

MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

-Onnistuneen yhteistyön edellytykset ja sosiaalityöntekijän rooli työryhmässä

Saara Karttunen
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Itä-Suomen yliopisto,
Yhteiskuntatieteiden
laitos
Toukokuu 2018

Itä-Suomen yliopisto

Tiedekunta Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden	Laitos Yhteiskuntatieteiden laitos
Tekijä Saara Karttunen	
Työn nimi MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ -Onnistuneen yhteistyön edellytykset ja sosiaalityöntekijän rooli työryhmässä	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn laji Pro gradu -tutkielma
Tutkielman ohjaajat Yliopistonlehtori Riitta-Liisa Kinni ja yliopistonlehtori Kaarina Mönkkönen	
Aika Toukokuu 2018	Sivumäärä 88+6 liitettä
Tiivistelmä – Abstract <p>Tässä pro gradu -tutkielmassa tutkittiin moniammatillisten tiimien ja työryhmien toimintaan vaikuttavia tekijöitä sosiaalityön kontekstissa sekä sosiaalityöntekijän roolia moniammatillisessa työryhmässä. Tutkimus oli luonteeltaan laadullinen. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin eläytymismenetelmää, joka on yksi narratiivisen tutkimuksen muodoista. Aineisto kerättiin sosiaalityöntekijöiltä sähköisesti e-lomakkeen avulla ja se koostui 32 vastauksesta, jotka analysoitiin sisällön analyysiä käyttäen.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan oleellisimmiksi tekijöiksi tapaamisen kannalta nousivat roolijako, työskentelytavat ja dialogi. Roolijaossa korostuivat roolien mukaiset tehtävät ja erityisesti puheenjohtajan rooli. Työskentelytavoista oleellisimmaksi nähtiin huomion kiinnittäminen asiakaslähtöiseen työskentelytapaan, suunnitelmallisuuteen sekä kokonaistilanteen selvittämiseen. Onnistumisen kannalta tärkeäksi koettu dialogi vaati puolestaan tapaamisessa mukanaolevien hyvää vuorovaikutusta, yhteisen näkemyksen muodostamista ja luottamusta.</p> <p>Sosiaalityöntekijän rooleiksi aineistosta muodostuivat prosessinhaltijan, asiantuntijan, palveluohjaajan sekä tukijan roolit. Prosessinhaltija toimi tapaamisen vastuuhenkilönä ja joutui usein kontrolloimaan ei-toivottua käyttäytymistä. Asiantuntijuus näkyi puolestaan sosiaalityön näkökulman esiintuomisena ja yhteistyönä muiden ammattiryhmien kanssa. Palveluohjaajan roolissa sosiaalityöntekijä kartoitti palveluiden tarvetta, toi esiin mahdollisia tukimuotoja ja näiden perusteella ohjasi asiakasta tarkoituksenmukaisiin palveluihin. Tukijan roolissa näkyi puolestaan vahvasti konkreettinen auttaminen ja asianajajana toimiminen. Näiden lisäksi roolissa näkyi myös roolin epäselvyys tai roolittomuus silloin, kun moniammatillisen työryhmän tapaaminen oli koettu epäonnistuneeksi. Onnistuneen ja epäonnistuneen moniammatillisen tiimin tapaamisen havainnollistamiseksi aineiston pohjalta laadittiin regressiivinen ja progressiivinen tyyppitarina.</p> <p>Tulosten perusteella voidaan sanoa, että moniammatillisissa tiimeissä on tärkeä kiinnittää huomiota roolijakoon, erilaisiin työskentelytapoihin ja dialogiin. Sosiaalityöntekijät puolestaan asettuvat tiimeissä monenlaisiin rooleihin ja oman roolin paikantaminen on tärkeää. Sosiaalityöntekijän on tiedostettava roolikysymykset ja niiden merkitys koko tapaamisen onnistumisen kannalta.</p>	
Asiasanat Moniammatillisuus, yhteistyö, tiimit, sosiaalityöntekijä, roolit	
Säilytyspaikka	Itä-Suomen yliopiston kirjasto

University of Eastern Finland

Faculty Faculty of Social Sciences and Business Studies	Department Department of Social Sciences
Author Saara Karttunen	
Title Multiprofessional teamwork - The preconditions for successful cooperation and the role of the social worker in the working group	
Academic subject Socialwork	Type of thesis Master's thesis
Advisors Senior lecturer Riitta-Liisa Kinni and senior lecturer Kaarina Mönkkönen	
Date May 2018	Pages 88+6 appendices
Abstract <p>This master's thesis examines the factors influencing the functioning of multiprofessional teams in the context of social work and the role of social worker in a multiprofessional team. The research was qualitative and the data were collected by using the method of empathy-based stories, one of forms of narrative research. The data were collected from social workers electronically using an e-form. The final research material consisted of 32 responses that were analyzed using content analysis.</p> <p>According to the results of the study, the roles, the working methods and the dialogue were the most important factors of the teamwork. For the roles, following the given roles and especially the role of the chairman resulted as the most important factors. For the working methods, focusing attention on client-oriented working methods, planning and determining the overall situation. The dialogue, which was found to be essential for success, required a good interaction, common vision and confidence among the participants.</p> <p>The roles of a social worker were those of a process owner, a specialist, a service provider and a supporter. A process owner operated as the person responsible for the teamwork and often had to control the unwanted behavior. A specialist brought out the perspective of social work and emphasizes the cooperation with other professional groups. In the role of a service provider, the social worker assessed the need for services, introduced possible forms of support and, based on this, guided the customer to appropriate services. A supporter's role was to operate as a concrete help and advocate. When the teamwork of a multiprofessional team was unsuccessful, the role was unclear and missing. Based on the data, a regressive and progressive type story were also prepared, of which the regressive story represented a failed and progressive a successful meeting of a multiprofessional team. Type stories illustrate the possible passage of meetings.</p> <p>The results show that it is important to pay attention to roles, the working methods and dialogue in multiprofessional teams. Social workers have a variety of roles in the team, and the positioning of their own role is important. Social workers need to be aware of the importance of their roles for the success of the teamwork.</p>	
Keywords multiprofessionality, teamwork, teams, social worker, roles	
Archive location	University of Eastern Finland Library

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	9
3 TUTKIELMAN TEOREETTINEN TAUSTOITUS	10
3.1 Moniammatillisuus.....	10
3.1.1 Moniammatillinen yhteistyö	10
3.1.2 Moniammatillisuus sosiaalialan kontekstissa	12
3.1.3 Viranomaisten välinen yhteistyö sosiaalityössä	14
3.2 Roolit moniammatillisessa tiimissä	16
3.2.1 Tiimi.....	16
3.2.2. Rooli.....	18
3.2.3 Sosiaalityön asiantuntijuus.....	20
4 METODOLOGISET VALINNAT	22
4.1 Tutkimuksellinen viitekehys.....	22
4.1.1 Laadullinen tutkimus	22
4.1.2 Sosiaalinen konstruktioismi	23
4.1.3 Narratiivinen tutkimus	25
4.2 Aineisto ja sen analyysi.....	26
4.2.1 Eläytymismenetelmä.....	26
4.2.2 E-lomakkeen hyödyntäminen aineiston keruussa	28
4.2.3 Tutkimusaineisto ja vastaajien taustatiedot.....	29
4.2.4 Aineiston analyysi	35
4.3 Luotettavuus ja eettisyys	37
5 TULOKSET	39
5.1 Moniammatillisen työryhmän tapaamisen onnistumiseen vaikuttavat tekijät.....	40
5.1.1 Roolijako.....	41
5.1.2 Työskentelytavat.....	44
5.1.3 Dialogi.....	50
5.2 Sosiaalityöntekijän rooli moniammatillisessa työryhmässä.....	55
5.2.1 Prosessinhaltija.....	56
5.2.2 Asiantuntija	58
5.2.3 Palveluohjaaja	61
5.2.4 Tukija	63
5.2.5 Rooliton.....	65
5.3 Tyyppitarinat.....	67
5.3.1 Progressiivinen tarina	68
5.3.2 Regressiivinen tarina	69
7 POHDINTA	77
LÄHTEET	80
LIITTEET	89

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Yhteenveto moniammatillisen yhteistyön tasoista asiantuntijoiden työskentelyssä	11
---	----

KUVIOT

KUVIO 1. Vastaajien sukupuoli	30
KUVIO 2. Vastaajien ikä.....	31
KUVIO 3. Vastaajien työkokemus sosiaalityöntekijänä	32
KUVIO 4. Vastaajien toimipaikka/toimiala	33
KUVIO 5. Kehyskertomusten jakautumien.....	34
KUVIO 6. Moniammatillisen työryhmän onnistumiseen vaikuttavat tekijät.....	40
KUVIO 7. Roolijakoon vaikuttavat tekijät.....	41
KUVIO 8. Työskentelytapoihin vaikuttavat tekijät	45
KUVIO 9. Dialogiin vaikuttavat tekijät	50
KUVIO 10. Sosiaalityöntekijän roolit.....	55
KUVIO 11. Prosessinhaltija.....	56
KUVIO 12. Asiantuntija.....	58
KUVIO 13. Palveluohjaaja.....	61
KUVIO 14. Tukija.....	63
KUVIO 15. Rooliton	66

1 JOHDANTO

”Ministeriryhmä: Viranomaisten yhteistyö riittämätöntä. Sisäisen turvallisuuden ministeriryhmä toteaa, että viranomaisten välinen yhteistyö perhe- ja lastensurmista on ollut riittämätöntä.”

(MTV uutiset 04.09.2012)

Monet Suomea koskettaneet traagiset tapahtumat ovat herättäneet julkista keskustelua muun muassa sosiaalipalvelujen kattavuudesta ja tasosta. Esimerkiksi perhe- ja lastensurmien ehkäisemistä käsitelleen selvityksen mukaan osa perhesurmista olisi ollut estettävissä, jos tieto viranomaisten välillä olisi kulkenut paremmin. Julkisten palvelujen leikkaukset ovat selvitysten mukaan heikentäneet huomattavasti erityisesti lasten ja lapsiperheiden palveluja ja lastensuojelun kasvaneita asiakasmääriä pidetään merkinä lapsiperheiden syrjäytymisriskin kasvusta. Koska asiakkaiden moniongelmaisuus on lisääntynyt ja elämäntilanteet vaikeutuneet, on se asettanut myös sosiaalityön asiantuntijuudelle paineita kehittyä. (Forssén, Nyqvist & Raitanen 2009, 3; Sisäministeriö 2014, 3.)

Myös yhteiskunnallisen ympäristön muutokset ovat asettaneet uusia haasteita arkielämän jatkuvuudelle. Epävarmuutta ovat aiheuttaneet muun muassa muutokset työmarkkinoilla, väestön vanheneminen ja kansainvälistyminen. Näistä aiheutuneet sosiaaliset ongelmat tulevat kohdaksi sosiaalityössä. Tämän vuoksi sosiaalityön kohdeilmioita ja asiakasryhmiä voidaan hyvin luonnehtia moninaisiksi ja niiden ratkaisemiseksi tarvitaan laaja-alaista ymmärrystä ja monitahtoisia interventioita. Yhteiskunnallisen murroksen myötä sosiaalityö on siis joutunut monenlaisten haasteiden eteen ja ne edellyttävät uudenlaista ymmärrystä ja toimintatapojen sekä käytäntöjen uudistamista. (Karttunen & Strömberg-Jakka 2012, 7; Raunio 2000, 5–6, 84, 107.)

Moniammatillisen yhteistyön käsitteellä voidaan kuvata sosiaali- ja terveysalan työn kehittämisen suuntaviivoja ja se voidaan nähdä yhtenä välineenä vastaamaan niin nykyisiin kuin tuleviin haasteisiin. Moniammatillisessa asiakaslähtöisessä yhteistyössä on mukana asiantuntijoita mahdollisesti useista eri organisaatioista ja asiakkaiden ongelmien nähdään olevan monella eri alueella. Tuolloin yhden osaamisalueen hallinnan ei nähdä riittävän ratkaisemaan kaikkia ongelmia. (Isoherranen 2012, 10). Moniammatillinen ja monialainen yhteistyö on nähty tärkeäksi ministeriötasolla jo vuosikymmenen vaihteesta alkaen ja se nostettiin esimerkiksi Sosiaali- ja terveysministeriön *Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelmassa*

tärkeäksi tekijäksi. Toimenpideohjelmassa korostettiin erityisesti sosiaalityön työorientaatioiden selkeyttämistä ja siihen liittyvän osaamisen kehittämistä. Toimenpideohjelman mukaan nämä edellyttävät sosiaalityön organisointia uudella tavalla, jolloin myös osaamista yhdistettäisiin. Asiantuntijoiden osaamisen ja työkäytäntöjen organisoinnissa nähtiin olevan kyse poikkihallinnollisten yhteistyöverkostojen ja yhteisten toimintatapojen luomisesta. (Karjalainen & Sarvimäki 2005, 54.)

Moniammatillisuus nähdään tärkeäksi edelleen ja se on nostettu esiin myös valmisteilla olevassa sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa (myöhemmin sote-uudistus). Sote-uudistuksen tavoitteiksi nostetut sosiaali- ja terveystalouden integraatio ja siihen liittyvän saumattoman palveluketjun nähdään muodostavan tarpeen moniammatilliselle työotteelle. Moniammatillisuudella nähdään helpotettavan integraatiota silloin, kun työtavat ja tavoitteet ovat yhteiset. Tämän kuitenkin nähdään edellyttävän aktiivista tietojen vaihtoa sekä toisen ammattitaidon ja työtapojen tunnustamista. (Närhi 2014.) Kun sosiaalipalvelujärjestelmän rakenteita uudistetaan, onkin tärkeää, että sosiaalityö löytää muutoksessa oman asemansa (Forssén ym. 2009, 3).

Oma kiinnostukseni moniammatillisuutta kohtaan juontaa juurensa kandidaatin tutkielmasta, jonka tein poliisin sosiaalityöstä. Kiinnostuksen kohteena siinä oli poliisin ja sosiaalityöntekijän välinen yhteistyö sekä sosiaalityöntekijän rooli poliisin ja sosiaalityöntekijän yhteistyötilanteissa. Tämä herätti kiinnostukseni entisestään viranomaisten väliseen yhteistyöhön, moniammatillisiin tiimeihin ja moniammatillisuuteen. Kandidaatin tutkielman perusteella viranomaisten välinen yhteistyö nähdään tärkeäksi ja sosiaalityöllä nähdään olevan selkeä rooli yhteistyössä. Pro gradu -tutkielmassa haluan tutkia tätä ilmiötä tarkemmin ja laajentaa näkemystäni laajemmin sosiaalityön kentälle.

Sosiaalihuollon organisaatioissa useiden eri ammattiryhmien asiantuntijat muodostavat työyhteisöjä (Rekola 2008, 13). Moniammatillisuuden voidaan siis katsoa korostuvan toimiessa sosiaalialalla. Sen tärkeys nähdään myös lainsäädännön näkökulmasta, sillä esimerkiksi sosiaalihuoltolaki (1301/2014: 41) edellyttää sosiaalihuollon viranomaiselta monialaista yhteistyötä. Siksi haluan kiinnittää huomiota moniammatillisten työryhmien toiminnan kannalta tärkeisiin tekijöihin. Erilaiset ammatilliset lähestymistavat tuovat työhön myös haasteensa ja niihin työyhteisöissä pitäisi pystyä vastaamaan. Haasteisiin vastaaminen ei kuitenkaan onnistu, ellei ongelmatilanteita huomata ja niihin pyritä tietoisesti vaikuttamaan. Siksi haluan tarkastella työ-

ryhmissä esiintyviä haasteita ja ongelmakohtia. Pelkkiin epäonnistumisiin huomion kiinnittäminen ei luo parhaita mahdollisia keinoja kehittää yhteistyötä. Siksi näenkin tärkeäksi kiinnittää erityistä huomiota moniammattisten työryhmien onnistumisiin, hyviin käytäntöihin ja positiivisesti koettuihin tilanteisiin. Eli siihen mikä toimii ja miten toimivuus ilmenee. Uskon, että kun työryhmissä tiedostetaan nämä molemmat puolet, on helpompi myös löytää ratkaisuja siihen, kuinka työskentelyä on mahdollista kehittää entisestään.

Leena Rekolan (2008, 15–16) mukaan moniammatillinen yhteistyö edellyttää osapuolilta roolien selkeyttä ja siksi haluan kiinnittää huomiota myös sosiaalityöntekijän rooliin. Tehdesään moniammatillista yhteistyötä muiden ammattiryhmien kanssa, sosiaalityöntekijä edustaa oman alan asiantuntijaa ja tuossa yhteistyössä jokainen työntekijä tuo yhteistyöhön oman asiantuntijuuden mukaista osaamista. Olenkin kiinnostunut siitä, missä roolissa sosiaalityöntekijät ovat toimiessaan osana moniammatillista työryhmää. Tässä pro gradu -tutkielmassa on siis tutkittu moniammatillisten tiimien ja työryhmien toimintaan vaikuttavia tekijöitä sosiaalityön kontekstissa sekä sosiaalityöntekijän roolia moniammatillisessa tiimissä. Tutkimus on toteutettu eläytymismenetelmän avulla, jossa tutkimusaineisto on kerätty lyhyiden tarinoiden avulla, jotka pohjautuvat annettuun kehyskertomukseen (Eskola & Wallin 2015, 56). Tarinat on kerätty sähköisesti e-lomakkeen avulla sosiaalityöntekijöiltä. Aineiston analyysi on toteutettu sisällön analyysia käyttäen teemoittelun ja tyypittelyn avulla.

Johdannon jälkeen avaan toisessa luvussa tutkimustehtävää sekä sitä tarkentavia tutkimuskysymyksiä. Tutkimuksen teoreettisessa taustoituksessa avaan moniammatillisuuden käsitettä määrittelemällä sitä yleisesti sekä sosiaalialan kontekstissa. Avaan myös moniammatillisuuteen läheisesti liittyvän tiimin käsitettä sekä rooleja, joita tiimeissä yleensä esiintyy. Tässä yhteydessä paneudun tarkemmin myös asiantuntijuuden määritelmään. Neljännessä luvussa tarkastelen tutkielman metodologisia valintoja. Avaan ensin laadullista tutkimusta, tutkielmani tieteenfilosofisena suuntauksena toimivaa sosiaalista konstruktionismia ja narratiivista tutkimusta. Tämän jälkeen avaan tarkemmin eläytymismenetelmää ja aineiston hankinnassa käyttämäni e-lomaketta. Sen jälkeen avaan saamaani aineistoa ja käyttämäni analyysitapaa. Luvun lopussa tarkastelen myös tutkielman luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyviä kysymyksiä. Viidennessä luvussa avaan tutkimuksessa saamiani tuloksia ja peilaan niitä muihin tutkimuksiin. Lopun yhteenvedossa vielä kokoon yhteen tutkimuksen keskeisen annin, jonka jälkeen keskityn tutkielmaa arvioivaan pohdintaan.

2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Moniammatillisuus ja moniammatilliset tiimit ovat nykyään osa monen sosiaaliolla toimivan arkea, mutta niiden toimivuuteen ei välttämättä kiinnitetä arkityössä huomiota. Kuitenkin sen toimivuus on onnistuneen lopputuloksen kannalta merkittävä tekijä ja siksi siihen pitäisi kiinnittää huomiota enemmän. Tutkimustehtäväni on siksi selvittää moniammatillisten tiimien ja työryhmien toimivuutta sosiaalityön kontekstissa sekä sosiaalityöntekijän roolia hänen toimiessa moniammatillisessa työryhmässä.

Tutkimuskysymykseni ovat

- Mitkä tekijät ovat moniammatillisen tiimin/ työryhmän onnistumisen kannalta tärkeitä?
 - Millaisia onnistumisia ja hyviä käytäntöjä moniammatillisissa tiimeissä on?
 - Millaisia haasteita ja ongelmia moniammatillisissa tiimeissä on?

- Mikä on sosiaalityöntekijän rooli moniammatillisessa työryhmässä/ tiimissä?
 - Miten sosiaalityöntekijän roolia määritellään ja mitä odotuksia siihen liitetään?

3 TUTKIELMAN TEOREETTINEN TAUSTOITUS

Tutkielman teoreettisessa osassa avaan ensin moniammatillisuuden käsitettä. Määrittelen sitä ensin yleisesti ja liitän siihen moniammatillisen yhteistyön määritelmän. Tämän jälkeen tarkastelen moniammatillisuutta sosiaalialan kontekstissa ja luon katsauksen viranomaisten väliseen yhteistyöhön. Tällä pyrin avaamaan niitä taustatekijöitä, joita muun muassa lait asettavat viranomaisten väliselle yhteistyölle ja moniammatilliselle työlle. Näkökulmana tässä on sosiaalihuollossa toimiminen. Moniammatilliset työryhmät muodostavat parhaassa tapauksessa tiimejä. Luvun toisessa alaluvussa keskityn siksi tiimin määritelmään ja rooleihin, joita tiimeissä esiintyy. Moniammatilliset työryhmät koostuvat usein eri alojen asiantuntijoista, joten nostan esille myös asiantuntijuuden määritelmän, joka on sosiaalityöntekijän roolin paikantamisessa tärkeässä osassa.

3.1 Moniammatillisuus

3.1.1 Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillisuudesta löytyy monia eri määritelmiä riippuen määritelmän tekijästä sekä siitä kontekstista, jossa määritelmä on tehty. Käytössä on eri termejä, joilla pyritään kuvaamaan eri ammattilaisten välistä yhteistoimintaa ja yhteistyötä (Leathard 2003, 5; Payne 2000, 9.) Kaarina Isoherranen (2006, 130) pitääkin moniammatillisuuden käsitettä eräänlaisena sateenvarjokäsitteenä, koska se pitää sisällään niin monenlaisia ja -tasoisia ilmiöitä. Arkityössä kaikkien oletetaan tietävän moniammatillisen yhteistyön käsitteen sisällön, mutta käsitteellä voidaan kuitenkin viitata hyvin erilaisiin yhteistyön muotoihin (Pärnä 2012, 48).

Audrey Leathard (2013, 5) määrittelee moniammatillisen yhteistyön olevan professioissa toimivien henkilöiden välistä vuorovaikutusta, jossa toimijoilla on erilaisista taustoista huolimatta yhteiset tavoitteet. Malcolm Payne (2000, 9) kuvaa moniammatillisuuden tarkoittavan sitä, että useat eri ammattiryhmät, joilla on eri tietämystä ja taitopohjaa, kokoontuvat yhteen tarjotakseen palveluita. Ammattiryhmät sopeuttavat tuolloin rooleja ja ottavat toiset ammattiryhmät huomioon samalla kun mukauttavat tietojaan, taitojaan ja toimijavastuitaan. Saman suuntaiseen määritelmään on päätenyt John Øvretveit (1995, 29), joka on määritellyt moniammatillisen tiimin käsitettä. Sillä hän tarkoittaa erilaisen koulutuksen saaneiden ja eri tahojen palkkaamien ammatti-ihmisten ryhmää, joka tapaa säännöllisesti, jotta he voivat koordinoida työtään palvelujen

tarjoajina. Moniammatillisuudella voidaan siis tarkoittaa erilaisen koulutuksen saaneiden eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden yhteistyötä, joka ilmenee kyvykkyytenä tuoda oma erityisosaaminen ja tieto yhteiseen käyttöön. Moniammatillisuus näkyy myös joustavana kohtaamisena asiakkaiden ja toisten ammattiryhmien edustajien kanssa. (Pärnä 2012, 50; Forssén ym. 2009, 3.)

Moniammatillisen yhteistyön käsitettä on alettu käyttämään Suomessa 1980-luvun loppupuolella ja se on vakiintunut meillä käyttöön 1990-luvulla. Tuolloin sitä käytettiin asiantuntijoiden ja eri ammattiryhmien yhteistyön kuvauksissa. Käsitettä käytetään varsin laajassa merkityksessä, sillä suomenkielessä ei ole käytössä erilaisia käsitteitä kuvaamaan moniammatillisen työn erilaisia tasoja. (Isoherranen 2006, 13, 16, 17.) Moniammatillisuuden käsite kääntyy meille englanninkielestä, jossa yleisimmin käytetään *multiprofessional* ja *multidisciplinary* termit (mm. Leathard 2003; Payne 2000), jotka suomeksi kääntyvät moniammatillisuudeksi ja monialaisuudeksi. Englannin kielessä moniammatillisuuden eri tasoja voidaan puolestaan kuvata tarkentavilla määritelmillä, kuten *interprofessional* ja *transprofessional* termit käyttäen, joilla tarkoitetaan moniammatillisuutta tieteiden välisessä ja poikkitieteisessä yhteistyössä. Suomenkielessä nämä kaikki kääntyvät joko moniammatillisen yhteistyön tai moniammatillisen tiimityksen käsitteiden alle, jotka siis käsittävät kaikki vaihtoehdot rinnakkain työskentelystä roolirajoja rikkovaan työskentelyyn. (Isoherranen 2006, 16; Isoherranen 2008b, 39.)

TAULUKKO 1. Yhteenveto moniammatillisen yhteistyön tasoista asiantuntijoiden työskentelyssä. (mukaan Isoherranen 2008b, 39; Isoherranen 2012, 21.)

Multiprofessional	Interprofessional	Trans/crossprofessional
<ul style="list-style-type: none"> • suomeksi moniammatillisuus • viittaa rinnakkain tapahtuvaan työskentelyyn 	<ul style="list-style-type: none"> • suomeksi moniammatillisuus • viittaa ammattienväliseen yhteistyöhön • sovitut tapaamiset ja tiedonvaihto 	<ul style="list-style-type: none"> • suomeksi moniammatillisuus • viittaa poikkitieteelliseen yhteistyöhön • roolirajojen rikkominen sovitusti

Yllä olevaan taulukkoon on koottu yhteen erilaisia määritelmiä niistä eri moniammatillisuuden tasoista, joita kirjallisuudessa esiintyy. Taulukosta on havaittavissa se, että moniammatillisuus

on suomenkielessä yleiskäsite, joka ei kerro työn moniammatillisuuden tasosta samalla tavalla kuin englannin kieliset määritelmät.

Moniammatillisuuteen kiinteästi liittyvä termi on yhteistyön käsite. Yhteiskunta on muuttunut niin, että ongelmien ratkaisemiseen tarvitaan monen toimijan yhteistyötä. Palvelujen tarjoaminen samalla tavalla kuin menneinä vuosikymmeninä ei enää riitä, vaan nykyään tarvitaan palvelukokonaisuuksia, jotka ovat yhä erikoistuneempia ja räätälöidympiä. (Sisäministeriö 2014, 2.) Moniammatillisella yhteistyöllä voidaan tarkoittaa sitä, että ihmisillä on suoritettavana yhteinen työ tai tehtävä, ratkaistavana jokin ongelma tai tehtävänä jokin päätös. Moniammatillisuus tuo tähän yhteistyöhön erilaisia tiedon ja osaamisen näkökulmia, sillä yhteistyötä tekeviä yhdistää asiantuntijuus. Yhteistyössä keskeistä on se, kuinka saadaan kootuksi ja prosessoituksi kaikki se tieto ja osaaminen, jotka ovat tarpeellisia asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisessa ymmärtämisessä (Isoherranen 2006, 14; Isoherranen 2008b, 33.) On ymmärretty, että asioiden monitasoinen ymmärtäminen ja hallinta vaativat kuitenkin useampaa näkökulmaa, kuin mitä yksilö voi antaa (Kontio 2010, 6). Yhteistyössä haasteena ei yleensä ole liian vähäiset palvelut, vaan se, että ne eivät tavoita apua tarvitsevia. Moniammatillisella yhteistyöllä pyritään vastaamaan näihin muuttuviin haasteisiin. (Sisäministeriö 2014, 2.)

3.1.2 Moniammatillisuus sosiaalialan kontekstissa

Sosiaalityön kehittämispaineisiin yhtenä vastauksena on siis nähty moniammatillinen työskentelymalli. Sosiaali- ja terveysalalla moniammatillinen työskentelymalli on yleistynyt, kun on huomattu tarvittavan yhä kehittyneempiä yhteistyön muotoja, jotta taloudellisuus, tehokkuus ja asiakaslähtöisyys toteutuvat. Yhteistyössä tarkoituksena onkin toimia niin, että yhteinen tavoite tunnustetaan ja se saavutetaan mahdollisimman tehokkaasti ja onnistuneesti. (Forssén ym. 2009, 3; Isoherranen 2008b, 27–29.) Työskentely on kuitenkin usein rinnakkain tehtyä työtä, jossa ei riittävästi hyödynnetä moniammatillista tiedon prosessointia (Forssén ym. 2009, 3). Yhteistyötä moniammatillisesti tekeviltä edellytetään siksi monenlaista osaamista, jotta yhteistyö voi onnistua. Yhteistyötä tehdessä työntekijä tuo yhteistyöhön oman ammatillisen tietonsa sekä erikoisosaamisen ja onkin tärkeä muistaa, että ammattihenkilöt tarkastelevat asiakkaan tilannetta oman erikoisosaamisen kautta. Oleellista on vastuunotto, selkeä käsitys omasta tehtävästä, toisen asiantuntijuuden kunnioitus ja kokonaisuuden hahmottaminen. Moniammatillisessa työryhmässä yhteistyön tekeminen edellyttää siksi avointa kommunikaatiota ja vuorovaikutusta, kuten kuuntelu- ja ilmaisutaitoja, mutta myös oman asiantuntijuuden ja näkemyksen määrätietoista

esiintuomista. On hyvä muistaa, että moniammatillisessa yhteistyössä tuotettu asiantuntijuus ei ole kenenkään henkilön ominaisuus, vaan se syntyy yhteistyössä. (Kontio 2010, 8; Rekola 2008, 16.)

Sosiaali- ja terveysalalla moniammatillista yhteistyötä voidaan kuvata eri asiantuntijoiden välisenä asiakaslähtöisenä työskentelynä, jossa asiakkaan elämän kokonaisuus pyritään huomioimaan. Tiedon käsittelyssä pyritään kokoamaan eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot yhteen niin, että asiakaslähtöisyys tulee huomioiduksi. Moniammatillisen yhteistyön perustana voidaankin siis pitää asiakaslähtöisyyttä, jossa palveluita tarjotaan ja kehitetään asiakkaan ehdoilla ja tarpeiden mukaan. Asiakkaan kanssa käydyssä vuorovaikutuksessa pyritään lopulta tuottamaan yhteinen käsitys tilanteesta tai ongelmasta, sen ratkaisemisesta ja tarvittavista toimenpiteistä. Tässä prosessissa on tärkeää tunnistaa eri asiantuntijoiden erityistiedot ja -osaaminen. (Isoherranen 2006, 14; Isoherranen 2008b, 34; Sisäministeriö 2014, 6, 8.) Moniammatillisessa yhteistyössä voidaan siis katsoa korostuvat asiakaslähtöisyyden, tiedon ja eri näkökulmien yhteen kokoamisen, vuorovaikutustietoisuuden, rajojen ylityksen ja verkostojen huomioimisen. (Isoherranen 2006, 14).

Sosiaalialalla moniammatillisuus ja tarve moniammatilliselle työlle on korostunut viime vuosina. Erityisesti sen merkitys on näkynyt tulevassa sote-uudistuksessa yhtenä keinona päästä sote-uudistuksen tavoitteisiin. (Närhi 2014.) Tämän lisäksi se korostuu esimerkiksi hallituksen Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa (LAPE), jolla pyritään uudistamaan ja vahvistamaan lasten, nuorten ja perheiden palveluja. LAPE ohjelma nostaa esiin suomalaisen sosiaalityön nykytilanteen, jonka nähdään osoittaneen, että lastensuojelu kaipaa rakenteellista ja ideologista muutosta. Lastensuojelun ongelmat on nähty niin monitahoisina, ettei lastensuojelutyö selviä niistä yksin vaan on nähty tarvittavan monitoimijaisia malleja. Tähän on pyritty pääsemään systeemisen lastensuojelun toimintamallin avulla, joka pohjautuu englantilaiseen Hackneyn malliin. (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 3–4, 34.) Mallin edellytyksenä ja voimavarana nähdään olevan moniammatillisuus ja laajemmin monitoimijaisuus, jolla tarkoitetaan monista eri lähteistä yhdessä koottua tietoa tilanteesta ja tarvittavasta tuesta. Tuolloin yksittäisen sosiaalityöntekijän ei tarvitse tietää ja osata yksin, vaan ratkaisuja pohditaan tiimissä, jolloin on mahdollista kuulla toisen tieteenalan asiantuntemus. Uusi tiimirakenne mahdollistaa laajemman, kokonaisvaltaisemman ja monitieteisemmän näkökulman saavuttamisen asiakkaan tilanteesta. Uudella työmallilla pyritään lisäämään suoran asiakastyön osuutta ja sosiaalityön asiantuntemuksen tarkoituksenmukaisuutta, jolloin on mahdollista lisätä myös työn tuloksellisuutta.

