

# **NUORISOPSYKIATRIAN POLIKLINIKAN ASIAKAS- YHTEISTYÖ.**

**Metodina työntekijöiden fokusryhmähaastattelu**

Hanna Sellergren

Sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen

kuuluva lisensiaatintutkimus

Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala

Yhteiskuntapolitiikan laitos

Helsingin yliopisto

Lokakuu 2007

## SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto.....	4
2. Tutkimustehtävä.....	6
2.1. Palvelujärjestelmän muutokset ja painopisteet.....	7
2.2. Tutkimuskysymys ja keskeiset käsitteet.....	11
2.3. Metodologiset valinnat.....	13
2.3.1. Konstruktiivisuus ja fenomenografia.....	14
2.3.2. Laadullinen haastattelu ja fokusryhmät.....	17
3. Tutkimusprosessi, kertojat ja aineistot.....	20
3.1. Tutkimusprosessi.....	20
3.1. Aineiston kertojat.....	26
4. Yhteistyö ja verkostotyö.....	29
4.1. Yhteistyön tasot.....	29
4.2. Yksintyöskentely ja työnjako.....	33
4.2.1. Yksintyöskentely.....	33
4.2.2. Työnjako.....	39
4.3. Yhteydenpito.....	44
4.4. Yhteistoiminnallisuus.....	45
4.5. Verkostotyö.....	51
4.6. Institutionaalinen ja dialoginen verkostotyö.....	53
4.7. Vastuu verkostotyössä.....	58
4.8. Tiedonkulku ja vaitiolovelvollisuus.....	63
4.9. Työntekijätapaamiset ilman perhettä.....	68
5. Moniammatillisuus ja asiantuntijuus.....	74
5.1. Moniammatillisuus.....	75
5.2. Multiprofessionaalisuus.....	77
5.3. Interprofessionaalisuus.....	83

5.4. Asiantuntijuus.....	88
5.5. Moderni ja postmoderni asiantuntijuus.....	90
5.6. Moderni asiantuntijuus.....	94
5.7. Postmoderni asiantuntijuus.....	100
5.7.1. Lastensuojelun erityinen asiantuntijuus.....	104
6. Lopuksi.....	108
6.1. Fokusryhmät aineistonkeruumenetelmänä.....	108
6.2. Käsitteiden ja tutkimustulosten pohdintaa.....	110
Lähteet.....	115

## 1. Johdanto

Aloittaessani lisensiaattityön tekemisen työskentelin nuorisopsykiatrian poliklinikalla sosiaalityöntekijänä ja takanani oli lähes kaksikymmentä vuotta työhistoriaa asiakastyötä tekevänä sosiaalityöntekijänä. Nuorten ja heidän vanhempiansa kanssa tehdyn yhteistyön lisäksi poliklinikalla syntyi lukuisia yhteistyösuhteita muihin työntekijätahoihin – ensisijaisesti lastensuojeluun, koulutoimeen ja muihin nuorisopsykiatriisiin yksiköihin. Työssäni syntyneet yhteistyön kokemukset herättivät kiinnostukseni tutkimuksiini aiheeseen. Minua kiinnostivat työntekijöiden antamat käsitykset ja kuvaukset yhteistyölle. Tutkimuksen kohteena on yhteistyö, joka toteutuu nuorisopsykiatrian asiakasyhteistyön työntekijäverkostoissa. Tutkimuksessa keskitytään työntekijöiden väliseen yhteistyöhön ja tärkeät yhteistyökumppanit – nuori ja hänen perheensä – on jätetty tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkimustehtävän täsmentyminen vei aikansa. Välineiksi aiheen lähestymiseen ja sen ymmärtämiseen tulivat käsitteet yhteistyö, verkostotyö ja moniammatillisuus. Aineisto kerättiin fokusryhmähaastatteluilla ja tästä aineistosta nousi neljäs pääkäsitteeni, asiantuntijuus.

Näen yhteistyön vuorovaikutteisena taitolajina, muuttavana ja elävänä. Se on haasteellista, se voi olla turhauttavaa tai palkitsevaa. Yhteistyötä tehdään monella tapaa, se on monimerkityksinen käsite ja laaja toimintatapa. Lisäksi yhteistyön toteutuminen heijastuu ja heijastaa sosiaali- ja terveystoimen palvelujärjestelmän rakenteita, historiaa ja nykytilaa. Tutkimuskysymykseni ovat: minkälaisena asiakastyöhön liittyvä yhteistyö näyttäytyy työntekijöiden kuvauksissa? Minkälaisia käsityksiä ja merkityksiä työntekijät antavat työntekijäverkostoissa syntyneelle yhteistyölle tarkasteltuna pääkäsitteiden näkökulmasta? Käsitteet – asiantuntijuutta lukuun ottamatta – olivat ohjaamassa aineiston käsittelyä, mutta niiden varsinaiset sisällöt ja keskinäiset suhteet muotoutuivat aineiston kautta. Tavoitteenani on käytäntöä palveleva tutkimustyö. Tieto ja ymmärrys yhteistyöstä sekä havainnot erilaisista tavoista olla yhteistyösuhteissa lisäävät työntekijöiden valmiuksia tehdä yhteistyötä. Laajuudessaan, monimuotoisuudessaan ja oleellisena osana sosiaalityötä yhteistyö aiheena kiinnosti ja lähdin muodostamaan alustavia tutkimuskysymyksiäni. Matkan varrella tutkimuskysymykset ovat liikkahdelleet ja eläneet aineiston nostaessa ja laskiessa eri käsitteiden painoarvoja ja merkityksiä.

Tutkimukseni on kvalitatiivista tutkimusta, jonka aineistona ovat neljän perheen asioissa yhteistyötä tehneet työntekijäverkostot, yhteistyötahoina nuorisopsykiatrian poliklinikka, lastensuojelu ja koulun oppilashuolto. Aineisto kerättiin ryhmähaastattelemalla kunkin perheen asioissa työskennelleet työntekijät. Toisena aineistotyyppinä on tieteellinen lähdemateriaali ja aikaisempien tutkimusten arviointi.

Eri tutkijat ovat todenneet yhteistyökysymyksiin liittyvän ideaalisen systeemimaailman puheiden ja käytännön tason välisen suuren kuilun. Yhteistyö on nähty kultakirjaimin painettuna sanana, jota ei käytännössä haluta toteuttaa. Viranomaisten roolit ja perustehtävät ovat sekaisin ja mennään mukaan kaikkiin mahdollisiin viranomaisverkoston pyyntöihin jolloin lopputulos on sekavaa ”möm-mö”. (Somerkivi 2000, 211; Kemppainen ym. 1998, 116; Leino 1995, 75, 78) Edellä piirretty esiin yhteistyöhön liittyvä juhlapuheenomainen retoriikka, joka ei kerro todellisuudesta, ja käytännön työntekijöiden huoli yhteistyöstä, jossa syntyy tilanteita, jossa omaa ammatillista paikkaa on vaikea määrittää. Tavoitteeni on ollut haastatteluissa päästä juhlapuheen ja ideaalin maailman alle, aidon puheen ja kokemuksen tasolle, ja tutkia käsityksiä sekä kokemuksia eri tavoin toteutuneesta yhteistyöstä.

*”Miten se onkaan välillä niin helppoa ja välillä niin vaikeaa?”* – kysyi eräs haastateltavistani.

Tässä kysymyksessä kiteytyy kokemuksellinen tieto yhteistyön tekemisestä. Erittelemällä ja avaamalla yhteistyöhön liittyviä keskeisiä käsitteitä, niiden suhdetta toisiinsa sekä ilmentymiä käytännön työssä saadaan ymmärrystä yhteistyön tekemisen – sen helppouteen ja vaikeuteen.

Sosiaalityön tutkimuksen keskeisiä kohteita ovat sosiaalityön käytännöt ja interventiomuodot (Kemppainen ym. 1998, 32). Oma tutkimusaiheeni liittyy tieteen ja arjen välimaastoon. Tieteellisten käsitteiden avulla tutkitaan sosiaalityön (myös laajemmin sosiaali- ja terveysalan) interventiomuodon toteutumista käytännössä. Työssä käsitellään Matthiesin (1990) toteamia emansipatorisiakin piirteitä, kun tutkitaan eri ammattiryhmien roolia yhteistyössä; kuinka hierarkkisesti tai tasa-arvoisesti ryhmät ovat mukana yhteistyössä. Näen myös menetelmäni kokemuksellisena ja tulkitsevina. Tutkimuskohteenani on selkeästi arkipäivän työntekoon liittyvät käytännöt. (Mt. 36.)

Pohjola (1998) toteaa, että sosiaalityölle on muotoutunut oma, ihmisen arkielämän kokonaisuutta ja lisäksi sen yhteiskunnallisia kytkentöjä koskeva monialainen tutkimuskohde. Sosiaalityön tehtävänä soveltavana sosiaalitieteenä on tutkia sosiaalisen toteutumista yksilöiden, yhteisöjen ja yhteiskunnan suhteissa. (Mt. 15.) Työni hyvin käytännöntasoiset yhteiskunnalliset kytkennät tulevat näkyville eri organisaatioiden mukana olon kautta. Yhteistyöhön liittyvä ihmisten välinen vuorovaikutuksen on yksi sosiaalisen keskeisistä sisällöistä.

Kemppainen ym. (1998) jakavat sosiaalityön tutkimuksen pääalueet viiteen eri ryhmään, joista oma tutkimukseni soveltuu sisällöltään kahteen ryhmään. Näistä toisessa todetaan sosiaalityön tutkimuk-

sen pääalueina olevan sosiaalityön toimintaympäristöjen ja sosiaalisten ongelmien sekä näiden muutosten tutkimus sosiaalityön näkökulmasta. Toisen omaan työhöni sopivan ryhmityksen mukaan tutkimuksen kohteena on sosiaalityön sisällön, ammatillisten prosessien ja interventioiden tutkimus. (Mt. 34.) Tutkimukseni on toteutettu sosiaalityön toimintaympäristöissä. Kaikissa kolmessa tutkimukseen liittyvässä organisaatiossa, koulussa, lastensuojelussa ja nuorisopsykiatriassa työskentelee sosiaalityöntekijöitä. Tutkimuksen kohteena on yhteistyön tutkiminen, joka on osa sosiaalityön ammatillista prosessia ja sosiaalityön interventiomuoto. Samalla työni aihe on laajempi käsitellen myös muiden sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten yhteistyön toteutumista. Näkökulmassa painottuu sosiaalityöntekijä: sosiaalityö on ammattien joukossa hyvin edustettuna, lähdekirjallisuus on pääosin sosiaalityön tutkimukseen liittyvää ja tutkijana on pitkän ammatillisen työkokemuksen omaava sosiaalityöntekijä.

Tutkimukseni koostuu kuudesta luvusta. Johdantoluvun jälkeen luvussa kaksi esitellään tutkimustehtävä, tutkimuskysymykset ja keskeiset käsitteet. Perustaksi ja taustoittamiseksi on esitelty sosiaali- ja terveystieteiden lähihistorian palvelujärjestelmän painopisteitä ja muutoksia. Luku sisältää tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen ja metodologiset valinnat. Luku kolme keskittyy tutkimusprosessiin, kertoihin ja aineistoon. Tässä luvussa on myös käytännön ohjeita tutkimuksen lukemiseen liittyen mm. lainauksissa käytettyihin lyhenteisiin.

Luku neljä ja viisi ovat aineistolukuja, joissa käsitteitä analysoidaan käsittepareittain. Luvussa neljä keskitytään aineistoon yhteistyön ja verkostotyön näkökulmista ja luvussa viisi moniammatillisuuden ja asiantuntijuuden näkökulmista. Loppuluvussa kootaan käsitteet yhteen ja niitä tarkastellaan kokonaisvaltaisesti suhteessa toisiinsa ja suhteessa aineistosta nouseviin ilmiöihin.

## **2. Tutkimustehtävä**

Pohjolan (2003) mukaan tutkimuksessa tarvitaan ilmiöitä ja niiden kehittymistä ymmärtävää historiallista herkkyyttä. Historiallisuus taustoittaa osaltaan myös tutkimuksessa tarvittavaa kontekstuaalista sensitiivisyyttä, joka liittyy ihmisten ja ryhmien toimintaympäristöjen merkityksen sekä niihin mukaan kietoutuvien tekijöiden ymmärtämiseen. (Mt. 55.) Yhteiskunnalliset elämisen tavat ja niihin liittyvät sosiaaliset ongelmat ovat muuttuneet ja monimutkaistuneet. Palvelujen tarpeet ja keinot niihin vastaamiseksi on siksi jäsennettävä uudella tavalla. (Kemppainen ym. 1998, 110.) Palvelujärjestelmän kehittyminen ja järjestelmän historia ovat perusta, millä tämän päivän yhteistyötä to-

teutetaan. Samalla yhteiskunnalliset muutokset, ihmisten arjen ja elämän monimuotoistuminen heijastuvat myös siihen, minkälaisista yhteistyötä palvelujärjestelmässä tarvitaan.

## **2.1. Palvelujärjestelmän muutokset**

Mullenderin ja Perrotin (2002) mukaan byrokraattisuus kattaa useimmat läntisen maailman työelämän muodot. Tehdasteollisuudessa tämä näkyi tehtävien erilaistumisessa ja fordistisissa tuotantomenetelmissä. Professionaalisissa ammateissa se johti erikoistumiseen, standardoitujen hierarkkisten ja kontrolloitujen palvelujen syntyyn, joskin professiot säilyttivät enemmän autonomiaa kuin tehtaissa työskentelevät ammattikunnat. Erikoistunut asiantuntijuus ja tieto toi myös vaikutusvaltaa. (Mt. 75 –76.) Arnkil (2005, 31) toteaa, että organisaatiossa fordismia vastaava malli on byrokratia, jossa jokaiselle asialle on oma laatikko (byro). Heiskala (2000) korostaa byrokraattisen järjestelmän hierarkkisuutta. Hänen mukaansa byrokraatioistuminen tarkoittaa sellaista organisaatiomuotoa, jossa hallinto on jaettu hierarkkisiin tasoihin ja tasojen välillä vallitsee sellainen suhde, että alempi taso on velvollinen ottamaan ylemmän tason ohjeet annettuina päämäärinä ja keskittymään toiminnassaan etsimään keinoja niiden toteuttamiseen. (Mt. 218.) Fordistisen ja byrokraattisen järjestelmän etuna on selkeärajainen ja erikoistunut järjestelmä, jossa työntekijän on helppo tunnistaa oma tehtäväkenttensä. Byrokratia ei myöskään poissulje mahdollisuutta kohdella asiakkaita yhdenvertaisesti ja hyvin.

Suomessa menettelytapoihin suuntautuva byrokraattinen asiantuntijuus kehittyi sosiaali- ja terveydenhuollon puolella kansanterveystyön ensimmäisen vuosikymmenen aikana. Henkilökunnan määrän lisääntyminen, hierarkkinen organisointi ja työn erikoistuminen ratkaisi aiempia ristiriitoja, mutta nosti vähitellen esiin uusia. Erikoistuminen pilkkoi henkilökunnan ammattitaidon. Pirstaleinen ammattitaito pyrittiin koordinoimaan kokonaisuudeksi yksityiskohtaisen ohjeistuksen avulla. Yhdessä kokoonnuttiin pääosin ammattiryhmän kesken sekä yhteistyöjärjestelmän sääteleminen taivoin. Yhteistyön joustavuus katosi. Potilaat ja asiakkaat alkoivat olla tyytymättömiä luokitettuihin palveluihin ja niitä tuottavaan henkilökuntaan. Työntekijöiden mielestä asiakkaat alkoivat olla toisaalta liian hankalia ja toisaalta turhan pienten ongelmien vuoksi palveluita hakevia, toisaalta avuttomia ja moniongelmaisia. (Launis 1995, 55-56.) Kemppainen ym. (1998) toteavat, ettei sektoroitunut järjestelmä kykene vastaamaan muuttuneisiin haasteisiin riittävän joustavasti, sillä se on rakennettu kohtaamaan työnjaollisesti yhden ongelma-alueen kysymyksen kerrallaan. Rajattuun tehtäväalueeseen on annettu standardoitu palvelu. Tapahtumassa oleva muutosprosessi merkitsee työn yhteistoiminnallistumista. Yhä harvemmin on mahdollista ratkaista yksin toisiinsa kietoutuneita, mo-

nimutkaisia kysymyksiä. Palvelujärjestelmässä tämä haaste on erottunut vahvana yhteistyön ja verkostoitumisen korostamisena. Sosiaalityön käytännön toiminnassa eletään muun julkispalvelun tavoin monessa suhteessa muutoksessa. Palvelun kokonaisuus hyötyy erilaisen asiantuntemuksen yhdistämisestä. Palveluissa tämä ajattelu näkyy ratkaisujen etsimisessä yhteistyöstä, verkostoitumisesta, moniammatillisuudesta, tiimityöstä ja yhteisprojekteista. (Mt. 110, 99.)

Palvelujärjestelmää ja sen muutoksia kuvaavissa tutkimuksissa todetaan sektorikeskeinen järjestelmän olevan pääosin toimiva ja että kokonaisvaltaisempaa ja yhteistoiminnallisempaa työtä ei tarvita kuin erityistapauksissa. Toisaalta enenevässä määrin korostetaan elämisen ja elämäntapojen kokonaisvaltaista ja moninäkökulmaista huomioon ottamista sekä yhteiskunnallista muutosta, jossa jäykkärajainen ja sektoreihin perustuva järjestelmä ei ole riittävää.

Engeström (2004) on jakanut kansanterveyslain synnyn jälkeisen 25 vuoden ajanjakson kolmeen kehityssykliin. Ensimmäisen syklin aikana, johon myös yllä kuvattu Launiksen byrokraattisen asiantuntijuuden synty sijoittuu, sosiaali- ja terveydenhuollon kohteeksi muodostui asiakkaan tai potilaan yksittäiseen ongelmaan liittyvä käynti. Jos potilaalla tai asiakkaalla oli useita ongelmia, kullekin oli oma luokkansa ja hallinnollinen sektorinsa (myös Arnkil & Erkisoon 1999, 72). Luotiin sektoroidun massapalvelun malli, jolla pyrittiin palveluiden saatavuuteen ja standardointiin. Mallin huippukausi ajoittui 1970-luvun lopusta 1980-luvun alkuun. Mallin jännitteet syntyivät siitä, että hoidon ja palveluiden jatkuvuutta ei ollut. Asiakas ajautui eri käynneillään eri lääkäreiden tai asiakaspalvelijoiden käsiteltäviksi; jokainen käynti alkoi ikään kuin nollapisteestä. Toiminta koettiin kasvottomana ja pinnallisena niin asiakkaiden kuin heidän auttajiensa keskuudessa. Malli johtui ajoittain palveluiden ylenmääräiseen käyttöön ja ylipitkiin jonoihin. (Engeström 2004, 72-73.)

Seikkula ja Arnkil (2005) toteavat, että sektoroitunut tapa ratkaista ongelmaa voi muodostua ongelmalliseksi, sillä kohdeilmiöt, ihmisen arkiset toiminnot, eivät ole sektorijakoisia. Yritykset ratkoo ”moniongelmatilanteita” niin, että kokonaisuus lohkotaan erillisongelmiksi, saattaisi toimia, jos asiat olisivat arjessa erotettavissa selvärajaisesti toisistaan. Usein ne eivät ole. Kun kohdeilmiöt eivät jakaudu selvärajaisesti, palvelujärjestelmän työnjakokaan ei toimi selvärajaisesti. (Mt. 25.) Jo 1980-luvun alussa puhuttiin asioiden viipaloinnista. Kun kokonaisvaltainen elämismaailma kohtaa sektorijakoisen systeemimaailman, arjen osasia jaotellaan työnjaon mukaisesti lokeroihin. Hintana on kokonaiskuvan hajoaminen. Sektorikeskeisessä järjestelmässä jokainen hoitaa vain omaa siivuaan ja näin kokonaisuuden toivotaan tulevan hoidetuksi. Sektoroituneisuus ja erikoistuminen on kuitenkin myös voimavara: erikoistunut tuntee oman alansa paremmin kuin yleismies. Selvärajais-



ten asioitten tekemiseen fordismi on loistava malli. (Arnkil & Eriksson 1999, 72-73; Arnkil 2005, 31.)

Toinen sykli käynnistyi yrityksestä ratkaista edellisen mallin ristiriidat. Potilas tai asiakas hahmotettiin pitkäjänteisenä ja usein moniongelmaisena hoito- ja palvelusuhteena. Luotiin omalääkäriin, alueelliseen väestövastuun ja moniammatillisen tiimityön malli. Moniammatillisen väestövastuun mallilla on saatu oleellinen parannus hoidon jatkuvuuteen ennen muuta perustason sairaanhoitopalvelussa. Kuitenkin tämänkin mallin sisällä syntyi jännitteitä, ja samalla kolmannen syklin aineksia. Asiakkaat ja potilaat siirtyivät saman ongelmakokonaisuuden aikana usein organisaatiosta toiseen. Toisen syklin huippukausi sijoittui 1990-luvulle. Tällaisen asiakkaan osalta ei ole helppo määrittellä, kehen asiakkaalla on hoitosuhde ja kuka siitä vastaa. Yhtä ainuttakaan selvää keskipistettä ei ehkä löydykään. (Engeström 2004, 73-74.) Launis (1995) toteaa, että ”ei-keskimääräisten” eli moniongelmaisiksi kuvattujen asiakkaiden ympärille alettiin rakentaa uudenlaisia ratkaisuja, joissa yhteistyö nähtiin välineenä joidenkin erityiskohteiden kanssa toimittaessa. Pääosa arkisesta työstä tapahtui edelleen yksilötyönä asiakkaiden kanssa ja yhteistyössä koordinoitiin, kenen asiantuntemuksella asiakasta parhaiten autetaan. Yhteistyöryhmät oli luotu toimintatavoiksi tietyissä erikoistilanteissa. (Mt. 58.)

Kolmannen syklin (2000-luvulta alkaen) aikana sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas muodostuu eri organisaatioiden välillä liikkuvaksi, yhä enemmän itseään hoitavaksi ja etäältä palveltavaksi. Vaihtoehtona markkina-kuluttaja-mallille on malli, jossa palveluiden antajat avustavat asiakkaita jäsentämään ja ilmaisemaan tarpeitaan ja resurssejaan elämänsä hallitsemiseksi omissa yhteisöissään. Tällainen räätälöivän massapalvelun ja yhteiskehittelyn malli edellyttää ennen kaikkea neuvottelevaa työtapaa sekä sitä tukevaa viestinnän ja tiedonhallinnan välineitä. Tällöin tarvitaan useamman osapuolen yhteisvastuulle rakentuvaa mallia, joka tarkoittaa, että neuvottelevaa työtapaa opetellaan samanaikaisesti ja yhdessä saman alueen eri palveluyksiköissä. (Engeström 2004, 75.)

Omassa tutkimuksessani liikutaan toisen ja kolmannen syklin välimaastossa. Toisen syklin todellisuus ja jännitteet piirtyivät aineistosta näkyviin, mutta myös häivähdyksiä ja siirtymisiä kolmannelle syklille tyypillisiin toimintatapoihin oli nähtävissä. Samanaikaisesti kuitenkin työskennellään edelleen sektorikeskeisestä järjestelmästä käsin, jonka sisällä ja rajapinnoille on luotu kolmannen syklin mukaisia työtapoja. Yhteistyötä tehdään aiempaa enemmän eri ammattikuntien välillä niin organisaatioiden sisällä kuin organisaatioiden välillä.

Määttä (2004) toteaa, että tarvittaisiin paljon nykyistä toimivampia rakenteita moniammatillisen yhteistyön toteuttamiseen ja työntekijöiden henkiseen tukemiseen. Tarvittaisiin nykyistä enemmän sitoutunutta, pitkäjänteistä auttamistyötä, jossa myös ammattilaisilla on tilaa, aikaa ja keskinäistä luottamusta käsitellä työn kuormittavuutta. Lisäksi ammattilaisilla tulisi olla uskallusta kuoriutua ammattikuntarajoista, vaihtoehtoisuuksista ja organisaation perustehtävästä. (Mt. 113.) Moniammatillisen työskentelyn, yhteistoiminnan, tiimityön ja verkostojen kautta haetaan byrokraattisesti ja sektoroituneesti rakentuneeseen palvelujärjestelmään uudenlaista joustavuutta ja moniuloitteisuutta. Tavoitteena on ammatillisen työn vahvistaminen erilaista asiantuntemusta yhdistämällä. Samalla pyrkimyksenä on asiakaspalvelun laadun parantaminen tuomalla palvelutilanteisiin eri ammattien ja organisaatioiden osaamista. (Pohjola 1999, 110.) Yhteistyötä on kiirehtinyt se, että eri hallintokuntien ja organisaatioiden rajojen mukaan sektoroitunut asiantuntija-auttaminen sekä hierarkkinen ja viranomaisvaltainen toiminta eivät usein tuota käytännössä myönteisiä tuloksia asiakkaan ongelman ratkaisemisessa (Metteri 1996, 9).

Siirtyminen modernista postmoderniin yhteiskuntaan näyttää väistämättä synnyttävän muutospaineita sosiaalipolitiikalle ja auttamistyölle. Paineita synnyttävät toiminnan omat negatiiviset sivuvaikutukset, joita ovat talouden tehokkuusongelmat ja yhteiskunnallisten mekanismien jäykistyminen, kansalaisten riippuvuuden kasvu ja tietyt demoralisoitumiseffektit. Osa paineista liittyy yhteiskunnallisen ympäristön muutokseen. Elämäntyylit ja –urat eriytyvät. Sosiaaliset ongelmat yksilöllistyvät. Ongelmia ei kyetä ratkaisemaan perinteisin keinoin ja toimenpitein, jotka rakennettiin modernia teollista yhteiskuntaa varten. (Urponen 2003, 84.)

Engeström (2004) näkee ratkaisuna kolmannen syklin mukaisen solmutyöskentelyn, jossa tarjolla olevat palvelut ketjutetaan ja solmitaan yhteen paikan päällä viivytyksettä tilanteen mukaan neuvotellen ja improvisoiden. Neuvotteleva solmutyöskentely tarkoittaa, että asiakkaan hoidossa tarvittavat eri osapuolet pystyvät nopeasti kytkemään toimintansa yhteen ja jälleen eriytymään tilanteen vaatimusten mukaan siten, että asiakas ei joudu heitteille eikä toisaalta moninkertaisten päällekkäisten toimenpiteiden kohteeksi. (Mt. 75.) Tämän tutkimuksen työntekijäverkostot ovat lähellä solmutyöskentelyä: työntekijäverkostot ovat syntyneet yhden perheen asioiden ympärillä ja tekevät yhteistyötä keskenään niin kauan, kun he työskentelevät yhteisen asiakasperheen asioissa.

## 2.2. Tutkimuskysymys ja keskeiset käsitteet

Käsitevalinnoillaan tutkija luo tutkimuskohteestaan tietynlaisen konstruktion (Granfelt 2000, 113). Käsitteet kertovat oleellisesti tutkijan näkökulmasta hänen tutkimaansa ilmiöön. Ne antavat perustan myöhemmille tutkimuksen valinnoille ja tulkinnoille. Käsitteellistäminen on keskeinen tutkimuksen kantava elementti, joka rakentaa tapaa kuvata ilmiötä tutkimusteeman valinnan yhteydessä ja joka vaikuttaa analyysin kautta tuloksiin ja johtopäätösten kuvaamiseen. Käsitteet tekevät tutkimustyöstä tutkimuksen. Toiseksi käsitteet kytkeytyvät tutkimuksen teoreettisiin valintoihin ja kuvaavat tutkittavan ilmiön ymmärtämisen lähtökohtia. Kolmanneksi sosiaalityön tutkimuksessa nousee vahvasti esille käytettävien käsitteiden sävyn merkitys, esimerkiksi käytetäänkö tutkimusilmiötä kuvattaessa jollakin tavoin yksiuolotteisesti kategorista kieltä. (Pohjola 2003, 62.)

Vastausta tutkimuskysymykseeni – miten ja minkälaisena yhteistyö todentuu työntekijöiden kuvauksissa – olen hakenut fokusryhmähaastatteluilla. Lisensiaatintyöni keskeiset käsitteet ovat yhteistyö, verkostotyö, moniammatillisuus ja asiantuntijuus. Kukin pääkäsite jakautuu alakäsitteiksi. Tutkimuskysymys tarkentuu seuraavilla tutkimuskäsitteisiin liittyvillä kysymyksillä:

1. Yhteistyö ja verkostotyö
  - Millaisia muotoja yhteistyö saa?
  - Miten vastuu jakautuu verkostotyössä?
  - Miten yksin tai yhdessä tekeminen todentuu?
  
2. Moniammatillisuus ja asiantuntijuus
  - Miten eri organisaatiot ja ammattien edustajat ovat suhteessa toisiinsa?
  - Mitä on asiantuntijuus, miten sen erilaiset ilmenemismuodot näkyvät?
  - Kenelle asiantuntijuus annetaan, miten asiantuntijuus näkyy työntekijäverkostoissa?
  
3. Sekä yhteisenä pääkäsitteille ja alakäsitteille:
  - Miten eri käsitteet ja niiden alakäsitteet ovat suhteissa toisiinsa?

Tavoitteenani on ollut saada moniuolotteinen kuva rajatusta tutkimuskysymyksestäni. Yhteistyö, verkostotyö, moniammatillisuus ja asiantuntijuus valikoituivat aiemmasta kirjallisuudesta ilmiöitä

kartoittaessani tutkimukseni pääkäsitteiksi. Käsitteiden avulla olen pyrkinyt muodostamaan ymmärrykseni ja näkökulmani yhteistyön käytännön ilmentymiin ja toteutumiseen sekä hahmottamaan tutkimustehtävään liittyvät oleelliset yhteistyön elementit.

Pääkäsitteet ovat yhteyksissä toisiinsa, mutta ne niputtuvat myös käsittepareiksi tai kehikoiksi siten, että yhteistyö ja verkostotyö muodostavat yhden käsiteparin ja moniammatillisuus ja asiantuntijuus toisen. Käsitepari yhteistyö ja verkostotyö kuvaavat rakenteita ja ulkoista (käytännöllistä) työn tekemisen tapaa (rakennekehikko). Moniammatillisuudella ja asiantuntijuudella pyritään sisällöllisempään ja laadullisempaan työn kuvaukseen (sisältökehikko).

Seuraavalla taulukolla pääkäsitteet ja niiden alakäsitteet esitellään suhteessa toisiinsa ja suhteessa palvelujärjestelmään. Pääkäsitteet näkyvät tummennettuna ja niiden jälkeen taulukkoa oikealle luettaessa kunkin käsitteet alakäsitteet. Siirryttäessä fordistisesta palvelujärjestelmästä postfordistiseen muuttuvat myös yhteistyön, verkototyön, moniammatillisuuden ja asiantuntijuuden tekemisen tavat. Taulukossa näkyvät myös tutkimukseni keskeiset teoreettiset viitoittajat.

### Taulukko 1. Tutkimuksen pääkäsitteet ja niiden jakautuminen alakäsitteisiin.

	Fordistinen	→	postfordistinen palvelujärjestelmä
<b>Yhteistyö</b>	yksintekeminen, työnjako		yhteydenpito yhteistoiminnallisuus
(Engeström 1993, 2004; Ojuri 1995, 1996)			
<b>Verkostotyö</b>	institutionaalinen		dialoginen
(Kokko 2003; Arnkil, Seikkula 2005)			
<b>Moniammatillisuus</b>	multiprofessionaalinen		inter/transprofessionaalinen
(Mullins & Keller & Chaney 1994, Bruun & Hukkinen & Huutoniemi & Thomson 2005)			
<b>Asiantuntijuus</b>	moderni		postmoderni
(Bauman 1996, Saikku 1996, Mönkkönen 1996, Metteri & Hämäläinen 2003)			

Yhteistyötä voi tehdä työnjaollisella, yhteydenpidollisella tai yhteistoiminnallisella työotteella (Engeström 1993, Ojuri 1995). Tasolta toiselle siirryttäessä konkreettisen yhteistyön ja yhdessätekemisen määrä lisääntyy. Samalla siirrytään myös monisäikeisempään ja –vivahteisempaan näkökulmaan.

Verkostotyö voidaan ymmärtää monella tavalla. Tässä työssä verkostotyöllä tarkoitetaan yhteistyötä, jossa työntekijät muodostavat joustavia ja asiakastyön tarpeen mukaan aktivoituvia ja muuttuvia yhteydenpitojärjestelmiä keskenään. Verkostotyötä voidaan tehdä joko institutionaalisenä tai dialogisena (Kokko 2003, Arnkil & Seikkula 2005).

Koska työntekijät tekevät verkostotyötä tietyn asiakkaan asioissa voi eri organisaatioita edustaa saman ammatin edustajat: yhteistyöverkostossa voi siis olla esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityöntekijä, koulukuraattori ja nuorisopsykiatrian poliklinikan sosiaalityöntekijä. Työntekijät eivät valikoidu mukaan ammattinsa, vaan asiakaskontaktinsa vuoksi. Useimmiten verkostotyö on kuitenkin moniammatillista työtä. Tällöin yhteistyössä on mukana eri ammatin edustajia, jotka tuovat yhteistyöhön erilaista ammatillista osaamista ja erilaisia näkökulmia. Mullinsin ym:n (1994) mukaan moniammatillisuuden erilaiset tasot ovat multiprofessionaalinen sekä interprofessionaalinen ja transprofessionaalinen työ. Multiprofessionaalisisessa työssä eri ammattien erilainen osaaminen ovat selkeästi nähtävissä, jokaisella on oma tehtävänsä. Moniammatillisuuden jälkimmäisissä muodoissa ammatillisuus, osaaminen ja roolit sekoittuvat. (Mullins ym. 1994)

Yhteistyötä tehdessä piirtyvät näkyville työntekijöiden ja verkostojen erilainen asiantuntijuus. Asiantuntijuus voi olla modernia tai postmodernia. Ensimmäinen on erikoistunutta ja yksilöllistä asiantuntemusta ja jälkimmäinen vuorovaikutuksessa ja ryhmässä syntyvää, kokonaisvaltaisuuteen pyrkivää asiantuntemusta. (Bauman 1996, Saikku 1996.)

Yhteistyö, verkostotyö, moniammatillisuus ja asiantuntijuus ovat päällekkäin meneviä, rinnakkain eläviä ja toisiinsa vaikuttavia käsitteitä, mikä on tuonut omat haasteensa tutkimustyöhön. Käsitteiden tasoja ei tulisi arvottaa keskenään, vaikka jälkimmäisissä tasoja rikastuttaakin moninäkökulmaisempi ja kokonaisvaltaisempi lähestymistapa. Jälkimmäiset tasot tulevat ensimmäisten rinnalle – eivät siis tilalle - vaihtoehtoisiksi muodoiksi ja käyttöön otettaviksi silloin, kun yhteistyötilanne sitä edellyttää.

### **2.3. Metodologiset valinnat**

Tutkimuksen uskottavuus perustuu siihen, että tutkimusasetelman peruselementit ovat sopuossuissa. Lisäksi tutkimustehtävän ja teoreettisen tason, tutkimusjoukon ja aineiston tulee liittyä toisiinsa. (Somerkivi 2000, 212.) Seuraavaksi esittelen työni metodologisen viitekehysten (konstruktiivisuus, fenomenografia ja fokusryhmähaastattelu), tutkimusjoukon (fokusryhmät), tutkimusprosessin sekä

aineiston. Koska pyrin kuvaamaan yhteistyön tekemistä ja merkityksiä yhteistyötilanteita ja työn tekemisen todellisuutta ymmärtäen, olen panostanut siihen, että pohdin oma suhdettani tutkimustehtävään ja tutkittaviin.

Tutkimus on laadullista, kun pyritään ymmärtämään ja kuvaamaan sosiaalista, inhimillistä todellisuutta ensisijaisesti laadullisten ominaisuuksien avulla. Laadullista tutkimusta kutsutaan myös tulkinnalliseksi tutkimukseksi. (Somerkivi 2000, 20-21.) Laadullinen tutkimus keskittyy merkityksiin sellaisina, kun ne ilmenevät tai sellaisina, kun ihmiset ne sosiaalisissa tilanteissa tuottavat. (Greene 1995, 175.) Laadullisen tutkijan on oltava tietoinen omasta suhteestaan tutkittaviin ja aiheeseensa. Somerkivi (2000) toteaa, että tutkija muuttuu tutkimuksen aikana – tulkinnat eivät palaudu siihen tutkijaan, joka tutkimuksen aloitti. Sosiaalipoliittisen tutkijan tehtävänä on kirjoittaa todellisuudesta niin, että ihmiset, joista kirjoittaa, tunnistavat todellisuuden. Lisäksi tulkintojen on oltava merkityksellisiä arjen käsittämiseksi, myös heidän mielestä, joista tutkija kirjoittaa. (Mt. 31.)

### **2.3.1. Konstruktiivisuus ja fenomenografia**

Tutkimusote on konstruktionistinen, mikäli todellisuus oletetaan sosiaalisesti tuotetuksi (Kempainen ym. 1998, 35). Konstruktivismissa tiedostettavissa olevan objektiivisen totuuden sijasta on tarjolla näkökulmia, joista konstruoidaan, rakennetaan todellisuutta sellaisin kulttuurisin välinein, joihin on sovellettu. Todellisuuskuvia koko ajan luodaan ja uudelleenmuotoillaan ihmisten välisessä yhteispelissä. Ei ole oikeaa eikä väärää tapaa ymmärtää maailman moniselitteisyys. Sen sijaan meillä on sopimuksia siitä, mitkä totuudet ovat voimassa ja päteviä. Kun sopimukset ovat riittävän kokonaisvaltaisia syntyy paradigma. Tällöin ollaan lähinnä universaalia totuutta. Konstruktionismi ei perustu ”objektivismiin”, käsitykseen, että jotkin asiat ovat täsmälleen niin kuin niiden väitetään olevan ja että kuka hyvänsä, joka asiaa huolella tarkastelee, voisi päätyä samaan tulokseen. (Arnkil 1999, 96; Forsberg & Wallmark 1998, 104.)

Suomalaisella sosiaalisen konstruktionismiin sitoutumisella tavoitellaan toimijoiden vuorovaikutuksen ja tulkintojen kautta syntyvien tarinoiden ja käytäntöjen sekä niitä ohjaavien rakenteiden ja rakenteellisten prosessien näkyväksi tekemistä. Kiinnostuksen kohteena on tiedon ja käsitteiden merkitys arkisen työn käytännöllisinä välineinä ja toiminnan rakenteita tuottavina tekijöinä. (Karvinen 2000, 12-13.) Väljästi määritellen konstruktionistisesti orientoituneessa tutkimuksessa kiinnitetään huomiota niihin tulkinnallisiin käytäntöihin, joissa arkielämän moraalinen järjestys paikallisesti tuotetaan ja joissa sitä ylläpidetään. Paikallisten käytäntöjen tarkastelun lisäksi pohditaan myös sitä,

miten yleisemmät kulttuuriset toimintarakenteet yhdistetään arkielämän eri puoliin niin, että seurauksena on tunnistettavia sosiaalisten ongelmien kategorioita. (Jokinen ym. 1995, 9.)

Somerkivi (2000) suhtautuu konstruktionismiin kriittisesti todeten, että sosiaalitieteissä on nykyään yleistä sitoutua konstruktionismiin, jolloin todellisuus nähdään rakentuvan sosiaalisissa suhteissa. Tiukka konstruktionismi kyseenalaistaa sosiaalityön tutkijoiden toimimisen hiljaisten ja hiljennettyjen ihmisten äänitorvena, sillä tutkijan konstruktio on vain yksi konstruktio muiden joukossa. (Mt. 214-215.) Itse ajattelen, että konstruktionismi on tasa-arvoinen ja salliva lähestymistapa: se ei mitätöi eikä kyseenalaista sitä, että eri ihmiset kokevat ja näkevät todellisuuden omasta näkökulmastaan, hiukan erilaisena. Tässä työssä verkostoissa toimivat sosiaali- ja terveystoimen moniammatilliset työntekijät saavat erilaiset äänensä, kokemuksensa ja käsityksensä, kuuluville.

Työntekijät rakentavat ja tuottavat yhteistyön sosiaalisen todellisuuden sosiaalisessa vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Yhteistyö, sen ilmeneminen verkostotyössä sekä moniammatillisuus ja sen luoma asiantuntijuus näyttäytyvät eri yhteyksissä erilaisina. Niiden erilaiset muodot eivät ole parempia tai huonompia, oikeampia tai väärempiä. Ne ovat ajassaan ja yhteyksissään syntyviä, sosiaalisesti konstruoituja. On siis monia sosiaalisia maailmoja ja todellisuus on sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muovautuva konstruktio (Saikku 1996, 1).

Konstruktionismista ei voi puhua kovin selkeärajaisena koulukuntana, sillä konstruktionismi on lähekkäinen myös etnometodologian, fenomenologian, strukturalismin eri suuntien, hermeneutiikan ja symbolisen interaktionismin kanssa (Jokinen ym. 1995, 26). Ehnroothin (1992) mukaan tulkintatieteiden metodi on hermeneuttinen. Tutkija käy dialogia aineiston kanssa. (Mt. 36.) Ymmärrän itse konstruktiivisen lähestymistavan aina hermeneuttisena, kun lähtökohtana on tulkita todellisuutta eri ihmisten ja erilaisten tilanteiden näkökulmista.

Fenomenografian lähtökohdilla on yhtymäkohtia fenomenologiseen filosofiaan, jonka huomio kohdistuu ihmisen elämismaailmaan eli maailmaan sellaisena kuin ihminen sen kokee. Fenomenografia tutkii sitä, miten ympäröivä maailma ilmenee ja rakentuu ihmisen tietoisuudessa. Samaa ilmiötä koskevat käsitykset vaihtelevat henkilöstä toiseen. Ilmiö ja käsitys ilmiöstä ovat fenomenografille saman asian kaksi puolta. (Syrjälä ym. 1994, 116, 114.) Martonin (1995, 144) mukaan fenomenografia on tutkimusmenetelmä, jossa määritellään henkilöiden laadullisesti erilaisia tapoja kokea, käsitteellistää, havaita ja ymmärtää heitä ympäröivän maailmaa. Ilmiöiden ja käsitysten kokemuksellisuus ja henkilökohtaisuus näyttäytyy aineistossani. Esimerkiksi yhteistyö ei määrity vain objek-

tiivisten määrittämisensä mukaisesti: jokainen ymmärtää sen omalla tavallaan ja omista lähtökohdistaan.

