietojen perusteella, joihin asianosainen on saanut tutustua ja joista hän on saanut lausua mielipiteensä. (Salomaa 2011.) Työvoiman palvelukeskuksessa tämä tapahtuu viimeistään aktivointisuunnitelman allekirjoitustilanteessa. Kuntouttava työtoiminta on yksi työllistymistä edistävä palvelu.

Sipilä kirjoittaa (2011) väitöskirjassaan ”Lähtökohtaoletukseni on, että asiantuntijuuden keskeisimmät ulottuvuudet ovat tieto, taito ja etiikka. Näihin liittyen kysyn myös, millaiset vaikuttamismahdollisuudet sosiaalityöntekijöillä on omassa työssään.” Sosiaalityössä on Sipilän mukaan kysymys hyvinvointiosaamisesta, jonka vaaliminen edellyttää professionaalisen asiantuntijuuden kokonaisvaltaista tarkastelua. Tämä merkitsee yhteisten käsitysten, ajattelun ja periaatteiden analyysiä. Käytäntölähtöinen kehittäminen ei ole hänen mukaan riittävää, jollei kuntatason sosiaalityön toiminta- ja työprosessien muutosta sidota profession eettis-kriittiseen perustaan. Sosiaalityö joutuu sopeutumaan kuntaorganisaation rakenteellisiin ja hallinnollisiin muutoksiin, joita leimaa tieteelliseen liikkeenjohtamiseen pohjaava managerialistinen johtamisen ja hallinnon organisointimalli. Keskeistä uudessa kuntien johtamisparadigmassa on markkinaohjautuvuus. Tämä merkitsee kirjoittajan sanoin ”tilaaja-tuottajamallin mukaista kilpailuttamista, palvelujen ulkoistamista, kustannustehokkuutta ja tuottavuus- ja vaikuttavuustavoitteita, joiden arviointi edellyttää mittaamisen kehittämistä, indikaattoreiden määrittelyä ja näyttöön perustuvaa sosiaalityötä.” (Sipilä 2011.)

### **2.3 Työvoiman palvelukeskukset**

Työvoimapolitiikka ja sosiaalipolitiikka ovat lähentyneet tosiaan ja asettuneet yhteisten tavoitteiden taakse. Haasteena on ollut löytää käytännön integroituja toimintamalleja. Tähän yhtenä vastauksena on muodostettu työvoiman palvelukeskusten verkosto. Niiden avulla on pyritty vastaamaan mm. työttömien palvelujen koordinaation ja yhteistyön kysymyksiin, koska usein samat henkilöt ovat

sekä TE-toimiston että kunnallisen sosiaalitoimen asiakkaita. Työvoiman palvelukeskuksia edelsi Yhteispalvelukokeilu (2002–2003), jonka aikana kokeiltiin TE-hallinnon ja kuntien palvelujen yhteen nivomista yhteisen organisaation alle. (Karjalainen & Lahti 2006, 274.)

Yhteispalvelukokeilun tavoitteena oli etsiä keinoja rakenteellisen työttömyyden purkuun. Kokeilun taustalla oli myös kuntien kannustaminen tehokkaampaan työllisyyden hoitoon ja vastuun ottamiseen työttömyydestä. Yhteispalvelukokeilu osoitti pitkäaikaistyöttömien moniammatillisen palvelun tarpeellisuuden. Kokeilun jälkeen vaikeimmin työllistyvien palvelut ja resurssit koottiin uusiin työvoiman palvelukeskuksiin. Rakenteellisen työttömyyden vähentämisen lisäksi työvoiman palvelukeskusten viralliseksi tavoitteeksi määriteltiin vähentää työttömyyden perusteella maksettavaa toimeentulotukea ja työmarkkinatukea, lisätä aktivointiasteen ja työmarkkinatuen aktiiviosuutta sekä lisätä työttömien työ- ja toimintakykyä, aktiivista elämää ja osallisuutta. (Arnkil ym. 2008, 14–20.) Työvoiman palvelukeskukset tarjoavat työhön kuntouttavia palveluja pitkään työttömänä olleille.

Vuonna 2014 Suomessa toimii yhteensä 37 työvoiman palvelukeskusta ([https://www.tem.fi/files/38799/TYP-toimintamalli\\_diat.pdf](https://www.tem.fi/files/38799/TYP-toimintamalli_diat.pdf)). Suurin osa TYP:eistä toimii useamman kunnan alueella, mutta verkosto ei kata koko maata. Erityisesti asukasmääriltään pienillä paikkakunnilla ei välttämättä ole TYP-toimintaa. Työvoiman palvelukeskukset ovat rakenteeltaan, henkilöstömäärältään ja palvelutarjonnaltaan erilaisia. Parhaimmillaan asiakas saa yhdestä palvelupisteestä lähes kaikki tarvitsemansa työllistymisen tukipalvelut. TYP-toimintamallin vahvuutena pidetään yhden luukun palvelun lisäksi palvelun laatua, joka tarkoittaa mm. asiakkaalle annettua aikaa ja työhön kuntoutuksen erityisasiantuntemusta. (Ilmonen ym. 2011, 22.) Työvoiman palvelukeskukset ovat vakiinnuttaneet paikkansa. Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelmaan (2011–2014) kirjattiin, että työvoiman palvelukeskusten toimintamallista tullaan säätämään lailla ja se tullaan vakiinnuttamaan koko maahan (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011, 47.)

Työvoiman palvelukeskusten palvelussa yhdistyvät TE-toimiston, sosiaalityön, terveydenhuollon ja KELA:n asiantuntemus. Palveluverkostoon yhdistetään muiden palveluntuottajien asiantuntemus asiakkaan tarpeen mukaan. Työvoimatoimistoja ja työvoiman palvelukeskuksia käsittelevässä arviointitutkimuksessa työvoiman palvelukeskuksia pidetään integroivan aktiivipolitiikan onnistuneisuuden osoituksena. Työ- ja sosiaalipolitiikan toimijoilla on yhteiset tavoitteet pitkäaikaistyöttömyyden vähentämisen, työ- ja toimintakyvyn parantamisen ja pitkäaikaistyöttömien aktiivisen osallisuuden tukemisessa. Palvelukeskus on tutkimuksen mukaan

kehittynyt erityispalveluyksikkö, jossa on työllistymisen erityiskysymyksiin liittyvää osaamista. (Arnkil ym. 2008, 22.)

Mikä on sosiaalityön ja sosiaalityöntekijöiden rooli työvoiman palvelukeskuksissa? Työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityö on nähty ennen kaikkea kuntouttavana sosiaalityönä. Sosiaalityön rooli TYP:ssa liittyy asiakkaan työ- ja toimintakyvyn selvittämiseen ja työhön kuntoutumiseen. (Karjalainen 2008, 47.) Aktivointipolitiikan yleistymisen myötä sosiaalityön parissa on alettu yleisemminkin puhua kuntouttavasta sosiaalityöstä. Tähän on vaikuttanut kuntoutus käsitteen laajeneminen koskemaan yleisemmin ihmisen elämänhallinnan ongelmien ja työttömyydestä syntyvien ongelmien ratkaisua. (Liukko 2006, 21.) Sosiaalityöntekijä neuvoo TYP:in asiakkaita sosiaalipalveluihin ja sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa ja ohjaa tarpeenmukaisiin palveluihin, esimerkiksi velkaneuvonta, päihdekuntoutus ja yhteistyö eri viranomaisten kanssa.

Sosiaalityöntekijä tekee lähetteen kuntouttavaan työtoimintaan ja toimipaikasta riippuen voi toimia asiakkaan yhdyshenkilönä kuntouttavan työtoiminnan aikana. Kuntouttavan työtoiminnan tulee olla asiakkaan työmarkkinoille pääsyn kannalta mielekästä ja riittävän vaativaa ja sovitettava henkilön työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan. Kuntouttava työtoiminta ei tapahdu työsuhteessa, se ei saa korvata virkasuhteessa tai työsuhteessa tehtävää työtä.

Suomessa on 2000-luvulla vahvistunut työttömien aktivointia korostava politiikka. Myös sosiaalityössä pyrkimys asiakkaan aktivointiin on nykyisin merkittävässä roolissa. Sosiaalipolitiikan ja työllisyyspolitiikan nähdäänkin lähentyneen toisiaan ja asettuneen osittain yhteisten tavoitteiden taakse (Karjalainen & Lahti 2006). TE-hallinnon, kuntien ja KELA:n yhdessä perustamat työvoiman palvelukeskukset ovat yksi sosiaali- ja työllisyyspolitiikan rajapinnalle sijoittuvan aktivointipolitiikan toteutuksen kulmakivistä. Työvoiman palvelukeskusten palvelut on tarkoitettu pitkään työttömänä olleille ja moniammatillista tukea tarvitseville. Työvoiman palvelukeskuksissa on yhdistetty sosiaalityön, työllisyydenhoidon ja terveydenhuollon asiantuntemus pitkäaikaistyöttömien yksilöllisten tilanteiden ratkaisemiseksi ja työllistymispolkujen löytämiseksi. Vajaan kymmenen vuoden aikana TYP:sta onkin kehittynyt vaikeisiin työllisyydenhoidon kysymyksiin erikoistunut yksikkö (Arnkil, Karjalainen, Spangar & Pitkänen 2008, 314).

Työvoiman palvelukeskusten toimintamallit ja painopisteet vaihtelevat paikkakunnittain. Ketkä ovat TYP:n asiakaskuntaa ja millä kriteereillä asiakkaita TYP:een ohjataan, on monilla paikkakunnilla hankausta aiheuttava kysymys (ks. Arnkil ym. 2008, 240–245). Asiakaskriteerit sosiaali- ja työllistämispalveluissa samoin kuin asiakasohjaus palvelujen välillä ovat kiistakapulointa, joihin on ollut vaikea löytää yksimielistä ratkaisua. Julkilausuttuina tavoitteina on pyrkimys ohjata

asiakas oikea-aikaisesti oikeisiin palveluihin ja vähentää asiakkaan ”pallottelua luukulta toiselle”. Käytännön työssä nämä tavoitteet ovat osoittautuneet vaikeasti toteutettaviksi. Työvoiman palvelukeskuksessa asiakkuus on määritelty vapaaehtoiseksi, mutta aktivointitoimiin osallistuminen on tietyt kriteerit täyttävälle työttömille velvoittavaa. Kysymys on siitä, kuka ottaa vastuulleen vaikeimmin autettavat ja mistä näkökulmasta arvio asiakkaan palvelutarpeesta tehdään. Tutkimukseni taustalla on käytännön tarve selvittää, miten sosiaalityöntekijä kokee selontekovelvollisuuden näissä haastavissa olosuhteissa. Olen myös itse työskennellyt tutkimukseni kohteena olevassa työvoiman palvelukeskuksessa sosiaalityöntekijänä.

Tutkimukseni teon ajankohtana vuonna 2014 valtion ja kuntien vastuunjaossa työttömyyden hoidossa on käynnissä uudelleen määrittely. Vastuuta vaikeimmin työllistyvistä ollaan siirtämässä enemmän kunnille ja syksyllä 2012 käynnistyi tähän liittyvä kuntakokeilu, jonka tarkoituksena oli löytää uusia paikalliseen yhteistyöhön perustuvia toimintamalleja pitkäaikaistyöttömien integroimiseksi työmarkkinoille. Tarkoituksena on tarjota kunnille nykyistä paremmat mahdollisuudet vaikuttaa siihen, miten pitkäaikaistyöttömien palvelut järjestetään. (Työ- ja elinkeinoministeriön tiedote 27.8.2012.) Tulossa olevat muutokset ovat vielä luonnosteluasteella tutkimuksen kirjoittamisen (syksy 2014) ajankohtana. Valtakunnallisilla aikuissosiaalityön päivillä 9.1.2014 esiintyneen Ylitarkastaja Hanna Liski-Wallentowitz:n (<http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2014/01/Hanna-Liski-Wallentowitz-Jkl-9.1.2014.pdf>) puheenvuorossa todetaan tämän tutkimuksen kohdalla merkityksellinen, myös haastatteluissa usein mainittu muutos, jonka mukaan TYP-palvelun tarve arvioitaisiin aina, kun asiakkaalle on maksettu vähintään 300 päivää työmarkkinatukea työttömyyden perusteella. Tutkimukseni haastattelut on tehty keväällä ja kesällä 2014, jolloin TYP-palvelujen tarve arvioidaan kun asiakkaalle on maksettu vähintään 500 päivää. Haastattelupuheessa muutoksia jo kuitenkin ennakoidaan.

## **2.4 Moniammatillisuus**

Ammatillisuuteen kuuluu oman alansa asiantuntisuus, jonka kasvamiseen tarvitaan paitsi kokemusvuosia työelämässä ja koulutusta sekä myös motivaatio kehittää itseään ja kyky oppia kokemuksista. Jaettu asiantuntisuus voi olla usean ihmisen jakamaa tietoon, suunnitelmiin ja tavoitteisiin liittyviä älyllisiä voimavaroja jotta he saavuttaisivat jotakin, jota yksittäinen ihminen ei kykenisi toteuttamaan. Työntekijän tulee oppia tarkastelemaan omaa persoonaansa, pohtia tekemisiään ja valintojaan kehittääkseen itseään. Oleellista on itsetuntemus ja kyky hyödyntää persoonaan niin että se johtaa asiakkaan kokemukseen voimaantumisesta. (Vilèn 2002.)

TYP:issä asiakkaita tavataan tiimissä sekä tarvittaessa työparina työvoimaneuvoja/sosiaalityöntekijä tai sosiaalityöntekijä/terveydenhoitaja. Asiakas voi tavata myös jokaista tiimin jäsentä kahdestaan tarpeen mukaan. Asiakkaat käyvät palvelussa eripituisia aikoja oman tilanteensa mukaan. Moniammatillisissa tiimeissä työskentelevät ammattilaiset neuvottelevat ja muokkaavat jatkuvasti ammatti-identiteettiään moniammatillisen tietämyksen ja työskentelyn myötä, he eivät luo itselleen pysyvää ammatti-identiteettiä. Heidän yksilölliset ammatti-identiteettinsä muuttuvat ja mukautuvat samalla kun he muokkaavat roolejaan moniammatillisissa tiimeissä. (Payne 2006.)

Moniammatillisuus alkaa olla niin käytetty käsite, että joku voisi sanoa sen olevan käsitteenä kulunut. Moniammatillinen työskentely ja osaaminen ovat kuitenkin nykypäivän pirstaloituneessa yhteiskunnassa tarpeellista, sillä yhden ammattialan edustajan on vaikea hallita moniulotteisia kokonaisuuksia yksinään. Suomessa moniammatillisen yhteistyön käsite alkoi vakiintua käyttöön 1990-luvulla. Moniammatillisuus (engl. multiprofessional, multidisciplinary) on sateenvarjokäsite, joka pitää sisällään monitasoisia ilmiöitä. Pohjimmiltaan kyse on yhteistyöstä eri toimijoiden välillä. Tämä yhteistyö voi olla vakiintunutta tai satunnaista. Englannin kielessä käsitteet pitävät sisällään eri moniammatillisen yhteistyön nyansseja, mutta suomen kielessä puhutaan lähinnä vain moniammatillisesta yhteistyöstä tai moniammatillisesta tiimityöstä. (Isoherranen 2005, 13-17.)

Moniammatillista toimintaa voidaan kuvailla asiantuntijuudeksi, jossa ylittyvät eri organisaatioiden ja ammattikuntien rajat (Pönkkö & Tervonen-Rossi 2009, 146-155). Sosiaali- ja terveysalalla moniammatillista yhteistyötä voidaan luonnehtia työskentelynä, jossa tavoitteena on huomioida asiakkaan kokonaisuus. Eri toimijoiden vuorovaikutusprosessin keinoin pyritään luomaan yhteinen tavoite tapauskohtaisesti. (Isoherranen 2005, 14.) Tavoitteen lisäksi pyritään pääsemään yhteisymmärrykseen ongelman ratkaisusta tai tarvittavista toimenpiteistä asiakkaan suhteen. Moniammatillisessa yhteistyössä voi sanoa viiden kohdan olevan korostuneita: asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset ja verkostojen huomioiminen. (Isoherranen 2005, 14.)

Moniammatillisen yhteistyön toteutumiseksi kahden ehdon tulee täytyä. Ensinnäkin asiakkaan ongelmien tulee olla riittävän monimutkaisia, jotta on tarvetta useiden ammattialojen edustajien asiantuntijuudelle. Mikäli asiakkaan ongelmat ovat siis ratkaistavissa esimerkiksi lastensuojelun omien keinojen avulla, ei ole järkevää vetää mukaan muita toimijoita. Toinen ehto on, että tulee olla olemassa useita eri ammattialojen edustajia, joiden erikoisalana ovat tietyt kysymykset ja ongelmat. (Paavilainen & Pösö 2003, 45.) Toimiva dialogi on keskeisessä osassa moniammatillisessa yhteistyössä. Erilaisten ammatillisten näkökulmien välinen dialogi tarkoittaa vuoropuhelua, jossa on

tavoitteena ymmärtää toisen tekoja suhteessa kokonaisuuteen ja suhteuttaa omaa näkökulmaa tähän kokonaisuuteen (Huhtanen 2004, 86). Myös Seikkula ja Arnkil (2005, 25) ovat sitä mieltä, että moniammatillisessa yhteistyössä tulisi olla tavoitteena keskinäisen ymmärryksen luominen, eikä yksi vuorovaikutuksen osapuoli voi dominoida vuorovaikutuskokonaisuutta.

Iso-Britanniassa on jo pitkään ollut tavoitteena tuoda moniammatillinen yhteistyö arjen toimintatavaksi. Siellä on myös koottu yhteen niitä haasteita ja ongelmia, jotka moniammatillisessa yhteistyössä voivat ilmetä. Moniammatillisen yhteistyön vaikeudet voidaan jakaa professionaalsiin ja rakenteellisiin tekijöihin. Professionaalisia tekijöitä ovat erilaiset ideologiat, arvot ja ammatilliset intressit sekä valtakilpailu. Rakenteellisia tekijöitä taas ovat erilaiset menettelytavat ja budjetit, statuskysymykset ja ajan riittämättömyys yhteistyöhön. Myös vastuukysymykset ja asiakastietojen jakamiseen liittyvät ongelmat voidaan mainita moniammatillisen yhteistyön haasteina. (Isoherranen 2012, 31.)

## **2.5 Moniammatillisuuden haasteita**

Seuraavassa pyrin miettimään niitä haasteita, joita moniammatillisuus saattaa aiheuttaa. Omien ja kollegoideni havaintojen ja pohdintojen pohjalta päädyin muutamaaan haasteeseen, jotka voivat tulla moniammatillisessa verkostotyössä vastaan. En ottanut tarkastelun kohteeksi vain yhtä yhteistyökumppania, vaan tutkailin asiaa yleisellä tasolla. Omien havaintojeni perusteella haasteita ovat:

1. Epätietoisuus siitä, mikä on kenenkin rooli.
2. Omista ammatillisista/organisaation intresseistä kiinni pitäminen.
3. Se että muut yhteistyökumppanit eivät hoida omaa osuuttaan vaan sysäävät vastuun muille.
4. Kommunikaatiokatkokset ja muut vaikeudet vuorovaikutuksessa.

Näiden omien pohdintojeni lisäksi pro gradun empiirisen aineiston muodostavista haastatteluista tuli esille sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä moniammatillisen yhteistyön haasteisiin. Haastattelemani sosiaalityöntekijät sanoivat, että eri toimijoiden kanssa on erilaisia haasteita. Mikä koetaan haasteelliseksi tai ongelmalliseksi jonkin tietyn yhteistyökumppanin kanssa, ei välttämättä ole sitä jonkin toisen toimijan kanssa.

Olen koonnut seuraavaksi sosiaalityöntekijöiden nimeämiä moniammatillisen yhteistyön haasteita tai ongelmallisiksi koettuja asioita. Osa niistä on sellaisia, joita olin itsekin joko havainnut tai joihin olin muuten omissa pohdinnoissani päätenyt. Myös tutkimuksissa on kiinnitetty huomiota haasteisiin.

#### Toisen työn puutteellinen tuntemus

Monet sosiaalityöntekijät nimesivät ongelmalliseksi sen, että toisen työtä ei aina tunneta tarpeeksi hyvin. Tämä koskee niin sosiaalityöntekijöitä kuin muita tahoja. Sosiaalityöntekijät eivät välttämättä ole aina selvillä esimerkiksi TE-toimiston tai terveydenhuollon toimintatavoista, ja vastaavasti niissä ei ymmärretä sosiaalityön reunaehtoja. Usein työ vain on niin kiireistä, että yhteistyötahon toimenkuvaan perehtymiseen ei ole aikaa.

#### Epäselvyys rooleista

Epäselvyys rooleista liittyy toisen työn puutteelliseen tuntemiseen. Roolit voivat olla myös epäselviä sikäli, että asiakkaan tilanteessa osallisina olevat viranomaiset eivät ole yksimielisiä siitä, mikä tehtävä kuuluu kellekin taholle. Tämä voi johtaa siihen, että viranomaiset tekevät osittain päällekkäistä työtä, tai että jokin tehtävä jää hoitamatta koska kaikki osapuolet olettavat tehtävän kuuluvan jollekin muulle. Roolit kuitenkin saattavat verkostoissa helposti sekoittua. Päivi Virtasen (1999, 35) mukaan ongelmallista verkostoissa onkin se, että verkostoissa pelisäännöt ja roolit ovat epäselviä, minkä lisäksi verkostoja on hankala johtaa.

#### Vastuun siirtäminen

Huonoimmassa tapauksessa moniammatillinen yhteistyö on epätietoisuutta vastuista ja yrityksiä saada toiset tekemään oma osuutensa asiakkaan auttamiseksi (Seikkula & Arnkil 2005, 9). Vastuun siirtäminen liittyy myös jossakin määrin siihen, että toisen työtä ei täysin ymmärretä. Myös Virtasen (1999, 35) mukaan verkostotyössä on taipumus siihen, että tehtävät kasautuvat verkoston aktiivisimmille jäsenille.