Moniammatillisuuden lisäämisellä nähdään pystyttävän vähentämään eri organisaatioissa tehtävää päällekkäistä työtä, joka puolestaan lisää kustannustehokkuutta. (Lahtinen ym. 2017, 12, 18, 33)

Sosiaaliolla moniammatillista yhteistyötä tarvitaan usein elämän siirtymävaiheissa. Moniammatillisten mallien avulla on mahdollista tavoittaa entistä paremmin myös sellaisia ihmisiä, jotka eivät syystä tai toisesta osaa tai pysty itse hakemaan apua tai joille viranomaisten palvelujen löytäminen on liian vaikeaa ja monimutkaista. Tällaisesta avusta hyötyvät erityisesti moniongelmaiset, jotka muuten joutuvat helposti viranomaisten palloteltavaksi. (Sisäministeriö 2014, 5–6.) Tämä kuitenkin edellyttää työntekijältä kykyä työskennellä erilaisilla rajapinnoilla, jolloin olennaisena osana arkityötä nousee verkostoituminen eri ammatti- ja hallintokuntien rajat ylittävästi (Karttunen & Strömberg-Jakka 2012, 8–9).

3.1.3 Viranomaisten välinen yhteistyö sosiaalityössä

Viranomaisten välistä yhteistyötä on vuosien saatossa kutsuttu monilla eri termeillä. Poikkihallinnollista ja sektorirajat ylittävää yhteistyötä alettiin ensin kutsua horisontaaliseksi yhteistyöksi, jonka jälkeen moniammatillinen yhteistyö on vakiintunut käyttöön koskemaan nimenomaan yhteistyötä viranomaisten välillä. Lähtökohtaisesti tällä tarkoitetaan samaa kuin monialaisessa yhteistyössä, vaikka monialaisella yhteistyöllä pyritäänkin kuvaamaan laajemmin eri sektoreiden ja toimialojen yhteistyötä, eikä niinkään ammattiryhmien välistä yhteistyötä. (Lybeck & Walldén 2011, 26–27.)

Viranomaistoiminnassa on jo pitkään korostettu viranomaisten välistä yhteistyötä, sen kehittämistä ja tiedonvaihtoa. Moniammatillinen yhteistyö nähdään vastakohtana hallinnonalakohtaiselle viranomaistoiminnalle, jossa jokainen hallinnonala tarjoaa toimialaansa kuuluvia palveluita asiakkaalle toisen viranomaisten toimintaa tuntematta. Tämän on kuitenkin huomattu vastaavan heikosti moniongelmaisiiin ja laaja-alaisiin auttamistarpeisiin. Viranomaisten välinen yhteistyö nähdään asiakaslähtöisenä ja sen katsotaan palvelevan erityisesti sellaisia asiakkaita, joiden tilanteen ratkaisu vaatii usean eri viranomaisen palveluja. Asiakkaan elämään katsotaan olevan mahdollisuus paneutua laaja-alaisesti silloin, kun työtä tehdään yhteistyössä. (HE 164/2014 vp, 57.)

Viranomaisten välistä, moniammatillista yhteistyötä koskeva säädöspohja on varsin hajanainen ja osittain puutteellinenkin (HE 164/2014 vp, 58). Viranomaisten välisen yhteistyön tärkeys nostettiin esiin vuonna 2014 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain (1301/2014, myöhemmin SHL) lakiehdotuksessa. Tavoitteeksi siinä nostettiin sosiaalihuollon palveluprosessin selkiyttäminen ja kehittäminen niin sosiaalihuollon sisällä, kuin yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Lakiehdotuksessa korostettiin viranomaisten yhteistyön lisäämistä, jotta tukea tarvitsevat tunnistettaisiin varhaisemmassa vaiheessa ja asiakas saisi tarvitsemansa palvelut oikeaan aikaan ja oikeasta paikasta. (HE 164/2014 vp, 89–90.)

Viranomaisten välinen yhteistyö nostetaan esiin jo sosiaalihuoltolain tarkoituksessa (SHL:1), joka on parantaa sosiaalihuollon ja eri toimialojen välistä yhteistyötä. Lailla halutaan luoda edellytykset yhteistyön syntymiselle ja lain tavoitteiden toteutumisen katsotaan edellyttävän useiden viranomaisten välistä laajaa yhteistyötä (HE 164/2014 vp, 95). Monialainen yhteistyö on nostettu myös omaksi pykäläksi sosiaalihuoltolaissa (SHL: 41). Tällä säännöksellä pyritään edistämään ja korostamaan yhteistyön merkitystä kaikessa työskentelyssä. Se edellyttää monialaista yhteistyötä muun muassa palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi. Laki korostaa sosiaalihuollon toteuttamista yhteistyössä eri toimijoiden kanssa asiakkaan edun mukaisesti niin, että riittävä asiantuntemus varmistuu ja palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. (HE 164/2014 vp, 135.)

Moniammatillisuus ja monialainen yhteistyö nostetaan esiin myös monissa erillislaissa. Esimerkiksi nuorisolaissa (1285/2016: 9) monialainen yhteistyö ja lastensuojelulaissa (417/2007: 14) moniammatillisen asiantuntemuksen turvaaminen ovat nostettu omiksi pykäliksi. Lähtökohtaisesti kaikkien näiden lakien ja säännösten tarkoitus on varmistaa viranomaisten välinen yhteistyö asiakkaan asiassa ja ohjata viranomaisten toimintakäytäntöjä siten, että asiakkaan lähettäminen muiden viranomaisten palveluihin vältetään ilman yhteistä koordinaatiota (HE 164/2014 vp, 90).

Moniammatillisessa työssä kohdataan usein salassapitoon liittyviä kysymyksiä. Tietosuoja- ja salassapitokysymysten voidaankin katsoa aktualisoituvan juuri moniammatillisessa yhteistyössä, sillä lähtökohtaisesti yhteistyö perustuu aina asiakkaan suostumukseen. (HE 164/2014 vp, 58; Jouttimäki 2010a, 106.) Salassa pidettävien tietojen antamisesta toiselle viranomaiselle säädetään laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999:29). Voimassa oleva lain-

säädäntö rajoittakin sitä, missä tilanteissa virkamies voi kertoa asiakkaasta toiselle virkamiehelle. Moniammatillisen yhteistyön yleistyessä salassapitosäännökset ovat osoittautuneet josain määrin ongelmallisiksi. Tämä tulee ilmi erityisesti silloin, kun yhteistyö ylittää eri viranomaissektoreiden rajat. (Jouttimäki 2010a, 106.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa ammattieettisesti kestävä toiminnan perustana ovat luottamussuoja ja salassapitovelvoitteet. Siksi sosiaali- ja terveydenhuollossa viranomaisten asiakastyössä lähtökohtana onkin salassapito, jonka mukaan salassa on pidettävä niin asiakirjat kuin tieto asiakkuudesta. (Jouttimäki 2010b, 78.) Sosiaalihuollon palveluiden laadun kannalta asiakkaan yksityisyyden suoja on tärkeä huomioida, koska sosiaalihuollon toimijoilla olevat tiedot asiakkaista sisältävät usein arkaluonteista ja yksityisyyttä koskevia tietoja. Vaikka pääsääntöisesti salassa pidettävästä asiakirjasta saa antaa tietoja vain asiakkaan suostumuksella, voidaan salassa pidettäviä tietoja kuitenkin joutua antamaan myös ilman suostumusta. Sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000) määrittää niitä tilanteita, joissa sosiaalihuollon järjestäjällä tai toteuttajalla on oikeus salassa pidettävien tietojen saamiseen tai luovuttamiseen. Laissa on säädetty salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta ilman asiakkaan suostumusta tai vastoin hänen kieltöä sekä sosiaalihuollon viranomaisten oikeudesta saada salassa pidettäviä tietoja. (Juottimäki, 2010b, 71, 77, 81–82.)

3.2 Roolit moniammatillisessa tiimissä

3.2.1 Tiimi

Käsitteenä moniammatillinen työskentely on moniammatillista tiimityötä laajempi, sillä tiimit voidaan nähdä pääasiallisena tapana organisoida moniammatillista yhteistyötä (Isoherranen 2006, 15). Tiimityöskentely on kehittynyt vuosien varrella erilaisten vaiheiden kautta. 1950-luvulla ryhmiä alettiin käyttää työyhteisöissä, mutta alussa ryhmien ja tiimien yhteistyössä korostuivat keskinäiset ihmissuhteet. Vasta myöhemmin korostuivat yhteiset tavoitteet, itseohjautuvuus ja sovitut toimintamallit. Näiden kautta nykyinen tiimivaihe kehittyi 1980- ja 1990-lukujen taitteessa. Peruslähtökohtana tiimien käytölle oli töiden ja tehtävien tietovaltaisuus, jolloin tehtävien suorittaminen edellytti yhä enemmän asiantuntijoiden välistä yhteistyötä ja vuorovaikutusta, koska yhden ihmisen oli mahdotonta hallita kaikkea. Nykyään tiimin määrittelyssä korostuu itseohjautuvuus, yhteinen tavoite, yhteisvastuu, yhteisesti sovitut toimintatavat

sekä pelisäännöt ja yhdessä sovittu, kaikkien osaamista hyödyntävä päätöksentekoprosessi. (Isoherranen 2006, 68; Isoherranen 2008a, 87.)

Nykyään työelämässä on monenlaisia työryhmiä, joista käytetään nimitystä tiimi. Työryhmien kehittyminen tiimiksi vaatii kuitenkin aikaa, eikä tiimi muodostu vain nimeämällä tietty työryhmä. (Isoherranen 2008a, 131.) Ryhmän kehittymisessä voikin nähdä olevan useita vaiheita. Jo ennen ryhmän kokoontumista ihmisillä on erilaisia odotuksia ja käsityksiä, jotka vaikuttavat ryhmän muodostumiseen. Ryhmän alussa jäsenet tekevät toisistaan arvioita ja johtopäätöksiä samalla kun liittymishalun ja itsenäisyyden säilyttämisen ristiriita aktivoituu. Uusi ryhmä on aina haaste ja se merkitsee uusien roolisuhteiden rakentamista. Siksi ryhmän johtajalla on suuri merkitys ryhmän muodostuksessa ja jäsenet etsivät häneltä vihjeitä oikeasta tavasta olla mukana ryhmässä. Alkavan ryhmän jälkeen muodostuu rakentuva ryhmä, joka edellyttää jäsenten keskinäistä vuorovaikutusta. Ryhmälle muodostuu omat tavat, normit ja kulttuuri. Tuolloin ryhmän sisällä on vielä muutaman hengen alaryhmiä ja toisiin alaryhmiin otetaan etäisyyttä. Tässä vaiheessa alkaa varsinainen tiimi muodostumaan ja jäsenet opettelevat toisten kohtaamista. Alaryhmien välillä on kuitenkin runsaasti kilpailua ja se aiheuttaa myös konflikteja. Siksi vaihetta kutsutaan myös myrskyvaiheeksi. (Heikkilä 2002, 274–276; Kopakkala 2011, 59–83.)

Kun alaryhmien jäsenet lisäävät yhteistyötä muiden alaryhmien kanssa, voi ryhmä kehittyä eteenpäin samalla kun epäluottamus ja kilpailu toisiin ryhmiin alkaa hälvetä. Tiimin jäsenet alkavat tuolloin hyväksyä toistensa roolit ja siirtyvät sopimusten mukaiseen toimintaan. Tiiviin ryhmän vaiheessa ryhmässä vallitsee lämmin tunnelma ja se koetaan alaryhmien sijaan kokonaisuudeksi. Tiimiksi ryhmän voidaankin sanoa muodostuneen vasta siinä vaiheessa, kun ryhmän jäsenet kokevat turvallisen ilmaista myös erimielisyyksiä ilman, että se herättää suurta ahdistusta. Ryhmän ilmapiiri on tuolloin avoin ja itsekriittinen. Tiimivaiheessa yksilöt ottavat vastuun omakohtaisena, vaikka ovatkin sitoutuneet tiimiin. Tätä voidaan kutsua myös suoritusvaiheeksi, sillä silloin myös työskentelyn laatu nousee. (Heikkilä 2002, 274–276; Kopakkala 2011, 59–83.)

Moniammatillisen työryhmän toimintaan vaikuttaa olennaisesti se, kuinka kauan työryhmä on toiminut samassa kokoonpanossa. Kun ryhmä on pysynyt samana pidempään, oppivat ryhmän jäsenet tuntemaan toisensa asiantuntemuksen ja toimintatavat. Tällöin koulutuksen ja tittelien merkitys vähenee ja henkilölliset ominaisuudet saavat sijaa työn sujumisen kriteereinä. (Huusko 2007, 96.) Tärkein ero perinteisen työryhmän ja tiimin välillä voidaan nähdä olevan

vastuussa. Perinteisissä työryhmissä vastuu tavoitteiden saavuttamisessa on pääasiassa ryhmän esimiehellä, kun taas tiimissä vastuu jakautuu useammalle, parhaassa tapauksessa kaikille tiimin jäsenille. (Helin 2006, 213.)

Jäsenyys moniammatillisessa työryhmässä on useimmiten osa työntekijän toimenkuvaa (Huusko 2007, 94). Silti tiimit voivat poiketa toisistaan oleellisesti. Moniammatillisten tiimien luokittelussa on mahdollista luokitella ne kolmen pääryhmän alle: virallisiin tiimeihin, yhteistyöverkostoihin ja asiakastiimeihin. Virallisilla tiimeillä on vakiintunut kokoonpano ja ne ovat osa tiettyä organisaatiota, jossa niillä on kollektiivinen vastuu tietyn asiakasryhmän palvelemisesta. Virallisella tiimillä on selkeät toimintaperiaatteet ja niiden jäsenyys ja johtajuus on määriteltä. Yhteistyöverkoston voidaan kuvata olevan sellainen henkilöiden yhteenliittymä, joka tuottaa asiakkaalle yhtä aikaa palveluja. Näin muodostuneella tiimillä ei ole välttämättä virallisesti sovittuja toimintaperiaatteita, vaan lähtökohtana on joustava yhteistyö, joka lähtee asiakkaan tarpeista. Sen tarkoituksena on ohjata asiakasta eteenpäin verkostossa niin, että asiakkaalle löytyy paras mahdollinen apu. Asiakastiimillä puolestaan tarkoitetaan tiimiä, jossa asiantuntijat jakavat informaatiota asiakkaan tilanteesta toisilleen silloin kun työskentelevät asiakkaan kanssa yhtä aikaa. Asiakastiimiä yhdistää yhteinen päämäärä asiakkaan auttamisessa. (Isoherranen 2006, 73–74; Øvretveit 1996, 94, 119.)

3.2.2. Rooli

Tiimillä tarkoitetaan siis pientä ryhmää, jossa toimivat henkilöt työskentelevät yhdessä vastatakseen asiakkaan tarpeisiin. Tiimit eroavat toisistaan siinä, millaiset keskinäiset suhteet sen jäsenillä on. (Øvretveit 1996, 118.) Jokaiselle tiimin jäsenelle ei ole olemassa valmista roolia, mutta tietyssä asemassa ryhmässä olevaan henkilöön kohdistuu aina odotuksia. Näin määritellään roolit, joita voidaan pitää asemaan kohdistuvina odotuksia. Virallisena roolina voidaan nähdä muodostuvan asiantuntijuuden tai ryhmän antaman roolin kautta. Epävirallinen rooli puolestaan muodostuu esimerkiksi persoonallisuuden piirteistä tai käyttäytymisestä ryhmässä. (Isoherranen 2006, 41.) Yhteisön kannalta roolit voi jakaa kollektiivisiin, sosiaalisiin ja persoonallisiin rooleihin. Kollektiivinen rooli on se puoli ihmisestä, jonka havaitsemme heti. Se voi olla sukupuoli, ikä tai muu ulkoinen olemus, joka kertoo meille jotain henkilöstä välittömästi tapaamishetkellä. Sosiaaliset roolit ovat puolestaan sopimuksia, jotka edellyttävät toisiaan. Esimerkiksi esimiehen ja alaisen sekä puhujan ja kuuntelijan rooli ovat sosiaalisia rooleja. Persoo-

nalliset roolit eivät sitä vastoin pohjautu sopimuksiin, vaan niihin liittyy henkilökohtaisia tunteita. Vaikka työelämä pohjautuu pitkälti sosiaalisiin rooleihin, myös kollektiiviset ja persoonalliset roolit vaikuttavat työelämässä. (Kopakkala 2011, 100–101.) Sosiaalisen roolin merkitys kasvaa ryhmän muodostumisen edetessä, kun ryhmän turvallisuus lisääntyy. Tuolloin roolit alkavat tulla joustavammiksi ja persoonallisemmiksi. (Kopakkala 2011, 108.)

Roolien voidaan kuvata olevan vastavuoroisia käyttäytymiskokonaisuuksia, jotka antavat ennakoitavuutta ja ymmärrettävyyttä keskinäiseen vuorovaikutukseen. Ne myös helpottavat toiminnan tulkintaa. Roolit kuitenkin edellyttävät toimiakseen vastarooleja. Tällä tarkoitetaan sitä, että muiden tulee hyväksyä roolimme ja reagoida siihen sopivasti. Toimiessaan osana ryhmää, henkilöt omaksuvat erilaisia ryhmärooleja. Havaitsemme toistemme rooleja ja statuksia ja toimimme niiden mukaisesti. Sosiaalipsykologiassa roolin käsite liittyy sosiaaliseen asemaan ja sen ajatellaan määräytyvän muiden odotusten kautta. Kun rooli määräytyy ulkoa päin, ottaa henkilö vastaan tarjotun roolin ja alkaa käyttäytyä sen edellyttämällä tavalla. (Kopakkala 2011, 56, 97.) Roolin ottaminen tapahtuu kuitenkin monesti tiedostamatta. Roolin ottamiseen vaikuttaa henkilökohtaiset arvot ja taipumukset sekä organisaation kulttuuri ja työryhmän vallitseva roolutilanne. (Helin 2006, 228–229.)

Työryhmän kannalta paras tiimi syntyy erilaisia vahvuuksia omaavista ihmisistä. Edellytyksenä silloin on, että nämä vahvuudet ovat myös ryhmän kannalta tärkeitä. Vahvuus voi olla osaamista, kuten tietoa, taitoa ja kokemusta. Vahvuus voi olla myös luontaisten taipumusten ja motivaatioiden erilaisuutta. (Helin 2006, 222.) Tiimeissä esiintyviä rooleja ovat tutkineet monet tutkijat, mutta yksi tunnetuimmista on englantilainen Meredith Belbin, jonka laatima tiimirooliluokitus on varsin suosittu tapa jäsentää tiimirooleja. Sen perustana on ajatus siitä, että toimiakseen hyvin ryhmä tarvitsee eri rooleja toteuttavia henkilöitä. Belbinin tiimirooliluokituksessa tiimissä on specialist (asiantuntija), plant (ideoija/keksijä), resource investigator (tiedustelija, resurssien tutkija), implementer (tekijä, toteuttaja), shaper (takoja), completer finisher (viimeistelijä), monitor evaluator (arvioija), teamworker (tiimityöntekijä, diplomaatti) ja co-ordinator (kokoaja, koordinaattori). (Belbin 2010, 22; Kopakkala 2011, 109–110.) Kari Helin (2006, 224–228) on puolestaan nimennyt tiimin perusrooleiksi asiapuolen rooleista kehittäjän, organisoijan sekä toteuttajan ja ihmispuolen rooleista innostajan, sovittelijan ja huoltajan. Näiden lisäksi hän nimeää kolme väliroolia, jotka ovat edelläkävijä, valmentaja ja opastaja. Väliroolit ovat pääroolien taitojen ja taipumusten yhdistelmiä. Jokainen tiimin jäsen toteuttaa rooleista yhtä tai kahta roolia henkilön ominaisuuksien ja tiimin tarpeiden perusteella.

Kirjallisuudessa löytyy useita eri luokituksia tiimin sisäisistä rooleista. Vaikka näitä rooleja kuvataan toisistaan hieman eri nimiä käyttäen, ne pohjautuvat kuitenkin ajatukseen siitä, että tiimeissä olisi hyvä kiinnittää huomiota rooleihin jo tiimiä valitessa. Näin tiimin jäsenten ominaisuuksia ja erilaisuutta pystytään hyödyntämään tehokkaammin. (Heikkilä 2002, 43.) Moniammatillisten tiimien yhteistyön voikin katsoa toimivan hyvin silloin, kun roolit ovat riittävän selkeitä ja yhteensopivia (Isoherranen 2006, 41).

3.2.3 Sosiaalityön asiantuntijuus

Moniammatillisuutta käsittelevässä kirjallisuudessa nostetaan esiin sen vahva kytkeytyminen asiantuntijuuteen. Asiantuntijuus on käsitteenä kuitenkin moniulotteinen. Asiantuntijuuden keskiössä voidaan nähdä olevan tieteen, profession ja instituution, jolloin työtä tehdään tiedon, ammatillisen osaamisen ja organisaation yhdessä muodostaman toimintayhteyksien mahdollistamana. Sen lisäksi mukana on aina valtaa, vastuuta, eettisiä velvoitteita ja yhteiskunta- ja ihmiskäsityksen arvioimista. (Pohjola 2007, 13.) Myös Kirsi Juhila (2006, 89) näkee asiantuntijuudessa olevan modernissa mielessä kysymys juuri tiedon omistamisesta, käyttämisestä ja vallasta. Asiantuntijuuden määrittelyssä keskeisenä pidetään omaan alaan liittyvää tietoa ja tietämystä. Faktatiedon lisäksi asiantuntijuus ymmärretään myös tiedon syvällisyytenä, monitasoisuutena sekä sovellettavuutena. (Eteläpelto 1997, 88.)

Sosiaalityön määritelmässä asiantuntijuuteen liittyy vahvasti profession käsite. Profession voidaan kuvata olevan ammatteja tai ammattikuntia, joiden edustajat soveltavat työtehtäviin erikoistunutta tieteellistä tietoa. Moderneilla professioilla on puolestaan koulutukseen ja tutkimukseen perustuva, valtiovallan takaama yksinoikeus tiettyyn työtehtäväjoukkoon. (Konttinen 1997, 48, 52.) Professionaalille työlle ominaisina piirteitä voidaan pitää teoriaperustaista tietoinesta ja ammatillisia taitoja. Niihin liittyy kyky professionaaliseen harkintaan, mutta oleellista on myös oma yliopistollinen koulutus ja tutkimustiedon muodostus. (Sipilä 2011, 136) IFSW (International Federation of Social Workers) ja IASSW (The International Association of Schools of Social Work) ovat sosiaalityön kansainvälisiä järjestöjä, joiden sosiaalityön määritelmässä professio käy myös ilmi. Määritelmän mukaan sosiaalityö on tieteenalan lisäksi professio, jolla edistetään yhteiskunnallista muutosta, kehitystä, yhteenkuuluvuutta, voimaantumista ja valtaistumista. (IFSW 2017; Talentia 2017.)

Sosiaalityön asiantuntijuus näkyy myös lainsäädännössä ja esimerkiksi sosiaalihuoltolaissa (1301/2014: 15) sosiaalityön määritellään olevan asiakas- ja asiantuntijatyötä. Asiantuntijuus näkyy kykyinä rakentaa yksilön, perheen tai yhteisön tarpeiden mukainen sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus sekä sen sovittaminen yhteen muiden toimijoiden tarjoaman avun kanssa. Myös toteutumisen ohjaaminen ja seuranta nähdään laissa kuuluvan asiantuntijuuteen. Anneli Pohjala (2007, 14) näkee tämän tarkoittavan asiantuntijuuden sijaitsemista sosiaalisen osaamisen ydinalueilla.

Sosiaalialan asiantuntijuuteen liitetään tiettyjä ominaisuuksia ja kykyjä. Näitä ovat riittävä ammattitaito, luovuus, innovatiivisuus ja reflektioidot. Myös kriittinen ajattelu päätöksenteossa ja luottamus omiin kykyihin sekä arvostus omaan osaamiseen sisältyvät sen määritelmään. (Isoherranen 2008a, 147.) Sosiaalityön nähdään olevan muutostyötä, jota tehdään muuttuvassa sosiaalisessa toimintaympäristössä niin, että työn kohteena on muutoksen tuottaminen. Tämä ja sosiaalityön toimintakentän laajuus asettavat lähtökohtaisesti työn hallinnalle suuria vaatimuksia. Muuttuvien olosuhteiden ja toimintarakenteiden vuoksi tarvitaan yhteistoiminnallisia ja verkostomaisia toimintarakenteita. Vaikka viranomaisilla onkin omat perustehtävät, koulutukset ja näkökulmat, perustuu palveluprosessien kokonaisuus aina ammattien välisyydelle. Näin saadaan parhaimmillaan aikaan eri ammattiryhmien teorian ja osaamisen yhdistävä poikkiammatillinen osaaminen. (Pohjola 2007, 6, 16.)

4 METODOLOGISET VALINNAT

Seuraavaksi avaan tarkemmin tutkielmani metodologisia valintoja ja aineiston analyysiä. Ensimmäisessä aluvussa avaan laadullista tutkimusta yleisesti ja kerron, kuinka olen soveltanut sitä omassa tutkimuksessani. Sen jälkeen avaan tarkemmin sosiaalista konstruktionismia, joka on yleisesti taustalla narratiivissa tutkimuksissa ja toimii siksi taustafilosofiana myös tutkimuksessani. Avaan tarkemmin myös narratiivisuuden eli kerronnallisuuden käsitettä ja kerron, miten olen itse soveltanut sitä. Toisessa aluvussa avaan enemmän tutkimusmenetelmänä käyttämäni eläytymismenetelmää. Tarkoituksena on ensin kertoa siitä yleisesti, jonka jälkeen avaan, kuinka olen sitä itse käyttänyt. Kappaleessa avaan muun maussa kehyskertomusten laadintaa, joka on eläytymismenetelmän käytössä oleellista. Kerron tarkemmin käyttämästäni e-lomakkeesta, jonka avulla toteutin sähköisen kyselyn. Samalla avaan e-lomakkeen käyttöä ja siinä ilmeneviä mahdollisuuksia ja haasteista. Tämän jälkeen esittelen keräämäni aineiston. Aineiston esittelyssä olen hyödyntänyt e-lomakkeen avulla luotuja graafisia kuvioita, joiden avulla olen pyrkinyt avaamaan tarkemmin keräämiäni vastaajien taustatietoja. Aineiston esittelyn jälkeen siirryn käyttämäni analyysimenetelmään. Kerron yleisesti sisällönanalyysistä ja siitä, kuinka itse olen käyttänyt sitä tutkimuksessani. Pyrin tässä avaamaan sitä, kuinka olen teemoittelun avulla luonut moniammatillisen työryhmän tapaamisen onnistumisen kannalta merkittävät tekijät sekä sosiaalityöntekijän roolit ja tyypittelyn avulla luonut aineistoa kuvaavat tyyppitarinat. Viimeisessä aluvussa nostan esiin vielä luotettavuuden ja eettisyyden kannalta oleellisimpia asioita.

4.1 Tutkimuksellinen viitekehys

4.1.1 Laadullinen tutkimus

Tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Sen lähtökohtana voidaan pitää todellisen elämän kuvaamista, johon sisältyy ajatus todellisuuden moninaisuudesta ja kohteen kokonaisvaltaisesta tutkimisesta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtää tiettyä toimintaa tai antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Sillä ei siis pyritä saavuttamaan tilastollisia yleistyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87.) Omassa tutkimuksessa olen pyrkinyt tutkimaan moniammatillisuutta ilmiönä, eikä sen tarkoituksena ole ollut saavuttaa tilastollisia yleistyksiä, vaan ymmärtää moniammatillisten työryhmien toimintaa sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. On

kuitenkin tärkeä tiedostaa, että se todellisuus, jota sosiaalityöntekijät kuvauksissa tuottavat on vain yksi näkökulma tutkittavasta ilmiöstä.

Laadullisella aineistolla voidaan pelkistetysti tarkoittaa tekstimuotoista aineistoa, joka on syntynyt tutkijasta riippuen tai riippumatta (Eskola & Suoranta 2014, 15). Yleisimmin aineistoa kerätään haastattelun, kyselyn, havainnoinnin ja erilaisten dokumenttien avulla (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73). Oman tekstimuotoisen aineistoni olen hankkinut sähköisesti e-lomakkeen avulla, jolloin tutkittavat ovat itse kirjoittaneet vastauksensa tekstimuotoon. Aineiston syntyyn on vaikuttanut myös tutkijalta tullut pyyntö osallistua tutkimukseen sekä tutkimuksessa annettu kehyskertomus, jotka ovat ohjanneet osallistujia tuottamaan tekstiä halutusta aiheesta.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohdejoukkoa ei muodosteta satunnaisesti, vaan se valitaan tarkoituksenmukaisesti (Hirsjärvi ym. 2009, 160). Tutkimukseni kohdejoukoksi olen valinnut tarkoituksenmukaisesti sosiaalityöntekijät, jolloin kohdensin kyselyn heille. Tavoitteenani oli saada tutkimukseen mukaan sosiaalityöntekijöitä, joilla on kokemusta moniammatillisessa työryhmässä tai tiimissä toimimisessa. En kuitenkaan rajannut sosiaalityöntekijän taustakoulutusta tai pätevyyttä toimia sosiaalityöntekijänä. Näin ollen esimerkiksi sosiaalityöntekijän sijaisena toimivat saattoivat osallistua tutkimukseeni, vaikkei heillä olisi ollut muodollista pätevyyttä.

4.1.2 Sosiaalinen konstruktionismi

Tieteenfilosofiset taustaoletukset ohjaavat niin tutkimuksen tekemistä kuin tutkimusraportin kirjoittamista. Taustaoletukset koskevat tutkittavan todellisuuden luonnetta (ontogia), tutkimuksella saatavan tiedon luonnetta (tieto-oppi) sekä tutkimukseen sopivia menetelmiä (metodologia). (Kakkuri-Knuutila & Heinlahti 2006, 131.) Tutkimukseni tieteenfilosofisena suuntauksena toimii sosiaalinen konstruktionismi, joka on saanut merkittävää jalansijaa sosiaalityönteissä (Kuusela 2000, 15). Sosiaalinen konstruktionismi liittyy tutkimuksen kielelliseen käänteeseen 1960–70 -luvulla, jolloin osa tutkijoista siirsi tutkimuksen painopisteen kieleen, jonka ajateltiin rakentavan keskeisesti sosiaalista todellisuutta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c). Perinteenä se laajentui 1980-luvulla erityisesti psykologiassa ja sosiaalipsykologiassa. Sosiaalityönteellisenä tieteenperinteenä sillä voidaan tarkoittaa joukkoa erilaisia ajattelutapoja, joille yhteistä on sosiaalisen todellisuuden rakentuminen kielellisesti sekä kulttuurin ja historiallisuuden korostaminen. (Kuusela 2000, 17.)

Sosiaalisesta konstruktionismista on olemassa lukuisia eri versioita äärimmäisestä konstruktionistisesta kannasta aina hyvin heikkoon konstruktionismiin (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b). Yhteisenä, yhdistävänä piirteenä voidaan kuitenkin pitää Vivienn Burrin (1995, 2–5) neljän pääkohdan listaa, jotka yhdistävät tämän viitekehyksen omaksuneita. Pääkohdat ovat kriittinen asenne itsestäänselvyksiä sekä maailman ymmärtämisen tapoja kohtaan, käyttämämme kategorioiden ja käsitteiden historiallinen ja kulttuurillinen sitoutuminen, tiedon syntyminen sosiaalisissa prosesseissa, jolloin mielenkiinnon kohteena on sosiaalinen vuorovaikutus sekä tiedon ja sosiaalisen toiminnan yhteenkuuluminen.

Itse en ole pyrkinyt äärimmäiseen konstruktionismiin, vaan ennemminkin se on toiminut taustafilosofiana siitä, millaisena olen nähnyt ja kokenut tiedonmuodostuksen. Uskon saamieni kirjoitusten heijastavan vastaajien käsityksiä moniammatillisten työryhmien toiminnasta ja sosiaalityöntekijöiden rooleista niin, että nämä kirjoitukset pohjautuvat tutkittavien tietoihin ja käsityksiin sekä jossain määrin myös kokemuksiin. On kuitenkin otettava huomioon, että tämä tieto on aina tuotettu jostakin näkökulmasta ja jotakin näkökulmaa varten. Tutkittavat edustavat kaikki sosiaalityöntekijöitä ja tutkimuskysymys liittyy heidän koulutuksen kautta saamaan tietoon ja työn kautta saatuun kokemukseen. Tämä näkyy heidän muodostamassa näkökulmassa ja näkökulma on väistämättä sitoutunut kulttuuriin, jossa elämme. Myös se, että pyyntö tarinan kirjoittamiseen on esitetty tutkijan puolelta, luo tarinan kirjoittamiseen omat vaatimukset ja se näkyy tuotetussa tekstissä. Tässä tutkijan ja tutkittavan välisessä vuorovaikutuksessa on kuitenkin rakentunut senhetkinen tieto, jota tutkittavat ovat tuottaneet.

Tutkijana taas itse olen tulkinnut saamaani tietoa, eikä se ole ainut mahdollinen tulkinta tutkivasta ilmiöstä. Tulososiossa nimeämäni pääteemat ovat itse laatimiani kategorioita, eikä tämä luokittelu ole ainut mahdollinen tapa jäsentää aineistoa. Tekemilläni valinnoilla on siten oleellisesti vaikutusta siihen, millaisena tapa ymmärtää maailmaa näyttäytyy. Tarkoitukseni ei siis ole ollut tuottaa absoluuttista tietoa tai totuutta moniammatillisuudesta, vaan tuottaa ennemminkin subjektiivinen näkemys tutkittavasta ilmiöstä, jonka olen oman tulkintani kautta esittänyt tuloksissa.