Käsitys on myös dynaaminen ilmiö: ihminen muuttaa käsityksiään joskus lyhyessäkin ajassa. Käsitys on konstruktio, jonka varassa ihminen edelleen jäsentää asiaa koskevaa informaatiota. (Syrjälä ym. 1994, 116-117.) Sama ajatus tulee esiin Morganin ja Kruegerin (1993) esitellessä fokusryhmiä – tutkimukseni haastattelumenetelmää: fokusryhmät eivät aina paljasta syvää, vakaata näkemystä. Ne voivat osoittaa, että ihmiset ole erityisen loogisia, pohtivia ja organisoituneita. Fokusryhmissä tulee usein näkyviin, että yksilöillä voi olla useita erilaisia mielipiteitä samasta asiasta. (Mt. 17.) Mäkelän (1997) mukaan tutkijan on tällaisessa tilanteessa kyettävä ratkaisemaan, mitä puhetta hän haluaa tutkia. Valinnan kriteerinä on puheen autenttisuus tai totuudellisuus. (Mt. 161.)

Aineistossani näyttäytyi työntekijöiden käsitysten muuttuvuus ja elävyys. Yhden haastattelun aikana sama henkilö saattoi antaa samasta ilmiöstä kaksi erilaista tulkintaa. Näen tämän ihmisen epäloogisuuden konstruktiiivisesta ja fenomenografisesta näkökulmastani siten, että ihmiset voivat eri tilanteissa tulkita saman asian eri tavalla. Erilainen tulkinta voi liittyen esimerkiksi siihen, mihin käsitteeseen ajatuksensa juuri silloin perustaa: tietty tilanne voi yhteistyön näkökulmasta tuntua hankalalta, mutta moniammatillisuuden näkökulmasta rikkaudelta. Omassa aineistossani en ole valinnut erilaisista puheista jompaakumpaa, vaan olen tutkinut näitä puheita eri käsitteiden viitoittamana.

Fenomenografinen tutkimus tavoittelee laadullista, henkilöiden ilmaisusta tutkittua tietoa käsityksistä. Aineistoa hankitaan pikemminkin syvyysuunnassa kuin laajalti. Fenomenografinen tutkimus ei voi tavoitella tilastollista yleistettävyyttä. Sen sijaan se tavoittelee tulosten yleisyyttä eli sitä, että käsityksiä käsitellään teoreettisella, universaalien käsitteiden tasolla. Fenomenografisten tutkimustulosten merkitys perustuu siihen, että johtopäätöksillä on teoreettista yleisyyttä, ts. ne liittyvät yleisiin teoreettisiin ongelmiin eivätkä vain kuvaa, vaan myös selittävät käsityksiä. (Syrjälä ym. 1994, 152.)

Edellä oleva kuvaa hyvin omaa lisensiaatintyötäni. Tutkimus on laadullinen ja tutkimuksen aineisto perustuu työntekijöiden ilmaisemaan tietoon ja heidän käsityksiinsä tehdystä yhteistyöstä ja sen toteutumisesta. Aineistoa on pyritty käsittelemään syvyysuuntaisena, joskin näen yhteistyökysymykset myös hyvin laajana tutkimuskohteena. Tilastollista yleistettävyyttä ei tällä työllä voida eikä ole tarkoituskaan tavoittaa. Sen sijaan tutkimus palvelee laajasti sosiaali- ja terveysalaa. Uskon tutki-



mustulosteni yleistettävyyden ulottuvan jopa sosiaali- ja terveysalaakin laajemmalle. Yhteistyöky-  
symykset eivät ole ammattiin tai toimialaan sidottuja ja niiden lainalaisuudet ovat osittain jopa uni-  
versaaleja.

### **2.3.2. Laadullinen haastattelu ja fokusryhmät**

Haastattelu on fenomenografisen tutkimuksen tavallisin hankintamenetelmä. Siinä toteutuu feno-  
menografisen tiedonkäsityksen kuuluva intersubjektiivisuus: kun haemme tietoa toisen ihmisen  
ajattelusta, prosessissa on mukana koko ajan myös oma tietoisuutemme, jonka rakenteet heijastuvat  
siihen, miten tulkitsemme toisen henkilön ilmaisua. (Syrjälä ym. 1994, 136.)

Laadullisessa haastattelussa lähdetään siitä olettamuksesta, ettei etukäteen voi tietää, mitkä kysy-  
mykset ovat tärkeitä ja merkityksellisiä. Kvalitatiivisessa haastattelussa kysymyksiä kehitellään  
osittain aiempien kysymysten ja vastausten pohjalta. (Starrin & Renck 1996, 55-56.) Syrjälä ym.  
(1994) toteavat fenomenografisesta haastattelusta: jotta haastattelu voisi perustua aktiiviseen kuun-  
teluun ja jotta sen avulla päästään syvälle aiheeseen, sitä ei etukäteen strukturoida valmiiksi kysy-  
myksiksi. Keskustelun runko sisältää etukäteen vain tutkimusongelmiin liittyvät perusteemat ja eh-  
kä muutaman jäsentelevän kysymyksen. Haastattelu on siis avoin tai puolistrukturoitu, joista jäl-  
kimmäistä voi kutsua myös teemahaastatteluksi. (Mt. 138.)

Fokusryhmiä on alun alkaen käytetty erilaisissa markkinointitutkimuksissa osatutkimuksina, joissa  
yhdistetään kvantitatiivisiin tutkimuksiin ja kvalitatiivista osioita (Morgan & Krueger 1993, 3; Ste-  
ward & Samdasani 1990, 15). Menetelmän käyttö laadullisissa sosiaali- ja evaluaatiotutkimuksissa  
on kuitenkin nopeasti lisääntynyt. Fokusryhmissä syntynyt interaktio edesauttaa erityisesti ihmisten  
mielipiteiden ja kokemusten tutkimista. (Morgan & Krueger 1993, 3, 17.) Fokusryhmät on suunnit-  
teltu tekemään juuri sen, mitä nimi kertoo: fokusoimaan. Fokusryhmä ei ole ryhmän jäsenten välistä  
vapaasti liikkuvaa keskustelua. Keskustelulla on fokus ja selkeästi tunnistettava agenda. (Steward &  
Shamdasani 1990, 18.)

Frey ja Fontanan (1993) mukaan fokusryhmässä on etukäteen sovitut osallistujat, yleensä 8 – 12  
henkeä, jotka istuvat pöydän ympärillä. Havainnointi tapahtuu peilin takaa tai tilaisuus nauhoitetaan  
tai videoidaan. Haastattelua johtaa moderaattori, joka huolehtii, että osallistujat pysyvät foku-  
soituna tiettyyn aiheeseen. (Mt. 28, 30.) Stewartin ja Samdasanin (1990, 81) mukaan kahdeksaa henkeä  
pienemmät ryhmät voivat johtaa siihen, että keskustelu on kapea-alaista ja painottuu muutamaan

henkilöön. Omat ryhmäni olivat edellä suositeltuja pienempiä: niissä oli itseni lisäksi 3-5 jäsentä ja ne nauhoitettiin. Tutkimukseni fokus – tietyn perheen työntekijäverkostojen yhteistyön tutkiminen – johti tietyn kokoisiin fokusryhmiin eikä ryhmäkokoihin ollut tarkoituksenmukaista vaikuttaa. Näen itse ryhmän pienehkön koon myös etuna: pienessä ryhmässä puhuminen on yleensä helpompaa kuin suuressa ja se mahdollisti, että kaikki jäsenet saivat riittävästi tilaa ja aikaa mielipiteilleen. Lisäksi pienemmässä ryhmässä keskittyminen ja syventyminen tiettyyn teemaan onnistuu hyvin.

Perusideana on, että ryhmälle on annettu ohjeeksi keskustella tietyistä keskustelualueista. On tärkeää, että moderaattori pääasiallisesti esittää kysymyksensä ja kommenttinsa vapaamuotoisesti keskustelualueen puitteissa eikä käytä valmiita kysymyspatteristoja. Pitämällä kysymyksensä avoimina moderaattori stimuloi osallistujia ennakoimattomiin ajatuskulkuihin. (Frey & Fontana 1993, 36.)

Fokusryhmän etuna yksilöhaastatteluihin nähden ovat synenergia ja lumipalloefekti, jäsenten toisia stimuloiva vaikutus sekä ryhmän tuoma turvallisuus ja spontaanisuuden lisääntyminen. Kolme ensimmäistä viittaavat jäsenten ideoiden ja näkemysten kumuloitumiseen. Ryhmän jäsenten vastaukset laukaisevat muiden kommentteja ja jäsenet haluavat tuoda esiin omia mielipiteitään. Lisäksi ryhmässä katsotaan olevan helpompi ilmaista ajatuksiaan, kun ne tutkimustuloksissa näkyvät tietyn ryhmän mielipiteinä, eivät henkilökohtaisina. Spontaaniuden lisääntyminen liittyy siihen, että jäsenet puhuvat silloin kun heillä on jotakin sanottavaa asiasta, eikä synny samanlaista painetta kuin yksilöhaastattelussa, että kysymykseen tulee vastata jotakin. (Steward & Shamdasani 1990, 19.) On kuitenkin muistettava yksilölliset erot: joillekin ihmisille yksilöhaastattelut voivat olla turvallisempia ja helpompia paikkoja ilmaista mielipiteitään. Myös ryhmäläiset ja haastattelijat vaikuttavat voimakkaasti siihen, minkälainen tunnelma ryhmässä on ja kuinka helppo tai vaikea siinä on tuoda esiin mielipiteitään.

Moderaattorin merkitys nähdään oleellisena. Fokusryhmässä painottuu tavoite, että jäsenet voisivat mahdollisimman paljon tuoda esiin kokemuksiaan ja tunteuksiaan liittyen annettuun aiheeseen. Hyvä moderaattori luo avoimen ja sallivan tunnelman, jossa jokainen on vapaa jakamaan oman näkemyksensä. Luomalla ja ylläpitämällä ilmapiiriä, joka vahvistaa tarkoituksenmukaista vuorovaikutusta, välittyy ryhmässä humaani sensitiivisyys, halu kuunnella ilman puolustautumista ja kunnioitus erilaisia näkökulmia kohtaan. (Morgan & Krueger 1993, 7, 18.)

Fokusryhmän moderointi voi vaikuttaa helpolta, mutta edellyttää henkistä kuria, huolellista valmistautumista ja vuorovaikutuksellisia taitoja. Kenties kaikkein oleellisinta on kuuntelemisen kyky.

Aloittelevat moderaattorit haluavat yleensä puhua liikaa. (Krueger 1993, 73-74.) Syrjälä ym (1994) toteavat samansuuntaisesti kvalitatiivisesta haastattelusta, että haastattelija ensisijaisesti kuuntelee, mitä haastateltava sanoo. Hänen on oltava aktiivinen kuuntelija, joka paneutuu puhekumppaninsa tarkoituksiin ja tekee seuraavat kysymykset pikemminkin haastateltavan antamien johtolankojen perusteella kuin oman suunnitelmansa puitteissa. (Mt. 136.)

Ryhmähaastattelu edellyttää moderaattorilta erilaisia taitoja kuin yksilölliset haastattelut. Hänen tulee olla sensitiivinen ryhmädynamiikalle. Yksi jäsen mielipiteineen voi hallita muita tai ryhmäläisten keskinäiset suhteet ryhmätilanteen ulkopuolella voivat vaikuttaa vastauksiin. Tämä on erittäin merkittävää, mikäli ryhmän jäsenet tuntevat toisensa ja heillä on valmiiksi vakiintuneet käsitykset toisistaan. (Frey & Fontana 1993, 32.) Tutkimuksessani tuttuus on seurausta tutkimusasetelmästä. Fokusryhmien osallistujat olivat toisilleen tuttuja, he olivat yhteistyökumppaneita. Tällöin heillä on ainakin jossain määrin vakiintuneita käsityksiä toisistaan. Tuttuus ja samalla alalla toimiminen voi tuoda ryhmään jännitteitä, mutta myös turvallisuutta. Se on myös voimavara. Morganin ja Kruegerin (1993, 15) mukaan turvallisuuden tunne, että ollaan joukossa, joka jakaa samantyyppisiä tunteita ja kokemuksia, luo pohjan, jossa on helppo jakaa mielipiteitään ja näkemyksiään.

Somerkivi (2000, 213) toteaa, että tutkija ei voi tutkia ihmisryhmää, josta ei pysty aidosti välittämään. Kuitenkin ansana on emotiaaalinen uppoutuminen. Samantyyppistä problematiikkaa pohtivat Steward ja Shamdasani (1990). Ryhmän tuottavuus lisääntyy, kun kaikki osallistujat ”ruokkivat” toisiaan, jolloin moderaattori nähdään yhtenä keskustelijana, joka ajoittain selkeyttää keskustelua tai tekee fokuksioivia kysymyksiä. Mitä yhteensopivampia ryhmänjäsenet moderaattori mukaan lukien ovat, sitä enemmän ryhmässä on vuorovaikutusta ja sitä avoimempaa on keskustelu. Haastattelija voi osallistua keskusteluun tuomalla esiin henkilökohtaisia ajatuksiaan ja esimerkkejään. Tämä voi toimia ryhmää rentouttavana ja stimuloida keskustelua. Vaarana kuitenkin on, että mitä intiimimpi on lähestymistapa, sitä enemmän haastattelijasta tulee ryhmän jäsen ja sitä todennäköisemmin ryhmä alkaa tuottamaan sellaisia vastauksia kun he ajattelevat haastattelijan haluavan. (Mt. 77-91.)

Yllä oleva kuvaa sitä roolia, mikä itselläni oli fokusryhmien moderaattorina. Koska olin osalle fokusryhmäläisille työtoveri ja lopuille yhteistyökumppani oli kyseessä itselleni tärkeä ihmisryhmä. Olin selkeästi moderaattorin roolin lisäksi verkoston ja ryhmän jäsen. Vaara, että ryhmäläiset pyrkivät antamaan sellaisia vastauksia, kuin olettavat minun toivovan, oli olemassa. Tutkimukseen osallistuvat työntekijöillä oli kaikilla jo useampien vuosien työkokemus. Kokeneet ammattilaiset yleensä pystyvät ja haluavat ilmaista oman mielipiteensä, eivät sitä, mitä arvelevat jonkun muun

haluavan. Syrjälä ym. (1994) puhuvat haastattelijan intersubjektiivisestä luottamuksesta, joka edellyttää, että haastattelijat tiedostaa omat lähtökohtansa. Hän voi silloin arvioida niiden vaikutusta haastateltaviin ilmauksiin, sekä siihen, mitä haastateltava sanoo, että siihen, mitä hän jättää sanomatta. (Mt.136.)

### **3. Tutkimusprosessi, kertojat ja aineistot**

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa arvioitavuuden ja jopa toistettavuuden vaatimus on tärkeä. (Mäkelä 1997, 168.) Somerkiven (2000, 31) mukaan hyvän analyysin kriteeri on, että kykenee ymmärtämään ja osoittamaan niitä sosiaalisia käytäntöjä, joiden alaisina ihmiset toimivat ja mitä merkityksiä asia kullekin toimijalle sisältää käytännön tilanteissa.

Analyysin arvioitavuus tarkoittaa, että lukija voi seurata tutkijan päättelyä, että hänelle annetaan edellytykset hyväksyä tutkijan tulkinnat ja riitauttaa ne. (Mäkelä 1997, 164) Lukija pystyy arvioimaan tutkimusprosessin luotettavuutta, jos hän saa tarpeeksi seikkaperäisen kuvauksen prosessista. Kuvauksesta tulee löytyä teoreettiset lähtökohdat, niiden liittyminen tutkimusongelmiin, tutkimushenkilöt ja -tilanne, aineiston keruun ja tulkintaprosessin periaatteet ja kulku. Lisäksi merkitysten tulkinta tulee todentaa esimerkein, jotta lukija voi arvioida merkityksiä, joita ilmaisulle on annettu. (Syrjälä ym. 1994, 131.)

#### **3.1. Tutkimusprosessi**

Tutkimusprosessini on käynnistynyt vuonna 2003, jolloin työskentelin nuorisopsykiatrian poliklinikalla sosiaalityöntekijänä. Alkuidea oli laaja ja jäsentymätön: minua kiinnostivat yhteistyökuviot, joita nuorisopsykiatrian poliklinikalla on syntynyt. Aihealueen löytymisen jälkeen perehdyin kirjallisuuteen, jossa käsiteltiin sosiaali- ja terveysalan, erityisesti nuorisopsykiatrian ja lastensuojelun yhteistyökysymyksiä. Pyrin mahdollisuuksien mukaan työstämään aiheitani lisensiaatinkoulutuksen väli- ja esseetehtävissä. Alusta saakka mielsin yhteistyöhön liittyviksi tärkeiksi näkökulmiksi verkostotyön ja moniammatillisuuden. Neljäs pääkäsitteeni, asiantuntijuus nousi oleelliseksi vasta haastattelujen yhteydessä. Eri työntekijöiden eri tavalla näkyvä asiantuntijuus piirtyi fokusryhmien puheessa ja keskusteluissa näkyville. Asiantuntijuus liittyi sekä tutkimusaiheeseen että jo valittuihin pääkäsitteisiini kokonaisuutta täydentäen.

Esseetehtävien käyttö lisensiaattityössä oli kohdallani kaksiteräinen miekka. Esseetehtävät toimivat hyvin valmistelemalla minua aiheeseen ja tutustuttamalla minut yhteistyön teoreettisiin taustoituksiin. Vaikka esseet käsittelivät samoja teemoja ja aiheita kuin mistä haastattelujeni teemat, eivät valmiiksi kirjoitetut tekstit ja haastatteluaineisto kuitenkaan kohdanneet. Teemat ja käsitteet nousivat aineistosta sellaisina kuin ryhmäläiset ne tuottivat, eivät sellaisina, kuin miten minä olin niitä esseissä käsitellyt. Työssä seurasi vaikea välivaihe, kun yritin yhdistellä yhteensopimattomia aineksia keskenään.

Aineiston kerääminen fokusryhmiä haastatteleamalla tuntui luonteelta tavalta. Yhteistyötä tehdään ryhmässä ja suhteessa toisiin. Fokusryhmässä työntekijät kuvaavat yhteistä työtä yhdessä ja toistensa kuullen. Tällöin kuvaa todellisuudesta luodaan yhdessä, esimerkiksi omaa osuutta jossakin yhteistyön kohtaa on vaikea liioitella tai vähätellä. Yksilöhaastattelut olisivat lisäksi lisänneet tutkijan työmäärää, mutta todennäköisesti myös muuttaneet työntekijöiden puhetta. Usein poissaolijoita kohtaan on helpompi olla kriittinen kun läsnä olevia. Tämä näkyi nytkin fokushaastatteluissa: kun työntekijät puhuivat kriittiseen sävyyn yhteistyökokemuksistaan, he puhuivat usein sellaisista yhteistyökokemuksista, jotka eivät liittyneet läsnä oleviin. Kritiikki voi tällöin olla aiheellistakin, mutta toisaalta omaa osuutta yhteistyössä kompurointiin ei tarvitse tuoda esiin, kun muut läsnäolevat eivät ole olleet kyseisessä yhteistyössä mukana. Ainakin suhteessa itseen ja omaan tapaan tehdä työtä on fokusryhmissä oltava rehellisempi – joskin suhteessa toiseen läsnä olevaan voidaan olla turhankin kohtelias.

Ennen ensimmäistä fokushaastattelua tein yhden koehaastattelun työtoverilleni, missä testasin omia puolistrukturoituja teemojani. Olin myös suunnitellut mahdollisesti käyttäväni tämän haastattelun tutkimuksen aineistona, mutta käytännössä varsinaiset haastattelut antoivat riittävästi sisältöä, joten en lisännyt aineiston runsautta koehaastattelun sisällöillä. Koehaastattelu antoi valmiutta fokusryhmähaastatteluihin, kun sain testattua omaa tapaa tehdä kysymyksiäni ja viedä haastattelua eteenpäin.

Annoin haastatteluun tuleville vapaaehtoisen ennakkotehtävän, missä pyysin heitä piirtämään erillisiin kaaviokuvapohjiin tärkeimmät yhteistyökumppaninsa liittyen kyseiseen asiakasperheeseen ja lisäksi tärkeimmät yhteistyökumppaninsa yleisellä tasolla. Ennakkotehtävien tarkoitus oli osaltaan tukea orientoitumista, mutta niitä palautettiin hyvin niukasti (3 kpl). Tehtäväksianto oli tietoisesti määritelty vapaaehtoiseksi, jotta haastatteluun osallistumisen kynnys ei nousisi. Orientoitusajatuksen lisäksi ajatuksena oli, että tehtäviä olisi voinut käyttää tutkimuksen lisäaineistona. On vaikea

arvioida, miksi tehtäviä ei palautettu sen enempää. Koettiin ko tehtävä turhauttavana? Kuinka paljon työkiireet vaikuttivat? Kuinka paljon tehtävän vapaaehtoisuuden korostaminen vaikutti? Oletan, että kaikki kolme edellä mainittua asiaa vaikuttivat. Työntekijät todennäköisesti ajattelivat, että osoittavat riittävästi aktiivisuutta kun tulevat haastatteluun, eikä etukäteistehtävää pidetty oleellisena.

Haastattelut toteutettiin melko tiiviisti kevään 2004 aikana ja jokaiselle haastattelulle oli varattu aikaa kaksi tuntia. Jälkikäteen ajatellen haastatteluvälit olisivat voineet olla pidempiäkin. Pidemmät välit olisivat lisänneet oppimisprosessia, kun asioita olisi ehtinyt väleissä paremmin työstää ja pohdita. Jokainen haastattelu kartutti kokemusta ja opetti jotakin. Esimerkiksi ensimmäisessä haastattelussa en ollut juurikaan lukenut enkä palautellut mieleeni perheen yhteistyökuvioiden etenemistä, joskin olin ollut työntekijäverkoston jäsenenä ja siksi perheeseen liittynyt yhteistyö oli minulle tuttu. Ajattelin, että on parempi lähteä mahdollisimman tyhjältä pöydältä, jolloin en itse lähde kuljettelemaan keskustelua johonkin, enkä ole muodostanut papereista valmiita ennakkokäsityksiä. Työntekijät kuitenkin tulla tupsahtavat tilaisuuteen kesken työkiireiden. Parhaassa tapauksessa asioiden yhdessä muistelussakin voi luonnollisesti syntyä hyvää sisällöllistä aineistoa. Ensimmäisen haastattelun jälkeen päädyin kuitenkin tekemään valmiiksi fläppitaululle rungon, missä näkyivät yhteistyön kronologinen eteneminen, erilaiset verkostotapaamiset ja missä vaiheessa eri työntekijät olivat tulleet yhteistyöhön mukaan. Pidin ratkaisua hyvänä, sillä se nopeutti keskustelun syntymistä ja myös havainnollisti toteutunutta yhteistyötä.

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna. Olin jakanut aiheen kahteen suurempaan kokonaisuuteen, josta ensimmäinen oli yhteistyöaiheen käsittely keskittyen yhteisen asiakasperheen asioissa syntyneeseen yhteistyöhön ja toinen oli yhteistyöhön liittyvät teemat yleisemmällä tasolla.

Ensimmäisessä kokonaisuudessa lähdin kronologisessa järjestyksessä edeten seuraavanlaisten teemojen mukaisesti:

- kuka tästä ryhmästä oli ensimmäisenä aloittanut työskentelyn perheen asioissa?
- miten ja miksi muut tahot pyydettiin mukaan, kenen aloitteesta ja mitä heidän mukaantuloon odotettiin.
- miten yhteistyöprosessi eteni ja minkälaisia vaiheita siinä oli, minkälaisia muutoksia tapahtui.

Toisessa yleisen tason kokonaisuudessa keskusteltiin organisaatiotason ja ammatteihin liittyvien asioiden vaikutuksesta yhteistyön toteutumiseen:

- minkälaisia työkäytäntöjä ja -kulttuureita eri organisaatioissa on.
- minkälaiset asiat erottavat organisaatioita toisistaan, onko kieli yhteinen vai erilainen.
- mikä merkitys on työntekijöiden edustamalla ammatilla, vai onko työntekijä pikemminkin organisaationsa edustaja.
- miten tiedonkulun ja tietojen vaihdon katsotaan sujuvan organisaatioiden välillä.

Yllä näkyvät teemat ja kysymykset toimivat omana orientaationani. Ne oli tehty suuntaa antavaksi ja ohjeelliseksi, mutta ei välttämättä suoraan haastattelussa käytettäväksi. Haastatteluissa edettiin ryhmän puhetta ja ryhmästä nousevia yhteistyöhön liittyviä aiheita seuraten. Starrinin ja Renckin (1996, 55-56) mukaan laadullisessa haastattelussa tavoitteena on havaita, mitä ryhmästä nousee pikemminkin kuin määrittelemään sisällöstä jotakin joka on jo etukäteen päätetty.

Ensimmäiseen haastatteluun liittyi omat paineensa ja jännityksensä. Hain haastattelussa paikkaani huolimatta siitä, että olin asiaa myös etukäteen miettinyt. Kuinka paljon kommentoin yhteistyöteemoja työntekijäverkoston jäsenenä? Onko minun puheellani erilainen merkitys, koska olen myös läsnä myös tutkijana? Päädyin melko passiiviseen rooliin. Viimeisessä haastattelussa puhuin kuitenkin enemmän myös yhteistyökumppanin roolista. Tässä työntekijäverkostossa olin ollut melko keskeisessä roolissa yhteistyön ylläpitäjänä ja toteuttajana. Lisäksi aktiivisuuteni lisääntyminen liittyi tuntumaan, joka oli tullut minulle haastattelujen tekemisen myötä. Olin läsnä kahdessa roolissani – tutkija-moderaattorina sekä työntekijäverkoston jäsenenä - mutta yhtenä ihmisenä, enkä haastattelun aikana tietoisesti enää ajatellut mistä roolista puhuin. Jälkikäteen kuitenkin puheestani erottuu neutraalit puhetta eteenpäin ohjaavat kommentit (moderaattorin rooli) ja työntekijätasoiset aiheeseen liittyvät pohdinnat.

Vaikka fokusryhmäläiset tiesivät hyvin, että tutkimuksen aiheena on työntekijöiden välinen yhteistyö, houkutteli syntynyt ryhmätilanne puhumaan perheen asioista. Yhteistyöstä puhuttaessa joutuu samalla arvioimaan omaa tapansa olla yhteistyösuhteissa ja perheestä puhuminen voi siksi tuntua houkuttelevammalta. Toisaalta perheestä puhuessaan syntyi spontaania ja hyvin kuvailevaa puhetta yhteistyötä. Haastattelutilanne synnytti myös harvinaislaatuisen tilanteen, jossa työryhmä oli koontuneena saman pöydän ääreen ilman perhettä ja tämä tilanne haluttiin käyttää asiakastyötä ajatellen hyödyksi.

Somerkivi (2000) toteaa, että tutkimuksessa olisi hyvä suuntautua enemmän osallistavaan ja valtaistavaan tutkimuksen tekotapaan siten, että tutkimusprosessi olisi yhteistä työtä tutkittavien kanssa

(Mt. 218). Vaikka fokusryhmissä syntyi erilaisia asiantuntijuuskäsityksiä ja hyvinkin erilaisia käsityksiä yhteistyöhön liittyen työntekijät olivat läsnä ensisijaisesti yhteistyökumppaneina toisilleen, eivät hierarkkisesti tutkijana ja haastateltavina, erityistason tai perustason työntekijöinä. Haastattelutilanteen tuntuivat myös hyvin konkreettiselta yhteiseltä työltä, sillä samalla kuin fokusryhmissä keskusteltiin yhteistyökysymyksistä ja kuvattiin toteutunutta yhteistyötä, syntyi ryhmässä tilanteita, jossa yhteistyötä tehtiin ja suunniteltiin yhdessä eteenpäin.

Haastattelujen jälkeen tein aineiston litteroinnin ja ennen varsinaisen analyysin alkamista sekä luin litteroidut tekstit että kuuntelin ne nauhalta useampaan kertaan uudelleen. Työskentelyssä oli melko pitkiäkin taukoja, jolloin omalle ajatteluprosessille jäi aikaa. Tein fokusryhmistä alustavia havaintoja ja kirjaisin myös ylös määrällisesti, kuinka paljon erilaiset teemat nousivat esiin haastatteluissa. Käsittelin haastatteluja aluksi toisistaan erillään miettien, mikä oli tämän haastattelun erityinen anti. Ensimmäisessä haastattelussa piirtyi esiin moderni asiantuntijuus, toisessa yksin ja erillään tekeminen, kolmannessa yhteistyön kehittyminen yhteistoiminnalliseksi ja multiprofessionaalisuus sekä viimeisessä työn sirpaleisuus ja yksintekeminen uudelleen. Kirjoitin jokaisesta haastattelusta essee-tyyppisen tekstin työstämisen apuvälineeksi. Myöhemmin järjestelin aineiston pääkäsitteiden alle, tein omat tiedostot pääkäsitteille ja niiden alle sitaatit ja dialoginpätkät, jotka kuvasivat kyseistä käsitettä. Tällöin eri haastatteluja ei enää käsitelty erillään toisistaan, vaan yhtenäisenä aineistona. Tässä vaiheessa käsitteet olivat saaneet myös ensimmäisen yhteyden toisiinsa, oli syntynyt käsittekehikot yhteistyö-verkostotyö ja moniammatillisuus-asiantuntijuus. Nämä kehitteet veivät työtä konkreettisesti eteenpäin ja syntyi lisensiaattityön nykymuodon ensimmäinen versio ja pohja. Granfeltin (2000, 113) sanoin: tutkimuksen konstruointi eteni aineiston ja käsitteiden keskinäisen vuorovaikutuksen varassa.

Käsiteparien syntymiseen saakka käsitteiden läheisyys ja osittainen päällekkäisyys oli hämmentävää. On vaikea sanoa, miten tapahtuu käsitteiden välisten yhteyksien ja suhteiden löytyminen. Oivalluksen hetket voivat tapahtua missä tahansa. Työ elää mielessä silloinkin, kun ei ole varsinaisesti istahtanut sen ääreen ”tutkimaan”. Monet eteenpäin vievät oivallukset, kaaviot ja käsitteiden suhteita kuvaavat kuviot ovat syntyneet keittiön tai työpöydän ääressä, kun on oikeastaan ollut keskittynyt johonkin ihan muuhun; oivalluksia syntyy myös romaania lukiessa tai täysin toiseen aiheeseen liittyvillä koulutuspäivillä. Osa pohdinnoista on päätynyt vain kierrätykseen joutuneelle paperille, kaikki ei ole käyttökelpoista. Ajatukset ja rakennelmat kannattaa kuitenkin kirjoittaa ylös, joukossa on aina akanoita, mutta myös pulleita jyväsia.



Lähdekirjallisuuden lukeminen on koko ajan kulkenut kirjoittamisen rinnalla ja väleissä. Ensimmäinen versio tutkimuksesta syntyi pääosin sitä kirjallisuutta hyödyntäen, mitä olin lukenut lisensiaatinkoulutuksen esseetehtäviin liittyen. Aineistolukujen pohdinta, analyysi ja työstäminen on tapahtunut melko yhteneväisenä prosessina. Olen kirjoittanut niitä, luetuttanut ohjaajillani, lukenut lisää kirjallisuutta ja työstänyt niitä taas uudestaan. Johdanto, tutkimustehtävä ja -prosessiluvut ovat edenneet hiukan eri otteella, kahtena ajallisesti erillisenä työskentelyjaksonaan. Niiden ensimmäinen versio on tehty tutkimuksen alkuvaiheessa antamaan raamit aineistotyöskentelylle ja niiden muokkaus ja syventäminen on tehty siinä vaiheessa kun aineistoluvut oli saatu jo melko lopulliseen muotoonsa. Loppuluku on tehnyt nimensä mukaisesti viimeiseksi, joskin siihenkin sisältyy ajatuksia, oivalluksia ja johtopäätöksiä, jotka ovat syntyneet tutkimusmatkan varrella.

Teoria on erottamaton osa tutkimusprosessia. Ilman sitä tutkimus latistuu rakenteettomaksi kuvailuksi ja raportti muodottomaksi sitaattikokoelmaksi. Teoriaa ei fenomenografiassa kuitenkaan käytetä käsitysten luokitteluun ennakolta ja teoriasta johdettujen valmiiden olettamusten testaukseen. Mikäli tutkija näin menettelisi, hän hukkaisi suuren osan sitä informaatiota ja uutta tietoa, jota hän voi avoimella käsittelyllä saada aineistostaan. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen, Saari 1994, 123.) Käsitteet ja tutkimusmenetelmät ovat tuoneet analyysiini sen näkökulman, mistä aineistoa on tutkittu. Tutkimus ei ole aineistolähtöinen, mutta aineisto on vahvasti läsnä. Tämä näkyy mm. siinä, että asiantuntijuus käsitteenä nousi mukaan juuri aineistosta. Aineistoa ei ole pyritty saamaan mahtumaan niihin muotteihin, jotka ovat syntyneet lähdekirjallisuuden käsitteemaailmasta. Aineistosta ei ole nostettu käsiteltäväksi vain silloin, kun se tukee tiettyä määritelmää, vaan myös silloin, kun se tuo käsitteeseen uuden ja käsitettä rikastavan näkökulman. Käsitteet ovat olemassa aineistoa varten.

Aineistosta on jätetty näkyviin pitkiä lainauksia silloin, kun se on merkityksellistä tutkimustehtävän näkökulmasta. Näissä kohdin nimenomaan työtekijöiden välisen dialogin ja vuorovaikutuksen näkyminen ilmaisee jotain oleellista esimerkiksi yhteistyön tasosta tai asiantuntijuuden laadusta tai sijoittumisesta työryhmässä. Pitkillä sitaateilla saadaan näkyviin erimielisyyttä, mutta myös dialogisuuteen kasvua, yhteistyösuhteen vahvistumista ja työtekijäverkoston sitoutumista ryhmään ja yhteiseen tavoitteeseen. Ajoittain korostuu moderni ja ajoittain postmoderni asiantuntemus sekä hyvinkin vuorovaikutteinen ja yhteistoiminnallinen yhteistyö.

### 3.2. Aineiston kertojat

Tutkimuksen aineistona on neljän asiakasperheen ympärille muodostuneet yhteistyöverkostot, jotka olivat syntyneet nuorisopsykiatrian poliklinikalla. Mietimme ensin omassa tiimissämme perheitä, joiden kohdalla on tehty monipuolista ja toisiinsa verrattuna jotenkin erilaista yhteistyötä eri organisaatioiden työntekijöiden kanssa. Koska lastensuojelu on tärkeä yhteistyökumppani nuorisopsykiatrialle ja koska kyseessä on sosiaalityön lisensiaattitutkimus toivoin, että lastensuojelu olisi jokaisen perheen kohdalla yhtenä yhteistyökumppanina.

Kun olimme alustavasti valinneet neljä perhettä otin yhteyden perheeseen ja pyysin heiltä tutkimusluvat. Tutkimuksen kohteena eivät ole perheen asiat vaan työntekijöiden välinen yhteistyö, mutta aihetta ei voi täysin käsitellä irrallaan perheen elämästä. Perheet olivat tietoisia, että kyseessä ei ollut kuitenkaan heitä käsittelevä työ. Kaikki perheet antoivat luvan tutkimuksen tekemiseen, jonka pyysin heiltä kirjallisena. Olin varautunut siihen, että mikäli neljän perheen yhteistyön kuvaukset eivät aineistona tuntunut riittävältä teen lisää haastatteluja. Aineistosta tuli kuitenkin rikas ja puhutteleva.

Fokusryhmä-menetelmällä toteutetut haastattelut on tehty keväällä 2004. Haastattelutilanteessa työntekijöiden muodostamia ryhmiä kutsutaan fokusryhmiksi. Asiakastyöhän liittyvissä tilanteissa samaa ryhmää voitaisiin kutsua asiakasyhteistyöryhmiksi tai työntekijäverkostoiksi. Asiakasyhteistyöryhmä on sinänsä kuvaava käsite, sillä kyseessä ovat yhteistyöryhmät, jotka ovat syntyneet tietyn asiakkaan tai asiakasperheen ympärille. Käsite voi olla kuitenkin harhaanjohtava, sillä yleensä tällä käsitteellä tarkoitetaan lakisääteisiä asiakasyhteistyöryhmiä, joita esim. Kokko (2003) on tutkinut väitöskirjassaan. Siksi käytän näistä ryhmistä Arnkillin (2005) käyttämää käsitettä työntekijäverkosto. Käsite on kovin laaja, mutta myös kuvaava.

Tutkimuksen fokusryhmät ovat moniammatillisia ryhmiä. Kussakin ryhmässä oli edustettuna 3 – 5 eri ammattikuntaa. Kaiken kaikkiaan ryhmässä oli kahdeksan eri ammatin edustajaa: kodinhoitaja, lääkäri, opettaja, psykologi, sairaanhoitaja (eri erikoistumisaloja), sosiaalityöntekijä (mukaan lukien koulukuraattorit) ja toimintaterapeutti. Haastatteluihin osallistui yhteensä 16 eri henkilöä.

Työntekijät tulivat kahden eri kunnan alueelta ja he edustivat seitsemää eri työyhteisöä: kolmea koulua, kolmea lastensuojelutiimiä ja kahta yksikköä nuorisopsykiatrian sisältä. Organisaatiotyypeittäin työntekijöitä tuli koulumaailmasta kolme, jotka edustivat kolmea eri ammattia: koulukuraattoria, opettajaa ja terveydenhoitajaa. Lastensuojeluorganisaatiosta tuli kuusi henkilöä, ammatinimikkeinä sosiaalityöntekijä tai kodinhoitaja. Sairaalaorganisaatiota edustivat nuorisopsykiatrian työntekijät, yhteensä kuusi henkilöä ja viisi eri ammattia: lääkäri, psykologi, sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijä, toimintaterapeutti.

Ryhmiiin kutsutuista kaksi henkeä jäi osallistumatta. Molemmat olivat koulutukseltaan sairaanhoitajia ja olisivat edustaneet nuorisopsykiatria. Toinen perui tulonsa haastattelupäivänä työesteiden vuoksi. Toisen kanssa vaikeutena oli sopivan ryhmäajan löytäminen vuorotyöhön liittyvien käytännön hankaluuksien vuoksi.

Organisaatioittain osallistujat jakautuvat varsin tasaisesti (6-4 henkeä/organisaatiotyyppi), mutta ammattikunnittain sosiaalityöntekijät ovat yliedustettuna (yhteensä 8 sosiaalityöntekijää). Tämä liittyy useaankin asiaan, muun muassa omaan toiveeseeni, että yhtenä yhteistyötahona kunkin perheen kohdalla olisi ainakin lastensuojelu. Tämän lisäksi sosiaalityöntekijöitä työskentelee kaikissa tämän tutkimuksen kohdeorganisaatioissa. Sosiaalityöntekijän asema yhteistyökysymyksissä näkyy tämän tutkimuksen todellisuudessa. Sosiaalityöntekijät ovat usein avainhenkilöitä, kun tehdään työtä eri organisaatioiden välillä. Ilmeisesti kaikki sosiaalityöntekijät myös katsoivat tutkimusaiheen tärkeäksi ja mielenkiintoiseksi, koska kukaan ei perunut tuloaan.

Aineistositaattien perässä on käytetty lyhenteitä ilmaisemaan mitä organisaatiotyyppiä ja mitä ammattiryhmää henkilö edustaa. Lyhenteet ovat seuraavanlaisia:

K= koulu

Ls = lastensuojelu

Np = nuorisopsykiatria

kh = kodinhoitaja

kk = koulukuraattori

l = lääkäri

o=opettaja

psl = psykologi

sh = sairaanhoitaja

sostt = sosiaalityöntekijä, sostt/h = allekirjoittanut, sosiaalityöntekijä ja haastattelija

th = terveydenhoitaja

tt = toimintaterapeutti

Mikäli aineistossa on peräkkäin kaksi eri yhteydestä otettua, samaan asiaan liittyvää sitaattia, on niiden välillä tyhjä rivi. Mikäli kyseessä on työntekijöiden välinen dialogi, on käytetty ranskalaisia viivoja. Sitaatteja on siistitty poistamalla täytesanoja (niinku, tota, ym.). Mikäli sitaattia on lyhennetty ottamalla henkilön puheesta kokonaisia lauseita tai ajatuksia pois on tämä merkitty kolmella ajatusviivalla (---). Sama sitaatti saattaa olla esillä kahdessa eri kohdassa, silloin kun samaa sitaattia on tarkasteltu eri käsitteiden näkökulmasta.

Laadullisen tutkimuksen eettisiin periaatteisiin kuuluu aineistoon osallistuvien tahojen anonymisointi. Kuulan (2005) mukaan anonymisointi on tehty täydellisesti silloin, kun yksittäisiä tutkittavia ei voi aineistosta tunnistaa helposti ja kohtuuttomitta kustannuksitta. Täydellinen anonymisointi ei kuitenkaan saa olla itsetarkoitus, sillä aineistoon tehdyt poistot usein vähentävät aineiston tutkimusarvoa. Tunnisteellisen aineiston olemassaolo sinänsä ei ole vaarallista, kun sen käyttö ja suojaamisen tavat on asianmukaisesti hoidettu. (Mt. 3.)

Tutkimuksesta ei ilmene, missä kunnissa tai millä sairaanhoitoalueella aineisto on kerätty. Halutesaan näiden asioiden selvittäminen on kuitenkin melko helppoa eikä tämän asian kertomatta jättäminen suinkaan yksin riitä anonymisoinniksi.

Tutkimukseni kohteena eivät ole olleet perheet, mutta perheiden asiat tulevat jossain määrin näkyviin aineiston sitaateissa. Perheen anonymisointiin on pyritty siten, että aineistosta ei selviä sen enempää vanhempien kuin nuortenkaan sukupuoli. Tutkimuksessa ei puhuta äideistä tai isistä eikä tytöistä tai pojista. Perheen aikuisista puhutaan nimellä vanhempi ja lapsista nuori. Tutkimuksessa ei ilmene myöskään perheiden lapsilukumäärä eikä miksi he ovat tulleet nuorisopsykiatrian tai lastensuojelun piiriin.