#### Aikataululliset asiat

Yhteisten aikojen löytäminen esimerkiksi neuvottelujen pitämiseksi voikin olla joskus haasteellista. Jos on kyse isosta verkostokokouksesta, voi olla mahdotonta saada paikalle kaikkien asiakkaan tilanteessa mukana olevia tahoja. Myös Huhtasen (2004, 93) mukaan ajanpuute heikentää

moniammatillista yhteistyötä. Yhteisen ajan löytämisen lisäksi tämä näkyy siinä, että asiakirjojen päivittäminen voi unohtua ja tiedottamiseen jää vähemmän aikaa. Eräs sosiaalityöntekijä mainitsi, että tiedonkulku on joskus vaikeaa yhdeltä toimijalta toiselle. Tämä liittyy omiin pohdintoihini yhteistyön kommunikaatiokatkoksista: kiireessä yhteistyötahon informointi voi jäädä tekemättä.

### Työntekijöiden/tahojen vaihtuvuus

Työntekijöiden jatkuva vaihtuminen on asiakkaiden näkökulmasta valitettavaa monessakin mielessä. Ongelmallista on myös se, että yhteistyökumppanitkin saattavat vaihtua, tai vähintäänkin yhteistyötahon henkilöstössä voi tapahtua muutoksia. Yhteistyö on vaikeaa, jos vastassa ovat aina uudet henkilöt, jotka eivät välttämättä ole selvillä asiakkaan tilanteesta. Uudet tahot ja työntekijät aiheuttavat usein ns. käynnistymisongelmia, kun uudet tahot tulee saattaa tilanteen tasalle kertaamalla asioita. Kun henkilöt vaihtuvat tiuhaan, nousee entistä tärkeämmäksi sosiaalinen hajautettu tieto, eli se tieto mikä muilla asiantuntijoilla on hallussaan asiakkaan tilanteesta (Isoherranen 2012, 67).

On luonnollista, että erilaisen koulutustaustan omaavien ihmisten kesken voi syntyä ristiriitatilanteita. Joskus toisen osapuolen näkökantaa voi olla vaikea ymmärtää. Olennaista kuitenkin on, kuinka esille tulleita ristiriitoja käsitellään. (Isoherranen 2005, 48.) Ongelmalliset tilanteet vaativat joustavuutta kaikilta osapuolilta (Huhtanen 2004, 95). Eri koulutuksen omaavat ammattilaiset katsovat asiakkaan tilannetta eri perspektiiveistä, mutta jokainen voi pyrkiä monipuolistamaan omaa näkökantaansa ja oppia muiden näkemyksistä (Seikkula & Arnkil 2005, 34).

On myös muistettava, että asiakkaan tulee olla pääosassa moniammatillisessa yhteistyössä. Hyvin toimiva moniammatillinen yhteistyö on ehdottomasti asiakkaan etu, sillä asiakkaan tilannetta tulisi pystyä tarkastelemaan kokonaisvaltaisesti. Siksi yhteistyön toimivuuteen on kiinnitettävä huomiota, ja mahdolliset ongelmakohdat pyrittävä korjaamaan.

Moniammatillinen verkosto ja yhteistyökumppanit eivät ole joka kunnassa samanlaisia, vaan useimmiten siirryttäessä työskentelemään toiseen kuntaan, pitää yhteistyökumppaneihin perehtyminen ja verkostojen luominen aloittaa alusta.

### 3 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Tutkin työvoiman palvelukeskuksen moniammatillisen tiimin työntekijöiden käsitystä selontekovelvollisuudesta. Työvoiman palvelukeskusten toiminta on vielä uutta. Tästä seuraa myös aikaisempien tieteellisten julkaisujen asettuminen suurelta osin opinnäytetöiden tasolle. Työvoiman palvelukeskukset aloittivat kokeiluna Suomessa vuonna 2002.

Sosiaalityön asiantuntemus tulee yhteispalvelurakenteessa esiin eri tavoin kuin sosiaalitoimistossa. Toimiessaan työhallinnon rinnalla sosiaalityön on osoitettava erityisyytensä ja erilaisuutensa. (Karjalainen 2008, 47.) Työllistämisen kysymykset ovat perinteisesti työhallinnon asiantuntemusalueita ja sosiaalityön haasteena on löytää oma asiantuntijapaikkansa uudessa rakenteessa. Tämä aihe on myös tutkimuksellisesti kiinnostava ja sitä onkin käsitelty useissa sosiaalityön pro gradu-tutkimuksissa, joissa on tarkasteltu mm. sosiaalityöntekijän ja TE-hallinnon työntekijän työparityötä (Heinonen 2010). Heinosen gradu sisältää katsauksen aikaisempiin TYP:stä tehtyihin tutkimuksiin, jotka rajaavat tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

Keskinen (2013) on selvittänyt työvoiman palvelukeskuksissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä työnkuvastaan sekä roolistaan osana palvelukeskusten toimintaa. Tutkimuksen taustoitus koostuu työttömien aktivointia, kuntouttavaa sosiaalityötä sekä työvoiman palvelukeskuksia koskevasta aiemmasta tutkimuksesta. Tutkimuksessa todetaan, että sosiaalityö työvoiman palvelukeskuksissa on kehittynyt omaksi työalueekseen palvelukeskusten toiminnan kehittymisen myötä ja ajatukset aktivoinnista sekä työttömien kuntoutuksesta ovat muokanneet ja rajanneet työn sisältöä.

Asiantuntijuutta moniammatillisessa tiimissä on tutkinut Hall (2005), jonka mukaan moniammatillinen yhteistyö on haastavaa ilmiö, jossa eri viitekehyksistä nousevat odotukset eivät kohtaa niiden tullessa moniammatillisen yhteistyön kentälle. Professionien historiastakin juontavat ennakkokäsitykset professionien asemasta suhteessa muihin ammattiryhmiin ja asiakkaaseen, ovat omiaan aiheuttamaan konflikteja ja haasteita tasavertaiselle yhteistyölle. Tämä näkyy esimerkiksi lääkäriltä odotettavasta auktoriteettiasemasta, jota myös heidän oma koulutuksensa tukee. Moniammatillisessa yhteistyössä kuitenkin johtajuuden jakaminen ammattiryhmien kesken on oleellista, mikä osaltaan voi olla haasteellista johtavaan asemaan tottuneelle lääkärille, samoin myös muille ryhmäläisille. (Hall 2005, 189–191.) Vastuunkantaminen liittyy voimakkaasti myös ammattilaisten välisiin rooliepäselvyyksiin, vallitsevaan hierarkiaan ja vähäiseen tietoon toistensa

osaamisesta (Hall 2005, 192–193). Reese ja Sontag (2001) kirjoittavat, että myös osittain roolien epäselvyyksistä johtuen ammattilaisten keskuudessa esiintyy kilpailua.

Sosiaalityöntekijän roolia moniammatillisessa työryhmässä on tutkinut mm. Juhila (2009), jonka tutkimuksessa tarkastellaan sitä, minkälaista toimintaa kohdistuu sosiaalityöntekijään ja sosiaalityöhön. Tärkeä tutkimuksen aihe on se, miten manageriaalisen hallinnan edellyttämä kurinalaisen ja tehokkaan sosiaalityöntekijän hallinta tapahtuu. Juhilan ja Raitakarin kirjoittamassa artikkelissa tarkastellaan moniammatillisen tiimin toimintaa eettisissä ristiriitatilanteissa. Tutkimus on tehty 28 haastattelun perusteella. Haastattelut on tehty mielenterveys- ja päihdeongelmien tuetun asumisen palveluyksikössä. Palvelu on säädetty kunnan toteutettavaksi ja sen tulosten odotetaan olevan hyviä asiakkaiden kannalta. (Juhila & Raitakari 2010.)

Sipilä (2001) analysoi tutkimuksessaan sosiaalityön perinteisten työorientaatioiden ja sosiaalityön asiantuntijuuden suhdetta. Sipilä pyrkii tarkastelulla laajentamaan ymmärrystä sosiaalityöntekijöillä olevasta tiedosta, taidoista ja toimintaperiaatteista (etiikasta). Yhteiskunnallisena instituutiona sosiaalityö kiinnittyy osaksi yhteiskunnan kehitystä, sosiaalityö on sidoksissa yhteiskunnallisiin järjestelmiin ja toimintaympäristöönsä. Kunnissa tarvitaan Sipilän mielestä managerialistisen järjestelmälähtöisen palvelurakenteen uudistamisen rinnalle sosiaalityön asiantuntijuuden vahvistamista ja vaalimista. Kirjoittajan mukaan sosiaalityössä on kysymys hyvinvointiosaamisesta. Sen vaaliminen edellyttää professionaalisen asiantuntijuuden kokonaisvaltaista tarkastelua, tämä merkitsee yhteisten käsitysten, ajattelun ja periaatteiden analyysiä. (Sipilä 2011.)

Saario (2014) on tutkinut selontekovelvollisuutta Foucault'n teoreettisesta näkökulmasta valtaulottuvuutena, jossa tarkastellaan sitä, minkälaisia hallinnon käytäntöjä toivottuun elämään ohjaamisen prosesseihin ja ongelmien käsittelyyn liittyy. Saarion tutkimuksen aineisto on kerätty kolmesta erilaisesta mielenterveystyön organisaatiosta. Aineisto koostuu työntekijöiden haastatteluista, kokouksista sekä asiakirjoista. Aineisto on analysoitu laadullisilla koodausmenetelmillä ja hallinnan analytiikan tutkimustradition käsitteiden kehyksessä. Tutkimuksen teoreettinen näkökulma pohjautuu sosiaalitieteelliseen tutkimukseen uuden julkisjohtamisen ja ammattilaisten selontekovelvollisuuden suhteista. Tutkimuksen tuloksina Saario toteaa: ”Työntekijöiden vaihteleva suhtautuminen arviointiin osoittaa sen, että arvioinnin toteutuminen käytännössä ei niinkään riipu arvioinnin virallisista tavoitteista, vaan arvioinnin kohteena olevien yksittäisten ammattilaisten valinnoista.” (Saario 2014, tiivistelmä.)

## 4 METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT

### 4.1 Etnografia

Etnografia voidaan yksinkertaisesti määritellä sosiaalisten ympäristöjen tutkimiseksi. Etnografi tekee kenttätöitä eli on läsnä tutkimassaan ympäristössä ja hyödyntää monenlaisia aineistoja. Tutkija voi havainnoida ympäristöä, haastatella sen kannalta olennaisia ihmisiä, kerätä mahdollisesti saatavilla olevaa dokumenttiaineistoa jne. Sosiaalisessa ympäristössä tapahtuva ihmisten välinen vuorovaikutus (jota voi nauhoittaa tai kirjata muuten ylös) on myös tärkeä etnografinen aineisto. Etnografian suuntauksia on monia. Eräs karkea tapa ryhmitellä niitä on puhua perinteisestä ja uudesta etnografiasta. Perinteisessä etnografiassa pyrkimys on kuvata mahdollisimman totuudenmukaisesti tutkittava ympäristö. Uusi etnografia on kiinnostunut siitä, miten toimijat tuottavat aktiivisesti sosiaalisen ympäristönsä todellisuuden. (Gubrium & Holstein 1994, 352-353.)

Institutionaalisessa etnografiassa keskitytään tutkittavan ympäristön arkipäivän käytäntöihin sivuuttamatta triviaaleilta tai itsestään selviltäkään näyttäviä yksityiskohtia. Tavoitteena on tehdä tavallisesta instituution arjesta vierasta, osoittaa se moninaisuus ja mutkikkuus, jolla toimijat sosiaalisen ympäristönsä tuottavat ja järjestävät. Erityistä huomiota kiinnitetään kielellisiin käytäntöihin. (Miller 1997, 10-11.)

Institutionaalisen etnografian keskeinen käsite on paikalliskulttuuri. Sillä tarkoitetaan sellaisia merkityssisältöjä, joita joissakin ympäristössä toimivat käyttävät tulkintaresursseinaan jäsentäessään erilaisia tapahtumia ja asioita. Paikalliskulttuurit ovat tiettyihin ympäristöihin kiinnittyneinä siten laajempia yhteiskunnallisia tai kulttuurisia merkityksiä rajatumpi tutkimuskohde. Paikalliskulttuuri on toimijoiden yhteisesti jakama ja näkyy esimerkiksi tavoissa, joilla he keskustelevat keskenään. Se ei sanele suoraviivaisesti toimintaa, vaan sitä pikemminkin käytetään joustavasti tulkintojen tekemisessä ja samalla muokataan koko ajan. (Gubrium & Holstein 1994, 355-357; Forsberg 1998, 70-74.) Institutionaalisissa yhteyksissä paikalliskulttuurit liittyvät usein asiantuntijatietoon. Paikalliskulttuurin ilmentymää voi lähestyä sosiaalisten ongelmien tulkintatyön tai lyhyemmin ongelmatyön käsitteen avulla. Ongelmatyö tarkoittaa auttamistyön instituutioissa rakentuvaa ja yhteisesti jaettua ymmärrystä instituution kohdeongelmista sekä niihin kytkeytyvistä asiakkuuksista, tarvittavista muutoksista ja toimintatavoista. (Jokinen ym. 1995.)

Uusi etnografia on suuntaus, jossa vuorovaikutus ymmärretään laajasti. Vuorovaikutukseksi luetaan keskustelullisten kohtaamisten lisäksi esimerkiksi tekstuaaliset käytännöt, joita molempia voidaan

analysoida saman paikalliskulttuurin osina. Sosiaalityön tutkimuksessa tällainen laaja vuorovaikutusymmärrys ja moniaineistisuus on käyttökelpoinen lähestymistapa. Koostuuhan sosiaalityön arki paitsi keskusteluista myös moninaisten, usein asiakkaita käsittelevien asiakirjojen käsittelystä, kirjoittamisesta ja lukemisesta. Erilaiset asiakastietolomakkeet esimerkiksi antavat, sekä täyttämättöminä että täytettyinä, vihjeitä paikalliskulttuurista. (Pösö 1993; Raitakari 2003.)

Uuden etnografian käsitteistä paikalliskulttuuri ja siihen liittyvä ongelmatyö ovat käsitteitä, jotka toimivat hyvin sosiaalityön tutkimuksessa. Niiden avulla on muun muassa tarkasteltu ja verrattu lastensuojeluorganisaatioiden sekä kriminaalihuoltotyön eri yksiköiden arkisia käytäntöjä, jotka pitävät sisällään erilaisia asiakkuuskäsityksiä, ongelmatulkintoja ja työskentelytapoja (Forsberg 1998; Juhila & Pösö 2000). Asiakkaiden kannalta nämä erot ovat merkityksellisiä. Ei ole samantekevää kohdistuuko lastensuojelutyö esimerkiksi vanhemmuuden vahvistamiseen vai valvontaan ja arviointiin tai ymmärretäänkö kriminaalihuollon asiakkaan tilanteestaan antama informaatio keskustelun lähtökohdaksi vai asetetaanko sen totuusarvo kyseenalaiseksi ja tarkistettavaksi.

## 4.2 Etnometodologia

Tutkielmassani käsittelen etnometodologiseen lähestymistapaan nojaavaa kategorioiden tutkimusta. Tarkastelen kategorioita ihmisten keskinäisessä toiminnassa läsnä olevina ja käyttäminä sosiaalisina tuotteina. Kategorioiden ymmärtäminen kielenkäytössä ja muussa toiminnassa rakentuviksi seurauksellisiksi teoiksi liittyy sosiaalisen konstruktionismin tutkimusperinteeseen. (Juhila ym. 2012,10.)

Harold Garfinkelin (1967) mukaan etnometodologiassa ollaan kiinnostuneita siitä, miten ihmiset kohdatessaan toisiaan tuottavat vakaita, selontekoihin perustuvia käytäntöjä, jotka luovat arkielämän toimintoihin sosiaalista järjestystä. Yhteiskunnan jäsenet ikään kuin tietävät, kuinka yhteiskuntaa rakennetaan sisältäpäin. Suonisen (2001) mukaan tutkimuksen ytimessä ovat arkielämän järjelytapojen vivahteet. Ihmisten toimintaa ei ymmärretä normien ja arvojen noudattamisena, vaan arkielämän hetkien käytännöt otetaan tutkimuskohteiksi sellaisinaan. Etnometodologian keskusteluissa esiintyvät käsitteet arkielämä, arkielämän metodit ja käytännöllinen järjely, selonteot, sosiaalinen järjestys, indeksikaalisuus ja reflektiivisyys. Arkielämällä tarkoitetaan ihmisten keskinäistä konkreettista toimintaa tässä ja nyt. Ihmiset orientoituvat keskinäiseen toimintaansa ja toisiinsa arkielämän metodeilla ja käytännöllisen

järkeilyn avulla. Asioita ja tekoja tehdään ymmärrettäviksi erilaisilla kuvauksilla ja selityksillä, jotka ovat selontekoja. Poikkeaviksi tulkittuihin asioihin ja tekoihin liittyy selontekovelvollisuus. Selontekojen antaminen on sidoksissa ihmisten keskinäiseen toiminnan jäsentymiseen arjen tilanteissa ja paikallisesti. Sosiaalinen järjestys syntyy ihmisten keskinäisessä toiminnassa arkielämän metodien, järkeilyn ja selontekojen tuloksena tilanteisesti, kuten puheen ymmärtämisessä. Etnometodologian mukaan ihmiset eivät ole ”kulttuurisia sätkynykkejä”, jotka seuraisivat ulkoapäin tulevia sisäistettyjä normeja ja sääntöjä. (Garfinkel 1967, 66–75; Hester & Eglin 1997, 2; Suoninen 2001, 375; Heritage 1996, 124–125, 138; ref. Jokinen, Juhila & Suoninen 2012, 20–24.)

Etnometodologia viittaa arkitiedon tutkimukseen sekä niiden menettelytapojen ja ajatuskulkujen tutkimiseen, joilla tavalliset yhteiskunnan jäsenet ymmärtävät elinolojaan, toimivat niissä ja vaikuttavat niihin (Heritage 1996,18). Etnometodologian perustaneen Harold Garfinkelin ajattelussa keskeistä on ollut se, ettei ihmisen toimintaa haluta selittää hänen itsensä ulkopuolelta (Suoninen 2001, 366). Garfinkelillä oli kaksi perusolettamusta: 1) teorian tulee analysoida olosuhteiden ja tapahtumien rakentumista ja tunnistamista sellaisina kuin ne hetki hetkeltä toimijoiden toimiessa avautuvat ja 2) tällaisten tapahtumakulkujen konstruktio ja tunnistaminen on mahdollista metodisesti siksi, että inhimillinen toiminta yleensä on ymmärrettävää ja järjestynyttä. Garfinkelin ajatteluun on vaikuttanut fenomenologia, joka tarkoittaa ihmisen merkitysantoja ymmärtävää ja tulkitsevaa tutkimusotetta. Garfinkelin työn kulmakivenä oli kiinnostus toiminnan refleksiiviseen selostettavuuteen ja siihen liittyvään selontekovelvollisuuteen. (Heritage 1996, 46–47, 113.)

Etnometodologian keskeisiä käsitteitä ovat refleksiivisyys ja indeksikaalisuus. Refleksiivisyys perustuu Garfinkelin mukaan olennaiseen arkiseen toimintaan itsessään, jonka kautta ihmiset muodostavat erilaisia malleja ja tuottavat siten hetki hetkeltä kulloisenkin tilanteen, jossa toimivat. Ihmiset reflektoivat koko ajan järkeillen mitä tässä tilanteessa tapahtuu ja minkä kokonaisuuden osaksi liittäisivät erilaiset tapahtumat. (Juhila ym. 2013.)

Indeksikaalisuus sisältää ihmisen kyvyn järkeillä ja käyttää sääntöjä joustavasti. Se syntyy sosiaalisten käytäntöjen käyttötavasta ja tilanteesta rakentuen tapauskohtaisesti sekä edeten vastavuoroisesti. Toimijoiden yhteinen saavutus on jaettu ymmärrys tilanteesta ja asiat nähdään osina kokonaisuuksista. Ihmiset ajattelevat toistensa tekojen merkityksiä tilanteittain eli "tässä ja nyt" tilanteeseen. Koska teot ovat monimerkityksellisiä, merkitykset on ymmärrettävissä ainoastaan osana esittämissyhteyttä. (Juhila ym. 2013.)

Keskeinen etnometodologian käsite on myös dokumentaarinen tulkintamenetelmä, joka Juhilan ym. (2013) mukaan on sosiaalityön kohtaamisissa läsnä. Läsnäolijat lukevat toistensa tekoja ja niissä tapahtuvia asioita taustamallien ja kokonaisuuksien kautta. Oletukset ja taustatulkinnat voi ajatella institutionaalisina todellisuuksina, joita voi olla esimerkiksi organisaatioiden toimintakäytännöt ja kohtaamiseen liittyvät rituaalit. (Juhila ym. 2013.)

### **4.3 Etnometodologinen kategoriatutkimus**

Etnometodologia on 1950-luvulta lähtien jakautunut moniin eri suuntauksiin, joista yksi on kategorioiden tutkiminen, jäsenyyuskategorisoinnin analyysi (Hester & Eglin 1997, 2). Tunnetuin etnometodologisen kategoriatutkimuksen pioneeri on amerikkalainen sosiologi Harvey Sacks, joka kehitti jäsenyyuskategorisoinnin analyysin. Garfinkelille ja Sacksille yhteistä oli kiinnostus sosiaalisen järjestyksen paikalliseen tuottamiseen ihmisten keskinäisessä toiminnassa, ja tätä kautta arkielämän metodien tutkiminen. Molempia kiinnosti näkökulma, millaisena ilmiö näyttäytyy toiminnan osanottajille itselleen, mutta Sacks oli vielä kiinnostuneempi kasvokkaisen vuorovaikutuksen analyyseistä.

Garfinkel ja Sacks edustivat näkemystä, jonka mukaan abstraktit teoriat eivät voi olla ihmisten toiminnan tutkimisen lähtökohta. Sacks korosti, että on tutkittava sitä, miten ihmiset kuvaavat itseään, toisiaan ja erilaisia asioita arkielämän toiminnan tasolla. Sosiaalityeilijän olisi aiheellista huomioida, miten ihmiset arkielämässä rakentuvasta kulttuurista ja paikallisuudesta käsin kuvaavat asioita, ja kuvatessaan samalla kategorisoivat niitä. (Jokinen ym. 2012, 24–29.)