4.1.3 Narratiivinen tutkimus

Tutkimuksen metodologisena lähestymistapana toimii narratiivinen tutkimusmenetelmä. Narratiivisuuden käsite tulee latinan kielestä, jossa *narratio* tarkoittaa kertomusta ja *narrare* kertomista. Englannin kielessä narratiivisesta lähestymistavasta käytetään yleisimmin nimityksiä *narrative research* ja *narrative inquiry*. Suomen kielessä narratiivisuuden synonyymeina käytetään usein kertomuksellisuutta, kerronnallisuutta ja tarinallista tutkimusta, mutta viime vuosina näistä kerronnallisuus on vakiintunut narratiivisuuden suomennokseksi. (Heikkinen 2015, 150–151.) Itse käytän tutkielmassani pääasiassa kuitenkin käsitettä narratiivisuus. Narratiivisen tutkimusmenetelmän käyttö yhteiskuntatieteissä on lisääntynyt ja sitä voidaan pitää hyvin moninaisena tutkimusmenetelmänä, sillä sen soveltamiseen ei ole yhtä oikeaa tapaa (Kaasila, Rajala & Nurmi 2008, 5).

Lähtökohtana narratiivisessa suuntauksessa on kertojan näkökulma, jolloin tutkimuksen tavoitteena on yksilön näkökulman ymmärtäminen kontekstissaan (Erkkilä 2005, 198). Kun ihmisiä ja heidän toimintaa halutaan ymmärtää, on kertominen ja kertomusten tutkiminen luonteva tapa tehdä tutkimusta. Näin on mahdollista hankkia ja muodostaa tietoa sekä välittää sitä eteenpäin. Tutkimuksessa huomio kiinnittyy kertomuksiin ja kertomiseen, joiden kautta tietoa välitetään ja rakennetaan (Heikkinen 2015, 149,151). Tärkeää on siis kiinnittää huomiota siihen, että aineistosta on nostettavissa näkyviin tarinallinen merkitysrakenne (Hänninen 2015, 170).

Hannu Heikkinen (2015, 155) on erotellut neljä erilaista tapaa ymmärtää, mistä puhutaan, kun puhutaan narratiivisesta tutkimuksesta. Hänen mukaan kerronnallinen tutkimusote voidaan liittää tietämisen tapaan ja tiedon luonteeseen. Kertomuksen käsitettä voidaan käyttää myös kuvattaessa tutkimusaineiston luonnetta tai viitata aineiston analyysitapoihin. Lisäksi käsite voidaan liittää kertomuksen käytännölliseen merkitykseen. Tutkielmassani narratiivisuus tulee näkyviin tutkimusaineiston keräämisenä tarinoiden kautta. Tutkittavat ovat tuottaneet oman tarinan tutkittavasta ilmiöstä pienen tarinan pohjalta. Vaikka tarina omalta osaltaan rajaa kirjoittamista, se myös antaa vastaajalle mahdollisuuden vastata vapaamuotoisesti tutkittavasta ilmiöstä. Narratiivisuus kuvaa siis tutkimusaineiston luonnetta, mutta olen ottanut sen huomioon myös analyysissä laatiessani aineistoa kuvaavat tyyppitarinat.

On tärkeä huomioida, että narratiivien sisältöön vaikuttaa aina se, kuka on narratiivin kuulija. Siksi narratiivi onkin jossain määrin aina osapuolten yhteinen tuotos. Kuulija voi vaikuttaa narratiiviin esimerkiksi kysymyksillä ja kommenteilla, jotka ohjaavat narratiivin suuntaa sekä sisältöä. (Juhila 2004, 174.) Tämä on tärkeä ottaa huomioon niin tutkimusta kuin analyysiä tehdessä. Tutkijana tiedostan sen, että tutkimukseen osallistujat ovat vastanneet kehyskertomukseen tietäen, että tarinat tulevat tutkimuskäyttöön ja tämä on voinut vaikuttaa tutkittavien vastauksiin. Koska olen toteuttanut tutkimuksen e-lomakkeen avulla, en itse ole kuitenkaan vaikuttanut tutkimukseen esimerkiksi lisäkysymysten tai eleiden avulla. Silti kehyskertomukset ovat toimineet ohjaavina tekijöinä tutkimukseen osallistujille.

Narratiiviseen tutkimukseen sopivat monet erilaiset analyysitavat. Tärkeintä on tehdä ero siihen, ollaanko tutkimuksessa kiinnostuneita kertomuksen sisällöstä, eli siitä mitä ihmiset kertovat vai kertomuksen muodosta, eli siitä miten ihmiset kertovat. (Laitinen & Uusitalo 2008, 131.) Omassa tutkielmassani kiinnostuksen kohteena on ollut ennemminkin kertomuksen sisältö, eli se mitä tutkittavat ovat kertoneet moniammatillisuudesta ja moniammatillisissa työryhmissä toiminnasta sekä sosiaalityöntekijän roolista moniammatillisen työryhmän jäsenenä. En ole ollut niinkään kiinnostunut siitä, miten tutkittavat ovat näistä kertoneet.

4.2 Aineisto ja sen analyysi

4.2.1 Eläytymismenetelmä

Narratiivinen tutkimus on mahdollista toteuttaa eläytymismenetelmää apuna käyttäen. Eläytymismenetelmä on vapaa suomennos englannin kielisestä *role playing*-termistä, mutta kansainvälisessä keskustelussa on käytetty myös termiä *the method of empathy-based stories* (MEBS). Suomessa ensimmäiset eläytymismenetelmän kokeilut käynnistyivät vuonna 1982 ja sen jälkeen se on vakiintunut nimenomaan suomalaiseksi menetelmäksi. Eläytymismenetelmän juuret löytyvät kuitenkin Yhdysvalloista, jossa 1960-luvulla sosiaalipsykologiassa nousi huoli tutkimuksen eettisistä kysymyksistä. Eläytymismenetelmä ei ole tiedonhankintamenetelmistä käytetyimpiä, mutta sen käyttö on yleistymässä ja se on vakiinnuttanut paikkaansa yhtenä mahdollisena tiedonhankintamenetelmänä. (Eskola ym. 2017, 269; Eskola & Wallin 2015, 58–59.)

Eläytymismenetelmä tarkoittaa tutkimusaineiston keräämistä pienten esseiden tai tarinoiden avulla. Tutkija ohjaa kirjoittamista kehyskertomuksen, eli orientaatiotekstin avulla ja kirjoittajan on tarkoitus viedä kehyskertomusta eteenpäin tai kuvata mitä on tapahtunut ennen kehyskertomuksessa esitettyä tilannetta. (Eskola & Wallin 2015, 58–59; Wallin, Helenius, Saaranen-Kauppinen & Eskola 2015, 249.) Omassa tutkimuksessani vastaajien tehtävä oli kirjoittaa, mitä oli tapahtunut ennen kehyskertomuksessa esitettyä tilannetta. Yksi kehyskertomus ei kuitenkaan riitä, vaan tarvitaan kehyskertomuksen variointi. Varioinnissa samasta kehyskertomuksesta laaditaan vähintään kaksi, jonkin keskeisen seikan suhteen poikkeavaa versiota. Keskeistä on tämän variaatioiden vaihtelun vaikutuksen selvittäminen. Tavallisesti kehyskertomus variaatioita on kahdesta neljään. Jotta eläytymismenetelmällä kerätty aineisto olisi käyttökelpoista, on olennaista kiinnittää erityistä huomiota kehyskertomuksiin. (Eskola & Wallin 2015, 57, 59). Tutkimukseni variaatiot muodostuivat kahdesta eri kehyskertomustekstissä, jossa variaation vaihtelu tuli ilmi moniammatillisen työryhmän tapaamisen onnistumisena tai epäonnistumisena. Kehyskertomukset olivat seuraavanlaiset:

Kehyskertomus A:

Moniammatillisen työryhmän/tiimin tapaaminen on juuri päättynyt. Olet tyytyväinen, sillä koit tapaamisen olleen onnistunut. Kirjoita tarina siitä, mitä tapaaminen koski ja miten se eteni. Pohdi itsesi lisäksi eri toimijoiden rooleja tapaamisessa.

Kehyskertomus B:

Moniammatillisen työryhmän/tiimin tapaaminen on juuri päättynyt. Olet pettynyt, sillä koit tapaamisen epäonnistuneen. Kirjoita tarina siitä, mitä tapaaminen koski ja miten se eteni. Pohdi itsesi lisäksi eri toimijoiden rooleja tapaamisessa.

Koska vastaajat eläytyvät kehyskertomuksessa esitettyyn tilanteeseen, ei menetelmällä saada tietoa vastaajien omista kokemuksista tai käsityksistä. Eläytymismenetelmällä kirjoittaja voi esittää kuvitteellisen kertomuksen ja tämä mahdollistaa ilmiön laajemman tarkastelun. Menetelmän avulla ei siis selvitetä sitä, mitä ilmiö on, vaan ennemminkin mitä ilmiö voisi olla. (Eskola ym. 2017, 268.) Tutkimuksessa käyttämäni kehyskertomusten toimivuutta testasin ennen varsinaista tutkimuksen suorittamista. Näin toimimalla halusin varmistaa sen, että tutkittavat saivat riittävän ohjeistuksen kehyskertomusten jatkamiseen ja että pystyin saamaan tarinoiden avulla vastauksia, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin. Testaamalla lomaketta pystyin myös

hiomaan kehyskertomuksia sekä tekemään tarkennuksia lomakkeella kerättäviin taustatietoihin.

Aineistonkeruutapa voi tutkimukseni kannalta näyttäytyä myös haasteena, sillä menetelmän yksi kriittisistä kohdista liittyy vastaustilanteeseen. Eläytyminen ja kirjoittaminen vaativat aikaa ja oman tilanteen, joten parhaana tilanteena kerätä aineisto on yleensä jonkin ryhmän koontuminen. Kertomuksen kirjoittaminen on sen verran työlästä, että sen liittäminen esimerkiksi posti- tai internetkyselyn osaksi ei välttämättä tuota hyvää tulosta. (Eskola & Suoranta 2001, 114; Eskola & Wallin 2015, 60.) Koska toteutin tutkimukseni juuri sähköisessä muodossa, jouduin kiinnittämään erityistä huomiota kyselyn jakamisen kanaviin. Erityisesti huomion arvoinen asia oli se, että sain jaettua tutkimusta mahdollisimman laajalle, jotta sain riittävästi vastauksi, jotka mahdollistivat analyysin teon. Eläytymismenetelmäaineiston ei kuitenkaan tarvitse olla kovin suuri, sillä yleensä noin 15-20 vastausta yhtä kehyskertomuksen variaatiota kohti riittää saturaation saavuttamiseen, jonka jälkeen vastausten peruslogiikka alkaa toistaa itseään (Eskola & Wallin 2015, 60).

4.2.2 E-lomakkeen hyödyntäminen aineiston keruussa

Aineiston hankintatapana käytin siis e-lomakekyselyä. E-lomake on Itä-Suomen yliopiston opiskelijoiden käytössä oleva ohjelmisto, jonka avulla voi laatia verkkolomakkeita ja käsitellä niihin tulleita vastauksia (Eduix Oy 2018). E-lomakkeen laatiminen vaatii ohjelmaan perehtymistä ja sen eri toimintojen hahmottamista. Kyselylomakkeen tekemisen aloitin laatimalla ensin alustavat kehyskertomukset ja hahmottelemalla haluamani taustakysymykset paperille, jonka jälkeen aloin luomaan sähköistä lomaketta. Lomakkeen avulla on mahdollista luoda erilaisia ulkoasuja ja lisätä lomakkeeseen muun muassa saatetekstejä ja haluttuja ohjeistuksia lomakkeen täyttämistä varten. Taustakysymysten osalta vastauksille on valittavana erilaisia vastausvaihtoehtoja, kuten pudotusvalikoita ja radionappeja, joita itse päädyin käyttämään.

Suurin haaste e-lomakkeen käytössä oli kahden eri kehyskertomuksen käyttö. Tarkoituksena oli, että vastaaja vastaa vain yhteen kehyskertomukseen, joten en halunnut molempia kehyskertomuksia näkyviin lomakkeelle. E-lomakkeen käyttö olisi mahdollistanut tämän rinnakkaislomaketta käyttämällä, jolloin eri kehyskertomuksiin olisi vastattu eri lomakkeilla. Koin, että tämä saattaisi olla kuitenkin liian monimutkainen tapa ja päädyin selkeyden vuoksi käyttämään

yhtä lomaketta. Opintopalvelujen kautta saamani ohjauksen avulla sain lopulta luotua lomakkeeseen valintaruudun, jonka avulla vastaaja sai näkyviin ja vastattavakseen vain toisen kehyskertomuksen sen jälkeen, kun oli vastannut jakoperusteena olevaan kysymykseen. Kehyskertomuksen jakoperusteena käytin sukunimen ensimmäinen kirjainta, jolloin vastattavaksi valikoitui kehyskertomus A, jos oma sukunimi alkoi kirjaimilla A-L. Sukunimen ensimmäisen kirjaimen ollessa M-Ö, sai vastaaja vastattavakseen kehyskertomuksen B. Tämä jakotapa valikoitui käyttööni sen perusteella, että samaa valintaa oli käytetty aiemmassa eläytymismenetelmällä toteutetussa tutkimuksessa varsin onnistuneesti. (ks.esim. Mäenpää ym. 2017.) Testasin e-lomakkeen toimivuutta vielä lähettämällä sitä muutamalle testivastajalle ennen sen lähettämistä laajemmalle joukolle ja tein tarvittavia muutoksia sekä lisäyksiä esimerkiksi lomakkeen täytön ohjeistukseen. Lopullinen e-lomake on nähtävillä kahdessa liitteessä, joissa näkyvät eri kehyskertomukset. (Liite 1 ja liite 2)

Koska olin päättänyt jakaa e-lomaketta tutkittaville sähköisiä kanavia pitkin, jouduin miettimään mitä kanavia pitkin tavoittaisin mahdollisimman laajasti sosiaalityöntekijöitä. Lopulta kutsu tutkimukseen osallistumisesta välitettiin Itä-Suomen yliopiston opetussosiaalikeskusten verkoston kautta, jonka avulla kutsu levisi verkoston jäsenorganisaatioille, joita ovat muun muassa eri kuntayhtymät, kaupungit, sosiaalialan osaamiskeskukset ja yhdistykset Itä-Suomen, Kainuun ja Kaakkois-Suomen alueella. Opiskelijoille tutkimuskutsu lähti Itä-Suomen yliopiston Yammer-ryhmän kautta. Tämän lisäksi esitin tutkimuskutsun sosiaalisessa mediassa Sosiaalialan uraverkosto -sivujen kautta, joka on sosiaalityöntekijöille ja sosiaalityön opiskelijoille suunnattu suljettu keskustelukanava. Vastaajat saattoivat siten olla mistä päin Suomea tahansa. Lähetin kirjoituskutsua eteenpäin myös sähköpostilistojen kautta. Vastausten saamisessa omalla aktiivisuudella vaikutti olevan suuri merkitys. Vastauksia tuli aina eniten heti sen jälkeen, kun olin kertonut sosiaalisessa mediassa graduni aiheesta tai vastaavasti muistuttanut seuraajia siitä. Myös sähköpostin välityksellä laitetut muistutusviestit toimivat hyvin vastausten keräämisessä. E-lomakkeen vastaukset tallentuivat kaikki sähköiseen raporttiin ja sain tiedon vastauksista myös sähköpostitse.

4.2.3 Tutkimusaineisto ja vastaajien taustatiedot

Vastauksia e-lomakkeen aukioloaikana (7.2–11.3.2018) kertyi yhteensä 34 kappaletta. Vastauksista kaksi hylkäsin lopullisesta aineistosta, koska toinen vastauksista oli mahdollisesti va-

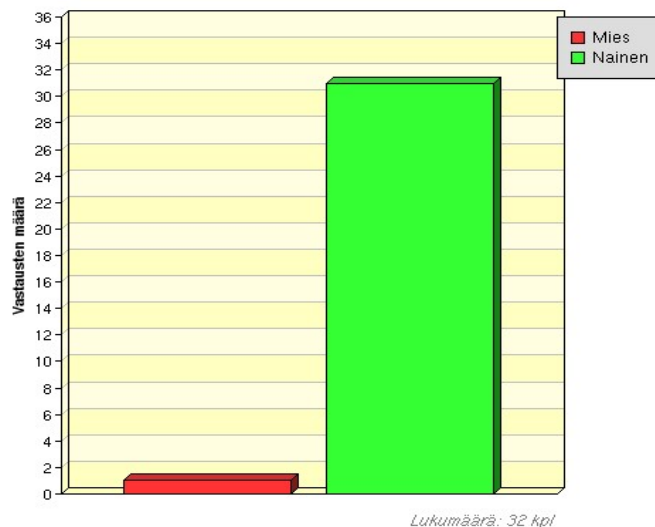
hingossa tallennettu kesken lomakkeen täyttämisen ja toisessa lomakkeessa ei oltu vastattu kehyskertomuksen mukaisesti. Näin ollen lopullinen aineisto koostui 32 vastauksesta (n=32). Koska eläytymismenetelmän liittämistä sähköiseen kyselyyn on pidetty haastavana (esim. Eskola & Wallin 2015), olen varsin tyytyväinen saamaani vastausten määrään. Vastausten määrä vastaa myös hyvin eläytymismenetelmällä hankitun aineiston määrälle sopivana pidettyä 15–20 vastauksen määrää yhtä kehyskertomusta kohden (vrt. Eskola & Wallin 2015, 60).

E-lomakkeen käyttö mahdollisti taustatietojen keräämisen vastaajilta, vaikka varsinainen vastaaminen tapahtuikin anonyymisti. Tutkimuksessani keräsin taustatietoja vastaajien sukupuolesta, iästä, työkokemuksesta sekä työpaikasta/ toimialasta. Vaikka en ole käyttänyt tutkittavista kerättyjä taustatietoja analysoidessani aineistoa, ne auttavat tutkittavien lähtökohtien paikantamisessa ja sitä kautta taustoittavat tutkimusta. Koska keräsin taustatiedot pudotusvalikko- ja radionappityyppisillä vastauksilla, oli niitä mahdollista tarkastella graafisesti. Saatavilla oli erilaisia kuvioita joko vastausten absoluuttisen tai suhteellisen jakauman osalta ja näitä taustatietoja esittelen tarkemmin seuraavaksi.

Seuraavassa kuviossa on nähtävillä vastausten jakautuminen vastaajien sukupuolen mukaan.

Sukupuoli

Vastausten absoluuttinen jakauma



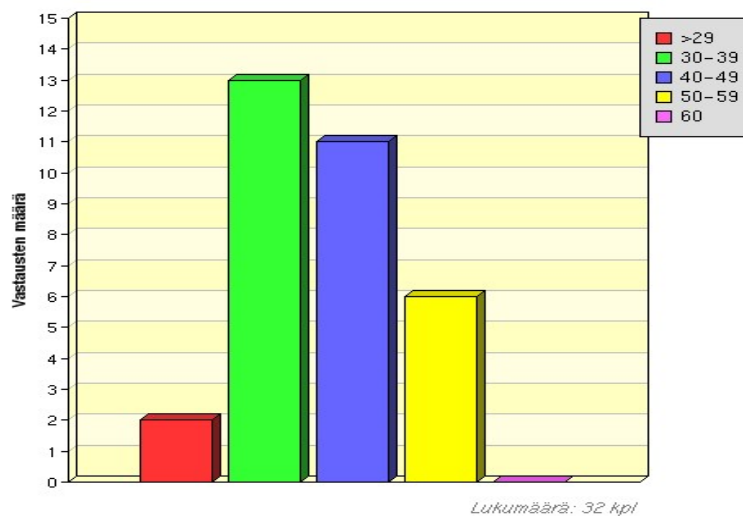
KUVIO 1. Vastaajien sukupuoli

Kuten kuvistosta 1 käy ilmi, vastaukset jakautuivat sukupuolen suhteen hyvin yksipuolisesti. Vastaajista naisia oli 31 (n=31/32) ja miehiä vain 1 (n=1/32). Toisaalta tämä kuvastaa hyvin sosiaalialan henkilöstön yleistä sukupuolijakaumaa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastojen mukaan sosiaali- ja terveysalan henkilöstöstä naisten osuus oli vuonna 2014 noin 88 % (THL 2018). Sosiaalialalla naisvaltaisuus näyttyy olevan vieläkin hallitsevampaa. Esimerkiksi sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattiyhdistys Talentia ry:n jäsenistöstä yhdistyksen 25 000 jäsenestä naisia on noin 93 % (Talentia 2018).

Seuraava kuvio havainnollistaa vastausten jakautumista vastaajien iän mukaan.

Ikä

Vastausten absoluuttinen jakauma



KUVIO 2. Vastaajien ikä

Kuviosta 2 käy ilmi vastausten jakautuminen vastaajien iän mukaan. Vastaajista suurin osa (n=13/32) kuului ikäryhmään 30-39 vuotta ja toiseksi suurin osa (n=11/32) ikäryhmään 40-49 vuotta. Ikäryhmään 50-59 vuotta ilmoitti kuuluvansa viidennes (n=6/32) vastaajista. Alle 29-vuotiaita vastaajissa oli 2 (n=2/32) ja yli 60 vuotiaita ei lainkaan.

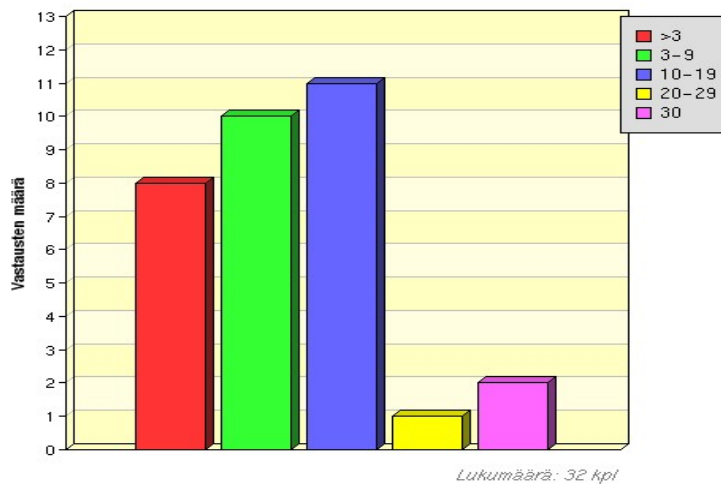
Terveiden- ja hyvinvoinnin laitoksen laatiman tilaston mukaan vuonna 2014 kuntien terveys- ja sosiaalipalveluiden henkilöstön iän keskiarvo oli 44,7 vuotta (Ailasmaa 2015, 9). Talentian mukaan sen tyypillisin jäsen on puolestaan 40 vuotias (Talentia 2018). Näiden tilastojen valossa

tutkimukseen osallistujat ovat keskimääräisesti edustaneet suhteellisen hyvin sosiaali- ja terveysalan henkilöstön keski-ikää.

Seuraavassa kuviossa näkyy erittely siitä, kuinka kauan vastaajat ilmoittivat työskennelleensä sosiaalityöntekijänä.

Työkokemus sosiaalityöntekijänä vuotta

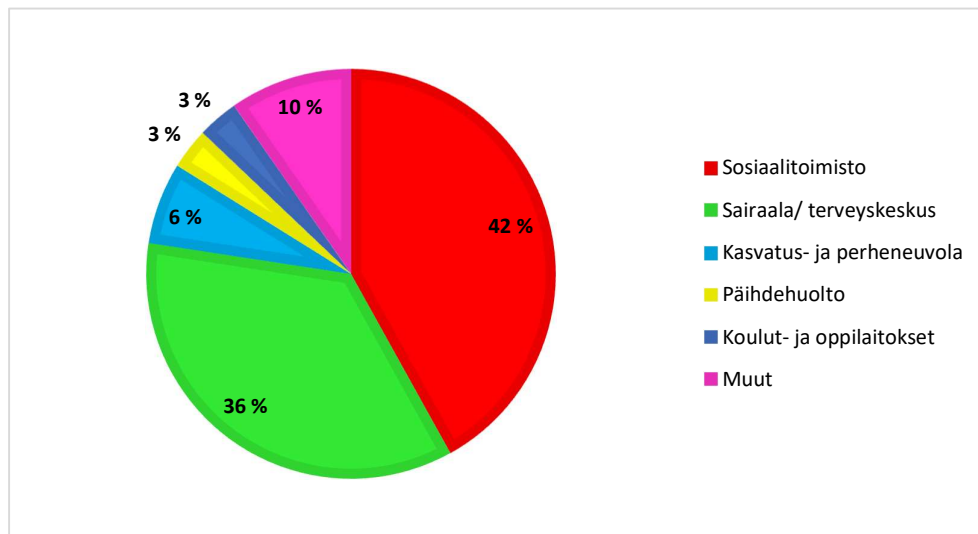
Vastausten absoluuttinen jakauma



KUVIO 3. Vastaajien työkokemus sosiaalityöntekijänä

Kuviosta 3 käy siis ilmi vastaajien työkokemus. Sen mukaan suurimmalla osalla vastaajista oli työkokemusta takanaan 10-19 vuotta ($n=11/32$) ja lähes yhtä paljon ilmoitti työkokemukseen 3-9 vuotta ($n=10/32$). Vähäisempää, alle kolmen vuoden työkokemusta oli vastaajilla neljäsosalla ($n=8/32$). Täytyy kuitenkin muistaa, että kysymyksessä kysyttiin nimenomaan työkokemusta sosiaalityöntekijänä, joten vastaajilla on saattanut olla takana työkokemusta muusta sosiaalialan työstä. Sen sijaan yli 20 vuoden työkokemusta oli kertynyt vain kolmelle ($n=3/32$) vastaajalle.

Seuraavassa kuviossa näkyy vastaajien toimipaikka/ toimiala, jossa he ilmoittivat työskentelevänsä.



KUVIO 4. Vastaajien toimipaikka/toimiala

Sosiaalialan työpaikat ovat perinteisesti sijoittuneet kuntiin ja kuntayhtymiin (Landgrén & Pesonen 2017, 20). Vuonna 2014 sosiaalipalvelujen henkilöstöstä noin 2/3 osaa työskenteli julkisella sektorilla ja 1/3 osa yksityisellä sektorilla, joka kattaa yritykset ja järjestöt. Tosin yksityisen sektorin henkilöstö on kasvanut 2000-luvulla nopeammin kuin julkisen sektorin henkilöstö. (THL 2018.)

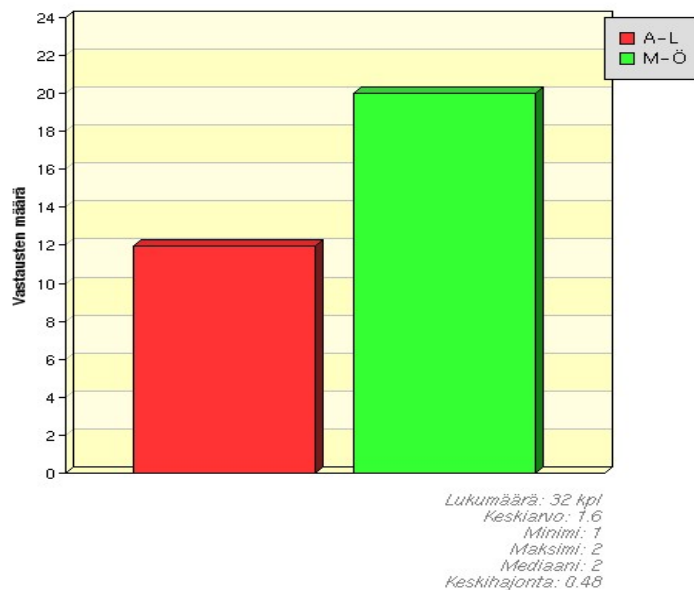
Työpaikkojen sijoittuminen kuntiin ja kuntayhtymiin näkyi myös tutkimuksessani, kuten kuviossa 4 on nähtävillä. Vastaajista suurin osa ilmoitti työpaikkansa/ toimialansa olevan sosiaalitoimistossa, joissa työskenteli 13 (n=13/32) vastaajaa. Sosiaalitoimistossa tapahtuva työ jakautui vastaajien kesken lapsi- ja perhepalveluihin (n=8/13), aikuissosiaalityöhön (n=3/13) ja vammaispalveluihin (n=2/13). Seuraavaksi suurin yksittäinen toimiala oli sairaala/ terveyskeskus, joissa ilmoitti työskentelevän kahdeksan (n=8/32) vastaajaa. Tämän lisäksi kolme, toimialakseen muut kohdaksi valinnutta, ilmoitti työpaikkansa olevan psykiatrian poliklinikoilla joko aikuispsykiatrian tai lasten ja nuorten oikeuspsykiatrian tutkimusyksiköissä. Nämä kuuluvat kuitenkin sairaanhoitopiirien alaisuuteen, joten sairaaloissa/ terveyskeskuksissa työskentelevien osuuden voi laskea näin ollen olevan kokonaisuudessaan yksitoista (n=11/32). Vastaajista toimialakseen ilmoitti kasvatus- ja perheneuvolat kaksi (2) vastaajaa, päihdehuollon yksi (1) ja koulut- ja oppilaitokset yksi (1) vastaaja. Muita työpaikkoja/ toimialoja oli poliisin sosiaalityö,

erityishuolto ja työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu, jotka kaikki oli mainittu yhden kerran.

Seuraavassa kuviossa näkyy kehyskertomusten jakautuminen. Jakoperusteena kehyskertomusten jakautumisessa käytettiin vastaajan sukunimen alkukirjainta.

Kehyskertomuksen valinta Sukunimeni alkukirjain

Vastausten absoluuttinen jakauma



KUVIO 5. Kehyskertomusten jakautumien

Kuten kuvioista 5 näkee, eivät vastaukset jakautuneet aivan tasaisesti kahden kehyskertomuksen välillä, sillä vastaajista 12 ($n=12/32$) vastasi onnistuneesta moniammatillisen työryhmän tapaamisesta kertovaan kehyskertomukseen A ja 20 ($n=20/32$) epäonnistuneesta tapaamisesta kertovaan kehyskertomukseen B. Kehyskertomustekstejä syntyi yhteensä wordille siirrettäessä noin 19 sivua (fontti times new roman, fonttikoko 12, riviväli $1\frac{1}{2}$). Kehyskertomusten vastausten pituudet vaihtelivat suuresti. Lyhyimmillään kehyskertomuksiin oli vastattu muutamalla lauseella, kun taas pisimmät olivat yli $1\frac{1}{2}$ A4 sivun mittaisia. Huomion arvoinen asia vastauksissa oli se, että vastaajat olivat vastanneet selvästi pidemmällä tarinoilla kehyskertomukseen A, joka käsitteli onnistunutta moniammatillisen tiimin tapaamista. Tekstiksi muutettuna kehyskertomuksia oli lähes saman verran molempien kertomusten osalta.

4.2.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysillä on tarkoitus luoda laadulliseen aineistoon mielekkäästi tiivistämällä selkeyttä ja sitä kautta tuottaa tutkittavasta asiasta uutta tietoa (Eskola & Suoranta 2014, 138). Eläytymismenetelmän avulla kerättyä aineistoa voi analysoida kuten kaikkia muitakin laadullisia aineistoja, mutta sitä käytettäessä kannattaa kuitenkin tutustua aineistoon ennen lopullisen analyysitavan valintaa (Eskola ym. 2017, 287; Eskola & Wallin 2015, 68). Siksi tein päätöksen lopullisesta analyysimenetelmästä vasta tutustuttuani aineistoon. Tärkeää analyysivaiheessa on kuitenkin kiinnittää huomiota kehyskertomuksien vertailuun eli siihen mikä vastauksissa on muuttunut eri kehyskertomuksen variaatioissa (Eskola & Wallin 2015, 68).

Tutkimustulosten analyysissä olen käyttänyt sisällönanalyysiä, jota voidaan pitää laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmänä. Analyysin tarkoituksena voidaan pitää sanallisen ja selkeän kuvauksen luomista tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysillä tämä pyritään tekemään järjestämällä aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon ilman, että sen sisältämä informaatio katoaa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93, 110.) Sisällönanalyysi alkaa sillä, että valitaan tutkittavaksi tarkkaan rajattu, kapea ilmiö (Tuomi & Sarajärvi 2002, 94). Luin aineistoa läpi useita kertoja ja jaoin kehyskertomusten avulla saadut aineistot sen mukaan, oliko niissä vastattu onnistuneeseen vai epäonnistuneeseen moniammatillisen työryhmän tapaamiseen. Tämän jälkeen etsin aineistostani ilmauksia, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiini. Nämä ilmaukset liitin omaan tiedostoon wordille tiivistäen alkuperäisilmauksia. Tätä voidaan pitää aineiston pelkistämisenä eli redusoimisena (Tuomi & Sarajärvi 2002, 111). Koodasin jokaisen vastauksen tunnistetiedoilla, joiden avulla tekstin alkuperä oli helppo jäljittää myös jälkikäteen. Tunnistetiedon avulla minun oli mahdollista tarkistaa myös vastauksen mukana kerätyt taustatiedot.