Työntekijöiden anonymisointiin on pyritty siten, että mukana olevat työntekijät eivät erotu aineiston analyysissä 16 erillisenä henkilönä. Heidän puheitaan ei ole analysoitu henkilötasolla, esimerkiksi ”sosiaalityöntekijä Matti toi esiin”, vaan puheita on tutkittu ammatti- ja organisaatiotasolla. Sitaateissa, missä fokusryhmäläiset ovat puhutelleet toisiaan nimillä, on nimi korvattu käyttämällä työntekijän ammattinimikettä. Koska aineistossa oli joitakin ammatteja, joiden edustajia oli vain muu-

tama, en ole myöskään tuonut esiin, mitä ammattikuntia nämä olivat. Tunnistamissyistä en myöskään tuo esiin työntekijöiden sukupuolta. Aineistosta ei noussut kohtia, joissa olisin arvellut sukupuolen olevan yhteistyön tekemiseen tai siitä puhumiseen vaikuttava tekijä, vaikka Mäkelä (1997, 162) onkin todennut, että melkein kaikista asioista puhutaan eri tavoin puhtaissa mies-, nais- tai sekaryhmissä. Sen sijaan työntekijöiden äidinkieli olisi saattanut olla mielenkiintoinenkin osatekijä: jokaisessa haastattelussa oli mukana työntekijöitä, joiden äidinkieli oli ruotsi. Tämä kielelliseen vähemmistöön kuulumisen ja sen merkitys yhteistyösuhteissa olemiseen nousi jossain määrin esille. Työntekijöiden tunnistamattomuuden vuoksi jätin tämän näkökulman kuitenkin työni ulkopuolelle, minkä lisäksi sen, joskin aihetta hiipoen, voi katsoa jäävän myös tutkimustehtävän ulkopuolelle.

#### **4. Yhteistyö ja verkostotyö**

Esittelen tämän luvun aluksi miten eri tutkijat ovat käsittäneet ja käsitteellistäneet yhteistyötä ja sen ilmenemismuotoja, erilaisia tasoja. Yhteistyö ja verkostotyö muodostavat tutkimuksessani käsiteparin. Ne ovat rakenteita kuvaavia ja kuvaavat työn tekemisen tapaa. Tavoitteena on yhdistää teoreettista ajattelua käytännöstä nouseviin kysymyksiin: tässä käsiteparissa yhteistyö tasoinen edustaa teoreettista kehystä ja verkostotyö sen ilmenemismuotoja käytännössä.

Verkostotyössä tehdään yhteistyötä eri organisaatioiden edustajien kanssa. Asiakastyötä tekevät työntekijät ratkaisevat mm. vastuuseen, tiedonkulkuun ja vaitiolovelvollisuuteen liittyviä kysymyksiä. Lisäksi työntekijöillä on toiveita siitä, keitä verkostotapaamisissa on läsnä. Samalla kun verkostotyön yhteistyökysymykset kuvaavat konkreettisesta työstä nousevia teemoja ne kuvaavat yhteistyön tekemistä yhteistyön käsitteellisillä tasoilla.

##### **4.1. Yhteistyön tasot**

Kun nuoren ongelmat ovat ”laajentuneet”, riittää yhden toiminta-alueen tieto-taito vain omaan rajalliseen osuutensa. Palvelun kokonaisuus hyötyy erilaisen osaamisen yhdistämisestä. Yhteistoiminnallisuuden yhtälössä vaikuttaa parhaimmillaan siltä, että panoksen ja tuotoksen suhteessa kaksi plus kaksi onkin viisi. Ratkaisuja etsitään yhteistyöstä, verkostoitumisesta, moniammatillisuudesta, tiimityöstä, yhteisprojekteista. Muuttuvaa yhteistä toimintaa kuvaavia uusia sanoja syntyy palvelutyön retoriikkaan ja käytäntöihin koko ajan. (Kemppainen ym. 1998, 99.)

*Mä mietin että kun on tällainen nuori, mil on laajentunut ongelmat, pitkät juuret, silloin korostuu, se ei oo niin fokusoitu juttu, että sen pystyis yksin handlaamaan, vaan siinä tarvitaan kaikki yhteistyötahot mukaan rakentamaan siltoja meidän välille. (Np, tt)*

Arkipuheessa yhteistyö on yleissana joka kuvaa työskentelyä, jota tehdään vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Kaarina Mönkkönen (2002, 15) toteaa, että yhteistyötä kuvataan puhumalla tiimityöstä, ryhmätyöstä tai yhteistyöstä, jossa osapuolet tekevät työnjakoa ja sopimuksia. Yhteistyön käsitettä on pyritty täsmentämään erittelemällä yhteistyötä vuorovaikutuksen tiiviyn ja laadun mukaan. Engeströmin (1993, 2004) mukaan yhteistyön vuorovaikutuksen tavat ovat koordinaatio, kooperaatio ja kommunikaatio. Koordinaatio on rutiininomaista itsestään selvänä pidettyä kaavaa noudattavaa vuorovaikutuksen virtaa. Jokainen osanottaja keskittyy omaan näkökulmaansa ja intressinsä ajamiseen. Ajatuksia ei vaihdeta, kyse on olemassa olevien reiviin ylläpitämisestä ja niiden rajojen hionnasta ja yhteensovittelusta. Kooperaatiossa osanottajat kohdistavat huomion yhteiseen ongelmaan ja yrittävät ratkaista sen yhteisesti hyväksyttävällä tavalla sen sijaan, että jokainen keskittyisi vain omaan intressinsä esittämiseen. Vuoropuhelu on intensiivistä ja yhteisestä kohteesta vaihdetaan ajatuksia. Kooperaatio tuottaa usein konkreettisia uusia ratkaisuja kohteena olevaan ongelmaan ja se on usein suhteellisen lyhytkestoinen intensiivinen vaihe vuorovaikutuksessa. Intensiivisimmällään yhteistyö on kommunikaatiota. Kommunikaatiossa osanottajat kiinnittävät huomiota yhteisen kohteen lisäksi omaan vuorovaikutukseensa. Sekä kohdetta että sen käsikirjoitusta arvioidaan uudelleen ja kehitellään. Kommunikaatio on reflektiivistä. Reflektiivinen puhe edellyttää, että osanottajat ikään kuin katsovat peiliin ja pysähtyvät pohtimaan omaa kehitystään. (Mt. 128-130, 107-109.)

Auli Ojuri (1996) jäsentää yhteistyön seuraavien mallien mukaisesti: ensimmäinen on yksintyöskentelyn malli, jossa ulkopuolelta tulevat yhteistyöpaineet kanavoituvat käskytetyksi yhteistyöksi. Toisena vaihtoehtona on instrumentaalinen yhteistoiminta, jota tehdään sen välittömän hyötyvaikutuksen vuoksi ja kehittynein yhteistyön muoto on yhteistyöhaluinen yhteistyö, jossa yhteisestä työskentelystä tulee tietoisesti omaksuttu tapa toimia. (Mt. 124.)

Liisa Hokkanen (2003) toteaa koordinaation olevan työnjaollista. Siinä määritellään rajapintaa, joka jakaa tehtävät kahden eri toimijan tehtäviin. Ongelmana on, miten luodaan koordinaatiota, jossa ei ole väliinpuotoajia yhteiskunnallisista tilanteista ja ihmisistä puhuttaessa. Seuraavaa yhteistyön taso on yhteydenpito. Se voi olla osa hyvää koordinaatiota ja myös askel työnjakoa tiiviimpään yhteistyöhön. Yhteyttä pitämällä voidaan saattaa, tiedottaa ja kysyä asioita ja asiakkaita, se on työnjaon

tarkentamista, kehittämistä ja joustamista. Yhteistoiminnaksi nimitetään yhteistyön tiivistä toteutumista, jossa työnjaolla ei ole keskeistä merkitystä ja yhteydenpito ei kuvaa vuorovaikutusta, vaan päämäärä ja keinot ovat selvästi yhteiset, työnjakoa voidaan helposti tarvittaessa muuttaa ja vuorovaikusta kuvaa jatkuva dialogisuus. (Mt. 1-3.)

Mönkkönen (1996) siteeraa Carl J. Couchia (1986) ja puhuu sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. Tässä määritelmässä ensimmäinen taso on sosiaalinen läsnäolo, jolloin henkilöt tietävät toistensa läsnäolosta, mutta eivät toimi toistensa suhteen. Seuraavalla, vuorovaikutuksen tasolla, henkilöt reagoivat jotenkin toisiinsa. Tässä valtasuhteilla on merkitystä. Yhteistyöpuheesta huolimatta vain joidenkin ammattiryhmien näkemykset vaikuttavat ja toisten näkökulmia ei huomioida. Kolmantena tasona on peli: henkilöillä on sama päämäärä ja kummallakin on halu voittaa, eikä siis toimita yhdessä. Neljäntenä tasona on yhteistyö; toimitaan yhdessä, koska halutaan saada mahdollisimman tehokasta toimintaa aikaiseksi. (Mt. 61.) Korkein sosiaalisen vuorovaikutuksen taso on yhteistoiminnallisuus ja se edellyttää yhteistä sosiaalista tietoisuutta, johon liittyy olennaisena osana luottamus. Yhteistoiminnallisessa suhteessa alkaa tapahtua jotain merkittävää ihmisten välillä. Muutokset tapahtuvat viimekädessä muuttuneiden yhteistyösuhteiden kautta, oli kyseessä sitten asiakastyö tai työyhteisön toiminta. (Mönkkönen 2002, 15, 17.)

Seuraavassa taulukossa esitellään yhteistyön alakäsitteet eri tutkijoiden nimeäminä. Tutkijat määrittävät kaikki yhteistyötä samankaltaisesti, vaikkakin omin käsittein. Yhteistyön laatu ja määrä syvenee tasolta seuraavalle siirryttäessä. Engeströmillä, Hokkasella ja Ojuriilla tasoja on kolme ja he käyttävät sanaa yhteistyö, Mönkkösen määritelmässä puhutaan sosiaalisesta vuorovaikutuksesta ja tasoja on viisi.

**Taulukko 2. Yhteistyön alakäsitteet eri tutkijoiden nimeäminä.**

<b>Yhteistyö</b>		
Koordinaatio	Kooperaatio	Kommunikaatio
(Engeström 1993, 2004)		
Yksintyöskentely	Instrumentaalinen yhteistoiminta	Yhteistyöhaluinen yhteistoiminta
(Ojuri 1996)		
Työnjako	Yhteydenpito	Yhteistoiminta
(Hokkanen 2003)		

Sosiaalinen vuorovaikutus				
Sosiaalinen läsnäolo	Vuorovaikutus	Peli	Yhteistyö	Yhteistoiminnallisuus
(Mönkkönen 2002)				

Ensimmäisellä tasolla tehdään pääasiallisesti yksin työtä (Ojuri 1995) tai yhteistyö on sitä, että työtä jaetaan (Engeström 1993, 2004, Hokkanen 2003). Seuraavalla tasolla jo puhutaan ja sovitaan asioista, mutta ensisijaisesti lähdetään omista lähtökohdista ja tarpeista. Myös eroavaisuuksia löytyy: Engeströmin kooperaatio ja Ojurin instrumentaalinen yhteistoiminta eroavat toisistaan sikäli, että Engeström ei puhu hyötynäkökulmasta (Engeström 1993, 208), mutta Ojurin instrumentaalisessa yhteistoiminnassa itselle koituvalla hyödyllä on merkitystä (Ojuri 1996, 124). Mönkkösen taso neljä, yhteistyön taso, jossa pyritään tehokkaaseen toimintaan vastaa lähinnä muiden keskimmäistä tasoa. Viimeisellä tasolla työntekijöillä on yhteinen tavoite, johon toimijat yhteisellä työllä pyrkivät ja yhteistyössä korostuu dialogisuus ja joustavuus.

Yhteistyön eri tasot eivät kerro pysyvistä suhteista, vaan siitä, millaisissa vuorovaikutuspositioissa voimme sekä keskustelussa että toiminnassa liikkua (Mönkkönen 2002, 16). Samojen yhteistyökumppaneiden, niin ammattilaisten, perheiden kuin yksittäisten asiakkaiden kanssa, voidaan siirtyä tasolta toiselle yhteistyön eri vaiheissa. Tilanteesta riippuen tarvitaan tiiviimpää tai väljempää yhteistyötä. Joskus siirtymiset yhteistyöpositiosta toiseen voivat olla suunnittelemattomia ja kertoa jostakin, mitä vuorovaikutussuhteessa tapahtuu.

Arnkillin ja Eriksonin (1996, 273) mukaan yhteistoimintaa tarvitaan lopulta aika vähän ja mielekkääksi se tulee vain silloin, kun toiminnalla on todella yhteinen kohde. On tilanteita, joissa hyvää yhteistyötä on asianmukainen työnjako tai riittävä yhteydenpito ja esimerkiksi yhteistyökumppanin ajan tasalla pitäminen. Joustavalla tavalla toimivan moniammatillisen tiimin työskentelytavat vaihtelevat tarpeen mukaisesti tasolta toiselle. Jäykkärakenteisen ja byrokraattisen tiimin toiminta pysyy lähempänä koordinaatiota, työnjakoa.

Nuorisopsykiatrian, lastensuojelun ja koulutoimen vuorovaikutus sisältää kaikkia edellä mainittuja yhteistyön muotoja. Yhteistyö voi ilmetä työnjaollisena (koordinaationa). Todetaan esimerkiksi, että tämä nuori ei kuulu psykiatriaan, vaan lastensuojeluun ja tehdään lastensuojeluilmoitus. Yhteydenpidossa (kooperaatiossa, instrumentaalisessa yhteistoiminnassa) pidetään yhteisiä hoitokokouksia ja pohditaan yhdessä nuoren ja perheen asioita, ja sovitaan, miten toimitaan. Näen yhteistoimin-



nallisuuden (kommunikaation, yhteistyöhakuisen yhteistyön) jatkuvampana yhteistyökumppanuutena, joka sisältää myös luottamusta toisen työhön. Vuorovaikutuksen muodot voivat yhteistyön edetessä muuttua. Yhteistyössä on välillä tiiviimpiä ja välillä etäisempiä yhteistyön muotoja.

Anneli Pohjola (1991) kutsuu ainoastaan yhteistyön kolmatta tasoa varsinaiseksi yhteistyöksi. Hän toteaa, että yhteistyöstä puhutaan paljon myönteiseen sävyyn ja itsestään selvänä asiana. Yhteistyön sisältöä pohditaan liian vähän ja painopiste asetetaan usein kanssakäymiseen ja yhteydenpitoon. Pelkkä vuorovaikutus ei synnytä yhteistyötä, jossa keskitytään yhteydenpitoa enemmän toiminnan sisältöön, tavoitteisiin ja toteutumiseen. Yhteistyö on tarpeellista jäsentää yhteisenä työnä, joka perustuu yhteiseen tekemiseen yhdessä asetettujen tavoitteiden pohjalta. (Pohjola 1991, 112-120)

Jatkossa käytän pääasiallisesti yhteistyön kolmesta tasosta seuraavia käsitteitä työnjako, yhteydenpito ja yhteistoiminnallisuus. Mielestäni ne kotimaisina ja kuvailevina sanoina kertovat samalla myös siitä, minkälaisesta yhteistyöstä on kysymys. Sanat koordinaatio, kooperaatio ja kommunikaatio ovat vaikeammin hahmottuvia ja monimerkityksellisempiä, koska niitä käytetään yleisemmin myös muunlaisissa yhteyksissä. Aineistossa näkyy kuitenkin kohtia, joissa käskytetty yhteistyö sekä instrumentaalinen ja yhteistyöhaluinen yhteistyö sopivat paremmin ja silloin otan käyttöön aineistoa parhaiten käsitteellistävät ilmaisu.

## **4.2. Yksintyöskentely ja työnjako**

Aineistossa näkyi sekä yksintyöskentelyn (Ojuri 1996) että työnjaon (Hokkanen 2003, Engeström, 1993, 2004) kohtia. Aineistosta nousi esille, että myös näiden tasojen sisällä on tasoja, erilaisia ja eri syistä johtuvia yksintyöskentelyn ja työnjaon ilmentymiä. Aineistossa yksintyöskentely ja työnjaollinen työskentely näkyivät omina ryhminään. Yksintyöskentely näyttäytyi omana työskentelyn tasonaan, ei niinkään synonyymina työnjaolle, vaan tilanteina, joissa työntekijät joutuivat erilaisista syistä tekemään perheen kanssa yksin töitä, vaikka perheen asioissa oli muitakin toimijoita. Keskinäisestä erilaisuudestaan johtuen yksintyöskentely ja työnjako on käsitelty omina kohtinaan.

### **4.2.1. Yksintyöskentely**

Otan yksintyöskentelyn esiin yhteistyön näkökulmasta. Sen avulla hahmotan syitä ja perusteita yksintyöskentelulle sekä kohtaa, jossa yksin ja yhdessä tekemisen raja paikantuu.

Kaikissa neljässä työntekijäverkostossa oli joku tai jotkut, jotka kokivat tekevänsä yksin työtä perheen tai nuoren kanssa. Kahdessa yksin tekeminen liittyi tilanteisiin, missä oli vaikea toimia toisinaan, yksin tekeminen ei ehkä ollut paras vaihtoehto, mutta katsottiin parhaaksi mahdolliseksi vaihtoehdoksi. Lisäksi aineistosta nousi kokemuksia siitä, että työntekijät olivat jääneet perheen tai nuoren kanssa tahtomattaan tai suunnittelemattomasti yksin. ”Yksintekijä” oli usein lähellä perhettä tai nuorta, hyvin sitoutunut työhönsä ja teki sitä laajalla työotteella. Hän tunsi perheen ja nuoren ehkäpä parhaiten ja halusi käyttää fokusryhmähaastattelun tuoman mahdollisuuden myös välittääkseen muille tietoa perheestä tai nuoresta sekä omasta työskentelystään.

Ojurin tutkimuksen (1996, 124) yksintyöskentelevät olivat itse valinneet työskentelytapansa, he olivat valikoivia yhteistyökumppanien suhteen ja pitivät tärkeänä yhteistyön lähinnä oman ammattiryhmänsä edustajien kanssa. Yksintyöskentelyn valinta on tällöin työntekijälähtöinen. Aineistossani painottui Ojurin määrittelyyn verrattuna erilainen yksintyöskentely: yksintyöskentelyyn oli pikemminkin jouduttu kuin että se olisi itse valittu.

Seuraavassa sitaatissa tulee esiin, miten lastensuojelun työpari teki töitä ilman läheisiä yhteistyökumppaneita. Yhteistyö nuorisopsykiatrian kanssa jäi melko lyhyeksi, minkä lisäksi myös omassa työyhteisössään työpari toimi yksin. Perheen tilanne oli niin erityinen, että ulkopuolisen oli vaikea ymmärtää tehtyjä ratkaisuja. Lisäksi yksintekeminen liittyi perheen omaan haluun määrittellä perheen kanssa toimijat vähäisiksi.

*Ku mä alan kuunteleen teidän ajatusta, ni me tehään vähä samallalaila työyhteisössä suhteet tähän perheeseen. Me ei hirveen herkästi tuoda tähän perheeseen liittyviä asioita meidän tiimiin, koska me tiedetään mikä on tiimin asenne, me paljon pohditaan kahdestaan ja mietitään. Meil on esimerkiks esimiehen kans sovittu, et jos tähän perheeseen liittyy jotain työnohjausjuttuu, me voidaan pyytää vaan meille työnohjausta. Siin ei oo meidän tiimi paikalla, koska ku ihmiset kuuntelee tätä perheen tarinaa, jotka ei tee sitä työtä, täähän kuulostaa ihan järjettömältä. (Ls, sostt)*

Seuraavassa sitaatissa on osittain samaa kuin edellä, perhe/nuori ei ole halunnut nuorisopsykiatriaa mukaan ja samantyyppisistä syistä yhteistyö koulun kanssa jäi vähäiseksi. Tässäkin perheen kanssa on jäänyt työskentelemään lastensuojelun sosiaalityöntekijä. Yksintekemisen syy on perhelähtöinen. Perhe ei lähtenyt työskentelemään nuorisopsykiatrian kanssa.

- *Sä oot ollu tässä aika yksin vetovastuussa ja sä sanoit, et ei kai sille oikeen mitään oo voinnu - onks siin ollu joku vaihe, et sä oisit ajatellu, et miks noi toimii noin, et miks täs nyt taas kävi näin?” (Np, sostt/h)*
- *Ei... sen takia, että te olette yrittäneet, että te olette tehneet kaiken mitä te voitte tehdä. Sitten hän se on kiinni perheestä, mitä he tekevät. Mä en oo nähny, et olis voitu tehdä muulla tavalla tämän perheen kanssa. (Ls, sostt)*

Seuraavassa yksintoimija oli lastensuojelun kodinhoitaja.

- *Ehkä mä oon sosiaalityöntekijän kans joskus jutellu, mutta tuota... ei sillä tavalla. Mä oon aika sillä tavalla yksin, joskus suututtaa ja joskus on aika tasasta sitte...*
- *Onks sulla perhetyöntekijän kanssa...? (Ls, sostt)*
- *Joo, perhetyöntekijän kanssa me ollaan nyt tehty, mut hän on nyt melkeen heittänyt pyyhkeen kehään jo. (Ls, kh)*

Kodinhoitaja kertoo perheen asioita hoitavalle lastensuojelun sosiaalityöntekijälle uuden tiedon, perhetyöntekijä ”on melkeen heittänyt pyyhkeen kehään jo”. Fokusryhmähaastattelussa välittyy tietoa saman organisaation työntekijältä toiselle.

Haastattelussa, josta edellinen sitaatti on, tulee myöhemmin näkyviin eräs lastensuojelun haasteista: työntekijöiden vaihtuvuus ja asiakkaiden pysyvyys. Eräässä kommentissa kodinhoitaja kertoo neljästä perättäisestä työntekijävaihdoksesta ja vaihdosten vaikutuksista yhteistyöhön ja ajatusten vaihtoon. Kodinhoitajan yksinjäminen selittyy osittain juuri vaihdoksista. Nykyinen sosiaalityöntekijä kertoi, että hänen kohdallaan työskentely tämän perheen kanssa on jäänyt vähäisemmäksi, ”kun on ollut akuutimpaa”. Ehkä se selittää myös vähäisemmän yhteistyön kodinhoitajan kanssa. Yksin työskentelyn valinta on sosiaalityöntekijän kannalta työntekijälähtöinen, mutta kodinhoitajan kannalta sekä työntekijälähtöinen – vaihtuvuus vähentää motivaatiota yhteistyön tekemiseen - että palvelujärjestelmälähtöinen – vaihtuvuus on järjestelmään liittyvä hallinnollinen ongelma.

Seuraavassa tuodaan edelleen esiin tilanteista, joissa työntekijät eivät ole valinneet, vaan pikeminkin joutuneet työskentelemään yksin.

*Jokainen on omalla osallaan tehny sitä ja tavallaan kukaan ei oo tienny mitä jokainen (muut, HS) tekee omassa lokerossaan sitte. (Ls, kh)*

Perheen kanssa oli muitakin toimijoita, mutta jostain syystä kaikki toimivat yksin ilman yhteyksiä toisiinsa. Saman perheen asioissa työskentelevät tahot toimivat eri organisaatioista käsin. Yhteisiä foorumeita käsitellä perheen asioita ei juurikaan ollut. Lopputuloksena oli palvelujärjestelmälähtöinen yksintyöskentely, kuten myös seuraavassa sitaatissa.

*Mä yritin mennä sinne nuoren luo aina joka päivä tunnin, ku teil oli näitä keskusteluja, mul oli sel-lanen fiilis, et mä en tiedä yhtään, mitä te teette. (K, o)*

Opettaja oli jäänyt yhteistyön ulkopuolelle. Hän tiesi, että ”keskusteluja” oli, mutta hän ei tiennyt, mitä muut nuoren asioissa tekevät. Yksinjäämiseen voi johtaa myös muiden tahojen määrittely toisen tahon perustehtävästä, jos jonkun tahon, kuten yllä koulun, arvioidaan kuuluvan yhteistyön ulkopuolelle.

*Missä me ollaan kädettömiä ja avuttomia on nuoret, jotka oireilee ihan älyttömästi, josta mä nään, et nyt on paniikki ja ku me soitetaan tänne (pkl:lle) ja me halutaan nuori pois kadulta ja on katastrooffi, nyt tapahtuu jotain, ni sit ku teilt tulee vastaus, et sori, ei me voida auttaa, et nää nuoret tip-puu, et sit me vaan toivotaan, et toivottavasti ei tapahdu jotain pahempaa. (Ls, sostt)*

Lastensuojelu on joutunut tilanteeseen, missä muut, tässä esimerkissä nuorisopsykiatria, pelaa itsensä ulos pelistä, ja jäljelle jää lastensuojelu. Lastensuojelu on viimesijainen auttaja, jolle herkästi jää Musta Pekka -kortti käteen (Arnkil & Erisson, 1996).

Lastensuojelun kanssa samankaltainen yksinjäämisen kokemus on myös nuorisopsykiatrialla. Molem-mat tahot jäävät yksin asiakasperheen kanssa ja heillä on vaikeutta saada toista yhteistyökump-paniksi. Yksinjäämisen lisäksi esiin piirtyy myös määrittelyn valtaa: kenellä on asiantuntijuus mää-ritellä mukaan tarvittavat tahot ja luotetaanko toisen arvioon.

*Yks perhe, jossa nähtiin, et oli hirvee kriisi ja hirvee huoli meillä, --- , mietittiin, että mitä tehään ja oltiin lastensuojeluun yhteydessä, ei tehty (lastensuojelussa, HS) yhtään mitään, ku me oltiin soitet-tu lastensuojelujuttuun ja kriisiasiaa ja sit soitettiin kolmen päivän päästä uudestaan lastensuojelun työntekijälle, --- , ni hän ei ollu ollu edes yhteydessä meidän perheeseen. Ite näki, et siin oli niin vakavasta kyse, et ois voinnu miettii kiireellistä huostaanottoo --- , ja sit sosiaalityöntekijän mieles-tä ne kriteerit oli jossain täällä (alhaalla, HS). (Np, tt)*

Sekä lastensuojelun että nuorisopsykiatrian yksinjäminen voidaan nähdä palvelujärjestelmälähtöisenä ja näissä painottuu sektorikeskeisen järjestelmän tunnusmerkit: lastensuojelun viimesijaisuus, työjaollinen näkökulma ja asiantuntijuuteen liittyvä määrittämisen valta. Lisäksi mahdollisesti pyritään hallitsemaan omaa työmäärää rajaamalla jotkut perheet oman perustehtävän ulkopuolelle.

Koulussa oppilashuoltoryhmän edustajilla (sekä koulukuraattorilla että erityisopettajalla) oli kokemuksia yksinjämisestä oman organisaation sisällä.

*Tää on aika jännä, et silloin kun oppilas jää näinki paljon pois koulusta, niin aikalaillahan se on mulla sitte, et opettaja siirtää sen vastuun mulle, et hoida sinä niit yhteyksiä ja muuten, et kyllähän mä aina välillä yritän oppilashuoltoryhmässä, mikä meil on tällanen yhteistyöfoorumi, sitte siellä puhuu myös näistä, jotka on yksityisopetuksessa, mut siel huomaa selkeesti, että kukaan muu ei halua ottaa siit vastuuta, ne (nuoret) on yhteisvastuullisia niin kauan kun ne on jotenki siellä meillä (koulussa) ja siin on aina se opettaja enemmän vastuussa, sit nää (yksityisopetuksessa olevat) jää aika yksin hoideltaviks jutuiks. Sitäki tärkeempii itse asiassa on nää ulkopuoliset tahot. (K, kk)*

*Mä oon aina reflektoinnu toisen sairaalakoulun opettajan kanssa, et miten on hommat menny, koska niillä on ollut tällasii samantyyppisii, et mitä ne tekee, mitä ne ajattelee, kuinka niitten systeemit toimii, niitten kautta mä oon saannu, koska meil ei oo näit tapauksii hirveen monta. (K, o)*

- *Sähän jossain vaihees sanoit, et tää on vähä niinku oppilashuoltotyöryhmä tietyllä tavalla? (Np, psl)*
- *No onhan tää, koska ei oo mitään muuta oppilashuoltotyöryhmää. (K, o)*

Koulun väki ratkaisi yksin jäämisen ongelman hakemalla itselleen yhteistyökumppaneita muualta kuin oman koulun sisältä. Koulukuraattori tuo esiin ulkopuolisten tahojen tärkeyden ja opettaja on hakenut tukea toisen koulun opettajasta ja mieltää asiakkaan ympärille muodostuneen verkoston oppilashuoltotyöryhmäksi. Yksinjämiset liittyivät kaikki palvelujärjestelmään, yhden organisaation sisäiseen toimintakulttuuriin. Myönteisenä on nähtävissä, että ratkaisu löytyy palvelujärjestelmästä: syntyneistä yhteistyöverkostoista.

Myös terveydenhoitajalla oli vaikeuksia löytää yhteistyökumppaneita. Terveydenhoitaja kaipasi somaattisissa asioissa yhteistyökumppanikseen lääkäriä tai sairaanhoitajaa. Hän haluaisi pohtia nuo-

ren terveydellisiä asioita yhdessä lääkärin kanssa. Tämä on ainoa kohta haastatteluissa kun toivotaan yhteistyötä nimenomaan tietyn ammatin edustajan kanssa ja edustaa Ojurin (1996, 124) yksintyöskentelyn valikoivaa työntekijää, oman ammattiryhmää (tai sitä lähellä olevaa, lääkäriä) suosivaa työntekijää.

*Ei me keskustella toistemme kanssa, vaikka näissä verkostotapaamisissa sanotaan, että lääkäri sitte, ni ei se koskaan tapahdu. (K, th)*

*Tai sitte hoitajiinkin, että ei ainoastaan lääkäriin, mul oli huoli siitä nuoresta, mut kukaan ei tavallaan ottanu kuullakseen (K, th)*

Haastatteluiden yksin työskentelevät työntekijät tekevät sitä eri syistä ja erilaisin tunnelmin. Kahdessa ensimmäisessä sitaatissa lastensuojelun sosiaalityöntekijät toimivat yksin, mutta eivät kuitenkaan olleet yksin. Yksintyöskentelystä oli sovittu yhdessä tai se tuntui olevan ainoa toimiva vaihtoehto. Linkit muihin työntekijöihin olivat olemassa ja muut olivat valmiita työskentelemään perheen kanssa. Ei liene sattuma, että perheen kanssa työskentelemään jääneet olivat juuri sosiaalitoimen edustajia. Jos perhe ei toivo yhteistyötä, nuorisopsykiatria tippuu aika automaattisesti pois, sillä pakkoavohoitoa ei ole. Koulukin voi tuntea itsensä kädettömäksi, mikäli nuori ei yrityksistä huolimatta tule kouluun. Jäljelle jää viimesijainen, lastensuojelu, jossa ei välttämättä kysytä, haluaako perhe tehdä yhteistyötä, vaiko ei. Aineistossa oli kuitenkin perheitä, jotka olivat itse valinneet lastensuojelun lähelleen. Lastensuojelun kodinhoitajan toiminta yksin oli sikäli erilainen verrattuna lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden yksinjäämiseen, että työntekijätasolla yksintyöskentelystä ei ollut sovittu, vaan kodinhoitaja oli vain joutunut tilanteeseen. Samankaltaista oli se, että perhe oli sitoutunut työskentelemään nimenomaan kodinhoitajan kanssa.

Yksintyöskentely ei tässä aineistossa kerro niinkään työntekijätyypistä, joka välttelisi yhteistyötä, vaan pikemminkin työntekijät työskentelevät yksin olosuhteista johtuen ja tilanteen hyväksyen (edellä mainitut lastensuojelun työntekijät) tai sitä tahtomattaan (kuten muut yllä olevat esimerkit). Yksintyöskentely oli valittu ainoana toimivaksi koettuna työskentelytapana tai siihen oli jouduttu, ajaututtu. Yksintyöskentely voi siis olla yhteistyössä sovittua tai suunnittelematonta yksintyöskentelyä. Osa viimeksi mainitusta ryhmästä oli onnistunut löytämään yhteistyökumppaneita uusista suunnista. Koulun terveydenhoitaja ainoana haastatteluissa kaipasi yhteistyötä nimenomaan oman alan edustajan kanssa.

#### 4.2.2. Työnjako

Työnjaolla pyritään selkeään kokonaisuuden hallintaan. Ideaalina ajatuksena on, että kun työt on jaettu ja jokainen vastaa perustehtävästään, tulevat asiat hoidetuksi – tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä ihmisen tarpeisiin vastatuksi, oman tehtävän mukaisesti.

*On olemassa nuoria, jotka putoo johonki näihin väleihin, lastensuojelun ja meidän poliklinikan väliin tai sitte koulun ja poliklinikan väliin, et silloin mä ajattelen, et hyvä yhteistyö olis sitä, että sovi-taan selkeesti, että kumpi tässä nyt ottaa sitä vastuuta hoitaa, ettei käy niin, et se pallottelu johtaa siihen, et sit ei kukaan reagoi. (Np, sh)*

Psykososiaalisen palvelun työnjaolliset perustehtävät ovat periaatteessa selvät, työnjako muodostaa tietyn reviirien palapelin (Arnkil & Eriksson 1996, 196). Konkreettisten tapausten yhteydessä tulevat esille ne hämäräalueet, joiden osalta määrittelyä tehdään tapauskohtaisesti (Heino 1997, 373). Työnjaolla varmistetaan, ettei asiakkaiden välinputoamisia tapahtuisi ja että hämäräalueilla sovi-taan työskentelystä yksilö tai perhekohtaisesti. Seuraavissa sitaatissa pyritään yksintyöskentelystä pois, kohti työnjaollista yhteistyötä.

*Lääkitys on loppunu ja nää suunnitelmat, et miten tää menee eteenpäin terveydellisesti, ihan veren-paineet ja kaikki muut seulat, niin jonkunlainen tällanen kanava pitäis olla. Nää on niinku kaks pa-likkaan niinku erikseen. Jos hänellä (lääkärillä, HS) ois jotain mietteitä, mitä hän suunnittelee, ni mä voin niitä toteuttaa. Ja pystyttäis keskustelemaan niistä asioista. Et, se ei oo erillinen, mitä siel-lä huoneessa puhutaan ja mitä mun huoneessa puhutaan. (K, th)*

Koulun terveydenhoitaja toivoi keskustelua työnjaosta: mitä hän tekee ja mitä nuorisopsykiatrian lääkäri tekee, sekä keskinäistä tiedonvaihtoa. Samalla haetaan yhteyttä toiseen organisaatioon, joka edustaa lähiammattia ja ammatillisesti tuttua yhteistyökumppania – työnjakoa odotetaan terveydenhuollon ammattilaisten kesken. Seuraavassa sitaatissa on samantyyppinen tarve, saada toisen orga-nisaation yhteistyökumppani mukaan yhteistyöhön, mutta erona on, että toisen tehtäväkenttä poik-keaa selkeämmin omasta. Molemmissa sitaateissa työtehtävien määritys tapahtuu sektorikeskeisen järjestelmän näkökulmasta, mikä onkin yleistä työnjaollisessa yhteistyössä.

*Me haluttiin väkisin vetää lastensuojelua mukana ja kaikki ehdotukset oli meidän alotteesta. Halut-tiin huolehtia, ettei lastensuojelu pääse livahtamaan siitä pois. Me ehdotettiin, et voitasko mennä*

*sinne kotiin ja otettiin viel toinenki kotikäynti ja pyydettiin heitä mukaan. Sovittiin, mitä me ollaan tekemässä, hyvin tarkasti. Ollaan sovittu, et me tehdään tutkimusjakso. Ensi viikol on taas yhteis-palaveri. Me ollaan tehty, mitä on voinnu tehdä ja lastensuojelu tekee, mitä he voi tehdä, mutta kato-taan sit, miten tää jatkuu... tosissaan huomaa, et helposti käy, että rupee syyllistää sitä työntekijää, et se on huono työntekijä, ei hoida hommiensa! (Np, tt)*

Yhteistyön aloittaminen ei ollut helppoa, sillä nuorisopsykiatria koki joutuvansa painostamaan las-tensuojelua mukaan. Tilannetta pyrittiin selkeyttämään sopimalla selkeästi työalueista. Työntekijä tunnisti itsessään myös sen, että hankalassa tilanteessa ryhtyy henkilöimään ongelmia: yhteistyön aloittamisen vaikeuden nähdään kertovan siitä, että työntekijä on huono. Lastensuojeluverkostoissa ei ole tavatonta, että toivotaan jonkun muun muuttavan toimintaansa: suunnataan toisille selkeäm-män ja jämäkemmän toiminnan odotuksia, jopa vaatimuksia (Arnkil & Eriksson 1999, 78).

Mikäli verkoston vuorovaikutuksessa jatkuvat tuen ja kontrollin jakautuminen, syyttely (esim. ja-kamalla ammattilaiset ”hyviin ja pahoihin”, kuten yllä, HS), ihmeiden odottelu, äkkinäinen reagoin-ti ilman seurausten ennakointia, lusikoiden vetäminen sopasta, kun alkaa tuntua toivottomalta jne, itse pulma ei tule kovin hyvin hoidetuksi. Pulmalla ei ole muuta hoitamisen maastoa kuin vuorovai-kutus. Ongelma ei ole vain perheessä, vaan kaikkien niiden vuorovaikutuksessa, jotka ovat tulleet osaksi ongelman määrittämisen systeemiä. (Arnkil & Eriksson 1999, 80.)

Hankalissa tilanteissa työnjaosta haetaan ratkaisua: epämiellyttävät tehtävät pyritään määrittämään toisen tahon työalueeksi. Seuraavassa puhutaan tilanteesta, jossa nuorisopsykiatrialta on pyydetty lausuntoa huostaanoton tueksi.

*Tulee sellanen tunne, että nuorisopsykiatrinen auttava taho tulee sekoitetuksi päätöksen tekoon, jonka jälkeen voi jo käydä niin, että ainakin lyhyellä aikajänteellä auttaminen tulee hankalammaksi näillä psykiatrisilla keinoilla, kun mennään tekemään jotain päätöstä, joka ei oo kenenkään kannal-ta helppo, silloin sitä joskus toivoo, että roolijako säilyis, vaik me muuten tehdään yhteistyötä. (Np, sh)*

Kontrollitehtävien delegointi on yleinen psykososiaalisilla toimintakentillä toteutuva kuvio. Tuki, auttaminen, nähdään usein myönteisenä tehtävänä. Kontrolli, valvominen ja rajoittaminen nähdään sen sijaan usein tehtäväksi, joka kuuluu ennen muuta ”kontrolliammattilaisille”. Silloinkin, kun työntekijä kokee, että tarvittaisiin vaarallisen tai vahingollisen toiminnan rajoittamista vältellään



asian ottamista puheeksi tai työstämistä. Tätä välttelyä tapahtuu erityisesti silloin, jos koetaan, ettei asiakas- tai potilassuhde kestä kontrollin esiin ottamista. Toivotaan, että suhde lujittuisi ja että joku muu (esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityöntekijä) olisi aktiivinen kontrollitehtävissä. Kuitenkaan psykososiaalisen työn piirissä ei ole ainuttakaan ammattilaista, joka ei olisi lastensuojelun ilmoitusvelvollisuuden kautta julkisen vallan valvontaviranomainen. (Seikkula & Arnkil 2005, 37-38)

- *Ongelmallinen kohta, missä kulminoituu hankaluus yhteistyön tekemiseen, on lastensuojelun huostaanottopäätöksiä tai terveydenhuollon, jos joudutaan miettimään vastentahtoisia hoidon päätöksiä. Joudutaan isoihin, ehkä vähä väkivaltaisia päätöksiä tekemään ja siihen liittyy päätöksentekemisen vaikeus, mut myös vastuu. Et jonku on se päätös tehtävä. Lastensuojeluviranomaiset on ne henkilöt, jotka tekee päätöksen, jos on huostaanottoja, ain se ei mee yksiin. Joskus tulee tunnelmia, että vaikka lastensuojelun tulisi tehdä päätös huostaanotosta, he haluaa varmistaa selustansa, he haluavat täältä terveydenhuollon puolelta kannanoton... ja sit he uskaltavat tehdä. Jolloin joutuu pallottelemaan, että kuka täs oikeesti on tehny mitä. Siinä on vaara, että kun me ollaan täällä ymmärtäjien puolella, vois olla ihan tarkotuksenmukaista, että vastentahtosta päätöstä huostaanotosta ei olis mukana tekemässä, vaan säilyttäis paremmin mahdollisuuden olla sen perheen tai nuoren käytettävissä, auttajana ja ymmärtäjän, kuin on ikään kuin päätöksentekijänä.*
- *Me aatellaan ehkä pikkasen erilailla näit huostaanottoja. Me tehään se päätös, mutta aina, jos on ollu hoitava henkilökunta, niin he tietää ja osaa kannanoton tai lausunnon antaa. Me aatellaan, et se on sitä yhteistyötä, että vedetään siihen samaan, sijoitukseen tai huostaanottoon, koska joskus se voi olla vähä hataraa... Se ei oo aina ihan selvä, voi olla sellanen tunne, et täs ois hyvä tehdä huostaanotto, mutta ei ehkä edellytykset täyty ja silloin on hyvä jos saa lausunnon, joka sitä sit tukee. Siin on kuitenkin se laki ja pykälät että, täytyy kuitenkin olla aika vankkaa, kun tekee tällasii varsinki vastentahtoisia. (Ls, sos.tt.)*
- *Se aika ajoin kuormittaa se lausuntojen pyytäminen, meitähän sitoo samalla tavalla laki ilmoitusvelvollisuudesta, et meil on sellasta tiedossa joka vaarantaa lapsen..., mut eks se riitä, et antaa sen suullisesti. Ettei tarvitse tulla sen päätöksen takuumieheksi. Se saattaa hankaloittaa yhteistyötä (perheen kanssa, HS). --- Siin on se työnjako, mikä on lainsäädännön mukaan tehty ja päätöksenteko on kuitenkin lastensuojelun päätös, et sitä ei hämärrytettä, vaan se vois jopa selkeyttää, et se työnjako on olemassa ja sitä kautta sitä mieltii itse mielekkäänä. (Np, sh)*

Ilmoitusvelvollisuuden (LsL 40§) lisäksi mm. terveydenhuollolla on velvollisuus antaa sosiaali-  
huollon viranomaisille salassa pidettävää tietoa ja sosiaali-  
huollolla on oikeus saada virka-apua

muilta viranomaisilta, silloin kun se on välttämätöntä ja tarpeellista (Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 20§, 22§). Tämä ei ole kuitenkaan aina helppoa terveydenhuollon viranomaisille. Lausunnot ovat työläitä ja aikaa vieviä. Lisäksi kontrollitehtävät ja niissä tukeminen esim. lausunnolla tuntuu vaikealta. Nuorisopsykiatriassa pysyttäisiin mieluummin vain tukea antavana ja hoitavana tahona. Lastensuojelun kokemus tuen ja kontrollin yhdistämisestä on erilainen.