Sacksin perushavainto oli, että arkielämässä ihmiset tulkitsevat näkemänsä ja kuulemansa asian hyvin samalla tavalla. Ihmiset luokittelevat ja kuvailevat kielen avulla sosiaalista todellisuutta ja arkisessa toiminnassaan luovat sosiaalista järjestystä, jonka mukaan jokapäiväinen elämässä tarvitsemamme tieto on järjestynyt kategorioiksi. Ihmiset tunnistetaan sijoittamalla heidät tiettyihin kategorioihin, identiteetteihin. (Roivainen 1999, 113–114.) Kun ihminen sijoittaa itsensä johonkin kategoriaan, häneen samalla liitetään tiettyjä kategoriapiirteitä, identiteettejä (Antaki & Widdicombe 1998, 3). Stuart Hallin mukaan identiteetit ovat ihmisen itsensä antamia nimiä niille eri tavoille, joilla menneisyyden kertomukset asemoivat heitä, ja joilla he asemoivat itseään (Hall 1999, 227).

Etnometodologia korostaa ihmisten keskinäisen toiminnan merkitystä sosiaalisen järjestyksen syntymisessä. Yhteisesti jaetun sosiaalisen järjestyksen luomisessa ovat kategorisaatio ja kategoriat

keskeisessä roolissa. Kategoriat eivät sanele eivätkä ohjaa ihmisten toimintaa vaan ihmiset ottavat niitä tilanteisesti käyttöönsä. Kategoria-analyysillä on mahdollista tutkia, miten yhteiskunnalliset ja sosiaaliset rakenteet ovat läsnä ja paikallistettavissa ihmisten arkisessa toiminnassa. Jokapäiväisessä elämässä ja tieteellisessä ajattelussa käsitteellistämme yhteiskunnalliset ja sosiaaliset ilmiöt ja kysymykset automaattisesti esimerkiksi vallan, epätasa-arvon, instituutioiden ja talouden termein. Kuitenkin ilmiöiden perusta voi olla arkisissa, rutiininomaisissa ja usein huomaamattomissa vuorovaikutuksen käytännöissä. (Juhila ym. 2012, 36–37.)

Sosiaalityön käytäntöjen ja vuorovaikutuksen tutkimuksessa kiinnostus on eri instituutioissa toteutuvassa sosiaalityön arjessa. Tutkimuksessa ollaan ensisijaisesti kiinnostuneita siitä, millaiseksi se eri sosiaalityön instituutioissa rakentuu. Miten osapuolten keskinäinen vuorovaikutus toimii. Vuorovaikutuksen tutkimus ei ole kiinnostunut pelkästään tässä ja nyt -tilanteista, kasvokkaisista keskusteluista tai teksteistä, vaan vuorovaikutustapahtumia tulkitaan myös suhteessa sosiaalityön instituutioiden paikallisiin kulttuureihin ja laajemmin sosiaalityön yhteiskunnalliseen paikkaan ja tehtävään. Harvey Sacks kiinnostui ihmisten keskinäisessä toiminnassa läsnä olevista, mutta usein huomaamatta jäävistä kategorioista. Sacks teki tutkimuksissaan kategorioita näkyviksi osoittamalla, kuinka merkittävällä tavalla ne jäsentävät toimintaa. Suuri osa ihmisten keskinäistä yhteiselämää koskevasta tiedosta on varastoitunut kategorioihin (Juhila, Jokinen & Günther 2013).

Kulttuuria pitää Hester ja Eglin (1997) mukaan tutkia ennen kaikkea toimintana, jossa kategorisointi on keskeisessä roolissa. Ihmiset herättävät kategorioita eloon ja käyttävät niitä tietyissä tilanteissa toimiessaan. Usein kategorisoinnissa on kysymys ihmisten määrittelystä. Ihmisen – muiden tai itsen – sijoittaminen johonkin kategoriaan helpottaa suunnistamistamme, antaa vinkkejä siitä miten meidän pitäisi tuosta henkilöstä ajatella ja miten häneen suhtautua tai millaista toimintaa ja ominaisuuksia itseltämme odotetaan. Kategoriat auttavat suunnistamisessa nimenomaan sen vuoksi, että niihin on kiinnittynyt tiettyjä ominaisuuksia, piirteitä ja toimintoja, joita oletamme kategoriaan nimetyllä ihmisellä olevan. Ihmisten sijoittaminen johonkin kategoriaan on väistämättä seurauksellista, eikä vähiten sen vuoksi, että kategoriat tuottavat ihmisille identiteettejä. Ihmiselle rakentuu sosiaalinen identiteetti siten, että hän asettaa itse itsensä tai tulee muiden toimesta asetetuksi määrättyyn kategoriaan, johon on liimattu tietyt ominaisuudet ja piirteet (Juhila, Jokinen & Günther 2013.).

#### 4.4 Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimus

Keskusteluanalyysi on viimeisen 25 vuoden aikana vakiintunut monilla tieteenaloilla käytetyksi tutkimusmenetelmäksi. Sen alkuperäinen kehittäjä on Harvey Sacks tutkijakollegoineen. Sacksin tavoitteena oli luoda sellainen systemaattinen metodi, jolla keskustelullista ”vuorovaikutusta voisi kuvata ja analysoida sellaisena kuin se ilmenee vuorovaikutuksen osanottajille itselleen” (Ruusuvuori 2001, 385).

Keskusteluanalyysissä on paikannettu tavallisten arkipuheiden empiirisen tutkimuksen kautta tiettyjä toistuvia rakenteita, jotka ylläpitävät vuorovaikutuksen jaksottaisuutta. Nämä rakenteet ovat yleisiä siinä mielessä, että ne ovat läsnä kaikessa keskustelussa ja normatiivisia siinä mielessä, että osanottajat tulkitsevat ja järjestävät niiden kautta meneillään olevaa toimintaa. (Ruusuvuori 2001, 396-397.)

Keskusteluanalyysissä arkikeskustelu on ensisijainen. Siitä paikannetut perusrakenteet nähdään perustaksi, jonka varassa myös institutionaaliset keskustelut toimivat. Institutionaalisilla keskusteluilla tarkoitetaan sellaista puhetta, jonka avulla osanottajat suorittavat erityisiä tehtäviä kuten sairauden tai vaivan laadun selvittäminen potilaan ja lääkärin välisessä keskustelussa tai lastensuojeluasian käsitteleminen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä keskustelussa. Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa siis keskitytään johonkin asiaan tai päämäärään, jolloin sen käytäntöjen mahdollinen kirjo on arkikeskustelua suppeampi. Tehtävä- ja päämääräorientoituneisuuden lisäksi institutionaalisen keskustelun piirteiksi on mainittu ainakin erilaiset keskusteluun osallistumista säätelevät rajoitteet (potilaana ja asiakkaana voi puheeseen osallistua toisella tavalla kuin lääkärinä ja sosiaalityöntekijänä) ja keskustelussa käytetyt instituutiolle tyypilliset tulkintakehykset ja sanastot (esimerkiksi diagnosoiva kehys tai ratkaisukeskeinen kehys ja niihin liittyvä terminologia). Olennaista institutionaalista vuorovaikutusta tutkittaessa on se, että instituutiota tutkitaan keskustelun osapuolten orientaationa, heidän puheessaan läsnä olevien vihjeiden kautta. Konteksti rakentuu vuorovaikutuksessa, kun toimijat puhuvat ne yhteistoiminnallisesti eläviksi. (Heritage 1996, 234-235.)

Instituutioiden arkipäivän toimintoja ja rutiineja olisi mahdollista tarkastella Güntherin, Raitakarın, Juhilan, Saarion, Kaartamon ja Kulmalan (2013, 112–113) mukaisella asiakaslähtöisellä metodilla, jossa korostuu asiakkaan tilanteesta, tarpeista ja toiveista lähtevät ja yhdessä asiakkaan kanssa tehtävien valintojen tärkeys. Valintatilanne mahdollistaa asiakkaalle päätöksessä mukana olemisen, mielipiteen kertomisen, kommentoinnin sekä kertomisen omista tarpeistaan ja toiveistaan.

Lisäksi metodina voi käyttää asiakkaan vahvaa tai rajoitettua toimijuutta. Günther ym. (2013, 117, 119) määrittelevät ne ei-osallisuudeksi ja tuetuksi osallisuudeksi. Ei-osallisuus käsittää sellaiset asiakas- ja työntekijäkohtaamiset, joissa asiakas on toiminnan kohde. Tuettu osallisuus perustuu vastaavasti asiakas- ja työntekijäkohtaamisiin, joissa toimijuus ja sen vahvistaminen ovat selkeästi sidoksissa ammattilaisten kanssa yhdessä toimimiseen ja keskinäiseen vuorovaikutukseen. Toimijuuden tasot tulisivat tunnistaa, jotta kykenee tuetun osallisuuden kautta asiakaslähtöiseen vuorovaikutustilanteeseen.

Instituutioiden vuorovaikutuksen tutkimuksessa aineistona voidaan käyttää (video)nauhoituksia autenttisista institutionaalisista tilanteista ja litteroituja keskusteluja. Lisäksi voidaan hyödyntää vaihtelevasti myös muunlaista aineistoa. (Raevaara ym. 2001, 27.) Keskusteluanalyyseissä keskustelu on ensisijaisena kontekstina. Perinteisesti institutionaalista vuorovaikutusta on käsitelty näkökulmasta, jossa korostuvat osapuolten tietämyserot ja osapuolten mahdollisuudet vaikuttaa tiedonkulkuun. Keskusteluanalyyseissä tutkimuskohteena on ensisijaisesti vuorovaikutusprosessi. Tutkimuksen taustaoletuksena huomioidaan institutionaaliset rajoitteet ja vakiintuneet osallistujaroolit. Ne eivät kuitenkaan ole tutkimusta ohjaavia ensisijaisia taustaoletuksia. Lähtökohtana on, että nostetaan esiin sellaisia institutionaalisia käytänteitä sekä keskustelun erityispiirteitä, joita osallistujat itse kokevat relevantteina. Institutionaalisen vuorovaikutusprosessin tarkka kuvaaminen osoittaa mitä keskusteluissa oikeastaan tapahtuu ja miten vuoropuhelu etenee sekä millaiset seikat voivat vaikuttaa ongelmien syntymiseen. (Raevaara ym. 2001, 23-24.)

Instituution tehtävään liittyy tiettyjä toimintamalleja, esim. miten osallistujat ottavat huomioon toiminnassaan instituution tehtävän ja miten toiminnan taustalla vaikuttavat ammatillisen käyttäytymisen normit tai miten instituution sisäiset toimintaperiaatteet näkyvät vuorovaikutuksessa (Raevaara ym. 2001, 13).

Tavallinen arkikeskustelu on keskusteluanalyytikkojen mukaan vuorovaikutuksen ensisijainen muoto (ks. esim. Heritage 1996, 234–235). Institutionaalisia vuorovaikutuksen muotoja tarkastellaan eräänlaisina poikkeuksina ja muunnoksina arkikeskusteluista, sen toimintatavoista ja keinoista, joten tutkimus on vertailevaa. Arkinen vuorovaikutus rakentuu eräiden perusjäsenysten varaan, jotka ovat esimerkiksi vuorottelu-, sekvenssi- ja korjausjäsenys. Sekvenssijäsenyksenä kutsutaan sitä kun osallistujat järjestävät puheensa niin, että puheenvuorot kiinnittyvät toisiinsa ja muodostavat näin toimintajaksoja eli sekvenssejä. Tällaisia vieruspareja ovat esimerkiksi kysymysten ja vastausten muodostamat kiinteät liitokset. (Raevaara ym. 2001, 15–16.)

#### 4.5 Kategoriat ja kategorioiden tuottaminen

Jäsenkategoria-analyysin menetelmällä (MCD, Membership Categorization Device) on mahdollista eritellä, miten puhujat haastattelun kuluessa jäsentävät ja järjestävät kulttuurista todellisuutta. Sekä, miten he sijoittavat itsensä tai muut osaksi maailmaa samalla tehden hienovaraisia erotteluja ja moraalisesti arvottavat asioita ja ihmisiä ryhmiin. Kategorioihin liittyy kulttuurisia normeja ja merkityksiä. (Korkiamäki 2009, 87; Nikander 2010, 242.)

Sacks tarkoittaa kategorioilla (category) ihmistä, jollaisia voivat olla esimerkiksi nainen, sosiaalityöntekijä, opiskelija tai vegetaristi. Jokaista ihmistä voi kuvata monella eri kategorialla eli heillä voi olla jäsenyys monessa eri kategoriassa, minkä vuoksi toimijoiden kuvaukset ovat aina tilannekohtaisia valintoja. Yksittäinen ihminen voi olla jäsen useammassa kategoriassa, mutta tilanteesta riippuen jokin kategoria valikoituu relevantiksi tavaksi kuvata häntä. Kategoriasidonnaisilla toiminnoilla (category bound activities) Sacks viittaa siihen, että liitämme kulttuurisesti tietynlaisia toimintoja tiettyihin kategorioihin, kuten opiskelija juhlii. Kategoriakokoelmat (collection of categories) muodostuvat toisiinsa liittyvistä kategorioista kuten työväestö, keskiluokka ja yläluokka (sosiaaliluokka) tai äiti, isä, tyttö (perheenjäsenet). Osa voi näyttäytyä tiimin (team) kaltaisina, esimerkiksi perhe tai jalkapallojoukkue. Monet yleisesti käytetyt kokoelmat voivat muodostua vain kahdesta kategoriasta, jotka liittyvät toisiinsa tiiviisti tai sitten kategoriat jäsenyvät edelleen kategoriapareiksi, joiden kulttuurisesti oletamme kuuluvan yhteen. Tällaisia kategoriapareja (standardized relational pair) ovat sosiaalityöntekijä-asiakas, nainen-mies, äiti-lapsi, haastattelija-haastateltava. (Sacks 1995, 260; Jokinen ym. 2012, 26–28.)

Vakiopareihin vanhempi-lapsi, aviomies-vaimo tai kollega-kollega liittyy moninaisia oikeuksia ja velvollisuuksia. Kun parin toinen osapuoli mainitaan, toinenkin on ikään kuin läsnä. Toisiinsa liittyvät kategoriat positioituvat usein hierarkkisesti toisiinsa nähden, kuten aikuinen määrittäyty lasta ylemmäksi tai johtaja asemoituu korkeammalle kuin työntekijä. Näiden ihmiskategorioiden sidonnaiset toiminnot voivat vaihdella vastaavasti siten, että aikuiselta odotetaan toisenlaista käyttäytymistä kuin lapselta, ja usein kategoriat ovat psykologisen sanaston mukaan virittyneitä. Kategoria on ihmistä tarkoittava eli personoitu, kun taas jäsenyyuskategoriat ovat eräänlaisia sosiaalisten tyyppien luokitteluja, joita käytämme ihmisiä kuvatessamme. Kategorioiden tekemiseen sisältyy myös aina valintaa ja valinnan seurauksellisuutta. Seurausten tuottaminen tietyillä kategoriavalinnoilla on osoitus siitä, että kategoriat ovat tekemistä. (Jokinen ym. 2012, 28, 35, 52–54.)

Kategoriat ovat hallitsevia, koska niiden perusteella ulkopuoliset muodostavat käsityksiä ihmisistä. Annettu sosiaalinen identiteetti vaikuttaa eri tavoin ihmiseen itseensä ja hänen toimintaansa. Kun henkilö ottaa sosiaalisen identiteetin osaksi henkilökohtaista identiteettiään, hän liittyy samalla johonkin yleiseen kategoriaan. (Goffman 1986; Kulmala 2006, 62.) Kategoriat luokittelevat, erottelevat, asettavat vastakkain ja hierarkisoivat erilaisia identiteettejä, jotka voivat liittyä esimerkiksi sukupuoleen, ammattiin ja koulutukseen. Luonnehdintoja tehdään myös ihmisen ulkoisen olemuksen, käytöksen ja aikaansaannoksiin liitettäviin laatusanojen avulla. (Houtsonen 2006, 260.)

Jäsenkategorisointia tarkastellessamme meidän tulee tehdä arkisesta ja itsestään selvästä vieras, ottaa jokapäiväinen vuorovaikutus tutkimuskohteeksi. Kategorisaation tutkimuksella on pitkät perinteet kognitiivisessa psykologiassa, jossa paneudutaan ihmismielen tietoa käsitteleviin prosesseihin. Ihmisten tapa ymmärtää maailmaa, käyttäytyä ja toimia nähdään riippuvaisena siitä, kuinka he kategorisoivat maailmaa. Kun kategorisaatiota tutkitaan tästä näkökulmasta, sen avulla uskotaan voitavan paljastaa ihmisten ajattelun ja toiminnan perustavat periaatteet. (Nikander 2010, 42–244; Jokinen ym. 2012, 33.)

Kategorioiden tutkimisessa on kyse siitä, miten kategorioita tuotetaan ja mitä niillä saadaan aikaan ihmisten keskinäisessä toiminnassa. Kategorioilla ei ole toiminnallista voimaa itsessään, vaan ihmiset luovat niiden voiman kategorioita käyttämällä, vastaanottamalla ja niistä neuvottelemalla. On hyvä pohtia, kuinka valmiiksi annetuiksi tai joustaviksi kategoriat ymmärretään. Keskinäinen vuorovaikutus edellyttää yhtäältä sitä, että kategoriat ovat tarpeeksi valmiita diskurssin tekemiseen ymmärrettäväksi ja samalla kuitenkin tarpeeksi joustavia tilannekohtaisuuden kannalta. (Sacks 1972, 216; Jokinen ym. 2012, 51.)

Sacks käyttää ilmaisuja kuvaamisen tekeminen (doing describing) ja kuvaamisen tunnistaminen (recognising describing) korostaakseen kategorioilla tekemisen vuorovaikutuksellista luonnetta. Kuvaamisen tekemisellä hän tarkoittaa sitä, että kun kuvaamme erilaisia asioita ja tapahtumia, emme koskaan neutraalisti vain esitä niitä sellaisina kun ne ovat faktuaalisessa, todellisina pitämässämme maailmassa. Etnometodologiaan pohjautuvassa kategoria-analyysissä faktojakin tarkastellaan toiminnan tuotoksina (facts as accomplishments). Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa tarkastellaan prosesseja, joissa luodaan yksiselitteisiltä vaikuttavia kategorialuonnehdintoja erilaisista sosiaalisen todellisuuden toimijoista, asioista ja tapahtumista. Kuvaamisen tekeminen jäisi puolestaan vaille sosiaalisia vaikutuksia ilman Sacksin sille esittämää

vastinparia, kuvaamisen tunnistamista. Tunnistaminen on välttämätön osa sosiaalisten maailmojen luomisen prosessia (Juhila ym. 2012, 51–52).

Sacks on kiinnostunut ihmisten keskinäisessä toiminnassa läsnä olevista, mutta usein huomaamatta jäävistä kategorioista. Tutkimuksissaan hän teki kategorioita näkyviksi osoittamalla, kuinka merkittävällä tavalla ne jäsentävät toimintaa. Sacksin (1995) mukaan suuri osa ihmisten keskinäistä yhteiselämää koskevasta tiedosta on varastoitunut kategorioihin. Kategorioihin liittyvä tieto muodostaa eräänlaisen kulttuurisen tietovarannon, jonka sisältöä hyödyntämällä rakennamme ymmärrystä yhteiskunnasta, itsestä ja toisista. Tietovaranto ei kuitenkaan sanele suoraviivaisesti sitä, miten ihmiset ovat ’tässä ja nyt’ toistensa kanssa tekemisissä. Ihmiset herättävät kategorioita eloon ja käyttävät niitä tietyissä tilanteissa toimiessaan. Usein kategorisoinnissa on kysymys ihmisten määrittelystä. Ihmisen – muiden tai itsen – sijoittaminen johonkin kategoriaan helpottaa suunnistamistamme, antaa vinkkejä siitä miten meidän pitäisi tuosta henkilöstä ajatella ja miten häneen suhtautua tai millaista toimintaa ja ominaisuuksia itseltämme odotetaan. Kategoriat auttavat suunnistamisessa nimenomaan sen vuoksi, että niihin on kiinnittynyt tiettyjä ominaisuuksia, piirteitä ja toimintoja, joita oletamme kategoriaan nimetyllä ihmisellä olevan. Ihmisten sijoittaminen johonkin kategoriaan on väistämättä seurauksellista, eikä vähiten sen vuoksi, että kategoriat tuottavat ihmisille identiteettejä. (Juhila ym. 2013.) Ihmiselle rakentuu sosiaalinen identiteetti siten, että hän asettaa itse itsensä tai tulee muiden toimesta asetetuksi määrättyyn kategoriaan, johon on liimattu tietyt ominaisuudet ja piirteet (Antaki & Widdicombe 1998, 3).

Identiteettikategoriat syntyvät ja elävät ihmisten keskinäisen vuorovaikutuksen pienissä yksityiskohdissa rakentuvina asioina. Tällaisina niitä pitää myös tutkia. Tutkija ei analysoi eikä selitä puhetta olettamiensa etukäteiskategorioiden kautta, esimerkiksi ota lähtökohdaksi keski-ikäisten nais- ja miesopettajien toimintaa luokkahuoneessa ja selitä toimintaa mahdollisine eroavaisuuksineen näillä etukäteiskategorioilla. Sen sijaan hän tarkastelee oppilaiden ja opettajien keskinäistä vuorovaikutusta kiinnittämällä huomion siihen, millaisiin kategorioihin toimijat itse orientoituvat. Miten opettajuus ja oppilaana oleminen, ikä ja sukupuoli tuotetaan ja millaisia ominaisuuksia ja toimintoja niihin liitetään luokkahuoneen arkisissa rutiineissa. Vai tuotetaanko vuorovaikutuksessa näiden kategorioiden lisäksi tai sijasta joitakin muita kategorisointeja? (Antaki & Widdicombe 1998, 1-2.)