Koodaamisen jälkeen sisällön analyysissä siirrytään luokittelemaan, teemoittelemaan tai tyyppittelemään. Tämä tapahtuu kluseroinnin eli ryhmittelyn avulla. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95, 112). Ryhmittelin saman sisältöisiä pelkistettyjä ilmauksia omiin kategorioihin. Aineistosta siis etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä, jotka ryhmitellään ja yhdistetään (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112). Näitä ilmauksia yhdistelemällä sain luotua alaluokkia aineiston teemoista. Saman sisältöisiä alaluokkia yhdistelemällä syntyi puolestaan yläluokat ja niitä yhdistelmällä pääluokat, jotka muodostivat moniammatillisten tiimien käytännöistä ne teemat, jotka ovat tapaamisen onnistumisen tai epäonnistumisen kannalta olennaisia. Saman tein

etsiessäni teksteistä sosiaalityön rooleja kuvaavia ilmauksia. Pelkistettyjä ilmauksia yhdistelemällä laadin rooleista alaluokkia ja niitä edelleen yhdistelemällä muodostui yläluokkien kautta pääluokat, jotka kuvasit koko aineistoa. Kun tutkimuksen kannalta erotetaan olennainen tieto ja sen perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä, puhutaan aineiston abstrahoinnista (Tuomi & Sarajärvi 2002, 114). Tämä on tärkeä vaihe analyysin teossa, sillä onnistuakseen teemoittelu vaatii aina teorian ja empirian yhdistämistä, jottei teemoja ilmennetä pelkinä sitaattikokoelmina. (Eskola & Suoranta 2014, 176.)

Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110). Jos yhdistäviä ja erottavia seikkoja etsitään aineistona olevasta tekstimassasta, voidaan teemojen muodostusta pitää aineistolähtöisenä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c). Tutkimuksessani pyrin muodostamaan teemoja aineistolähtöisesti, mutta tiedostin kuitenkin sen, että puhdas aineistolähtöisyys on analyysinteossa vaikea toteuttaa, sillä esimerkiksi tutkimusasetelma ja käytetyt käsitteet vaikuttavat aina myös tuloksiin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98). Siksi pidän tutkimukseni analyysia enemmän teoriaohjaavana. Siinä on tiettyjä teoreettisia kytkentöjä, jotka eivät kuitenkaan pohjautu suoraan teoriaan. Analyysiyksiköt siis valitaan aineistosta, mutta aikaisempi tieto ohjaa ja teoria enneminkin toimii apuna analyysin etenemisessä. Abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitetään siis teoreettisiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98, 116.)

Teemoittelun lisäksi toinen perinteinen tapa analysoida aineistoa on aineiston tyypittely. Tuolloin analyysia jatketaan teemoittelua pidemmälle rakentamalla vastauksista yleisimpiä tyyppisiä. Tyypittelyssä aineistosta etsitään siis samankaltaisuuksia, jotka yhdistetään tyyppien avulla. Tyypittely on mahdollista toteuttaa useammalla eri tavalla, kuten muodostamalla tyyppi autenttisesti yhdestä vastauksesta, yhdistämällä mahdollisemman yleisen tyyppi tai mahdollisimman laaja tyyppi. (Eskola & Suoranta 2014, 182–183.) Tutkimuksessani käytin tyypittelyä laatimalla tyyppitarinat onnistuneesta ja epäonnistuneesta tapaamisesta. Laatimani tyyppitarinat ovat eräänlaisia yhteenvetoja aineistosta.

Tyypittelyn katsotaan soveltuvan erityisen hyvin eläytymismenetelmän avulla kerättyyn aineistoon, sillä tyyppikuvauksien avulla voidaan tarkastella kehyskertomusten variaatioiden vaikutuksia. Tyypittely on tavanomaista myös narratiivisessa tarkastelussa, jossa muodostetaan usein eräänlaisia juonitiivistelmiä eli tyyppikertomusia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006d; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Aiemmin totesin tutkimuksessani narratiivisuuden

viittaavan kuvaamaan pääasiassa tutkimusaineiston luonnetta. Siksi en käytä analyysissa varsinaista narratiivista analyysia, mutta tyypittelyssä olen kuitenkin hyödyntänyt narratiiviselle analyysille ominaista tapaa laatia aineistosta tyypitarinat.

Tyypitarinoissa narratiivisuuden luonne tulee ilmi erityisesti siinä, että kertomuksia tarkastellessa on kiinnitetty huomiota erityisesti tarinoiden juoneen. Kulttuurillemme tyypillisiä tarinatyyppejä ovat regressiivinen ja progressiivinen narratiivi. Regressiivisessä narratiivissa asiat käy vaihe vaiheelta huonommiksi ja synkemmiksi ja sen vastakohtaa edustaa progressiivinen narratiivi, eli menestystarina. (Juhila 2004, 174.) Nämä progressiivinen ja regressiivinen narratiivi tulevat esiin tyypitarinoissa, jotka kuvaavat kehyskertomusten variaatioiden vaihtelua toisen tyypitarinan ollessa onnistunut ja toisen epäonnistunut kuvaus moniammatillisen työryhmän tapaamisesta.

4.3 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksenteossa tutkijan on otettava huomioon monia eettisiä kysymyksiä, sillä jokainen tutkimusprosessi sisältää monia päätöksiä, joiden kautta tutkijan etiikka joutuu koetukselle (Eskola & Suoranta 2014, 52; Hirsjärvi ym. 2009, 23). Siksi onkin tärkeä noudattaa tutkimuksenteossa hyvää tieteellistä käytäntöä, jota eettisesti hyvä tutkimus edellyttää. Eettisiä ratkaisuja tutkija joutuu tekemään jo valitessaan aihetta ja tiedonhankintatapaa, joka erityisesti ihmistieteissä aiheuttaa helposti eettisiä ongelmia. Tutkimuksen lähtökohtana tulee aina olla ihmisarvon kunnioittaminen. Tällä tarkoitetaan muun muassa itsemääräämisoikeutta tutkimukseen osallistumisesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 23–25.) Näihin kysymyksiin pyrin kiinnittämään huomiota ja siksi laadin niistä käyttämäni e-lomakkeeseen saatetekstin, josta tieto välittyi tutkimukseen osallistuville. Saatetekstissä muun muassa kerroin vastaajille, että heillä itsellään oli päätösvalta siihen, osallistuvatko he tutkimukseen vai eivät.

Koska tutkimukseen osallistuttiin sähköisen linkin kautta, vastaukset ohjautuivat e-lomakkeen valmiille vastausalustalle, enkä saanut käyttööni vastaajista muita tunnustietoja, kuin mitä he itse olivat vastauslomakkeella antaneet. E-lomakkeen saatetekstissä kerroin vastaajille siitä, että tutkimusaineistoa hyödynnetään vain tässä pro gradu -tutkielmassa ja olen sitoutunut säilyttämään aineistoa tutkimusentekojän huolella niin, ettei se voi päätyä ulkopuolisille. Toin tutkittaville myös esiin sen, että tuhoan aineiston tutkimuksen valmistuttua, eikä se ole näin ollen

kenenkään käytettävissä myöskään myöhemmin. Kerroin, että täyttämällä e-lomakkeen ja vastaamalla kysymyksiin, he samalla antavat suostumuksen tutkimukseen osallistumiselle ja aineiston käytölle edellä mainituilla ehdoilla.

Tutkimuseettisesti on tärkeä kiinnittää huomiota myös epärehellisyteen, kuten toisten tekstien plagiointiin, jota on vältettävä tutkimuksen kaikissa vaiheissa (Hirsjärvi ym. 2009, 26). Itse pyrin välttämään plagiointia kiinnittämällä tähän asiaan huomiota tutkimuksen alkumetreistä lähtien, jolloin plagioinnin vastainen kirjoitustyyli olisi luontevaa koko tutkimuksen ajan. Tutkielman teossa käytin myös kirjallisuutta, joka omalta osaltaan tukee tutkimustani ja auttaa hahmottamaan tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä paremmin. Lisäksi hyödynsin aiheesta tehtyjä aiempia tutkimuksia. Tekstejä lainatessa lainaus on aina osoitettava asianmukaisin lähde-merkinnöin (Hirsjärvi ym. 2009, 26). Eettisesti on siis tärkeää, että tein lähdeviittaukset oikein, kun käytin hyödyksi muiden tekstejä. Kiinnitin myös huomiota lähdekritiikkiin, eli siihen mitä lähteitä olen käyttänyt hyödyksi. Kaiken kaikkiaan pyrin toimimaan tutkielman teossa eettisesti oikein koko tutkielman tekoprosessin ajan ja tätä luotettavuutta pyrin todentamaan sillä, että kuvasin koko tutkimusprosessin tarkkaan läpi, jolloin aukaisin käyttämäni menetelmät ja valinnat sekä perustelin ne. Luotettavuuden kannalta tämä tutkimuksen toteutusvaiheiden tarkka selostus on oleellista (Hirsjärvi 2009, 232). Plagioinnin vastainen kirjoitustyyli varmistetaan myös yliopiston käyttämällä plagiaatintunnistusohjelmalla, jolla pro gradu työt tarkastetaan.

Eettiset kysymykset ja hyvät tieteelliset käytännöt vaativat tarkkaavaisuutta myös aineiston analyysivaiheessa, jolloin epärehellisyys saattaa ilmetä monin eri tavoin. Tulosten kritiikitön yleistäminen ja harhaanjohtava tai puutteellinen raportointi ovat esimerkiksi asioita, joihin tutkijan pitää kiinnittää erityistä huomiota tutkimustuloksia ja johtopäätöksiä julkaistessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 26.) Pyrin kiinnittämään näihin seikkoihin huomiota erityisesti tulosten raportoinnissa. Ymmärrän, että tulosten perusteena on käytetty rajattua aineistoa, eikä vastauksia voi yleistää kritiikittömästi koskemaan laajempaa joukkoa. Silti uskon tulosten olevan jossain määrin yleistettävissä ja niiden kertovat tutkittavasta ilmiöstä realistisesti ja totuudenmukaisesti.

5 TULOKSET

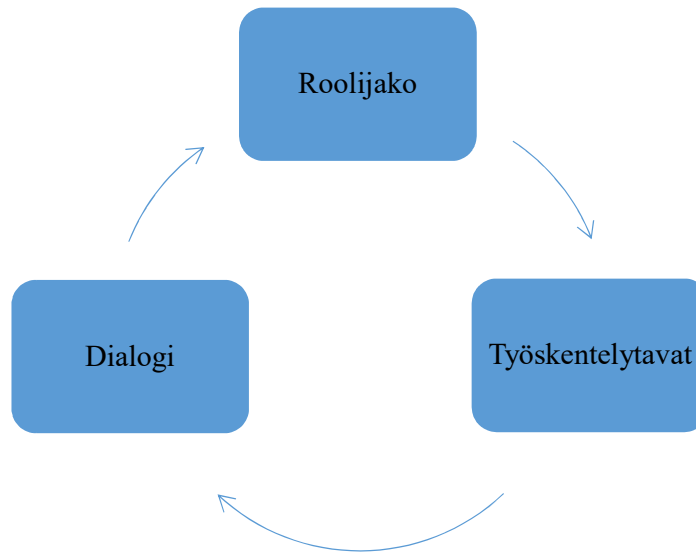
Seuraavaksi esittelen tutkimustuloksia. Tulosten mukaan sosiaalityöntekijät tekivät työtä hyvin erilaisissa moniammatillisissa työryhmissä ja monien eri ammattikuntien edustajien kanssa. Yhteistyökumppaneiden moninaisuus on tullut ilmi myös sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisussa, jossa on nähty sosiaalialan työhön kuuluneen kautta aikojen yhteistyö monien eri ammattikuntien edustajien kanssa. Yhteistyön toisena osapuolena on usein toinen sosiaalityöntekijän tai esimerkiksi päivähoiton edustaja. Kumppani voi olla myös muun alan asiantuntija, kuten psykologi, opettaja tai lääkäri. (Jauhiainen 2004, 45.) Tämä yhteistyökumppanien monipuolisuus näkyi myös tutkimuksessani, jossa sosiaalityöntekijät tekivät yhteistyötä toisessa organisaatiossa tai toimialalla toimivien sosiaalityöntekijöiden kanssa sekä lukuisten muiden ammattiryhmien kanssa. Yhteistyötä tehtiin muun muassa lääkärin, psykologien, sairaanhoitajien, kuntoutuksen ohjaajien, poliisin ja koulun edustajien kanssa.

Vaikka moniammatilliset tiimit koostuivat monien eri ammattikuntien edustajista, ei yksittäisen työntekijän ammatti suoraan vaikuttanut siihen, kuinka onnistuneeksi tapaaminen koettiin. Aineiston mukaan moniammatillisten tiimien ja työryhmien onnistumiseen tai epäonnistumiseen vaikuttivat ammattinimikkeiden sijaan roolijako, työskentelytavat ja dialogi. Nämä muodostavat tulosten pääteemat, joita avaan tuloskappaleen ensimmäisessä alaluvussa. Pääteemojen alla olen tehnyt vertailua siitä, millaista vaihtelua kehyskertomusten variaatiot tuloksiin toivat. Tulossosion toisessa alaluvussa käyn läpi sosiaalityöntekijän roolia osana moniammatillisen tiimin tai työryhmän työskentelyä. Olen nimennyt roolit prosessin haltijaksi, asiantuntijaksi, palveluohjaajaksi ja tukijaksi. Mikäli tapaaminen koettiin epäonnistuneeksi, näkyi edellä mainittujen roolien lisäksi sosiaalityöntekijän kokema roolittomuus tai ainakin roolin epäselvyys. Myös näiden pääroolien alla olen käynyt vertailua siitä, miten kehyskertomusten variaatiot näkyvät eri rooleissa. Tulossosion kolmannessa alaluvussa ovat aineistoni pohjalta laatimani tyyppitarinat, josta toinen on kuvaus onnistuneesta ja toinen epäonnistuneesta moniammatillisen työryhmän tapaamisesta.

Tulososiossa olen käyttänyt havainnollistamiseksi suoria lainauksia aineistostani. Suoran lainauksen perässä oleva numero on e-lomakkeen tallentama järjestysnumero vastaukselle ja sen avulla vastauksen alkuperä ja siihen liitetyt taustatiedot ovat helpommin jäljitettävissä. Tulossosion kannalta numerolla ei ole merkittävää roolia.

5.1 Moniammatillisen työryhmän tapaamisen onnistumiseen vaikuttavat tekijät

Moniammatillisen työryhmän tapaamisessa onnistuminen on riippuvainen monesta eri tekijästä ja onnistumisen voikin katsoa olevan monen eri tekijän summa. Alla olevaan kuvioon olen koonnut aineistoni pohjalta ne tekijät, jotka näyttäytyivät onnistumisen kannalta olevan merkittävyyksiä.



KUVIO 6. Moniammatillisen työryhmän onnistumiseen vaikuttavat tekijät

Kuten kuvio 6 käy ilmi, on tapaamisen onnistumisen kannalta tärkeää kiinnittää huomiota roolijakoon, työskentelytapoihin ja dialogiin. Kun moniammatillisen tiimin tapaamisessa kiinnitetään huomiota edellä mainittuihin seikkoihin, on mahdollista vaikuttaa myös tapaamisen onnistumiseen. Mitä useammalla osa-alueella onnistutaan, sitä onnistuneemmaksi koko tapaaminen koetaan. Tutkielman lopussa olevissa liitteissä on nähtävillä moniammatillisen tapaamisen onnistumisista (Liite 3) ja epäonnistumisista (Liite 4) kootut taulukot, joissa näkyy kehyskertomusten välinen variaatio ja se, kuinka olen edennyt pelkistetyistä ilmauksista alaluokkien kautta edellä lueteltuihin pääluokkiin.

5.1.1 Roolijako

Onnistunutta roolijakoa voidaan pitää tapaamisen onnistumisen kannalta merkittävänä tekijänä. Koska moniammatillisessa työskentelyssä korostuu erityisesti asiantuntijoiden kesken tehdyt ammatillisten rajojen ylitykset (Isoherranen 2012,110) on roolikysymyksiin tärkeä kiinnittää huomiota. Seuraavaan kuvioon olen koonnut ne tekijät, jotka aineistoni pohjalta näyttäytyivät oleellisiksi tekijöiksi roolijaon kannalta.

Roolien selvyys	Roolien mukaiset tehtävät
<ul style="list-style-type: none"> • rooleista sopiminen • odotuksest toisten rooleille 	<ul style="list-style-type: none"> • työnjako • puheenjohtajan rooli

KUVIO 7. Roolijakoon vaikuttavat tekijät

Onnistuneen moniammatillisen tapaamisen lähtökohtana oli käyttämäni aineiston mukaan selkeän roolijaon, joka tarkoitti roolien selvyyttä sekä roolien mukaisia tehtäviä, kuten kuvio 7 käy ilmi. Roolien selvyys kävi ilmi rooleista sopimisena. Sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä, että tapaamisen alussa kaikki esittäytyivät, jolloin alustava roolijako oli kaikkien tiedossa. Näin kaikki olivat tietoisia toisten rooleista tai niistä sopiminen tuli mahdolliseksi. Selkeä rooli auttoi myös yksittäistä työntekijää tunnistamaan oman osuutensa koko prosessissa. Mikäli rooleista ei sovittu, näkyi se yleisimmin siinä, ettei tapaamisella sovittu selkeästi puheenjohtajan tehtävien hoitamisesta.

Aineiston perusteella roolien mukaiset tehtävät koostuivat selkeästä työnjaosta ja erityisesti puheenjohtajan selkeästä roolista. Onnistuneessa tapaamisessa nimettiin puheenjohtaja, joka veti tapaamista ja ohjaili sen kulkua eteenpäin. Usein puheenjohtajana oli kokouksen koollekutsuja, mutta onnistumisen kannalta se ei ollut merkityksellistä. Pääasia oli se, että joku otti puheenjohtajan roolin ja koordinoi tapaamista. Puheenjohtajan nähtiin olevan tärkeä kantaa vastuu myös siitä, että tapaamisen syy ja tavoitteet oli kaikkien osallistujien tiedossa ja huolehtia siitä, että jokainen sai mahdollisuuden tuoda esiin omat mielipiteensä ja näkemyksensä käsiteltävään asiaan.

”Poliklinikalta lääkäri toimii neuvottelussa niin sanottuna puheenjohtajana sen vuoksi, että hoitoneuvottelussa pysyy selkeä rakenne ja kaikki asiat tulevat käsittelyksi. Ennalta on sovittu, että lääkäri huolehtii kokonaisuuden hallinnasta tällä kertaa, vaikka myös muut poliklinikan työntekijät voivat toimia ns. vetäjän roolissa.” (30)

Aineistoni perusteella puheenjohtajan roolin otti usein lääkäri, jos sellainen oli mukana moniammatillisen tiimin tapaamisessa. Puheenjohtaja voi kuitenkin olla jonkun muunkin ammattiryhmän edustaja, sillä tärkeämmäksi koettiin puheenjohtajan taidot toimia tiimin vetäjänä. Puheenjohtajan roolin tärkeyden huomasi tutkimuksessaan myös Kaarina Isoherranen (2012, 127), jonka mukaan puheenjohtajan ammatilla ei ole merkitystä, vaan sillä kuinka puheenjohtaja osaa hyödyntää tiimiläisten osaamista, koska sillä on merkittävä vaikutus tiedon kokoamiseen.

Aineiston sosiaalityöntekijät näkivät puheenjohtajan vastuulla olevan myös muita onnistumisen kannalta tärkeiksi koettuja asioita. Näistä merkittävimpänä nähtiin olevan asiakaslähtöisyyden toteutuminen. Tärkeänä pidettiin sitä, että puheenjohtaja huolehti asiakkaan huomioon ottamisesta tapaamisella, mikäli asiakas oli itse paikalla tai hänen asiat tulivat käsiteltyiksi, mikäli asiakas ei itse ollut mukana tapaamisessa. Jos puheenjohtaja ei ottanut asiakasta huomioon, saattoi se olla yksittäiselle tapaamisessa mukana olevalle jäsenelle haastavaa. Myös tapaamisen sujuvuuden kannalta oleellinen aikataulusta kiinni pitäminen miellettiin aineistossa vahvasti puheenjohtajan tehtäviksi. Kokonaisuuden kannalta puheenjohtajalla nähtiin siis olevan merkittävä rooli tapaamisen onnistuneelle etenemiselle ja sitä kautta onnistuneen lopputuloksen saavuttamiselle.

Epäonnistuneeksi koetussa tapaamisessa suurimmat epäonnistumiset koettiin juuri puheenjohtajan roolissa. Tuolloin puheenjohtajan nähtiin vetävän tapaaminen omista lähtökohdista ja hänen yksin sanelevan diagnoosin tai johtopäätökset. Epäonnistumista kuvasti tuolloin puheenjohtajan kykenemättömyys hoitaa puheenjohtajan tehtäväksi miellettyjä tehtäviä. Suurena epäkohtana koettiin se, jos puheenjohtajalla ei nähty olevan tahtoa käsitellä toimimatonta prosessia tai suunnitella paremmin palvelevia toimenpiteitä.

”Tapaamisessa lääkäri johti keskustelua, yksinomaan omista lähtökohdistaan. Lääkäri kyseli osallistujilta käsityksiä lapsesta, kokemuksista ja näkemyksiä. Kuitenkin lääkäri ohitti sekä sairaalan sosiaalityöntekijän että minut, vastuusosiaalityöntekijän. Esitin puoliväkisin oman näkemykseni, mutta huomasin ettei sillä ollut lääkärille merkitystä.” (8)

Jos puheenjohtajan ei katsottu kykenevän huomioimaan kaikkien mielipiteitä ja näkemyksiä, nähtiin sen asettavan yhteiselle tiedon muodostamiselle haasteita. Nämä ongelmat tiedon muodostuksessa on huomattu myös muissa moniammatillisuutta koskevissa tutkimuksissa. Mikäli tiimin puheenjohtaja ei onnistu luomaan tiimiin sallivaa ilmapiiriä, on vaarana, että epävarman ammattilaisen ääni jää helposti kuulematta ja tuolloin tiedon kokoaminen jää puutteelliseksi (Isoherranen 2012, 127). Epävarmuudesta aineistossani kertoi myös se, että mikäli puheenjohtaja koettiin hyvin dominoivaksi, oli muiden vaikea tuoda esiin oma mielipide varsinkin silloin, jos se poikkesi puheenjohtajan mielipiteestä.

Puheenjohtajan selkeän roolin lisäksi tärkeää tapaamisella nähtiin olevan myös selkeän työnjaon muiden osallistujien välillä. Silloin nähtiin tärkeänä kiinnittää huomiota siihen, että työryhmä sopi työnjaosta niin, että jokainen tiesi mitä kenenkin kuului tehdä. Tämän lisäksi työnjako näkyi konkreettisina töinä tapaamisessa. Tapaamisessa oli yleensä mukana joku, joka kirjoitti sovitusta asioista muistion tai muun vastaavan kirjallisen yhteenvedon. Kirjallinen tuotos saattoi olla myös potilas- tai asiakastietoihin tehty kirjaus. Onnistumisen kannalta näytti olevan oleellista, että kaikki osallistujat kantoivat vastuun tapaamisen kulusta ja ottivat oman roolin tavoitteiden eteenpäin viemiseksi.

”Jokaisella osallistujalla oli oma roolinsa, mistä käsin toi oman ammatillisen osaamisensa asioiden eteenpäin viemiseksi ja lapsen edun sekä kaikkien asiaan osallisten oikeusturvan toteuttamiseksi. Kaikilla osallistujilla oma selkeä rooli ja käsitys omasta osuudesta prosessissa, työnjaollisesti selkeää kuka tekee mitä missäkin vaiheessa.” (21)

Mikäli tapaamisen puheenjohtajuus näyttäytyi ongelmana, nähtiin ongelmien heijastuvat myös muihin rooleihin. Tuolloin työryhmässä mukana olleiden rooleista ei saatu sovittua ja mukana saattoi olla esimerkiksi henkilöitä, joilla ei ole ollut lainkaan roolia hoidettavana olevassa prosessissa. Ongelmia ilmeni myös siinä, ettei tarvittavien toimenpiteiden suorittajia saatu valittua ja se vaikutti omalta osaltaan prosessin kulkuun haitallisesti.

Aineiston mukaan onnistumisen kannalta avainasemassa olivat myös odotukset toisille tapaamisessa mukana olleille. Onnistuneessa tapaamisessa odotuksia leimasi realismi, kun taas epäonnistuneessa tapaamisessa odotukset toisia kohtaan nähtiin epärealistisina. Tuolloin työntekijät saattoivat kokea, että heiltä odotettiin toimia sellaisiin asioihin, jotka eivät kuuluneet heidän työnkuvaansa. Epärealistisuus saattoi näkyä myös puutteena työn reunaehtojen tuntemisessa. Erimerkiksi lain asettamia vaatimuksia ja rajoituksia työnkuvaan ja sen mahdollistamiin toimiin ei tunnettu riittävästi ja siksi toiselta saatettiin odottaa epärealistisia toimenpiteitä. Ongelmana saattoi olla, että tuolloin ei lähtökohtaisesti tunnettu toisten työnkuvaa tarpeeksi hyvin.

”Apulaisrehtori kääntyy katsomaan koulupsykologia ja koulukuraattoria ja kysyy asiantuntijoiden mielipidettä tilanteeseen kuin odottaen, että meillä olisi taikasauva, jolla saada oppilaan poissaolot loppumaan.” (26)

Aineiston mukaan epärealistiset odotukset toiselle asettivat tapaamiselle jo alkuvaiheessa suuria ongelmia ja se enteili helposti epäonnistumisen kokemusta koko tapaamista kohtaan. Voidaankin sanoa, että puutteita toisen työnkuvan tuntemisessa ja sen aiheuttamia epärealistisia odotuksia on vaikea paikata työskentelyn edetessä niin, että tapaaminen koettaisiin silti onnistuneeksi.

5.1.2 Työskentelytavat

Työskentelytavoilla viitataan niihin käytännön toimiin, joilla tapaamiseen on mahdollista luoda selkeä rakenne ja joiden avulla tapaamisen syyt ja tavoitteet saadaan kaikkien tietoon. Tämä mahdollistaa selkeän tilannekuvan saavuttamisen ja sen kautta jatkotyöskentelyn suunnittelun. Seuraavaan kuvioon olen koonnut ne tekijät, jotka aineistoni pohjalta näyttäytyivät oleellisiksi tekijöiksi työskentelytapojen kannalta.

Asiakaslähtöisyys	Suunnitelmallisuus	Kokonaistilanteen selvittäminen
<ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan kuuleminen • asiakkaan asema keskustelussa 	<ul style="list-style-type: none"> • dokumentointi • tapaamisen rakenne • tavoitteiden laatiminen • suunnitelman laatiminen • vastuu 	<ul style="list-style-type: none"> • ammattitaitojen hyödyntäminen • kokonaisuuden hallinta • resurssit

KUVIO 8. Työskentelytapoihin vaikuttavat tekijät

Tutkimustulosten mukaan työryhmän työskentelytavoilla näytti olevan merkittävä rooli tapaamisen onnistumiseen. Työskentelytavat jakautuivat asiakaslähtöisyyteen, suunnitelmallisuuteen ja kokonaistilanteen selvittämiseen, kuten kuvio 8 käy ilmi. Asiakaslähtöisyys koostui asiakkaan kuulemisesta ja asiakkaan asemasta keskustelussa. Asiakkaan kuulemisella tarkoitettiin sitä, että asiakkaan mielipide ja kokemukset kuultiin ja asiakas koki tulleen kohdatuksi. Aineiston mukaan moniammatillisen työryhmän tapaamisista osa oli sellaisia, ettei asiakas ollut niissä mukana. Silti sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä, että asiakkaan tilanteeseen paneuduttiin huolella ja laaja-alaisesti. Mikäli asiakas oli itse paikalla tapaamisessa, nähtiin asiakkaan huomioimisessa vuorovaikutustaidoilla olevan erityisen suuri rooli. Onnistumisen edellytyksenä nähtiin olevan se, että asiakas nostettiin tapaamisen keskiöön päähenkilön tavoin. Tuolloin asiakkaalle kerrottiin rehellisesti ja suoraan tapaamisen syyt ja ne asiat, joihin tapaamisella pyrittiin vaikuttamaan. Keskustelun perustana nähtiin tuolloin olevan asiakkaan näkemys ja toiveet, vaikka kaikkia asiakkaan toiveita ei tapaamisella pystyttäisikään toteuttamaan. Oleellista oli kuitenkin kiinnittää huomiota asiakkaan vahvuuksiin ja antaa asiakkaalle positiivista palautetta, jos se vain suinkin oli mahdollista.

”Asiakkaan elämäntilanteesta keskusteltiin monipuolisesti ja jokainen verkoston jäsen esitti oman mielipiteensä ja arvionsa tarvittavista palveluista. Asiakkaan mielipide tuli kuulluksi ja hän koki osallistuvansa keskusteluun päähenkilönä, ei sivuroolissa.” (10)

Myös Sisäministeriössä (2014, 30) laaditussa selvityksessä moniammatillisen toimintamallin etuna nähdään olevan asiakkaan tarpeista lähtevä työote. Selvityksen mukaan moniammatillisten toimintamallien kehittämiseksi yhtenä syynä on ollut niiden tarjoama mahdollisuus asiakkaan paremmasta tavoitettavuudesta. Yhden viranomaisen kohdatessa asiakkaan, voivat myös

muut viranomaiset saada tiedon asiakkaan avun tarpeesta ilman viivytystä. Tuolloin asiakas pystytään myös ohjaamaan hänen tarvitsemansa avun piiriin ilman luukulta toiselle siirtymistä. Selvityksessä asiakaslähtöisyydellä korostettiin tarkoitettavan myös sitä, ettei asiakasta vaivata samoilla kysymyksillä useita kertoja, jotta tieto välittyisi kaikille viranomaisille.

Aineiston perusteella asiakaslähtöisyys näkyi myös lapsen edun huomioimisena. Tuolloin lapsi asetettiin keskiöön, jonka etujen ajaminen oli sosiaalityöntekijän tehtävä. Tämän nähtiin korostuvan erityisesti työskenneltäessä lastensuojelussa. Mikäli varsinaisena asiakkaana oli joku muu kuin lapsi, tuli asiakaslähtöisyys ja sen mukainen lapsen edun huomioiminen esiin siinä, että tapaamisella otettiin huomioon lapsi tai lapset ja ylipäätään koko perhe. Näin asiakkaan määrittelyssä korostui yhtä henkilöä laajempi määritelmä, jossa huomioon otettiin myös varsinaiselle asiakkaalle tärkeät ihmiset.

Aineiston perusteella epäonnistuneessa tapaamisessa monet asiakaslähtöisyydeksi mielletyt asiat unohtuivat tai niitä ei huomioitu riittävän järjestelmällisesti. Asiakkaan kanssa ei välttämättä keskusteltu lainkaan ennen tapaamista, jotta asiakas olisi tietoinen tapaamisen tarkoituksesta tai asiakkaan mielipide asiasta olisi jo etukäteen työntekijän tiedossa. Jos asiakas ei itse ollut paikalla tapaamisessa, saattoi työntekijöiltä unohtaa sopia siitä, kuka keskusteli tapaamisen sisällöstä asiakkaan kanssa jälkikäteen ja toimii samalla asiakkaan äänenä ja viestin välittäjänä toisille mukana olleille. Jos asiakkaan kuuntelu ja kohtaaminen nähtiin epäonnistuneen, koettiin tämän vaikuttaneen suoraan myös asiakkaan asemaan keskustelussa. Asiakkaan asioita saatettiin käsitellä huomioimatta itse asiakas ja tuolloin näkökulma tapaamisessa oli helposti ongelmakeskeinen. Silloin asiakkaan vahvuuksia ja onnistumisia ei nostettu tapaamisen keskiöön vaan keskityttiin huoliin ja ongelmiin. Tämän lähestymistapa nähtiin ongelmallisena. Sosiaalityöntekijät kokivat heidän tehtävänään olevan juuri vahvuuksien esiin nostamisen, joten pelkkiin negatiivisiin asioihin huomion kiinnittämistä ei nähty onnistumisen kannalta hyvänä asiana.

”Neuvottelu alkaa sillä, että luokanvalvoja ja apulaisrehtori luettelevat poissaolotuntien määrän ja muutkin asiat, jotka huolestuttavat oppilaan koulunkäynnissä. Vahvuuksista tai onnistumisista ei puhuta mitään.” (26)

Asiakaslähtöisyyden ohella työskentelytapoihin liittyi myös suunnitelmallisuus. Aineiston perusteella suunnitelmallisuus näkyi dokumentoituna tapaamisena, jossa oli selkeä ja suunniteltu

rakenne. Vastaavasti epäonnistuneessa tapaamisessa tapaamisen rakenne miellettiin usein sekavaksi ja tuolloin tapaamisen kirjaamisesta vastaava henkilö ei saanut poimittua keskustelusta oleellisia asioita muistiin. Tuolloin myös aikataulusta kiinnittäminen koettiin haasteelliseksi ja osa tärkeiksi koetuista asioista saattoi jäädä aikatauluongelmien vuoksi käsittelemättä.