- *Mä en tiedä mikä kokemus, että työ tulee vaikeemmaks, mul on kokemus, et kun on tehny näit vastentahtosia huostaanottoja, se on iso prosessi aina vanhemmille, se vaatii jonkin aikaa tietysti, että (perhe, HS) halua tehdä sitte yhteistyötä, mut se menee aina ohi. Mul ei oo yhtään sellasta perheitä, jotka ois olleet niin katkeria, et ne ei halua sitte tehdä sitä yhteistyötä. (Ls, sostt)*
- *Ehkä siin on just se idea että kannattaako menettää molemmissa paikoissa yhteistyön samaan aikaan? Et voi olla et se kannattais säilyttää ikään kuin täällä. (Np, sh)*
- *Mä en tiedä onks se hyvä vai huono juttu. (Ls, sos.tt.)*
- *Mä oon oppinu ajattelemaan sen näin, et se on ongelmallinen kohta. (- -) Eihän se sitä tarkota, et me oltais eri mieltä. (Np, sh)*

Koordinaatio on toimintaa, joka vahvistaa kunkin viranomaisen reviiritulkintaa edellyttäen, ettei toiminta häiriinny (Leino 1995, 158-159). Yllä nuorisopsykiatrian sairaanhoitaja toivoo reviiereillä pysymistä ja tulkitsee, ettei lausuntojen kirjoittaminen välttämättä kuuluisi nuorisopsykiatrialle, tai ainakin se häiritsee omaa työtä. Lausuntopyyntöt ovat hänen näkökulmastaan yhteistyötä hankaloitava asia, kun taas lastensuojelun työntekijä näkee ne yhteistyönä. Näkökulma on lähes vastakkainen.

Nuorisopsykiatrian sairaanhoitaja toivoisi, että lastensuojelu tekisi ikävät päätöksensä yksin ilman, että nuorisopsykiatrian pitäisi niihin sekaantua. Vaikeiden asioiden edessä ratkaisua haetaan työnjaoista siten, että itse voisi jäädä ”helpommalle”, ymmärtäjän puolelle. Kommentti on selkeä esimerkiksi Arnkillin ja Eriksonin Musta-Pekka -peliksi (1996) kutsumasta ilmiöstä: tuntuisi helpottavalta, jos voisi keskittyä tukemaan, jos joku muu, jolle kontrolli luontuisi paremmin ja kuuluisi, hoitaisi sen puolen. Tällaiset tuen ja kontrollin eriyttämiset ovat ymmärrettäviä. Kontaktin vaaliminen on tärkeää. Silti eriyttämisyritykset tuottavat aivan erityisen verkostoitumisen muodon, jota lastensuojelussa tavataan paljonkin: kontrollitehtäviä delegoidaan eteenpäin toivoen, että itse voisi olla taka-alalla tai vain tukemassa. ( Arnkill & Eriksson, 1999, 74)

Työnjako voi olla myös hyvää ja riittävää yhteistyötä. Perheen kanssa työskentelevät tahot tietävät toisistaan ja vastuualueista on sovittu.

*Ku tietää, et he käy täällä, ni sit on semmonen turvallinen tunne, et kyllä te täältä sit ootte yhteydessä, jos on jotain kauheen huolestuttavaa. Et siirtää sitä asiakkuutta jotenki. (Ls, sostt)*

*Me pidettiin hirveen tärkeänä, et ois nuorella joku ihan oma juttu... koska me ollaan vanhemmassa niin kiinni, kun me yritetään muuttaa perhettä sen vanhemman kautta, mut et lapsilla ois joku paikka, koska eihän siin voi muodostuu minkäänlaista luottamussuhdetta niitten lasten kanssa, koska ne tietää, et me istutaan siel kahvipöydässä vanhemman kanssa... (Ls, sostt)*

Yllä työnjakotilanteet olivat sekä asiakasta että verkostoa palvelevia ja tilanteeseen sopivia. Ne kertovat tilanteista, joissa yhdessä sovittu työnjako on toimivaa yhteistyötä. Sen lisäksi, että työtä tehtiin sovittun työnjaon mukaan, tehtiin myös yhtäaikaista työtä. Saikun mukaan yhtäaikaaisella työllä tarkoitetaan sektorikohtaisia toimintoja, jotka toteutuvat paljolti samanaikaisesti (nuori käy poliklinikalla, lastensuojelu tapaa äitiä), mutta eivät välttämättä suoranaisesti yhteistyössä. Toiminnot koskevat samoja asiakkaita ja liittyvät toisiinsa. Eri viranomaistahojen eivät pysty toimimaan toisistaan riippumatta. Jokaisen tahon sisäinen toiminta vaikuttaa asiakkaan välityksellä toisen tahon toimintaan. (Saikku 1996, 13)

Yllä yhtäaikaaisen työn tekemisen lisäksi oltiin myös yhteistyösuhteissa, joskin melko vähän ja harvakseltaan. Arnkillin ja Erikssonin (1996) mukaan yleisempää verkostoitumista ja yhteistyötä näytetään tarvitsevan vain siinä määrin, että se mahdollistaa joidenkin toiminnan kohteiden määrittymisen yhteisiksi ja niissä tapauksissa yhteistoiminnan viriämisen. Olennaista on senkin jälkeen oman toiminnan jäsentyneisyys. (Mt. 273.)

Kuten yksintyöskentelynkin kohdalla, myös työjakotilanteissa oli siis eroja. Yhteistyön tarpeesta ja yhteistyön toteuttamisen tavoissa oli työntekijästä ja organisaatiosta riippuen erilaisia näkökulmia. Työnjakoa käytettiin vaikean tilanteen ratkaisuyrityksenä, usein siten, että itseltä haluttiin ohjata jokin tehtäväalue tai toiminta toiselle toimijataholle. Työnjako saattoi olla myös hyvää ja riittävää yhteistyötä. Perhe saa tukea ja tulee kohdatuksi myös erillisin tai toisiinsa löyhästi kytketyin palveluin.

### 4.3. Yhteydenpito

Edellisessä luvussa sekä liittyen yksintyöskentelyyn että työnjakoon oli nähtävissä tilanteita, joissa oli jo yhteydenpitoon liittyviä sisältöjä. Yksintyöskentelevä opettaja oli löytänyt tukea itselleen pitämällä yhteyttä toisen sairaalakoulun opettajaan. Sen lisäksi luvun lopussa, missä kuvattiin toimivia työnjakotilanteita, oli yhteydenpidollisia elementtejä: ”*et kyllä te täältä sit ootte yhteydessä, jos on jotain kauheen huolestuttavaa.*” Työnjako ei riitä, yhteydenpitoa tarvitaan, kun esimerkiksi huoli herää. Yhteydenpito voikin olla osa hyvää koordinaatiota ja myös askel työnjakoa tiiviimpään yhteistyöhön (Hokkanen 2003, 1). Ko-operaatiossa (yhteydenpidossa) osanottajat kohdistavat huomionsa oman työnsä sijaan yhteiseen kohteeseen. Puhutaan toisille ja vaihdetaan ajatuksia. (Launis 1995, 208.) Yhteydenpidossa työntekijät orientoituvat tietoisemmin omaan osuuteen ja joutuvat pohtimaan komplementaarisuuttaan (toistensa täydentävyyttään). Ko-operaatiossa on refleksisyyden (vastavuoroisuuden, HS) aineksia. (Leino 1995, 158-159.)

Yhteydenpito on käsitteenä eräänlainen rajakäsite: se liukuu toisessa päässään työnjaon päälle ja toisessa päässään yhteistoiminnallisuuden päälle.

- *On kauheen tärkeätä, että näistä puhuis, kun rupee jollakin kellot soimaan tai raksuttamaan, et hei, nyt täs on joku tämmönen juttu, et me pystyttäs avoimesti puhuun.* (Ls, sostt)
- *Ku tulee joku uus kuvio, oli se mikä tahansa, jotenki se ois hyvä, koska sit kuitenkin sitä miettii, et miten se meni.* (Np, psl)

Yllä kaivattiin avoimen keskustelun foorumeita, jolloin löytyisi vähemmän tilaa epätietoisuudelle, väärinkäsityksille sekä tiedon ja luottamuksen puutteille (Ojuri 1995, 121). Työnjaosta oli sovittu, kun perhe oli tullut lastensuojelun lisäksi nuorisopsykiatrian asiakkuuteen. Tämän jälkeen tapahtui muutoksia, jotka vaikuttivat siihen, miten työtä tehtiin perheen kanssa. Muuttuvissa tilanteissa vanha kuvio ei välttämättä toimi. Toinen osapuoli ei ehkä ole tietoinen, mitä perheessä on tapahtunut tai että yhteistyökumppani on muuttanut toimintatapojaan.

*Mitä mä pidän hyvänä oli, että me osallistuttiin hoitopalaveriiniin. Mä tykkään niistä aina, koska silloin tietää, mitä suunnitellaan. Esimerkiks jos me oltais oltu tästä viimisestä pois ja me ei oltais kuultu sitä, että lopettaa ja mitä kaikkee on tapahtunut, (oltais, HS) ihan ulkona. Sit me huseerattais siellä kahestaan ja oltais tiputtu kaikesta ja sit me vasta tehtäs päällekkäistä työtä oikeen urakalla. Se on hirveen tärkeätä. Me ei tarvita yksilökohtasta tietoa, mitä te keskustellette, se on ihan sama,*

*me nähdään, että se on hirveen tärkeä juttu nuorelle. Mut et me nähdään missä mennään. Sit me voidaan taas toimia. Jos jotain suunnitellaan, ni me ollaan siinä sillei mukana. Täs perheessä se on mun mielestä onnistunu hirveen hyvin.* (Ls, sostt)

Mietin, onko yllä Ojurin instrumentaalisen yhteistyön (1995, 82-83) hyötynäkökulman piirteitä? Yhteydenpidon hyötyä työntekijälle ja asiakkaalle voi olla joskus vaikea erottaa toisistaan, sillä molemmat voivat hyötyä yhteydenpidosta. Oletan Ojurin kuitenkin tarkoittavan hyötynäkökulmalla samaa kuin Bruce (1980), joka totesi, että asiakkaisiin liittyvä yhteistyö oli etupäässä tietojen hankkimista, jotta työntekijä itse selviytyisi omista päivittäisistä töistään. Omia potilaita (asiakkaita, HS) koskevia tietoja otettiin vastaan muilta työntekijöiltä, mutta yhtä mielellään ei itse annettu potilasta koskevia tietoja toiselle työntekijälle. (Mt. 198.) Tämän tyyppisestä yhteydenpidosta ei yllä olevassa esimerkissä ollut kysymys. Varsinaisia tietoja ei haluttu: *”me ei tarvita yksilökohtasta tietoa, --- , mut et me nähdään missä mennään.”* Tavoitteena on eri tahojen työn yhteensovittaminen.

Eronen ym. (1995) toteavat: Parhaimmillaan yhteydenpito on yhteistyötä. Vaikka yhteistyö ei aina ole toimivaa ja itsestään verkostoja luovaa, lisää se kuitenkin tietoisuutta muista toimijoista ja sitä kautta helpottaa monitoimijaverkostojen syntymistä. Yhteistyön määrä ja kumppanit ovat jo sellaisenaan tärkeää tietoa. Ne kertovat toiminnallisista yhteyksistä, jotka ainakin helpottavat yhteistyön tekemistä. (Eronen & Hokkanen & Kinnunen & Lehto-Pusa & Rönnberg & Särkelä 1995, 78.)

#### **4.4. Yhteistoiminnallisuus**

Yhteistoiminnallisuus laajentaa työskentelymahdollisuuksia. Usein yhteistoiminnallisuus edellyttää myös omaa perustehtävää laajempaa tapaa mieltää oma työ. Yhteistoiminnallista työtettä on vaikea toteuttaa, mikäli pidetään jäykästi kiinni oman perustehtävän rajoista.

*Mä muistan hämmästelleeni mielessäni sitä, että oho, ompas joustavaa toi koulu, kun ne pystyy noin miettimään ja sorvaamaan ja tulemaan vastaan. Se mulle on jääny tunnelmaksi tästä koulun kanssa tehtävästä yhteistyöstä, se liittyy myöskin, yhteistyö ei pelkästään kuraattorin kanssa, vaan miten on näitä opetusjärjestelyitä kyetty tekemään kaikkien näitten lasten kohdalla. Sellanen, mikä ei oo aina ihan mutkatonta, miten koulun kanssa menee yhteen, täs on ollu sellanen yhteinen yritys.* (Np, sh)

*On ollu mahdollista näitä rooleja miettiä pikkasen enemmän kuin ehkä tavallisesti ja sopia asioista. Sehän antaa aina pohjaa ja tilaa työskentelylle. (K, kk.)*

Kun rooleja on mahdollisuus miettiä ”pikkasen enemmän” tulee työskentelylle uutta avaruutta. Pohjolan (1999, 124) mukaan yhteistyö edellyttää asioiden näkemistä kokonaisuutena, omaa toimintahorisonttia laajemmalle. Se vaatii myös joustavuutta ja valmiutta avata omaa työtä uusiin suuntiin yhteistyökumppaneiden kanssa. Siinä tarvitaan oppivaa ja vastavuoroista suhdetta yhteiseen työprosessiin.

Toimiva yhteinen työskentely voi vaikuttaa myönteisesti myös organisaation sisällä tapahtuvaan työskentelytapaan. Yhteistoiminallisuus vahvistaa asiakkaan saamaa palvelua, kuten seuraavassa sitä, miten koulu panostaa ja resursoi nuoreen.

*Pienryhmän sisällä eri oppiaineiden välillä sorvattiin opetussuunnitelmaa ja sitä, millä tavalla nuori pysty koulua käymään. Meil on ollu, ei pelkästään tän perheen tiimoilta, vaan sattuu olemaan samoihin aikoihin muiden nuorten osalta semmost yhteyttä. Se oli kauheen luontevaa, jossain vaiheessa käytiin aika monta puhelinkeskustelua, joissa päivitettiin sitä, että mitä kuuluu ja missä mennään. Se ehkä saatto vaikuttaa niin, että koulussaki löyty sellasta ymmärrystä ja joustokykyä näissä asioissa. (Np, sh)*

Heinon (1997) mukaan konkreettisten tapausten yhteydessä tulevat esille ne hämäräalueet, joiden osalta määrittelyä tehdään tapauskohtaisesti. Tapauskohtaisen määrittelyn tuloksen voi löytyä toimintamuoto ja riittävästi resursseja sosiaalitoimiston ulkopuolelta siten, että lastensuojelun asiakkuusmäärittystä ei välttämättä tarvita. Parhaimmillaan lapselle järjestyy apu, jota hän erityisesti tarvitsee. (Mt. 373.) Tämä sopii muuhunkin kuin lastensuojelun tukimuotoihin: aineiston esimerkissä kuvataan nuorisopsykiatrian ja koulun välistä yhteistyötä ja yhteistyön vaikutusta toimintoihin. Kun nuoreen panostetaan nuorisopsykiatriassa, niin koulukin tekee enemmän.

Yhteistyön edetessä tapahtuu muutoksia tavoissa tehdä yhteistyötä. Työnjaollinen tai yhteydenpidollinen yhteistyö voi muuttua yhteistoiminnalliseksi. Näihin muutoksiin vaikuttavat useammat erilaiset tekijät.

- *Kyllä se varmaan kertoo jotain siitäki, et jatkuvaa aallokkoo ei oo, eikä ihmiset vaihdu, vaan tällanen tasanen juttu, eikä nyt oo mitään semmosta, et me tällä hetkellä yhdessä kauheesti ol-*

*tais me viranomaistahot keskenämme jotain keksimässä, et nyt tää nuori laitetaan tonne. Tuli vaan mieleen, et se näkyi jollain lailla heti tos eilises tapaamisessakin, miten perhe oli must ihan erilailla. (Np, tt)*

- *Joo ihan erilailla. (K, o)*

- *Ja miten me pystyttiin siinä ja hänkin (nuori, HS) kommentoi meidän kaikkien kanssa. (Np, tt)*

Yhteistoiminnallisuuden vahvistumisen arveltiin liittyvän siihen, että työntekijäverkostossa ei ollut muutoksia. Myös nuoren vointi pysyi hyvänä, minkä vuoksi työskentelytapoja ei ollut syytä muuttaa. Tasainen tilanne ja tutuiksi tulleet ihmiset tuovat yhteistyöhön turvallisuutta, mikä vaikuttaa sekä työntekijöiden että nuoren tapaan olla yhteistyössä toistensa kanssa.

- *Mä mietin sitäkin, et niitten tapaamisten merkitys mulle yksilötyöntekijänä, kun mä sit tapaan nuorta kahen kesken, ni ne asiat elää kokoajan, mä voin sit kysyä erilailla, et mites se asia menee eteenpäin ja sitten sanon, et hyvä, jatka samaan malliin. Et pystyn ammentamaan niistä (muiden työskentelystä nuoren kanssa, HS) ja sitte se, et kaikki on paikalla ja läsnä, se on tuonnu tasasuutta myös siihen, koska ei se tieto kulje kuitenkaan nuoren välityksellä, ku mä kysyn jotain koulusta, ni ei sielt tuu mitään, mut sit ku kuulee sulta (opettajalta, HS), ni voin käyttää sitä tietoa nuoren kanssa, se on hyvä juttu. (Np, tt)*

- *Ja just se ajankohta milloin me käsiteltiin samat jutut eri tavalla, oli ihan siin samassa kohtaa, aika kummallista kyllä. Koska sä (terveydenhoitaja, HS) hoisit sitä konkreettisesti, mä otin sen vaan koulun kannalta, et luettiin ihmisestä ja ja te (toimintaterapeutti ja nuori, HS) olitte kattooneet sen videon.” (K, o)*

Yhteistyöverkosto ja sen tekemä työ heijastui nuoren ja hänen yksilötyöntekijänä toimivan toimintaterapeutin työskentelyyn. Arnkil (2005, 29-30) toteaa monen ymmärtävän verkostotyön ytimeksi kokoukset: yhteistyön toteuttamiseksi pitää koota paljon ihmisiä samaan huoneeseen. Verkostokokouksia voidaan kuitenkin pitää verkostotyön erityistapauksena ja valtaosa verkostoihin suuntautuvasta työstä sujuu hyvin ilman kokouksia. Suurin osa verkostotyötä tehdään ottamalla omassa toiminnassa huomioon, että sen enempää asiakkaat kuin työntekijäkään eivät ole irrallisia toimijoita. He elävät ja toimivat erilaisissa sosiaalisissa suhteissa. Verkostotyötä voi tehdä jopa yksin asiakkaan kanssa. Ajatukset suuntautuvat verkostosuhteisiin jo pohtimalla, keitä muita kuin asiakas -työntekijä -kaksikko asiassa on mukana. (Seikkula, Arnkil 2005, 29-30.)

Toimiva yhteistyö vahvistaa yhteistyötä ja vie sitä yhteistoiminnallisuuden suuntaan. Yhteistoiminnallisuus kuuluu työntekijöiden puheessa: ”Miten me pystyttiin siinä (kokouksessa) toimimaan, puhumaan”. Yhteistyö tukee ja vahvistaa myös yksittäisiä työntekijöitä niissäkin tilanteissa, joissa he toimivat yksilöllisesti nuoren kanssa.

*Ku mieltii näit yhteistyökuvioita, eka on ollu kotipoliklinikalla se vastuu ja sitte se on meillä (poliklinikalla, HS) ja sit se (nuori, HS) menee kuntoutumiskotiin. Kotipoliklinikka on ollu aktiivinen, kuntoutumiskodin aikana on ollu yhteistyöpalavereita. Tällä hetkellä on hirveen paljon helpottanu, miten mä oon nuoren kaa yhteistyössä, koska tää yhteistyö on aktiivista, tiedonkulun kannalta, aikasemmin mä oon ollu niinku yks pizzaslice, mä oon nuoren kaa puuhannu, mutta ei oo ollu hirveen tarkkaan tietonen, et kuka huolehtis kaikki muut (asiat, HS). --- Mut nyt, ku meil oli se palaveri, tuntuu, et on kaikki pizzaslicet tässä ja perhe siinä keskellä, pystyy aina käymään vuoropuhelua, mitä sä terveydenhoitaja teet siellä, et katot niitä terveysasioita, et se on sulla hanskassa. Ja sitte näistä en enää kysele. Se on rauhottanu huomattavasti, sit koko sen kouluasia, miten koulussa menee ja lastensuojelusta oot ollu mukana kuulolla myös, miten se tilanne etenee ja tää perhe ottaa suhun (lastensuojeluun, HS) yhteyttä. Se on huomattavasti helpottanu sitä, miten nuoren kaa tekee työtä, tieto kulkee. (Np, tt)*

Toimintaterapeutti kuvaa yhteistyön eri vaiheita. Alkuun hoitavat ja yhteistyötä tekevät tahot ovat vaihtuneet useamman kerran. Yhteistyökumppaneiden vakiinnuttua ja yhteisten palaverien myötä yhteistyö on alkanut kantaa hedelmää, yhteisten palaverien myötä on syntynyt yhteistoiminnallisuutta (toimitaan kokonaisena ”pizzana”), vaikka edelleen työskentelyn painopiste oli erilaisissa kahdenkeskisissä tapaamisissa nuoren kanssa. Verkostotapaamisissa päivitettiin missä menttiin ja pystyttiin lisäämään eri osapuolten ymmärrystä ja tietoa siitä, mitä toisessa organisaatiossa nuoren kanssa tehtiin. Eri organisaatioissa tapahtuva työskentely muuttui sekä muiden työntekijöiden työskentelyä ja nuoren kokonaistilannetta tukevaksi.

Toimiva dialogi ja kommunikointi ovat keskeisiä tekijöitä siinä sosiaalistumisprosessissa, jonka kautta yksilö kiinnittyy organisaatioon, sen tavoitteisiin ja toimintaan, samoin kuin siinä jatkuvassa sosiaalistumisprosessissa, joka mahdollistaa organisaatiolle sen kiinteyden ja myös muutoksen mahdollisuuden ja innovatiivisuuden. (Ojuri 1995, 121) Yllä olevassa aineiston yhteistyöryhmässä tapahtui samantyyppistä sosiaalistumisprosessia ja kiinnittymistä. Vaikka työntekijät tulivat eri organisaatioista, heidän välilleen syntyi kiinnittymistä, joka sai aikaan yhteistoiminnallisen työotteen syntymisen.



Yhteistoiminnalliseen vaiheeseen ei olla aina päästy, mutta työntekijöillä on näkemyksiä ja haaveita yhteistoiminnallisuudesta.

- *Jos se on viel semmosta, et siin on aikaa mieltää ja et ei se oo vaan semmosta, et ei se (nuori) tullu tänne, et se on teijän asia, ettei enää palvella sitä asiakasta, vaan nimenomaan mietitään yhdessä, et mikä on tän asiakkaan kannalta järkevintä. (Np,tt)*
- *Se menee ohi, jos ruvetaan vastuuta palottelemaan. Siihen liittyy se, et täs ollaan nyt yhdessä... (Np, sh)*
- *...kaikki. (Np, tt)*

Yhteistoiminnallisuus, ja oikeastaan hyvä yhteistyö tasosta riippumatta edellyttää aidon yhteyden syntymistä työntekijöiden välille: ”*täs ollaan nyt yhdessä kaikki*”. Kinnunen (1990, 93) kuvaa organisaation jäsenten välille syntyneitä sosiaalista todellisuutta seuraavasti: Yhteistä sosiaalista todellisuutta luodaan vuorovaikutuksen avulla. Sillä, missä määrin organisaation jäsenet jakavat tätä todellisuutta, on suuri vaikutus organisaation toimintaan ja kykyyn saavuttaa tavoitteitaan. Samalla sosiaalisen todellisuuden jakaminen edistää toimijoiden keskinäistä ymmärrystä ja yhteistyötä. (Mt. 93.) Kuten edellä olevat kaksi esimerkkiä osoittavat, ei työntekijöiden tarvitse työskennellä samassa organisaatiossa. Yhteinen sosiaalinen todellisuus voi syntyä myös tietyn nuoren ympärille syntyneen ja eri organisaatioista tulevalle yhteistyöverkostolle.

Rajoja ylittävä yhteistyö voidaan käsittää kahdella eri tavalla. Organisaatioiden välistä yhteistyötä voidaan jo pitää rajoja ylittävänä yhteistyönä. Lisäksi rajoja voidaan ylittää siten, että toimitaan jollain muulla kun perinteisellä tavalla. Yhteistyötä tehdään esimerkiksi työparityyppisesti, siten että työntekijät tulevat eri organisaatioista tai saman organisaation eri toimintayksiköistä.

*Mul on hirveen hyvii kokemuksii just semmosista organisaatioitten yli tapahtuvasta yhteistyöstä, jossa tehdään eri tavalla yhdessä sitä työtä... mul on ollu esimerkiks yks semmonen perhe, mis mul ei oo ollu työparia ollenkaan täl poliklinikalla, vaan se oli aina lastensuojelussa. Ja sen kohdalla se oli ihan ok, ei mul ollu sellanen olo, et täältä olis pitäny olla joku lisää. (Np, sost/h)*

*Se edellyttää myös osittain senkaltasia työpareja ja työkuvioita, jotka ei oo näitten toimintayksiköiden sisältä, vaan että se on näiden rajojen yli. Tää on yks sellanen sairaalan juttu että kyetään, on lupa tehdä lastenpsykiatria – nuorisopsykiatria, aikuispsykiatria- nuorisopsykiatria, ja se ei aina oo*

*niin ongelmatonta. Sitte myöskin, niitä työpareja, joita meil on ollu tässä muutaman vuoden historiassa tällä porukalla, sellanen perhe, jossa me tavattiin perheettä lastensuojelun silloisen sosiaalityöntekijän kanssa, sovittiin yhteisestä perhetyöstä, tavattiin yhdessä. (Np,sh)*

Lasten kanssa työskentelevät venyvät usein yli omien rajojensa tai ammattialueensa, koska haluavat tehdä kaikkensa lasta auttaakseen. Tällöin ei usein ole kysymys pyydetystä konsultaatiosta vaan usein ei-tietoisesta rajan yli ulotetusta toiminnasta. Hyvin toimivassa kokonaisuudessa on autonomisia, rajatun perustehtävän omaavia yksiköitä, joiden kunkin on toimittava omista lähtökohdistaan, omien resurssiensa, edellytyksensä ja periaatteidensa ja sen hetkisen tiedon perusteella. Tällaista toimintaa nimitetään helposti rajoittuneeksi, yhteistyökielteiseksi. Tukeutuminen olemassa olevan tai oman työn kautta kertyvän tiedon sijasta toisten toimipisteiden todellisiin tai mahdollisiin ratkaisuihin, osoittaa enemmän ammatillista epävarmuutta kuin yhteistyöhalua tai yhteistyökykyä, joksi se usein naamioidaan. (Leino 1995, 78.) Yhteistoiminnallisesti työskennellessä ei kuitenkaan tukeuduta tai haeta muilta ratkaisuja, vaan tehdään aitoa käytännöllistä yhteistyötä. Sen sijaan työjaolisessa yhteistyössä voi syntyä tilanteita, joissa tiettyjä tehtäväalueita tai ratkaisuja pyritään siirtämään toiselle organisaatiolle.

Erilainen työnteke voi syntyä asiakaslähtöisistä syistä. Nuori on saanut lähetteen poliklinikalle, mutta ei itse ole motivoitunut aloittamaan käyntejään. Hänellä saattaa olla jo hyvä ja toimiva kontakti johonkin henkilöön ja tätä kontaktia voidaan tukea nuorisopsykiatriasta. Nuori ei siirry nuorisopsykiatriaan, mutta nuoren työntekijä saa mahdollisuuden käydä nuoren asioita läpi nuorisopsykiatrian edustajan kanssa.

*Meil oli nuori, joka koulusta lähetettiin pkl:lle, mutta nuori ei koskaan ruvennu täällä käymään, mut hän jatko koulussa sun (koulukuraattorin, HS) luona ja sä kävit työnhjaukses tai jossain täl-lases konsultaatios täällä. Lisäksi oli sovittu työnjako, et vanhempi kävi täällä. Ja se kulki yhteen, mut siinäki oli aika erikoinen tai poikkeuksellinen järjestely. Se vaatii työntekijöilt rohkeutta ylittää rajoja. (Np,sh)*

Nuorella saattoi myös olla samanaikaisesti kontakti sekä koulukuraattoriin että poliklinikan työntekijään. Yleensä suositellaan, että nuorella olisi vain yksi yksilöllinen hoitokontakti, joten tässä työskennellään rajoja ylittäen ja perinteisen terapeuttisen työn rajoja rikkoen.

- *Meil on ollut koulukuraattorin kans nuori, jota me tavattiin vuoroviikoin. Oli sen nuoren kans sovittu, että kun hänel oli kerenny muotoutua erittäin hyvä kontakti kuraattorin kanssa, sitä ei ollu tarpeen lopettaa, et hän ois sit käynny mulla vaan, sit me tehtiin keskenämme nuoren kans työjako, et miten me tavataan. Se toimi kaiken kaikkiaan tosi hienosti. Se on mahdollista tehdä niin, eikä se sekottanu nuoren mielessä sitä. Hän tiesi, et koulussa hän saatto mennä sopimaan sun kanssa tapaamisen, mun luokse hänen piti tulla ajanvarauksella. (Np, sh)*
- *Mehän tehtiin se sitten niin, et me tavattiin yhdessä mun huoneessa, me haluttiin antaa nuorelle lupa siihen, et me ollaan molemmat häntä varten, eikä mitenkään hirveen tarkkaan tarvinnu rajata, että miten ja missä puhuu. (K, kk)*

Rajoja ylittävä työskentelytapa antaa tilaa työskentelylle. Yllä koulukuraattorit työskentelevät terapeuttisissa rooleissa. Roolinvaihdoksia näkyi muissakin haastatteluissa. Tällainen laaja-alainen ja erilaisesta roolista käsin työskentely liittyy sekä rajoja ylittävään yhteistoiminnalliseen työskentelytapaan että moniammatillisuuteen, jota käsitellään myöhemmin moniammatillisuuden näkökulmasta.

#### **4.5. Verkostotyö**

Verkosto ja verkostotyö –käsitteitä on määritelty monilla tavoilla. Seuraavaksi esittelen verkoston ja verkostotyön erilaisia määritelmiä, jonka jälkeen käyn läpi aineistosta nousevia verkostotyön käytännön ilmentymiä ja niiden yhteyksiä määritelmiin. Tässä tutkimuksessa verkostotyöllä tarkoitetaan työntekijöiden välistä verkostoissa toimimista tietyn asiakasperheen asioissa. Perheen yhteistyöryhmät ovat muuttuvia ja eläviä ja toimivat verkostoina niin kauan, kun yhteisen asiakkaan kanssa työskennellään samanaikaisesti.

Verkostokäsitettä käytetään eri oppiaineissa hyvin eri tavalla tarkastellessa niin makro- kuin mikro-tasonkin toimijoita. Erityyppiset verkostot pyritään jaottelemaan myös sen mukaan, kenen näkökulmasta niiden toimintaa ja merkitystä tarkastellaan, jolloin joudutaan erottelemaan formaalit eli viranomaisaloitteiset ja informaalit eli yksittäisten henkilöiden sosiaaliset verkostot (Saarelainen 1993, 70, 72).

Verkosto-käsitteen synty liitetään yhteiskuntatieteissä John Barnesin 1950-luvun tutkimuksiin (Barnes 1972). Verkostotyö-nimike alkoi vakiintua 1970-luvulta lähtien sekä terapian että sosiaalityön piirissä. Verkostot eivät ole ikuisuusmuodostumia, eivätkä ne pysy aina samanlaisina. Kansa-

laisten omat verkostot; perhe, lähiyhteisö, sukusidokset ja työyhteisöt muuttuvat. Samoin muuttuvat ammattiauttajien työnjaot ja toimintatavat. (Arnkil & Seikkula 2005, 8-9.) Seikkulan (1991, 24) mukaan sosiaalinen verkosto muodostuu niistä suhteista, joita verkoston jäsenillä on toisiinsa. Sosi-aalitieteellisessä tutkimuksessa verkostoja on käytetty yleisemmin metaforana kuvaamaan hajautet-tuja monimutkaisia sosiaalisia järjestelmiä, joiden toimintaa määräävät tietyt epäviralliset normit, vahva keskinäinen luottamus ja sitoutuminen yhteisten päämäärien edistämiseen (Uusikylä 1999, 49). Karjalaisen mukaan verkosto on pikemminkin yhteistyöhön liittyvä ilmaus kuin käsitteellisesti selkeä yhteistoiminnan väline (Karjalainen 1996, 199).

Andresenin (2002) mukaan merkittävä piirre ryhmällä, organisaatioilla ja sosiaalisilla verkostoilla on tietty yhteneväisyys liittyen tilanteeseen ja ympäristöön. Osallistujat kuuluvat samaan yhteisöön, heillä on suhde toisiinsa ja he merkitsevät jotakin toisilleen. He tekevät jotakin yhdessä ja heillä on tietyt yhteisen ulkoiset raamit kuten aika, paikka, konteksti ja ympäristö. (Mt. 61-62.)

Ylläolevat määritelmät eivät ole keskenään yhtenäisiä. Uusikylän (1999) ”hajautettu monimutkai-nen verkosto” kuulostaa erilaiselta kuin Andresenin (2002) käsitys yhteisistä ulkoisista raameista. Lisäksi Andresen niputtaa yhteen ryhmät, organisaatiot ja sosiaaliset verkostot ja kuvaa niiden yh-teisiä piirteitä. Yhteistä heillä on kuitenkin se, että molemmissa näkökulmissa nähdään verkostoille kuuluvan ihanteellisia piirteitä, kuten luottamus, sitoutuminen ja toiselle merkitseminen.

Karjalaisen (1996) laajempi määritelmä antaa väljyyttä määritellä sisäänsä erilaisia verkostoja. Myös Andresen (2002) toteaa, ettei sosiaalinen verkosto ole yksiselitteinen käsite. Voidaan puhua työelämän verkostoista, naisverkostoista, käyttäjäverkostoista jne. Yleensä verkostolla tarkoitetaan ryhmää, joka on enemmän tai vähemmän strukturoitu ja organisoitu yhteisö, jota yhdistää saman-tyyppiset intressit ja tarpeet. Yllä tuodaan esiin myös keskenään erilaisia verkostoja (Arnkil (2005), Andresen (2002), Seikkula (1991), Saarelainen (1996)), jotka mahtuvat hyvin Karjalaisen (1996) avaran määritelmän sisään.

Verkostotyö on vaativaa ja monimutkaista, kun käsitellään hankalia, kriisiytyviä ja kroonistuvia asioita. Suuri ammatillisuuden haaste nykyään on, että yhtäältä pitää tietää omasta erityisalasta enemmän ja toisaalta pitäisi pystyä jakamaan tietoa sellaisten kanssa, jotka toimivat vierailta kentil-lä. Verkostotilanteessa ei ole itsestään selvää, miten kohdataan muita ammattilaisia ja asiakkaita. (Arnkil 2005, 28) Arnkil on verkostotyössä lähellä ammattilaisten arkitodellisuutta, jossa erilaiset

katsontakannat ja työntekijöiden vaihtuvuus voivat toimia luottamuksen ja sitoutumisen syntymiselle.

Tutkimuksessani verkostolla tarkoitetaan työntekijäryhmittymiä, joilla on työhön liittyviä kontakteja toisiinsa. Verkostotyö on sitä yhteistyötä, mitä verkostoon kuuluvat tekevät yhdessä, verkostotyö on siis yhteistyötä käytännössä. Verkosto on yhteistyön tekemisen foorumi tai paikka. Verkostotyötä voidaan tehdä yhteistyön eri tasoilla ja tasoja vaihdellen. Käytäntöjä ja ruohonjuuritason työtä tutkiessa nousevat näkyviin verkostotyön sisällölliset ilmiöt: kuka kantaa vastuun, miten tieto kulkee työntekijöiden kesken ja keitä otetaan mukaan yhteistyöhön, syntyvätkö yhteistyö- ja verkostotyö luontevammin tiettyjen organisaatioiden työntekijöiden välille.

#### **4.6. Institutionaalinen ja dialoginen verkostotyö**

Seuraavaksi lähestyn verkostoja institutionaalisen (Kokko 2003) ja dialogisen (Arnkil & Seikkula 2005) verkostotyön käsitteiden kautta. Yhtenä tarkastelukulmana on se, onko verkostotyö institutionaalista vai dialogista vai voiko se jossain tapauksessa olla molempia samanaikaisesti. Nämä käsitteet ovat syntyneet toisistaan irrallaan, eivät toistensa vastinpareiksi, eivätkä ne välttämättä ole vaihtoehtoisia toisilleen.

Riitta-Liisa Kokko on tutkinut väitöskirjassaan asiakasta kuntoutuksen yhteistyöryhmissä. Kokon (2003, 18) tutkimus koskee asiakkaan kuntoutuspalveluja koordinoivaa lakisääteistä asiakasyhteistyötä. Kokko (2003) tarkastelee työryhmän kokousta asiakkaan ja viranomaisen välisenä institutionaalisenä kohtaamisena. Instituutiot ymmärretään hyvinvointivaltioiden sosiaalipoliittisiksi järjestelmiksi. Instituution toimintamallit ja -periaatteet tulevat esiin vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutus ilmentää organisaation tietoisia ja piiloisia toimintamalleja ja tavoitteita, ammattilaisten tapoja hoitaa institutionaalisia tehtäviä ja samalla se muovaa osapuolten keskinäisiä suhteita. Asiakasyhteistyöryhmä ei ole institutionaalinen ainoastaan toimintaympäristön perusteella, vaan ilmenee erityisesti niissä tavoissa, joilla osanottajat tekevät toiminnassaan merkityksellisiksi ja näkyviksi institutionaaliset ja professionaaliset identiteettinsä. (Mt. 67.)

Dialogissa verkostoissa pyritään tekemään yhteistyötä tasa-arvoiselta ja vuorovaikutteiselta pohjalta ja hyväksymään ja hyödyntämään erilaiset näkökulmat. Arnkil ja Seikkula (2005) toteavat, että kun monta ammattilaista kohtaa, heillä on kullakin näkökulmansa. Sama koskee asiakkaita ja heidän läheisiään, kaikkia asiaan kytkeytyneitä. Kullakin subjektilla on subjektiivinen näkökulmansa, joka

ei ole mielivaltaisesti valittavissa. Näkökulmia ei voi vaihtaa keskenään, mutta kukin voi monipuolistaa katsomuksiaan; toisen toisenlaisista lähestymiskulmista ja näkemyksistä voi oppia lisää omasta tavastaan katsoa asioita. (Mt. 34.)

Kun institutionaalinen ja dialoginen verkostotyö yhdistetään yhteistyön tahoihin, se voidaan kuvata seuraavan taulukon mukaisesti. Institutionaalinen verkostotyö on tyypillisempi työnjaollisen yhteistyön muoto ja dialoginen tyypillisempi yhteistoiminnallisen yhteistyön työskentelytapa.

### Taulukko 3. Yhteistyön ja verkostotyön tasot ja suhteet toisiinsa.

Yhteistyön tasot	Työnjako	Yhteydenpito	Yhteistoiminta (Hokkanen 2003).
Verkostotyön tasot	Institutionaalinen verkostotyö (Kokko 2003)		Dialoginen verkostotyö (Seikkula, Arnkil 2005)

Institutionaalinen vuorovaikutus toteutuu virallisissa organisaatioissa, joissa ihmiset toimivat ammattilaisina ja asiakkaina virallisten sääntöjen luomassa viitekehyksessä (Peräkylä 1996, 94). Straussin mukaan työryhmän kokouksen institutionaalinen luonne ilmenee muun muassa seuraavissa piirteissä: lainsäädäntö ja organisaatioiden yleiset tavoitteet määrittävät yhteistyötä, viranomaiset toimivat omien taustaorganisaatioidensa edustajina, kokous toteutetaan vakiintuneena kokouskäytäntönä ja työryhmä käsittelee asiakkaan elämäntilannetta osana palvelujärjestelmän asiakkuutta (Strauss 1978, 5-7).

- *Mä oon monta kertaa huomannu, et jos ei oo se koulun edustaja siinä, ni me joudutaan sanomaan, et koulustakin on sanottu näin, ni se tule hirveen sotkukseks, se on paljo selkeempää, ku koulust ollaan mukana. Jokainen on kertomassa itse, miten näkee sen asian, kun et me sosiaali-toimistosta kerrotaan, et me ollaan saatu se tieto koulusta ja se on sitte toisen käden tietoo. (Ls, sostt)*
- *Se herättää myös tarpeettomasti fantasiaa, et ikään kuin teille on raportoitu, miten siellä oikeasti, miten me oikeasti ajatellaan. (Np, sh)*
- *Viime vuosina ja enemmän ja enemmän, et on kaikki mukana, et ei itse joudu semmoseen tilanteeseen. (Ls, sostt)*

Työntekijät välittävät oman organisaationsa näkökulmaa, mutta lisäksi kaikkien läsnäolo suoristaa tiedonkulkua: perheelle ja muille välitettävä tieto tulee siltä taholta, jonka tiedosta, havainnosta tai huolesta on kysymys.

*Ehkä se tärkein siinä on se, et tulee se koulun näkökanta ja sosiaalitoimiston näkökanta ... ja usein ku on ollu kuraattori parina, se kertoo tietysti, et koulus on jotain, mihin koulu haluaa muutosta, silloinhan se edustaa tietysti sitä koulua. (Ls, sos.tt.)*

Työntekijöiden katsotaan edustavan omaa organisaatiotansa. Kokoukset toteutuvat vakiintuneesti, osittain jopa jäykän vakiintuneesti, joka saattoi aiheuttaa vaikeuksia päästä osallistumaan niihin.

*Se ärsytti mua sen takii, et ois voinnu keskustella näist kokousajoista, mut oli aina vaan yks vaihtoehto ja sit jos ei päässy, ni sit ei ollu mukana. Nythän meil on ollu hyvii kokouksii, mitä me ollaan pidetty, vaikka nää on ollu vaan kerran kahdessa kuukaudessa, mut kaikki on päässy paikalle ja sehän on edesauttanut... (K, o)*

Kokon tutkimuksissa tuli esiin, että toimivuuden kannalta on hyvä, että ryhmä on pieni ja työntekijät ovat tuttuja (2003, 229). Opettajan kokemus oli, että kokoukset, joissa kaikki olivat mukana, edesauttoivat työtä. Säännöllisten, vaikka harvaankin kokoontuvien tapaamisten myötä työntekijät tulivat toisilleen tutuiksi. Myös saman asian kääntöpuoli, suurten ja vaihtuvien yhteistyöryhmien hankaluudet tulivat esille tutkimusaineistossani.