Identiteettikategoriat ovat institutionaalisen vuorovaikutuksen olennainen osa. Itse asiassa voidaan ajatella niin, että institutionaalisuus syntyy, kun jossakin organisaatiossa kohtaavat ihmiset orientoituvat tietynlaisiin identiteetteihin. Näin tehdessään he samalla toteuttavat organisaation

kannalta relevantteja tehtäviä ja toimintoja. Institutionaalisten identiteetikategorioiden tutkimisessa eritellään siten niitä tapoja, joilla ihmiset orientoituvat instituutioihin joko niiden edustajina ja asiakkaina sekä eritellään sitä, miten tämä tapahtuu osapuolten keskinäisen puheen yksityiskohdissa. (Drew & Sorjonen 1997, 94.) Minkä tahansa instituution edustajana ja asiakkaana voi olla monella tapaa, roolit eivät ole ennakolta lukkoon lyötyjä. Kategoriat joustavat tilanteisesti ihmisten käyttäessä niitä resursseinaan. Olennaista on lisäksi, miten tilanteiset kategoriat sopivat yhteen. Kohtaako myyjä kuluttajan, hoitaja hoidettavan vai orientoituvatko osapuolet toisiinsa sopimattomiin kategorioihin? (Vrt. Zimmerman 1998.)

Kategoriatyöskentelyä voi eritellä myös työntekijöiden keskinäisistä virallisista ja epävirallisista keskusteluista, joissa tuotetaan identiteettejä poissaoleville asiakkaille. Tällainen kategorisointi on usein varsin merkityksellistä sikäli, että se saattaa ratkaista esimerkiksi tietyn palvelun saamisen tai epäämisen kategorisoidessaan asiakkaan palvelun näkökulmasta joko sopivaksi tai ei-sopivaksi (Nikander 2003; Vanhala 2003). Kategorioiden keskinäinen yhteensopivuus tai sopimattomuus on sekin tutkimisen arvoinen asia. Vuorovaikutuksessa voi syntyä 'erimielisyyttä' siitä, millaisiin kategorioihin toimijat asettuvat: mitä oikeuksia ja velvollisuuksia kuuluu yhtäältä sosiaalityöntekijän ja toisaalta asiakkaan rooliin. Tällaiset ristiriidat paljastavat 'normaalitilanteessa' varsin näkymättömiksi jääviä institutionaalisia sääntöjä. (Juhila 2003.)

#### **4.6 Sosiaalinen konstruktioismi**

Tutkimukseni teoreettinen orientaatio pohjautuu yleisemmin sosiaalisen konstruktioismin tapaan tarkastella maailmaa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa rakentuvana. Kieltä ei nähdä vain tapana ilmaista asioita, vaan samalla sillä annetaan asioille merkityksiä. Kielen käyttö on sosiaalisen toiminnan muoto. (Burr 1993, 6–7.) Tässä lähestymistavassa teksti tai puhe on analyysin kohteena sellaisenaan, eikä niiden takaa pyritä löytämään ns. oikeaa todellisuutta. Jäsennyksiä ei rakenneta ulkopuolisesta teoriasta käsin vaan ne syntyvät aineiston analyysin tuloksena. (Jokinen 1999, 38–39.) Tutkimukseni kohteena ovat työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden tuottamat suulliset ja kirjalliset kuvaukset. Olen etsinyt metodista perustaa tutkimukselleni siitä näkökulmasta, miten ammattilaisten tekstejä voidaan analysoida.

Sosiaalisen konstruktioismin mukaan todellisuuteen ei päästä käsiksi, vaan todellisuus ilmenee meille tulkitsemisen ja ymmärtämisen kautta. Ihmiset ovat ymmärryksen tuottamisessa aktiivisia toimijoita, sillä tulkinta edellyttää valintoja. Sosiaalisen kontekstin määrittäminen vaikuttaa sekä yksilön

omaan toimintaan, että siihen miten kirjoitetaan tai puhutaan toisista. Sosiaalinen konstruktionismi on ontologinen selitysmalli, joka tarjoaa teoreettisen näkökulman lähestyä sosiaalisen todellisuuden ilmiöitä, ei yksiselitteisinä faktoina, vaan kielellisissä prosesseissa rakentuvina konstruktiona. Perusajatuksena on se, että ihminen toimiessaan rakentaa, konstruoi maailmaa ja samalla merkityksellistää sitä. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan emme voi kohdata todellisuutta koskaan puhtaana, vaan aina jostakin näkökulmasta merkityksellistettynä. Merkityksellistämisen prosessissa kieli ja kielenkäyttö ovat keskeisessä asemassa. (Burr 1995; Jokinen & Juhila & Pösö 1995, 92.)

Sosiaalisen konstruktionismin lähestymistapa, jota Payne (2005) pitää postmodernina, tuo mukanaan sen, että ei ole yhtä oikeaa tapaa hahmottaa asioita, vaan epävarmuus, kilpailevat näkökulmat ja kulttuurinen määrittäminen pitävät myös teorian liikkeessä, neuvoteltavina ja sovellettavina. Hyvinvointivaltion myötä kehittyneelle ja muutoksessa paikkaansa hakevalle sosiaalityölle, sen identiteetille ja itseymmärrykselle postmodernit keskustelut ovat merkinneet paljon. Ne ovat antaneet välineitä jäsentää ja tehdä näkyväksi sitä prosessia, jossa Payne kuvaa sosiaalityön ja teorioiden konstruoidun. (Payne 2005, 17; Karvinen-Niinikoski 2009, 144–153.)

Sosiaalisen konstruktionismin mukaan inhimillinen todellisuus on sosiaalinen ja kielellinen struktuurirakenne, joka on rakennettua. Arkitilanteissa sen keinotekoista luonnetta ei yleensä huomata. Päivittäinen elämä ja sosiaalinen järjestys perustuvat kulttuuriseen alitajuntaan eli rutinoituihin, itsestään selviin ajatus- ja toimintatapoihin. Tällaiset tiedostamattomat rutiinit nousevat kuitenkin reflektoinnin kohteeksi. Ne tunnistetaan, käsitteellistetään, hylätään, muutetaan tai uudistetaan, ja pian niitä pidetään taas itsestään selvinä muuttuneissa muodoissaan. Tavallaan tästä inhimillisessä todellisuudessa on kysymys. Inhimillinen todellisuus on vähintäänkin yhtä monimutkainen kuin luonto. Syynä tähän on kieli: sanat ovat riippuvaisia toisistaan ja kieli koostuu luokista ja luokituksista, jotka järjestävät havaintoja, mutta myös auttavat niiden tekemisessä. (Alasuutari 2007, 28–29.)

#### **4.7 Kvalitatiivinen tutkimus**

Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla on mahdollisuus tutkia sosiaalista maailmaa ja ympäröivää yhteiskuntaa monimuotoisesti. Toteutan tutkimuksen laadullisella menetelmällä, jolloin aineiston kuvailu perustuu tutkittavien omiin lähtökohtiin. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla tarkoituksena on hankkia niin sanottua rikasta, syvällistä ja kontekstuaalista tietoa. (Mason 2002, 1–2.) Kohde

näyttäytyy myös kielellisenä, jolloin kieli on osa tutkimuskohdetta ja sosiaalista todellisuutta. Vivien Burr (1995) esittää, että ymmärryksemme itsestämme perustuu kieleen ja sen rakentumiseen. Vahvoissa sosiokonstruktionistisissa lähestymistavoissa subjektille jätetään oma tila. Ajatellaan, että yksilöt eivät sosiaalistu samalla tavalla, vaan jotkut ovat enemmän kiinnittyneitä sosiaaliseen maailmaan ja toiset vastaavasti vähemmän. Sosiologeista Anthony Giddens (1994) ehdottaa, että persoonallisella toimijalla on avainrooli tiedon sosiaalisessa rakentamisessa. Hän katsoo, että sosiaalisen ja persoonallisen yhteen kietoutuminen vaikuttaa keskeisesti siihen, miten yksilöt ja yhteiskunta muuttuvat. (Eteläpelto 2007, 124.)

Kvalitatiivinen tutkimus on yhteinen nimitys joukolle hyvinkin erilaisia tutkimustapoja, joiden yhteisinä piirteinä on pyrkimys ymmärtää ihmisen toimintaa sekä löytää ilmiöiden yleisiä merkityksiä. Kausaaliselitysten sijaan tavoitellaan teleologisia selityksiä, pyritään ymmärtämään toiminnan tavoitteet, motiivit ja taustalla vaikuttavat syyt. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ilmiöiden ajatellaan koostuvan erilaisista tulkittavista merkitysrakenteista. Todellisuutta koskeva tietomme on subjektiivista, koska rakennamme itsellemme kuvan todellisuudesta omia käsitejärjestelmiämme, tunteitamme ja kokemuksiamme sekä arvojamme käyttäen. (Niskanen 2009.) Sosiaalityössä kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät ovat usein käyttökelpoisempia kuin pelkästään kvantitatiiviset menetelmät, pelkillä luvuilla on vaikea saada kuvaa ihmistieteistä (Shawn & Gold 2001).

Tutkijan tehtävänä kvalitatiivisessa tutkimuksessa on selvittää ihmisten tulkintoja ympäristöstään ja itsestään. Tulkinta on kontekstuaalista ja holistista. Tavoitteena on kuvata ilmiöiden laatua, jokaista kvaliteettia tarkastellaan kokonaisuuden osana ja suhteessa kokonaisuuteen. Tutkittavan subjektiluonnetta korostetaan, painotetaan tulkittavan omaa näkökulmaa ja hänen elämäänsä. Tutkijalla ja tutkittavalla on keskenään intensiivinen vuorovaikutus, joka on ajallisesti pidempi ja joka ehkä toistuu, kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, jossa tutkijan ja kohteen suhde on subjekti-objekti-suhde sekä ajallisesti lyhyempi kuin kvalitatiivisessa tutkimuksessa. (Niskanen 2009.) Tutkija vaikuttaa tutkittavaan kohteeseen ja tutkimuskohde vaikuttaa tutkijaan (Shawn & Gould 2001).

Sosiaalityössä yksi laadullisen tutkimuksen nykysuuntauksia on käytäntötutkimus. Sosiaalityö on tiiviisti sidoksissa laajempaan sosiaalipoliittiseen paradigmanmuutokseen, jonka avainkäsite on aktiivinen sosiaalipoliittikka. Käsite muistuttaa meitä itse kutakin omasta vastuusta ja velvollisuuksista tehdä työtä palvelujen saamisen oikeuksien rinnalla. Joidenkin aikalaiskäsitteiden ja sosiaalityön käytäntötutkimuksen yhteyksiä voi pohtia erittelemällä sosiaalityön käytäntötutkimuksen tiedon tuottamisen, tietoperustan ja rakenteiden yhteyksiä ja jännitteitä.

Sosiaalityön toimintaympäristössä käydään monia käytäntötutkimukseen vaikuttavia keskusteluja ja käsitteitä. Talouden ehdot haastavat auttamisen menetelmät ja monet ulkoiset ehdot näyttävät olevan liikkeessä. Sosiaalityössä arjen elämän epävarmuudet näkyvät lisääntyneenä asiakasmääränä, epävarmuutena siitä, miten parhaiten toimia sekä auttaa ja tukea asiakasta, kiireenä. Sosiaalityön työvälitteet ja tietoperusta joutuvat tarkistuksen kohteeksi. Sosiaalityön eettinen perusta on sitoutuminen ihmisten auttamiseen ja se korostaa keinovalikoiman, työmenetelmien ja tietoperustan monipuolistamista. Sosiaalityön käytäntötutkimuksen tiedon tuottamisen, tietoperustan ja rakenteiden yhteyksiä ja jännitteitä voi eritellä. (Haverinen 2005.)

Käytäntötutkimuksella ja sosiaalialan kehittämistyöllä on Satkan ym. mukaan välttämätön ja jatkuva yhteys. Juuri tämä yhteys mahdollistaa refleктоivan suhteen vallalla oleviin käsitteisiin ja teorioihin. (Satka ym. 2005.) Myös Evans (2010) pohtii, kuinka katutason byrokratian tiedon saisi siirrettyä hallintotason byrokraateille. Haverinen (2005) toteaa että hän ymmärtää aikalaisdiagnoosin laajasti. Se tarkoittaa sitä, että sosiaalityön toimintaympäristö eritellään aikalaiskäsitteiden viidakossa, jossa on tarjolla erilaisia vaihtoehtoja. Tarjolla on risteäviä ja erisuuntaisia vaatimuksia sekä ulkoapäin tulleita tarjouksia, joita sisältyy käsitteisiin ja näkökulmiin. Käsitteen käytäntötutkimus hän ymmärtää kompleksisena kokonaisuutena, jossa olennaista on tuottaa tietoa käytäntölähtöisesti, käytäntöjä refleksiivisesti eritellen ja analysoiden, tavallisimmin tutkivan työotteen avulla. (Haverinen 2005.)

”Tutkiva työote merkitsee tutkimuksen viemistä sosiaalityön käytäntöjen sisälle, osaksi niitä. Käytännössä tämä merkitsee eri toimintamallien soveltamista siten, että sosiaalityöntekijä toimii sekä tutkijana, tiedonhankkijana, kokoajana ja vetäjänä työssään. Olennaista on tutkiva, analysoiva ja kysyvä suhde omaan työkäytäntöön.

Tutkiva työote voi tuottaa keskustelua ja tietoa ympäröivästä todellisuudesta, toimintayhteyksistä, asiantuntijakulttuurin vahvistamiseksi ja työn arvioimiseksi. Siten tutkivaa sosiaalityötä voidaan monessa mielessä pitää synonyymina kehittävälle itsearviointille. Toimintamallia on mahdollista kuvata monilla muilla käsitteellä, kuten kehittävä työntutkimus, praksistutkimus, toimintatutkimus, osallistuva tutkimus tai yhteistoiminnallinen tutkimus.” (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.)

Laadullisessa tutkimuksessa ovat myös osallistuva tutkimus ja refleksiivisyyden korostukset nousseet esille. Yleisen teorian rinnalla on korostunut myös hiljaisen tiedon merkitys ja erilaiset käytäntölähtöiset teorit. Hiljainen tieto on pulmallinen mutta myös keskeinen sosiaalityössä. Hiljainen tieto ei yllä luotettavuuden hierarkiassa korkealle ja siksi käsite ”paras käytettävissä oleva

tieto” huomioikin arjen käytännöissä syntynyttä hiljaista tietoa suvaitsevammin. Haverinen käyttää toimintaympäristö-käsitettä laajasti, se kokoaa sosiaalityötä koskettavia teoreettisia, hallinnollisia ja uudistamista koskevia keskusteluja. (Haverinen 2005.)

## **5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN**

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen toteuttamiselle keskeisiä seikkoja, tutkimuskysymyksiä, aineiston tuottamista, aineiston analyysiä, kategoria-analyysin käyttöä sekä tutkijan kohdetta tutkimuskohteeseen ja eettisiä kysymyksiä ja luotettavuutta.

### **5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset**

Tämän tutkielman tavoitteena on tuottaa tietoa sosiaalityöntekijöiden kokemuksesta moniammatillisessa työryhmässä työvoiman palvelukeskuksessa. Olen kiinnostunut siitä, miten sosiaalityöntekijät kokevat työnsä moniammatillisessa työryhmässä työvoiman palvelukeskuksessa, minkälaisena koetaan institutionaalinen tehtävä ja millaisia ammatti-identiteettejä nousee esiin sosiaalityöntekijöiden puheessa.

Tutkimuskysymykset, joihin aineiston kerääminen ja analyysi perustuu, ovat:

- 1) Mikä on sosiaalityöntekijän kokemus selontekovelvollisuudesta moniammatillisessa tiimissä työvoiman palvelukeskuksessa?
- 2) Esiintyykö selontekovelvollisuudessa ristiriitaisuuksia?
- 3) Miten moniammatillisessa työryhmässä ratkaistaan mahdolliset ristiriidat selontekovelvollisuudessa?

### **5.2 Tutkimusaineisto ja aineiston tuottaminen**

Tutkimusaineistoni koostuu neljästä työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijöiden haastatteluista. Tuotin tutkimusaineistoa haastatteluilla, koska olen kiinnostunut puheesta, kokemuksista ja ihmisistä voi oppia aina jotain uutta. Aineistona ovat haastattelulitteroinnit. Haastattelu oli minulle melko uusi tutkimusaineiston luomistapa, ja puhun mieluummin aineiston luomisesta tai tuottamisesta kuin sen mekaanisesta keräämisestä, koska kvalitatiivisessa tutkimuksessa olin myös itse tutkijana rakentamassa tietoa ympäröivästä maailmasta ja tuottamassa kategorioita sosiaalityöntekijöiden haastatteluista. Haastattelun näen vuorovaikutustilanteena, jossa haastattelija ja haastateltava vaikuttavat toisiinsa.

Haastattelussa vuorovaikutus koostuu ihmisen sanoista, niiden kielellisestä merkityksestä ja tulkinnasta. Olen kiinnostunut siitä, miten keskustelut luovat sosiaalista maailmaa. Teemahaastattelu mahdollistaa keskittymisen ihmisten tulkintoihin asioista ja heidän asioille antamiinsa merkityksiin, jotka syntyvät vuorovaikutuksessa, samalla luoden uusia ja yhteisiä merkityksiä älyllisesti, tulkinnallisesti ja analyttisesti. (Mason 2002, 26–29, 51–54, Hirsjärvi & Hurme 2011, 48, 149.) Haastateltavani työskentelevät eri paikkakunnilla, vaikka yhteisenä työkontekstina on TYP. Yhtenä haastateltavien valintakriteerinä on työkokemus TYP:istä.

Haastateltavat ovat joko muodollisesti päteviä sosiaalityöntekijöitä tai opiskelivat haastattelun aikana sosiaalityön syventäviä opintoja. Haastatteluotteita tulkitessani käytän kaikista samaa nimikettä sosiaalityöntekijä. Aineisto-otteiden haastateltavien numerointi on satunnainen tutkielman analyysiosiossa, eikä perustu edellä olevaan määrittelyyn haastateltavien työtehtävistä. Aineisto-otteiden valikoinnin kriteerinä ei ollut haastateltavien yhtä suuri aineisto-otteiden osuus, vaan valintaan vaikutti pääkategoriaa kuvailevin otos. Aineisto-otteen kursivoituneet sanat ja lauseet havainnollistavat haastateltavien puhetta ja sanavalintoja, jotka liittyvät kategoria-analyysiin.

Haastattelin vastaajia nauhoitetuilla puhelinkeskusteluilla ja yksi haastateltava antoi vastaukset kirjallisesti. Tein haastattelut yksilöhaastatteluina, jotta pystyin keskittymään haastattelun kulkuun, keskinäiseen vuorovaikutukseen ja muistiinpanojen tekemiseen. Oli opeteltava kuuntelemaan, muistamaan, tasapainoilemaan puhumisen ja kuuntelemisen välillä ja lisäksi hallita tekniikan sujuva käyttö. Haastattelijana minulla oli mahdollisuus vaikuttaa siihen, mistä puhuttiin ja tehdä kysymyksiin tarkennuksia. Puolistrukturoidut haastattelut rakentuivat olennaisesti esittämieni teemojen ja kysymysten varaan, joiden järjestys, kysymysten sanamuodot ja tarkennukset vaihtelivat tilanteen ja haastateltavan mukaan. Haastattelukysymysten syvyydellä ja järjestyksellä on merkitystä. Haastatteluni pääkysymykset lähetin jokaiselle haastateltavalle etukäteen sähköpostilla (liite 1).

Lisäksi tarkensin selontekovelvollisuuden määrittelyä (liite 2): Selontekovelvollisuudella tarkoitan Kansainvälisen sosiaalityöntekijäjärjestön IFSw:n eettisessä ohjeistossa, Ethics in Social Work, mainittua käsitystä selontekovelvollisuudesta. Ohjeistossa todetaan Juhilan (2009) mukaan seuraavaa: ”Sosiaalityöntekijöiden on tunnistettava, että he ovat selontekovelvollisia toiminnastaan palvelujen käyttäjille, ihmisille joiden kanssa tekevät töitä, kollegoilleen, työnantajilleen, ammatilliselle järjestölle ja laille”.

Pääteemojen lisäksi sekä itse haastattelutilanteissa että etukäteen lähetetyillä sähköposteilla toin esille tutkimusongelmaa valaisevia teemoja seuraavilla apukysymyksillä:

Onko sinulla kokemusta seuraavista seikoista

- epätietoisuutta siitä, mikä on kenenkin rooli
- omista ammatillisista/organisaation intresseistä kiinni pitäminen
- toisen työn puutteellinen tuntemus
- asiakkaiden pelkkä työllistämispyrkimys
- vastuun siirtäminen
- työntekijöiden vaihtuvuus
- henkilöstön määrän vaikutus asiakkaiden saamaan palveluun.

Pidin tärkeänä asetelmaa, jossa sosiaalityöntekijät voivat itse esittää omia käsityksiään omasta institutionaalisesta todellisuudestaan ja ammatti-identiteetistään. Haastatteluiden kautta oli tarkoitus tavoittaa syvällisempää tietoa, jota etukäteen valmiiksi määritellyt strukturoidut lomakekysymykset eivät voisi tavoittaa. Olennaista haastatteluissa oli saavuttaa luonnollinen, luotettava ja välitön ilmapiiri haastateltavan ja haastattelijan välille.

Haastattelupyynnön myöntymisen jälkeen lähetin kysymykset haastattelusta kiinnostuneille sosiaalityöntekijöille jo etukäteen sähköpostin välityksellä ennen varsinaista haastattelua. Pidin olennaisena sitä, että heillä on mahdollisuus tutustua kysymyksiin ennakkoon. Ajallisesti haastattelujen pituus vaihteli. Haastattelut toteutin maaliskesäkuussa 2014. Ennen haastatteluja muutin tutkimusongelmien kysymyssanoja useasti, mihin vaikuttivat valitsemani analyysimenetelmä ja tutkimuskysymysten ymmärrettävyys. Nauhoitin haastattelut digitaaliselle äänityslaitteelle ja haastattelun jälkeen kirjoitin tallennetun aineiston puhtaaksi eli litteroin haastattelut. Haastattelujen litteroinnintarkkuus oli haastateltavan sanasta sanaan. Tutkin haastateltavan puhetta ja vuorovaikutuksen rakennetta tarkasti, vaikka en analysoikaan puhetta keskusteluanalyttisin keinoin, joten en kiinnittänyt huomiota taukoihin ja täytesanoihin vaikka niitä esimerkeissä onkin.