Suunnitelmallisuuteen liittyi myös tavoitteet ja niiden laatimisessa nähtiin tärkeänä se, että ne olivat kaikkien osallistujien tiedossa. Sosiaalityöntekijät näkivät tärkeänä sen, että huomiota kiinnitettiin tavoitteiden realistisuuteen ja siihen, että tavoitteista oltiin samaa mieltä. Yhteisten tavoitteiden merkitys on nähty myös muissa tutkimuksissa. Moniammatillisen yhteistyön lähtökohtana on nähty olevan yhteiset tavoitteet ja yhteisen ongelman tunnistaminen, jolloin työryhmä löytää ja tunnistaa yhteisen tarvepohjan, pitää yhteistyötä hyödyllisenä ja niiden avulla pystyy määrittelemään tavoitteet. Tavoitteena voidaankin nähdä olevan sellaisiin ongelmiin puuttuminen yhdessä, joiden ratkaiseminen ei onnistuisi miltään mukana olevalta taholta yksin. (Pärnä 2012, 141–142; Sisäministeriö 2014, 11.) On kuitenkin tärkeää, että tavoitteet eivät ole liian abstrakteja, vaan ne konkretisoidaan pilkkomalla tavoitteet osatavoitteisiin (Pärnä 2012, 156). Aineiston mukaan epäonnistuneen tapaamisen tavoitteita kuvasikin se, etteivät ne olleet konkreettisia. Tuolloin ei nähty tärkeäksi pohtia jatkotoimenpiteitä ja esittää ratkaisuehdotuksia ongelmina nähtyihin toimiin.

Aineiston mukaan onnistuneessa tapaamisessa tavoitteiden pohjalta laadittiin suunnitelma, jota kohti työskentelyssä pyrittiin etenemään. Epäonnistuneessa tapaamisessa suunnitelmaa ei joko laadittu lainkaan tai tehtiin asiakkaan tarpeiden vastainen suunnitelma, jonka toteuttaminen koettiin mahdottomaksi. Sosiaalityöntekijät kokivat, että kun tavoitteet oli laadittu yhdessä, oli niistä helpompi myös ottaa vastuuta. Onnistuakseen myös vastuut määritettiin yhdessä, eikä niiden määrittäminen jäänyt yksittäisen osallistujan vastuulle. Kun vastuiden määrittely tehtiin yhdessä, oli vastuut ja velvollisuudet kaikkien tiedossa, mikä korosti omalta osaltaan myös asiakaslähtöisyyttä. Aineiston perusteella nähtiin tärkeänä, että kaikki pitivät kiinni sovitusta asioista ja ottivat vastuuta omasta osuudestaan prosessissa. Vastuunotto ja sen selkiyttäminen on nähty tärkeäksi tekijäksi moniammatillisen työryhmän onnistumisen kannalta myös muissa tutkimuksissa. Tutkimusten mukaan vastuun jakamiseksi ei riitä se, että sovitaan jokaisen kantavan vastuu oman asiantuntijuuden alueella. Jos vastuista ei keskustella yhteisvastuullisesti, on vaarana, että joku vastuualue jää kokonaan huomioimatta ja palveluverkkoon muodostuu aukkoja, jolloin jokin asia ei ole kenenkään vastuulla. (Isoherranen 2012, 120; Sisäministeriö 2014,

31.) Tämä palveluverkkoon jäävien aukkojen ongelma näkyi aineistossa erityisesti epäonnistuneissa tapaamisissa. Tuolloin kukaan ei ottanut vastuuta tai vastuu pyrittiin siirtämään pois itseltä. Erityisen ongelmalliseksi tilanteen nähtiin olevan silloin, kun vastuu siirrettiin toiselle ilman saattaen vaihtamista, jossa vastuunsiirtäjä ei riittävästi informoinut sitä, kenelle vastuu oltiin siirtämässä.

”Lapsi on ollut sijoitettuna pois kotoa. Lastensuojelussa pidetään neuvottelu liittyen lapsen sijaishuollon purkamiseen ja lapsen muuttamiseen takaisin kotiin. Lääkäri on tehnyt sijaishuoltoon/lastensuojeluun liittyvän terveystarkastuksen lapselle ja sen perusteella hän on nähnyt, ettei hyvinvoinnin jatkoseurannassa tarvita terveydenhuollon palveluja... Lausunnossa todetaan, että koulukuraattori jatkaa hyvinvoinnin seurantaa harvakseltaan kuluvan vuoden loppuun saakka. Niin että mitenkä tapaaminen meni. Siitähän koulukuraattorilla ei ole mitään käsitystä, koska häntä ei kutsuttu paikalle. Asia tuli hänen tietoonsa, kun sähköpostiin napsahti salattu viesti, jossa lääkärin lausunto saatettiin hänelle tiedoksi. Missään yhteistyön vaiheessa häneen ei oltu yhteydessä sähköisesti tai puhelimitse saatikka, että hän olisi ikinä tavannut kyseistä lasta ja perhettä tai tiennyt heistä mitään.” (16)

Tiedon siirron organisaatiosta toiseen on katsottu olevan kriittinen kohta moniammatillisessa työssä. Organisaatioiden välinen raja on osoittautunut vaikeasti ylitettäväksi silloin, kun asiakassuhde on siirtymässä toiseen organisaatioon. Tarpeellisen tiedon pitäisi kuitenkin olla kokonaisuudessaan seuraavan vaiheen vastuunottajilla. (Isoherranen 2012, 136.) Kuten aineistostani ilmeni, tämä ei aina toteutunut ja se näyttäytyi suurena ongelmana niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin kannalta.

Työskentelytavoissa korostui myös kokonaistilanteen selvittäminen. Aineiston mukaan onnistuneessa kokonaistilanteen selvityksessä hyödynnettiin kaikkien ammattitaidot ja kokonaisuus pysyi hallinnassa. Kun kaikkien ammattitaitoja hyödynnettiin, annettiin kaikille mahdollisuus tuoda oma ammattitaito esiin ja käyttää sitä. Kokonaisuuden hallinnan kannalta puolestaan korostui se, että kaikki asiat tulivat käsitellyiksi. Tällä nähtiin olevan merkittävä rooli päällekkäisen työn karsimisen kannalta. Päällekkäisen työn karsiminen on nähty mahdolliseksi saavuttaa moniammatillisella yhteistyöllä varsin tehokkaasti. Esimerkiksi alkukartoitus ja palvelusuunnitelma on mahdollista tehdä vain kerran, jos asiakasta auttavat tahot ovat samanaikaisesti läsnä. (Sisäministeriön 2014, 30.) Aineiston perusteella tapaamisen epäonnistumista puolestaan en teili se, että yhteistyöhön ylipäätään suhtauduttiin negatiivisesti ja näin moniammatillisuuden

hyödyntämistä ei nähty tärkeäksi. Jos kokonaistilanteesta ei keskusteltu moninäkökulmaisesti, ei kokonaistilannetta ollut mahdollista selvittää ja näin myös tavoiteltuun lopputulokseen pääseminen oli haastavampaa.

Aineistossa resurssien tärkeys korostui kokonaistilanteen selvittämisessä. Työskentelyn kannalta resurssit ja erityisesti niiden puute muodostivatkin oleellisen tekijän tapaamisen onnistumisen näkökulmasta. Jos resursseja ei ollut riittävästi, heijastui se koko työskentelyyn. Sosiaalityöntekijät näkivät ongelmia aiheuttavan usein kiireen, jolloin tehtiin helposti hätäisiä ratkaisuja. On kuitenkin muistettava, että vaikka kiireen katsottiin usein johtuvan resurssipulasta, ei kaikki ole välttämättä kiinni resursseista. Resurssikysymykseen liittyvät myös palvelut ja niiden puute. Kun resurssit ovat niukat, joutuvat viranomaiset miettimään resurssien suuntaamista (Sisäministeriö 2014, 31). Se näkyi myös aineistossani, jossa puuttuvien resurssien ongelmaan törmättiin usein. Tuolloin palveluja ei aina ollut saatavilla ja sen nähtiin ohjaavan joskus liikaa myös päätöksentekoa. Resurssipulan vuoksi asiakas ei saanut aina tarvitsemiensa palveluita ja erityisen ongelmalliseksi nähtiin se, jos toisen palveluvalikoiman niukkuutta pyrittiin paikkaamaan toisen palveluilla.

”Lapsi on ohjattu sairaalapäivystyksestä yöksi somatiikan osastolle, koska psykiatrian kriisi-osastolla ei ole tilaa. Palaverissa kaikki tuovat terveydenhuollolle esille suuren huolen lapsen psyykkisestä voinnista, mutta terveydenhuolto perustelee, ettei osastolla ole tilaa ja siirtää pallon lapsen sijoittamisesta lastensuojeluun. Vanhemmat ovat pettyneet, koska kokevat ettei lapsi saa tarvitsemaansa hoitoa. Sosiaalityöntekijänä koen samoin, mutta en voi muuta kun kiireellisesti sijoittaa lapsen.” (33)

Resurssikysymykset liittyivät myös organisaation asettamiin reunaehdoihin. Organisaation toimintaa ohjaavat strategiat ja normit asettavat omat rajansa niin työskentelytavoille kuin asiakaslähtöisyydelle. Jos työntekijä pyrkii työssään asiakaslähtöisyyteen, mutta joutuu tekemään päätöksiä organisaatiolähtöisesti, saattavat työntekijät kokea ne omien arvomaailmojensa vastaisina (Isoherranen 2012, 137–138). Omien arvojen vastaiset toimet näyttivät aineiston mukaan olevan varsin yleisiä. Sosiaalityöntekijät kokivat usein tietävänsä mikä auttaisi asiakasta parhaiten, mutta jostain syystä kyseinen toiminta ei ollut mahdollista.

Resurssien tärkeys on nostettu esiin myös muissa tutkimuksissa ja niillä koetaan olevan merkittävä vaikutus tavoitteiden toteutumisen kannalta. Tärkeänä nähdään olevan riittävien resurssien varmistaminen ja säännöllisten yhteistyörakenteiden ja järjestelmällisten kokouskäytäntöjen varmistaminen. Näiden avulla nähdään olevan mahdollista luoda pohja tulokselliselle työlle. (Vainikainen, Thuneberg, Greiff & Hautamäki 2015, 145.) Resurssieihin huomion kiinnittäminen nähdään tärkeäksi myös kustannusten näkökulmasta. Kustannuksia voidaan säästää erityisesti silloin, kun samaa asiakasta ei tarvitse kohdata aina uudelleen, sillä puuttuminen tulee sitä kalliimmaksi mitä myöhemmässä vaiheessa se tehdään. (Sisäministeriö 2014, 31.) Tämä oikea-aikainen ja ennaltaehkäisevä apu sekä palveluiden yhteensovittaminen eri organisaatioiden välillä koettiin aineiston mukaan merkittävänä ongelmana, jota moniammatillisissa työryhmissä kohdattiin.

5.1.3 Dialogi

Dialogilla voidaan tarkoittaa kahden tasavertaisen osapuolen vuorovaikutussuhdetta, jossa he yhdessä pyrkivät määrittämään tilannetta samalla kun etsivät ratkaisua johonkin asiaan. Pyrkimyksenä on yhteinen ymmärryksen luominen asiasta vastavuoroisesti. (Mönkkönen 2007, 18; Mönkkönen 2018, 108). Seuraavaan kuvioon olen koonnut ne tekijät, jotka aineiston pohjalta näyttäytyivät oleellisiksi tekijöiksi dialogin kannalta.

Vuorovaikutus	Yhteinen näkemys	Luottamus
<ul style="list-style-type: none"> • kuunteleminen • kommunikointi 	<ul style="list-style-type: none"> • erilaisten tulokulmien huomioiminen • tietojen yhteensovittaminen • yhteinen ymmärrys 	<ul style="list-style-type: none"> • kunnioitus • arvostus

KUVIO 9. Dialogiin vaikuttavat tekijät

Kuten kuvioista 9 käy ilmi, dialogiin oleellisesti vaikuttivat vuorovaikutus, yhteinen näkemys sekä luottamus. Tulosten mukaan näiden kautta oli mahdollista rakentaa toimiva dialogi, jonka nähtiin olevan tapaamisen onnistumisen kannalta merkittävä tekijä. Aineiston perusteella dialogin vuorovaikutus koostui kuuntelemisesta ja kommunikoinnista. Onnistumiseen nähtiin tarvittavan ilmapiiriä, jossa uskallettiin puhua ja sanoa mielipiteet. Tärkeänä koettiin, että nämä

mielipiteet myös kuultiin antamalla toisille puheenvuoro. Kommunikoinnissa oleellista oli asiallisen kunnioittava keskustelu, jossa työskentely perustana oli tasavertaisuus. Silloin keskustelu eteni voimavaraletyisesti ja huomio kiinnittyi onnistumisiin ja ratkaisukeskeiseen työs-kentelyyn. Tuolloin annettiin positiivista palautetta ja tämä loi omalta osaltaan tapaamiseen positiivisen puheen kehää. Onnistuessaan tässä, kukaan ei loukkaantunut eikä keskustelussa koettu loukattavan ammattilypeyttä. Tämä kuvasti tasavertaisuutta kaikkien osallistujien vä-lillä. Kommunikaation onnistumisessa merkittävässä roolissa nähtiin toimivan tiimin puheen-johtajan. Tämän näki tärkeäksi myös Isoherranen (2012, 127), jonka mukaan puheenjohtajan on tärkeä antaa kaikille ammattilaisille tilaa tuoda esiin mielipiteet niin, ettei keskustelu kuiten-kaan lähde rönsyilemään liikaa.

Aineistossa kommunikointi nähtiin epäonnistuneen usein silloin, kun tapaamisen pääpaino oli negatiivisissa asioissa. Tuolloin ei nähty toisten vahvuuksia ja osallistujien välinen vuorovai-kutus oli huonoa. Huonolla vuorovaikutuksella tarkoitettiin usein keskustelun sekavuutta. Tuol-loin keskustelun tyyli koettiin epäasialliseksi ja jopa huutamiseksi tai toisille tiuskimiseksi. Toi-silta saatettiin myös odottaa vastauksia ilman, että hänen annettiin perehtyä asiaan rauhassa. Myös kannanotto asioihin, joihin toiset eivät nähneet kommentoijalla olevan tarpeeksi asian-tuntijuutta tai kompetenssia vaikutti negatiivisesti kokemukseen kommunikoinnin onnistumi-sesta.

Vuorovaikutustaitojen merkityksen nosti tutkimuksessaan esiin myös Maria Pylväs (2003, 67), joka toi ilmi sosiaalityöntekijöiden itse korostavan työssä erityisesti juuri vuorovaikutus- ja yh-teistyötaitoja silloin kun he toimivat moniammatillisessa työryhmässä. Tuolloin sosiaalityönte-kijän täytyy pystyä vuorovaikutuksessa tuomaan esiin oma asiantuntijuus. Pylvään tutkimuk-sessa myös yhteistyösuhteiden luominen oman ammattikunnan ulkopuolelle näyttäytyi erittäin tärkeänä ja siinä vuorovaikutuksellisten taitojen nähtiin korostuvat.

Aineistossa dialogiin kuuluva yhteinen näkemys koostui erilaisten tulokulmien huomioimi-sesta, tietojen yhteensovittamisesta ja sitä kautta yhteisestä ymmärryksestä. Eri tulokulmien huomioimisen nähtiin olevan onnistuneen yhteisen näkemyksen muodostamisen edellytys. Sil-loin kaikkien mielipiteet ja tulokulmat huomioitiin, eikä kukaan asettunut toisen yläpuolelle. Tällä saavutettiin monipuolinen keskustelu käsiteltävästä asiasta. Aineiston mukaan yhteistä näkemystä ei pystytty saavuttamaan, jos jokainen toi esille vain omaa näkemystä, eikä joutanut

omista mielipiteistä. Tämä saattoi ilmetä tapaamisessa esimerkiksi niin, että muodollisesti kysyttiin toisten mielipiteitä, mutta ne ja oman näkökulman vastaiset näkemykset kuitenkin ohitettiin. Kommunikointiosaaminen ja yhteinen tiedon muodostaminen nähdään kuuluvan kiinteästi yhteen myös muissa tutkimuksissa. Tärkeänä nähdään olevan reflektiivisen asiantuntijuuden taito, jossa ymmärretään moninäkökulmaisuuuden merkitys yhteisen näkemyksen muodostamisessa sekä neuvottelutaito, eli kyky taitavaan keskusteluun ja dialogiin. Kun niissä onnistutaan, saavat kaikki osallistujat mahdollisuuden tulla kuulluksi, esittää omat näkemykset ja tietoa voidaan aidosti prosessoida yhdessä. Tämä mahdollistaa yhteisen käsityksen luomisen siitä, mitä ollaan tekemässä ja millä vastuilla (Isoherranen 2012, 122, 129; Pärnä 2012, 152.)

”Tapaamisessa asiakasta kuultiin ja kaikki toivat tapaamiseen oman ammattitaitonsa ja yhdessä keskustellen rakennettiin yhteinen ymmärrys asiakkaan vahvuuksista ja avun tarpeista. Kukaan ei asettautunut toisten yläpuolelle.” (4)

Aineiston mukaan erilaisten tulokulmien huomioiminen ei kuitenkaan riitä, vaan tiedot täytyi myös sovittaa yhteen. Silloin asiantuntijat kertoivat yhdessä mitä tietoja kenelläkin oli ja eriävät mielipiteet sovitettiin yhteen. Tarpeiden pohtiminen ja asian käsittely yhdessä lisäsi myös yksittäisen osallistujan tietoa ja tiedon määrää. Tietojen yhteensovittamisen ei nähty onnistuvan, jos osallistujat kiinnittivät huomion epäoleellisiin asioihin. Tuolloin asiakkaan tarpeita ei selvitetty perusteellisesti ja näkemyksissä korostui yksipuolisuus. Tämä näkyi näkemysten kaipa-alaisuutena, jossa jokainen jumittui omaan käsitykseen, eikä neuvottelu eri vaihtoehdoista onnistunut. Samalla näkemykset saattoivat painottua epätasapainoisesti, eikä näkemysten laajentaminen onnistunut. Yhteisen tiedon luonnin ja toimintamallien kehittämisen esteenä saattoivat olla myös organisaation rakenteet. Erityisesti julkisella sektorilla organisaatiota ohjaavat strategiat ja ohjeet saattavat rajoittaa toimintaa esimerkiksi tiedonsiirron rajoittamisen muodossa. (Isoherranen 2012, 131–133.)

Koska moniammatillisen työryhmän kokoontumisissa oli mukana useita eri alan ammattilaisia, kokivat sosiaalityöntekijät tämän vaativan yhteisen ymmärryksen luomista. Eri ammattiryhmien välisissä tapaamisissa yhteisen näkemyksen luomisen ei aina nähty olevan itsestään selvää, vaan ammattikuntien näkemykset ja toisaalta ammattien väliset hierarkiat saattoivat aiheuttaa tähän haasteita. Toisaalta vaikka ammattikuntien hierarkiat asettivat tapaamisessa mukana olijoita eri asemaan, ei se ollut tapaamisen onnistumisen kannalta välttämättä ongelma. Oleelliseksi nähtiin se, miten toisen tietoon ja näkemykseen suhtauduttiin ja millainen ilmapiiri

keskustelulla luotiin. Yhteisen näkemyksen kannalta yhteen hiileen puhaltaminen ja ratkaisukeskeisyys nähtiinkin ensiarvoisen tärkeinä. Tuolloin keskustelu oli monipuolista ja se mahdollisti yhteisen näkemyksen muodostamisen. Tulosten mukaan yhteisen näkemyksen muodostaminen nähtiin olevan mahdotonta silloin, kun yhden ammattiryhmän näkemyksen saivat suuremman painoarvon verrattuna toisten ammattiryhmien näkemykseen. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksissä tämä korostui terveydenhuollon ja erityisesti lääkärin näkökulman painottumisena.

”Palaveri on lääkärivetoinen ja terveydenhuollon näkökulmat painottuvat paljon sosiaalihuollon näkökulmia enemmän. Sosiaalityön puolella näkemys huolesta eroaa terveydenhuollon huolesta. Neuvottelu etenee terveydenhuollon huolta painottaen ja yhteiseen näkemykseen tuen tarpeesta ei päästä.” (2)

Jos näkökulma oli lääkärin sanelema, nähtiin vaarana olevan oirekeskeisyys ja sairausnäkökulma. Silloin muu elämäntilanne ja voimavarat jäivät helposti syrjään ja todellisuus nähtiin lääketieteen näkökulman kokoisena. Tämä näkyi erityisesti silloin kun sosiaalityöntekijä työskenteli itse terveydenhuollon sektorilla ja hänen tehtävänä oli nostaa esiin sosiaalityön näkökulmasta asioita, jotka poikkesivat terveydenhuollon näkökulmasta. Kuitenkin ongelma oli havaittavissa myös sosiaalityöntekijän työskennellessä muilla sektoreilla. Kun näkökulmista ei päästy aidosti keskustelemaan, oli vaarana, ettei yhteistä näkemystä ja ymmärrystä asiasta saatu luotua. Tuolloin työskentelyssä näkyi selvästi se, ettei asiantuntijuuden rajoja pystytty ylittämään. Pärnä (2012, 140) näkee moniammatillisen yhteistyön prosessin kuitenkin vaativan onnistuakseen halua ylittää eri professioiden rajat. Tätä kautta mahdollistuu uudenlaisen asiakaslähtöisen yhteistyön työskentelyprosessi. Aineistossani tämä näkyi ongelmana epäonnistuneissa tapaamisissa, joissa asiat nähtiin helposti vain oman asiantuntijuuden kautta, joka usein muodosti vain pienen kapean alan asiakkaan tilanteesta. Tuolloin ei pystytty näkemään sitä, että oma näkökulma ei edustanut kokonaiskuvaa ja siksi tehtiin yksipuolisia johtopäätöksiä. Tämä aiheutti helposti vastakkainasettelua osallistujien välillä.

Aineiston mukaan aito dialoginen vuorovaikutus ei onnistu ilman luottamusta, jonka merkitys on nähty tärkeänä myös muissa moniammattisuutta koskevissa tutkimuksissa. Erityisesti työskentelyn alkuvaiheessa luottamuksen rakentumisen voi nähdä olevan ehtona koko yhteistyö käynnistymiselle, mutta sen merkityksellisyys tulee ilmi myös työskentelyn edetessä. Luottamusta voidaan pitää luottamuksena omaan ja toisten kompetensseihin liittyvään osaamiseen

sekä yhteiseen päämäärään. Yhteistyö saa siis lisäarvoa siitä, että ammattilaiset voivat luottaa toistensa osaamiseen. (Pärnä 2012, 144–145.)

”Tiimissä osallistujat ottivat voimakkaasti kantaa asiaan, josta heillä ei ollut tarpeeksi tietoa. Heillä ei ollut kompetenssiä antaa sosiaalityöntekijälle ohjeita työskentelyyn. Tunteet veivät harkintakyvyn ja koin sosiaalityöntekijänä, ettei minun asiantuntemukseeni luotettu tai edes työnkuvaani tunnettu. Päätin niellä pettymykseni ja toimia yhdessä asiakkaan kanssa parhaan ammattitaitoni mukaisesti. Asiakas tuli autetuksi, mutta luottamusta työryhmään jouduin etsimään jonkin aikaa uudelleen.” (13)

Aineiston mukaan luottamuksella tarkoitettiin sekä kunnioitusta että arvostusta. Puutteet kunnioituksessa näkyivät toisen painostamisena, alentamisena sekä toisen työskentelytapojen kritisoimisena. Se ilmeni myös epäkunnioittavana kielenkäyttönä tapaamisessa. Kunnioituksen puute toisia työryhmän edustajia kohtaan saattoi ilmetä tapaamisella myös siinä, että joku osallistujista puuhasteli omiaan esimerkiksi keskittymällä kännykkään. Tuolloin hän ei osallistunut aktiivisesti keskusteluun. Arvostus puolestaan näkyi toisen mielipiteiden arvostuksena, vaikka mielipiteet olisivat ristiriidassa keskenään.

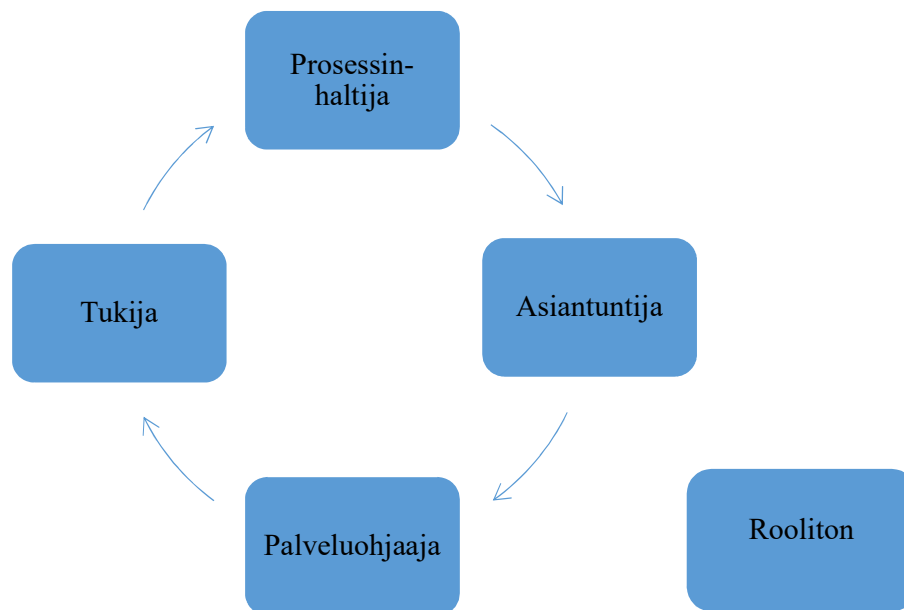
”Palaverissa oli eriäviäkin kannanottoja ja mielipiteitä, mutta keskustelu oli asiallisen kunnioittavaa eikä kukaan loukkaantunut tai kokenut ammattiylpeyttään loukattavan.” (10)

Tuolloin ei etsitty syyllisiä epäonnistumisiin toisista ihmisistä tai heidän tekemästä työstä, vaan ennemminkin tarkasteltiin rakenteita ja työtapoja. Jos arvostuksessa oli puutteita, näkyi se yleensä kritiikkinä toisen ammattitaitoa, osaamista ja työpanosta kohtaan. Aineistossa tämä tuli ilmi erityisesti paremmin tietämisenä, jossa toisen ammattikunnan edustaja väheksyi muiden näkemyksiä ja koki tietävänsä asiasta paremmin. Luottamus ei kuitenkaan synny hetkessä. Syvempi luottamus vaatii yhteisiä kokemuksia, joiden kautta luottamuksen on mahdollista rakentua (Isoherranen 2012, 121).

5.2 Sosiaalityöntekijän rooli moniammatillisessa työryhmässä

Seuraavaksi olen paikantanut niitä rooleja, joissa sosiaalityöntekijän nähdään toimivan hänen työskennellessä osana moniammatillista työryhmää. On tärkeä muistaa, että jokainen tiimiin osallistuva jäsen tuo mukanaan oman roolinsa ja muokkaa sitä, sillä tiimissä ei ole olemassa valmista tiimin jäsenten roolia. Tiimissä on kuitenkin virallisia vaatimuksia, jotka toimivat lähtökohdana oma roolin täsmentämiselle. (Øvretveit 1996, 155.) Näistä lähtökohdista roolien jakaminen ja muokkaaminen tiimeissä alkaa. Roolien paikantaminen voidaan nähdä ensiarvoisen tärkeänä erityisesti asiakkaan kannalta. Jotta asiakkaat saavat tarvitsemansa avun, on tiimin jäsenten pystyttävä ilmaisemaan mitä he itse voivat tehdä asiakkaan hyväksi ja mitä muut jäsenet voivat asiakkaalle tarjota. Siksi jäsenten onkin käytettävä aikaa määritellessään rooleja. (Øvretveit 1996, 179.)

Sosiaalityöntekijän roolit moniammatillisen tiimin jäsenenä näyttäytyivät aineiston mukaan moninaisina ja rooleja paikantaessa oli havaittavissa sosiaalityöntekijöiden sopeutuvan tiimeissä hyvinkin erilaisiin ja toisista poikkeaviin rooleihin. Osa rooleista oli selvästi asiantuntijuuden tuomia virallisia rooleja, mutta myös epäviralliset ja persoonalliset roolit näkyivät roolien sisällä vahvasti. Seuraavaan kuvioon olen koontanut yhteenvedon sosiaalityöntekijän rooleista, jotka tutkimuksessani ilmenivät



KUVIO 10. Sosiaalityöntekijän roolit

Kuten kuvioista 10 käy ilmi, oli aineiston mukaan nähtävissä useita rooleja joissa sosiaalityöntekijä toimi hänen ollessaan osa moniammatillista työryhmää. Olen nimennyt pääroolit prosessinhaltijaksi, asiantuntijaksi, palveluohjaajaksi ja tukijaksi. Tämän lisäksi roolissa oli nähtävillä epäselvyyttä silloin, kun tapaaminen koettiin epäonnistuneeksi. On kuitenkin tärkeä huomata, etteivät roolit olleet selvärajaisia, sillä sosiaalityöntekijä edusti tapaamisessa harvoin vain yhtä tiettyä roolia. Usein roolit sekoittuvat toisiinsa ja menivät limittäin.

5.2.1 Prosessinhaltija

Sosiaalityöntekijän rooli prosessinhaltijana kuvasti sosiaalityöntekijän vastuuta ja päätösvaltaa asian hoitamisen kannalta. Seuraavassa kuvioon olen tiivistänyt prosessinhaltijan rooliin liittyvät yläluokat ja eriteltyt niiden sisältöä.

Vastuuhenkilö	Kontrolloija
<ul style="list-style-type: none"> vastuutyöntekijä vetäjä 	<ul style="list-style-type: none"> päätöksentekijä kontrolloiminen

KUVIO 11. Prosessinhaltija

Kuten kuvioista 11 on nähtävillä, sosiaalityöntekijän ollessa moniammatillisen työryhmän tapaamisessa prosessinhaltija, toimi hän tapaamisen kannalta vastuuhenkilönä sekä kontrolloijana. Aineiston mukaan vastuuhenkilönä toimiminen näkyi sosiaalityöntekijän toimimisena tapaamisen vastuutyöntekijänä, joka johti asiakasprosessia. Ottamalla huomioon kaikkien osallistujien osaamisen, asiakkaan voimavarat ja käytössä olevat tukimuodot, laati sosiaalityöntekijä tilanteeseen nähden realistiset tavoitteet. Pelkän tavoitteiden asettamisen ei kuitenkaan nähty olevan riittävää, sillä tavoitteellisuuden kuului myös arviointi. Tavoitteiden saavuttamisen arviointi voi tapahtua joko työskentelyprosessin aikana tai yhteistyön lopussa. (Pärnä 2012, 153.) Sosiaalityöntekijä piti siksi huolen siitä, että tavoitteiden saavuttamista tarkasteltiin tietyn ajan kuluttua ja tuolloin niitä mahdollisesti muokattiin tai tarkennettiin tilanteen mukaan. Ollessaan prosessinhaltija, sosiaalityöntekijä vastasi siis tapaamisen koollekutsumisesta ja kantoisen etenemisestä vetovastuuta.

Tulosten mukaan vastuuhenkilönä oleminen korostui erityisesti työskennellessä lastensuojelussa, jolloin sosiaalityöntekijä toimi lapsen asioista vastaavana työntekijänä. Tuolloin sosiaalityöntekijä oli se, jolla oli kokonaisvastuu asiakkaan tilanteesta ja joka teki päätökset tarvittavista tukimuodoista. Tuolloin korostui lapsen hyvinvoinnista vastaaminen.

”Sosiaalityöntekijänä oma roolini oli vetää ja johtaa neuvottelua niin, että kaikki osapuolet pääsivät ääneen ja tulivat kuulluksi. Lisäksi tietenkkin toin esiin lastensuojelun näkemystä tilanteesta ja huolista.” (31)

Sosiaalityöntekijät itse kokevat olevansa vahvasti kontrolloijia, jolloin he joutuvat tarkkailemaan asiakkaiden elämää ja selviytymistä suhteessa normaaleiksi miellettyjen rajoihin (Vaininen 2011, 124). Aineistossani tämä näkyi vahvimmin myös juuri lastensuojelussa, jolloin sosiaalityöntekijä puuttui epätoivottuun käyttäytymiseen tekemällä muun muassa päätöksiä kiireellisistä sijoituksista tai puuttumalla muuten perheen sisäisiin asioihin. Kontrollin liittyminen vahvasti lastensuojeluun näkyi vahvasti myös muissa tutkimuksissa. Sosiaalityöntekijät kokevat pystyvänsä kontrollin avulla takaamaan sosiaaliin oikeuksiin sisältyvää sosiaalista suojelua erityisesti juuri niissä tilanteissa, joissa lapsi on ulkopuolisen suojelun tarpeessa (Vaininen 2011, 115). Kontrolloimisessa näkyy sosiaalityöntekijän tietonsa perusteella määrittämä muutostarve, johon pääsemiseksi sosiaalityöntekijä määrittää myös tarvittavat menetelmät. Tämä korostaa osapuolten keskinäisen hierarkian eroa. (Juhila 2006, 99.) Vaikka kontrolli kuului aineiston mukaan olennaisena osana sosiaalityöntekijän työhön lastensuojelussa, kokivat sosiaalityöntekijät sen toisinaan velvollisuutena, jota eivät haluaisi käyttää. Tämä kävi ilmi erityisesti silloin, kun kontrolliin jouduttiin turvautumaan puutteellisten palveluverkostojen vuoksi.