*Meil on just sosiaalitoimistossa ja lastensuojelussa hirveen paljon eri työntekijöitä, joiden kans me tehään yhteistyötä. Mä väsyn aivan hirveesti, ku tulee uusii työntekijöit kokoajan, niin mä vähän sen lopetin. --- Et ku hirveesti oli, oli A-klinikasta, oli koulusta, oli terveydenhoitaja, jatkuvasti, se on aika rankkaa. Ja sit ku ne vaihtuu. Mäki tunnen hirveesti, tietysti sun kans (koulukuraattori), ku ollaan 20 vuotta tunnettu, niin yhteistyöhän sujuu, mut sit ku vaihtuu koko ajan... (Ls, sos.tt.)*

Työntekijöiden vaihtuvuus voi vähentää motivaatiota tehdä verkostotyötä. Jos vastassa on aina uudet yhteistyökumppanit, ei toimivia käytänteitä saada syntymään. Kokko (2003, 101) toteaaakin, että työryhmän koko, osapuolten keskenäinen tunteminen ja kielenkäyttö osoittautuivat työryhmän keskustelun avaintekijöiksi. Lisäksi Kokon (2003, 229) tutkimuksessa pienet ja tutuista työntekijöistä koostuvat ryhmät olivat erityisesti asiakkaiden näkökulmasta hyviä. Aineistossa todentuu, että myös työntekijöillä on samankaltaisia toiveita ja odotuksia verkostolle.

*Joidenki perheiden kohdalla tulee ongelma siitä, että auttavia tahoja ja erilaisia ammatti-ihmisiä on niin lukuisa joukko, on useampi tällanen tällä hetkellä, jossa se työskentelyn uus idea pitäis olla, et yritetään saada vähemmäksi tätä joukkoa, joka on perheen ympärillä, se hajoaa ja pirstaloituu, näitten ammattinimikkeiden, erilaisten tehtävänkuvien ja työnkuvien kautta, et joku hoitaa jonku pienen osan ja joku toinen toisen ja sit tajuu yhtäkkiä, et siin on montakymmmnent ihmistä, niinku tänki perheen ympärillä. (Np, sh)*

Institutionaalinen verkostotyö heijastelee sektorikeskeistä palvelujärjestelmää. Asiakkaan eri asioita hoitavat erilaiset erikoistuneet tahot ja lopputulos voi olla edellä esitellyn kaltainen. Vakiintuneet kokoukset ovat osa institutionaalista verkostokäytäntöä, mutta toisaalta löytyi myös joustoa ja elävyyttä, joka toi verkostoihin dialogista sisältöä.

- *Te ootte tavannu näin kahen kuukauden välein ja se on riittänyt? (Np, sostt/h)*
- *Se on riittäny joo. Mä oon vaan miettiny sitä tilannetta, et jos taas kääntyy, et se menee taakse-päin tää kehitys, et silloin pitää aika nopeesti saada jotain... (K, o)*
- *Mut eks se oo ideana, et pystyy oleen kokoonkutsujana kuka vaan, jos tulee akuuttia, ni siihen (sovittujen kokousten, HS) väliin. (Np, pl)*
- *Siihen pitää aina olla se mahdollisuus. (K, o)*
  - *Koska kaks kuukautta voi olla hirveen pitkä aika, jos on jotaki matalasuhdannetta. (Np, psl)*
- *Mä uskon, et se toimis hyvin, koska nyt me ollaan täs kevään aikana näin toimittu. (Np, tt)*

Liitän itse institutionaalisen verkostotyön kehittymisen ja muuttumisen dialogisemmaksi siihen, että työntekijäverkosto on oppinut tuntemaan toisiansa. Verkostoon on tullut sitoumista ja luottamusta (vrt Uusikylä 1999, Andresen 2002). Kuitenkin institutionaalista verkostotyötä saatettiin myös kaivata. Vakiintuneet käytännöt ja toimintatavat tuovat turvallisuutta ja vakautta.

*Eihän oo olemassa mitään yhteneväistä käsitystä esimerkiksi jos lastensuojelu tai koulu asioi nuorisopsykiatrian kanssa, et on ihan sama kenen kanssa tai mihinkä toimipisteeseen asioi, et nuorisopsykiatria vastaa tietyllä samalla tavalla, todellisuus on, että itseä ainaki eniten kuormittaa katkokset oman organisaation sisällä, omien ihmisten kesken, jopa niin että syntyy väärinkäsityksiä, eri tavalla toimimisia kuin on sovittu. Se on illuusio, että meil olis tääl yksikös joku yhteinen käsitys tai että kaikki toimis hienosti... samahan se koskee lastensuojelua, sama koulua. Sil on hurja ero,*



*että jossakin toisessa koulussa ja sit jossakin toisessa. Jossakin koulussa saattaa olla tilanteita, et nyt ne haluaa vaan päästä tästä nuoresta eroon. Tai jossakin toisessa ollaan valmiita hakemaan ihmeellisiä joustoja, jotta tilanne voidaan hallita ja pitää oppilas koulussa. On kysymys ihmisistä, työntekijöistä, kyl varmaan toimipisteittäin se liittyy työntekijöihin. (Np, sh)*

Verkostotyön todellisuus on muuttuvaista ja eri näkökulmaista, jopa epämääräistä. Yhteistyössä ja verkostotyössä joutuu sietämään epävarmuutta ja inhimillisyyden mukanaan tuomaa erilaista toimimista. Edellä näyttäytyvä eri ihmisten tai organisaatioiden yhteisten käsitysten ja toimintatapojen puute ei kuvaa dialogista toimintatapaa, vaikka myös dialogisuus ja vuorovaikutteisuus voi lisätä verkostotyön epämääräisyyttä. Kun työntekijät ovat keskenään dialogisessa vuorovaikutuksessa, he voivat myös sopia nuoren tapaamisista perinteisistä tavoista poiketen.

*Sitte myöskin niitä työpareja, sellanen perhe, jossa me tavattiin perheenä lastensuojelun silloisen sosiaalityöntekijän kanssa, sovittiin yhteisestä perhetyöstä, tavattiin yhdessä. (Np, sh)*

Dialoginen verkostotyö on institutionaalista vuorovaikutteisempaa ja tavoitelähtöisempää. Yhteistyötä tehdään sillä tasolla, mikä parhaiten palvelee asiakkaan tilannetta; tarvittaessa ja erityisesti monimutkaisissa tilanteissa tehdään yhteistoiminnallisesti yhteistyötä.

*Meil on ollut koulukuraattorin kans nuori jota me tavattiin vuoroviikoin. Ja oli sen nuoren kans sovittu, että kun hänel oli kerenny muodostua erittäin hyvä kontakti kuraattorin kanssa, sitä ei ollu tarpeen lopettaa, et hän ois sit käynny mulla vaan, sit me tehtiin keskenämme tän nuoren kans sellanen työjako, et miten me sit tavataan. Se toimi kaiken kaikkiaan tosi hienosti. Eikä se sekottanu sen nuoren mielessä sitä. Hän tiesi, et hän kävi sitten, koulussa hän saatto mennä sopimaan sun kanssa tapaamisen, mun luokse hänen piti tulla ajanvarauksella ja sovitulla ajalla. (Np, sh)*

Samalla kun tehdään dialogista verkostotyötä, syntyy parhaimmillaan myös uudenlaista asiantuntemusta. Arnkilin ja Seikkulan (2005, 166) mukaan suuntautuminen verkostomaisiin rajanylityksiin ja dialogisiin kohtaamisiin voi haastaa tiedeperustan kehittämistä toisia koskevaa tietoa vuorovaikutuksellisemmaksi, toisten muuttamista koskevan asiantuntemuksen kehittämistä vastavuoroisemmaksi ja instituutioita sellaisiksi, että ne mahdollistavat joustavat yhteistyökäytännöt. Dialogisella verkostotyöllä ja yhteistoiminnallisella yhteistyöllä on yhteyksiä myös tulkitsevaan asiantuntijuuteen, mitä käsittelen myöhemmin asiantuntijuus -luvussa.

#### 4.6.2. Vastuu verkostotyössä

Kun saman perheen kanssa työskentelee työntekijäverkosto, jonka jäsenet tulevat eri organisaatioista syntyy myös uudenlaisia ratkaistavia asioita. Näistä yksi liittyy vastuukysymyksiin. Verkostotyöhön liittyvä epämääräisyys näkyy työntekijöiden epätietoisuutena vastuun jakaantumisesta.

*- No oikeestaan sitä, että kuka kantaa vastuuta ja mistä, ja sitte, että missä mennään, mikä on sen arkipäivän tilanne... (Np, sh)*

Leino (1995) toteaa hallinnollisen sekavuuden olevan yksi sektoroituneen sosiaalipalvelujärjestelmän ongelma, kun ei tiedetä, kuka on vastuussa asiakkaiden ongelmista kokonaisuutena. Jotta työntekijä pystyisi ottamaan vastuuta asiakkaiden ongelmista, hänen olisi hyvä olla selvillä, mistä hän voi ottaa vastuun. Jotta taas tietäisi, mistä voi ottaa vastuun, on oltava selvillä myös oma perustettava ja tiedettävä oman toiminnan rajat suhteessa muihin viranomaisiin. (Mt. 59, 77.) Palvelujärjestelmän sektoroituneisuus tuottaa yhteisen vastuun häviämistä keskinäisessä systeemissä (Kempainen ym. 1998, 118). Sektoroituneessa systeemissä vastuu on jakautunut ja jokainen vastaa oman siivunsa työstä. Mikäli työtä tehdään sektorien mukaisesti ja työnjaollisesti on tässä kuitenkin tietynlaista selkeyttä: jokainen hoitaa ja vastaa omasta työstään.

Kun sektorikeskeisessä järjestelmässä siirrytään tekemään verkostotyötä vastuukysymykset monimutkaistuvat. Verkostotyössä kohdataan ei-kenenkään maalla, jossa ei ole määriteltyjä keskinäisiä suhteita eikä tehtävänjakoa (Arnkil 2005, 28). Kokko (2003) toteaa, että yhteinen asiakas on helpos-ti ei-kenenkään asiakas. Palaverit voivat päättyä yhteisymmärrykseen siitä, että asiakas on yhteinen, mutta seurauksena onkin väliinputoaminen. Työskentelyvastuu ei jää selkeästi kenellekään. (Mt. 34.) Uusikylä (1999) toteaa, että verkostojohtamisen lähtökohtana on hajautettu auktoriteetti ja kollektiivisen vastuun korostus. Hajautettu vastuu lisää jäsenten sitoutumista kollektiiviseen toimintaan, mutta ongelmien ilmaantuessa jättää määrittelemättä, kenen tai keiden tulisi ryhtyä ongelmia korjaamaan. (Mt. 62-63.) Epäselvät vastuunjaot ja tiukasti ymmärretyt salassapitosäännökset kangertavat yhteistyötä (Kempainen ym.1998, 153).

Vastuukysymyksistä keskusteltiin kaikissa fokusryhmissä: kenellä on vastuu, kun monta tahoa työskentelee samaan aikaan saman perheen kanssa? Ryhmissä pohdittiin myös sitä, onko kaikilla oma vastuunsa vai voiko ryhmällä olla jonkinlainen yhteisvastuu sekä mitä vastuulla ylipäättään tar-

koitetaan. Fokusryhmässä puhutaan kokoonkutsujan vastuusta, koordinaation vastuusta, hoitovastuusta ja viitataan myös juridiseen/hallinnolliseen vastuuseen.

*Myöskin kiire on se, ei sit vaan taho pysyy päässä ja se ajatus, et olis ihan hyvä tavata, mut se on ihan totta niinku sä sanoit, et ne (yhteistapaamiset) pitäis olla etukäteen sovittuna, koska se on aika iso työ ruveta kokoomaan jotakin. Sellasta ajatusta ei myöskään oo ollu selkeesti kiteytyneenä, et kenellä tässä on se kokonaisvastuu? Kuka olisi se, joka olisi tää koordinoija? Sellasen puuttuminen on ehkä yks syy, et sitä on ehkä odottanu, et joku olis kutsunu...(Np,sh)*

Etukäteen sovitut tapaamiset ovat yksi institutionaalisen verkostotyön mukanaan tuoma hyvä puoli. Institutionaalisuus tuo työhön rakenteita ja suunnitelmallisuutta.

- *Tällasia pirstaloitumiseenhan tääkin on johtanu, ku joku yritys ei oo lähteny, ni sit on taas joku yritys ja sitten joku ja sit loppujen lopuks on tapaaminen, mut kukaan ei oo vastuussa, vaik periaatteessa, emmä tiedä oisko se ollu mejän rooli vai oisko lastensuojelun rooli vai kenen rooli, vähän niinku koota yhteen. (Np, sh)*
- *Mun mielestä tää hajos sitte jossaki vaiheessa. Voi olla vaikeempi, kun on jo perheen lasten erilaiset kuviot, ne menee omaa aaltoliikettänsä kokoajan, ni sitten se jotenkin... Toi osastonaika oli aika selkeätä ja sen jälkeen, mutta sitten jos miettii vaikka tätä lukuvuotta, ni en oikeestaan tiedä, kuka on vastuussa ja mistä ja kenellä on se perusvastuu. Et vaik ne oli kauheen isoja ja raskaita, et jos joskus tavattas kaikki. Mä koin sen kuitenkin hyvänä silloin, et silloin tiedettiin missä mennään. (K, kk)*

Fokusryhmissä haettiin jotakuta, kenellä olisi yleisvastuu kokonaistilanteesta, koordinoijaa tai ehkäpä palveluohjaajatyypistä työntekijää. Kokonaisuus hajosi ja pirstaloitui ja työntekijät olivat epätietoisia vastuun jakautumisesta ja siitä, kuka olisi voinut, tai kenen olisi pitänyt toimia kokoonkutsujana. Vaikka kokoontumiset suuremmalla joukolla saattoivat olla raskaita, olivat ne myös informatiivisia. Virtanen (1999) toteaaakin, että valta, työnjako- ja vastuukysymykset ovat niitä asioita, joiden hoitamattomuus tekee yleensä verkostosta löyhärakenteisen ja epämääräisen. Verkoston on määriteltävä nämä kysymykset, jotta joustavana pidettyyn verkostotoimintaan tulee myös jämäkkyyttä ja pitkäkestoisuutta. (Mt. 40.)

Fokushaastatteluihin eri organisaatioista tulevat ihmiset katsoivat koordinoijan vastuun kuuluvan itselleen. Seuraavissa sitaateissa lastensuojelun sosiaalityöntekijä katsoi sen kuuluvan itselleen.

*Kylhän me tehtiin selvä suunnitelma, mut ei me sit sovittu mistään yhteistyöneuvottelusta. Se pitäis aina sopii, koska se on aika iso duuni lähtee soittamaan, munhan se kuuluis sitte koordinoida ja lähtee soittaa ja sopiin. Mutta sehän on yks tapa, että sopii etukäteen seurantakäynnin.. --- Siin on ainaki, et mä en oo koordinoinnu tapaamista, et mä oon tietosesti laittanu tän sivuun, on ollu kiireellisempiä. (Ls, sostt)*

Sitaatin alkuosassa sosiaalityöntekijä tuo esiin pyrkimyksen institutinaaliseen verkostotyöhön, suunnitelmallisuuteen ja sovittuihin tapaamisiin. Myöhemmässä kohdassa koordinaation jääminen selittyy työn priorisoinnilla. Työntekijä on tehnyt tietoisin valinnan ja arvioinnut muita töitään kiireellisimmiksi.

*Se on varmaan lastensuojelun rooli. Et siinä ehkä minä olen ollut vähän... (Ls, sostt)*

Sosiaalityöntekijä jättää lauseensa kesken. Hän mieltää, että vastuu olisi kuulunut hänelle ja arvioi itseään, ilmeisestikin ajatelleen, että olisi pitänyt toimia aktiivisemmin. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät toteavat, että koordinoijan vastuu olisi kuulunut heille, mutta että se ei käytännössä ole toteutunut. Yhteisiin tapaamisiin olisi ollut tarve, mutta koska kukaan ei toiminut kokoonkutsujana, yhteistyö ontui. Lastensuojelu ja nuorisopsykiatria eivät pallotelleet vastuuta taholta tai ammattiryhmältä toiselle, vaan jokainen arvioi omaa vastuutaan. Seuraavassa nuorisopsykiatria määrittelee koordinaation vastuun itselleen ja puhuu samalla hoitovastuusta.

- *Kokoonkutsujan vastuu on varmaan meillä, mahdollistaa sitä, et me tavataan. Jonkunhan täytyy olla sellanen, se aika luontevasti, ku nuori on hoidossa täällä, ni tulee sitten tänne meille. --- sillaiki se sopii aika hyvin, et me ollaan täällä (fyysisesti, HS)... (Np, psl)*
- *Hoitovastuuhan on nyt tällä hetkellä selkeesti meillä. Aikasemmin se on ollu kans hämmentämässä, kun se on ollu meillä, sit se on ollu kotipoliklinikalla, sit kuntoutumiskodissa. (Np, tt)*
- *Silloin ku se on kuntoutumiskodissa ni mä huomaan, mä kans helposti annan sen ja ite muuttuu tällaseks satelliitiks, että kutsuttuna mukana, mut ei aktiivinen. Meil on selvästi sellanen työnjako kuntoutumiskodin kanssa ja myös osaston kanssa.”(Np, psl)*

Työntekijäverkostossa ei ollut varsinaisesti sovittu, kuka olisi koordinoija/keskushenkilö. Joku mielsi tehtävän omakseen ja otti sen, mutta toisaalta syntyi tilanteita, että kukaan ei ottanut vastuuta ja se heijastui nuoren saamaan palveluun. Tehtävän ottaminen ei kuitenkaan ollut aivan sattumanva-

raista. Vaikka vastuunottajat löytyvät eri työntekijäverkostoissa eri sektoreilta, syntyi ajatus siitä, kuka on koordinoija yhteistyöryhmässä organisaatiokeskeisesti, hallinnollisen (lakisääteisen) vastuun suuntaisesti. Esimerkiksi lastensuojelun työntekijät kokivat itsensä vastuullisiksi, vaikka aktiivisempi käytännön työnteke tapahtui nuorisopsykiatriassa ja nuorisopsykiatrian edustajat miettivät hoitovastuutaan tai omia sisäisiä sovittuja palveluketjutuksiaan.

Seuraavissa esimerkeissä juridinen ja hallinnollinen vastuu ja siihen liittyvä epä tietoisuus nostetaan esiin. Opettaja katsoo, että olisi tärkeä tietää, kuka vastuuta kantaa.

*Kyl siin aina pitää olla joku, joka vastaa siitä. On erittäin tärkeä tietää, et kuka on vastuullinen, et ollaanhan me kaikki vastuussa niistä osista, mitä me tehdään, mut et joku pitää olla se konkreettinen, mitä mä oon aina ajatellu, et te (nuorisopsykiatria) ootte enimmäkseen. Mä en tiedä, kuka periaatteessa on vastuussa tällasest tilanteesta. (K, o)*

*Se mua mietityttää et ku on niin monii eri ammateista, nuori on ollu niin monissa eri paikoissa, kaikilla on eri lait, eri lakisääteisiä juttuja, silloin ku mä alotin piti selvittää tilannetta, soittaa sinne sun tänne, koska mä halusin tietää, mistä tää alkaa, siin oli ihan hirvee työ selvittää, se on jotenki aika hämärä juttu. (K, o)*

Lait määrittävät työntekijöiden vastuualueita. Terveystieteiden hoidossa on aika selkeää, että poliklinikalla nuorten hoidosta vastaa poliklinikan lääkäri. Vanhemmat voivat viedä asian oikeuteen, mikäli katsovat että poliklinikalla on tapahtunut hoitovirhe. Oikeutta aktiivisesti toimivaan, vastuutaan kantavaan koulutoimeen eikä varsinkaan siihen, että lastensuojelu toimisi aktiivisemmin, esimerkiksi että vanhempi vaatisi oikeusteitse lapsensa huostaanottoa tai valittaisi, ettei huostaanottoa ole tehty, tapahtuu harvoin. Ryhmissä keskusteltiin myös kokonaisvastuusta, työntekijäverkoston yhteisvastuullisuudesta.

*Siit tulis takasin se yhteisvastuu, et ku monta kertaa koulussa ollaan aivan (tietämättömiä, HS), ku ne (nuoret, HS) ei sit käy (poliklinikalla, HS). Ollaan luotu sit yhteyksiä, sit ne ei mee ja sit me ollaan kans sitä, et eks ne (poliklinikalla, HS) nyt vois yrittää vähä pidempään, eihän nää nuoret heiti... meilleki saattaa tulla semmonen ärtymys, et se on meillä kuitenkin täällä ja muut ei tee...helpottais tämmöset tapaamiset siinä mielessä varmaan kaikkia, ei täällä sitä kiukkua tarvii, emmä sitä mitenkään halua purkaa, mutta tosiaan vois sopia, että yritättekste nyt vielä vai ette? Missä pulas me ollaan ja missä pulas lastensuojelu ja tuoda niit ongelma kohtii sitten... (K, kk)*

Koulukuraattori tuo esiin toiveen, että kun lähete tehdään poliklinikalle ja nuori ei alakaan käymään voisi poliklinikka yrittää vähän enemmän saada nuorta motivoitumaan. Koulu jää yksin nuoren kanssa ja myös lastensuojelu voi olla pulassa saman nuoren kanssa. Tapaamisessa voisi ainakin saada tietoonsa sen, onko nuorisopsykiatria tekemässä jotain asian eteen. Kommentin ensimmäisessä lauseessa on tärkeä sisältö: kun tavataan yhdessä ”*tulis ehkä takaisin se yhteisvastuu*”. Se sisältää ajatuksen, että yhteiset tapaamiset sitouttavat ihmisiä yhteisen työn ääreen. Kommentissa tulee esiin myös ärtymys poliklinikkaa kohtaan – verkostotyö ei toteudu tasa-arvoisesti, jos joku osapuoli kokee jäävänsä yksin ja tietämättömäksi sen suhteen, miten toinen toimii, vai toimiiko lainkaan.

*Kyl mä näen, et se on meil kaikilla, sellanen yhteinen vastuunkantaminen. Kuka kantaa lääkityksestä vastuun, se on lääkäri, kuka jos ajattelee koulunkäyntiä, ni sit on tietysti opettaja ja rehtori, sen koulun järjestäminen, on taas se vastuu ja lastensuojelu jossain vaiheessa voi olla, et joutuu ottamaan vastuuta sitten, että lapsen etua ja turvallisuus, tämmöset kysymykset, et pitäis sijoittaa. Kaikkihan me vastuuta kannetaan, tämmösis tilanteis ei varmaan oookkaan yhtä henkilöä, joka kantais sen, koko täst jutust, ku täs on niin monest asiast kyse. Koulu ja sit mejän jutut ja lastensuojelliset. Ei oo semmost yhtä, joka kantais kaikesta. (Np, tt)*

Toimintaterapeutti puhuu toisella tasolla vastuusta: jos useat tahot toimivat samanaikaisesti on kaikilla omat, spesifit vastualueet, mutta ei ole yhtä työntekijää, joka kantaisi vastuuta kaikesta. Kokonaisvastuu kuuluu kaikille. Kyseessä on lähinnä jonkinlainen henkinen tai moraalinen vastuu. Juridisesti tällaista yhteisvastuuta ei ole olemassa.

Kun fokusryhmässä puhutaan yhteistyöstä, sitä myös tehdään: sovitaan, miten käytännössä tämän nuoren asioissa toimitaan. Työntekijäverkoston yhteisen vastuun tunteen syntyminen kertoo samalla yhteistoiminnallisuudesta ja dialogisuudesta. Seikkulan (1994, 80) mukaan asiakkaan verkoston koolle kutsuminen merkitsee sitä, että ongelman ratkaiseminen ei ole enää yhden viranomaisen vastuulla, vaan on siirrytty yhteisen, jaetun vastuun prosessiin.

Verkostotyössä ongelmalliseksi on koettiin tietämättömyys siitä, kuka tai kenellä on vastuu, ja se, ettei ryhmissä ollut selkeästi sovittu, kuka toimisi koordinoijana. Lisäksi näkyi toive yhteisestä vastuun kannosta. Yhteisten asiakkaiden pulmiin näyttää myös Väärälän (2000, 12) mukaan löytyvän parhaiten lääkkeitä yhteisvastuullisesti.

Eriytetyt vastualueet ovat osa institutionaalista verkostotyötä ja jaettu vastuu kertoo dialogisesta työskentelytavasta. Työryhmien toiminnassa näkyi piirteitä molemmista, osittain myös samanaikaisesti. Toive yhteisestä vastuunkannosta kertoo kuitenkin nuorten kanssa toimivien työntekijöiden pyrkimyksestä kohti dialogista verkostotyötä.

#### 4.7. Tiedonkulku ja vaitiolovelvollisuus

Vastuukysymysten lisäksi verkostotyön haasteita syntyy tiedonkulusta. Kun toimitaan eri organisaatioissa syntyy tilanteita, joissa työntekijät joutuvat miettimään, mitä voivat kertoa toisilleen, ilman että rikkovat vaitiolovelvollisuutensa. Sektoreiden sisäisen tiedon käyttäminen yhteistyössä koetaan ongelmaksi salassapitosäännösten tulkintojen vuoksi (Kempainen ym. 1998, 118). Lastensuojelun verkostotutkimuksessa yleisimmiksi verkostotyön esteiksi on mainittu jatkuva kiire ja työpaine, epäselvät toimenkuvat ja vastuut, tiedon puute sekä tietojen vaihtoa ehkäisevät salassapitovelvoitteet (Uusikylä 1999, 61). Salassapitosääntöjen lisäksi tiedon kulkua saattavat hankaloittaa myös käytännön seikat verkostossa toimivien työntekijöiden työskennellessä eri organisaatioissa – työntekijät tapaavat toisiaan harvoin eikä tiedonvaihtotilanteita juurikaan ole.

Yhteistyöryhmissä tuli näkyviin myös se, että organisaatiot olivat erilaisessa asemassa suhteessa tiedon saamiseen ja yhteistyöhön mukaan pääsemiseen. Sosiaali- ja terveystoimi muodostavat tietynlaisen sisäpuolen.

Tiedonkulku sisäpuolella olevien välillä tuntui näiden haastatteluiden perusteella ongelmattomammalta. Sosiaali- ja terveystoimen yhteistyökumppanit eivät tuoneet esiin tilanteita, joilloin eivät olisi saaneet toivomaansa tietoa yhteistyötaholtaan.

- *Mun mielestä saa ainaki aika hyvin tietoo ja must mä annanki, semmoset asiat, mitkä on lasten hyväks, lapsen edun mukasta, mul ei oo sellanen tunne, et ois mitään vaikeuksia. (Ls, sostt)*
- *Mul on sama tunne itellä... kyl se liittyy varmaan siihen, et on semmonen luottamus tämän joukon kesken joka tämän perheen ympärillä on ollu et, kyl siin varmaan vähä sävyeroa on, kaikkien kuraattorien kans en ehkä kävis ihan just semmosia keskusteluja, ku me ollaan käyty, se on ollu luottavaa ja helppoa, se sisältää sen luottamuksen. Ehkä silloin ei oo tullu kysymykseenkään, että miettii, et onks tää nyt vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluva asia, siin on ollu semmonen kunnioitus ja luottamus kyl. Et tässä ollaan niinku näitten lasten edun mukaisesti liikkeellä ja silloin on helppo asioida. (Np, sh)*

Edellä tulee ilmi tuttujen ja luotettaviksi koettujen työntekijöiden merkitys: heidän kanssaan on helpompi jakaa tietoa. Myös koulun väki (yllä kuraattori) saa tietoa, kun hän on työntekijänä ja henkilönä tullut tutuksi. Tällöin uskalletaan puhua enemmän vaihtelovollisuuksien tuomia rajoja pohjimatta. Myös Saarelainen (1995, 33) tuo esiin, että tuttujen ja luotettavien henkilöiden kanssa on helpompi jakaa tietoa.

Koulun työntekijät olivat erilaisessa asemassa kuin lastensuojelu ja nuorisopsykiatria keskenään. Koulun henkilökunta tuntuu olevan tiiviimmän yhteistyön ja tiedonkulun ulkopuolella ja joutuivat vaatimaan mukaan pääsyä ja etsimään yhteistyökumppaneita.

*Mä pommitin kuntoutumiskotia aika räväkkäästi, kaks kolme kertaa mä otin sinne yhteyttä. Must tuntu, et se teki sen, ku mä painotin, et hei! Nyt mutki mukaan! Sit otettiin yhteyttä... Mä olin niin äkänen siellä toisessa päässä, et ne ehkä aatteli, että mä kävelen kohta sinne... (K, sh)*

Terveydenhoitaja ihmetteli vaihtelovollisuuteen vetoamista siksikin, että tulkitse saman vaihtelovollisuuden sitovan häntäkin. Koulussa erityisesti opettajat ovat lähellä nuoria ja heihin päivittäin yhteyksissä. Heillä on arkipäivän tuntuma nuorten vointiin ja mahdollisuus havainnoida nuorissa ja heidän voinnissaan tapahtuvia muutoksia. Yhteistyötilanteissa he saattoivat jäädä toivomansa tiedon tai koko työntekijäverkoston ulkopuolelle.

- *No ekaks, et saa kiinni oikeet ihmiset ja et edes tietää et kuka on ollu töissä ja sit ku tiettenki on vaihtelovollisuuksia ja kyl se on vaikee juttu saada (tietoja, HS). (K, o)*
- *Sitä just mietin vaihtelovollisuuskysymystä, et silloin alus se tuli vähä vastaan, kun sä yritit soittaa ilmeisesti? Vetosko ihmiset, et mä en voi kertoa sulle? (sostt/h)*
- *Tosi harvoin, mut oli tosi hämääriä vastuksia, ympäripyöreitä, et ei saannu mitään irti. Kaikista eniten mä sain oikeesti koulusta ala-asteelta. Ne oli miettiny ihan hirveesti, sit ku mä olin saannu kaikki niitten paperit ja käynny läpi ja keskustelin (ala-asteen, HS) opettajan kanssa, ni sit tuli sellanen olo, jaha, et nyt tää on hankas tää koko tilanne. Kaikki hoitajakset oli tosi hämääriä, mä yritin kirjoittaa tähän opetussuunnitelmaan hoitajaksoja, et vähä tietää mist on kyse, tosi vaikeeta saada joku punanen lanka. (K, o)*

Taho, miltä opettaja lopulta sai tarvitsemiaan tietoja oli toinen koulu, jonka paperit hän sai käyttöönsä. Hoitajakset ja nuoren mahdolliset diagnoosit eivät välttämättä kuulu opettajalle, mutta toi-



saalta realistisen opetussuunnitelman tekeminen ilman tietoa nuoren voinnista on vaikeaa. Koulun väellä oli myös kokemuksia siitä, että heiltä kyllä halutaan ja kysytään tietoja, mutta että toiseen suuntaan tieto ei kulje.

- *Ku mä terveydenhoitajana soitin kuntoutumiskotiin, ni kyl ensin oli suu supussa siellä toisessa päässä. Meillähän on vaitiolovelvollisuus, molemmilla sama, siltikin mun mielestä siellä vetoo siihen enemmän, ku on psyykkeestä kysymys, ni sit tulee eri laki vastaan. Se mua ehkä hämää. Ei pitäis mun mielestä, on ihan sama, onko se joku toinen terveydenhuollon yksikkö, se on ihan sama asia, multa pumpataan kaikki, mut mä en saa mitään. (K, th)*
- *Me vaan annetaan, mut ei saada palautetta takasin. Me ollaan mietitty, miten se toimis, koska nythän tuli oppilashuoltoon se lakipykälä, koulupsykologit pitää antaa tietoa, mikä edesauttaa oppilaan koulunkäyntiä, eikä vahingoita, psykologi ei voi ottaa ihan objektiivista roolia, mikä mua on jossain vaiheessa ottanu sullei, et no... (K, o)*

Nuorisopsykiatria ja lastensuojelu muodostavat nuorten asioissa perustehtävänsä liittyen tukemisen ytimen. Koulun perustehtävä liittyy opetukseen ja koulutukseen. Terveydenhoitaja edustaa koulua ja enemmän somaattista osajaa, hän toteaaakin, että kun psyykestä on kysymys työntekijät muuttuvat varovaisiksi kommenteissaan. Ytimen ulkopuolella olevat eivät siis aina saa toivomaansa tietoa, ja he pohtivat myös itse, mitä heidän oikeastaan kuuluukaan tietää; he miettivät mukaan kuulumistaan.

*Mul on yks nuori koulussa, mistä mä oon viime keväänä tehny lähetteen aluepolille ja mä en oo kertaakaan itseasiassa ollu heijän kans missään yhteistyössä... se on vähä seki, täs mä en oo ite ollu altiivinen, et onks mul oikeutta kerjätä sitä tietoo muilta tahoilta, et joskus tulee sellasii tilanteita, et hei, et ei nää kaikki kuulu koululle. Mut silti meijän pitäis, ku me nähdään kuitenkin se laps, nuori siellä kokoajan, ni tietää, et mikä se kokonaistilanne on. Meidät voidaan kokee sullei, et noi yrittää saada tietoonsa jotain sellasta, mikä ei kuulu. (K, kk)*

Salassapitovelvollisuus tulee usein vastaan tuloksellisen verkostotyön esteenä: se on keppihevonen, jolla selitetään sitä, miksi ei voida tehdä mitään. Se on lähinnä suoja työntekijälle. (Koistinen 2005, 33) Lisäksi työntekijällä tuskin on halua joutua oikeuteen vaitiolovelvollisuuden rikkomisen vuoksi. Salassapitoon ollaan myös eettisesti sitouduttu, eikä nuorelle annettua vaitiololupaus-ta haluta rikkoa ilman perusteltua ja hyvää syytä.

*Mut onks siinä selvitetty lupakysymykset, koska se on se yks ongelma mikä tulee, et jos me ei olla kysytty, et voiks kouluun olla yhteydessä ja silloin me ei voida, vaikka koulusta joku soittas. Jos me ei ite olla huomattu kysyä perheeltä, et voidaaks me tehä yhteistyötä koulun kanssa, ei me uskalleta sanoo mitään, koska me voidaan olla oikeudessa siit sitte. (Np, psl)*

*Joka kerta joutuu hirveen tarkkaan miettimään itekki, et mitä sanoo, et kenen kaa on tekemisissä ja kelle puhut mitäki, että voiko opettajalle puhua tästä asiasta tai meneekö se sit väärällä tavalla eteenpäin se tieto ja mitä kaikkee he tietää jo, ja mitä he ei tiedä jo, siihen omaankin työhön vaikuttaa. (Np, tt)*

Rajanveto, kenelle asia kuuluu ja kenen siitä tulisi tietää, ei ole aina helppo vetää. Koulujen opettajanhuoneen maine ei sekään taida edesauttaa tiedon antamista koulun suuntaa, vallalla on käsitys, että opettajanhuoneissa puhutaan liiankin avoimesti oppilaiden asioista; tähän viitattaneen edellä työntekijän todetessa ”meneekö se sitten väärällä tavalla eteenpäin se tieto”. Koulut halutaan mukaan yhteistyöhön, mutta toisaalta opettajia ja oppilashuollon edustajia pidetään hiukan etäämmällä. He ovat osittain ulkopuolisia, ja jäävät osittain tiedonkulun suhteen pimentoon. Tiedonkulkuun liittyvät ongelmat eivät aina liity vain vaitiolovelvollisuuteen, vaan ongelmana voi olla yksinkertaisesti katkokset tiedonkulussa.

*Jos ne (muut perheen kanssa työskentelevät, HS) on olemassa jo ennakolta, niin me ei välttämättä edes kaikista tiedetä ja sit me joudutaan käymään hirvee prosessi siel koulussa, koska onhan se prosessi, ennenku me kerrotaan vanhemmille, et täs olis lastensuojelullisesti jotain, et pitäis ottaa yhteyttä. Ja sit voi ollakki, et lastensuojelu on ollukki jo monta vuotta... siis varsinki näissä joissa nyt vaihtuu koulut niin saattaa käydä näin, hyvin ongelmallinen saattaa olla se kohta, että löydetään ylipäätään se yhteistyökumppani ja et saada se yhteistyö käyntiin. (K, kk)*

Kun oppilas vaihtaa koulua ei uusi koulu välttämättä tunne oppilaan ympärille syntynyttä työntekijäverkostoa. Jossain tilanteissa tämä voi olla myös tietoinen valinta oppilan perheen, ehkä joskus lastensuojelunkin, suunnalta: nuorelle pyritään antamaan ”uusi alku” ilman aiempaan kouluun liittyviä ennakoasetelmia. Jos huoli on edelleen olemassa ja tukiverkkoa tarvitaan, menee koulun väeltä turhaan energiaa sen miettimiseen ja työstämiseen, milloin lastensuojelu, joka jo itse asiassa työskentelee, pitäisi pyytää mukaan.

Salassapito on luotu heikkojen suojaksi ja sellaisena se on syytä pitää. Salassapito-ongelmaan on olemassa ratkaisu, verkostokokoukset, joissa asiakas tai koko perhe on mukana. (Arnkil 2005, 29-30.) Perheen läsnäolo ratkaisee ongelman kuitenkin vain osittain. Perhe saattaa silti etukäteen kieltää tiettyjen asioiden käsittelyn ja toisaalta on tilanteita, missä olisi hyvä välittää tietoa nopeasti esimerkiksi puhelimella. Verkostopalaverien kokoaminen vie usein aikaa, sopiva yhteinen aika saattaa löytyä esimerkiksi kolmen viikon päästä, eikä kaiken tiedon välittämiseen välttämättä tarvita varsinaista palaveria.

Fokusryhmissä tuotiin esiin myös organisaatioiden sisäisiä tiedon kulun vaikeuksia. Tiiviisti nuoren kanssa työskentelevä sairaalan erityisopettaja ei saanut etukäteen tietoa nuoren samassa sairaalassa suoritettavista tutkimuksista tai kuntoutustoimenpiteistä.

*Ku nuori esimerkiks tuli mun luo sairaalakouluun, ni hänel oli yhtäkkii ravintoterapeutti tai joku. Miks sä meet nyt sinne ja kenen kautta? Ja yhtäkkii tuli joku fysioterapeutti ja sano, et hei voisko nuori tulla koulun jälkeen tänne, jaha, okei, mistäs säki tulit? Mä yritin soittaa kuntoutumiskotiin ja kysyä, et onks tällanen ja tällanen henkilö, onks tää joku tällanen hoitosuhde, kyl ne aina sit vastas, mut ei ne ilmottanu mitään. (K, o)*

Koulun väen ulkopuolisuus ei siis näkynyt vain eri organisaatioiden välillä (kuten koulu – lastensuojelu tai koulu – nuorisopsykiatria) vaan myös sairaalan sisällä sairaalakoulun ja muun sairaalan välillä. Tiedonsaamiseen liittyvät vaikeudet eivät kuitenkaan olleet vain koulua edustavien ja muiden tahojen välillä. Myös nuorisopsykiatria toi esiin samantyyppisiä sisäisiä tiedonkulun katkoksia.

- *Kun tää tapaaminen oli, niin se oli vähä jännä, et ei ainakaan ehkä osaston henkilökunta hirveen hyvin tienny täst tilanteesta, lääkärikään, puhuttiin vähä eri asioista. Siinä se tiedonkulku must vähä... (Np, tt)*
- *Meilläki (koulussa, HS) moni tekee lähetteitä teijänki puolelle (nuorisopsykiatria, HS) Emmä välttämät tiedä mitä meidän koululääkäri, --- he on niin kiireisiä, et ei meil oo koulun sisällä mitään semmosta tilannetta... meilläki saattaa olla, et koulupuolelta tulee lähete, mut me ei tiedetä siit... ehkä terveydenhoitaja tietää, mut jos ei terveydenhoitaja muista informoida, ni meil on samanlaista, tietokatkoksi myös sen oman organisaation sisällä. (K, kk)*

Tiedonkulun ongelmat saattavat liittyä myös siihen, etteivät yhteistyökumppanit tienneet, mikä tieto voisi olla toiselle työntekijälle oleellista.

*Mitä opettaja sano noista kotijutuista, et ois ollu sellasii tietoja jotka ois ollu --- lastensuojelun kannalta oleellisimpia juttuja, joihin voi tarttua, jotka kertoo aina eniten. Nyt taas tulee mieleen, et pitäiskö sitä tarkemmin lähteä selvittämään niitä kodin olosuhteita meidän kautta sieltä? (Ls, sostt)*

Työntekijöillä tulisi olla riittävästi tietoa toistensa työtehtävistä, jotta he pystyisivät arvioimaan, mitkä asiat voivat olla toiselle oleellisia tietoja. Tuntemalla toisen työtehtävät on myös helpompi arvioida sitä, miten työtä jakaa, mihin ehkä jokin toinen taho voi helpommin antaa tukea ja apua. Esimerkiksi lastensuojelun toiminta-alue ei välttämättä ollut kaikille työntekijöille tuttu, kuten edelläkin ilmenee.

#### **4.9. Työntekijätapaamiset ilman perhettä**

Nykykäytännön mukaisesti asiakasperheiden asioita ei juurikaan käsitellä ilman perheen läsnäoloa. Kaikissa fokushaastatteluissa keskusteltiin siitä, olisiko tarpeellista, että työntekijät pitäisivät keskenään palavereita, joissa perhe ei olisi mukana. Haastatteluissa osa näki tällaiset tapaamiset tarpeellisina ja osan mielestä on parempi, että perhe on aina läsnä. Yhdessä fokusryhmässä kerrottiin toteutuneesta työntekijäpalaverista, jossa perhe ei ollut läsnä ja mistä kokemukset olivat hyviä ja työskentelyä eteenpäin vieviä.

- *Se oli se työntekijäpalaveri, jossa työrauha sovittiin, et meil on yhteinen suunta, et ei tässä nyt sijoitukseen yritetä, yritetään työskennellä, että tää perhe pysyis yhdessä. Se mun mielestä selkeytti sitä. (Np, sh)*
- *Mul on sama kokemus. Se oli silloin koossa ja siinä se työntekijäpalaveri, joka me pidettiin, mun mielessä se selkeytti sitä keskinäistä työnjakoa, kun täs on niin paljon ihmisiä. (Np, sh)*

Seuraavassa mietitään työntekijätapaamisen merkitystä tilanteessa, joissa työntekijät ovat yhteistyössään hankalassa tilanteessa. Mikäli työntekijöillä ei ole mahdollisuutta keskustella keskenään erilaisista näkökulmistaan tai vaikeudesta ymmärtää toisen toimintatapoja voi tämä heijastua asiakasyhteistyötilanteissa. Se voi olla myös asiakasta hämmentävää ja asioiden etenemistä rajoittavaa.