Teemahaastattelujen jälkeen purin haastattelun yksi kerrallaan kokonaisuudessaan. Teemojen järjestys haastateltavilla vaihteli, koska haastateltava saattoi jatkaa oma-aloitteisesti puhumalla lisää aiheesta, joka olikin linkki johonkin muuhun kysymykseen. Saatoin itsekkin jatkaa keskustelua, vaikka aihe ei vastannutkaan haastattelurungon kysymyksiä. Haastattelujen litteroinnin jälkeen yhdistin pääteemojen kysymysten alle kaikkien vastaukset, jolloin jätin pois kaikki vastaajien tunnistetiedot. En pitänyt tarpeellisena säilyttää tietoja, koska keräämiäni taustatietoja ei ollut tarkoitus käyttää haastateltavien kategorisointiin, vaikka sekin tuottaisi kulttuurisesti tiettyä kuvaa

haastateltavista. Haastattelun kuluessa puhujat kategorioita käyttäen selittävät, oikeuttavat, arvottavat, kuvaavat ja eri tavoin järjestävät kulttuurista todellisuuttaan, sen tapahtumia, ihmisiä, paikkoja ja toiminnantapoja.

Strategisen valikoinnin kautta tuotetun näytteen kokoamiselle on tutkielmaa varten työstetty teoriapohja, jonka perusteella valikointi on tehty. Tarkoitukseni oli haastatella viittä sosiaalityöntekijää, mutta asettamani tutkimuskysymykset sekä analyysimenetelmä ohjasivat myös aineiston keruun saturaatiopistettä ja neljännen haastattelun jälkeen aineistoa oli tarpeeksi. Analysoitavaa aineistoa tuli litteroituna 21 sivua rivivälillä 1.5 ja fontilla Times New Roman. Haastattelujen litteroinnintarkkuus oli haastateltavan sanasta sanaan.

### 5.3 Aineiston analyysi

Tukeudun tutkielmassani etnometodologiaan pohjautuvan kategoria-analyysin lähestymistapoihin tekstiin. Keskeisiä käsitteitä tutkimuksessani ovat selonteko ja kategoria. Työntekijät tuottavat teksteissään selontekoja, joilla he perustelevat ja oikeuttavat toimintaansa. Selontekojen avulla voidaan selittää sitä ristiriitaa, joka syntyy toiminnan ja odotusten kohtaamattomuudesta (Hall, Slembrouck & Sarangi 2006). Selontekovelvollisuus (accountability) viittaa yleisemmin työntekijöiden velvollisuuteen ”tehdä tiliä” työstään organisaatiolle, asiakkaille ja muille ammattilaisille (Juhila 2009, 296–297).

Kategoria-analyysissa ollaan kiinnostuneita siitä, millaisia kategorioita ihmiset ottavat käyttöön erilaisissa tilanteissa ja millaisin seurauksin. (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012, 19–20.) Kategoria-analyysia on mahdollista käyttää sekä puhe- että tekstiaineistoissa. Sitä on käytetty institutionaalista vuorovaikutusta koskeviin aineistoihin, mm. sosiaalityöntekijän ja asiakkaan, työvoimaviranomaisten ja työnhakijoiden välisiin keskusteluihin. (Nikander 2010, 248–249.) Kategorisointien tutkimista institutionaalisisessa kontekstissa on pidetty tärkeänä, koska erityisesti instituutioissa tuotetuilla kategorioilla voi olla merkittäviä seurauksia. Instituutioiden on otettava kantaa siihen, kenen kanssa ne asioivat ja millaisia asioita siellä käsitellään. Instituutiot ajattelevat ja toimivat kategorioiden pohjalta. (Jokinen ym. 2012, 228.) Instituutioissa tuotetuista kategorioista tekee erityisen seurauksellisia se, että ammatillisuus ja instituutio antavat legitimitetin tuotetuille määrittelyille.

Sovellan tässä tutkielmassa Harvey Sacksin kehittämää jäsenkategorisoinnin analyysiä (MCA) vastaamaan tutkimuskysymyksiini, jotka käsittelevät institutionaalista tehtävää ja ammatti-

identiteettejä. Aineiston analyysissä kategoriat muodostuvat haastateltavien puheesta, jonka olen litteroinut yksin tekstimuotoon. Aineiston analyysissä lähtökohtani on sosiaalityöntekijän kategoria ja lopputuloksena institutionaalinen kohtaaminen ja sosiaalityöntekijän identiteetti moniammatillisessa työryhmässä TYP:issä. Kategoria-analyysissä tulkitseminen voi päätellä kategorian, vaikka tutkittavassa puheessa sitä ei suoraan mainittaisikaan. Kuitenkin haastateltavilla on mahdollisuus tehdä valintoja, mitä kategorioita ja selontekoja he ottavat käyttöön vuorovaikutustilanteessa. Aineistossani haastateltavat käyttivät rikasta kieltä, jota en voinut olla huomioimatta kategorioidenmuodostamisessa. Tarkastelen sitä, mitkä kategoriat vastaavat tutkimuskysymyksiini ja millaisia kategoriasidonnaisia piirteitä, toimintoja, kuvauksia ja metaforia haastateltava liittyy puheeseensa institutionaalisen tehtävän ja (ammatti-)identiteettien merkityksistä.

Ensimmäisen vaiheen luokittelun mallina toimii haastattelurunko. Pääteemojen lisäksi haastattelukysymykset olivat myös osa analysoitavaa aineistoa, koska ne liittyivät haastattelupuheeseen. Tutustuin haastatteluaineistoon useiden luku- ja kirjoittamispurkujen kautta. Tein tekstimateriaaliin muistiinpanoja ja karkeita luokittelumerkintöjä aineistosta nousevista ajatuksista. Samanaikaisesti pohdin tutkimukseni teoriaosuutta ja sen suhdetta aineistoon.

Haastattelutilanteissa kerätyn puheen ja niistä litteroitujen tekstien analyysin yhteydessä kävin koko aineiston läpi useita kertoja systemaattisesti siten, että kirjoitin huomiot ja löydökset paperiarkeille yksityiskohtaisesti. Aineistosta jäsensin ne alakategoriat, jotka tulkitseminen tutkimuskysymysten ja ilmiön kannalta merkitykselliseksi (Aaltola & Valli 2001, 68). Aineiston merkityksellisemmät kategoriat esitän tutkimustulososiossa.

Aineistoa selkeytin käymällä haastatteluja läpi useaan kertaan jakamalla asioita eri teemojen alle. Erottelin selontekoja tutkimuskysymysten mukaan papereiden jälkeen vielä eri papereille, jolloin hahmotin, mistä haastateltava puhuu – mikä asiaa nousee merkitykselliseksi, mikä usein toistuvaksi, mikä poikkeukselliseksi –, koska kysymykset eivät suoraan anna vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Haastateltavien puheessaan valitsemat kategoriat ovat selontekoja, jotka rakentuivat paikallisesti ja ajallisesti haastattelun vuorovaikutustilanteessa kevät-kesällä 2014. Selonteolla tarkoitan siis neutraalia, objektiivista asioiden selvittämistä. Numeroin kategoriat erikseen institutionaalisen tehtävän ja identiteettikategorioiden alle. Koodausten jälkeen institutionaalisen tehtävän ja identiteettikategorioita selittävät selonteot jakautuivat analyysin mukaisesti lukuisten kategorian alle, mikä kertoo tutkielmani laaja-alaisista pääkäsitteistä, rikkaasta aineistosta ja tuotteliaasta analyysimenetelmästä. Yhdistin lähellä toisiaan olevat selonteot loogisesti laajemmaksi ryhmäksi,

jolloin institutionaalisen tehtävän ja identiteetikategorioita kuvaavat kategoriat jakautuivat analyysin mukaisesti kumpikin useisiin eri ryhmiin.

Kategorioita oli vielä liian paljon pro gradu -tutkielmassa, mikä edellytti haastateltavien muodostamien alakategorioiden tiivistämistä vielä laajempiin pääryhmiin, samalla kriittisesti pohtien aineiston validiteettia. Luin aineistoa taas uudestaan. Tämän koodauksen ja ryhmittelyn jälkeen luin taas koko aineiston läpi, etsien kategorian ryhmää parhaiten edustavan aineisto-otteen tutkimustulosten analyysiin. Useiden alakategorioiden yhdistämisen vuoksi on valittava joidenkin kategorioiden kohdalla useampi aineisto-ote, jotta haastateltavien puheessaan luomat alakategoriat näkyvät pääkategoriassa. Otteen valintaan vaikuttaa myös se, että siinä ilmenee monen eri haastateltavan puhetta ja selontekoja. Pääkategorialuvun alla käsittelen myös muita samaan kategoriaan kuuluvia sosiaalityöntekijöiden antamia merkityksiä asialle. Aineisto yllätti värikkäällä, kuvainnollisella ja moniäänisellä kielenkäytöllään.

Kaikissa tilanteissa ei ollut helppoa erottaa, määritelmistä huolimatta, puhuuko vastaaja institutionaalisesta tehtävästä vai liittykö puhe hänen ammatti-identiteettiinsä – vai puhuuko haastateltava sekä institutionaalisesta tehtävästä että ammatti-identiteetistä.

#### **5.4 Tutkijan suhde tutkimuksen kohteeseen**

Olen aineistoa analysoidessani etäännyttänyt itseni tekstien puhujista ja kirjoittajista siten, että en ole liittänyt tekstien analyysiin esimerkiksi käsityksiäni yksittäisten kirjoittajien orientaatiosta. Sen sijaan kokemukseni kautta minulla on ymmärrystä toimintakulttuurista ja myös siitä asiakastyön kontekstista, jonka perusteella tekstit on tuotettu. Kokemukseni muodostuu pitkäaikaisesta työstä aikuissosiaalityön eri aloilla, mm. sosiaalitoimistossa ja työllisyyspalveluissa.

Tutkin sitä, mistä olen kiinnostunut, mutta samalla pyrin minimoimaan omien arvojeni, uskomusteni ja muun vaikutukset tutkielmaan. Pidän eettisesti arvokkaana tutkielman tehtävänä tuottaa tietoa haastateltavien kokemuksista, en siitä, minkä tutkielman tekijänä uskon olevan totta. Tutkimusaineisto tarjoaa mielipiteitä ja kokemuksia todellisista asioista, joista haastateltavat kertovat omia näkemyksiään kukin omalla tavallaan. Huomioin kuitenkin myös sen, että koulutukseni ja aikaisempi työkokemukseni saattavat vaikuttaa analyysin tuloksiin, sosiaalityöntekijöiden aseman merkitystä nostavasti. Toisaalta ilmiökentän tuttuus auttaa ymmärtämään asioiden eri merkityksiä ja tunnistamista, sekä myös suhtautumaan haastateltaviin empaattisesti. (D’Cruz 2004, 69–71.)

Tutkimuksellisten tulkintaresurssien lisäksi kokemukseni työvoiman palvelukeskuksesta sosiaalityöntekijänä väistämättä vaikuttavat siihen, miten olen aineistoani tulkinnut. Näen tämän kuitenkin ennen kaikkea tulkintaani rikastuttavana tekijänä, koska sitä kautta minulla on ollut pääsy syvemmälle tekstin vivahteisiin ja merkityksiin, joita se voi pitää sisällään. Minulla on kokemukseeni pohjautuvaa ymmärrystä siitä organisaatiokontekstista, jossa aineistoni on tuotettu ja mihin asiaan organisaatiossa tai institutionaalisessa kontekstissa tekstit voivat viitata. Tulkitsen omaa tekstiaineistoani siitä näkökulmasta, että se on samalla sosiaalista toimintaa. Tekstit ovat siten yhteydessä myös sosiokulttuurisiin toimintatapoihin ja niiden merkityksen tulkinta on mahdollista vain kontekstista käsin.

### **5.5 Tutkimuksen eettiset kysymykset ja luotettavuus**

Ennen haastattelujen tekemistä huomioin sen, että haastateltavilla on oikeus tietää, mihin he ovat osallistumassa. Kun otin yhteyttä haastateltaviin, kerroin millä tavalla tulen tutkimuksen toteuttamaan. Heidän suostumuksensa (sekä esimiehen suostumus) haastatteluun toimi tutkimuslupana. Aineistoa kerätessäni kiinnostuksen kohteena oli haastateltavien, sosiaalityöntekijöiden kokemus selontekovelvollisuudesta moniammatillisessa tiimissä TYP:issä.

Tutkimusprosessini oli vaiheittain etenevä – suunnittelu, aineiston luominen, aineiston analyysi, raportointi ja tulkinta – ja vaiheet vuorovaikutuksessa keskenään, jolloin tutkimuseettiset pohdinnat seurasivat mukana koko ajan. Tieteellinen havainnointi on systemaattista tarkkailua. Haastattelujen lukeminen kirjaimellisesti tarkoittaa sitä, mitä aineistosta löytyy, ja mitä tulkitsen reflektiivisesti omaa rooliani pohtien tutkimusprosessin aikana. (Mason 2002, 76–79.)

Yhteiskunnallisten ilmiöiden tutkija on itse myös osa tutkimaansa yhteiskuntaa. Kyseessä on tutkimusalue, jossa ihminen kohtaa toisen ihmisen, ja joka rakentuu inhimillisen toiminnan vuorovaikutukselle. Käsitteellistämiseen liittyy myös tutkittavien ilmiöiden luokittelu ja kategorisointi. Olen pyrkinyt tutkimuksessani huomioimaan myös toiminnallisen ja subjektiivisen sensitiivisyyden tutkielman lähestymistavoissa ja valinnoissa. Tämä tarkoittaa arvolähtökohtien herkkää punnitsemista, erilaisuuden ja tutkittavien henkilökohtaisten ja vaiettujen asioiden kohtaamista. Tutkimusaiheen valinta ja sen rajaukset ovat kannanottoja tutkittavaan ilmiökenttään. Tutkimuskysymyksillä, aineiston keruulla ja analyysimenetelmällä sekä käsitteellisillä, teoreettisilla ja tulkinnallisilla valintoja koskevilla ratkaisuilla määrittelen tutkimuskohdetta myös eettisten

vaatimusten lähtökohdista. Näiden avulla valitsin tutkimusaiheeseeni näkökulmia. Tietoa tuottaessani määrittelen ja luon samalla todellisuutta. (Pohjola 2003, 54–63.)

Haastattelun teemat eivät käsitelleet arkaluonteisia ja salassa pidettäviä asioita, joten en anonut aineiston keruuta varten tutkimuslupaa. Haastateltaville pyrin antamaan riittävästi tietoa tutkielman aiheesta, teemoista, käsitteistä, kerättävien tietojen käyttötarkoituksesta ja siitä mitä osallistuminen tutkimukseen konkreettisesti tarkoittaa. Tämän jälkeen heillä oli mahdollisuus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen (Kuula 2006, 75). Haastattelut pohjautuivat siis tutkittavien vapaaehtoisuuteen ja omaan halukkuuteen osallistua pro gradu -tutkielman aineistooni. Haastateltavat kokivat sosiaalityöntekijän selontekovelvollisuuden moniammatillisessa työryhmässä TYP:issä mielenkiintoisiksi ja osallistumisen tätä käsittelevään tutkimukseen tärkeäksi.

Haastattelujen alussa keräsin haastateltavien henkilötietoja eli suoria tunnistetietoja (nimi, ammattinimike, nykyinen työpaikka, työtehtävien kuvaus, koulutus), jotka hävitin asianmukaisesti mahdollisimman varhaisessa vaiheessa aineistonkeruun päätyttyä, kun varmistin aineiston teknisen toimivuuden. Kerroin haastateltavalle ennen nauhoituksen alkua vielä tutkimuksen tarkoituksen ja määritelmäni tutkielmassani olevista käsitteistä.

Kuulan (2006, 75) mukaan vaitiolovelvollisuus tarkoittaa sitä, että tutkittavien henkilöllisyyttä ei kerrota ulkopuoliselle. Kriittisesti pohdin vähäisen haastattelulukumäärän vuoksi, tutkimustulosten julkaisemisen jälkeen, saattavatko haastateltavat tunnistaa toistensa selontekoja. Mutta toisaalta aineiston analyysimetodi tuottaa kiinnostavan ja monipuolisen aineiston. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pienelläkin haastateltavien lukumäärällä voi saada tutkittavasta ilmiöstä paljon hyödynnettävää tietoa. Lisäksi haastateltavani työskentelevät eri puolella Suomea olevissa toimipisteissä, joten tunnistaminen on epätodennäköistä.

Pohdin kategorisointianalyysimenetelmää kriittisesti, koska se järjestää aineistoa kuvaten ilmiöitä, mutta samalla tuottaa yleistettyä kuvaa tietyistä ihmisryhmistä, toimintatavoista tai ilmiöistä, jolloin erilaisuus ja yksilöllisyys häviävät tutkittavasta kontekstista. Riitta Granfeltin (1998) kuvaus tyypittelyn prosessista oli mielessäni tutkimusprosessin kaikissa eri vaiheissa. Ihmisten kategoriointi jonkin ominaisuuden perusteella tai johonkin ryhmään on ongelmallista, ja erityisesti silloin, jos ko. ryhmä on negatiivisesti leimaantunut. Kategorioinnissa on kyse vallankäytöstä ja arvottavasta erottelusta, kategorisoinnin avulla tuotetaan leimaantumista, toiseutta ja erilaisuutta.

Tutkimusaineistoni koostuu sosiaalityöntekijöistä, ei sosiaalityön asiakkaista, jolloin oletan kategoria-analyysin tuottavan myös positiivisia kuvauksia. Ideologisen lähtökohdan mukaan

tutkimuskysymyksillä ja tutkimuspositiolla on vaikutusta haastateltavien luomien kategorioiden tuottamiin mielikuviin.

Aineiston pätevyys tarkoittaa sitä, että tutkimus on validi, jos on tutkinut sitä, mitä on kerrottu tutkittavan. Validiteetti kytkeytyy samalla tutkittavan ilmiön sisältöä koskevaan teoriaan. Sisäinen pätevyys puolestaan liittyy siihen, miten luotettavasti ja oikein saadaan tietoa tutkittavista kohteista. Yleistettävyydellä tarkoitetaan sitä, että voi sanoa tulosten pitävän paikkansa omaa tutkimusta laajemminkin kontekstissa (siirrettävyys). Vakuuttavan argumentaation avain on siinä, että on itse vakuuttunut tuloksien oikeellisuudesta, ja kaikki esitetty päättely on läpinäkyvää. Tutkijan on lisäksi voitava osoittaa, että aineisto on tuotettu asianmukaisesti. (Alkula ym. 1994, 44–50; Mason 2002, 38–40, 173–174.)

Luotettavuus näyttäytyy tutkielmassani niin, että tutkimus edustaa sitä, mitä olen tarkoittanut sen edustavan, ja että pohdin siinä omaa sitoumustani tiedon tuotannossa. Olen tehnyt sisäistä validiustarkastelua läpi tutkimuksen, aineiston hankinnan valmistelusta asti. Aineiston luotettavuuden varmistin siten, että kvalitatiivinen haastattelu sisälsi paljon etukäteissuunnittelua ja valmistelua, etsin sopivia haastateltavia jo syksyn 2013 aikana. Käytännössä haastattelujen tarkka ja analyttinen toteuttaminen oli kestoltaan pitkä prosessi. Oman aineistoni luotettavuutta arvioin ja suhteutin vielä muiden, valmiina olevien aineistojen perusteella. Tutkielmani tarkoituksena ei ole yleistettävyys, jonka perusteella voisi sanoa tulosten pitävän paikkansa omaa tutkimustani laajemmin, vaan tutkielma on kontekstuaalinen eli tilanteeseen ja paikkaan sidottu.

Tutkin sitä, mistä olen kiinnostunut, mutta samalla pyrin minimoimaan omien arvojeni ja uskomusteni sekä muun vaikutukset tutkielmaan. Pidän eettisesti arvokkaana tutkielman tehtävänä tuottaa tietoa totuudesta, enkä sitä, minkä tutkielman tekijänä uskon olevan totta. Tutkimusaineisto tarjoaa mielipiteitä ja kokemuksia todellisista asioista, joista haastateltavat kertovat omia näkemyksiään kukin omalla tavallaan. Huomioin kuitenkin myös sen, että koulutukseni ja aikaisempi työkokemukseni saattavat vaikuttaa analyysin tuloksiin, sosiaalityöntekijöiden aseman merkitystä nostavasti. Toisaalta ilmiökentän tuttuus auttaa ymmärtämään asioiden eri merkityksiä ja tunnistamista, sekä myös suhtautumaan haastateltaviin empaattisesti. (D’Cruz 2004, 69–71.)

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Sosiaalityöntekijöiden selontekovelvollisuus liittyy institutionaaliseen tehtävään ja ammattietiikkaan. Välimaa (2011, 120) viittaa Bull ja Shawn (1992) esittämään käsitykseen, että sosiaalityöntekijöiden selonteot ovat joko tunnustamista, puolustamista, oikeuttamista tai kieltämistä riippuen sosiaalityöhön liittyvän vastuun ja työhön kohdistuvan syytöksen hyväksymisestä tai kieltämisestä. Aineisto-otteissa on nähtävissä miten sosiaalityöntekijät rakentavat asiakkaasta tiettyä kategoriaa oikeuttaakseen toimenpiteitään. (Välimaa 2011, 147.) On tavallista, että annettua leimaa selitetään tai vastustetaan (Välimaa 2011, 203). Käytän analyysissä neljää selontekoon liittyvää näkökulmaa, jotka ovat tunnustaminen, puolustaminen, oikeuttaminen ja kieltäminen. Tutkimustulosten esittäminen jakaantuu kahteen pääluokkaan institutionaalinen tehtävä ja ammatti-identiteetti, erottelu perustuu aineiston analyysiin.