”Palaverissa nuorisopsykiatrian edustaja vaati lastensuojelun sijoittavan nuoren psyk.sairaalajakson jälkeen, vaikka lapsen perhetilanne ok... Koska lapsen haasteet mielenterveyspuolmissa, en ymmärrä lastensuojelun roolia jatkohoitajanakaan...Ärsyttää, että nuorisopsykiatrian palveluvalikoiman niukkuutta halutaan paikata lastensuojelun palveluilla.” (14)

Aineistoni sosiaalityöntekijät kokivat usein epärealistisia odotuksia muilta viranomaisilta juuri silloin, kun heiltä odotettiin kontrollointia. Saman huomasi tutkimuksessaan myös Satu Vaininen (2011, 124), jonka mukaan sosiaalityöntekijät kritisivat yhteistyökumppaniensa odotuksia sosiaalityöntekijöiden suorittamaa kontrollityötä kohtaan. Hänen tutkimuksen mukaan toiset

viranomaiset saattoivat pyrkiä sysäämään kontrollitehtävän sosiaalityöntekijälle, jolloin he odottivat sosiaalityöntekijöiden nostavan ikävät asiat puheeksi ja hoitamaan asiakkaan asiat kuntoon napakalla kontrollityöllä. Sosiaalityöntekijän tavalle hoitaa kontrollityötä saatettiin siten asettaa vahvoja odotuksia.

Vaininen (2011, 132–133, 153) nimesi väitöskirjassaan prosessinhaltijaa vastaavan toimintaroolin koordinaattoriksi, jonka sisällössä on paljon prosessinhaltijan kaltaisia piirteitä. Väitöskirjan tulosten mukaan sosiaalityöntekijät itse katsovat koordinaattorin toimintaroolin sopivan erityisen hyvin sosiaalityöntekijöille ja heidän olevan yhteistyösuhteissa vahvoilla koordinoitiin liittyvässä työssä. Väitöskirjassa syynä koordinoimisen vahvuudelle sosiaalityöntekijät näkivät olevan sosiaalityön kokonaisvaltaisen näkökulman sekä vahvan osaamisen niin verkostotyössä, asiakasprosessissa kuin hyvinvointipalvelujärjestelmässäkin. Olleessaan koordinoija sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan tilannetta ottaen kuitenkin huomioon niin asiakkaan kuin hänen verkostonkin. Vastuun asiakasprosessin eteenpäin viemisestä, ohjaamisesta ja johtamisesta on kuitenkin koordinoijalla.

5.2.2 Asiantuntija

Sosiaalityöntekijän asiantuntijan roolissa näkyi sosiaalityön määrittely profession mukaiseksi ammatiksi. Seuraavassa kuviossa olen tiivistänyt aineiston mukaan asiantuntijuuteen liittyvät yläluokat ja eriteltyt niiden sisältöä.

Sosiaalityön näkökulman esiintuoja	Yhteistyö
<ul style="list-style-type: none"> osaamisen esiintuominen näkökulman laajuus 	<ul style="list-style-type: none"> yhteistyö eri viranomaisten kanssa kouluttaminen

KUVIO 12. Asiantuntija

Kuten kuvioista 12 käy ilmi, jakautui asiantuntijuus sosiaalityön näkökulman esiintuomiseen ja yhteistyöhön. Sosiaalityön näkökulman esiintuominen tarkoitti aineiston mukaan oman ammatillisen osaamisen esiintuomista, mutta myöskin asioiden näkemistä osana laajempaa kokonai-

suutta. Tuolloin korostui laajempi näkemys tilanteesta, joka ei rajoittunut yhdelle kapealle sektorille. Sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden nosti tutkimuksessaan esiin myös Anita Sipilä (2011, 137), jonka mukaan sosiaalityöntekijöillä on eniten juuri yhteiskunnallista tietoa, jossa korostuu sosiaalityöntekijän tiedollinen näkemys siitä, että ihminen on osa yhteiskunnallista järjestelmää. Sipilä nosti esiin myös sosiaalityöntekijän psykososiaalisen tiedon sekä tiedon psyykkisistä ja fyysisistä tekijöistä, jotka yhdessä vaikuttavat muun muassa ihmisen terveyteen. Tämä asiantuntijuuden ulottuminen usealle eri sektorille kuvastaa vahvasti aineistossani näkyvää kuvaa asiantuntijuudesta, jota sosiaalityöntekijät kokivat heillä itsellään olevan. Kun esimerkiksi lääkärin nähtiin olevan spesialisti yhdellä kapealla osa-alueella, sosiaalityöntekijän asiantuntijuus tuli esiin juuri laaja-alaisuutena.

Sosiaalityöntekijöiden kyky tuoda oma asiantuntemus esiin näyttäytyi aineiston perusteella olevan ensiarvoisen tärkeää. Tämä korostui erityisesti siksi, että moniammatillisissa työryhmissä ei aina osattu hyödyntää kaikkien asiantuntemusta tai sitä ei kuunneltu. Asiantuntemuksen määrätietoinen esiin tuominen mahdollisti kuitenkin sen, että asiantuntemus tuli esiin ja sitä voitiin ylipäättään hyödyntää. Tämä on nostettu tärkeäksi myös muissa tutkimuksissa, koska muiden sektoreiden ammattilaisten ei koeta omaavan yhtä laajaa näkemystä asiakkaan arjesta ja elämäntilanteesta ja siksi sosiaalityöntekijöiden pitäisi nostaa enemmän esille omaa asiantuntijuuttaan kokonaistilanteen kartoittajana sekä kartoituksen tuloksena syntyvien lausuntojen antajina (Vaininen 2011, 130).

”Sosiaalityöntekijä toi tapaamisessa esiin elämäntilanteeseen ja arjenhallintaan liittyviä asioita, työ- ja toimintakykyyn sekä niiden arviointiin ja taloudelliseen tukeen liittyviä mahdollisuuksia ja keinoja sosiaalipalveluissa.” (22)

Asiantuntemuksen esiintuominen näkyi aineistossa myös sosiaalityöntekijän ammattitaitona nostaa tapaamisessa esiin asioita tai ongelmia, joiden yhdessä pohtimisen hän näki tarpeelliseksi. Omaan ammattitaitoon luottaminen ja korostaminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö sosiaalityöntekijän kokonaisvaltaista selvitystä tehdessään näe tärkeäksi kuulla muita asiaan liittyviä viranomaisia ja heidän näkemyksiään (Vaininen 2011, 130.) Aineistossa tämä näkyi sosiaalityöntekijöiden taitona kertoa muille omasta näkemyksestä ja valmiudesta kuulla muiden näkemyksiä, osaamista ja asiantuntijuutta. Pylvään (2003, 30) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijä ymmärtää moniammatilliselle työryhmätyöskentelylle olevan ominaista juuri se, että

sama ilmiö voidaan tulkita usealla eri tavalla ammattikunnasta riippuen. Tämä näkyi aineistosani sosiaalityöntekijöiden ymmärryksessä siinä, ettei heillä ollut kaikkea tilanteessa tarvittavaa tietoa, vaan erilaiset tulkinnat täytyi yhdistää yhteiseksi tiedoksi. Sosiaalityöntekijät tekivät siksi mielellään yhteistyötä toisten ammattilaisten kanssa niin, että asiakas sai parhaan mahdollisen hyödyn tilanteeseensa. Yhteistyö saattoi tapahtua esimerkiksi yhteisten asiakastapaamisten tai kotikäyntien muodossa.

Kun työntekijät tekivät työtä moniammatillisesti, jossa kaikkien työntekijöiden näkemykset kuultiin ja sen kautta rakennettiin yhteinen ymmärrys tilanteesta, oli mahdollista saavuttaa rajoja ylittävää asiantuntijuutta. Se vaati yleensä kuitenkin aikaa ja kaikkien osallistujien tahtoa. Rajoja ylittävää asiantuntijuutta esiintyykin eniten työryhmissä, joille on muodostunut perinteet moniammatillisen työn toteuttamiselle ja joissa rajojen ylittäminen on muodostunut osaksi toimintakulttuuria. (Pylväs 2003, 61–62.)

Aineiston mukaan sosiaalityöntekijän asiantuntemusta osattiin hyödyntää jonkin verran myös työryhmien sisällä. Sosiaalityöntekijän asiantuntemus muun muassa etuus asioissa oli tekijä, jota koko työryhmä saattoi haluta hyödyntää ja siksi sosiaalityöntekijöitä pyydettiin pitämään muun muassa koulutuksia aiheesta koko työryhmälle. Tämän voi nähdä olevan merkki siitä, että sosiaalityöntekijän osaaminen tunnustetaan ja tunnustetaan. Vaikka tulosten mukaan kouluttajana toimiminen näyttäytyi olevan marginaalisessa asemassa sosiaalityöntekijän työtä, on muissa tutkimuksissa nähty kouluttajaa lähelle vastaavan konsultoin roolissa kasvua. Erityisesti lisääntyneet ovat muiden toimijoiden yhteydenotot, joissa on pyydetty sosiaalityöntekijöiden konsultaatiota liittyen muun muassa hyvinvointiin ja sosiaalisiin olosuhteisiin. Oman työn ja asiantuntijuuden esittelemine tuo omaa työtä tunnetuksi ja antaa näin muille ammattiryhmille tarpeellista informaatiota sosiaalityön sisällöstä ja palveluista. (Pylväs 2003, 60; Vaininen 2011, 167–168.) Toisaalta tutkimuksissa näkyy myös ristiriitaista suhtautumista kouluttajana ja konsultoina toimimiseen. Oman asiantuntijuuden jakamista ei aina koeta luonnollisena osana sosiaalityöntekijän työnkuvaa ja siksi kaivataankin vielä kehitystyötä, jotta erityisesti rohkeus toimia konsultoivana sosiaalityöntekijänä kasvaa (Vaininen 2011, 168).

5.2.3 Palveluohjaaja

Sosiaalityöntekijän palveluohjaajan roolissa näkyi aineistossa kokonaisvaltainen tilanteen kartoitus ja sen pohjalta tarvittavien palveluiden järjestäminen. Seuraavaan kuvioon olen tiivistänyt palveluohjaajaan liittyvät yläluokat ja eriteltyt niiden sisältöä.

Kartoittaja	Tukimuotojen tuntemus	Palveluohjaus
<ul style="list-style-type: none"> • kokonaistilanteen selvittäminen • sosiaalisen verkoston huomioiminen 	<ul style="list-style-type: none"> • tukimuotojen esittely 	<ul style="list-style-type: none"> • palveluihin ohjaaminen

KUVIO 13. Palveluohjaaja

Kuten kuvioista 13 käy ilmi, kuului palveluohjaajan rooliin tilanteen kartoittaminen, tukimuotojen laaja-alainen tuntemus sekä näihin perustuva palveluohjaus. Palveluohjaus alkoi aina kokonaistilanteen ja avuntarpeen kartoittamisella. Tämä korostui myös muissa tutkimuksissa, sillä sosiaalityöntekijät korostavat usein itse omassa roolissaan juuri kokonaiselämäntilanteen kartoittamista, jolla tarkoitetaan kokonaisvaltaista asiakkaan arkielämään ja sosiaaliseen elämäntilanteeseen perehtymistä (Vaininen 2011, 128).

”Jos asiakkaalla näyttää olevan paljon elämänhallinnan ongelmia tai taloudellisia ja sosiaalisia vaikeuksia, ensimmäinen aika asiakkaalle annetaan sosiaalityöntekijälle ja aloitetaan kartoitus sosiaalityö edellä.” (12)

Aineiston mukaan sosiaalityöntekijä osasivat ottaa huomioon ihmisen elämään yhtä aikaa vaikuttavia tekijöitä ja liittää ne yhteen kokonaiskuvan saavuttamiseksi. Tuossa kokonaistilanteen kartoituksessa tärkeäksi nähtiin elämäntilanteen ja avuntarpeen huomioiminen. Laaja-alainen näkemys on nähty sosiaalityöntekijöiden vahvuudeksi myös muissa tutkimuksissa. Selvittäessään asiakkaan elämäntilannetta sosiaalityöntekijöillä on nähty olevan taitoa kiinnittää huomiota niin asiakkaan sosiaaliseen, psyykkiseen kuin fyysiseen toimintakykyyn huomion ollessa kuitenkin sosiaalisen toimintakyvyn selvittämisessä (Vaininen 2011, 146).

Kokonaistilanteen kartoittamisessa tuli aineistossa esille myös se, että sosiaalityöntekijöillä oli taitoa kuulla erilaisia näkemyksiä kokonaistilanteesta ja koota siitä yhteinen, moniammatillinen näkemys. Kartoituksessa tärkeänä nähtiin ottaa huomioon myös asiakkaan sosiaalinen verkosto. Jos asiakas oli lapsi, näkivät sosiaalityöntekijät tärkeäksi tavata myös vanhempia ja muita lapselle tärkeitä ihmisiä. Jos asiakkaana oli puolestaan aikuinen, näkivät sosiaalityöntekijä tärkeänä ottaa työskentelyssä huomioon koko perhe, jos se oli tilanteen kannalta mahdollista ja asiakas antoi siihen suostumuksen. Tätä verkoston laaja-alaista huomioimista korostaa myös Pylväs (2004, 51), joka tuo esiin sitä, että esimerkiksi sosiaalityöntekijän toimiessa sairaalassa, ei asiakkaana nähdä olevan vain sairaalassa oleva potilas, vaan tarvittaessa myös potilaan puoliso, vanhemmat, lapset, sukulaiset ja muut läheiset.

Kun kokonaistilanne oli kartoitettu, nähtiin sosiaalityöntekijän olleen helpompi etsiä asiakkaalle sopivia tukimuotoja. Tuolloin sosiaalityöntekijät nostivat palveluverkostosta esiin asiakkaan tarvitsemia tukimuotoja ja kertoivat niistä sekä asiakkaalle kuuluvista etuuksista. Aineiston mukaan erityisesti taloudellisen tuen tietämys nähtiin kuuluvan sosiaalityöntekijöille. Pohjana palveluohjauksessa nähtiinkin olevan laaja-alainen sosiaalipalvelujen tuntemus. Palvelujärjestelmään liittyvän tietotaidon koetaan olevan erityisenä vahvuutena sosiaalityöntekijöillä (Vaininen 2011, 123). Sipilä (2011, 139) näkee palveluohjauksessa erittäin tärkeäksi sen, että sosiaalityöntekijä osaa tulkita sosiaaliset ongelmat asiakkaiden näkökulmasta, mutta antaa asiakkaalle mahdollisuuden tehdä itse ratkaisevat päätökset. Aineistossani sosiaalityöntekijöiden palveluohjaajana toimiminen näkyi tuntemuksena muun muassa erilaisista etuuksista ja niiden hakemisesta, palveluista ja muista tukitoimista.

Aineiston mukaan palveluohjauksessa korostui sosiaalipalvelujen oikea-aikaisuus eli sosiaalityöntekijän kyky nähdä tarkoituksenmukaiset palvelut asiakkaan sen hetkiseen tilanteeseen nähden. Sosiaalityöntekijät joutuivat usein myös markkinoimaan saatavilla olevia sosiaalipalveluja. Asiakkaat eivät olleet niistä aina tietoisia ja siksi niistä kertominen ja palvelujen tarjoaminen vaati työntekijän omaa aktiivisuutta. Toisinaan palveluiden järjestämisessä tarvittiin sosiaalityöntekijää, jolla oli kykyä saada asiakkaan saamat palvelut järjestymään helpommin ja nopeammin, kuin jos asiakas yrittäisi saada niitä itse hoidettua.

5.2.4 Tukija

Sosiaalityöntekijän tukijan roolissa korostui aineistossa auttamisen konkreettisuus. Tukijan rooli liittyi usein tilanteisiin, joissa sosiaalityöntekijä koki, ettei asiakas tullut autetuksi parhaalla mahdollisella tavalla. Siksi sen rooli korostui erityisesti tapaamisissa, jotka koettiin muuten epäonnistuneiksi. Seuraavaan kuvioon olen tiivistänyt aineistostani tukijan rooliin liittyvät yläluokat ja eriteltyt niiden sisältöä.

Konkreettinen auttaminen	Asianajaja
<ul style="list-style-type: none"> • ohjaaminen • keskusteluapu • puolesta tekeminen 	<ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan äänenä oleminen • oikeuksien esiintuoja

KUVIO 14. Tukija

Tukijan roolin alla oli nähtävillä kuvion 14 mukaisesti konkreettista auttamista ja asianajajana toimimista. Konkreettinen auttaminen näkyi sosiaalityöntekijän roolina ohjata asiakasta muun muassa hakemusten teossa. Se saattoi olla myös asiakkaan tilanteen seuraamista ja jatkon pohdintaa niin, että sosiaalityöntekijän ohjauksellinen rooli korostui. Joskus konkreettinen auttaminen oli myös puhdasta puolesta tekemistä. Asiakas saattoi olla tilanteessa, ettei saanut itse esimerkiksi täytettyä etuutta varten tarvittavaa hakemusta ja silloin sosiaalityöntekijä saattoi tehdä sen asiakkaan puolesta. Tämä puolesta tekeminen on tullut ilmi myös muissa tutkimuksissa. Erityisesti erikoissairaanhoidossa näkyvät tilanteet, jossa asiakkaat saattavat olla niin sairaita, etteivät jaksakaan itse hoitaa tilanteita (Kinnunen 2004, 20). Vaikka puolesta tekemistä esiintyykin, oli pääpaino kuitenkin siinä, että asiakasta tuettiin omatoimisuuteen ja häntä ohjattiin hoitamaan asioita itse. Vaininen (2011, 116) nostaa tässä yhteydessä esiin valtaistamisen käsitteen, jonka perimmäisenä ideana on luottaa ihmisen omaan osallisuuteen ja kykyyn ratkaista itse omia asioitaan, kunhan häntä tuetaan siinä riittävästi.

”Poliklinikan sosiaalityöntekijän rooli on tuoda esille nuoren mahdollisuuksia eri etuuksiin nuoren ja vanhempien kanssa tehtyjen kartoitusten jälkeen. Näistä sosiaalityöntekijä on ottanut

etukäteen selvää. Sosiaalityöntekijä tuo esille hakemuksien tekemiseen liittyviä asioita ja antaa ohjausta niissä.” (30)

Silloin kun moniammatillisen tiimin tapaaminen koettiin epäonnistuneeksi ja sosiaalityöntekijä oli kokenut, ettei asiakasta ole kuultu parhaalla mahdollisella tavalla, oli sosiaalityöntekijän roolina usein keskusteluavun tarjoaminen. Tuolloin asiakkaalle pyrittiin järjestämään mahdollisimman pian tilaisuus keskustella tapaamisen aiheuttamista tuntemuksista sosiaalityöntekijän kanssa ja siinä tilanteessa sosiaalityöntekijä joutui usein olemaan tulkkina muiden viranomaisten ja asiakkaan välillä esimerkiksi sanoittamalla asiakkaalle toisen viranomaisen tarkoittamia asioita. Sosiaalityöntekijän roolissa näkyikin usein se, että he joutuvat selventämään asiakkaalle joko asiakasprosessin kulkua, toimintarooleja, tehtäviä tai velvollisuuksia (Vaininen 2011, 141).

Aineiston sosiaalityöntekijät myös auttoivat asiakkaita epäonnistuneeseen tapaamiseen liittyvissä jatkotoimissa, mikäli katsoivat niiden olevan perusteltuja. Tämä saattoi olla esimerkiksi tukemista valituksen tekemisessä. Tässä roolissa asiakkaan oikeusturva näyttäytyi tärkeänä tekijänä.

”Potilas voi tyytymättömänä ja umpikujassaan päätyä muistutuksen tai valituksen tekemiseen, jota tukiessaan sosiaalityöntekijä sitten kuulee asiaa hänen kannaltaan.” (3)

”Kerrottu myös oikeudesta vaihtaa työryhmä jäseniä, ja antaa palautetta käytöksestä tarvittaessa. esimiehelle.” (18)

Se, että asiakas ei tullut autetuksi työryhmän avulla, sai korostamaan asianajajan roolia. Myös Vaininen (2011, 150) nostaa esiin sosiaalityöntekijän toimimisen asianajajana, jolloin sosiaalityöntekijä pyrkii huolehtimaan asiakkaiden oikeuksista silloin, kun asiakas ei siihen itse kykene tai jos toinen viranomainen jättää asiakkaan oikeudet huomioimatta. Tämä näkyi myös aineistossani sosiaalityöntekijöiden toimimisena asiakkaan äänenä, jolloin he vaativat asiakkaalle oikeuksia. Sosiaalityöntekijät pitivät tuolloin huolen siitä, että asiakkaan mielipide tuli kuulluksi ja hänen näkemykset otettiin huomioon myös päätöksenteossa. Asianajoksi nähtiin myös se, ettei sosiaalityöntekijät tyytyneet resurssien asettamiin reunaehtoihin, vaan toivat esiin asiakkaan oikeudet hänen tarvitsemiin palveluihin tai etuuksiin. Elina Kinnunen (2004, 20) näkee

asianajajan roolin korostuvat erikoissairaanhoidossa, jossa näkyy asiakkaiden eriarvoisuus kuntien taloudellisten tilanteiden vuoksi. Asiakkaat saavat lakisääteisiä palveluita eri tavoin riippuen asiakkaan kotikunnasta. Tämä näkyy sosiaalityöntekijän asianajoroolina, joka ilmenee suhteessa kunnallisiin toimijoihin.

Sosiaalityöntekijät saatiin nähdä myös asiakkaan omaisten ja verkoston välillä yhteyden ylläpitäjänä, jolle kerrottiin paljon sellaisia asioita, joita muille tiimin jäsenille ei kerrottu. Tähän kuitenkin vaikuttaa myös työntekijän oma persoona. (Isoherranen 2012, 108; Pylväs 2003, 65) ja tunnetyön taidot, jotka myös Sipilä (2011, 139) nostaa tärkeäksi osaamisen muodoksi. Tunnetyössä on kysymys asiakkaan osallistamisesta ja olemisesta inhimillinen rinnalla kulkija. Tämä näkyi aineistossa asianajajan roolissa, jossa rinnalla kulkeminen näkyi sosiaalityöntekijän roolissa olla mukana asiakkaan tilanteessa sen kaikissa vaiheissa. Sosiaalityöntekijän työ ei siis päättynyt, vaikka työryhmä olisi jo päättänyt siirtää asiakkaan asiakkuuden eteenpäin tai päättää se kokonaan, sillä usein juuri niissä tilanteissa asiakas tarvitsi asianajajaa. Tukijan roolissa sosiaalityöntekijä on siis asiakasta varten: vieressä, rinnalla ja kuuntelemassa (Vaininen 2011, 147). Tämä korostaa sitä, että sosiaalityöntekijän työskentelystä osana moniammatillista tiimiä hyötyvät usein eniten juuri asiakkaat ja heidän perheet (Kitchen & Brook 2005, 15).

Asianajajan rooli korostui aineistossa työskennellessä lasten kanssa. Esimerkiksi lapsen vastavana sosiaalityöntekijänä oleminen tarkoitti lapsen edun huomioimista. Joskus lapsen etu oli kuitenkin ristiriidassa vanhemman tahdon, työryhmän toisen ammattilaisen tai resurssien rajallisuuden kanssa. Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijät näkivät tärkeäksi ajaa lapsen etua ja pyrkiä nostamaan sen muiden etujen yläpuolelle. Helppoa se ei aina ollut ja erityisen vaikeana sosiaalityöntekijät kokivat sen olevan silloin, kun vastakkain oli vahvaksi professioksi nostetun lääkärin mielipide tai jos resurssien näkökulmasta lapsen etua ei ollut mahdollista toteuttaa.

5.2.5 Rooliton

Sosiaalityöntekijän roolittomuus tuli aineistossa ilmi niissä tapaamisissa, jotka oli koettu epäonnistuneen. Tätä samaa epävarmuutta roolin suhteen ei ollut havaittavissa lainkaan silloin, kun tapaaminen koettiin onnistuneeksi. Seuraavaan kuvioon olen tiivistänyt roolittomuuteen liittyvät yläluokat ja eritellyt niiden sisältöä.

Epäselvä rooli	Rooliton
<ul style="list-style-type: none"> • muut kuin sosiaalityöntekijän tehtävät • roolin epäselvyys 	<ul style="list-style-type: none"> • ilman roolia

KUVIO 15. Rooliton

Kuten kuvioista 15 käy ilmi, oli sosiaalityöntekijän roolissa nähtävillä myös epäselvää roolia ja roolittomuutta. Roolin epäselvyys näkyi aineistossa sekä sosiaalityöntekijöiden omissa kokemuksissa, että toisten tapaamisessa mukana olleiden käsityksissä. Tilanteet, joissa sosiaalityöntekijät kokivat roolinsa epäselviksi, koettiin muutenkin epäonnistuneiksi. Niistä puuttui selkeä puheenjohtaja, eikä kukaan kantanut vastuuta tapaamisen tavoitteista tai kokonaistilanteesta. Tämän seurauksena päädyttiin usein siihen, että tilanteesta muodostui yksipuolinen näkemys, eikä osallistujien ammattitaitoa hyödynnetty parhaalla mahdollisella tavalla. Näissä tilanteissa mukana olleille ei muodostunut jatkoonkaan kannalta sellaista roolia, johon jokainen sitoutuisi ja kokisi sen mielekkäänä. Sosiaalityöntekijä saattoi tuossa tilanteessa kokea joutuvansa olemaan useamman roolin välissä, jolloin hänen oli vaikea toimia omasta roolista käsin. Roolien epäselvyys saattoi näyttäytyä siten, että sosiaalityöntekijälle annettiin tehtäväksi toimia, joita sosiaalityöntekijä ei kokenut lainkaan kuuluvan itselleen.

”Keskustelusta puuttuu tärkein näkökulma: mihin potilas on valmis ja mihin ei? Usein tällainen keskustelu on myös oirekeskeistä ja vaikean tilanteen yhteydet muuhun elämäntilanteeseen ja potilaan voimavaroihin jää syrjään. Sosiaalityöntekijäkin jää ”osattomaksi” tai saa jonkin toimenpiteen suoritettavaksi tehdyn linjauksen mukaisesti. (3)

”Sosiaalityöntekijän tehtäväksi jää jo sovittujen aikoihin liittyvien muutosten ilmoittaminen asiakkaalle. Sosiaalityöntekijä kokee, että hänen vastuulle jää liikaa sihteerille kuuluvia töitä.” (32)

Sosiaalityöntekijän roolin epäselvyys näkyi myös Isoherrasen (2012, 108) tutkimuksessa, jonka mukaan kaikissa tiimeissä sosiaalityöntekijän rooli ei ollut selkiintynyt ja siinä oli nähtävillä

epämääräisyyttä ja laajuutta. Isoherrasen mukaan sosiaalityöntekijän rooli oli kuitenkin selkiytynyt huomattavasti sen jälkeen, kun siitä oli alettu moniammatillisuuden kehittymisen myötä keskustelemaan enemmän.

Roolin epäselvyyden lisäksi sosiaalityöntekijät kokivat aineistossa toisinaan olevan tilanteessa täysin ilman roolia. Niissä tilanteissa korostui osattomuuden tunne, jolloin sosiaalityöntekijä ei nähnyt, että hänellä olisi mahdollisuus saada tai ottaa mitään tilanteeseen sopivaa roolia. Osattomuus ei johtunut niinkään siitä, ettei sosiaalityöntekijä nähnyt tilanteessa hänellä olevan mitään roolia vaan ennemminkin siitä, ettei sosiaalityöntekijä kokenut saavansa ottaa roolia omakseen. Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijät kokivat puheenjohtajan olevan kykenemätön ottamaan tapaamisessa mukana olleiden näkökulmia huomioon ja sitä kautta antamaan jokaiselle sopivaa vastuuta tilanteen hoitamisen kannalta.

5.3 Tyypitarinat

Tutkimuskysymyksissä ilmaisin etsiväni onnistumisia ja hyviä käytäntöjä sekä haasteita ja ongelmia, joita moniammatillisissa tiimeissä esiintyy. Näitä olen pyrkinyt havainnollistamaan tyypitarinoiden avulla regressiivisen ja progressiivisen narratiivin muodossa. Regressiiviset edustavat moniammatillisuuden epäonnistumisia ja huonoja käytäntöjä, jotka ilmentävät moniammatillisuuden huonoja puolia. Progressiiviset narratiivit puolestaan edustavat niitä hyviä käytäntöjä ja onnistumisia, joita moniammatillisissa tiimeissä on koettu. (Juhila 2004, 174.). Kahden esimerkkitarinan avulla kuvaan moniammatillisten työryhmien tapaamisia. Näiden on tarkoitus olla havainnollistavia esimerkkejä siitä, kuinka moniammatillisen työryhmän tapaaminen voisi käytännössä sujua silloin kun se koetaan onnistuneeksi tai vaihtoehtoisesti epäonnistuneeksi. Näkökulmana tarinoissa on päähenkilöinä toimivien kuvitteellisten Maijan ja Tiinan kokemukset.

Tarinat on luotu yhdistelemällä kehyskertomusten avulla saatuja vastauksia, eivätkä ne edusta puhtaasti yhtäkään saamaani vastausta. Tarinat ovat stereotyyppisiä, sillä niiden avulla on tarkoitus tuoda esiin niitä eroja, joita onnistuneen ja epäonnistuneen tapaamisen välillä voi olla. Tämä mahdollistaa sen, että variaatioiden vaihtelut tulevat selkeästi esille. Tyypitarinoihin olen yhdistänyt myös sosiaalityöntekijän roolin, sillä rooleissa on selvästi havaittavissa vaihtelua eri variaatioiden välillä.

5.3.1 Progressiivinen tarina

Sosiaalityöntekijä Maija odottaa työviikon alkua hyvillä mielin. Maanantai alkaa moniammatillisella verkostotapaamisella, jossa käsitellään hänen asiakkaansa asioita. Erityisen tyytyväinen Maija on siihen, että paikalle on tulossa asiakkaan lisäksi hänen verkostoa. Maijan mielestä verkostotapaamiset ovat asiakkaiden kannalta kaikkein hedelmällisimpiä, vaikka työntekijän kannalta niiden järjestäminen onkin työlästä.

Maija saapuu tapaamiseen hyvin valmistautuneena. Paikalla on työntekijöitä eri organisaatioista ja eri ammattiryhmistä. Kaikki tekevät kuitenkin tiivistä yhteistyötä asiakkaan ja hänen perheen kanssa, joten osallistuminen tapaamiseen on perusteltua. Myös asiakkaan läheisiä on paikalla muutama. Maija aloittaa tapaamisen esittelemällä itselle ja antamalla tämän jälkeen lyhyen puheenvuoron jokaiselle mukanaolijalle.

”Kaikki esittäytyy, kakkien ammattilaisten ja luomuverkoston roolit, läsnäolo, vastuut ja velvollisuudet tiedetään.” (25)

Esittelykierroksen jälkeen Maija puheenjohtajan ja vastuuhenkilön roolissa kertoo kaikille paikallaolijoille tapaamisen tarkoituksen.

”Koollekutsuja esittää tapaamisen syyn ja tavoitteen siten, että myös asiakas ymmärsi tapaamisen syyn ja tavoitteet. Koollekutsuja (asiakkaan vastuutyöntekijä) tuo esille asiakkaan elämäntilanteen ja sen, mihin moniammatillisen yhteistyön kautta on tarkoitus päästä. Asiakkaan elämäntilanteesta keskusteltiin monipuolisesti ja jokainen verkoston jäsen esitti oman mielipiteensä ja arvionsa tarvittavista palveluista.” (10)

Koska tapaamiseen on varattu tietty aika, ohjaa Maija tapaamisen kulkua niin, että kaikki ennättävät sanoa mielipiteensä ja keskustelu on näin sujuvaa. Jokainen eri organisaation edustaja kertoo vuorollaan työskentelystä ja siitä millaisilla keinoilla ovat pyrkineet tukemaan asiakasta ja hänen perhettä tähän mennessä. Samalla perhe saa kertoa omista mielipiteistään, kokemuksista ja toiveista. Tässä vastavuoroisessa vuoropuhelussa Maijan rooli puheenjohtajan korostuu erityisesti silloin, kun kaikista asioista ei olla samaa mieltä. Silloin Maija huolehtii erityisesti siitä, ettei kukaan tule loukatuksi tai sivuutetuksi.