- *Jos kaikki lähtee siihen mukaan vähä eri suuntaan, ni pitäis tätä keskustelua semmosten perheiden osalta, et osais tiedostaa, jos huomaa, niin sopis ja et ei puhuis siitä substanssista, vaan sii-*

*tä tavasta työskennellä ja siitä, et miten me yhteistyötä tehdään, jos te huomaatte, et joku lähtee ihan, et miten se vaikuttaa... (Ls, sostt)*

- *Siinäki se, jos meillä on jotain välitettävää teille, puolin ja toisin (Ls, sostt2)*
- *Kun me ollaan eri organisaatioissa, ni se ei oookkaan niin yksinkertasta järjestää semmosta, et istutaan saman pöydän ääressä ja miettiään, täs tulee se vaikeus (Np, l)*
- *Mut tärkeet olisi tiedostaa, et se olis mahdollista, vaikka ollaan eri organisaatioissa, et ainakin jotenkin ottais asian puheeks (Ls, sostt2)*

Erityisesti koulun työntekijät – ulkopuolisimmat työntekijät - toivat fokusryhmässä esiin toiveen ja tarpeen tavata muita työntekijöitä ilman perhettä. Työntekijätapaamiset ilman perhettä kuvataan tehokkaampina ja aivoimempina. Esiin tuli myös turhautumisen kokemuksia – mitä ei suoraan kysyttäessä tullut esille - yhteisiin perhepalavereihin, missä ei aina saatu sanottua oleellisia asioista.

- *Jos on joku kinkkinen tapaus, ni se (tapaamiset ilman perhettä, HS) on kyllä hyödyllistä, me tehdään kaikki lapsen ja perheen eteen silloinkin, et pitäis myös ajatella, et siitä tulee joku tulos, ettei vaan junnata samalla paikalla, mul on seki kokemus, et sitten kun ei tiedetä mitä toinen tahoo tekee, eikä keskustella kun vaan istutaan näissä kokouksissa, tulee sellanen olo, että jaha, istumpu taas, mut ei tule mitään tulosta. (K, sh)*
- *Jos se ilmapiiri on se, et ei voi sanoa, et ajattelee, mut ei tule tilaa, mahdollisuutta sanoa sitä mitä ajattelee, sithän se on sellast kahvipöytä(keskustelua, HS)... (Np, psl)*

Kun yhteistyökumppanit työskentelevät eri organisaatioissa ei palautteen antamiseen synny samantaisia luonnollisia tilanteita kuin samassa organisaatioissa työskenteleville työryhmille. Ajatus työntekijätapaamisesta ilman perhettä nousi tilanteesta, jossa työntekijöillä oli tarve miettiä omaa työskentelytapaansa ja siinä ilmenneitä hankaluuksia. Tätä voisi verrata työryhmän työnohjauksen tarpeeseen. Näissä tilanteissa työntekijät toimivat myös vertaistuellisesti suhteissa toisiinsa. Myös Väärälä (2000) tuo esiin yhteisen työnohjauksen verkostolle tai yhteistyöryhmälle. Ulkopuolisessa työnohjauksessa voi kasvattaa ymmärrystään paitsi asiakkaan tilanteesta myös toisten tavasta toimia. Toisen ammatillisuus tulee työnohjaustilanteessa avoimesti ja eri tavalla esiin kuin yhteisessä asiakastyössä. Jo eri ammattilaisten yhdessä työskentely voi tuottaa työnohjauksellisia kokemuksia. Moniammatillinen asiakasyhteistyö voi siis merkitä sektorityöntekijälle paitsi lisäresursseja asiakkaan tilanteeseen myös työnohjauksellista tukea omaan työhön. (Mt. 74.)

Fokusryhmähaastattelu toimi paitsi tutkimusaineiston keruutehtävässä myös mahdollisuutena käydä läpi yhteistyössä syntynyt tilanne ja haastattelu sai työohjauksellisia piirteitä. Fokusryhmähaastattelu koettiin hetkittäin työntekijäpalaverina, jossa työntekijät voivat vaihtaa tietojaan ja ajatuksiaan.

*Olihan tää ihan hauska jutella näinki, että ei oo perhettä paikalla, on nääki hyödyllisiä tapaamisia, muistan kerran ku oli yks oppilas, ni mä vähä suutuin siitä, että pitääks niitten (perheen, HS) kokoajan olla mukana? Koska sä et voi sitte rehellisesti sanoa kaikkeemitä sä ajattelet. Vaikka se on nyt heidän oikeus olla mukana tietysti. (K, o)*

Eri organisaatioiden työntekijöistä syntyneet työntekijäverkostot saattavat toiminnaltaan muistuttaa yhden organisaation sisäistä tiimiä. Yhtäläisyyksistä huolimatta ne ovat erilaisessa asemassa suhteessa mahdollisuuteen puhua toistensa kanssa ilman perheen läsnäoloa. Samassa tiimissä olevat puhuvat perheestä ilman perheen läsnäoloa sekä epävirallisesti esimerkiksi kahvitauolla että suunnitellusti, työnohjauksissa ja tiimipalavereissa. Verkostoyhteistyössä tämä ei ole samalla lailla mahdollista.

- *Kylhän me kaikki puhutaan perheistä oman työyksikön sisällä ilman, et perhe on läsnä. Me puhutaan tiimeissä, me puhutaan työnohjauksissa ja se ei oo kielletty, mut sit siin tulee jotenki se, et ku on usemapi taho, ikään kuin tähän nykyopin mukaan, eihän se mikään virallinen oppi oo, mut kuitenkin että, ei saa puhua. (Np, sostt/h)*
- *Se liittyy ehkä tän psykiatrian sisällä, että on ollu sellanen perinne joskus aikanaan, jolloinka ilman potilasta päätettiin potilaan tai perheen puolesta asioita ja siit on pyritty pois. En mä ajattele, et me voitais mitään päättää, mut voidaanhan me tietoa välittää, se et meidän tulee hakea semmost ymmärrystä, mut silloin tehtiin hoitopäätöksiä ilman potilasta vuosia sitten psykiatriassa ja se on ollu sellanen hankala kulttuuri. (Np, sh)*

Viranomaistapaamisten vähentyminen liittyy psykiatrian kielteisinä koettuihin perinteisiin, jolloin työntekijät saattoivat päättää potilaan asioista ilman tämän läsnäoloa. Metteri kirjoittaakin runsaat kymmenen vuotta sitten (1993), monien havaintojen ja tutkimusten osoittavan, että terveydenhuollossa potilaana oleva ihminen ei itse välttämättä ole mukana itseään koskevassa päätöksenteossa. Silloinkin, kun hänet siihen halutaan ottaa mukaan, käytetty kieli ja vieras terminologia estää häntä ymmärtämästä, mistä on kyse. (Mt. 91.) Pyrkimys siihen, että potilaan asioista puhutaan ja päätetään vain hänen läsnä ollessaan ja yhdessä hänen kanssaan nähdään asiakasta arvostava, pyritään pois vanhoista hierarkkisista, asiakasta mitätöivistä systeemeistä.

*Ennen kai oli enemmän viranomaisverkostotapaamisia ilman asiakkaita, mä en tiedä onks tää hyvä vai ei, mulla ei oo kokemusta siitä, et oisko hyvä, kun tulee uus asiakas, et jos minä esimerkiks haluaisin, et he tulee tänne, niin et ensin olis viranomaistapaaminen? (Ls, sostt)*

Työntekijäpalaveri ilman perhettä voi olla myös mahdollisuus miettiä vastuualueita ja lisäksi työntekijäpalaverit saattoivat korvata oman organisaation vähäiseksi koettua yhteistyötä ja pohdintaa.

*Mä kokisin tosi hyvänä (työntekijäpalaverit ilman perhettä, HS), että yhdessä pohtii, et mihin jokainen vois kiinnittää huomiota ja käydään auki, mikä se vastuualue on, ilman muuta tässäki se ois ollu ihan hyvä. --- Silloin ku oppilas jää näinki paljo pois koulusta, ni aika laillahan opettaja siirtää vastuun mulle, et hoida sinä yhteyksiä, kylhän mä yritän oppilashuoltoryhmässä, mikä meil on tällanen yhteistyöfoorumi, siellä puhuu myös näistä, jotka on yksityisopetuksessa, mut siel huomaa selkeesti, että kukaan muu ei halua ottaa vastuuta, ne on ryhmävastuullisia niin kauan, kun ne on jotenki siel meillä (koulussa, HS) ja siin on aina opettaja enemmän vastuussa, sit nää jää vähä yksin hoideltaviks jutuiks. Sitäki tärkeempii nää ulkopuoliset tahot. (K, kk)*

- *Sähän jossain vaihees sanoit, et tää on vähä niinku oppilashuoltoryhmä tietyllä tavalla? (Np, psl)*
- *No onhan tää, koska ei nyt oo mitään muuta oppilashuoltoryhmää. (K, o)*

Koulun oppilashuollolla (erityisopettaja mukaan lukien) oli kaksinkertainen ulkopuolisuuden tai erilaisuuden asema: omassa organisaatiossaan, opettajien valtakunnassa, he edustivat erityisryhmää, joka saattoi jäädä ilman työyhteisönsä tukea tietynlaisten oppilaiden asioissa. Suhteessa lastensuojeluun ja nuorisopsykiatriaan he edustivat kuitenkin juuri koulua, eivät niinkään sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöitä. He tarvitsivat koulun ulkopuolisia tahoja ja yhteistyön lisääntymisen myötä saattoivat myös päästä sisäpiiriin. Ojuri (1995) toteaa, että tärkeä, avoimeen ja luontevaan yhteiseen työskentelyyn vaikuttava seikka oli se, kuinka tuttuja työntekijät olivat toisilleen. Lisäksi organisaation toimintakäytäntöihin tulisi virallisten yhteistoimintarakenteiden ohella kuulua sellaisten yhteistyörakenteiden olemassaolo ja käyttäminen, jotka mahdollistavat avoimen ja demokraattisen dialogin sekä tilaisuuden käsitellä periaatteellisia ja tunnealueen kysymyksiä ja pohtia yhdessä työn ja organisaation kehittämisen kysymyksiä. (Mt., 120.) Tämä vastaa näissä fokusryhmissä nousutta tarvetta työntekijöiden välisiin tapaamisiin, joissa perhe ei ole läsnä.

- *Varmaan se, et mä oon ollu vaan kahdessa tapaamisessa, mä en tunne teijän työtapoja, mä en ollenkaan tiedä, et sä oot sellanen ronski tyyppi, nyt mä kuulin sen, nyt mä voin laukoo sulle...(K, th)*
- *Ei mut se vaatii sitä... (K, o)*
- *Se vaatii sitä, et mä tunnen teidän työtapoja, jotta mä pystyn menemään siihen myöskin, et mä en tallaa varpaitten päälle. Tää on hyödyllinen tapaaminen, koska nyt pystytään vähän tunnus-telemaan, että minkälaisia tyyppejä me ollaan. (K, th)*
- *Se ei tuu muuta kautta, ku et näkee eri tilanteissa toisia. (Np, psl)*

*Se on jännää, miten se onki niin, et joskus se on niin helppoo, joskus on niin vaikeeta? Ja mistä se on sit oikeestaan kiinni. Onhan se tietysti meistä ihmisistä, työntekijöistä kiinni, et miten tuntee, miten on tottunu, se on aina helpompi, kun on tottunu ja tietää, kenen kanssa asioi ja vähän, miten se (toinen työntekijä, HS) on joskus aikasemmin toiminu tässä tilanteessa. (Np, sh)*

Työntekijäpalavereita kaivattiin, jotta työntekijät oppisivat tuntemaan toisiansa paremmin, jonka jälkeen yhteistyö perhepalavereissa ja oman roolin ottaminen niissä olisi helpompaa. Kun työntekijät tuntevat toisensa he osaavat luontevammin puhua keskenään ja sanoa mielipiteitään myös perheen läsnä ollessa.

- *Me voitaisiin syksyllä tavata myöskin ilman heitä (perhettä, HS), että me tiedetään oikeesti mitä me suunnitellaan kaikki yksiköt erikseen, siinä tulis se, ettei tuu niitä pizzaslicejä (erikseen työskentelyä, HS). (K, th)*
- *Jos me tavataan, nopeemmin me kerrotaan, mitä me tehdään, mitä meidän taka-ajatuksia on, se käy tosi nopeesti, jos me pidetään tunnin kokous, sellanen, että mitä me nyt mietitään ja ajatellaan. Koska jos perhe on mukana, ni pitää aina miettiä, et mitä mä nyt sanon. (K, o)*
- *Mä en tykkää niistä... (Np, psl)*
- *Joo, koska te ootte... koska niinhän tehdään koulun oppilashuoltotyöryhmissä, sehän on just sellasta, et kaikki kertoo mitä... (K, o)*
- *Se ei tarkoita sitä, et me ollaan selän takana, vaan se tarkoittaa, että me puhalletaan samaan hiileen, ei selän takana, että tiedetään linjat. (K, th)*

Fokusryhmissä tuodaan esiin mahdollisuus puhua perheen asioista tai yhteistyössä syntyneistä huolesta myös perheen läsnä ollessa. Asiakkaan läsnäolo nähdään vaativana ja eettisesti velvoittavana työtapana sekä uuden oppimisen mahdollisuutena.



*Näis hoidollisissa ja lastensuojelullisissa, se on vähän hankalaa, jos perhe ei oo paikalla, enemmänki mä näkisin sen omana haasteena, että oppis puhumaan niin, et vois aika suoraankin sanoa, mitä ajattelee, et se ois sille perheelle hyödyllistä. Me voidaan olla eri mieltä perheen läsnäollessa toimintalinjoista ja voidaan antaa kritiikkiä toisillemme ja kehuja, onhan se myös semmonen tilanne, että perhe näkee, miten viranomaiset keskustelee. --- Se voi olla hirveen hyödyllistäkin jos uskaltaa, mut siin täytyy, et miten sen sanoo niin, et ei loukkaa, tietysti siin joutuu miettiin, et jos itse olis ton perheen asemassa, ni miten haluaisin kulla puhuttavan meidän perheestä, miksei sitä vois puhua heidänki (perheen, HS) kanssa aika suoraan vaikka erilaisista vaihtoehdoista, mitä täs on mietitty, näitä lastensuojelujuttuja, yks vois edustaa sitä ääntä, joku toinen voi sanoo, no ei semmosta voi tehdä tässä tilanteessa... perhe kuuntelis sitä. (Np, psl)*

- *Me ollaan yhen perheen kanssa tehty sillei, kotipoli kävi, niin meil oli yhteinen työnohjaus ja perhe oli paikalla. Perhe kuuli, kuinka suuri hätä työntekijöillä oli ja kuinka paljo me sitä pohdittiin, niin sitte perhe saatto sanoo meille, että hei, että he tekee näin ja näin ja sit he pyytää, et tavallaan tuli sanottuu kaikille ääneen, se oli hirvittävän hyvä juttu. (Ls, sos.tt.2)*
- *Nykyään suositaankin enemmän, että perhe on paikalla. Ne kuulee, mitä työntekijät heistä puhuu. Vaikka keskenään työntekijät ois eri mieltä. Sehän on hieno tilanne, et ihmiset pyrkii ratkasemaan. (Np, psl)*

Fokushaastatteluissa nousi näkyviin kaksi vastakkaistakin linjaa liittyen työntekijätapaamisiin: toisaalta tarve ja halu puhua ”vapaasti” ilman perheen läsnäoloa, jakaa ja kuulla vertaistuellisesti ajatuksia, ja toisaalta työntekijöiden haasteet ja kehittyminen siihen suuntaan, että vaikeistakin tilanteista voisi puhua avoimesti perheen läsnä ollessa. Taustalla on osittain myös vanhempi sektorikeskeinen asiantuntijuusperinne ja dialogisempi ja vuorovaikutteisempi verkostotyön ote.

Perheen läsnäoloa yleisesti pidettiin hyvänä, mutta yhteistyön toimivuuden kannalta on tärkeää, että työntekijöillä on takanaan yhteistä historiaa. Fokushaastattelulla oli merkitystä paitsi tutkimuksen kannalta, myös työntekijäverkostoa työskentelyn kannalta.

- *Mä oon edelleen yks pizzaslice ja nuoren kanssa teen sitä omaa juttua, mut oli hyvä, että pizzerian keskellä oli eilen perhe, vuoropuhelua pysty käymään, mä näen siin niin paljon hyvää, et perhe on mukana, silloin pikkuhiljaa nuori alkaa tulla mukaan, ihan sellanen luottamus, että me toimitaan yhdessä, me puhutaan asioista ja hän on läsnä, nyt on hyvä, että jatkossakin niitä*

*säännöllisesti, nimenomaan niin, et perhe on läsnä. Kun et jos perhe tietää, et me puhuttaisi asioita, se vois olla vähä hämmentävää, et miks (perhe, HS) jää yhtäkkiä pois? Toisaalt, tähän nyt mahdollisti tää Hannan lisuri tän, pääsee puhumaan täst. (Np, tt)*

- *Kyllä, tuo tän eteenpäin. (Np, psl)*
- *Kyllä kyllä, koska meki ollaan ekaa kertaa nähty niis tapaamis sua (terveydenhoitajaa). (Np, tt)*
- *Niin, ku meil ei oo yhteist historiikkii. (Np, psl)*

Työntekijäpalavereita pohdittiin erilaisista näkökulmista. Saman organisaation sisällä ja eri organisaatioista syntyneet työryhmät ovat erilaisessa asemassa suhteessa työntekijöiden välisiin virallisiin ja epävirallisiin keskusteluihin. Tapaamisia toivottiin myös liittyen työnohjauksellisiin, vertaistuellisiin ja työnjaollisiin tarpeisiin. Tapaamisten nähtiin myös vievät yhteistyötä tehokkaammin eteenpäin, kun perheestä ja yhteistyöstä voitiin puhua vapaammin. Lisäksi todettiin, että verkostotapaamisissa on vaikea olla ja ottaa paikkansa, jos ei ennestään tunne muita työntekijöitä. Tällöin työntekijätapaamisten tehtävä on tutustuttaa työntekijöitä toisiinsa.

Työntekijäpalavereihin ilman perhettä ei suhtauduttu vain myönteisesti. Perheen läsnäolon tärkeyttä erityisesti nuorisopsykiatrian suunnasta haluttiin painottaa. Perheen läsnäolo nähtiin sekä perheen oikeutena että työntekijöiden oppimisen ja kasvamisen paikkana. Kuitenkin yleisesti todettiin, että erilaiset tapaamiset ilman perhettä, olivat vieneet yhteistyötä ja työskentelyä perheen kanssa eteenpäin.

## **5. Moniammatillisuus ja asiantuntijuus**

Tutkimuksen fokusryhmissä oli mukana kahdeksan eri ammattikuntaa, jotka edustivat seitsemää eri työpaikkaa. Fokusryhmät olivat moniammatillisia työntekijäverkostoja, joiden yhteistyö perustui yhteiseen asiakasperheeseen. Seuraavassa esitellään sitä, miten työntekijäverkostojen moniammatillisuus näyttäytyi fokusryhmähaastatteluissa sekä sitä, minkälaista asiantuntemusta fokusryhmistä nousi. Moniammatillisuus ja asiantuntijuus muodostavat käsitepareina työn sisällöllisen kehikon, jossa moniammatillisuus kuvaa työn tekemisen tapaa sekä tätä tapaa suhteessa muiden ammattilaisten työskentelyyn. Se, miten työntekijät toteuttavat moniammatillisuutta vaikuttaa siihen, minkälaista asiantuntijuutta työntekijäverkostoissa syntyy.

## 5.1. Moniammatillisuus

Arnkilän (2005) mukaan moniammatillisuus on jo pitkään koettu tarpeelliseksi sosiaali- ja terveystalouden palvelutuotannossa. Sen avulla pyritään tilkitsemään aukkoja ja ylittämään rajoja, joita palvelujärjestelmän tiukka sektorijako ja kapea-alainen ammattilaisuus aiheuttavat. (Mt. 26.)

Moniammatillisessa työyhteisössä toimintaa ohjaavat eri ammatillisille kulttuureille ominaiset ihmiskuvat, esimerkiksi biologiset, psykologiset tai sosiologiset. Asiakkaan palvelun tai hoidon kannalta merkittävää on sen tiedostaminen, että erilaisiin ihmiskuviin perustuvia lähestymistapoja tarvitaan. Itse asiassa yhteistyön lähtökohta on juuri siinä, että asiat nähdään eri näkökulmista. Samalla kuitenkin on tarpeen selkeä kokonaisnäkemys ihmisestä ja hänen ongelmistaan kokoamaan pirstaleinen tieto näkemykseksi ja antamaan toiminnalle arvopohja (Ojuri 1996, 123.)

Leinon (1995) mukaan moniammatillinen yhteistyö on yhdessä työskentelemistä ja toisten tukemisesta. Se on ryhmätyötä, hoitosuunnitelmien tekoa ja toteuttamista sekä konsultointia. Se on yksilöiden ja ryhmien välistä kommunikointia, joissa sovitaan yhteinen päämäärä toiminnoille ja se on konkreettisten tehtävien yhdessä tekemistä. Yhteistyössä kehitetään yhteistä tiedollista toimintaa. (Mt. 10.)

*Siihen tulee vähä sitä särmää myös.* (Np, psl)

Moniammatillisuuden merkityksestä puhuttiin välillä juhlapuheenomaisesti, ilman yhteyttä käytännön kokemuksiin. Moniammatillisuudesta puhuttiin tällöin rikkautena. Kun fokusryhmässä kuvattiin käytännön tilanteita, ilmeni, että moniammatillinen tiimi ei takaa sitä, että moniammatillinen näkökulma toteutuu. Sen toteutuminen ja särmikkyys ei myöskään välttämättä tunnu hyvältä tai työtä helpottavalta.

*Me ollaan toisen sairaanhoitajan kanssa tehty kauheen yksin tätä omaa ja sitte lääkäreitä on pyydetty mukaan, ku on tarvittu lähete johonki. --- ois voinnu kyl laventaa sitä vastuuta ja moniammatillisuutta, kun se kerta on meillä työryhmissä sisäänrakennetusti käytettävissä. Me voidaan moniammatillisesti asioita miettiä. --- Mut sitä ei ehkä täällä mejän sisällä oo... osastolla kyllä, siihen liittynne erilaiset näkemykset, et mitä pitäis tehdä, se huostaanottoajatus nousi erityisesti osaston sosiaalityöntekijän esille ottamana uudestaan ja uudestaan... mä aattelin, et toisaalta sit, et niinhän se kuuluu, sitähan se moniammatillisuus, syntyy erilaisia näkökulmia.* (Np, sh)

Osastolla syntynyt tilanne, jossa keskustellaan huostaanoton mahdollisuudesta, tulkitaan tässä moniammatillisuudeksi. Edelläkin välittyi, ettei erilainen näkökulma ole välttämättä aivan helppo ottaa vastaan ja sama tilanne kuvataan myöhemmin – kun kontekstina ei ole moniammatillisuus (kts s. 99) - kielteisenä: ”Ja tässä syntyy kauheen hankaliakin asetelmia joidenkin erityistyöntekijöiden kanssa”. (Np, sh)

Pohjola (1999) toteaa moniammatillisuuden olevan vaativa työskentelymuoto. Peruskysymys on se, miten yhdistää hedelmällisellä tavalla erilainen ammatillinen osaaminen yhteiseen tavoitteeseen. Se merkitsee erilaisten todellisuuksien ja kielten yhteensovittamista. Monta ammattitaustaa tuottaa monta näkökulmaa samaan käsiteltävään ilmiöön, mikä sinänsä on monipuolisen työskentelyn voimavara. Samalla haasteena on ymmärtää erilaiset todellisuuksien tulkinnat ja kyky olla edellyttämättä työntekijöiltä heidän kokemustaan laajempia näkökulmia. (Mt. 112.)

Seuraavassa taulukossa esitellään moniammatillisuuden erilaisia muotoja teoreettisten viitoittajien nimeäminä. Eri tutkijat ovat antaneet samantyyppiselle työskentelytavalla hiukan erilaisia nimikkeitä. Aluksi näkyy tummennettuna suomenkieliset vastineet näille käsitteille ja kunkin alla tutkijoiden käyttämät englanninkieliset nimet.

**Taulukko 4. Moniammatillisuuden alakäsitteet eri tutkijoiden nimeäminä.**

<b>Moniammatillinen</b>	<b>Ammattien välinen</b>	<b>Yliammattillinen</b>
Multidisciplinary team	Interdisciplinary team	Transdisciplinary team
(Mullins & Keller & Chaney 1994)		
Multiprofessional work	Interprofessional work	
(Carrier & Kendall 1995)		
Multidisciplinary	Interdisciplinary	Transdisciplinary
(Bruun & Hukkinen & Huutoniemi & Thomson 2005)		

Ammattien välisyys ja yliammattillisuus/ylitieteisyys ovat käsitteinä osittain päällekkäin meneviä eivätkä ne myöskään aineistoni valossa selkeästi erottuneet. Moniammatillisuutta on siksi käsitelty lähinnä jaottelulla multiprofessionaalinen ja interprofessionaalinen työ.

Tarkastelen aineistoani yllä olevan jaottelun mukaisesti. Käytän käsitettä moniammatillinen työ tai moniammatillisuus silloin kun puhun tästä aiheesta yleisellä tasolla. Tarkastellessani moniammatillisuuden eri tasoja käytän sekaannuksen välttämiseksi vierasperäisiä käsitteitä multiprofessionaalisuus, interprofessionaalisuus ja (tarvittaessa) transprofessionaalisuus.

Moniammatillinen tiimi eroaa verkostosta siten, että tiimin jäsenet ovat samasta organisaatioyksiköstä – tiimillä on kotipesä. Työntekijäverkosto sen sijaan luodaan ammattilaisista, jotka työskentelevät eri ammateissa ja myös eri yksiköissä. (Arnkil 2005, 28.) Tutkijoista Mullins, Keller ja Chaney (1994) ovat tutkineet erityisesti moniammatillisia tiimejä. Carrier ja Kendall (1995) ovat tutkineet moniammatillista työtä rajaamatta sitä tiimeihin tai muunlaisiin työntekijäverkostoihin. Bruun, Hukkinen, Huutoniemi ja Thompson (2005) käsittelevät monitieteisyyttä tutkimuksen tekemisen näkökulmasta. Heidän näkemyksensä sopivat soveltaen myös moniammatillisuuden tutkimiseen ja ymmärtämiseen. Moniammatillisuuden ja –tieteisyyden käsitteet ja niiden kohderyhmät ovat hiukan toisistaan poikkeavat, mutta riittävän lähellä toisiaan ja siksi sopivat tarkastelun lähtökohdiksi myös tässä työssä. Lähestyn moniammatillisuutta työntekijäverkoston näkökulmasta. Osa työntekijöistä (oppilashuollon edustajat ja nuorisopsykiatrian edustajat) työskentelevät lisäksi moniammatillisissa tiimeissä omilla työyksiköissään.

## **5.2. Multiprofessionaalisuus**

Mullinsin ym:n (1994) mukaan multiprofessionaalinen tiimi tarkoittaa, että eri alan asiantuntijat työskentelevät asiakastilanteissa säännöllisesti yhdessä. Kaikilla on omat roolit, kukin asiantuntija tekee oman kuntoutuksellisen arvioinnin tilanteesta ja esittää yhteistyöneuvottelussa sen mukaiset kuntoutukselliset tavoitteet. Tiimissä työskennellään erillään, vaikka yhteinen tila ja vuorovaikutus yhdistävät. (Mullins ym. 1994, 161 – 177.) Carrier ja Kendall (1995, 10) määrittelevät multiprofessionaalisen työn yhteistyön menetelmäksi, jossa professionaalisen tiedon ja auktoriteetin traditionaaliset muodot ja jakaantuminen on säilytetty. Yhteistyön tasoja ajatellen multiprofessionaalisuus on työnjaollinen moniammatillisuuden muoto.

*Mä oon ollu sairaalassa sosiaalityöntekijänä, siellä just oppi siihen, että on sairaanhoitaja, on psykologi, on lääkäri, on sosiaalityöntekijä, jokaisella oma roolinsa ja tonttinsa ja jokainen huolehtii siitä omasta jutusta ja sitte lyödään... (yhteen, HS) (Ls, sostt)*

Pauli Niemelä (1986) jakaa moniammatillisuuden sisällöllisesti kolmeen osaan, jotka ovat fysio (luonto), psyko (mieli) ja sosio (yhteiskunta). Yhteiskunta on osa ihmisen ympäristöä, jolloin sosio kuvaa potilaan (asiakkaan) osallisuutta yhteiskunnassa, sosiaalisuudessa ja toveruudessa, keskeistä on perhe- ja työympäristö. Luonnontieteissä etsitään syitä ja korjataan seurauksia, hoitotieteissä keskitytään hoivaamiseen, terveyskasvatukseen ja käyttäytymisen muutokseen, sosiaalitieteissä sosiaalisten ongelmien selvitykseen, kartoitukseen ja muuttamiseen. (Mt. 7-21.) Niemelän moniammatillisuus edustaa multiprofessionaalista työtä, jossa erilainen ammattiosaaminen on nähtävissä selkeänä erityisosaamisen alueena.

*Kyl mun mielestä nää valasee eri kantilta asioita, et kodinhoitaja on se arkipäivä ja terapia on siten taas ihan eri ja koulussaki, onhan sil aika suuri merkitys, et on eri ammattikuntia. (Ls, sostt)*

*Eri näkökulmat on tärkeitä, et ne tulee esiin. Jokaisella ammattikunnalla on kuitenkin vähä erilainen koulutus. (Ls, sostt)*

*Joku asia, mikä ei koskaan saata kolahtaa sosiaalityöntekijän mieleen, ni psykologi saattaa kattoo sen asian, et vau täähän on tosi hyvä juttu. (Ls, sostt)*

Monitieteisessä (multidisciplinary) työtavassa eri tieteenalojen näkökulmat ovat rinnakkain. Tieteenalat puhuvat erillisillä äänillä, ”tietokirjanomaisesti” ryhmittyneinä. Tutkimusryhmän jäsenet esittelevät töitään erillisinä ja tuottavat kukin oman raporttinsa. He eivät lähde kyseenalaistamaan vallitsevaa (tieteidenvälistä) rakennetta. (Bruun ym. 2005, 28.) Vaikka edellä ollaankin tieteen tekemisen maailmassa voi tätä verrata multiprofessionaalisen työryhmän käytäntöihin, esimerkiksi sairaalan kuntoutusryhmän työskentelytapaan, jossa kukin erityistyöryhmä tekee omaan erityisalaansa liittyvän osionsa kuntoutuspäätöksen tueksi.

Aivan kuten työnjakokin voi olla riittävää ja hyvää yhteistyötä selkeissä yhteistyötilanteissa on multiprofessionaalisuuskin toimivaa ja strukturoivaa moniammatillisuutta silloin kun ammattien tehtävät erottuvat toisistaan ja täydentävät toisiaan. Toisaalta tutkimusaineistossa syntyi tilanteita, joissa multiprofessionaalinen ajattelutapa ei palvellut asiakkaan asiaa.

Fokusryhmissä oli odotuksia liittyen perinteisiin ammattirooleihin ja toiveita yhteistyöhön jonkun tietyn ammattiryhmän kanssa. Tällöin lähtökohtana on multiprofessionaalinen yhteistyö, jossa haetaan eri ammattien erityistietoa ja osaamista, myös hallinnollisten rajojen yli (Carrier & Kendall

1995, 30). Monisäikeisimmissä ja vaikeammin sektoreiden osa-alueille jakautuvissa tilanteissa multiprofessionaalisuus ei välttämättä ole riittävä tai toimiva moniammatillisuuden muoto.

Toive multiprofessionaalisuuten näkyi aineistossa erityisesti koulun terveydenhoitajan ja opettajan odotuksissa liittyen muiden toimintaan ja yhteistyöhön. Koulun terveydenhoitaja toivoi yhteistyötä lääkärin tai hoitajan kanssa.

*Me (nuorisopsykiatrian lääkäri ja koulun terveydenhoitaja, HS) ei keskustella toistemme kanssa, vaikka näissä verkostotapaamisissa sanotaan, että lääkäri sitte, ei se koskaan tapahdu, sitte vanhemman kautta välitän, että sano lääkärille tämä ja tämä, ota mukaan verenpainelukemat ja mä oon printannu sen kasvukäyrän, et hänki näkee.* (koulu, th)

Lääketiede on perinteinen vahva professio, jolla on tunnusmerkinään tässä erityistietoa ja -asiantuntemusta. Karrier ja Kendallin (1995, 28-29) mukaan ammatit saattavat uudelleen jakautua traditionaalisiin, individuaalisiin ammatteihin sekä sen vaihtoehtoihin (joissa toteutetaan ammattien välistä, interprofessionaalista, yhteistyötä). Lääketieteelliseen ekspertiisiin liittyy tiedon ja taidon erityisyys ja korvaamattomuus (Ojuri 1995, 88). Terveydenhoitajan odotukset liittynevät osaksi lääketieteen vaikeasti muille siirrettävään erityistietoon. Ne voivat liittyä myös sairaalamaailman ja sen ammattikunnan sisäistämään hierarkkiseen järjestykseen, jossa eri ammattikunnan edustajia ei niin vain korvata toiseen ammattikuntaan kuuluvalla. Tämän suuntainen ajattelu näkyi kommentissa, jossa mietittiin keitä koulun taholta yhteistyökuvioissa aiemmin oli ollut mukana.

*Hän on kuraattori, kouluterveydenhoitajaa ei oo ollu.* (K, th)

Lääketieteen erityisen ja terveydenhuollon hierarkkisen rakenteen lisäksi osin jäykkäkin multiprofessionaalinen näkökulma voi selittyä sillä, että näkökulmaa toivat esiin henkilöt, jotka olivat työntekijäverkoston vieraimmat jäsenet. He eivät olleet vielä kovin tottuneita työskentelemään uusien yhteistyökumppaneiden kanssa. Tietynlainen epävarmuus omasta paikasta uudessa työntekijäverkostossa voi synnyttää toivetta selkeärajaiseen ja turvalliseen perinteitä noudattaviin ammattirooleihin. Ammattikuntina opettajat ja terveydenhoitajat ovat ehkä tottuneet toimimaan itsenäisesti ja yksin. Esimerkiksi samassa organisaatiossa, koulumaailmassa, työskentelevät koulukuraattorit poikkesivat kommentissaan edellisistä. Katson tämän liittyvän koulukuraattorin toimenkuvaan, jossa yhteistyö eri tahojen ja erilaisten ammattilaisten kanssa on osa jokapäiväistä työtä ja ammattitaitoa.

Lastensuojelun asema yhteistyötilanteissa ilmenee lastensuojelun viimesijaisuuden korostumisena. Sosiaalityön viimesijaisuutta ja sen vaikutusta moniammatillisen yhteistyön toteutumiseen on pohdittu paljon sosiaalityön tutkimuksissa. Arnkil (1991, 31) toteaa sosiaalityölle muodostuneen ”sosiaalivaltioprojektissa” viimesijainen tehtävä. Saikun (1996, 62) mukaan sosiaalitoimisto positioituu kuntoutuksen verkostoissa usein yksipuolisesti vastaanottajaksi, joka ottaa vastaan muilta ”tipahtaneet” asiakkaat. Karjalaisen (1996) tutkimuksissa todettiin, että sosiaalitoimiston sosiaalityön viimesijaisuus mutkistaa yhteistyökuvioissa aktivoitumista – ”kun kaikkien muiden roolit päättyy, niin sosiaalitoimiston rooli jää”. Voi olla vaikea aktivoida asiakkaan verkostoa, kun muut viranomaiset ovat jo läpikäyneet asiakastilanteen. Yhteistyösuhteissa sosiaalityöntekijät ovat enemmänkin odotavalla kuin aktiivisella kannalla. (Mt. 93.)

*Mä oon kokenu oman roolini sivusta seuraajaks. Mun on ollu vaikee löytää, mitä mä voin tuoda ja ehkä se, et ottaa vanhemman rooli, ottaa kunnan rotia siihen touhuun, sellanen rooli olis varmaan ollu tarjolla, sellanen mikä ois ollu luontevaa ottaa lastensuojelun työntekijänä, mitä mä en missään vaiheessa ottanu. (Ls, sostt)*

*Sosiaalitoimistoon kohdistuu aika paljon toiveita, odotuksia, et meidän täytyy tehdä jotain, ottaa huostaan nopeesti. (Ls, sostt)*

*Jotenki aina ehkä lastensuojelun sossulla tulee sellanen puoliks pakottaja, tai et edellytetään tiettyjä asioita, joka on vaan sitä kun tätä työtä tekee. (Ls, sostt)*

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät näkivät ja kokivat tämän muiden tarjoileman viimesijaisuuden. Muut tahot mielsivät lastensuojelun roolin keskenään samansuuntaisesti. Lastensuojelu on mukana varmuuden vuoksi, uhkana tai mahdollisesti huostaanottavana tahona.

*Mä oon varmaan uhkaillu vanhempaa, että jotain täytyy tapahtua, et joko hoito tai sijoitus, koulu täytyy saada (käytyä, HS). (Np, psl)*

*Mä ajattelen, et lastensuojelun työntekijä on siinä seuraamassa, et miten ne toimenpiteet tässä avo-  
huollon tai –hoidon suunnitelmissa etenee. Jos ne ne etenee, ni sit siihen ei tarvi, mut siihen liittyy se, et ku on paikalla, ni on muistuttamassa siitä, et jos sit kaikki ei meekkään niinku on suunniteltu, ni sitä täytyy miettii näitä (mahdollisesti huostaanottoa, HS) (Np, psl)*



*Mä olin olettanu, et se on lastensuojelun rooli (tiukka rooli, HS). (K, o)*

Lastensuojelulle jää todellakin Musta Pekka –kortti käteen (Arnkil & Eriksson 1996). Linnossuo (1996, 74) näkee kuitenkin, että sosiaalityölle osallistuminen moniammatilliseen työhön mahdollistaa siirtymisen viimesijaisesta varastoinnista laajempialaiseen lastensuojelutyöhön yhdessä muiden viranomaisten ja ammattilaisten kanssa. Karjalaisen (1996) aineistossa sosiaalityöntekijä kytkeytyi mukaan vain asiakkaan toimeentulon asiantuntijana, vaikka myös hänellä on asioinnin myötä avautunut asiakkaan elämäntilanne laajana ja kokonaisvaltaisena. Sosiaalityö on suhteessa mielenterveytyshöön avustavassa ja tukevassa tehtävässä, vaikka sillä olisi laajempikin välineistö käytettävissä. (Mt. 170.) Karjalaisen aineisto käsitteli aikuisasiakkaita. Lastensuojeluun siirrettynä ja toimeentulon asiantuntijuus korvattuna huostaanotolla, on tässä aineistooni sopiva analogia. Lastensuojelullakin olisi laajempi välineistö käytettävissä. Ainoan viittauksen esimerkiksi lastensuojelun avohuollon tukitoimeen teki lastensuojelun sosiaalityöntekijä itse – ja sekin vain harrastuksen rahoittajana - muistellen aiempaa verkostokokousta.

*Puhuttiiks silloin ihan harrastusasioista, et jos ois lastensuojelullisesti saannu harrastusmenoihin jotain taloudellista tukee. (Ls, sostt)*

Sosiaalitoimiston sosiaalityö on omalaatuisessa asemassa hyvinvointipalveluissa. Se on viimesijaisista toimintaa. Jos ensisijaiset palvelut katsovat tietyn asiakkaan ongelmat liian epäselviksi tai monimutkaisiksi he voivat ohjata asiakkaan sosiaalityön asiakkuuteen tai jättää heidät itse etsimään sosiaalipalveluita. Kuitenkin sosiaalityö palvelee ensisijaisia palveluita. Se saa hoitaakseen ongelmat, jotka ovat liian epäselviä erikoistuneille yksiköille. (Arnkil 1991, 100-101.)

- *Me oltais koulun puolelta voitu jättää tää teijän harteille, lastensuojelun harteille. (opettaja)*
- *Mä oisin soittanu ja sanonnu, et nyt kuule huostaanota. (K, th)*
- *Koska me voidaan antaa se vastuu teille, nyhän tää kävi näin sen takia, et mä ajattelin, et tätä nuorta voi työstää, jotain mahdollisuuksia. (K, o)*
- *Lastensuojelun kriteerihän ei täyty mitenkään semmoseen... (Np, tt)*
- *Sihän se jää sinne väliin, koska teil on ne kriteerit, mitkä pitää täytyä siihen huostaanottotilanteeseen. (K, o)*

Kokko (2003) toteaa, että moniongelmaisesta yhteisasiakkaasta tuli neuvottelun tuloksena eikenenkään asiakas. Ellei asiakkuutta ja asiakkaan tilannetta otettu käsittelyyn, se ei poistunut insti-

tutionaalisesti, vaan johti vaikeuksien syvenemiseen ja sitoi asiakkaan entistä tiukemmin systeemin otteeseen. (Mt. 125.) Yllä kyseessä olevasta nuoresta olisi voinut tulla ei-kenenkään asiakas ja vaikeudet olisivat eittämättä syvenneet. Sen sijaan Kokon ajatus tiukasta systeemin otteesta ei aukene ainakaan nuorten kohdalla: nuori olisi tippunut eri systeemien väliin.

Eriytyneiden asiantuntijuuksien hakeutuessa toistensa yhteyteen tapahtuu kohtaamisia ja törmäyksiä. Tämä näkyy erityisesti professioiden kentässä. (Karjalainen 1996, 14.) Moniammatillisen asiantuntijuuden muotokuva muodostuu eri osapuolten tasavertaisen asiantuntijaroolin tunnustamisesta sekä toisen ammattitaidon ja erityisosaamisen kunnioittamisesta. Se hyväksyy työntekijöiden ja heidän emo-organisaatioidensa erilaisuuden ja erilaiset todellisuustulkinnat sekä kykenee näkemään ne yhteisen toiminnan voimavarana. (Pohjola 1999, 112) Edellä olevassa sitaatissa tasa-arvoisuus ei toteudu, kun yksi taho antaa toiselle määräystä: ”*mä oisin soittanu ja sanonnu, et nyt kuule huostaanota*”.