### 6.1 Institutionaalinen kohtaaminen ja tehtävät

#### 6.1.1 Institutionaalisten tehtävien rakentuminen kohtaamisessa

Institutionaalisen vuorovaikutuksen taustalla vaikuttavat instituution tehtävät sekä käsitys siitä, miten kyseisiä tehtäviä tulisi suorittaa. Keskusteluanalyyseissa voidaan tarkastella sitä, miten osallistujat ottavat toiminnassaan huomioon instituution tehtäviä. Keskusteluanalyyttinen traditio perustuu etnometodologian periaatteille.

Aineisto-ote 1

*”kunta joo, ja sitten tuolla seudulla missä sosiaalityö on perusturvan alla eli kuntatyön alla niin se työnantaja oli perusturvan alla, eli xxx (kunnan nimi), mutta sitten esim. xxxssa (kunnan nimi) se työnantaja oli työllisyyspalvelut, eli se oli työllisyyspalvelujen alla, eli se vähän määrittää sitä työtä.” (Haastateltava 1.)*

*”joo ja sillee just mä ite oon miettiny et pystyy ottaan sitä mitä vastaan ei pysty taistelemaan, mut just sit sosiaalityöntekijät varmaan aika paljon puolustaa sitä omaa.” (Haastateltava 1.)*

Haastateltava 1 tunnustaa tosiasian ensimmäisessä kappaleessa (rivit 1-4) todetessaan, että institutionaalisen tehtävän suorittamiseen vaikuttaa se seikka, onko työnantaja kuntayhtymä vai työllisyyspalvelut.

Haastateltava (1) puolustautuu aineisto-otteen toisessa kappaleessa (rivit 5-7) todetessaan, että sosiaalityöntekijällä on rajoitettu toimivalta moniammatillisessa työryhmässä, eikä hän pysty vaikuttamaan kaikkeen.

Muita institutionaalisten tehtävien rakentumiseen vaikuttavia seikkoja tutkimusaineiston perusteella ovat mm. se, onko tavoitteena suoraan työllistyminen vai kuntoutuminen ja miten suhtaudutaan niihin jotka eivät kuntoudu.

#### Aineisto-ote 2

*”..sosiaalityön vastualueiden rajojen ja sosiaalityöntekijöiden tehtävänkuvien ymmärtäminen on ajoittain vaikeaa.*

*Monesti ”vaikeaksi ja haastaviksi” luokitellut asiakkaat siirretään mieluusti sosiaalityön vastuulle, vaikka sosiaalityön palvelut ja keinot eivät asiakkaan tilanteen eteenpäin viemiseksi auta. Usein kollegojeni kanssa olen keskustellut siitä, että vaatimukset ja odotukset, joita sosiaalityöhön ja sen tekijöiden voidaan kohdistaa, tulee olla suhteessa niihin keinoihin ja palveluihin, joita meillä on käytössä. Yhtenä esimerkkinä ovat vaikeista persoonallisuushäiriöistä kärsivät asiakkaat, jotka eivät halua sitoutua terveydenhoidon palveluihin tai kuntoutukseen, katsotaan monesti kuuluvan sosiaalityöntekijälle, ilman, että asiaa pystytään tarkemmin perustelemaan. Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijät joutuvat selittämään ja selvittämään työnsä rajoja ja mahdollisuuksia toisten ammattikuntien edustajille.” (Haastateltava 2.)*

Haastateltava 2 (rivit 1-2) tunnustaa, että sosiaalityön vastualueiden rajat ovat ajoittain epäselvät ja tehtävänkuvien ymmärtäminen on vaikeaa.

Haastateltava 2 jatkaa (rivit 3-12) että sosiaalityöntekijöihin voidaan kohdistaa vain sellaisia odotuksia ja vaatimuksia jotka ovat suhteessa niihin keinoihin ja palveluihin, joita sosiaalityöntekijöillä on käytössä. Toisinaan sosiaalityöntekijälle katsotaan kuuluvan sellaisia tehtäviä joita he eivät voi hoitaa. Tällaisissa tapauksissa sosiaalityöntekijä joutuu selittämään työnsä rajoja toisten ammattikuntien edustajille.

Muita sosiaalityöntekijän tehtävänkuvaaan vaikuttavia seikkoja haastattelussa olivat mm. yhtenäinen käytäntö, joissain tapauksissa se on toivottavaa, toisissa arvostetaan yksilöllistä työskentelyä ja joustavuutta. Dokumentointi määrittää myös omalta osaltaan institutionaalisen tehtävän rajoja. Työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijä kirjaa asiakkaaseen liittyvät asiat

omaan järjestelmään, sen lisäksi tapahtumat kirjataan työvoiman palvelukeskuksen yhteiseen järjestelmään, tämän lisäksi TE-toimistolla on vielä oma järjestelmä.

Aineisto-ote 3

*”eikö kuuluis et tavallaan se et se ois tavallaan läpinäkyvää, et selontekovelvollisuus ois läpinäkyvää niin suhteessa työryhmään..sehän ei oo muuten niin ku läpinäkyvää niin tavallaan jos joku jättää ne kirjaamatta..*

*nii mun mielestä se on niin yks tärkeä, mutta sekin voi tavallaan, et miten me voiaan tuua se sosiaalityön vaikuttavuus esille jos me ei niin kirjata taikka sosiaalityöntekijä ei vastaa organisaatiolle jos ne jätetään kirjaamatta, taikka sinne lähettävälle taholle sosiaalityölle..*

*et tavallaan niinku se tieto ei kohtaa, et tavallaan se asiakas ei tuu kuulluksi ja tavallaan se yksilö pääse työryhmään, et joku linkki, niin tuota.”* (Haastateltava 3.)

Haastateltava 3 tunnustaa (rivit 1-3) että selontekovelvollisuus työryhmää kohtaan edellyttää asioiden kirjaamista järjestelmään. Dokumentoinnilla voidaan myös (rivit 4-7) tuoda esiin sosiaalityön vaikuttavuus eri tahoille, sekä asiakkaalle lähetteen tehneelle sosiaalitoimistolle että omalle organisaatiolle.

Haastateltava 3 (rivit 8-9) tunnustaa, että ellei asiakkaan tietoja ole dokumentoitu, asiakkaan kanta jää kirjaamatta ja sitä on mahdotonta huomioida jatkossa.

### **6.1.2 Institutionaalisten tehtävien pohjalta muotoutuneet roolit**

Tutkimuksen taustaoletuksena huomioidaan institutionaaliset rajoitteet ja vakiintuneet osallistujaroolit. Ne eivät kuitenkaan ole tutkimusta ohjaavia ensisijaisia taustaoletuksia. Lähtökohtana on, että nostetaan esiin sellaisia institutionaalisia käytänteitä sekä keskustelun erityispiirteitä joita osallistujat itse kokevat relevantteina. Institutionaalisen vuorovaikutusprosessin tarkka kuvaaminen osoittaa mitä keskusteluissa oikeastaan tapahtuu ja miten vuoropuhelu etenee sekä millaiset seikat voivat vaikuttaa ongelmien syntymiseen. (Raevaara ym. 2001, 23-24.)

Instituution tehtävien hoitamiseen kytkeytyy keskustelussa erilaiset roolit. Tutkimuksessa eri rooleina ovat TE-toimiston työntekijän ja sosiaalityöntekijän roolit.

## Aineisto-ote 4

*”.. en mä usko että on epätietosuutta siitä että mikä on kenenkin rooli, että mun mielestä on just hyvä että siinä on typissä..” (Haastateltava 2.)*

*”...joo kyllä kyllä mun mielestä on ollu heti alussa (hommat) et kuka kirjaa mihinkin järjestelmään..tavallaan siitäki se tulee, et mikä on kenenkin rooli tehdä päätökset.” (Haastateltava 2.)*

*”... niin no tuota niin jotain niin, se roolijako ei oo välttämättä niin selvä.. vaan tiimit et tavallaan se voi olla hyvinkin erilaista, et nää rajat tai roolit hakee niinku vähän muotoa.” (Haastateltava 3.)*

*”... se on sitten se te-toimiston rooli niin ensisijainen, että tuota että ei pystykään menemään sosiaalityöhön niin vahvasti.” (Haastateltava 2.)*

*”ei sehän on tavallaan niinku väärin edellyttää jos ei oo mahdollisuuksia, joustaa sen mahdottomuuden edessä..” (Haastateltava 3.)*

Haastateltava 2 (rivit 1-2) kieltää sen, että eri työntekijöiden rooleissa olisi epäselvyyttä.

Haastateltava 2 tunnustaa (rivit 3-4) että roolit ovat olleet selvillä heti alusta asti. Roolijako perustuu siihen, mihin kirjausjärjestelmiin kukakin kirjaa asiat. Työvoiman palvelukeskuksessa on sosiaalityöntekijällä oma kunnan sisäinen kirjausjärjestelmä, työvoimahallinnolla on oma kirjausjärjestelmä ja näiden lisäksi on kolmas yhteinen työvoiman palvelukeskuksen oma kirjausjärjestelmä. Tämän tutkimuksen ulkopuolelle on jätetty muut moniammatillisen työryhmän kirjausjärjestelmät, esimerkiksi terveydenhuollon kirjausjärjestelmä.

Haastateltava 3 (rivit 5-7) näkee roolijaot epäselvänä tunnustaessaan että roolijako on erilainen eri tiimeissä. Osassa työvoiman palvelukeskuksista on muodostettu eri tiimejä. Tiimit muodostuvat työvoimahallinnon virkailijasta ja kunnan puolelta sosiaalityöntekijästä ja joissain tapauksissa terveydenhoitajasta. Tiimiin voi kuulua lisäksi muita kaikkien tiimien kanssa yhteistyötä tekeviä henkilöitä, esimerkiksi kelan virkailija, kuntoutuspsykologi sekä koulutusohjaaja. Tiimien asiakkaat voidaan jakaa esimerkiksi heidän postiosoitteensa perusteella.

Haastateltava 2 (rivit 8-9) puolustautuu todetessaan, että TE-toimiston rooli moniammatillisessa yhteistyössä on ensisijainen, näin sosiaalityön rooli jää vain osittaiseksi, eikä kaikkia sosiaalityön näkökulmia ole mahdollista huomioida.

Haastateltava 3 (rivit 10-11) oikeuttaa oman toiminnan puutteellisuuden sanomalla, että on väärin edellyttää sosiaalityöntekijän joustavan mahdottomuuden edessä. Sosiaalityöntekijät työskentelevät asiakastyössä yhteiskunnan asettamien ehtojen puitteissa.

### 6.1.3 Institutionaalinen todellisuus ja selontekovelvollisuus

Institutionaalista todellisuutta ylläpidetään kahdella tavalla: 1) tuotetaan rutiininomaisesti, jolloin toiminta on sopusoinnussa vakiintuneen todellisuuden kanssa ja 2) ylläpidetään myös silloin, jos toimii vastoin odotettua käyttäytymistä eli silloin "sopuointua rikkovalle" jää selontekovelvollisuus. (Suoninen 2001, 370.)

Aineisto-ote 5

*"... sosiaalityöntekijät ei tee niitä yrityskäyntejä, mut seudulla taas sosiaalityöntekijät tekee niitä yrityskäyntejä, et.."* (Haastateltava 1.)

*"..niin mä oon täällä halunnut pitää sitä seutumallia, et jo se nyt sopii."* (Haastateltava 1.)

Haastateltava 1 (rivit 1-2) tunnustaa, että eri paikkakunnilla olevat työtehtävät eroavat toisistaan.

Haastateltava 1 (rivit 3-4) oikeuttaa oman toimintansa todetessaan jokaisen sosiaalityöntekijän päättävän itse mitä työtappaa noudattaa.

Selontekovelvollisuus korostuu silloin, kun johonkin toimintaan liitetään syytös tai sen uhka. Eli se aktivoi selontekovelvollisuuden, tämä tulee esille seuraavissa aineisto-otteissa.

Aineisto-ote 6

*"..joo kyllä mä nään, että pitää just tälläsessa työssä muistaa itse asiassa täs sosiaalityöntekijän roolissakin, että että se tavote sosiaalityössäkin on kuitenkin just nimenomaan työllistymisessä, elikkä*

*..aika semmonen iso kysymys, miten ne ohjautuu ne asiakkaat typpiin, etenkin nyt vuoden alusta kun tulee voimaan se uusi laki tulee voimaan ja samalla asiakasmäärät tuplaantuu*

*itse ainakin näen, että pitää erityisesti se työllistymisen tarkoitus mielessä..että on niin ku typpi asiakkaita, koska ne arvoidaan enemmän siellä sosiaalitoimen puolella ja tulee sit typpiin...tietysti ne on hyvin limittäisiä keskenään.” (Haastateltava 1.)*

Haastateltava 1 (rivit 1-3) ylläpitää institutionaalista todellisuutta rutiininomaisesti tunnustamalla, että sosiaalityöntekijänkin roolissa tavoite on asiakkaan työllistymisessä.

Haastateltava 1 (rivit 4-6) jatkaa toteamalla, että se on iso kysymys, miten asiakkaat ohjautuvat työvoiman palvelukeskukseen. Mahdollisen uudistuksen myötä asiakasmäärän kasvaminen saattaa vaikuttaa asiakkaan saamaan palveluun.

Haastateltava 1 (rivit 7-9) puolustautuu mahdollisten tulevien muutosten edessä todetessaan, että itse ainakin pitää erityisesti se työllistymisen tarkoitus mielessä.

#### Aineisto-ote 7

*”kun nyt.. ..mm.. työntekijät ei oo vaihtunu.. meil on aika pysyvä resurssi ollu, et sitä voi tietysti mieltiä et jos tää pitkäaikaistyöttömien 500 pv lyhenee siihen 300:n ja jos suuntaus on se et kaikki pitkäaikaistyöttömät laitetaan väkisin typpiin, niin silloin resurssit ei riitä, et jos ne laitetaan väkisin riittämään, niin..*

*silloin se palvelu kyllä heikkenee.. et nyhän on aika hyvin aikaa asiakkaalle, et silloin se palvelu kyl heikkenee, varmaan kyllä se palvelu hoituu, mut ei..*

*niin moniammatillisesti niin siinä tulee varmaan tää selontekovelvollisuus josta oot kiinnostunu ni siinä tulee varmaan sit niin et asiakkaillekin pitää pystyä...perustelevaan niitä asioita erilailla, et nyt emme pysty tekemään näin ja tuota tehdään ehkä pitempiä sopimuksia, jolloin ei tavallaan tavata niin usein ja muuta ei pystytä tavallaan kontrolloimaan ja arvioimaan sitä tilannetta niin hyvin. (Haastateltava 2.)*

Mahdolliseen muutokseen liittyy syytöksen uhka siitä, että asiakkaiden saama palvelun laatu muuttuu. Haastateltava 2 (rivit 1-6) puolustautuu, että jos työttömien ohjaaminen työvoiman

palvelukeskukseen muuttuu siten, että nykyisen 500 päivän työttömyyspäivän raja muuttuu 300 päivään, asiakkaan saama palvelun taso laskee.

Institutionaalista todellisuutta ylläpidetään myös silloin, jos toimii vastoin odotettua käyttäytymistä eli silloin "sopuointua rikkovalle" jää selontekovelvollisuus. Haastateltava 2 (rivit 7-11) tunnustaa, että institutionaalista todellisuutta voidaan ylläpitää muuttuneessakin tilanteessa, se edellyttää sitä, että asiakkaalle pystytään perustelevaan tilanne ja täytetään näin selontekovelvollisuus asiakasta kohtaan.

Aineisto-ote 8

*"kyl se ainakin tällanen asiakkaan kohtaaminen niin kyl se vähenee väkisinkin et kyl se..*

*sitä aikaa ei enää sillä lailla riitä, se voi olla et se aika tavallaan pitkittyy just se kriittisin aika..*

*et jos sä oot vuoden työttömänä niin se kestää vuoden päästä töihin varsinkin jos et pääse kenenkään kanssa siitä keskustelemaan..*

*seuraava vaihe pitkittyy siitä, et siinä mielessä se on huono..*

*tää on aihe jota on vaikeeta selvittää myös esimerkiksi esimiehille..*

*se työ ei oo sillä lailla näkyvää, et sä et pysty selittämään sitä esimerkiksi millään tilastoilla, et mitä näille asiakkaille on tapahtunu..*

*ne on vaan siellä asiakkaan päässä sisällä, ne on vaikeeta näyttää kenelläkään mitä on tehny..*

*et tulosta tavallaan paperilla vaikeeta näyttää.. nimenomaan niin.. se ei välttämättä näy heti..*

*joo et se voi näkyä sitte et mä ajattelen et usein se työ ei näy edes sinä aikana kun asiakas on kirjoilla, et usein se saattaa tulla vasta monen vuoden päästä..*

*varsinkin nuorilla, et tällasta se yks sossu sillon yritti väittää, et ihminen ei välttämättä oo valmis ottamaan vastaan kaikkea sillä hetkellä, mut.." (Haastateltava 2.)*

Haastateltava 2 (rivit 1-7) tunnustaa, että työttömyyden pitkittyminen ei ole asiakkaan kannalta hyvä ratkaisu. Pitempi työttömyysjakso vaatii usein myös pitemmän kuntoutusjakson.

Haastateltava 2 (rivit 8-16) puolustautuu, että työvoiman palvelukeskuksessa tehtävä sosiaalityö on vaikea selittää esimiehille ja sen vaikutusta on vaikea osoittaa tilastoilla.

Haastateltava 2 (rivit 17-18) oikeuttaa sosiaalityön tekemisen erityisesti nuorten kohdalla, vaikka tulokset eivät olekaan heti nähtävissä.

#### **6.1.4 Asiakslähtöisyys institutionaalisessa kohtaamisessa**

Asiakslähtöisyys haastaa tieto- ja valtakäsityksiä. Asiakslähtöisyydessä ammatillinen haaste kulminoituu kommunikaatioesteiden ylittämiseen ja vuoropuhelun aikaansaamiseen. On esimerkiksi tilanteita, joissa asiakas tarvitsee jaettua osallisuutta eli tukea näkemystensä ilmaisemisessa ja asioidensa ajamisessa. Asiakslähtöisyys on aitoa kiinnostusta, asiakkaan arvostamista ja kunnioittamista kuormittavassa elämäntilanteessa. Arvostus, kunnioitus ja luottamus ovat yhdessä tekemisen edellytys ja lopputulos. Olennaista on aito kiinnostus asiakkaan elämää kohtaan sekä halu nähdä ja kuulla asiat siten kun ne ovat merkityksellisiä asiakkaalle. (Günther ym. 2013, 129.)

Asiakslähtöisyys on sekä pieniä tekoja vuorovaikutuksessa että koko palvelujärjestelmän kykyä osallistaa asiakas päätöksentekoon omassa asiassaan ja laajemmin palveluiden kehittämiseen. Se on myös saumattomien, tarpeenmukaisten, yksilöllisten palvelu- ja kuntoutuspolkujen räätälöintiä. (Günter ym. 2013, 10, 127.)

Asiakslähtöinen työorientaatio merkitsee asiakkaana olemisen kriittistä tarkastelua eri ulottuvuuksilla, joista yksi on asiakas- ja työntekijäkohtaamisen ulottuvuus. Siinä asiakkaalla on joko tuettu tai itsenäinen toimijuus ja arvostettu asema arviointi-, valinta- ja päätöksentekotilanteissa. Ammatillinen haaste kulminoituu vuoropuhelun aikaansaamiseen. Asiakas tarvitsee jaettua osallisuutta ja tukea omien näkemystensä ilmaisemiseen. (Günter ym. 2013, 128–129.)

Aineisto-ote 9

*"mutta työpäri on toista mieltä.. et semmoseen ei oo lähdetty et jos siinä on tullu jotain sellasta et ollaan eri mieltä niin ollaan puhuttu et palataan asiaan, et ei asiakkaan läsnä ollessa.."* (Haastateltava 2.)

*”mm.. no ehkä ne menee ristiin sillon kun käsitellään tilannetta ilman et asiakas on paikalla, mut sillon kun asiakas on paikalla, niin sillon kyl ollaan käsitelty..tavallaan sellanen päätös et mihin ollaan menossa et ei enää asiakkaan kohdalla tarvii miettiä, et mä olen tätä mieltä..”* (Haastateltava 2.)

*”et tavallaan niinku se tiieto ei kohtaa, et tavallaan se asiakas ei tuu kuulluksi ja tavallaan se yksilö pääse työryhmään, et joku linkki, niin tuota..”* (Haastateltava 3.)

Aineisto-ote 9 sisältää esimerkin kategoria-analyysin yhdestä menetelmästä kategoriaparista. Aineisto-otteessa on laitettu kaksi haastattelua keskustelemaan keskenään ja näin saatu edustava näyte haastattelujen sisältämästä ajatuksesta sosiaalityöntekijän ristiriitaisesta asemasta toisaalta asiakaslähtöisyydessä ja toisaalta institutionaalisessa todellisuudessa eli arkipäivän todellisuuden ja ideologian välisestä ristiriidasta.

Haastateltava 2 (rivit 1-7) kertoo asiakastapaamisen olevan osittain jo ennalta suunniteltu. Asiakkaan asiasta on puhuttu jo ennen asiakastapaamista ja sovittu tietyistä toimintalinjoista. Työvoiman palvelukeskuksessa asiakkaat käyvät oman tarpeensa mukaan useita kertoja. Ensi tapaamisella kartoitetaan asiakkaan tilannetta ja sovitaan aina tapaamiskerran jälkeen seuraava tapaaminen ja mahdolliset välitavoitteet eli toimenpiteet, joita kaikki osapuolet tekevät seuraavaan tapaamiseen mennessä.

Haastateltava 3 (rivit 8-9) tarkastelee asiakastapaamista asiakkaan näkökulmasta ja on huolissaan asiakkaan asemasta työryhmässä todetessaan että asiakas ei välttämättä tule kuulluksi, ellei häntä oteta työryhmän tasavertaiseksi jäseneksi.