”Vanhemmat keskeyttivät kärkkäästi neuvolan puheenvuoroja, johon neuvottelun vetäjänä puutuin niin, etteivät vanhemmat kuitenkaan kokeneet tulleeensa sivuutetuiksi”. (31)

Asiakkaalle Maijan tapa vetää tapaaminen asiakaslähtöisesti on ensiarvoisen tärkeää. Maija pyrkii kiinnittämään huomiota perheen vahvuuksiin ja onnistumisiin. Erityisen tärkeänä hän pitää sitä, että asiakkaan näkemystä ei sivuuteta. Kun asiakas otetaan mukaan työskentelyn kaikkiin vaiheisiin, uskoo Maija sen lisäävän myös asiakkaan motivaatiota. Kun kaikkien näkemykset on kuultu, pyrkii Maija kokoamaan tiedot yhteen ja kertaamaan ne läsnäolevien kesken, jotta väärinymmärryksiltä vältytään. Tämän jälkeen siirrytään miettimään jatkoa ja erityisesti tavoitteita. Koska asiakkaana olevan perheen tilannetta on käsitelty monipuolisesti, on Maijan mielestä helppo koordinoita myös jatkossa tarvittavia tukimuotoja ja tehdä niiden mukaisia päätöksiä.

”Tapaamisessa laadittiin moniammatillinen suunnitelma, jonka yksi verkoston jäsen lupasi kirjoittaa puhtaaksi. Tämä suunnitelma tulotaisiin tallentamaan jokaisen verkostoon osallistuneen asiakastietojärjestelmään/ potilastietojärjestelmään ja tästä suunnitelmasta tulisi jokaisen työtä ohjaaja suunnitelma. Suunnitelmaan on määritelty jokaisen työntekijän vastuut ja sovittu seurantatapaaminen”. (10)

Tapaaminen on loppumaisillaan, mutta Maija kertoo vielä lyhyesti tapaamisen aikana sovitut asiat ja muistuttaa seuraavasta tapaamisesta. Vaikka töitä onkin paljon, lähtee Maija tapaamiselta pois tyytyväisenä. Jokainen kantoi tapaamisessa vastuun omasta osuudestaan, eikä kukaan sysännyt vastuuta toisille. Erityisen tyytyväinen Maija on osallistujien vuorovaikutuksesta, joka oli toisia kunnioittavaa ja tasavertaista. Tästä on hyvä jatkaa työpäivää eteenpäin.

5.3.2 Regressiivinen tarina

Uusi työviikko on alkamassa. Sosiaalityöntekijä Tiina yrittää siirtää ajatukset tulevaan työpäivään, joka alkaa moniammatillisella verkostotapaamisella, jossa käsitellään hänen asiakkaansa asioita. Tapaamiset ovat olleet Tiinalle aiemmin erityisen haastavia, sillä puheenjohtajana tapaamisessa toimii toisen ammattiryhmän edustaja. Näissä tilanteissa Maija on aiemmin kokenut haastavana tuoda esiin nimenomaan sosiaalityön näkökulmaa.

Tapaamisen alussa Tiina huomaa, että paikalla on enemmän osallistujia, kuin mitä hän oli ajatellut. Tiina on kuitenkin sitä mieltä, että tapaamisissa olisi erityisesti kiinnitettävä huomiota siihen, keitä tapaamiseen kutsutaan mukaan.

”Itse saan vasta paikalla tiedon kokoonpanosta, enkä ole päässyt vaikuttamaan siihen ketä neuvotteluun on kutsuttu/ketä neuvottelussa olisi tarpeen olla paikalla. Omasta mielestäni koulun edustajia voisi olla paikalla vähemmän, jotta avoin ja luottamusta herättävä keskustelu onnistuisi perheen kanssa. Itseäniikin ahdistaa, kun paikalla on niin paljon väkeä, joten varmasti oppilaalla ja huoltajalla on hankala olla myöskin.” (26)

Tapaaminen pääsee kuitenkin alkamaan ja tapaamisen puheenjohtaja toimiva lääkäri ottaa puheenvuoron. Puheenjohtaja esittää oman näkökulman asiaan ja kysyy nopeasti muiden mielipidettä. Muut mukana olijat pyrkivät nostamaan esiin tekemiään huomioita, mutta puheenjohtaja sivuuttaa ne tylästi. Asioita käsitellessä korostuu negatiiviset asiat ja huolet asiakkaan tilanteesta, eikä asiakkaan voimavaroihin tunnu kukaan kiinnittävän huomiota. Erityisen haastavaksi Tiina kokee sen, ettei pysty nostamaan sosiaalityön näkemystä esiin vahvana pidetyn terveydenhuollon näkökulman ohella.

”Minua turhauttaa valtavasti se, että tiimissä ei keskustella kokonaistilanteesta moninäkökulmaisesti, vaan case esitellään napakasti ja lääkäri sitten kertoo, miten se hoidetaan. Olen pettynyt lääkäriin, joka jyrää omalla auktoriteetillaan ja kapeuttaa todellisuuden lääketieteen näkökulman kokoiseksi. Ja olen pettynyt itseeni, kun en löydä keinoa laajentaa näkökulmaamme.” (34)

Tässä kokonaistilanteen muodostamisessa myöskään asiakas ei tule Tiinan mielestä tarpeeksi hyvin huomioituksi. Asiakas ei saa mahdollisuutta kertoa omista näkemyksistä, eikä tapaamisessa ole ketään, joka aidosti pystyisi ajamaan asiakkaan asioita, vaikka sitä osa mukana olleista pyrkiikin tekemään. Tiina kokee erityisen raskaana sen, ettei puheenjohtaja hyödynnä hänen ja muiden mukana olleiden ammattitaitoa. Puheenjohtaja kritisoi Tiinan sosiaalityöntekijänä aiemmin tehtyjä päätöksiä riittämättömiksi ja hän kokee tarvetta puolustaa tekemiään ratkaisuja.

”koin sosiaalityöntekijänä, ettei minun asiantuntemukseeni luotettu tai edes työnkuvaani tunnettu.” (13)

Tiinan tekisi mieli avata toisille mukana olleille lainasettamia reunaehtoja, joiden mukaisesti hän on aiemmin päätöksiä tehnyt, mutta tapaaminen on loppumassa, eikä tälle ole enää aikaa. Puheenjohtajan tekemä diagnoosi tilanteesta nostetaan tapaamisen yhteenvedossa ikään kuin se olisi yhdessä muodostettu näkemys tilanteesta, vaikka moni mukana ollut kokikin asiat eri tavalla. Kukaan ei kuitenkaan enää tuo esiin eriäviä mielipiteitä, sillä siitä ei koeta olevan enää hyötyä. Kukaan ei kirjaa tapaamisessa sovittuja asioita ylös ja Maija pelkää niiden tämän vuoksi myös unohtuvan. Toisaalta Maija näkee suunnitelman olevan muutenkin epärealistinen, sillä se tehtiin yksipuolisten johtopäätösten perusteella. Tapaaminen päättyy pettymykseen niin Tiinan kuin asiakkaankin kannalta. Asiakas ei ymmärrä, miksi puheenjohtaja halusi sivuuttaa asiakkaan näkemyksen, eikä Tiina sitä, miksi moniammatillinen tapaaminen oli haluttu kutsua koolle, jos sitä ei aidosti haluttu hyödyntää.

6 YHTEENVETO

Tässä pro gradu -tutkielmassa aineena on ollut moniammatillisuus. Tutkimuskysymyksen avulla olen pyrkinyt saamaan vastauksen tutkimustehtävään, jolla halusin selvittää moniammatillisten tiimien ja työryhmien toimintaan vaikuttavia tekijöitä sekä sitä, missä roolissa sosiaalityöntekijä on hänen toimiessa moniammatillisessa työryhmässä. Oleellisimmiksi tekijöiksi tapaamisen kannalta nousi tutkimuksessa roolijako, työskentelytavat ja dialogi. Roolijaossa oli nähtävillä jako rooleihin sekä niiden mukaisiin tehtäviin, jolloin työnjaon ja erityisesti puheenjohtajan roolit korostuivat. Puheenjohtajan voikin sanoa olevan merkittävässä roolissa tapaamisen onnistumisen suhteen, sillä hänen onnistumisensa tehtävässään vaikuttaa moneen muuhunkin tapaamisen kulun kannalta oleelliseen tekijään. Silti myös muiden osallistujien roolit ovat tärkeitä ja oleellista on kiinnittää huomiota siihen, että rooleista sovitaan yhdessä. Tällä voidaan vaikuttaa myös siihen, että toisten työnkuvat ovat tiimissä mukanaoleville tuttuja ja sitä kautta odotukset toisille ovat realistiset.

Tulosten mukaan tärkeää on kiinnittää huomiota myös työskentelytapoihin. Onnistumisen kannalta asiakaslähtöinen työskentelytapa on avainasemassa silloin, kun halutaan, että moniammatillinen tapaaminen koetaan onnistuneeksi. Tuolloin kiinnitetään huomiota asiakkaan kuulemiseen ja asiakas pyritään nostamaan tapaamisen keskiöön. Tapaamisen suunnitelmallisuus näkyy tapaamisen dokumentointina ja selkeänä rakenteena, jossa aikataulusta pidetään kiinni. Tuolloin myös tapaamiselle laaditaan selkeät tavoitteet ja tehdään suunnitelma. Tämä helpottaa vastuusioidenkin sopimista. Työskentelytapoihin kuulu myös kokonaistilanteen selvittäminen, johon päästään parhaiten silloin, kun kaikkien ammattitaidot hyödynnetään. Kokonaisuuden kannalta on tärkeää, että joku kantaa vastuun kokonaistilanteesta, jotta päällekkäinen työ pystytään tehokkaasti poissulkemaan. Ongelmia kokonaistilanteen selvittämiseen aiheuttaa helposti resurssikysymykset. Kun aikaa on vähän ja kaikki ovat kiireisiä, on vaarana hätäisten johtopäätösten ja ratkaisujen tekeminen.

Onnistumisen kannalta oleellista on kiinnittää huomiota myös dialogiin. Dialogi vaatii onnistuakseen tapaamisessa mukanaolevien hyvää vuorovaikutusta, jossa panostetaan toisten kuuntelemiseen ja kommunikointitaitoihin. Sen avulla on mahdollista saavuttaa yhteinen näkemys, jossa erilaiset tulokulmat otetaan huomioon ja tiedot sovitetään yhteen niin, että saadaan muo-

dostettua yhteinen ymmärrys asiasta. Kaikki tämä kuitenkin vaatii luottamusta, jonka syntyminen vaatii aikaa. Sen perustana voidaan nähdä olevan kunnioittava asenne ja arvostus toisia kohtaan.

Kuten tuloksista käy ilmi, vaatii moniammatillisen työryhmän tapaaminen onnistuakseen monien eri tekijöiden onnistumista. On tärkeä kuitenkin muistaa, että yhdessä osa-alueessa epäonnistuminen ei itsestään selvästi tarkoita koko tapaamisen epäonnistumista. Onnistuminen tai epäonnistuminen on monen eri tekijän summa ja siihen vaikuttaa osa-alueissa onnistumisen lisäksi aina kokijan subjektiivinen näkemys ja oma tulkinta asiasta. Vaikka sosiaalityöntekijä on kokenut tietyn moniammatillisen työryhmän tapaamisen olleen epäonnistunut, eivät muut tapaamisella mukana olleet ole välttämättä kokeneet asiaa samoin.

Moniammatillisen työryhmän tapaamisen epäonnistuminen näkyy niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin tyytymättömyytenä. Työntekijän kohdalla tyytymättömyys johtuu usein epärealistisista odotuksista toisten viranomaisten taholta ja epäonnistumisista monissa työskentelyta-voissa. Näiden seurauksena työ ei etene suunnitelmallisesti ja luottamus pulaa toisia viranomaisia kohtaan kasvaa. Työntekijän tyytymättömyys heijastuu väistämättä myös asiakkaalle. Asiakkaan tyytymättömyys saattaa johtaa aina valitukseen ja kanteluun asti, joten asiakkaan asemaan ja asiakaslähtöisyyteen olisi syytä kiinnittää erityistä huomiota. Tämän avulla on mahdollista lisätä asiakkaan positiivista kokemusta viranomaistoimintaa kohtaan ja sitoutumista työskentelyyn.

Sosiaalityöntekijät ovat tapaamisissa monissa rooleissa. Roolit jakautuivat prosessinhaltijaksi, asiantuntijaksi, palveluohjaajaksi ja tukijaksi. Näiden lisäksi roolikysymys voi näyttäytyä suurena haasteena, sillä epäonnistuneissa tapaamisissa sosiaalityöntekijät saattoivat myös kokea jäävänsä kaikkien edellä mainittujen roolien ulkopuolelle. Pääsääntöisesti sosiaalityöntekijät kuitenkin näkivät olevansa osa työryhmää ja sopivan roolin löytäminen ei tuottanut ylitsepääsemättömiä ongelmia. Erityisesti lastensuojelussa näkyvä rooli oli prosessinhaltijan rooli, joka kuvastaa viranomaisvastuuta ja päätösvaltaa. Prosessin haltija toimii tapaamisella vastuuhenkilönä, joka vastaa tapaamisen koollekutsumisesta ja vetää sitä lastensuojelun näkökulmaa painottaen. Tuossa roolissa kontrolloiminen näkyy oleellisena osana työnkuva.

Asiantuntijuus tuo esiin sosiaalityöntekijän professionaalisuutta. Sosiaalityöntekijä tuo tapaamisella esiin sosiaalityön näkökulmaa ja omaa osaamistaan. Tämän lisäksi sosiaalityöntekijän

näkökulmassa korostuu laajuus, jolloin hän pystyy katsomaan tilannetta kokonaisvaltaisemmin. Vaikka asiantuntijuus näkyy oman osaamisalueen esiintuomisena, se näkyy myös yhteistyönä muiden ammattiryhmien kanssa ja siinä, että sosiaalityöntekijän ammattitaitoa halutaan myös hyödyntää. Sosiaalityöntekijän rooli tukijana korostaa puolestaan konkreettista auttamista ja asianajoa. Sosiaalityöntekijää saatetaan tarvita joskus tekemään asioita asiakkaan puolesta, jos pelkkä ohjaaminen ei riitä. Sosiaalityössä kohdataan myös asiakkaita, joiden omat voivarat ja osaaminen ei riitä puolustamaan itseään. Silloin sosiaalityöntekijä vaatii asiakasta saamaan oikeuksien mukaisia palveluja. Vaatimukset voivat kohdistua niin työryhmän toimintaan kuin laajemmin yhteiskunnan palvelujärjestelmiin.

Vaikka sosiaalityöntekijälle löytyy usein rooli, jota hän työryhmässä edustaa, ei ne ole läheskään aina niin selvärajaisia kuin tulosten pääluokat antavat ymmärtää. Harvoin sosiaalityöntekijä toimii tapaamisessa vain prosessinhaltijana tai tukijana, vaan usein ne sekoittuvat samasakin tapaamisessa keskenään tai saavat eri painotuksia. Samassa tapaamisessa sosiaalityöntekijällä saattaa olla viitteitä kaikista rooleista, joista joku tai jotkut ovat hallitsevampia ja muut ikään kuin sivuroolin asemassa. Rooli riippuu hyvin paljon siitä, millaisesta tapaamisesta on kyse, ketä siinä on paikalla ja kenen lähtökohdista tapaaminen on kutsuttu koolle. Sosiaalityöntekijän rooleja paikantaessa on niistä löydettävissä yhtäläisyyksiä myös tiimirooleihin. Esimerkiksi prosessinhaltijan roolissa voi nähdä viitteitä Belbinin (2010, 22) koordinaattorin rooliin, joka luo tapaamisen tavoitteet ja ohjaa työskentely niiden suuntaisesti. Asiantuntijan rooli vastaa samannimistä tiimiroolia, jolla on syvällistä asiantuntemusta omalta alueeltaan. Palveluohjaajan roolissa voi puolestaan nähdä tiedustelijan/ resurssien tutkijan roolia, joka tutkii eri mahdollisuuksia esimerkiksi asiakkaan palvelutarpeen suhteen ja tukijan roolissa viimeistelijän roolia, joka pitää viimekädessä huolen asiakaslähtöisyyden toteutumisesta. Tiimirooleihin aineistosta nousseita sosiaalityöntekijän rooleja vertaamalla on mahdollista nähdä se, kuinka tärkeää roolikysymysten huomioon ottaminen on erityisesti silloin, kun suunnitellaan moniammatillisen työtavan kehittämistä.

Rooleihin huomion kiinnittäminen on tärkeää myös siksi, että sosiaalityöntekijän kokiessa omassa roolissa olevan epäselvyyttä, koettiin tapaaminen epäonnistuneeksi. Siksi näyttäytyy ensiarvoisen tärkeänä, että tapaamisen puheenjohtaja huolehtii siitä, että jokaisen rooli tapaamisella tulee selväksi ja jokainen saa kannettavakseen rooliaan vastaavan vastualueen. Vastuun voi nähdä myös motivoivan työntekijöitä kantamaan paremmin vastuuta yhdessä laadi-

tuista tavoitteista. Motivointi voi näkyä myös haluna kehittyä, jolla on suuri merkitys työryhmän toiminnalle. Esimerkiksi Pärnä (2012, 139) näkee monien moniammatillisen yhteistyön esteiden ja hankaluuksien olevan ylitettävissä, jos työyhteisössä on innostuneisuutta ja halua kehittyä.

Progressiivinen ja regressiivinen tyyppitarinan avulla loin stereotyyppiset tarinat onnistuneesta ja epäonnistuneesta moniammatillisen työryhmän tapaamisesta. Puhtaasti kumpikaan niistä ei esiintynyt kehyskertomusten kautta saamissani vastauksissa, vaan ne on muodostettu yhdistelemällä vastauksia. Tyyppitarinat eivät myöskään puhtaasti kerro mitä moniammatillisen työryhmän tapaaminen on, vaan ennemminkin mitä se voisi olla. Aivan kuten eläytymismenetelmällä saadut tutkimustulokset muutenkin. (vrt. Eskola ym. 2017, 268.) Tarinoissa onnistuminen kuvastuu menestystarinana, jossa onnistumisia koetaan monessa eri yhteydessä. Johtajuus näytetään olevan avainasemassa siinä, miten työryhmä onnistuu muodostamaan toimivan tiimin ja miten eri alojen asiantuntijuudet otetaan siinä huomioon. Merkittävänä tekijänä tapaamisessa voi nähdä olevan vuorovaikutuksessa onnistumisen. Siinä korostuu tasa-arvoinen kohtaaminen toisia kohtaan ja aito dialogi, jonka avulla yhteinen näkemys pyritään muodostamaan. On tärkeä huomata, että onnistuneesta tapaamisesta ei hyödy vain asiakkaat, vaikka se toki tärkeää onkin. Onnistuminen näkyy myös työntekijöiden tyytyväisyytenä ja motivaationa työtä kohtaan.

Epäonnistuneessa tapaamisessa enteilee jo työntekijän negatiivinen asenne ja aiempi kokemus työryhmän tapaamisesta. Ne asettavat tapaamiselle jo lähtökohtaisesti haasteita onnistua. Epäonnistumiset tapaamisen kulussa seuraavat toisia ja syventävät epäonnistumisen tunnetta entisestään, kun ryhmän jäsenet eivät saa ääntään kuuluviin ja aito dialogi työntekijöiden välillä puuttuu. Kuten onnistuneessa tapaamisessa, myös epäonnistuneen tapaamisen kannalta puheenjohtajan rooli korostuu. Jos puheenjohtaja ei osaa johtaa työryhmää, ei työryhmän kehittyminen aidoksi tiimiksi näytä toteutuvan parhaalla mahdollisella tavalla.

Tyyppitarinoissa näkyy myös seuraukset, mitä tapahtuu, kun tapaamisessa ei onnistuta. Onnistuneessa tapaamisessa kaikki kantavat vastuuta, kun taas epäonnistuneessa tapaamisessa vastuu näyttää näyttävästi ristiriitaisena. Toisaalta yksi ihminen pyrkii kantamaan tilanteesta kokonaisvastuun, mutta toisaalta epäonnistumisista vastuu siirretään toisille etsimällä epäonnistumisen syitä muiden toimista. Kaiken kaikkiaan epäonnistuneen tapaamisen jälkeen työntekijän tuntemuksia kuvastaa pettymys. Työntekijä on pettynyt niin itseensä, puheenjohtajaan kuin koko moniamma-

tillisesti kokoontuvaan työryhmäänkin. Kuten tyypitarinat osoittavat, kohdataan moniammatillisissa työryhmissä monenlaisia haasteita. Ongelmakohtiin puuttumalla ja määrätietoisella työllä on kuitenkin mahdollisuus saavuttaa tapaaminen, jossa positiiviset onnistumiset seuraavat toisiaan ja jonka toiminnasta kaikki hyötyvät.

Jotta moniammatillisten työryhmien käytäntöjä olisi ylipäättään mahdollista kehittää, on tunnistettava jo olemassa olevat hyvät käytännöt, mutta myös ne epäonnistuneet ja moniammatillisten tiimien toimintaa rajoittavat käytännöt. Ilman näiden molempien puolien tunnistamista, ei niiden kehittäminenkään ole mahdollista. Moniammatillista yhteistyötä kehittämällä on kuitenkin mahdollista tarjota laadukkaita, tuloksellisia ja vaikuttavia palveluita (Pärnä 2012, 216), joten kehittämistyön voi katsoa olevan erityisen tärkeää.

7 POHDINTA

Yhteiskunnassa on kohdattu viime aikoina paljon uusia haasteita, joita kohdatessa on jouduttu pohtimaan työkaluja siihen, kuinka näihin haasteisiin pystytään vastaamaan. Koska sosiaalialalla kohdataan juuri niitä ihmisiä, jotka ovat elämässä monesti heikoimmillaan, syrjäytyneitä ja yhteiskunnan apua vailla, voidaan sanoa, että sosiaalialaa nämä yhteiskunnassa näkyvät muutokset koskettavat erityisen voimakkaasti. Kun on huomattu, että heidän auttaminen ei enää onnistu yhdeltä viranomaiselta ja asiakas on vaarassa tippua yhteiskunnan tarjoaman turvaverkon läpi, on jouduttu miettimään uusia tapoja auttaa asiakkaita ja tarjota heille palveluita. Tähän yhtenä ratkaisuna on nähty viranomaisten välinen yhteistyö lisäämällä moniammatillista työtä, jossa eri viranomaiset pyrkivät yhdessä kartoittamaan asiakkaan tarvitsemat palvelut ja tarjoamaan niitä.

Kun auttajia on useampia, tarjoaa se parhaimmillaan asiakkaalle kokonaisvaltaista tukea. Moniammatillisuus vaatii onnistuakseen kuitenkin monen eri tekijän onnistumista, jotta asiakas saa siitä kaiken mahdollisen hyödyn. Tässä pro gradu -tutkielmassa olen halunnut siksi tutkia moniammatillisuutta sosiaalityön kontekstissa. Halusin selvittää mitkä tekijät vaikuttavat moniammatillisesti kokoontuvan työryhmän/ tiimin onnistumiseen ja missä roolissa sosiaalityöntekijät ovat osana moniammatillista tiimiä. Näihin asioihin huomiota kiinnittämällä, on mahdollista myös kehittää työtä ja työtapoja entisestään. Tämä mahdollistaa tehokkaamman puuttumisen niihin ongelmiin, joita sosiaalityössä kohdataan päivittäin. Erityisesti tämä on tärkeää, kun suunnitellaan muun muassa tulevan sote-uudistuksen edellyttämiä palveluita ja työmuotoja, joilla palveluja voidaan järjestää.

Tutkielman tekemistä voi kuvailla projektiksi, jonka onnistumista voi arvioida monenlaisten kriteerien avulla. Omassa tutkimuksenteossa epävarmuutta aiheutti pitkään valitsemani tutkimusmenetelmä. Eläytymismenetelmä oli itselleni menetelmä uusi ja vieras ja siksi sen toimivuus ja käyttökelpoisuus saada tutkimuksen kannalta relevantti aineisto, näyttäytyi epävarmana. Vaikka eläytymismenetelmää on käytetty jonkin verran yhteisuntatieteissä, on se silti vielä marginaalisessa asemassa verrattuna muihin menetelmiin. Näin tutkimuksen tehneenä, olen kuitenkin varsin tyytyväinen valitessani jotain perinteisestä hieman poikkeavaa. Eläytymismenetelmän kriittisenä kohtana pidetään kehyskertomusta. Siksi kiinnitin erityistä huomiota sen laatimiseen, jotta sain kehyskertomuksilla vastauksia, jotka vastasivat tutkimuskysy-

myksiini. Pohdin pitkään myös sitä, kuinka saisin tasaisesti vastauksia molempiin kehyskertomusvariaatioihin ja kuten aiemmin toin ilmi, saamani vastaukset eivät jakautuneet aivan tasaisesti. Tämän vuoksi pohdin paljon sitä, olisinko voinut käyttää jotain toista kehyskertomusten jakomenetelmää ja vaikuttiko epätasainen vastausten jakautuminen aineistoon ja sitä kautta tuloksiin. Näin jälkikäteen olen kuitenkin voinut todeta, ettei sillä ole oletettavasti ollut suurempaa merkitystä. Vaikka vastauksia kehyskertomukseen A tuli vähemmän, olivat ne sitä vastoin sisällöltään monipuolisempia ja pidempiä. Tulosten perusteella hieman epätasainen vastausten jakautuminen ei siten näyttäytynyt ongelmana.

Toiseksi epävarmuutta aiheuttaneeksi tekijäksi koin tutkimuksen kohdentamisen yleisesti sosiaalialalle. Tutkimuksen kohdistaminen johonkin yksittäiseen työryhmään tai tiimiin olisi varmasti tuonut syvempiä ja yksilöllisempiä vastauksia liittyen työryhmän toimivuuteen ja sosiaalityöntekijän rooliin siinä, mutta toisaalta halusin juuri laajempaa kuvaa ilmiöstä. Tässä yhteydessä jouduin pohtimaan myös tiimin määritelmää ja sen käyttöä tutkimuksessa. Koska toteutin tutkimukseni sähköisesti, enkä kohdistanut tutkimusta mihinkään tiettyyn tiimiin, en pystynyt vaikuttamaan siihen, millaisesta työryhmästä tai tiimistä vastaajat olivat vastauksissa kertoneet. Jokaisella vastaajalla on siten ollut henkilökohtainen näkemys siitä, mitä moniammatillinen työryhmä tai tiimi tarkoittaa. Toinen voi ymmärtää tiimin enemmän ryhmän muodostamana yhteisönä, joka toki toimii yhteisten tavoitteiden mukaisesti, mutta ei esimerkiksi kannata tavoitteista tiimin mukaisesti vastuuta yhteisvastuullisesti. Tiimit on saatettu myös koota hyvin erilaisesti lähtökohdista, eikä niiden kokoamisessa ole välttämättä kiinnitetty huomiota tiimin jäsenten ominaisuuksiin. Vastaajien kuvaamien tiimien toiminnassa oli selvästi havaittavissa myös se, että tiimien kehitykset olivat hyvin eri tasoilla. Osa tiimeistä oli vasta muotoutumassa, kun taas osa oli selvästi jo pidemmälle kehityksessä edenneitä ja kehityksen kasvukivut jo ohittaneita. (vrt. Heikkilä 2002; Kopakkala 2011.) Eriolaisten tiimien vaikutus ei voi olla näkymättä myöskään vastauksissa. Uskon että kohdistaussani tutkimuksen koskemaan laajemmin sosiaalialalla, pystyin kuitenkin saamaan paremmin yleiskuvaa ilmiötasolla ja hahmottamaan ilmiön yhteiskunnallisia yhteyksiä paremmin, kun mitä tutkimuksen tarkentamisella yksittäiseen työryhmään olisin päässyt.

Tutkimusenteko on siis vaatinut tekemään monenlaisia päätöksiä ja niillä on ollut seurauksia aineistoon ja sitä kautta tutkimustuloksiin. Ilman päätösten tekoa prosessi ei olisi kuitenkaan edennyt ja sitä kautta niiden tekeminen on ollut välttämätöntä. En usko, että toisenlaiset päätöksen tutkimusprosessin eri vaiheissa olisi tehneet tutkimuksesta kuitenkaan automaattisesti

sen parempaa tai huonompaa. Tutkimuksen näkökulma ja painotukset olisivat saattaneet vain olla hieman erilaisia. Kaiken kaikkiaan prosessi on kuitenkin antanut hyvän perehdytyksen tutkimuksen tekoon.

Moniammatillisuus on kuitenkin niin moniulotteinen ilmiö, että sen tutkimiseen kannattaa kiinnittää huomiota myös jatkoissa. Varsinkin näkökulmien laajuus yllätti itseni ja huomasin usein pohtivani mistä näkökulmasta haluan asiaa tarkastella, sillä aihe olisi tarjonnut monia mielenkiintoisia painotuksia lähestyä ilmiötä. Itseäni jäi kiinnostamaan erityisesti johtajuuteen liittyvät teemat moniammatillisessa työryhmässä, sillä tutkimustulosten perusteella juuri johtaja näytti olevan eräänlainen suunnannäyttävä koko työryhmän toiminnalle ja sitä kautta myös onnistumiselle. Voikin perustellusti sanoa, että moniammatillista työryhmää kootessa olisi ensimmäisenä kiinnitettävä huomiota juuri johtajaan ja hänen kykyynsä toimia tiimin puheenjohtajana. Tällä tavoin saadaan luotua parhaat mahdolliset edellytykset toimivaan moniammatilliseen tiimiin.

LÄHTEET

Ailasmaa, Reijo. 2015. *Kuntien sosiaali- ja terveystalvelujen henkilöstö 2014*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

<https://www.slideshare.net/THLfi/kuntien-sosiaali-ja-terveyspalvelujen-henkilst-2014-tilasto> (Luettu 3.4.2018.)

Belbin, Ruth Meredith. 2010. *Team Roles at Work*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Burr, Vivien. 1995. *An introduction to social constructionism*. London: Routledge.

Eduix Oy 2018. *E-lomake 3 -käyttöohjeet*.

<https://e-lomake.fi/web/ohjeet.html> (Luettu 16.3.2018.)

Erkkilä, Raija. 2005. ”Narratiivinen kokemuksen tutkimus: Koettu paikka, tarina ja kuvaus.” Teoksessa *Kokemuksen tutkimus: merkintä -tulkinta – ymmärtäminen*, toim. Juha Perttula & Timo Latomaa. Helsinki: Dialogia, 195–226.

Eskola, Jari, Sanna Karayilan, Terhi Kaski, Tiina Lehtola, Tiina Mäenpää, Oshie Nishimura-Sahi, Anu-Maarit Oede, Mari Rantanen, Sirkku Saarinen, Päivi Toivikko, Marianna Valtonen & Anna Wallin. 2017. ”Eläytymismenettelmä 2017. Ohjeita ja kokemuksia menetelmästä kiinnostuneille.” Teoksessa *Eläytymismenettelmä 2017: Perusteema ja 11 muunnelmää*, toim. Jari Eskola, Tiina Mäenpää & Anna Wallin. Tampere: Tampere Yliopistopaino Oy, 266–291.

Eskola, Jari & Juha Suoranta. 2014. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 10. painos. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Jari & Anna Wallin. 2015. ”Eläytymismenettelmä: perusteet ja mahdollisuudet.” Teoksessa *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*, toim. Raine Valli & Juhani Aaltola. Jyväskylä: PS-Kustannus, 56–69.

Eteläpelto, Anneli. 1997. ”Asiantuntijuuden muuttuvat määritykset.” Teoksessa *Muuttuva asiantuntijuus*, toim. Juhani Kirjonen, Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, 86–102.

Forssén, Katja, Leo Nyqvist & Anniina Raitanen. (toim.) 2009. *Tutkiva sosiaalityö. Moniammatillisuus sosiaalityön mahdollisuutena*. Talentia-lehti/ Sosiaalityön tutkimuksen seura 2009. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia.

HE 164/2014 vp, Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164.pdf> (Luettu 7.9.2017.)

Heikkilä, Kristiina. 2002. *Tiimit -avain uuden luomiseen*. Helsinki: Kauppakaari.

Heikkinen, Hannu L.T. 2015. ”Kerronnallinen tutkimus” Teoksessa *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*, toim. Raine Valli & Juhani Aaltola. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 149–167.

Helin, Kari. 2006. *Yhdessä menestymisen taito*. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes & Paula Sajavaara. 2009. *Tutki ja kirjoita*. 20. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huusko, Liisa. 2007. *Työpaikkana tiimi –Miten tiimi kasvaa vastuuseen*. Helsinki: Edita.

Hänninen, Vilma. 2015. ”Narratiivisen tutkimuksen käytäntöjä.” Teoksessa *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*, toim. Raine Valli & Juhani Aaltola. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus, 168–184.

IFSW. 2017. *Global definition of social work*.

<http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/> (Luettu 20.9.2017.)

Isoherranen, Kaarina. 2006. *Moniammatillinen yhteistyö*. Porvoo: WSOY.

Isoherranen, Kaarina. 2008a. ”Moniammatillinen toiminta ryhmäilmionä.” Teoksessa *Enemmän yhdessä -moniammatillinen yhteistyö*, toim. Kaarina Isoherranen, Leena Rekola & Raija Nurminen. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy, 84–144.