Lisäksi edellä toistui tälle aineistolle tyypillinen tilanne: konkreettisessa tilanteessa lastensuojelu ei lähtenyt kommentoimaan, vaikka ollaan lastensuojelun asiantuntemusalueella. Vastaväitteen koululle antaa nuorisopsykiatrian toimintaterapeutti. Pellinen (1996) toteaaakin, ettei sosiaalityölle ole erityisen tyypillistä tai ominaista, että otettaisiin yhteistyösuhteissa määrittämisen valta. Yhteistyössä tätä taitoa tarvitaan. Määrittämisellä tässä tarkoitetaan oman ammatin näkökulmasta nousevien perusteluiden syvää ymmärtämistä ja kykyä puhua näistä. (Mt. 139.) Oma ammattitaito olisi jaettava yhteiseen pöytään (Linnossuo 1996, 73). Aineistossani erityisesti konkreettisten tilanteiden kommentoiminen ja ammatillisen näkemyksen tuominen näihin tilanteisiin tuntui olevan sosiaalityöntekijöille vaikeaa.

Aineistoni multiprofessionaaliossa työssä tasavertaisuus, toisen ammattitaidon kunnioittaminen ja erilaisuuden näkyminen voimavarana kompasteli toisen toimintaan liittyviin toteutumattomiin odotuksiin sekä lastensuojelun mieltämiseen viimesijaisena toimintana. Ammattien hierarkkiset suhteet ja eri ammattiryhmien sisäistämät erilaiset työskentelykulttuurit suhteessa yhteistyötahoihin piirtyivät näkyville.

Lisäksi perheiden ja nuorten tilanteet olivat siinä määrin monimutkaisia, ettei multiprofessionaalinen lähtökohta moniammatillisuudelle tuntunut aina riittävältä. Fokusryhmähaastatteluissa tuli ilmi multiprofessionaalista työskentelyä joustavampaa, sekoituvampaa ja tiiviimpää yhteistyötä, joka oli luontevampaa niille tahoille, jotka olivat tottuneempia yhteiseen työskentelyyn.

### 5.3. Interprofessionaalisuus

Kun siirrytään multiprofessionaalisuudesta interprofessionaalisen työn puolelle, näen ammattien välisen dialogisuuden ja epävarmuuden sietämisen lisääntyvän. Carrier ja Kendall (1995) toteavat, että traditionaalisen professionaalisuuden vahvuudet tulisi säilyttää ja heikkoudet korjata. Interprofessionaalisessa työssä tavoitteena ei ole perinteisestä professionaalisuudesta luopuminen, vaan että traditiosta saataisiin paras osa kuluttajien ja yhteiskunnan käyttöön. (Mt. 28-29.)

Interprofessionaalisessa tiimissä eri asiantuntijat työskentelevät asiakastilanteissa hyvin kommunikatiivisessa ja suunnittelullisessa hengessä. Interprofessionaalisuus tarkoittaa, että toiminnalliset roolit, vastuukysymykset ja tavoitteet menevät tarkoituksellisesti osittain päällekkäin. Perinteisten tehtävänkuvien ja vastuusuhteiden sekoittumista perustellaan asiakastilanteiden monimuotoisuudella. Mukaan halutaan paljon asiantuntemusta. (Mullins ym. 1994, 161-177). Carrier ja Kendal (1995, 10) näkevät moniammatillisen työn radikaalimpana muotona interprofessionaalisen työtavan, jossa ollaan valmiita jakamaan osaamista ja erityisesti luopumaan poissulkevasta vallasta liittyen ammatilliseen erityistietoon, silloin kun toinen ammattiryhmä kykenee tehokkaammin kohtaamaan asiakkaan ja hänen tarpeensa. Ammatillinen osaaminen ei lähde enää kapeasti määritellyistä yksittäisistä ammattitehtävistä, vaan toimintakokonaisuuksien kehittämisestä (Ojuri 1996, 120).

Tieteiden välisessä työssä interprofessionaalisuus on usein nähty päämääränä ja jopa ideaalina. On arvioitu, että tieteellisten menetelmien segmentaatio erillisiin tieteenalojen mukaisiin lokeroihin on kehityksen este. Tieteen nähdään kehittyvän erilaisten teoreettisten ja metodologisten näkökulmien yhdistyessä. Lisäksi uusien ideoiden ja näkemysten lähteet ovat usein vakiintuneiden tieteenalojen rajapinnoilla. Tieteiden välisessä työssä integroidaan erillisiä tieteenaloittaisia tietoja, menetelmiä, välineitä, käsitteitä ja teorioita tavoitteena luona holistinen kuva tai yleistä ymmärrystä kompleksiseen aiheeseen, kysymykseen tai ongelmaan. (Bruun ym. 2005, 5, 28.) Edellinen soveltuu myös moniammatilliseen asiakastyöhön. Integroitunut ymmärrys, holistinen kuva ja rajapinnoilla toimiminen on usein asiakasystävällistä ja tekee työntekijöiden työskentelyn joustavammaksi.

Mönkkönen (1996) ei käytä interprofessionaalisuuden käsitettä, mutta tähän soveltuena toteaa asiantuntijuuteen ja moniammatillisuuteen liittyen, kuinka dialogisessa lähestymistavassa asiantuntijuus kehittyy eri näkökulmien keskellä, jolloin se joutuu koetukselle. Kehitys nähdään valmiutena jatkuvasti tarkastella omia ajattelutapoja, jolloin asiantuntijakaan ei voi pysähtyä tietämiseen. Vuoropuhelu ihmisten välillä on keskeistä. Tämä tarkoittaa, että määrittely tapahtuu aina yhteisenä tuotokse-

na. Lisäksi se edellyttää avoimuutta niin keskenään ristiriitaisille tarkastelutavoille kuin toisin toimimisen mahdollisuuksille. Moniammatillisessa työssä ei ole syytä keskittyä vain ilmiötä koskevan tiedon hallintaan, vaan on uskallettava heittäytyä omasta tietoperustastaan myös tuntemattomaan maailmaan. (Mt. 54, 62.) Muutoksessa ja epävarmuudessa ”oikea ammatillisuus” ei ole kenenkään hallussa, vaan sitä luodaan muutoksessa ja muuttuvissa moniammatillisissa yhteistyösuhteissa (Karvinen 1996, 43).

Aineistossa interprofessionaalisuus näyttäytyi yhteistyön tekemisen ja toisen kielen ymmärtämisenä. Rooleja saatettiin ottaa ”ristiin”, vastoin yleisiä odotuksia.

- *jos mäki olin ekas neuvottelussa, et oisin voinnu olla työpari lastensuojelussa...ihan samaa kieltä puhuttiin.* (Np, psl)
- *sä puhuit ainaki sitä mun kieltä hirveen hyvin.* (Ls, sostt)
- *mä tulin edustamaan sinne sellasta tiukkaa puolta.* (Np, psl)
- *mä olin olettanu, et se on niinku lastensuojelun rooli, sit ku se tuli sulta (psykologilta, HS) ni se oli ihan hyvä.* (K, o)

Moniammatillisuus ei suomenkielisenä käsitteenä ole yksiselitteinen. Vaikka se on vakiintunut käsite kuvaamaan eri ammattiryhmiin kuuluvien välistä yhteistyötä, voidaan silti puhua myös moniammatillisesta ihmisestä, joka on oppinut hallitsemaan eri ammattilaisen käsitteistöt ja keskustelutavat. On esitetty näkemyksiä, että yksi ihminen voisi omaksua usean ammatin asiantuntijuuden ja toimia moniammatillisesti. Lähihoitajan ammatti on esimerkki tällaisen ajattelun toteutumisesta perustason työssä. Mitä pitempää koulutusta vaativasta tai erikoistuneemmasta ammatista on kysymys, sitä ongelmallisemmaksi kuitenkin käy ammattien yhdistämisen ajattelu. (Metteri 1996, 10.) Kun kyseessä on yhden ihmisen sisällä oleva moniammatillisuus, ollaan interprofessionaalisen työn alueella: henkilö ei käytä vuorotellen erilaisia ammatillisia osaamisiansa – vaikka tietyissä tilanteissa painottaisikin jompaakumpaa - vaan ne elävät hänessä yhtäaikaan.

Metterin (1996) mukaan se, että yksi ihminen hallitsee useamman ammatin asiantuntijuuden, soveltuu paremmin perustason töihin. Kuitenkaan tämän tyyppiset useamman alan osaajat eivät ole harvinaisia korkeammin koulutetuillakaan aloilla.

*Työntekijöillä on eri kiinnostuksen aloja, et meil on ihan selkeesti, jotkut on keskittynyt serijuttuihin (seksuaalinen riisto ja hyväksikäyttö, HS), toiset nuorten kanssa. Se on rikkaus, ei se meinaa sitä, et se tyyppi vaan niitä hoitais, ku kattoo vähä eri viitekehyksestä, se on todella hedelmällistä. (Ls, sostt)*

Lisäkouluttautuminen on kahdensuuntaista: se voi olla osaamista syventävää (kuten erikoistuminen hyväksikäyttöasioihin tai nuoriin) tai se voi olla osaamista laajentavaa, uudenlaisen tai rinnakkaisen lähestymistavan tai teoriapohjan tarjoavaa (kuten erilaiset terapiakoulutukset).

*Meidän tiimis on paljon terapeutteisesti suuntautuneita ihmisiä. Yks on vaativan erityistason perheterapiakoulutuksessa, minä oon kriisi- ja traumaterapiakoulutuksessa, sit meil on työnohjaajakoulutuksia, sit on näit kriisi- ja traumajuttuja enemmänki, me ollaan aika terapia-avoimia. (Ls, sostt)*

Taitojen yhdistyminen (skill mix) on yksi interprofessionaalisen työn merkitys. Ammattilaisten tulisi hyväksyä, että interprofessionaalisuus ottaa huomioon ja hyväksyy sen mahdollisuuden, että jotkut tarpeet voidaan hoitaa yhtä tehokkaasti vähemmän koulutetun ammattilaisen toimesta. (Carrier & Kendall 1995, 29.) Tässä aineistossa ammattien välinen työskentelytapa näkyikin hyvin arkisella tasolla. Työntekijät eivät välttämättä yhdistelleet työtehtäviinsä toisen profession tehtäviä, vaan tehtäviä, jotka eivät ole kenenkään ammattilaisen vastuulla. Ammattienvälisyydellä paikattiin hyvin perustasolla olevia puutteita.

*Sit mä ostin hänelle hammasharjan ja hammastahnaa, sit rupes tuleen rastei sinne (päivittäisen pesun seuranta, HS). Ja tää koulureppujuttu, mä sanoin, et joku vaan muovikassi, mut muovikassi ei ollu hänest tyylikäs. Mä sanoin, et kun mul on kotona viis (reppua, HS), ni mä toin yhen mikä nyt sopii tähän muotiin, ni se kävi heti. (K, o)*

Interprofessionaalinen työtapa edellyttää valmiutta luopua työrooleista, jakaa tietoa ja integroida (työ)menetelmiä asiakkaan eduksi. (Carrier & Kendall 1995, 30) Ojuri (1996, 121) toteaa samansuuntaisesti, että omien valmiuksien ja luonteenpiirteiden mukaisesta ihanneroolista voidaan joutua joiltakin osin tinkimään silloin, kun kyse on moniammatillisesta työstä. Akateemisesti koulutettu erityisopettaja kykenee luopumaan ihanneroolista ja integroimaan omaa toimintaansa asiakkaan edun mukaisesti. Hän olisi voinut ajatella, että nämä asiat eivät ainakaan hänelle kuulu, mutta hän huolehti niistä ja se vaikutti oppilaan kiinnittymiseen opettajaan, opetukseen ja todennäköisesti hel-

potti siirtymistä suunniteltuun ryhmäopetukseen. Sen sijaan tieto ei siirtynyt muille tahoille työntekijäverkostosta, ennen kun se nousi keskusteluun fokusryhmässä.

Hammasharja ja reppu –teema herättää kahdenlaisia kysymyksiä. Olisiko perusvälineiden hankinta oikeastaan kuulunut jollekin muulle taholle? Kenen tulisi tietää tämän tyyppisistä puutteista? Opettaja huolehti asioista, ja tämä voidaan tulkita yllämainitulla tavalla ammattien väliseksi työksi. Multiprofessionaalisen työnjaon mukainen oikea ammattiryhmä voisi olla esimerkiksi lastensuojelun kodinhoitaja tai perhetyöntekijä. Oli toteuttava taho kuka tahansa, tiedon siirtyminen eteenpäin olisi ollut aiheellista.

*Nää on lastensuojelun kannalta oleellisia tietoja vanhemmuudesta. Mä kuulen nää ensimmäistä kertaa. Oisko noi ollu sellasia, joihin tarttis jollain lailla puuttua? Täytyis kartoittaa tarkemminkin, et ku niit tulee sit yks kerrallaan, aina silloin kun niitä sattuu ilmaantumaan, sit selviää, et ei oo hammasharjaa. (Ls, sostt)*

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän puheen läpi kuuluu närkästys siitä, että tieto välittyy hänelle vasta nyt. Hän toistaa saman viestin haastattelussa kahteen kertaan ja opettaja vastaa siihen puolustellen. Kyseessä tuskin on tahallinen kertomatta jättäminen, vaan sen voi tulkita liittyvän siihen, että toisen ammattiala on vieras, jolloin on myös vaikea tietää, mitä tietoja tulisi välittää.

Mullinsin ym:n (1994) mukaisesti interprofessionaalisisessa työssä asiakastilanteeseen pystytään vastaamaan monimuotoisesti, mutta lopputuloksena voi olla tiimin (työntekijäverkoston, HS) sisäisiä konflikteja. Jäsenet eivät tiedä, miten jakaa vastuuta ja kenen voimavarat tulevat missäkin tilanteessa kysymykseen (Mullins ym. 1994, 161-177), kuten aineistossa edellä tapahtuikin.

Transprofessionaalisisessa tiimissä ammatilliset roolit ja vastuut jaetaan kokonaan uusiksi. Tiimin jäsenet oppivat ristiin toistensa ammatillisia valmiuksia ja ovat valmiita asiakastilanteissa käyttämään kaikkea näin saavutettua laaja-alaista osaamistaan asiakkaan hyväksi. Tiimi laatii laaja-alaisen yhdistetyn suunnitelman asiakastilanteessa ja mahdolliset kuntoutukselliset interventiot tehdään koko tiimin nimissä. Tällaisessa tiimityöskentelyssä ammattien väliset erottelevat rajat häipyvät, työntekijät ovat valmiita tilanteiden mukaan toimimaan usean eri ammattiorientaation mukaisesti, tavoitteena on vapaa informaation ja voimavarojen vaihto. (Mullins ym. 1994, 161-177) Yli-tieteellisyydellä (transdisciplinarity) tarkoitetaan asiantuntemusta, joka sisälsi uudenlaisia teoreettisia paradigmoja, kysymyksiä ja tietoa, jota ei voitu paikantaa mihinkään olemassa olevan tieteen-

alaan (Bruun ym. 2005, 31). Tutkimuksen maailmaan liittyvä ylitieteisyys ei ehkä aivan istu aineistöni. Mullinsin ym:n (1994) määritelmä on lähempänä, jossa painopiste on olemassa olevan osaamisen yhdistämisessä ja ammattien välisten rajojen häipymisessä.

- *Meil on kuraattorin kans sillai, et meil on ollu nuori, jota me tavattiin vuoroviikoin. Hänel oli kerenny muodostua erittäin hyvä kontakti kuraattorin kanssa, sitä ei ollu tarpeen ja tarkoitus missään tapauksessa lopettaa, et hän ois sit käynny mulla vaan. Me tehtiin keskenämme nuoren kans sellanen työnjako, et miten me sit tavataan. Se toimi tosi hienosti. --- (Np, sh)*
- *mehän tehtiin se niin, et me tavattiin yhdessä siellä mun huoneessa, me haluttiin antaa sille pojalla lupa siihen, et me ollaan molemmat häntä varten, eikä mitenkään hirveen tarkkaan tarvinnu rajata, että miten ja missä puhuu. (K, kk.)*

Aineistossa oli nähtävissä myös muita samantyyppisiä kohtia, joissa koulukuraattori toimi jopa kokonaan tarpeelliseksi arvioidun nuorisopsykiatrisen kontaktin korvaten. Työryhmässä lähdettiin siitä, että hyvää kontaktia on turha lähteä purkamaan, erityisesti, jos riskinä on, ettei nuori mahdollisesti tippuu tuen piiristä kokonaan.

Interprofessionaalisuutta syntyi erityisesti niiden työntekijöiden välille, jotka olivat tottuneita tekemään töitä yhdessä ja jotka tunsivat toistensa – sekä työntekijä- ja että työpaikkatasolla - toimintatavat. Toinen toistensa tuntemaan oppiminen oli myös Pellisen (1996) tutkimuksessa tärkeä yhteistyön edellytys. Tutustuminen helpotti yhteydenottamista ja lisäksi tieto toisen työstä ja toisen työntekijän arvomaailmaan tutustuminen koettiin tärkeäksi. (Mt. 137.) Ojurin (1995) mukaan sillä, missä määrin organisaation (tai yhteistyöverkoston, HS) jäsenet jakavat yhteistä sosiaalista todellisuutta - jota luodaan vuorovaikutuksen avulla - on suuri vaikutus organisaation kykyyn saavuttaa tavoitteitaan. Mikäli yhteistä sosiaalista todellisuutta on vähän, so. henkilöltä puuttuu yhteinen ja yhtenäinen näkemys työstään ja työyhteisöstään, puuttuu myös vakaa perusta tavoitteiden saavuttamiselle. (Mt. 41-42.)

Samalla kun ammatillisten rajojen ylittäminen on inter- ja transprofessionaalisuuden rikkaus, se on myös sen akilleen kantapää. Eri ammattiryhmien asiantuntijuus ja käytäntö voi olla vaikeasti hahmotettavaa ja asiantuntijuus pyrkii sekoittumaan (Linden 1999, 123). Moniammatillisuuden ylläpito tiimeissä edellyttää vahvaa ammatti-identiteettiä ja kykyä vastustaa samankaltaistumisen painetta (Arnkil & Eriksson 1995, 197). John Övretveit on huolissaan työntekijöiden samankaltaistumisesta. Hän toteaa roolien rajojen hämärtyvän, kun tiimit vähättelevät eri ammattien välisiä eroja ja kun

tiimit ovat sitä mieltä, että kuka tahansa jäsenistä pystyy tekemään minkä tahansa työn yhtä hyvin. Ammattitaito ruostuu, kun työntekijä ei pääse käyttämään koulutuksessa hankkimiaan, ammattikohtaisia taitoja. (Övretveit 1995, 172) Moniammatillisuuden piti siis tuoda työhön näkökulmien ja asiantuntijuuksien rikkautta, mutta käänköpuolena voi olla samankaltaistuminen ja erilaisten näkökulmien katoaminen.

Carrier ja Kendall (1995) puolestaan toteavat, että interprofessionaalisuus on pikemminkin työskentelytapa, jossa arvot ja ammatilliset taidot ovat voimakkaammin valjastettu palvelemaan asiakkaita ja heidän tarpeitaan. (Mt. 32.)

#### **5.4. Asiantuntijuus**

Lähestyn asiantuntijuuden käsitettä julkisten hyvinvointipalveluiden, erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ilmenevän asiantuntijuuden, tarkastelukulmasta.

1990-luvun loppupuolen tutkimuksissa todetaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijuuden pilkkoutuneen pieniin osiin ja erikoistuneille koulutusammateille. Palvelujärjestelmä ja ammatit ovat sektoroituneet horisontaalisesti ja vertikaalisesti. Tähän on johtanut työtä koskevan tiedon järjestelmällinen kasvu ja eriytyvä koulutusjärjestelmä. Työn kohde on taas usein hyvin muuttuva eikä yksinkertaisia joko tai -tilanteita juuri ole. Selkeärajaisia ongelmanratkaisutehtäviä erityisesti alueellisen työn piirissä on suhteellisen vähän. Erikoistuminen on merkinnyt paitsi tuttua, hyväksi havaittua ja turvallista työtapaa, myös erikoistumisen myötä saatua arvostusta ja ammatillista asemaa. (Elovainio ym. 1997, 98-100.) On tuotettu raskas ja sektoroitunut, joskin universaali asiantuntijuuteen perustuva palvelujärjestelmä. Näin organisoidussa rakenteessa välittävät palvelut ja ketjut kehittyvät hitaasti eikä kokonaisuus ole kenenkään intressissä. (Karjalainen 1996, 14-15.)

Asiantuntijuus on ristiriitaisten vaatimusten edessä. Yhtäällä on nopeasti etenevä erikoistumisprosessi. Toisaalla on haaste tehdä yhteistyötä ja välittää erityisosaamistaan sellaisilla areenoilla, joista ei ole kokemusta. Asiantuntijuudella on perinteisesti ollut kolme tukijalkaa: tiede, professiot ja instituutiot. Professiot antavat asiantuntijuuden auktorisoidut pätevyyskriteerit. (Eräsaari 2003, 42.) Kuitenkin varma, todistettu ja luja tieteellinen tieto, joka on antanut asiantuntijan auktorisoidut totuuskäsitykset, osoittautuukin yhä useammalla alalla aikaansa sidotuksi, suhteelliseksi, lopullisesti todistamattomaksi ja liikkeellä olevaksi. Totuudet osoittautuvat tietyissä asetelmissa, tietyillä menetelmillä ja tietyillä käsitteellistyksillä aikaansaaduiksi – ja totuudet muuttuvat asetelmien, menetel-



mien ja käsitteiden muuttuessa. Profiessioiden asema on sekin liikkuva. Se kerran vallinnut tai kuviteltu rauha, jossa kukin ekspertti hoiti omaa osuuttaan kokonaisuudesta ja kokonaisuus tuli näin hyvin hoidettua, on vaihtunut tilanteeksi, jossa kohdataan epäselviä ongelmia, jotka eivät suostu noudattamaan aikaisempia kategorisointeja. (Seikkula & Arnkil 2005, 165) Fragmentoituva, kompleksinen ja ambivalentti myöhäismodernin yhteiskunnan todellisuus edellyttää meiltä uudenlaisia erityistaitoja. Aiemman ylhäältä alaspäin suuntautuvan asiantuntemuksen rinnalle muodostuu yhä merkittävämmäksi vaakasuora asiantuntijuus. (Mutka 1998, 46.)

Donald Schönin (1992) mukaan jo 60-luvun alkupuolella ilmestyivät ensimmäiset artikkelit, jotka epäilivät perinteisen tieteellisen asiantuntijuuden mahdollisuuksia yhä monimutkaisemmiksi muuttuvien ongelmien määrittelyssä ja hallinnassa. Yhteiskunnan muutos on synnyttänyt kysymyksiä, joita perinteisen työnjaon keinoin on vaikea ratkaista. Professionaaliset identiteetit ja ratkaistavaksi tulevat ongelmanmäärittelyt ovat moninaisia ja niiden muotoilu vaikea, ainutlaatuiset tilanteet asettavat haasteita ja kapea-alainen tiedealaperustainen asiantuntijuus on riittämätön näiden haasteiden kohtaamiseen.

Schön (1983) käsittelee asiantuntijoiden toimintaa ammatillisten orientaatioiden valintapaikoissa. Asiantuntija voi toimia kahdella tavalla vaikeissa ja hämmentävissä asiakaspalvelutilanteissa. Perinteinen asiantuntijan tapa (teknisen rationaliteetin mukainen) on rajata epäselvä tilanne, olla käsittelemättä oman asiantuntijuuden yli meneviä asioita ja keskittyä siihen, mihin itse osaa ammatillisesti vastata. Asiantuntija oppii erottelemaan asiakkaiden tarpeista itselleen kuuluvan ja pystyy asiantuntevasti vastaamaan kapea-alaisiin kysymyksenasetteluihin. Tilanne muodostuu kuitenkin hankalaksi, kun asiakkaan tilanteet ovat toistuvasti vaikeita ja hämmentäviä. Asiantuntija joutuu toteamaan menettelytapansa riittämättömyyden. Hänen on konstruoitava uudenlainen tapa toimia ja vaihdettava tulkintakehystä. Tämä tarkoittaa oman toiminnan miettimistä osana laajempaa institutionaalista kontekstia, avoimeen vuorovaikutukseen asettautumista asiakkaan kanssa ja tilanteesta oppimista. Asiantuntija joutuu epävarmuuden ja uuden etsinnän alueelle. (Mt. 21-69.)

Palvelujärjestelmässä on siis nähtävissä kahdenlaista asiantuntijuutta: yksilöllistä, auktorisoitua, sektorikohtaisesta ja selkeärajaista asiantuntijuutta sekä sitä täydentävää ja puutteita paikkaavaa, vuorovaikutteista, yhteyksissä syntyvää ja tilannekohtaista asiantuntemusta. Seuraavaksi tarkastelen näitä kahta asiantuntijuuden ilmenemismuotoa.

## 5.5. Moderni ja postmoderni asiantuntijuus

Suomen kielen sanakirjan mukaan asiantuntemus on tietyn asian tai alan osaamista, perehtyneisyyttä siihen, ammattitaitoa. Asiantuntija on tietyn asian tai alan hallitseva henkilö, jolta voidaan pyytää esim. lausunto. Hän on erikoistuntija, ammattilainen, ekspertti, spesialisti, perehtynyt ja kokenut. (Nurmi ym. 1996, 35)

Bauman (1996) tiivistää asiantuntijuuden merkityksen käsitepariksi ”lakiasäättävä asiantuntija” (moderni) ja tulkitseva asiantuntija (postmoderni). Lakiasäättävä viittaa modernissa kulttuurikehyksessä arvostettaviin universaaleihin normistoihin sekä objektiiviseen, hierarkkiseen tietoon. Tulkinallisuus ja kontekstuaalisuus ovat puolestaan postmodernin maailmankuvan keskeisempiä oletuksia. Postmodernin ajattelun mukaisesti tietyn näkökulman tai toimintatavan ”oikeellisuus” ja eettisyys ovat määriteltävissä vain suhteiden, tietyn kontekstin sekä päämäärän kautta. ”Lakiasäättävä asiantuntija” ja ”tulkitseva asiantuntija” perustuvat siis erilaiseen tieto-oppiin sekä yhteiskunta- ja ihmiskäsitykseen. (Bauman 1987; 1996; Raitakari 2002, 46-47) Sanakirjan määritelmä asiantuntijuudesta vastaa Baumanin modernia, lakiasäättävää asiantuntijaa: henkilöä, joka tietää asiasta enemmän kuin muut, joka on muita osaavampi. Lausunnon pyytäminen on yksi merkki asiantuntijuudesta: se, keneltä pyydetään lausunto, on asiantuntija.

Peppi Saikku (1996) kuvaa tutkimuksessaan kolmenlaista merkityssysteemiä; hän kuvaa diskursseja, jotka hän jaottelee lääketieteelliseksi, hallinnolliseksi ja verkostomaiseksi diskursseiksi. Lääketieteellisessä diskurssissa asiakkaan ongelma ja ongelman ratkaisut määrittyvät lääketieteellisistä tekijöistä käsin. Tämän vuoksi terveydenhuollolla alan asiantuntijana on valta määrittää ja päättää diskurssissa. Asiantuntijuus korostuu diskurssin sisäisissä valtasuhteissa myös siten, että keskustusraalalla on auktoriteettiasema terveyskeskukseen nähden. Hallinnollisessa diskurssissa viranomaiskäytännöt muotoutuvat suhteessa hallinnollisiin normeihin ja säädöksiin. Säädökset konstruoidaan annettuina, ehdottomina ja muuttumattomina. Hallinnollinen diskurssi näkyy myös viranomaiskäytännöissä erilaisten lausuntojen ja todistusten tärkeytenä. Asiakasta ohjataan taholta toiselle erilaisten lausuntojen saamiseksi. (Mt. 86-88)

Hallinnollisella diskurssilla on vahva asema julkisella sektorilla. Eräsaari (2003) toteaa instituutioiden olevan niitä laitoksia, joissa toimimme. Ne takaavat asiantuntijuuden vakauden ja integraation. Asiantuntijat edustavat tietämisen hallitsevia muotoja ja nämä hallitsevat muodot ovat tieteellisiä. Asiantuntija on myös luotetun instituution edustaja ja/tai luotetun tiedon ja pätevyyden kantaja. Pro-

fession prototyyppi toimii byrokratiassa pannen täytäntöön toimensa erikoistuneita velvoitteita. (Mt. 54.) Vappu Karjalaisen (1996) mukaan julkisen hyvinvointipalveluiden työnjaollinen eriytyminen on tapahtunut lainsäädännön ja hallinnon tukemana, ylhäältä alaspäin. Jokaisella sektorilla on omat säädöksensä ja niistä johtuvat menettelytapansa. Näin myös valta on kytkeytynyt asiantuntijuuteen. (Mt. 13.)

Saikku (1996) näkee lääketieteellisen ja hallinnollisen diskurssin olevan kiinteästi yhteydessä toisiinsa. Lääketieteellisessä diskurssissa valta ja vastuu verkostoissa määrittyy terveydenhuollolle. Hallinnollisessa diskurssissa valta määrittyy säädöksiin ja normeihin. Muiden tahojen toiminta konstruoituu vain suhteessa terveydenhuollon toimintaan ja hallinnollisiin säädöksiin ja päätöksiin. Lääketieteellinen ja hallinnollinen diskurssi tuottavat yhdessä ja toisiaan tukien niitä käytäntöjä, jotka näyttävät hallitsevan kuntoutuksen viranomaistahojen verkostoitumista. (Mt. 90-91.)

Verkostomaisessa diskurssissa asiakkaan ongelma määrittyy kokonaisvaltaisemmin, suhteessa asiakkaaseen, hänen elämäntilanteeseensa ja suhteessa viranomaisverkostoon ja sen toimintaan. Erona toisiin diskursseihin on etenkin ongelman määrittymisen myös suhteessa viranomaisverkostoon. Kokonaisvaltaisuus välittyy myös ratkaisutapoihin: verkostosta pyritään löytämään ne tahot, jotka saattavat olla avuksi ongelman ratkaisemisessa. (Saikku 1996, 89.) Vaikka Saikku ei diskursseissaan juurikaan kirjoita asiantuntijuudesta tarkastelen diskursseja asiantuntijuuden näkökulmasta. Valta tässä yhteydessä on asiantuntijavaltaa (Karjalainen, 1996, 13), jonka ilmiänsä käytännössä ovat esimerkiksi yllä mainitut lausuntopyynnöt. Verkostomaisessa diskurssissa etsitään tahoja, joilla on asiantuntijuutta auttaa ongelman ratkaisussa.

Verkostomaista diskurssia voidaan pitää lääketieteellisen ja hallinnollisen diskurssin vastadiskursseina (Jokinen & Juhila 1993, Fairclough 1992, 95). Verkostomaisessa diskurssissa kyseenalaistetaan niitä merkityksiä, valtasuhteita ja käytäntöjä, joita lääketieteellinen ja hallinnollinen diskurssi legitimoivat. Verkostodiskurssissa kyseenalaistetaan tilanteita, joissa vastuu ei ole kenenkään tai vain terveydenhuollonlla. Vastuu konstruoidaan sille taholle, joka tuntee asiakkaan tilanteen todennäköisesti parhaiten. (Saikku 1996, 92-93.)

Baumannin (1996) lakiasättävän asiantuntijuuden ja Saikun (1996) lääketieteellisen ja hallinnollisen diskurssin voi nähdä vastaavan toisiaan. Samaten tulkitseva asiantuntijuus ja verkostomainen diskurssi kuvaavat samantyyppistä tapaa tulkita asiantuntijuutta. Myös Mutkan (1998) ja Elovaini-

on, Kalliomäki-Levannon ja Kivimäen (1997) horisontaalinen ja vertikaalinen asiantuntijuus kuvaavat tätä samaa kahtiajakoa.

Lakiasäättävän asiantuntijuuden (lääketieteellinen/hallinnollinen diskurssi, vertikaalinen asiantuntijuus) vastaparia (tulkitseva/vertikaalinen asiantuntijuus, verkostomainen diskurssi) ovat eri tutkijat määritelleet hiukan eri tavoin ja eri käsittein. Juhila (2004) puhuu sosiaalityön uudesta asiantuntijuudesta, Metteri ja Hämäläinen (2003) sekä uudesta asiantuntijuudesta että rajat ylittävästä ja jaetusta asiantuntijuudesta, Mönkkönen (1996) asiantutkijoista ja dialogisesta asiantuntijuudesta. Määrittelyissä on vivahde-eroja, mutta enemmän yhteistä: määritelmät ovat vähemmän autoritäärisiä, enemmän ryhmässä ja tilanteissa syntyneitä, tasa-arvoisempia, yhteistyössä syntyneitä. Ne myös tipauttavat asiantuntijaa jalustaltaan: ei ole yhtä totuutta, vaan muuttuva, konstruktivinen maailma, joka vaikuttaa tilanteisiin ja tiedon ”oikeellisuuteen”.

Koska yksi asiantuntija ei voi hallita kaikkea sosiaali- ja terveysalan osaamista, on ongelma pyritty korjaamaan yhteistoiminnalla (Elovainio ym. 1997, 74). Dialogisuuden näkökulmasta asiantuntijuus kehittyy parhaiten eri näkökulmien keskellä. Dialogisuus nähdään valmiutena jatkuvasti tarkistaa omia ajattelutapoja, jolloin asiantuntijakaan ei voi pysähtyä ”tietämiseen”. Jatkuva vuoropuhelu eri ammattiryhmien kanssa lisää oman alan ongelmien tuntemusta ja herättää uteliaisuuden uusien näkökulmien tutkimiseen. Vaikka asiantuntijoiden saattaa olla vaikea luopua asiantuntijavallastaan voi vuorovaikutuksen ennustamattomuus ja näkökulmien ristiriitaisuudet kääntyä myös positiiviseksi voimavaraksi työn mielekkyyden kannalta. (Mönkkönen 1996, 54, 63.) Raitakari toteaa tiedostavan ammatillisuuden olevan eri asiantuntijakäsitysten tarkoituksenmukaista ylittämistä ja yhdistämistä (Raitakari 2002, 56).

Moderni, lakiasäättävä asiantuntijuus ilmenee yleensä yhden ihmisen erikoistuneena asiantuntijuutena. Tähän ryhmään luokittelen myös lääketieteellisen ja hallinnollisen diskurssin. Postmoderni, tulkitseva asiantuntijuus, jonka tyyppiseen asiantuntijuuteen liitän myös uuden, rajoja ylittävän, jaetun ja dialogisen asiantuntijuuden sekä verkostomainen diskurssi ovat ryhmässä syntyvää kokonaisvaltaisuuteen pyrkivää asiantuntemusta. Kysymys on asiantuntijuudesta yksikössä tai monikossa: oman tutkimukseni työntekijäverkostojen kontekstissa siitä, pidetäänkö verkostossa jotakuta erityisasiantuntijana vai muodostuuko ryhmä tasavertaisista alansa ammattilaisista, joiden yhteistyössä syntyy laajaa, kokonaisvaltaista asiantuntemusta.

Seuraavassa taulukossa esittelen asiantuntijuuden alakäsitteet eri tutkijoiden nimeäminä ja suhteessa palvelujärjestelmän muutokseen. Bauman ja Saikku ovat nimenneet asiantuntijuuden sekä fordistisen että postfordistisen palvelujärjestelmän olosuhteissa. Metterillä, Hämäläisellä, Juhilalla ja Mönkkösellä on oma käsite postfordistisen palvelujärjestelmän asiantuntijuudelle, mutta tätä edeltänyttä tilaa he eivät itse käsitteellistä.

**Taulukko 5. Asiantuntijuuden alakäsitteet eri tutkijoiden nimeäminä.**

<b>Fordistinen</b>	<b>Postfordistinen palvelujärjestelmä</b>
Lakiasäätävä/moderni	Tulkitseva/postmoderni (Bauman 1996)
Lääketieteellinen/ Hallinnollinen diskurssi	Verkostodiskurssi (Saikku 1996)
Vertikaalinen	Horisontaalinen (Mutka 1998, Elovainio & Kalliomäki-Levanto & Kivimäki 1997)
-	Uusi (Metteri & Hämäläinen 2003, Juhila 2004)
-	Rajat ylittävä/jaettu (Metteri & Hämäläinen 2003)
-	Asiantutkijat/dialoginen (Mönkkönen 1996)

Erityisesti postmodernin asiantuntijuuden kohdalla eri tutkijoiden käyttämät käsitteet ovat postmodernin asiantuntijuuden muotoja kuvaavia ja selittäviä: asiantuntijuus on tulkitsevaa, verkostoissa tapahtuvaa, myöhemmin syntynyttä, monenlaisia rajoja ylittävää, jaettua, asioiden tutkimista ja joskus ihmettelyäkin sekä vuorovaikutuksessa, dialogissa syntyvää ja tapahtuvaa.

Palvelujärjestelmämme on edelleen sektorikeskeinen, mutta verkostotyötä suosiva ja siihen pyrkivä. Esimerkiksi laki asiakasyhteistyöryhmistä ja eri organisaatioiden tai yksiköiden väliset usein moniammatilliset projektit kertovat tavoitteesta madaltaa raja-aitoja ja lisätä yhdessä työskentelyä. Karjalainen (1996, 172) toteaa, että palveluiden erilaisuus on toimipistekohtaista eriytymistä ja asi-

antuntemusta, yhtäläisyys yrityksiä hahmottaa yhteisasiakastilanteen kokonaisvaltaisuutta eriytyneissä toimipisteissä ja yrityksiä löytää toimipistekohtaisia toimintatapoja tästä kokonaisuudesta selviämiseksi. Tässä voi nähdä yhtymäkohtia modernin ja postmodernin asiantuntijuuden samanaikaiseen olemassaoloon ja hyödyntämiseen: toimipisteissä on eriytynyttä, modernia asiantuntijuutta, mutta samanaikaisesti tarvitaan kokonaisvaltaista näkemystä, postmodernia asiantuntijuutta.

Näiden asiantuntijuuksien yhteensovittaminen ja samanaikaisuus ei ole yksinkertaista. Yksi selkeä ristiriitaisuus on moderniin asiantuntijuuteen liittyvä hierarkkisuus ja valta-asetelmat sekä postmodernin edellyttämä erilaisen osaamisen tasa-arvoinen kuuleminen ja kunnioittaminen. Andresen (2002) puhuu symmetrisistä ja epäsymmetrisistä suhteista. Nämä käsitteet viittaavat (yhteistyö)suhteiden samanarvoisuuden asteeseen. Symmetrisessä suhteessa ollaan tilanteessa, jossa osapuolet ovat tasavertaisia, kun taas epäsymmetrisessä suhteessa toisella osapuolella on joko tilanteeseen tai toiseen osapuoleen liittyvää valtaa. (Mt. 44.)

Seuraavissa luvuissa tarkastellaan asiantuntijuutta aineistoista nousevien tilanteiden näkökulmasta. Aineistossani moderni asiantuntijuus näyttäytyi nuorisopsykiatrian poliklinikan ominaisuutena. Se näkyi auktoriteettiasemana joka antoi sekä puheenvuoroina että lausuntopyyntöinä näkyvää määrittämisen valtaa. Eri organisaatiot olivat hierarkkisissa suhteissa toisiinsa.

## **5.6. Moderni asiantuntijuus**

Asiantuntija rakennetaan usein tietäjäksi (Mökkönen 1996) ja itseen kohdistetaan tietämisen ja pätemisen vaatimuksia. Jonkun toisen ammatin asiantuntija saatetaan mystifioida erityistietäjäksi varsinkin epävarmuutta aiheuttavissa tilanteissa. Erityisesti sosiaalityön ja psykiatrian suhteessa on jännittävä havaita psykologisen ja psykiatrisen asiantuntijuuden mystifiointia. (Metteri & Hämäläinen 2003, 29.) Viranomaisten kesken kysymys on ammattilaisista ja hierarkkisista asetelmista, joissa toisilla viranomaisilla on sananvaltaa enemmän kuin toisilla. Työntekijöiden käyttämä ammattikieli ylläpitää viranomaisten ja eri ammattikuntien keskinäistä hierarkiaa, ammattirooleja ja pätevyysodotuksia ja on osa viranomaisten keskinäistä määrittelykilpailua. (Kokko 2003, 108, 111.) Perinteinen professionalismismi ja siihen nojaava suljetun asiantuntijuuden malli lähtee asiantuntijoiden muilta suljetusta ja salatusta erityistiedosta (Metteri 2003, 29).

*On valitettavaa, että vanhemman oma hoitokontakti on jäänyt, se näkyy kyvystä huolehtia itse itsensä, depressiivisyys näkyy, hän vois ihan oikeesti hyötyä omasta hoidosta ja lääkehoidosta. (Np, sh)*

*Emmä varmaan semmost psykoottisuutta ajatellu, mut kyl mä mietin, et siin on jotain tällasta aika isoa jännittämistä, sosiaalisten tilanteiden jännittämistä, joka estää häntä toimimasta, joka jättää hänet sinne kotiin ja mä oisin halunnu, et siinä ois ollu tää lääkärin tapaaminen ja arvio siitä et-tä... (Np, sostt/h)*

*Ne on nää asosiaaliset, käytösoireilevat. (Np, l)*

Asiakkaan ongelmat määrittyvät lääketieteellisestä diskurssista käsin. Terveystieteillä alan asiantuntijana on valta määrittää ja päättää diskurssissa (Saikku 1996, 87). Perhettä tai nuorta arvioitiin psykiatrisesta viitekehyksestä. Asiantuntijuus näkyi diagnostisena määrittelyinä. Tämän kaltainen asiantuntemus oli tyypillistä nuorisopsykiatrian edustajille ammattiryhmästä riippumatta. Esimerkiksi psykiatrisen diagnostikka antaa työryhmälle käsitteitä ja ilmaisuja, jotka korostavat modernia asiantuntijuutta.

Ongelmatyön neuvotteluprosesseissa voidaan puhua määrittelyihin sisältyvästä vallasta. Kun jokin määrittely saa vahvan aseman, se rakentuu usein toimenpiteiden pohjaksi ja johtaa vaihtoehtoisten tulkintojen marginalisoitumiseen. (Jokinen ym. 1995, 21) Tietoa ja valtaa käytetään kielen avulla (Kokko 2003, 71). Asiakkaan ymmärtäminen nimeämällä, esimerkiksi diagnooseilla, on vallankäyttöä. Samalla kun diagnoosi määrittelee, se myös poissulkee jotakin ulkopuolelleen. Synnöve Karvinen (1996) toteaa, että ajatus asiantuntijasta, jolla olisi professioaseman määrittämä yksinoikeus tieteellisen ongelmanratkaisuun, on osoittautumassa mahdottomaksi. Tieteellisen ja professionaalisen tiedon varaan ei postmodernin ajattelun mukaan voida enää rakentaa yleispäteviä selityksiä ja malleja. (Mt. 40.) Aineistoni valossa perinteinen asiantuntijuus on kuitenkin vahvasti läsnä työkäytännöissä ja verkostoissa.