### **6.1.5 Asiakaslähtöisyys ja institutionaalisten tehtävien hoito**

Dialogisessa päätöksenteossa kaikki asianosaiset tulevat kuunnelluiksi ja tuottavat omat tietonsa, käsityksensä ja huolensa päätöksenteon pohjaksi. Asiakaslähtöisten valintojen ja päätösten vahvistaminen varmistaa, että asiakas tietää päätöksentekotilanteen luonteen ja reunaehdot. Näin asiakkaalla on riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista, jotka ovat mahdollisia tai jotka eivät ole mahdollisia hänen tilanteessaan. (Günther ym. 2013, 114.) Asiakaslähtöisen valinnan ja päätöksen vahvistamisen menetelmällä saadaan asiakkaan oma näkökulma tilanteeseen. Asiakaslähtöisyydellä tavoitellaan "yhdessä tekemistä", kyseessä on asiakkaiden ja ammattilaisten jatkuva oppimisprosessi (Günther ym. 2013, 127).

## Aineisto-ote 10

*”niin et tavallaan korostuu se tehokkuus ja tuloksellisuus, niin että kun organisaatio vaatii omaan niin, vaikka on se asiakaslähtöisyys taustalla niin on tavallaan se ristiriita jos ajatellaan sosiaalityön omaa näkökulmaa ammattietiikkaan..”*  
(Haastateltava 3.)

*”ja tuota niin tavallaan niin ei perustella niitä, et jos on laki ja sääntö, et tuota niin asiakashan tulkitsee niitä eri tavalla, et asiakas tuota niin tulee kuulluksi, et kuulluksi..”* (Haastateltava 3.)

*”että asiakasta vastuutetaan riittävästi, että on nää velvollisuudet, mutta on myös nää oikeudet, että hän on niin silleen realistisesti itse tekemässä päätöstä ja sitte vastuutetaan siitä, et mitä siitä seuraa..”* (Haastateltava 3.)

*”totta. se liittyy tavallaan selontekovelvollisuuteen, et meiltä edellytetään toimenpiteitä et meiltä lähetetään eteenpäin, mut kun ei ne edes pysty .. niin tavallaan ne jää tänne pussin pohjalle niin ne raajarikot..”* (Haastateltava 3.)

*”ei sehän on tavallaan niinku väärin edellyttää jos ei oo mahdollisuuksia, joustaa sen mahdottomuuden edessä”* (Haastateltava 3.)

*”Mikäli asiakastapaus on hyvin monimutkainen ja haastava, kokoonnumme ennen varsinaista asiakastapaamista työntekijöiden kesken keskustelemaan tilanteesta. Tiimissä kokoamme yhteen tietoa asiakkaan tilanteesta ja keinoista, joita tilannetta voisi auttaa. Samalla mietimme, mikä kunkin vastuu asiakasasiassa on. Tällä tavoin meillä on olemassa pohjaa yhteisymmärrykselle varsinaista asiakastilannetta varten, jotta asiakkaan edessä ei tarvitsisi juurikaan alkaa ”vääntämään kättä”. Toki ennalta suunnitteleminen ei aina onnistu ja asiakas voi tuoda käynnilleen jotakin täysin uutta tietoa asioistaan, mikä muuttaa alustavasti valmisteltuja ajatuksia merkittävästi.”*  
(Haastateltava 4.)

Haastateltava 3 (rivit 1-3) tunnustaa ristiriidan, joka syntyy organisaation tavoitteiden ja sosiaalityön oman näkökulman erotessa toisistaan. Organisaatio vaatii tuloksellisuutta ja tehokkuutta, kun samaan aikaan sosiaalityön ammattietiikka painottaa asiakaslähtöisyyttä.

Haastateltava 3 (rivit 4-6) katsoo asiaa asiakkaan näkökulmasta sekä on huolissaan siitä, ymmärtääkö asiakas lain ja säännöt samalla tavoin kuin ammattilaiset.

Haastateltava 3 (rivit 7-9) tunnustaa institutionaalisen tehtävän hoitamisen ja asiakaslähtöisyyden olevan ristiriidassa. Asiakas tarvitsee riittävästi tietoa voidakseen tehdä päätöksiä.

Haastateltava 3 (rivit 10-12) näkee sosiaalityöntekijän olevan ainoa, joka tekee työtä asiakastyön kokonaisuuden eteen, kun muut toimijat tekevät siitä osia. Sosiaalityöntekijän työtehtävään kuuluu nähdä tilanteen ja prosessin kokonaisuus. Sosiaalityöntekijä katsoo työtään kokonaisuutena, kontekstuaalisesti. Sosiaalityöntekijöillä on kyky nähdä ja soveltaa tietoa yhteiskuntaan ja yksilöihin sekä näiden vuorovaikutukseen.

Haastateltava 3 (rivi 12) käyttää yhtä kategoriatutkimuksessa käytettyä analysointivälinettä, metaforaa, todetessaan että jotkut asiakkaat ovat kaikkien aktivoimistoimien ulkopuolella ja jäävät ikään kuin ”pussin pohjalle”.

Haastateltava 4 (rivit 15-22) oikeuttaa omaa toimintaansa kertoessaan että erityisesti haastavien asiakastapausten kanssa asiakkaan asioista keskustellaan työparin kanssa. Tämä tapahtuu haastateltavan mukaan siksi, ettei asiakkaan läsnä ollessa tarvitse ”vääntää kättä” eli olla eri mieltä siitä, mihin toimenpiteisiin ryhdytään.

Sosiaalityö on keskeisesti vuorovaikutustyötä, jossa pyritään ratkaisemaan työn kohteena olevia inhimillisiä ongelmia ja kohtaamaan asiakas aidosti. Sosiaalityön ongelmanratkaisuprosessi käynnistyy ongelman tunnistamisesta. Prosessin alkuun kuuluu tiedollinen ja eettinen analyysi, tilannearvion tekeminen ja hyvän asiakassuhteen luominen (Sipilä 2011, 28). Vuorovaikutuksessa ja asiakkaiden kohtaamisessa välittyvät sosiaalityöntekijän arvot ja eettinen osaaminen. Sosiaalityöntekijä joutuu huomioimaan työssään yhteiskunnalliset, kulttuuriset, poliittis-hallinnolliset ja taloudelliset tekijät, minkä vuoksi sosiaalityöntekijä joutuu ristiriitaisiin tilanteisiin.

## **6.2 Identiteettikategoriat ja niiden rakentuminen**

Identiteettikategoriat syntyvät ja elävät ihmisten keskinäisen vuorovaikutuksen pienissä yksityiskohdissa rakentuvina asioina. Tällaisina niitä pitää myös tutkia. Tutkija ei analysoi eikä selitä puhetta olettamiensa etukäteiskategorioiden kautta, vaan hän tarkastelee oppilaiden ja opettajien keskinäistä vuorovaikutusta kiinnittämällä huomion siihen, millaisiin kategorioihin toimijat itse orientoituvat. (Juhila, Jokinen & Günther 2013.) Identiteettikategoriat ovat institutionaalisen vuorovaikutuksen olennainen osa. Itse asiassa voidaan ajatella niin, että institutionaalisuus syntyy, kun jossakin organisaatiossa kohtaavat ihmiset orientoituvat tietynlaisiin

identiteetteihin. Näin tehdessään he samalla toteuttavat organisaation kannalta relevantteja tehtäviä ja toimintoja.

Institutionaalisten identiteettikategorioiden tutkimisessa eritellään siten niitä tapoja, joilla ihmiset orientoituvat instituutioihin joko niiden edustajina ja asiakkaina sekä eritellään sitä, miten tämä tapahtuu osapuolten keskinäisen puheen yksityiskohdissa. (Drew & Sorjonen 1997, 94.) Olennaista on lisäksi, miten tilanteiset kategoriat sopivat yhteen. Kohtaako myyjä kuluttajan, hoitaja hoidettavan vai orientoituvatko osapuolet toisiinsa sopimattomiin kategorioihin (vrt. Zimmerman 1998)?

Identiteettikategoriat ovat sosiaalityön vuorovaikutuksessa olennaisia. Kysymys siitä, miten asiakkaaksi ja sosiaalityöntekijäksi orientoitutaan, on siten kiinnostava ja tärkeä tutkimuksen aihe. Sosiaalityössä tavoitteena on usein muutos. Muutos voi tarkoittaa asiakkaan identiteetin muokkaamista. Tätä muutostyötä on mahdollista paikantaa vuorovaikutuksesta, työntekijöiden ja asiakkaiden välisen keskustelun kulusta. (Jokinen 1995; Partanen & Wahlström 2003; Kurri & Wahlström 2003; Raitakari 2003.)

Kategorioita on kaikkialla ja kaikissa aineistoissa kuten sanomalehdissä, televisiossa, nettisivuilla, työpaikan palavereissa, viranomaisasiakirjoissa, puhelinkeskusteluissa, virastojen asiointitilanteissa ja tutkimushaastatteluissa. (Juhila, Jokinen & Suoninen 2012, 82.) Seuraavaksi tarkastellaan sitä, millaisiin identiteettikategorioihin sosiaalityöntekijät orientoituvat.

### **6.2.1 Identiteettikategoriat ja niistä neuvottelemisen**

Kulttuurisen tiedon voima ja valta ihmisten toiminnassa on suuri. Sacks esimerkiksi huomauttaa, että käyttämämme lauseet kuullaan pääsääntöisesti tietyllä jaetulla tavalla. Muutama sana sisältää julkilausuttuna paljon enemmän kulttuurista tietoa. Koska kategoriat otetaan käyttöön ja tulkitaan aina tilannekohtaisesti, liittyy niiden käyttöön toisaalta myös vaihtelevuutta ja paikallista määrittymistä. Kategorioihin pohjautuva kulttuurinen tieto ei siis ole staattista, vaan käytännössä elävää. (Juhila, Jokinen & Suoninen, 2012, 49).

Aineisto-ote 11

*”Uudehkon toimintamallimme, jossa työp:n sosiaalityöntekijät ja te-virkailijat tekevät entistä enemmän työtä erikseen, olen havainnut kuitenkin kasvattavan uudelleen*

*ammattillista ”kielimuuria” ja etäisyyttä eri arvomaailmojen välillä, jotka aikoinaan saatiin tiiviillä yhteistyöllä kutistettua.” (Haastateltava 4.)*

*”Sosiaalityö on kuitenkin mielestäni jossain määrin moniammatillisessa joukossa jossain määrin altavastaava suhteessa esimerkiksi te-hallintoon, sillä typn sosiaalityöntekijöillä ei ole takana verrattavia lakeja ja ohjeistuksia. TE-hallinnon vahva juridinen ja byrokraattinen lähestymistapa saattaa ajoittain hiljentää tehokkaasti sosiaalityön ääntä. Sosiaalityön näkökulman perustelut ja painoarvo pohjautuu palvelukeskuksessa hyvin pitkälti sosiaalityön eettisiin periaatteisiin ja sosiaalityön holistiseen ihmiskäsitykseen lain ja ohjeistusten sijaan. Tämän vuoksi olen kokenut, että sosiaalityön näkökulma on helpompi sivuuttaa, mikäli niin halutaan” (Haastateltava 4.)*

*”Olen huomannut, että mitä enemmän moniammatillinen tiimi vaihtaa ajatuksiaan, sitä paremmin ristiriitatilanteita pystytään välttämään. Kokemukseni mukaan niin epäviralliset kuin pidemmät viralliset moniammatilliset case-tiimit auttavat näkemään paremmin tilannetta toisen ammattikunnan ja sen reunaehtojen näkökulmasta, jolloin yhteistä ymmärrystä ja moniammatillista kokonaiskuvaa on helpompi rakentaa”.*  
(Haastateltava 4.)

Haastateltava 4 kertoo (rivit 1-4) että läheisellä yhteistyöllä on saavutettu merkittävää etua toisen työn ymmärryksessä. Eri työvoiman palvelukeskuksissa työtä tehdään eri toimintamalleilla. Joissain toimii työpari sosiaalityöntekijä-TE-toimiston virkailija ja toisissa paikoissa tiimiin kuuluu myös terveydenhoitaja. Pitemmän yhteistyön seurauksena toisten työtapoja ja eri ammattialan työhön liittyviä asioita oppii väkisinkin ja käytännössä voi tarpeen tullen neuvoa asiakasta myös muiden ammattialojen asioissa. Haastateltava 4 toteaa (rivit 1-4) että nyt on otettu uudestaan käyttöön toimintamalli, jossa työtä tehdään erikseen. Tämä johtaa yhteistyön ja toisen työn ymmärryksen vaikeutumiseen.

Haastateltava 4 toteaa (rivit 5-13) myös useammassa haastattelussa ilmenneen näkökulman. Sosiaalityö on alta vastaavassa asemassa työllisyyspalveluun nähden. Haastateltava näkee tämän johtuvan siitä, että TE-toimistolla on takanaan lukuisa joukko lakeja ja säännöksiä, kun sosiaalityö puolestaan perustuu sosiaalityön eettisiin periaatteisiin ja holistiseen näkökulmaan. Ristiriitatilanteissa sosiaalityö saa usein väistyä taka-alalle.

Haastateltava 4 (rivit 14-18) kertoo myös fyysisen läheisyyden vaikuttavan moniammatilliseen yhteistyöhön. Sekä viralliset että epäviralliset moniammatilliset case-tiimit auttavat näkemään asiaa toisen ammattikunnan ja sen reunaehtojen näkökulmasta. Tällöin on helpompi rakentaa kokonaiskuva ja lisäksi yhteisymmärrys lisääntyy.

### 6.2.2 Millaisiin kategorioihin toimijat itse orientoituvat

Identiteettikategoriat syntyvät ja elävät ihmisten keskinäisen vuorovaikutuksen pienissä yksityiskohdissa ja siten niitä tulee myös tutkia. Tutkimuksessa kiinnitetään huomio siihen, millaisiin kategorioihin toimijat itse orientoituvat. (Juhila, Jokinen & Günther 2013.)

Aineisto-ote 12

*”... on täst jo nytte tullu enemmän työkkäripainotteinen koska jo nyt..sillee ihan selvästi tää on enemmän työkkäripainotteinen kun sillon kun mä aloitin, et ihan selvästi mennään enemmän työkkäripainotteisesti ku sillon kun mä aloitin.”*  
(Haastateltava 1.)

*”Sosiaalityön holistinen lähestymistapa ”kaikki muutokset ihmisen elämässä vaikuttavat hänen elämänsä kokonaisuuteensa” on vaarassa välillä unohtua, kun katsotaan omia aktivointitilastoja ja pyritään samaan nopeasti hyvää kvantitatiivista tulosta. Koska palvelumme perustuu siihen, että asiakkaillamme on elämässään jotain muutakin haastetta kuin pelkkä työn puute, voi kiireellä tehty aktivointi viedä asiakkaan tilannetta huonompaan suuntaan, eikä siis tuolloin vastaa siihen tarpeeseen, johon typ-palvelu on luotu. Kun aktivointi tapahtuu yksipuolisesti työntekijän toteuttamana, asiakkaan oma tahto ja motivaatio saattaa jäädä toissijaiseksi, jolloin on melko todennäköistä, että työllistymiseen johtavasta polku jää siinä kohtaa lyhyeksi ja tuloksettomaksi.... Aktivoinnin tarkasteleminen ainoastaan tiettyinä toimenpiteinä aiheuttaa ymmärtämättömyyttä ja arvostuksen puutetta sosiaalityötä kohtaan.”* (Haastateltava 4.)

Haastateltava 1 tunnustaa (rivit 1-3), että työvoiman palvelukeskuksen työ on muuttunut alkuajoista enemmän työvoimatoimiston tavoitteiden suuntaan.

Muita haastatteluissa esiin tulleita seikkoja olivat mm. paine asiakkaiden nopeaan aktivoimiseen, nimenomaan sellaiset toimenpiteet, jotka katsotaan TE-puolen suunnalta aktivoiviksi.

Haastateltava 4 kertoo (rivit 4-15), että sosiaalityössä asioita katsotaan holistisesti, tämä näkemys on kuitenkin vaarassa unohtua kun katsotaan aktivointitilastoja ja tavoitellaan nopeasti hyvää tulosta. Asiakkaan motivaatio on myös tärkeä tekijä kestävän lopputuloksen kannalta.

Sosiaalityöntekijä on ainoa, joka siihen kokonaisuuteen todellakin panostaa, toiset tekevät tavallaan vain osia siitä kokonaisuudesta. Sosiaalityöntekijän tehtävä on nähdä kokonaisuus ja sitten myös visioida sitä eteenpäin.

## 7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkielman tarkoitus on avata kategoria-analyysin keinoin uusia perspektiivejä sosiaalityöntekijöiden työhön työvoiman palvelukeskuksen (TYP) moniammatillisessa työryhmässä. Tutkielma palvelee sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin ymmärryksen lisäämisen päämäärää ja todentaa kokonaiskuvan luomisen merkitystä sosiaalityöntekijän työssä.

Tutkielmaani valitsin kategoria-analyysin näkökulman siksi, että olen kiinnostunut puheessa, kielenkäytössä ja vuorovaikutuksessa syntyneistä kategorioista ja selonteoista. Sosiaalinen todellisuus ja arkielämä luovat kategorioita, mutta kategoriat luovat myös sosiaalista todellisuutta. Kategoriat ovat kulttuurisia, minkä vuoksi ne muodostavat negatiivisia tai positiivisia mielikuvia. Sosiaalityössä tutkitaan pääosin sosiaalisia ongelmia, joiden kautta kategoriat nähdään negatiivisessa valossa. Tätä ennalta asetettua käsitystä ongelmapuheen rakentamista kategorioista, kausaalista selonteosta ja leimoista voidaan rikkoa. Tutkielmani analyysi todentaa, että sosiaalityöntekijät luovat kuvailevia kategorioita institutionaalisen tehtävän hoitamisesta ja ammatti-identiteetistä.

Aineistosta muodostuvat kategoriat ovat joustavia vuorovaikutustilanteesta ja toiminnasta riippuen. Aineisto-otteeni sopivat useampaan kuin yhteen kategoriaan, minkä vuoksi useiden vaihtoehtojen kirjosta oli löydettävä kuvaavimmat ja edustavimmat otokset. Institutionaalinen tehtävä ja ammatti-identiteetin moninaiset sisällölliset käsitteet ja alakategoriat yhdistettyinä laajaan aineistoon tekivät aineiston analyysin tulkitsemisesta haasteellisen ja tutkimusprosessista työlään. Tutkielmani tulokset vahvistavat kategoria-analyysin käyttöä tutkimusmetodinä pienessä haastatteluaineistossa.

Haastattelujen tuottamasta aineistosta valitsin oman tulkintani pohjaksi haastatteluissa usein esiin tulleita asioita, joiden ajattelen kuvaavan parhaiten työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijän kokemuksia selontekovelvollisuudesta. Tutkimusaineiston runsauden vuoksi vain pieni osa kokonaisuudesta tuli kirjatuksi tutkimustuloksiin. Aineistoa olisi mahdollista tarkastella ja tulkita hyvin monin eri tavoin. Kategoriat, joihin lopulta päädyin, vastaavat omalta osaltaan tutkimuskysymyksiin ja samalla toimivat esimerkkeinä erilaisten tulkintojen mahdollisuudesta.

Tutkimustulosten aineisto-otteissa nousevat institutionaalisen tehtävän hoidossa esille se, että työnantaja vaikuttaa institutionaalisen tehtävän hoitamiseen, lähinnä rajoittamalla sosiaalityöntekijän toimivaltaa. Yksi sosiaalityöntekijä työskenteli työnantajasta riippumatta omalla mallillaan. Moniammatillisen työryhmän työntekijöiden rooleista oli erilaisia tulkintoja. Osan

sosiaalityöntekijöistä mielestä roolit olivat selvät, kun taas osalla haastatelluista roolit olivat epäselvät.

Asiakaslähtöisyys ja institutionaalisen tehtävän hoitaminen nähtiin myös eri tavoilla. Osa oli sitä mieltä, että työntekijöiden oli hyvä keskustella etukäteen asiakkaan tilanteesta ja mahdollisista suuntaviivoista ennen asiakastapaamista. Osa haastateltavista oli huolestunut asiakkaan osallisuudesta omassa asiassa ja myös siitä, kuinka asiakas ymmärtää lait ja säädökset. Institutionaalisen tehtävän ja asiakaslähtöisyyden nähdään olevan ristiriidassa.

Tutkimustuloksissa tarkastelen niitä tapoja, joilla sosiaalityöntekijä orientoituu moniammatilliseen työryhmään. Sosiaalityö moniammatillisessa työryhmässä työvoiman palvelukeskuksessa nähtiin useammassa haastattelussa altavastaajan asemassa. Yhtenä syynä tähän oli TE-toimiston lukuisat säännöt, kun taas sosiaalityö perustuu enemmän eettisiin periaatteisiin ja holistiseen näkökulmaan.

Sosiaalityöntekijät näkevät moniammatillisen asiantuntijuuden ja toimintaroolit laaja-alaisina ja vaativina. Sosiaalityöntekijän moniammatilliseen asiantuntijuuteen liittyvät käytännön työ, sen vaatimat työtehtävät, henkilön persoona, henkilöhistoria ja eettisyys. Sosiaalityön moniammatillinen asiantuntijuus rakentuu ja vahvistuu käytännön kautta sosiaalisena konstruktiona, jossa sosiaalityöntekijä, asiakas ja TE-toimiston työntekijä sekä muut toimijat vaikuttavat omalla toiminnallaan ja tiedoillaan sosiaalityöhön.

Sosiaalityön moniammatillinen asiantuntijuus rakentuu senhetkisessä kulttuurisessa ja yhteiskunnallisessa kontekstissa. Sosiaalityöntekijöiden kuvaamassa sosiaalityössä ilmenee tutkimusten usein korostamaa epävarmuutta. Esimerkiksi Piironen (2005) tutkimuksessa postmodernille yhteiskunnalle ominaiset rakenteelliset muutokset aiheuttavat epävarmuutta ja jännitteitä sosiaalityössä. Tutkielmassani korostuu sosiaalityöntekijöiden näkemys, että nykypäivänä sosiaalityössä muutos on jatkuvaa ja normaalia. Sosiaalityöntekijöiden on kyettävä kehittämään omaa asiantuntijuuttaan muuttuvaa todellisuutta vastaavaksi sekä muutososaamista. Mahdollisen lisätutkimuksen aihe voisi liittyä työvoiman palvelukeskuksissa tapahtuvaan muutokseen, jossa asiakkaat ohjautuvat työvoiman palvelukeskukseen nykyisen 500 päivän työttömyyden sijaan 300 työttömyyspäivän jälkeen.