Isoherranen, Kaarina. 2008b. ”Yhteistyön uusi haaste -moniammatillinen yhteistyö.” Teoksessa *Enemmän yhdessä -moniammatillinen yhteistyö*, toim. Kaarina Isoherranen, Leena Rekola & Raija Nurminen. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy, 26–49.

Isoherranen, Kaarina. 2012. *Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä*. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2012:18. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Jauhiainen, Elina. 2004. ”Tehtävärakenteiden kehittämiskokeilut.” Teoksessa *Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämissuunnitelman loppuraportti*, toim. Teija Horsma & Elina Jauhiainen. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:10. Helsinki, 17–86.

Jouttimäki, Riitta-Maija. 2010a. ”Erityiskysymyksiä.” Teoksessa *Asiakastietojen käsittely, salassapito ja asiakkaan tietojensaantioikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa*, toim. Irma Pahlman. Helsinki: Edita, 89–108.

Jouttimäki, Riitta-Maija. 2010b. ”Sosiaalihuollon asiakirjat, julkisuus ja salassapito.” Teoksessa *Asiakastietojen käsittely, salassapito ja asiakkaan tietojensaantioikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa*, toim. Irma Pahlman. Helsinki: Edita, 71–88.

Juhila, Kirsi. 2004. ”Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia.” *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*. 12:2, 155–183.
<https://journal.fi/janus/article/view/50263/15161> (Luettu 18.9.2017.)

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

Kaakkuri-Knuutila, Marja-Liisa & Kaisa Heinlahti. (toim.) 2006. *Mikä on tutkimus? Argumentaatio ja tieteenfilosofia*. Helsinki: Gaudeamus.

Kaasila, Raimo, Raimo Rajala & Kari E. Nurmi (toim.) 2008. *Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Karjalainen, Pekka & Pirjo Sarvimäki (toim.) 2005. *Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 toimenpideohjelma*. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2005:13. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72019/julkaisuja_2005_13_sosiaalityo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Luettu 15.9.2017.)

Karttunen, Teija & Minna Strömberg-Jakka. 2012. ”Aluksi” Teoksessa *Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen*, toim. Minna Strömberg-Jakka & Teija Karttunen. Jyväskylä: PS-Kustannus, 7–12.

Kinnunen, Elina. 2004. ”Erikoissairaanhoidon sosiaalityöntekijä on joutunut kuntalaisten asi-anajakasi.” *Sosiaaliturva* 92:3, 20.

<http://docplayer.fi/2809216-Sosiaaliturva-lasten-pahoinpitelyt-selvitetaan-sosiaalityontekijan-laakarin-ja-poliisin-yhteistyolla-3-04.html> (Luettu 25.4.2018.)

Kitchen Alice & Jody Brook. 2005. ”Social Work at the Heart of the Medical Team.” *Social Work in Health Care* 40:4, 1–18.

https://www.tandfonline-com.ezproxy.uef.fi:2443/doi/abs/10.1300/J010v40n04_01#aHR0cHM6Ly93d3ctdGFuZGZvbmxpbmUtY29tLmV6cHJveHkudWVmLmZpOjI0NDMvZG9pL3BkZi8xMC4xMzAwL0owMTB2NDBuM-DRfMDE/bmVIZEFjY2Vzcz10cnVlQEBAMA== (Luettu 28.3.2018.)

Kontio, Mari. 2010. *Moniammatillinen yhteistyö*. Oulu: TUKEVA-hanke.

Kontinen, Esa. 1997. ”Professionaalinen asiantuntijatyö ja sen haasteet myöhäismodernissa.” Teoksessa *Muuttuva asiantuntijuus*, toim. Juhani Kirjonen, Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, 48–61.

Kopakkala, Aku. 2011. *Porukka, Jengi, tiimi. Ryhmädynamiikka ja siihen vaikuttaminen*. Helsinki: Edita: Suomen psykologiliitto.

Kuusela, Pekka. 2000. ”Sosiaalisen konstruktionismin liike sosiaalitieteissä.” Teoksessa *Ruumis, minä ja yhteisö. Sosiaalinen konstruktionismin näkökulmia*, toim. Pekka Kuusela & Mikko Saastamoinen. Kuopion yliopiston selvityksiä E. Yhteiskuntatieteet 21. Kuopio: Kuopion yliopisto, 15–42.

Lahtinen, Pia, Leena Mannisto & Marketta Raivio. 2017. *Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja*. Tyopaperi 7. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/TYÖ2017_7_Kohti%20%20suomalaista_040417.pdf?sequence=1 (Luettu 21.5.2018.)

Laitinen, Merja & Tuula Uusitalo. 2008. ”Narratiivinen lähestymistapa traumaattisten elämäkokemusten tutkimisessa.” Teoksessa *Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä*, toim. Raimo Kaasila, Raimo Rajala & Kari E. Nurmi. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 106–150.

Landgrén Saana & Tiia Pesonen. 2017. *Vastavalmistuneiden urapolut 2017. Vuosina 2015 – 2016 valmistuneiden Talentian jäsenten sijoittuminen työelämään*. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/11/vastavalmistuneiden_urapolut_2017.pdf (Luettu 3.4.2018.)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

Lastensuojelulaki (417/2007)

Leathard, Audrey. 2003. *Interprofessional Collaboration. From Policy to Practice in Health and Social Care*. Hove: New York: Brunner-Routledge

Lybeck, Tuula & Jaana Walldén. 2011. ”Nuorisolain muutokset – monialainen yhteistyö ja etsivä nuorisotyö.” Teoksessa *Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö*, toim. Kimmo Aaltonen. Helsinki: Tietosanoma.

MTV uutiset 04.09.2012. ”Ministeriryhmä: Viranomaisten yhteistyö riittämätöntä.”

<https://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/ministeriryhma-viranomaisten-yhteistyoriittamatonta/1874680#gs.nEFLcZw> (Luettu 20.3.2018.)

Mäenpää, Tiina, Johanna Annala, Marita Mäkinen, Anna Wallin & Jari Eskola. 2017. ”Opettajat sanoittamassa suhdettaan uuteen yliopistoon. Mitä eläytymismenetelmällä kerätty aineisto kertoo opettajan ammatillisen toimijuuden raameista uudessa yliopistossa?” Teoksessa *Eläytymismenetelmä 2017: Perusteema ja 11 muunnelmää*, toim. Jari Eskola, Tiina Mäenpää & Anna Wallin. Tampere: Tampere Yliopistopaino Oy, 43–67.

Mönkkönen, Kaarina. 2007. *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.

Mönkkönen, Kaarina. 2018. *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus.

Nuorisolaki (1285/2016)

Närhi, Ulla. 2014. *Moniammatillisuus sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisessa*. Sosiaali- ja terveysministeriö.

https://www.fimea.fi/documents/160140/758926/26548_Moniammatillisuus_sosiaali_ja_terveydenhuollon_uudistamisessa_Sillanaukee_Narhi_STM.pdf (Luettu 29.3.2018.)

Øvretveit, John. 1995. *Moniammatillisen yhteistyön opas*. Suom. Henrik Hausen, Tarja Oinonen, Katja Ranta-aho & Liisa Ritanen. Helsinki: Sairaanhoidajien koulutussäätiö.

Payne, Malcolm. 2000. *Teamwork in multiprofessional care*. Basingstone: Palgrave.

Pohjola, Anneli. 2007. ”Merkintöjä sosiaalityön asiantuntijuudesta.” Teoksessa *Kiitos kysymyksestä*, toim. Kerttu Vesterinen. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 27. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, 6–18.

Pylväs, Maria. 2003. *Sosiaalityön asiantuntijuus erikoissairaanhoidossa*. Tapaustutkimus yliopistollisen sairaalan sosiaalityöstä. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu_8.pdf (Luettu 7.5.2018.)

Pärnä, Katariina. 2012. *Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet*. Turun yliopiston julkaisuja. Turku: Turun yliopisto.

Raunio, Kyösti. 2000. *Sosiaalityö murroksessa*. Helsinki: Gaudeamus.

Rekola, Leena. 2008. ”Sosiaali- ja terveystalvelujen tuottamiseen vaikuttavia kehityssuuntia.” Teoksessa *Enemmän yhdessä -moniammatillinen yhteistyö*, toim. Kaarina Isoherranen, Leena Rekola & Raija Nurminen. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy, 9–25.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka. 2006a. *Narratiiviset tarkatelutavat*. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_6_4.html (Luettu 27.3.2018.)

Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka. 2006b. *Sosiaalinen konstruktionismi*. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_6.html (Luettu 27.3.2018.)

Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka. 2006c. *Teemoittelu*. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html (Luettu 27.3.2018.)

Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka. 2006d. *Tyypittely*. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_5.html (Luettu 27.3.2018.)

Sipilä, Anita. 2011. *Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet -Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä*. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Sisäministeriö. 2014. *Vahvemmat yhdessä. Moniammatilliset toimintamallit arjen turvallisuuden parantamiseksi*. Sisäministeriön julkaisu 31/2014. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78970/Vahvemmat%20yhdessä%C3%A4%20-%20Moniammatillinen%20ty%C3%B6%20arjen%20turvallisuuden%20parantamiseksi.pdf> (Luettu 18.9.2017.)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Talentia. 2017. *Sosiaalityön maailmanlaajuinen määritelmä*. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

http://www.talentia.fi/tyoelama/sosiaalialan_tyoyon_maaritelmat/sosiaalityon_kv-maari-telma (Luettu 20.9.2017.)

Talentia. 2018. *Jäsenemme*.

<https://www.talentia.fi/talentia/jasenisto/> (Luettu 3.4.2018.)

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2018. *Terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2014*. Tilastoraportti 1/2018.

www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135915/TR_01_18.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Luettu 3.4.2018.)

Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vainikainen Mari-Pauliina, Helena Thuneberg, Samuel Greiff & Jarkko Hautamäki. 2015. "Multiprofessional collaboration in Finnish schools." *International journal of educational research*. 72/2015, 137–148.

https://www.researchgate.net/profile/Mari_Pauliina_Vainikainen/publication/279635722_Multiprofessional_collaboration_in_Finnish_schools/links/55d6c42c08aec156b9a87297.pdf (Luettu 14.9.2017.)

Vaininen, Satu. 2011. *Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa*. Tampere: Tampereen yliopisto.

<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66803/978-951-44-8591-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Luettu 7.5.2018.)

Wallin, Anna, Jenni Helenius, Anita Saaranen- Kauppinen & Jari Eskola. 2015. ”Eläytymismenetelmän ensimmäiset kolme vuosikymmentä: menetelmällisestä erikoitaisuudesta vakiintuneeksi tutkimusmetodiksi.” *Kasvatus: Suomen kasvatustieteellinen aikakauskirja*, 46 (3), 247–259.

<http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.uef.fi:2048/se/k/0022-927-x/46/3/elaytymi.pdf> (Luettu 27.3.2018.)



UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND

Opiskelen Itä-Suomen yliopistossa pääaineena sosiaalityö ja teen opintoihin kuuluvaa pro gradu -tutkielmaa. Tutkielmani aiheena on moniammatillisuus. Sosiaalityöntekijät toimivat usein osana moniammatillista työryhmää tai tiimiä niin, että tiimi koostuu useiden eri ammattikuntien jäsenistä, Pyrin pro gradu -tutkielmassa kartoittamaan eläytymismenetelmän avulla moniammatillisten työryhmien/tiimien onnistumisia ja haasteita sekä saamaan kuvan sosiaalityöntekijän roolista osana moniammatillista työryhmää. Eläytymismenetelmä tarkoittaa tutkimusaineiston keräämistä tarinoiden avulla. Tutkija ohjaa kirjoittamista kehyskertomuksen avulla ja kirjoittajan on tarkoitus viedä kehyskertomusta eteenpäin tai kuvata mitä on tapahtunut ennen kehyskertomuksessa esitettyä tilannetta.

Vastaamiseen kuluu aikaa noin 5-15 minuuttia. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kysymyksiin vastataan anonyymisti ja käsittelen saatuja vastauksia luottamuksellisesti niin, ettei vastaajaa pystytä tunnistamaan tutkimusraportista. Vastaamalla tutkimuskysymyksiin hyväksyt nämä ehdot ja annat tutkijalle suostumuksen käyttää antamiasi vastauksia tutkimuksen aineistona.

Saara Karttunen
saaka@student.uef.fi
Itä-Suomen yliopisto

MONIAMMATILLISUUS SOSIAALITYÖSSÄ

Vastaa aluksi muutamaaan taustakysymykseen valitsemalla valmiista vastausvaihtoehdoista sinulle sopivat vaihtoehdot. Valitsemalla sen jälkeen sukunimesi alkukirjaimen, sinulle aukeaa vastattavaksi yksi kehyskertomus. Vastaa siihen vapaamuotoisesti eläytymällä annettuun tilanteeseen. Kirjoittamasi tarina voi pohjautua tositapahtumiin tai se voi olla kuviteltu. Halutessasi voit kirjoittaa tarinan erilliselle tiedostolle ja liittää sen mukaan kyselyyn liitetiedostona lomakkeen lopussa olevan linkin kautta.

TAUSTATIEDOT

Sukupuoli	<input type="radio"/> Mies <input type="radio"/> Nainen
-----------	--

Ikä	<input type="radio"/> < 29 <input type="radio"/> 30-39 <input type="radio"/> 40-49 <input type="radio"/> 50-59 <input type="radio"/> 60 <
-----	---

Työkokemus sosiaalityöntekijänä vuotta	<input type="radio"/> < 3 <input type="radio"/> 3-9 <input type="radio"/> 10-19 <input type="radio"/> 20-29
---	--

Työpaikka/toimiala	—Valitse tästä—
Jos muu, niin mikä?	

Kehyskertomuksen valinta

Sukunimeni alkukirjain A-L
 M-Ö

KEHYSKERTOMUS A

Moniammatillisen työryhmän/tiimin tapaaminen on juuri päättynyt. Olet tyytyväinen, sillä koit tapaamisen olleen onnistunut. Kirjoita tarina siitä, mitä tapaaminen koski ja miten se eteni. Pohdi itsesi lisäksi eri toimijoiden rooleja tapaamisessa.

TIETOJEN LÄHETYS

Haluan lähettää liitetiedoston/liitetiedostoja.
Tallenna

Lämmin kiitos osallistumisesta tutkimukseen



UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND

Opiskelen Itä-Suomen yliopistossa pääaineena sosiaalityö ja teen opintoihin kuuluvaa pro gradu -tutkielmaa. Tutkielmani aiheena on moniammatillisuus. Sosiaalityöntekijät toimivat usein osana moniammatillista työryhmää tai tiimiä niin, että tiimi koostuu useiden eri ammattikuntien jäsenistä, Pyrin pro gradu -tutkielmassa kartoittamaan eläytymismenetelmän avulla moniammatillisten työryhmien/tiimien onnistumisia ja haasteita sekä saamaan kuvan sosiaalityöntekijän roolista osana moniammatillista työryhmää. Eläytymismenetelmä tarkoittaa tutkimusaineiston keräämistä tarinoiden avulla. Tutkija ohjaa kirjoittamista kehyskertomuksen avulla ja kirjoittajan on tarkoitus viedä kehyskertomusta eteenpäin tai kuvata mitä on tapahtunut ennen kehyskertomuksessa esitettyä tilannetta.

Vastaamiseen kuluu aikaa noin 5-15 minuuttia. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kysymyksiin vastataan anonyymisti ja käsittelen saatuja vastauksia luottamuksellisesti niin, ettei vastaajaa pystytä tunnistamaan tutkimusraportista. Vastaamalla tutkimuskysymyksiin hyväksyt nämä ehdot ja annat tutkijalle suostumuksen käyttäsi vastauksia tutkimuksen aineistona.

Saara Karttunen
saaka@student.uef.fi
Itä-Suomen yliopisto

MONIAMMATILLISUUS SOSIAALITYÖSSÄ

Vastaa aluksi muutamaaan taustakysymykseen valitsemalla valmiista vastausvaihtoehdoista sinulle sopivat vaihtoehdot. Valitsemalla sen jälkeen sukunimesi alkukirjaimen, sinulle aukeaa vastattavaksi yksi kehyskertomus. Vastaa siihen vapaamuotoisesti eläytymällä annettuun tilanteeseen. Kirjoittamasi tarina voi pohjautua tositapahtumiin tai se voi olla kuviteltu. Halutessasi voit kirjoittaa tarinan erilliselle tiedostolle ja liittää sen mukaan kyselyyn liitetiedoston lomakkeen lopussa olevan linkin kautta.

TAUSTATIEDOT

Sukupuoli Mies
 Nainen

Ikä < 29
 30-39
 40-49
 50-59
 60 <

Työkokemus sosiaalityöntekijänä
vuotta < 3
 3-9
 10-19
 20-29

Työpaikka/toimiala
Jos muu, niin mikä?

Kehyskertomuksen valinta
Sukunimeni alkukirjain A-L
 M-Ö

KEHYSKERTOMUS B

Moniammatillisen työryhmän/tiimin tapaaminen on juuri päättynyt. Olet pettynyt, sillä koit tapaamisen epäonnistuneen. Kirjoita tarina siitä, mitä tapaaminen koski ja miten se eteni. Pohdi itsesi lisäksi eri toimijoiden rooleja tapaamisessa.

TIETOJEN LÄHETYS

Haluan lähettää liitetiedoston/liitetiedostoja.
Tallenna

Lämmin kiitos osallistumisesta tutkimukseen!

KEHYSKERTOMUS A

MITKÄ TEKIJÄT VAIKUTTIVAT TAPAAMISEN ONNISTUMISEEN?

PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄ-LUOKKA
-roolit sovittu yhdessä -omat roolit, selkeä osuus prosessissa -roolit selkeät -kaikki esittäytyy: roolit tiedetään	rooleista sopiminen	Roolien selvyys	Roolijako
-sopivat odotukset toiselle ammattiryhmälle -realistiset odotukset toiselle	odotukset toisten rooleihin		
-työryhmässä sovittu työnjako -työnjako selkeä -työnjako selkeää; kuka tekee mitä missäkin vaiheessa	työnjako	Roolien mukaiset tehtävät	
-koollekutsujalla esittää tapaamisen syyt ja tavoitteet -koollekutsuja koordinointi kokousta -koollekutsuja tuo esiin asiakkaan elämäntilanteen -koollekutsuja tuo esiin moniammatillisen yhteistyön tavoitteen -puheenjohtaja huolehtii kokonaisuudesta	puheenjohtajan rooli		
-asiakasta kuullaan -asiakkaan mielipiteen kuuleminen -asiakas tulee kuulluksi ja kohdatuksi -vanhempien kokemusten kuuleminen	asiakkaan kuuleminen	Asiakaslähtöisyys	Työskentelytavat
-kaiken keskiössä asiakas ja hänen kertomus -asiakkaan näkemys ja toiveet keskustelun perustana -asiakas kokee olevansa päähenkilö -keskiössä asiakkaan vahvuuden ja avun tarve -lapsen edun huomioiminen -asiakkaan tavoitteiden ja näkemyksen huomioiminen -tapaamisen syyt kerrotaan asiakkaalle	asiakkaan asema keskustelussa		
-työtä ohjaavan suunnitelman kirjaaminen ja tallentaminen	dokumentointi	Suunnitelmallisuus	
-selkeä rakenne tapaamisessa -suunnitelmallisuus tapaamisella	tapaamisen rakenne		
-tapaamiselle selkeä tavoite, joka kaikkien tiedossa -tapaamisella tavoite, johon pyritään -asetetaan yhdessä tavoitteet -realistiset tavoitteet -yhteinen näkemys tavoitteista	tavoitteiden laatiminen		
-moniammatillisen suunnitelman laatiminen -suunnitelman tekeminen -monialaisen suunnitelman tekeminen -jatkosuunnitelman tekeminen	suunnitelman laatiminen		
-vastuiden määrittäminen -jokainen käy läpi mitä tehdään ja milloin -vastuut ja velvollisuudet tiedetään -vastuunottaminen sovituista asioista -sovituista asioista kiinni pitäminen	vastuu		

Liite 3

-kaikki tuo oman ammattitaidon esiin -jokaisella mahdollisuus käyttää omaa osaamistaan -jokainen tuo oman ammatillisen osaamisen esiin	ammattitaitojen hyödyntäminen	Kokonaistilanteen selvittäminen	
-kokonaisuuden hallinta; kaikki asiat tulee käsitellyksi -päällekkäisen tuen/ työn poissulkeminen -seuranta tapaamisesta sopiminen	kokonaisuuden hallinta		
-mielipiteen kuunteleminen -uskalletaan puhua ja sanoa mielipide -kukaan ei puhu toisen yli -puheenvuoron antaminen toiselle	kuunteleminen	Vuorovaikutus	Dialogi
-keskustelu asiallisen kunnioittavaa -kukaan ei loukkaannu tai koe ammattiyhdyttää loukattavat -tasavertaisuus; ketään ei käskytetä -positiivisen puheen kehän luominen -keskustelun eteneminen voimavaralähtöisesti -onnistumisiin huomion kiinnittäminen -positiivisen palautteen antaminen asiakkaalle -työskentelyn pohjalla ratkaisukeskeisyys	kommunikointi		
-sosiaalityön mielipide ja tulokulma huomioidaan -oman mielipiteen esille tuominen -kukaan ei asetu toisen yläpuolelle -monipuolinen keskustelu asiakkaan elämäntilanteesta -jokainen verkoston jäsen esittää oman mielipiteen ja arvion tarvittavista palveluista	erilaisten tulokulmien huomioiminen	Yhteisen näkemys	
-tietojen kertaaminen; mitä tietoja perheestä kenelläkin on -eriävien mielipiteiden sovittelu -tiedon saanti -asiakkaan tarpeiden yhdessä pohtiminen	tietojen yhteensovittaminen		
-yhteen hiileen puhaltaminen, yhdessä suunnittelemisen -ammattilaisilla yhteinen näkemys -keskustelu monipuolista -yhdessä keskustellen luodaan yhteinen ymmärrys tilanteesta -ratkaisukeskeisyys	yhteinen ymmärrys		
-toisen kunnioitus	kunnioitus	Luottamus	
-ei etsitä syyllisiä epäonnistumisiin ihmisistä -tarkastellaan rakenteita ja työtapoja, ei arvostella toisen tekemää työtä -mielipidettä arvostettiin	arvostus		

KEHYSKERTOMUS B

MITKÄ TEKIJÄT VAIKUTTIVAT TAPAAMISEN EPÄONNISTUMISEEN?

PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄ-LUOKKA
-puheenjohtajuudesta ei sovittu -toimenpiteiden tekijää ei sovittu -kukaan ei halua hankalan ihmisen roolia -tapaamisessa väkeä, joilla ei roolia -seuraavan kokouksen koollekutsujasta ei sovita	rooleista sopiminen	Roolien selvyys	Roolijako
-epärealistiset odotukset toiselle viranomaiselle -ymmärrys lastensuojelun toimia kohtaan ei realistinen -vaaditaan toiselta ammattiryhmältä toimenpiteitä ymmärtämättä toisen työnkuvaa/lain asettamia reunaehtoja -vaaditaan toiselta toimia, vaikka ei tiedetä toisen työnkuvaa	odotukset toisten rooleihin		
-työnjako jää sopimatta -keskusteluttaja, joka kiinnittää huomiota eri näkökulmiin ja ottaa huomioon asiakkaan, puuttuu	työnjako	Roolien mukaiset tehtävät	
-puheenjohtajalla ei tahtoa käsitellä toimimattomaa prosessia ja suunnitella paremmin palveluvia toimenpiteitä -puheenjohtaja vetää tapaamista omista lähtökohdista -puheenjohtaja yksin sanelee diagnoosi	puheenjohtajan rooli		
-unohtuu sopia, kuka keskustelee asiakkaan kanssa -asiakasta ei kuunneltu/kohdattu riittävästi -asiakkaan kanssa ei keskustella ennen tapaamista hänen näkemyksistä	asiakkaan kuuleminen	Asiakaslähtöisyys	Työskentelytavat
-asioiden käsittely ilman asiakasta -kukaan ei ole asiakkaan äänenä -ei puhuta asiakkaan vahvuuksista ja onnistumisista -keskitytään huoliin	asiakkaan asema keskustelussa		
-kirjaamisesta vastannut ei saa poimittua oleellisia asioita muistiin	dokumentointi	Suunnitelmallisuus	
-aikataulut ei pidä	tapaamisen rakenne		
-ei sovita konkreettisia tekoja -ei keskitytä jatkotoimenpiteisiin -ei esitetä ratkaisuehdotuksia	tavoitteiden laatiminen		
-ei saada tehtyä suunnitelmia -tehdään asiakkaan tarpeen vastainen suunnitelma, joka mahdotonta toteuttaa	suunnitelman laatiminen		
-vastuu siirretään toiselle -vastuun siirtäminen toiselle ilman saattaen vaihtamista -kukaan ei ota vastuuta -ei pidetä kiinni sovitusta	vastuu		
-yhteistyöhön suhtaudutaan negatiivisesti -moniammatillisuutta ei hyödynnetä	ammattitaitojen hyödyntäminen	Kokonaistilanteen selvittäminen	
-ei keskustella kokonaistilanteesta -kokonaistilannetta ei selvitetty	kokonaisuuden hallinta		

Liite 4

-kokonaistilanteesta ei keskustella moninäkökulmaisesti			
-kiire, tavoitteena saada nopeasti ratkaisu -tehdään hätäisiä ratkaisuja -liian vähän aikaa -palveluita ei ole saatavilla -palveluvalikoiman niukkuutta halutaan paikalta lastensuojelun palveluilla -resurssipulan vuoksi ei tarjota asiakkaan tarvitsemaa hoitoa -resurssipula ohjaa päätöksentekoa	resurssit		
-ei tulla kuulluksi -ei huomioida toisten mielipiteitä -ei kuunnella toisia -toisen päälle puhumista	kuunteleminen	Vuorovaikutus	Dialogi
-ei vastata kysymyksiin -tiuskimista, huutamista -sekava keskustelu -negatiivisiin asioihin huomion kiinnittäminen -ei nähdä vahvuuksia -vuorovaikutus huonoa -keskustelu ei ole vuorovaikutuksellista -otetaan kantaa asiaan, josta ei tarpeeksi tietoa -toiselta odotetaan heti vastausta	kommunikointi		
-jokainen tuo esiin vain omaa näkemystä -omista mielipiteistä ei jousteta -ei haluta ottaa huomioon muita mielipiteitä -toisen näkemyksiä ei kuunnella -toisten näkemysten ohittaminen -näkemystä ei kuulla -kysytään muiden näkemyksiä, mutta ne ohitetaan	erilaisten tulokulmien huomioiminen	Yhteinen näkemys	
-epäoleelliseen huomion kiinnittäminen -yksipuolinen näkemys -ei selvitetä asiakkaan tarpeita -johtopäätös tehdään paperien perusteella -toisen ammattiryhmän näkökulman painottaminen enemmän -viranomaisvastuun omaava jyrää muiden yli -vaihtoehtoista ei neuvotella -jokainen puhuu omasta näkökulmasta -jumittuminen omaan käsitykseen -näkökulman laajentaminen ei onnistu -näkemys huolesta eroaa eri ammattiryhmillä -vastakkainasettelua eri ammattiryhmien välillä -jokaisella oma kapea totuus	tietojen yhteensovittaminen		
-keskustelu etenee terveydenhuollon näkemys edellä -ei yhteistä ymmärrystä -oirekeskeisyys, muu elämäntilanne ja voimavarat jää syrjään -yhteiseen näkemykseen tuen tarpeesta ei päästä -yksipuolinen näkemys, sairausnäkökulma -todellisuus nähdään lääketieteen näkökulman kokoisena -yksi sanelee diagnoosin -yksi ihminen sanelee johtopäätökset -yksipuolinen johtopäätös/lausunto	yhteisen ymmärrys		

Liite 4

-toisen painostamista -toisen alentaminen -toisen työskentelyn kritisoiminen -epäkunnioittava kielenkäyttö -puuhastellaan omia juttuja	kunnioitus	Luottamus	
-lääkäri kokee tietävänsä paremmin -ammattitaitoa/ työpanosta ei arvosteta -osaamista ei arvosteta	arvostus		

**SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ROOLI
ONNISTUNUT TAPAAMINEN**

PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄ- LUOKKA
-vastuuhenkilö asiakkaan asioiden hoidossa -asiakkaan vastuutyöntekijä -tavoitteiden laatiminen	vastuutyöntekijä	vastuuhenkilö	Prosessin haltija
-koollekutsuja	koollekutsuja		
-vetäjän rooli -vetää ja johtaa neuvottelua	vetäjä		
-tukitoimista päättäminen -kiireellisen sijoituksen tekijä	päätöksen tekijä		
-puuttuu epätoivottuun käyttäytymiseen	kontrolloiminen		
-oman ammatillisen osaamisen esiintuominen -lastensuojelun näkemyksen esiintuoja	osaamisen esiintuominen	sosiaalityön näkökulman esiintuoja	Asiantuntija
-asiakkaan tilanteen kartoittaminen sosiaalityön näkökulmasta -elämäntilanteen, arjenhallinnan, työ- ja toimintakyvyn huomioiminen	näkökulman laajuus		
-perhetapaamisen järjestäminen -yhteinen kotikäynti toisen ammattiryhmän edustajan kanssa -yhteinen paritapaaminen/ kotikäynti toisen ammattiryhmän edustajan kanssa	yhteistyö eri ammattiryhmien kanssa	yhteistyö	
-koulutuksen pitäminen työryhmälle	kouluttaminen		
-tilanteen kartoitus -selvittää asiakkaan elämäntilannetta ja avuntarvetta -kartoittaa asiakkaan palveluiden tarvetta	kokonaistilanteen selvittäminen	kartoittaja	Palveluohjaaja
-vanhempien tapaaminen tuen tarpeen kartoittamiseksi	sosiaalisen verkoston huomioiminen		
-tukitoimista kertominen -tukimuotojen etsiminen -etuuksien esitleminen -tuo esille mahdollisia tukimuotoja -taloudellisen tuen tietämys	tukimuotojen esittely	tukimuotojen tuntemus	
-ohjaa palveluihin -sosiaalipalveluiden markkinoija	palveluluihin ohjaaminen	palveluohjaus	
-hakemusten teossa auttamien -hakemusten teossa ohjaaminen	ohjaaminen	konkreettinen auttaminen	Tukija
-hakemusten tekeminen	puolesta tekeminen		
-tuoda esille oikeuksia eri etuuksiin	oikeuksien esiintuoja	asianajaja	

Liite 6

**SOSIAALITYÖNTEKIJÄN ROOLI
EPÄONNISTUNUT TAPAAMINEN**

PELISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄ- LUOKKA
-lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä -asiakasprosessin johtaminen -lapsen hyvinvoinnista vastaaminen	vastuutyöntekijä	vastuuhenkilö	Prosessinhal- tija
-keskustelun avaaja	vetäjä		
-lapsen kiireellinen sijoittaminen	päätöksen tekijä	kontrolloija	
-perheen sisäiseen asiaan puuttuminen	kontrolloiminen		
-asiantuntemuksen ja näkemyksen esiin- tuominen -ongelman esille nostaminen -oman erityisalan asiantuntemuksen tuo- minen keskusteluun -oman osuuden kirjoittaminen suunnitel- maan	osaamisen esiintuominen	sosiaalityön asian- tuntijuus	Asiantuntija
-yhteistyö toisten ammattiryhmien kanssa -yhteinen asiakastapaaminen	yhteistyö eri ammattiryh- mien kanssa	yhteistyö	
-työryhmän ohjeistaminen etuusasioissa	kouluttaminen		
-eri näkemysten kuuleminen -moniammatillisen tietämyksen yhteen kokoaminen	kokonaistilanteen selvittä- minen	kartoittaja	Palveluoh- jaaja
-yhteydenpito vanhempiin -koko perheen tapaaminen	sosiaalisen verkoston huo- mioiminen		
-ohjaaminen hakemusten tekemisessä	tukimuotojen esittely	tukimuotojen tunte- mus	
-tarvittavien palvelujen arviointi -palvelujen tarjoaminen -palvelujen järjestäminen	palveluihin ohjaaminen	palveluohjaus	
-tilanteen seuraaminen -yhdessä jatkon pohtiminen	ohjaaminen	konkreettinen autta- minen	Tukija
-keskusteluavun tarjoaja -lempeä keskustelu -asiakkaalle tulkkina oleminen lääkärin sanomisista -asiakkaan tukeminen	keskusteluapu		
-asiakkaan näkemysten esille tuoja	asiakkaan äänenä oleminen	asianajaja	
-oikeuksista kertominen asiakkaalle -asiakkaan asioiden ajo -asiakkaan puolella oleminen	oikeuksien esiintuoja		
-muutoksista ilmoittaminen asiakkaalle- > sihteerin työt -saa suoritettavaksi jonkin linjanmukai- sen toimenpiteen	muut kun sosiaalityönteki- jän tehtävät	epäselvä rooli	”Rooliton”
-kaksoisrooli, ”välissä oleminen” -”mukautuja”, joka ei haasta ketään	roolin epäselvyys		
-osaton	ilman roolia	rooliton	