Haastateltavat käsittävät sosiaalityöntekijän tehtävien vaatiman osaamisen laajana. Moniammatillisessa työryhmässä työvoiman palvelukeskuksessa sosiaalityöntekijän ammattitaitoa ei kuitenkaan hyödynnetä kaikilta osin, vaan siitä käytetään vain osa. Työkokemus on tärkein moniammatillisuuden asiantuntijuuden osatekijä, koska työn kautta teorioita ja tieteellistä tietoa voi

käyttää ja soveltaa reflektiivisesti. Myös Heikkisen (2008) tutkimus osoittaa, että työkokemus parantaa asiakastyötä ja ammatillisen osaamisen kehittymistä.

Tutkielmassani tehokkuusajattelu ja sosiaalityön eettinen näkökulma asettuvat vastinkategoriapariksi. Sosiaalityöntekijän eettisyys näkyy sisäistettynä toimintana jokapäiväisessä työssä, mutta sen merkitys korostuu erityisesti eri intressien ristiriitatilanteissa asiakkaiden, ammatin, moniammatillisen työryhmän ja työnantajana toimivan instituution välillä. Sosiaalityön ammatin vaatimat työtehtävät ja toimintaympäristö määrittävät sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta, mutta kuitenkin työntekijän persoonalla on kaikkein suurin merkitys työn toteuttamisessa ja asiakkaan kohtaamisessa. Heikkisen (2008) mukaan vasta ammattiuran loppupuolella sosiaalityöntekijöiden työ on enemmän persoonallisesti toteutunutta, jolloin he tarvitsevat enemmän teoreettista tietoa sosiaalityöstä. Tutkimustulokseni osoittavat kuitenkin, että sosiaalityöntekijät toteuttavat persoonallista työtettä jo uransa aikaisemmissa vaiheissa. Sosiaalityöntekijät toimivat eri toimintaympäristöissä eri tavoin.

Sosiaalityöntekijät arvostavat sosiaalityötä ja omaa ammattitaitoaan sekä haluavat panostaa hyvän sosiaalityön tekemiseen. Toisaalta tutkimuksessani sosiaalityöntekijät tuovat Mutkan (1985) tutkimien sosiaalityöntekijöiden tapaan esille, että yhteiskunnassa heidät nähdään usein vain vähän arvostettuina, minkä vuoksi sosiaalityön sisällön selkeyttäminen ja kirkastaminen on olennaisen tärkeää.

Piironen (2005) tutkimuksen mukaan sosiaalityöllä on ollut heikko ammatillinen status jo 1990-luvulta lähtien, koska sosiaalityötä ammattina ei arvostettu riittävästi suomalaisessa yhteiskunnassa. Tutkimukseni mukaan sosiaalityön profession arvostus riippuu osittain siitä, kuinka hyvin moniammatillisen työryhmän muut jäsenet tuntevat sosiaalityötä. Läheinen työskentely työparin tai tiimin kesken lisää kaikkien arvostusta toistensa työhön.

Haastateltavien tehtävät ja työyhteisöt ovat vaihtuneet työuran aikana, mutta henkilökohtainen kehitys ja kehittäminen jatkuvat toimintaympäristöjen muutoksista huolimatta. Tutkimuksessa nousee esiin, että sosiaalityön yliopistokoulutuksen tuomaa tietoa ja osaamista pitäisi voida hyödyntää enemmän rakenteisiin vaikuttamisessa, eikä vain asiakastyössä. Toisaalta nykypäivänä, sosiaalisten ongelmien ja huono-osaisuuden lisääntyessä tarvitaan entistä enemmän sosiaalityön korkeatasoista asiantuntijuutta ja osaamista turvaamaan asiakaspalvelun laatua.

Fyysisesti läheinen yhteistyö nähtiin parhaaksi keinoksi torjua ristiriitoja, ennakkoluulot pienenevät ja toisen työn tuntemus kasvoi. Vastaavasti uusi toimintamalli, jossa itsenäistä työskentelyä lisättiin, lisäsi myös moniammatillisen työryhmän ristiriitoja.

Haastattelujen analysoinnin perusteella muodostin kaksi kategoriaa jotka jakaantuvat alakategorioihin. Sosiaalityöntekijän selontekovelvollisuus tulkitaan eri tilanteissa eri tavoin ja siitä esiintyy erilaisia tulkintoja. Tämä vastaa ensimmäiseen tutkimuskysymyksen: Mikä on sosiaalityöntekijän kokemus selontekovelvollisuudesta moniammatillisessa työryhmässä työvoiman palvelukeskuksessa? Toinen tutkimuskysymys oli: Esiintyykö selontekovelvollisuudessa ristiriitoja? Haastateltavien vastausten perusteella tein omia tulkintoja kategoria-analyysia soveltaen. Eroja esiintyy eri sosiaalityöntekijöiden välillä ja myös saman työntekijän kohdalla eri työnantajan palveluksessa. Institutionaalinen tehtävä ja sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti olivat ristiriidassa keskenään. Tämä ristiriita ratkaistaan tulkintani perustana olevan käsityksen mukaan siten, että sosiaalityöntekijöiden selonteot ovat joko tunnustamista, puolustamista, oikeuttamista tai kieltämistä riippuen sosiaalityöhön liittyvän vastuun ja työhön kohdistuvan syytöksen hyväksymisestä tai kieltämisestä (Välimaa 2011, 120; viittaa Bull & Shaw 1992). Aineisto-otteissa on nähtävissä miten sosiaalityöntekijät rakentavat tiettyä kategoriaa oikeuttaakseen toimenpiteitään. Samalla saa vastauksen kolmas tutkimuskysymys: Miten moniammatillisessa tiimissä mahdolliset ristiriidat ratkaistaan? Sosiaalityöntekijä toimii eklektisesti, työnantajan, työyhteisön ja asiakkaan välissä. Sosiaalityöntekijä näkee kokonaisuuden ja toimii omaan ammattitaitoonsa ja kokemukseensa nojautuen eri tilanteissa eri tavoilla.

## LÄHTEET

Aaltola, Juhani & Valli, Raine (2001) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. 3. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Alasuutari, Pertti (2007) Yhteiskuntateoria ja inhimillinen todellisuus. Helsinki: Gaudeamus.

Alkula, Tapani, Pöntilä, Seppo ja Ylöstalo, Pekka (1995) Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Porvoo: WSOY

Antaki, Charles & Widdicombe, Sue (1998) Identity as an Achievement and as a Tool. Teoksessa Charles Antaki & Sue Widdicombe (toim.) Identities in Talk. London: Sage, 1–14.

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

Banks, Sarah (2001) Ethics and Values in Social Work. Basingtoke: Palgrave.

Burr, Vivien (1995) An Introduction to Social Constructionism. London: Routledge.

D'Amour, D. & Oandasan, I. (2005) Interprofessionality as the field of interprofessional practice and interprofessional education: An emerging concept. Journal of Interprofessional Care 19, 8–20.

D'Cruz, Heather & Jones, Martyn (2004) Social work Research. Ethical and Political Contexts. London: Sage.

Drew, Paul & Sorjonen, Marja-Leena (1997) Institutional Dialogue. Teoksessa Teun A. van Dijk (toim.) Discourse as Social Interaction. Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction Volume 2, 92–118.

Eteläpelto, Anneli (2007) Työidentiteetti ja subjektiiviset rakenteiden ja toimijuuden ristiaallokossa. Teoksessa Anneli Eteläpelto, Kaija Collin & Jaana Saarinen (toim.) Työidentiteetti ja oppiminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 90–142.

- Evans, Tony (2010) *Professional Discretion in Welfare Service: Beyond Street-Level Bureaucracy*. Farnham: Ashgate.
- Forsberg, Hannele (1998) *Perheen ja lapsen tähden. Etnografia kahdesta lastensuojelun asiantuntijakulttuurista*. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.
- Garfinkel, Harold (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Giddens, Anthony (1994) *Beyond Left and Right. The Future of Radical Politics*. Cambridge: Polity Press.
- Goffman, Erving (1986/1963) *Stigma. Notes on the management of spoiled identity*. New York: A Touchstone Book. Published by Simon & Schuster.
- Granfelt, Riitta (1998) *Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 702*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Gubrium, Jaber & Holstein, James A. (1994) Uusi etnografia ja elämän sosiaalinen rakentuminen. *Janus* (2)4, 352–361.
- Günther, Kirsi, Raitakari, Suvi, Juhila, Kirsi, Saario, Sirpa, Kaartamo, Riina & Kulmala, Anna (2013) *Asiakaslähtöisyys vakavaa mielen sairautta sairastavien nuorten aikuisten kuntoutuskurssilla. Etnometodologinen tapaustutkimus. Muotialan asuin- ja toimintakeskus ry:n julkaisusarja*. Tampere.
- Hall, Christopher & Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant (2006) *Language Practices in Social Work. Categorisation and Accountability in Child Welfare*. London: Routledge.
- Hall, Pippa (2005) *Interprofessional Teamwork: Professional Cultures as Barriers*. *Journal of Interprofessional Care*, Supplement 1, 188–196.
- Hall, Stuart (1999) *Identiteetti*. Tampere: Vastapaino.
- Haverinen, Riitta (2005) *Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena*. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnove & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna. *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki. Palmenia-kustannus, 99–123.
- Heikkinen, Jarmo (2008) *Sosiaalityön ammattikuva sosiaalihuollossa – Tutkimus*

sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä ja kokemuksista sosiaalitoimiston ammatillisesta sosiaalityöstä. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet no 161. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Heinonen, Susanna (2010) Hallinnolliset rajat ylittävä parityö työvoiman palvelukeskuksessa. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma.

Heritage, John (1996) Garfinkel ja etnometodologia. Helsinki: Gaudeamus.

Hester, Stephen & Eglin, Peter (1997) Membership Categorisation Analysis: An introduction. Teoksessa Stephen Hester & Peter Eglin (toim.) Culture in Action. Studies in Membership Categorisation Analysis. Washington DC: International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis & University Press of America, 1–24.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2000) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino.

Houtsonen, Jarmo (2006) Koulun symbolinen järjestys, elämäntyyli ja identiteetti. Teoksessa Ari Antikainen, Risto Rinne & Leena Koski (toim.) Kasvatussosiologia 3. uudistettu painos. Kasvatustiede. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 253–276. [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1558175](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1558175). Viitattu 30.10.2014.

Huhtanen, K. (2004) Varhainen puuttuminen. Erityisen tuen tarpeen kohtaaminen päivähoitossa. Helsinki: Finn Lectura.

IFSW (2004) Statement of Ethical Principles. 3 March 2012. <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>

Ilmonen, Kari, Kerminen, Päivi & Lindberg, Erja (2011) Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistiota 2011:4.

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

Isoherranen, Kaarina (2012) Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsinki: Unigrafia.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Arja Jokinen, Arja, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat - konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 9–31.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1999) Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Arja Jokinen, Arja, Kirsi Juhila & Eero Suoninen, Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 54–97.

Jokinen, Arja, Juhila Kirsi & Suoninen, Eero (2012) Katégoria-analyysin juuret. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Katégoriat, kulttuuri & moraali. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (2000) Sosiaalityön toimintakulttuurit. Etnografista ymmärrystä ja diskurssianalyttistä tarkastelua yhdyskuntapalvelun soveltuvuus selvityksistä. Teoksessa Synnöve Karvinen & Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: SoPhi, 171–206.

Juhila, Kirsi (2003) Creating a 'Bad' Client. Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.) Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. London: Jessica Kingsley Publishers, 83–95.

Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi 2010. Ethics in Professional Interaction: Justifying the Limits of Helping in a Supported Housing Unit. *Ethics and Social Welfare*, 4, 1, 56–70.

Juhila, Kirsi 2009. Sosiaalityön selontekovelvollisuus (Accountability in Social Work). *Janus* 17(4), 296-312.

Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2012) Katégoria-analyysin teesit. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Suoninen Eero. Katégoriat, kulttuuri & moraali: Johdatus katégoria-analyysiin. Tampere: Vastapaino, 45–88.

Juhila, Kirsi, Arja Jokinen & Kirsi Günther (2013) Vuorovaikutukseen tutkimuksen kurssin verkkojulkaisu. 9.5.2014.

Karjalainen, Vappu & Lahti, Tuukka (2006) Pitkäaikaistyöttömyyttä tunnistava tieto. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-

osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 271–292.

Karjalainen, Vappu (2008) Sosiaalialan asiantuntemus työhön kuntoutumisen prosessissa. Teoksessa Vappu Karjalainen, Peppi Saikku, Auvo Pasuri & Anja Seppälä. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Stakesin raportteja 20/2008.<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R20-2008-VERKKO.pdf>. Viitattu 30.10.2014.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2009) Postmoderni sosiaalityö. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 131–159.

Keskinen, Susanna (2013) Sosiaalityö työvoiman palvelukeskuksissa. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma.

Korkiamäki, Riikka (2009) ”Kaljaporukoita” vai ”ihan tavallisia koviksii” – osallisuus vertaisryhmässä nuorten määrittelyn kohteena. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Vironkannas (toim.) Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 96. Jyväskylä.

Kouhi, Soili & Skaffari-Koivistalho, Marjo (2011) Sosiaalityö osana moniammatillista työskentelyä työvoiman palvelukeskuksessa. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma.

Kulmala, Anna (2006) Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Tampere: Acta Universitatis Tamperensis 1148.

Kuula, Arja (2006) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Liski-Wallentowitz, Hanna (2014) Kommenttipuheenvuoro: Työllistämisvastuu kunnille 2015. Valtakunnalliset aikuissosiaalityön päivät 9.1.2014. <http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2014/01/Hanna-Liski-Wallentowitz-Jkl-9.1.2014.pdf>

Liukko, Eeva (2006) Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCAn ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja 9/2006. [www.socca.fi/files/78/](http://www.socca.fi/files/78/). Viitattu 30.10.2014.

Mason, Jennifer (2002) *Qualitative Researching*. London: Sage publications.

Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (2002) *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och kultur.

Miller, Gale (1991) *Enforcing the Work Ethic. Rhetoric and Everyday Life in a Work Incentive Program*. Albany: State University of New York Press.

Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) (2009) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Nikander, Pirjo (2010) Jäsenkategoria-analyysi ja haastattelun kulttuuriset jäsennykset. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 242–268.

Niskanen, Vesa (2008) Kohti tutkivaa työtapaa. [https://www.avoin.helsinki.fi/Kurssit/momukasva05ktt/kotutapa\\_niskanen08.pdf](https://www.avoin.helsinki.fi/Kurssit/momukasva05ktt/kotutapa_niskanen08.pdf)

Paavilainen, Eija & Pösö, Tarja (2003) *Lapset, perhe ja väkivaltatyö*. Porvoo: WSOY.

Payne, Malcolm (2005) *Modern social work theory*. Kolmas painos. Houndmills: Palgrave Macmillan.

Payne, Malcolm (2006) Identity politics in multiprofessional team. *Palliative care social work. Journal of Social Work* 6 (2), 137–150.

Piironen, Hannu (2005) Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet. *Suomalainen sosiaalityö 1990-luvulla sosiaalityöntekijöiden ammatillisissa tulkinnoissa*. Jyväskylä studies in education, psychology and social research nro 264. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Tutkiva työote  
<http://www.sosiaalikallega.fi/aluuetieto/alueellista%20tietoa/asiantuntijuus/omatyo>

Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (2010) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pönkkö, Maija-Leena & Tervonen-Rossi, Raili (2009) *Moniammatillinen yhteistyö lapsen ja nuoren kasvun tukemisessa*. Teoksessa Anna-Liisa Lämsä (toim.) *Mun on paha olla. Näkökulmia*

lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Jyväskylä: PS-kustannus. 145–157.

Pösö, Tarja (1993) Kolme koulukotia. Tutkimus tyttöjen ja poikien poikkeavuuden määrittelykäytännöistä koulukotihoidossa. Acta Universitatis Tamperensis Ser. A. Vol. 388. Tampereen yliopisto.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011. Avoin, oikeudenmukainen ja rohkea Suomi. <http://valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/aiemmat-hallitukset/katainen/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>. Viitattu 15.11.2014.

Raevaara, Liisa, Ruusuvuori, Johanna & Haakana, Markku (2001) Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.) Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 11–38.

Raitakari, Suvi (2003) Nuorten tukiasuminen - paikka marginaalin ja elämähallinnan rajalla. Omakolo-projektin loppuraportti. Oulu: Nuorten Ystävät ry:n tutkimussarja.

Reese, Dona J. & Sontag, Mary-Ann (2001) Successful Interprofessional Collaboration on the Hospice Team. *Health and Social Work* 26 (3), 167–174.

Roivainen, Irene (1999) Sokeripala metsän keskellä. Lähiö sanomalehden konstruktiona. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Ruusuvuori, Johanna (2001) Harvey Sacks: arkielämän metodit ja keskusteluanalyysi. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. Tampere: Vastapaino, 383–405.

Saario, Sirpa (2014) Audit techniques in mental health. Practitioners' responses to electronic health records and service purchasing agreements. Acta Universitatis Tamperensis 1907. Tampereen yliopisto.

Sacks, Harvey (1972) On the Analysability of Stories by Children. Teoksessa Jeff Coulter (toim.) *Ethnomethodological Sociology*. Aldershot: Edward Elgar Publishing Company, 254–270.

Sacks, Harvey (1995) *Lectures on Conversation. Volumes I & II*. Edited by Gail Jefferson. USA: Blackwell Publishing.

Salomaa, Irmeli (2011) Sosiaalityön oikeudelliset perusteet. Luentomateriaali.

Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnove & Nylund, Marianne (2005) Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnove & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki. Palmenia-kustannus, 9–19.

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik (2005) Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Tammi.

Shawn, Ian and Gould, Nick (2001) Qualitative Research in Social Work. Introducing Qualitative Methods. London: Sage.

Sipilä, Anita (2011) Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet. Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 28. Joensuu.

Suoninen, Eero (2001) Harold Garfinkel – etnometodologia ja sosiaaliset järjestykset. Teoksessa. Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino, 365–382.

Suoninen, Eero (2001) Harold Garfinkel – etnometodologia ja sosiaaliset järjestykset. Teoksessa. Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino, 365–382.

Talentia (2013) Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 6. painos. Helsinki. [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2013\\_net.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf)

TYP-toimintamallin kehittäminen, lakisääteistäminen ja valtakunnallistaminen. Työryhmän valmistelema luonnos toimintamallista. [https://www.tem.fi/files/38799/TYP-toimintamalli\\_diat.pdf](https://www.tem.fi/files/38799/TYP-toimintamalli_diat.pdf) Työ- ja elinkeinoministeriön tiedote 27.8.2012.

Vanhala, Anni (2005) Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten asuntolasta. Acta Universitatis Tamperensis 1075. Tampere: Tampereen yliopisto.

Vilen, Marika & Leppäkoski, Päivi & Ekström, Leena (2002) Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Virtanen, Päivi (1999) Verkostoista voimaa? Teoksessa Päivi Virtanen (toim.) Verkostoituva asiakastyö. Helsinki: Kirjayhtymä, 33–46.

Välimaa, Outi (2011) Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä

neuvotteleminen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 1044. [www.tampub.uta.fi](http://www.tampub.uta.fi).

Zimmerman, Don H. (1998) Identity, Context and Interaction. Teoksessa Charles Antaki & Sue Widdicombe (toim.): Identities in Talk. London: Sage, 87–106.

## LIITTEET

### LIITE 1. Haastattelun kysymykset

Hei,

Opiskelen sosiaalityötä Tampereen yliopissa. Teen gradua aiheesta selontekovelvollisuus moniammatillisessa tiimissä työvoiman palvelukeskuksessa (TYP:issä). Yhtenä näkökulmana voidaan ajatella että, asiantuntijuus koostuu monesta osatekijästä, joista yksi on selontekovelvollisuus.

Tutkin opinnäytteessäni sosiaalityöntekijän käsitystä selontekovelvollisuudesta moniammatillisessa tiimissä TYP:issä. Pyytäisin sinua tutustumaan etukäteen selontekovelvollisuuden eri osiin teemahaastattelua silmällä pitäen.

- Miten selontekovelvollisuus ilmenee suhteessa työnantajaan?
- Miten selontekovelvollisuus ilmenee suhteessa lakiin sääntöihin?
- Miten selontekovelvollisuus ilmenee suhteessa kollegoihin?

Haastattelussa käsitellään kokemuksiasi seuraavista seikoista:

- epätietoisuutta siitä, mikä on kenenkin rooli
- omista ammatillisista/organisaation intresseistä kiinni pitäminen
- toisen työn puutteellinen tuntemus
- asiakkaiden pelkkä työllistämisyrittäminen
- vastuun siirtäminen
- työntekijöiden vaihtuvuus
- henkilöstön määrän vaikutus asiakkaiden saamaan palveluun

## **LIITE 2.** Selontekovelvollisuuden määrittely

Selontekovelvollisuudella tarkoitan Kansainvälisen sosiaalityöntekijäjärjestön IFSW:n eettisessä ohjeistossa, Ethics in Social Work, mainittua käsitystä selontekovelvollisuudesta. Ohjeistossa todetaan Juhilan (2009) mukaan seuraavaa: ”Sosiaalityöntekijöiden on tunnistettava, että he ovat selontekovelvollisia toiminnastaan palvelujen käyttäjille, ihmisille joiden kanssa tekevät töitä, kollegoilleen, työnantajilleen, ammatilliselle järjestölle ja laille”.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- 1) Mikä on sosiaalityöntekijän kokemus selontekovelvollisuudesta moniammatillisessa tiimissä työvoiman palvelukeskuksessa (TYP:issä)?
- 2) Esiintyykö selontekovelvollisuudessa ristiriitaisuuksia?
- 3) Miten moniammatillisessa työryhmässä ratkaistaan mahdolliset ristiriidat selontekovelvollisuudessa?