*Siin tapahtu semmonen mikä näitten perheitten välillä usein tapahtuu... tää on tämmönen rajatila-vanhempi, vaikee rajatila, usein persoonallisuushäiriö siirtyy ulkoiselle näyttämölle, se siirtyy sukulaisiin, se siirtyy viranomaisiin, työyhteisöön, se alkaa elään siinä. Se vaan tapahtuu, sillei oikein voi mitään, sen voi oikeestaan vaan huomata ja sit yrittää tehdä sille jotain. Mä olin aika yllättyny, et te olitte tavannu nuorta silloin, ku mejän kontakti loppu, ku vanhempi pisti sen poikki. Mä aatte-*

*lin, et siin oli myös sellanen rinnakkaisterapia. Mun mielessä se yhdisty siihen samaan tilanteeseen, ku oli aiemmin, että nuorella oli kaks äitiä, et oli tilanne jos sil oli taas kaks äitiä, niinku terapia-mielessä.* (Np, psl)

Yllä korostuu psykologin professioasema, perinteinen asiantuntijateoria ja ammattillisesti auktorisoitu vastaus. Ojurin (1995) tutkimuksessa tiimityössä psykologilla on epävirallinen ryhmänjohtajan rooli. Psykologilla on asemaa ja arvostusta, jonka perusteella hänet liitetään hierarkiassa ns. perinteisesti arvostetuimpien ammattikuntien joukkoon. Eräs hierarkkinen käytäntö on voimakkaan työntekijän arvostus. Asiantuntijuus liitetään jossain määrin nimenomaan vahvaan persoonaan ja tällaisen henkilön rooli katsotaan helposti korostuvan yhteistyössä ja vaikuttavan siihen (Mt. 102-103, 71.) Psykologin mielipidevalta ja arvostus näkyy siinä, että yhtyvät siihen häntä myötäillen. Kun yhteistyöryhmässä joku koetaan asiantuntevammiksi kuin muut, muuttuu yksi fokusryhmän jäsenistä tiedon ja osaamisen tuottajaksi ja muut vastaanottajiksi. Työryhmätyöskentely saa myös työnohjauksellisia piirteitä.

Erityisesti yhdessä fokusryhmässä korostui nuorisopsykiatrina erityisasiantuntijuus ja haastattelun saama työnohjauksellinen luonne. Työnohjauksellisuus näkyi aineistossa siten, että lastensuojelun puheessa korostui perheen tilanteen ja arjen kuvailu ja nuorisopsykiatrian kommentoissa näiden tilanteiden käsitteellistäminen ja psykologinen tulkinta.

- *Tietyl taval se toistuu, kun mä kuuntelin teitä, miten teidän oma työryhmä...* (Np, psl)
- *Joo, joo* (Ls, sostt)
- *Siinähan te ootte tavallaan se ymmärtävä ja hyvä äiti ja he edustaa sitä, että kaikki pois...* (lapset huostaanottoon, HS) (Np, psl)
- *Vaik meki ollaan välillä se, joka aattelee, et kaikki pois, niin sit rupee järkeistään tai miettiin sitä et...* (Ls, sostt)
- *Siit tulee ikään kuin sellanen kitti tän perheen kohdalla* (Np, psl)
- *Hyvät ja pahat, lempeät ja ankarat* (Np, l)
- *Joo, joo* (Ls, sostt)
- *Sä oot hyvä tai paha, sä et voi koskaan olla...* (Np, psl)
- *...Sekä että, tai välillä toista ja välillä toista.* (Np, l)
- *Joo, joo. ..* (Ls, sostt)
- *Se kuuluu tän tyyppisen perheen luonteeseen, kun on tän tyyppisen perheen kans tekemisissä, oli sit tääl pkl:lla tai lastensuojelussa.* (Np, psl)



Moderni, erikoistunut asiantuntijuus on helppo saada näkyviin yhteistyöryhmässä. Hierarkkisuus ja eri organisaatioiden ja ammattien asema suhteessa toisiinsa on myös nähtävissä. Perinteinen professionalismi elää edelleen vahvasti. Vaikka välillä puhutaan erityistason ja perustasojen purkamisesta, käytännössä hierarkkiset erot näiden tasojen välillä ovat olemassa.

Asiantuntijuuden oletetaan usein sisältävän jotenkin paremman tai oikeamman ymmärryksen käsiteltäviin ilmiöihin. Asiantuntijuus on rakennettu myyttisen vaativaksi toiminta-areenaksi. Asiantuntijalta vaaditaan helposti tietäjän roolia, jossa tietämisen suunta on ylhäältä alaspäin. Se muodostaa esteen tasavertaisuudelle. Asiantuntijuuden ymmärtämiseen sisältyy usein hierarkia eritasoisesta asiantuntijuudesta. Puhutaan erityisosaamisesta ja erityisasiantuntijuudesta. Ne on totuttu liittämään tiettyihin organisatorisiin hierarkioihin, ei niinkään työntekijäkohtaisiin erityisvalmiuksiin. (Pohjola 1999, 111.) Asiantuntijuuden liittyminen tiettyyn organisaatioon näkyi myös tässä aineistossa.

Käytännön yhteistyötilanteissa tämä asiantuntijan tai erityisosaajan rooli näkyy kuten yllä, valtana määrittää ja/tai toimia ryhmän epävirallisena työnhajajana. Lisäksi syntyi tilanteita, joissa yhteistyökumppanit näkivät tilanteen keskenään erilaisena, eikä toisen näkökulmaa ymmärretty. Näkökulmien erot voivat johtaa eri viranomaisten väliseen valtataisteluun siitä, kuka on oikeassa (Metteri 1994, 102-103).

*Mä yritin sanoa hoitokokouksissa tai palautekeskusteluissa, että jos sellanen tulee kyseeseen, ni sitte kaikki lapset yhtä aikaa, älkää nyt ainakaan miettikö sellasta, että lapset hajotetaan toisistaan, koska ne oli kauheen tärkeitä toisilleen. Ja tässä syntyy kauheen hankaliakin asetelmia joidenkin erityistyöntekijöiden kanssa. (Np, sh)*

Aineistossa näkökulmaerot liittyivät toimintatapohin ja konkreettisiin tilanteisiin, kuten onko huostaanotto tarpeellinen vai ei. Se on asiana tunteita ja mielipiteitä herättävä. Se sain työntekijöiden näkökulmaeroja ja lähestymistapojen erilaisuutta esiin.

*Oli hirvee kriisi ja hirvee huoli meillä sekä äidin että nuoren hyvinvoinnista ja oltiin lastensuojeluun yhteydessä. --- Siin oli niin vakavasta kyse, et ois jopa voinnu miettii kiireellistä huostaanottoa, sillä ajatuksella mikä ittensä mielestä on ne kriteerit ja sit sosiaalityöntekijän mielestä ne kriteerit oli jossain täällä... (alhalla, eivät täyttyneet, HS) (Np, tt)*

Kun nuorisopsykiatria otti kantaa omaan asiantuntijuutensa piirissä liittyen perheenjäsenten psykiseen vointiin, he diagnostisen puheen lisäksi toivat aiheeseen syvyyttä ja laajuutta psykologisella tulkinnallaan. Oman asiantuntijuuden ulkopuolella, huostaanottoihin liittyen, puhe oli suoraviivaisempaa. Niillä, jotka eivät tee päätöksiä, on ilmeisen helpompi tuoda esiin mielipiteitään huostaanotosta. Tämä näkyi myös koulun kommentoissa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät saattoivat yleisellä tasolla pohtia huostaanottoja monimuotoisemmin, mutta eivät juurikaan ottaneet fokusryhmässä syntyneisiin konkreettisiin huostaanottokeskusteluihin kantaa. He eivät toteuttaneet modernia asiantuntijuutta fokusryhmissä. He eivät lähteneet konkreettisella tasolla omaan osaamisalueeseensa liittyvään vuorovaikutukseen muiden asiantuntijoiden kanssa. On myös nähtävissä, että psykiatrisissa asioissa nuorisopsykiatrille annetaan määrittämisen valta ja asiantuntijan rooli ja muut olivat psykiatrisissa kysymyksissä tietoa ja osaamista vastaanottavassa roolissa. Psykiatrinen asiantuntijuus on selkeästi psykiatrian edustajien ekspertiisiä, modernia asiantuntijuutta, mille kentälle muut tahot eivät pyrkineet. Lastensuojelun asiantuntijuusalueilla, huostaanottoihin liittyen samalla toki kovin postmodernisti - kaikilla tuntui olevan asiantuntemusta ottaa kantaa ja lausua mielipiteitään.

Moderniin asiantuntijuuteen liittyy tiedon hierarkkisuus. Kaikki tieto ei ole yhtä arvokasta. Suoraan kansalaisilta kerättävä tieto tai kasvokkain asiakastyön tekijöiltä kerättävä tieto on vakiintuneisiin hallinnollisiin ja tutkimuksellisiin tiedontuottajajärjestelmiin verrattuna toissijaisen tiedon asemassa. Toinen tieto on koko ajan vaarassa peittyä virallisen tiedon alle. Totuuskäsityksemme muokkautuvat esillä olevan, vallitsevan ja itsestäänselvyydeksi muuttuneen tiedon mukaan. (Metteri 2004, 25.) Toisen tiedon asemassa näytti olevan myös lastensuojelun kodinhoitajan osaaminen.

*On tullu pettymystä, et meitä ei oteta vakavasti. Me ollaan siellä perheessä koko ajan ja nähdään se tilanne. Ne ei periaatteessa usko meitä, ku me käydään sanomassa, jos ollaan mukana (palaverissa, HS). Todetaan, et me puhutaan, niinku soopaa. Tietysti on se asiakas omalla tavalla oikeassa, mut se, miten sen päivittäin näkee sen homman, ni ei se ihan. Ne skarppaa tietysti vastaanotolla.*  
(Ls, kh)

Vaikka kodinhoitaja puhuu asiakkaaseen uskomisesta (joka myös on toisen tiedon tuottaja) kodinhoitajan tiedon kustannuksella, arvelen, että kyse on kuitenkin poliklinikan omaan arvioon – moderniin asiantuntijuuteen - luottamisesta sen sijaan, että kodinhoitajan viesti – toinen tieto - otettaisiin vastaan. Sitaatista ilmenee kodinhoitajan tiedon mitätöinti ja hierarkkisesti alempana oleva asema: ” Ne ei usko meitä”, ” jos ollaan mukana”.

Hallinnollisella tasolla moderni asiantuntijuus näkyi lausuntopyyntöinä. Sekä lastensuojelu että koulu toivovat lausuntoja päätöstensä tueksi psykiatriasta. Samalla kun se kertoo nuorisopsykiatrian asiantuntija-asemasta, se herätti nuorisopsykiatriassa myös vastustelua ja halua päästä eroon tästä työtehtävästä. Kun työryhmätilanteissa ehkä mieluustikin määriteltiin ja työnohjattiin, ei lausuntojen kirjoittamiseen suhtauduttu yhtä myötämielisesti. Ne nähtiin pikemminkin rasitteina. Lastensuojelu ja koulutoimi joutuivat perustelemaan lausuntopyyntöjään.

*Lastensuojelun pitää katsoa että kaikki avohuollon tukitoimet ovat käytetyt, niitä ei voi käyttää enää, tai niistä ei oo apua. Sen takia pitää olla se (lausunto, HS). (Ls, sostt)*

*Ja joskushan se on niin, et näit lausuntoja, jos oon oikeen ymmärtänyt, ni lastensuojeluhan joutuu pyytämään sen takia, et jos esimerkiks sijoitetaan perhekotiin tai laitokseen, ni se perhekoti tai laitos saattaa vaatia, et ne haluaa, et tää on tutkittu ensin nuorisopsykiatrisesti. (Np, sostt)*

Lausunnot kuvaavat hallinnollisen diskurssin asiantuntemusta, joka näkyy erityisesti viranomaiskäytännöissä erilaisten lausuntojen ja todistusten tärkeytenä (Saikku 1996, 88). Hallinnollinen diskurssi ei välttämättä palvele niinkään asiakastyöntekijää käytännön työssään, vaan on osa työn muodollista puolta: lait ja säädökset tai virastoissa tehdyt päätökset ohjaavat työntekijää. Tästä näkökulmasta nuorisopsykiatrian turhautumisen lausuntoihin ymmärtää: niitä ei ehkä tarvitse asiakas tai edes yhteistyökumppani. Päätöksiä lausuntojen tarpeellisuudesta ei ole tehty työntekijätasolla, vaan heidän yläpuolellaan: toimiala-tasolla tai valtakunnallisella tasolla (lainsäädäntö).

Hallinnollisia, turhiltakin tuntuvia, lausuntoja vastaan taistellaan ryhtymällä itse byrokraattisiksi. Koulukuraattori tarvitsi lausunnon nuorisopsykiatriasta lääkäriltä yksityisopetukseen siirtoa varten.

*Siis tää yksityisopetusasia, meil on nyt se kannanotto, et yksityisopetuspäätöksiin halutaan lääkärinlausunto. Kuraattorin lausunto ei riitä. Ja haluttais et olis nää hoitoyhteydet. Sitten pyysin tietysti täältä sitä ja sit mun piti ihan kirjallisena pyytää ja sit et mä en kysyny lääkärinlausuntoo kirjallisesti, mä pyysin vaan lausuntoo ja sit olin sitä pyyntöö tänne tuomassa --- lääkäri alko sitte hyvin kiivasta keskustelua käymään sitte siitä. (K, kk)*

Ruohonjuuritason asiakastyön tasolla on ymmärrettävää, että lausunnot turhauttavat. Niitä ei välttämättä katsota omaan perustehtävän kuuluvaksi ja tavoitteena voi olla pyrkimys hallita omaa

työmäärää. On tilanteita, joissa esimerkiksi lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle tai lapsen siirtäminen yksityisopetukseen on kaikkien osapuolten mielestä paras vaihtoehto. ”Ylimääräiset” lausunnot vain hallinnon vuoksi tuntuvat rasitteelta. Kuitenkin kyse on perheen ja lapsen kannalta isoista ja kauaskantoisista päätöksistä. Niitä ei voida tehdä ilman tarkkaa harkintaa ja useamman tahon arviota. Kyse on myös lapsen oikeusturvasta. Hallinnolliselle diskurssille ominainen puhe voi olla hiukan kapulakielistä ja etääntynyttä asiakastyöstä.

*Mä tiedän näitten historian, siit on olemassa selkee päätös täällä organisaatiossa korkealla taholla eli että koulun päätöksiin vaadittaviin lääkärinlausuntoihin, et koulu tekee, sama kun psykologin tutkimukset, niit ei lähetä tekemään täällä (poliklinikalla, HS). --- On mielenkiintoista, et on tehty yksipuolisia päätöksiä, että tässä vaaditaan terapiaa tai, silloin se ei oo meidän tehtävä, vaan se on sen organisaation esimiesten tehtävä, jotka päätöksen tekee, varmistaa se, että se sopii myös täällä ja mun käsittääkseni sellasii uusia päätöksiä ei oo tullu. (Np, sh)*

*Mä tietysti toivoisin, että tää lääkärinlausuntoasia, et se oikeesti menis siellä teidän suunnassa, että kenen kanssa on se päätös täällä neuvoteltu. Mä voin ottaa sen puheeks meidän johtoryhmässä. Sil- lä tavalla, että tällanen tieto meille on tullu ja tällasia yhteydenottoja on tullu, mut et onks tällast päätöstä olemassa vai toimiiko edelleen sen mukaan kun on aikasemmin ohjeistettu. (Np, sh)*

Hallinnolliset ohjeistukset selkeyttävät ja tuovat rakennetta työntekijöille. Rakenteet ovat hyvä perusta, joiden päälle voi rakentaa. Muutosta korostavissa asiantuntijuusteksteissä muutoksen välttämättömyys korostuu. Gibbonsin ym. (1994) mukaan modernia asiantuntemusta voi pitää postmodernin äitinä. Postmoderni asiantuntemus on syntynyt paikkaamaan niitä aukkoja, joita modernin, erikoistuneen asiantuntemusten väliin jää. Yhä monimutkaistuvassa maailmassa tarvitaan uudella tavalla vastavuoroista, arvioivaa ja keskustelevaa suhdetta erilaisten tietämisten tapojen ja tiedon tyyppien välille. (Mt. 37.) Muuttuvassa tilanteessa myös asiantuntijoiden suhde toisiinsa muuttuu. Tasavertaiseen yhteistyöasemaan pääsemiseksi tarvitaan aikaisempiin käsityksiin latautuneiden painolastien purkamista (Kempainen ym. 1998, 100).

## **5.7. Postmoderni asiantuntijuus**

Läheisverkostojen ja työntekijäverkostojen dialogeissa muodostuu eräänlaista jaettua asiantuntijuutta. Ratkaisujen avaimet eivät ole kenelläkään yksin. Ymmärrys muodostuu osapuolten – kaikkien – väliin. Lääkäriin, sosiaalityöntekijän työvoimaneuvoja, psykologin ja muiden asiantuntijuus ei kui-

tenkaan katoa tai tule kaapatuksi verkostoon. Sen haasteena on kehittyä sellaiseksi, että se saadaan yhteisen ymmärryksen ja yhteistoiminnallisten ratkaisujen käyttöön. (Seikkula & Arnkil 2005, 165-166.) Viranomaiset eivät ole keskenään samassa asemassa. Kullakin on oma perustehtävänsä, koulutuksensa ja näkökulmansa. Silti osapuolet voivat olla dialogissa. Aivan olennaista tuollaisessa dialogissa onkin aito moniäänisyys. Kun jokainen puhuu siitä ainoasta näkökulmasta, joka hänellä on – omastaan – ja muut sovittavat vaikutelmansa toisten näkökulmasta omaansa, voi syntyä uusia käsityksiä ja toiminnallisia avauksia. (Arnkil & Eriksson 1999, 81-82.)

Postmoderni asiantuntijuus nousi aineistosta esiin erilailla kuin moderni asiantuntemus. Koska erikoistunut asiantuntijuus on yhden ihmisen osaamista, se myös näkyy yhden työntekijän sitaatissa. Kokonaisvaltainen asiantuntijuus syntyy dialogissa ja ryhmässä, eikä siksi ole samalla lailla paikannettavissa. Mutkan (1998, 184) mukaan tieteen asiantuntijoiden rinnalla tulevat eri alojen toimijat, joiden pitkän koulutuksen kehystämä kokemustieto mahdollistaa uusien näkökulmien avaamisen, tieteen kritiikin ja sen tietoaukkojen täydentämisen. Aineistossani kokonaisvaltainen asiantuntemus liittyi sosiaalityön ja lastensuojelun erityiskysymyksiin.

- *Kyllähän sitä mieltii, että onko tässä sitten se riittävä vanhemmuus? Pikkasen kyl ei ole, tai aika paljoltiki, jos ollaan rehellisiä, mutta sitte kun vaihtoehtona olis sijoitus, ni ei tunnu kuitenkaan täs perhees, et se olis oikeen. --- (Ls. sostt)*
- *Kun ei kuitenkaan oo alkoholilla eikä tämmösellä mitään osuutta asiaan. (Ls, kh)*
- *Mikä ois se tapa, et sais vaikka et se juuri ja juuri toimis, tää perhe? Se on must tavoite. Et lapsil olis mahdollisuus ihan tavalliseen...(Ls. sos.tt.)*
- *Kyl täs sillä rajalla on kuljettu koko ajan. Olis ihan hyvällä omalla tunnolla voinnu päättää myös lasten sijoittamisesta. Se mikä tässä on koko ajan välittyny on, et siel on sellasta rakkautta ja välittämistä ja se yhteinen juttu on tärkeä. Ja tuntuu niin karmeelta, jos sen pitäis jotenki täsä (hajoittaa, HS)(Np, sh)*
- *Että tekis normien mukaan tässä...(Ls. sos.tt.)*
- *Jos siel on tiskit tiskaamatta, ni sen kans voi elää, mut jos ei oo rakkautta...(Np, sh)*

Tulkintaan perustuva asiantuntijuus merkitsee Baumanin (1992) sanastossa asiantuntijuutta, joka tiedostaa kulttuurisen erilaisuuden ja kunnioittaa sitä. Moninaisuus on postmodernin kehyksessä arvo, jota asiantuntijoiden tulee puolustaa. Sekä ammattilaisen että asiakkaan maailmankuva on pluralisoitunut ja elämäntapakirjo on laajentunut. Tulkinta on ainoa mahdollisuus silloin, kun tiedostetaan argumenttien näkökulmaisuus sekä tiedon vajavaisuus. Kun korostetaan tulkintaa tietämisen

sijasta, nostetaan esille myös dialogin ja henkilökohtaisen kokemuksen merkitys. Poikkeavuuden ja normaalin rajasta tulee liukuvampi, kun normit ymmärretään tulkinnallisiksi. Moraalia ei tuoda ylhäältä päin, vaan sen ehdot rakentuvat osana vuorovaikutusta ja kohtaamista. (Mt. 88-90, Juhila & Pösö 1999, 176 – 190) Toiskallio (1993, 27-32) puhuu dialogin syvenemisestä, joka merkitsee erityisesti toisilta oppimista ja avautumista toiseudelle ja erilaisuudelle – sellaiselle, jonka olemme totuneet sulkemaan pois ja jota olemme oppineet pitämään ei-rationaalisenä.

- *Sen mä haluaisin vielä sanoa tästä perheestä. Että siellä ei oo paha olla, siinä on se pointti, sinne voi mennä. (Ls. kh)*
- *Se on aika tärkeä havainto. (Np, sostt/h)*
- *Se on ehkä jotain sellasta, mikä vähän rohkas ajattelemaan siihen suuntaan, et täs on jotain sellasta, mistä kannattaa pitää vähä kiinnikki. (Np, sh)*
- *Varmaan, ollaan kaikki, jotka siel on käynny sen kokenut, koska katsotaan, että sijoitus ei ole oikea ratkaisu. Ehkä sellaset, jotka ei oo käynny kotona, ne ei ehkä ymmärrä sitä. (Ls, sostt)*
- *Tai jos tuijottaa liikaa niihin ulkosiin... (Np, sh)*
- *Niin, ulkosiin ja omiin normeihin, et mitä itse ajattelee, eikä ajattele, et on monenlaisia perheitä. (Ls, sostt.)*

Shotter (1993) puhuu tiedon kolmesta lajista: tietää mitä, tietää miten ja tietää vuorovaikutuksesta käsin (knowing from within). Kontaktitieto on vuorovaikutuksen sisältä, kontaktin maastosta käsin tietämistä. Kukaan kontaktin ulkopuolinen ei tiedä, mitä sen ”sisäpuoliset” siitä tietävät. Tämä sisältä päin tietäminen näkyy erityisesti edellä olevissa: ”*ollaan kaikki, jotka siel on käynny, ni sen kokenut*”, ”*sellaset, jotka ei oo käynny kotona, ne ei ehkä ymmärrä*”. Levinas (1996) pohtii kasvoihin liittyvää vastavuoroisuutta ja vastuuta. Kasvot esittävät eettisen vaatimuksen. Vastuu merkitsee, että ihminen on vastuussa myös siitä, mikä ei koske tai kuulu hänelle, mutta minkä hän kohtaa kasvoina. (Mt. 20 – 79)

Ihmissuhdeammateissa ollaan usein huolissaan lähityöntekijöiden liiankin lähellä olemisesta, objektiivisuuden katoamisesta. Mikäli objektiivista, kauempana olevaa tietoa arvostetaan lähitiedon kustannuksella, kadotetaan samalla jotain arvokasta ja inhimillistä. Lähellä syntyvä kontaktitieto ei ole hurauttamista asiakkaan maailmaan ja ”mukaan menemistä”, vaan asiantuntevaa ymmärrystä, joka usein mahdollistaa sellaiset eteenpäin vievät ja eettisesti oikeat ratkaisut, joihin virkamiesmäisellä ja etäisellä asiantuntijuudella ei päädyttäisi.

Postmoderni asiantuntijuus on kokemuksellista asiantuntijuutta. Siitä voi olla vaikea löytää suurta viisasta lausetta, sillä se on pikemminkin viisasta ja arkista ymmärrystä. Kokonaisvaltainen asiantuntijuus voi synnyttää myös rohkeita toimintatapoja. Oikeana nähty toiminta ei välttämättä ole normien mukaista. Edellä se näyttäytyi valintana – olla huostaanottamatta, vaikka kriteerit ehkä täyttyisivät – joka tuntui perhettä, erityisesti lapsia ajatellen oikealta. Oikean ratkaisun löytäminen ei aina ole yhtä selkeää. Joidenkin perheiden kohdalla töitä tehdään ristiriidat tunnistaen ja epävarmuutta kantaen.

- *On sellasia perheitä, jotka on rankkoja, on kaikki lastensuojelun perusteet huostaanottolle, et me ollaan mietitty tiimissä, että mennäänkö ja rykästään ja otetaan kaikki (lapset, HS). Sit se käytäntö, ne lapset ei saa lupaa asettua, vanhempi asettuu täysin vastahankaan, mistä löytyy sijoituspaikka niin monelle... (Ls, sostt1)*
- *Keskustelua on käyty. (Ls, sostt2)*
- *Sitä on käyty sadat kerrat. Meidän lastensuojelun työntekijöinä tarvii yrittää katsoo sitä lasten etua ja kun se on niin räikee, mut sit kun täytyy koko ajan miettii, mikä on sitte toisella tapaa parempi vaihtoehto. Myös, et miten me itse säilytään tässä selväjärkisinä... (Ls, sostt1)*
- *Mitään hyvää ratkaisua ei oo... (Np, psl)*
- *Sit viel tää, että tää (perhe, HS) herättää niin hirveesti tunteita joka suunnalla missä se liikkuu. Koulusta, harrastuksista, kadulta, suvusta tulee ilmoituksia, et ettekste tee jotain, ettekste taju... (Ls, sostt1)*
- *Onks täs kokoajan se, että ne jotka kattelee ulkopuolelta, näkee eritavalla ja ne jotka tekee töitä, tekee ratkasuja, mitä muitten on vaikea ymmärtää? (Np, sostt/h)*

Tilanteet, joissa mikään vaihtoehto ei tunnu hyvältä ovat erityisen haasteellisia. Postmoderni asiantuntijuus syntyy teoreettisen osaamisen, kokemukseen liittyvän osaamisen ja yhdessä tekemisen tuotoksena. Päätös olla ottamatta huostaan voi perustua haluttomuuteen tai kyvyttömyyteen tehdä hyvin vaikea koko perheen vastustama huostaanottopäätös tai kokemuksen ja työskentelyn kautta syntyneeseen kokonaisvaltaiseen asiantuntemukseen ja kontaktitietoon. Aina ei ole helppo tietää kummasta on kysymys, mukaan menemisestä vai toisin toimimisesta (Arnkil & Eriksson, 1998). Jos työntekijällä on työryhmän tuki toimintatapaansa on kyse todennäköisemmin jälkimmäisestä. Mitä enemmän työparilla on mahdollisuus reflektoida ja pohtia työtään, sitä turvallisimmin mielin työpari voi olla. Fokusryhmät toimivat tutkimuksellisen hyödyn lisäksi reflektiivisinä. Työnohjaus on eräs mahdollisuus reflektoida omaa työtään ja toimintatapojaan. Vaikeissa tilanteissa myös työnohjauksen suhteen voi toimia joustavasti ja totutusta poiketen, postmodernisti.

*Me ei olla käytetty (työryhmä-, HS) työnohjausta vaik olis ihan perusteltu syy. Meil on esimiehen kans sovittu, et jos tähän perheeseen liittyy jotain työnohjausjuttuu, me voidaan pyytää vaan meille työnohjausta, siin ei oo meidän tiimi paikalla, koska ku ihmiset kuuntelee tätä tarinaa, jotka ei tee sitä työtä, täähän kuulostaa ihan järjettömältä. (Ls, sostt)*

Asiantuntijuus joutuu erityisen koville tilanteissa, joissa hyvää tai oikeaa ratkaisua ei oikeastaan ole. Voidaan ihmetellä, voiko asiantuntijuutta olla se, että aina ei tiedä, miten toimia. Näiden mahdollisten tilanteiden tunnistaminen sekä oman rajallisuutensa hyväksyminen, on postmodernia asiantuntijuutta. Modernin puolella ei asiantuntijan kuulu tällaiseen tilanteeseen joutua.

*...ja koko ajan se riittämättömyyden tunne, et ei pysty tekemään työtä sillei, kun toivois pystyvän-  
sä... (Ls, sostt)*

Molemmat asiantuntijuuden lajit toivat fokusryhmiin työnohjauskellisuutta, mutta erilaista työnohjauskellisuutta. Modernissa asiantuntijuudessa on ryhmässä näkyvissä työnohjaajan rooli ja vastaanottavien työntekijöiden roolit. Ryhmät, jotka tuottavat postmodernia asiantuntemusta tuottavat myös vertaistuellista työnohjausta. Vaikka eri organisaatioita edustavat työntekijät eivät muodosta virallista tiimiä, ryhmään syntyy tiimille ominaisia piirteitä. Karjalaisen (1996) mukaan eri osapuolet muodostavat uudenlaisen yhteistoiminnallisuuden rakenteen, joka sijoittuu toimipisteiden rajoille ja joissa keskusteluin tuotetaan senhetkiseltilanteelle erityinen ymmärrys ongelmasta. Tämä uusi ymmärrys on erilainen kuin toimipisteiden erilliset käsitykset tilanteesta. Tällaisissa asetelmissa paikallinen palveluverkosto tuottaa tilannekohtaisesti uusia ja joustavia yhteistyörakenteita ja sitä kautta yksilöllisesti rakentuvia palveluita. (Mt. 196-197.)

### **5.7.1. Lastensuojelun erityinen asiantuntijuus**

Kun modernista asiantuntijuudesta siirryttiin postmoderniin korostuu lastensuojelun osuus kahdella tavalla. Postmoderni asiantuntijuus tässä aineistossa liittyi lastensuojelun alueisiin. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden ääni tuli kuuluviin. Postmoderni asiantuntijuus kuvasi hyvin lastensuojelun sosiaalityön työskentelyotetta.

Lastensuojelun asiantuntijuus ei kuitenkaan ole vain postmodernia. Raitakarin mukaan on ymmärrettävää, ettei modernia asiantuntijuutta kovin herkästi lähdetä purkamaan, päinvastoin. Sosiaali-



työn professionaalisuuden vedoten kyetään säilyttämään tietynlainen eksperttityden tarve, johon liittyy hierarkkinen tieto-oppi. Sosiaalityöntekijä on sosiaalisten ilmiöiden asiantuntija, ja täten hänellä on merkittävä asema yhteiskunnallisessa työnjaossa. Ammattikunnan roolin muuttaminen ja reflektioiva työote tuottavat sekaannusta sosiaalityön asemaan ja työnkuvaan. (Raitakari 2002, 54) Lastensuojelun asiantuntemus nähdään omana erityislajinaan jopa sosiaalityön sisällä. Pösö (2004) toteaa sosiaalityössä olevan tehtäviä, kuten lastensuojelun avohuolto, huostaanotto, sijaishuolto ja jälkihuolto, jotka edellyttävät sellaista erityistä asiantuntemusta, jota tavalliseen sosiaalityöhön ei voi katsoa kuuluvaksi. Voidaan siis ennakoida myös hierarkkisia suhteita asiantuntijuuksien välillä. (Mt. 18-19.)

Juhila (1995) on paikantanut sosiaalityön asiantuntijuuden kahtena erilaisena puheena. Kun sosiaalityöntekijät puheenvuoroissaan viestittivät joko satunnaisiin kohtaamisiin tai sitoutuvampaan tuntemiseen perustuvaa tietämystään asiakkaan asioissa, he tuottavat asiakaskeskeistä asiantuntijapuhetta. (Mt. 187.) Juhila (2004) kutsuu tätä asiantuntijapuhetta käsitteellä sosiaalityön uusi asiantuntemus, jossa korostuu työntekijän ja asiakkaan kumppanuus, asiakkaan asiantuntijuuden arvostaminen, idea yhdessä tuotettavasta tiedosta ja paikallisuus. Vaikka Juhilan uusi asiantuntijuus on asiakasta ja hänen tuomaan asiantuntemusta korostavaa, on tässä yhtymäkohtia postmodernin asiantuntemuksen sisältöihin. Sen vastaparina on moderni asiantuntemus, jossa työntekijän erilaisiin ongelmiin ja työskentelytapoihin liittyvä ammatillinen tieto nähdään asiakkaan tietoa arvokkaampana ja tilanteista toisiin siirrettävänä. (Mt. 177.) Modernissa asiantuntemuksessa syntyy institutionaalista asiantuntijapuhetta, jolloin sosiaalityön organisaatioiden keskinäinen työnjako, työskentelyorganisaation lainsäädännölliset tehtävät, omat säännöt ja tavoitteet sekä vakiintuneet työkäytännöt kiehtoutuvat neuvottelutilanteeseen. (Juhila 1995, 187.) Jälkimmäinen asiantuntijuuspuhe edustaa hyvin Saikun (1996) hallinnollista diskurssia.

Modernin asiantuntijuuden purkautuminen voi olla perinteisille auktoriteettiammateille kovempi haaste kuin sosiaalityölle, joka jo perustaltaan on monitieteinen ja käyttää muita tieteitä ja niiden osaamista hyödykseen. Heino (1999, 24) toteaa lastensuojelutyön olevan yhteistyötä, Arnkil ja Eriksson (1996) toteavat lastensuojelun olevan eri tahoja verkostoiva, minkä he katsovat liittyvän pohjimmiltaan siihen, että lastensuojelussa käsitellään hajoavia ja kriisiytyviä ilmiöitä. Kuten Karvinen ja Satka (2006, 11) toteavat, käytännössä sosiaalityön asiantuntijuus elää moniammatillisissa ja monitoimijaisissa yhteyksissä, jolloin asiantuntijuuksien rajat ovat jatkuvien ylityksien ja neuvotteluiden kohteena. Tällainen asiantuntijuus on verkostoituvaa.

Eri tutkijat näkevät sosiaalityön asiantuntijuudessa sekä modernin että postmodernin asiantuntijuuden piirteitä, kuitenkin postmoderniin painottuen. Launiksen (1995) mukaan asiantuntijoiden pitkälle menevä erikoistuminen vie heidät yhä kauemmaksi ihmisten arkipäivästä. Mitä pidemmälle asiantuntijat erikoistuvat ja eriytyvät, sitä enemmän he menettävät kykynsä ymmärtää ihmisen arkielämää ja sen kokonaisuutta. (Mt. 7, 12.) Ehkäpä tämän vuoksi lastensuojelun sosiaalityöntekijän asiantuntemuksen on vaikea olla tyypillistä erikoistunutta asiantuntemusta. Aineistoni lastensuojelun asiantuntijuuspuheessa ei myöskään ole sellaisia kieleen tai hierarkiaan liittyviä erityispiirteitä, mitkä ovat tyypillisiä erikoistuneelle asiantuntemukselle. Sosiaalityötä ammatillista asiantuntemusta kutsutaan arkielämän asiantuntijuudeksi. Sosiaalityötä voi luonnehtia arkielämän normaalisuutta, sujuvuutta ja jatkuvuutta ylläpitäväksi ammattikunnaksi. (Karvinen 1996, 33, 35). Luodakseen kuvaa tästä arjesta tarvitsee sosiaalityöntekijä tietoja muilta perheen kanssa toimivilta tahoilta.

*Ne on meidän kannalta oleellisimpia juttua, joihin sit voi tarttua, jotka kertoo aina eniten. Nyt sit vaan tuli mieleen, et pitäisikö tarkemmin lähteä selvittämään kodin olosuhteita meidän kautta. (Ls, sostt)*

Onko lastensuojelun asiantuntijuus enemmän toiminnallista ja käytännöllistä? Se ei näy niinkään viisaina puheina vaan oikea-aikaisena toimintana tai puuttumisena, tai niin, että puuttumista ei tehdä silloin kun ei tarvita. Lastensuojelu tarvitsee muiden tietoja kyetäkseen toimimaan ja tietääkseen riittävästi. Lastensuojelun asiantuntijuus on käytännöllistä, yhteisestä tiedosta ja työstä koostuvaa asiantuntemusta.

Aineistossani lastensuojelun asiantuntijuus näyttäytyi postmoderniin asiantuntijuutena ja jonakin vaikeasti määrittävänä muuna. Näen postmodernin asiantuntijuuden yhteisöllisenä ja ryhmässä syntyvänä asiantuntijuuden muotona, mutta lastensuojelun työntekijöillä on myös jotain hyvin omaa, henkilökohtaista ja erityistä asiantuntijuutta. Kirjallisuudessa puhutaan erityisesti sosiaalityöhön liittyvästä hiljaisesta tiedosta sekä asiakasta lähellä syntyvästä toisesta tiedosta ja kontaktitiedosta. Lastensuojelun asiantuntijuus tuntuu olevan kaikkea tätä.

Aineistossani lastensuojelun asiantuntijuus piirtyi kahtalaisena eritasoisena asiantuntijuutena. Se näkyi tiedonmuodostuksena, jonka perustana olivat hyvin arkisiin asioihin perustuvat tiedot perheen elämästä. Toisenlainen, moniulotteisempi ja syvää luotaavampi asiantuntijuus näyttäytyi huostaanotokeskusteluiden yhteydessä. Viimeksi mainitulla on yhtäläisyyksiä yllä käsiteltyyn fokusryhmässä syntyneeseen postmoderniin asiantuntijuuteen.

*Mulla on henkilökohtainen suhde tietysti huostaanottoon. Niinku varmaan kaikilla on. Joilleki se on helpompi tehdä ja joilleki vaikeempi. Sehän on viimesijainen. Jos muita keinoja ei löydy, ni täytyy ottaa se. Sehän on iso askel lapselle. Täytyy punnita hyvin tarkkaan aina, että mikä on oikein, mikä on huono ja mikä vielä huonompi. Nää ei oo helppoja asioita. (Ls. sostt)*

Sosiaalityöntekijän käsitteli huostaanottoa monella tasolla: se on henkilökohtainen asia myös päätöstä tekevälle sosiaalityöntekijälle. Kysymys ei ole vain faktoista, joiden perusteella päätös tehdään (modernia asiantuntemusta), eikä vain toisin toimimisen mahdollisuudesta (postmodernia asiantuntemusta). Nämä molemmat näkyvät edellä lain tuntemuksena ja reflektointina. Lisäksi tulee se henkilökohtainen, jonka jokainen sosiaalityöntekijä tuo työhönsä. Se liittyy työntekijän eettisyyteen ja ammatin arvopohjaan. Lisäksi tiedostettu tuntemus itsestä, omasta asenteestaan ja suhteestaan huostaanottoihin, on osa sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta.

Lastensuojelun asiantuntijuus näyttäytyi kokemuksellisena. Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään yhdistämään ristiriitaisuuksia, kuten tukea ja kontrollia, vallankäyttöä ja ymmärrystä.

*Ku rakennetaan suhde perheeseen hyväksi --- et mei ei olla vaan niitä pykälänviilaajia kyttäjiä, ni myöskin huostaanotot ja sijoitukset, suurimman osan perheiden kans menee hyvin, koska se yhteistyö on rakennettu ja on pystytty luomaan avoin ja keskusteleva (ilmapiiri, HS), siis toki meil on valta, mut meil on ollu myöskin ymmärrys ja (asiakas, HS) on kokenut tulleensa kuulluksi. Onhan meilläki perheitä, jossa tää ei onnistu, mut tää on meidän työskentelytapa. (Ls, sostt)*

Sosiaalityön oman, sisäisen opin mukaan asiantuntija ei edusta pakkovaltaa tai auktoriteettia vaan määrittyy lähinnä tukihenkilöksi tai valmentajaksi (Raitakari 2002, 50), mikä näkyy edellä. Asiantuntijuus on sitä, että huolimatta vaikeista päätöksistä, yhteistyö perheen kanssa jatkuu.

*Se ero, kun tekee näitä huostaanottoja ja pakkohuostaanottoja, näkee myös vähän miten ihmiset toimii, niin vaikka se kontrolli ja tuki, ni ei se välttämättä aina oo huono asia. Saatetaan ajatella, et on hyvä näyttää perheelle, koska he oikeesti tarvii apua tai se ei nyt riitä heidän vanhemmuus. (Ls, sos.tt.)*

*Mul on kokemus, et jos tekee näitä vastentahtoisia huostaanottoja, se on iso prosessi aina vanhemmille, se vaatii tietysti jonkin aikaa, että (perhe, HS) haluaa tehdä sitte yhteistyötä, mut se menee*

*aina ohi. Mul ei oo yhtään perhettä, jotka ois olleet niin katkeria, et ne ei halua sitte tehdä yhteistyötä. Se vaan vaatii vähän aikaa...* (Ls, sostt)

Fokusryhmien puheesta on nähtävissä tulkitsevaa, postmodernia asiantuntijuutta, joka syntyy suhteissa, kontekstissa ja yhteisen, asiakaslähtöisen päämäärän kautta. Se on monen tiedon, taidon ja kokemuksen yhdistämistä, rohkeutta toimia joskus myös toisin kuin normit edellyttävät. Se edellyttää varmuutta ja itseluottamusta, myös liittyen epävarmuuden sietämiseen ja hyväksymiseen. Erityisesti lastensuojelun asiantuntijuus näyttäytyy hyvin kokemuksellisenä ja inhimillisenä, mikä tuo siihen omanlaista koskettavuutta ja syvyyttä.

Parhaimmillaan postmoderni asiantuntijuuskäsitys mahdollistaa politisoituneen ja henkilökohtaista etiikkaa korostavan työotteen. Profioiden kohdatessa entistä vaikeammin ratkaistavia sosiaalisia kriisejä, saattaa löytyä tilaa myös todelliselle yhteistyölle kaikkitietävyyden sijaan. (Raitakari 2002, 55.)

## **6. Lopuksi**

### **6.1. Fokusryhmät aineistonkeruun menetelmänä**

Fokusryhmät toimivat kahdella tasolla. Ne toimivat ensisijaisen tehtävänsä mukaisesti tuottaen aineistoa tutkimukseen. Aineistoni valossa työntekijät saattoivat myös antaa ristiriitaisesti informaatiota eri tasojen toteutumisesta käytännön yhteistyössä. Työntekijät saattoivat puhua myönteisesti esimerkiksi yhteistyön tekemisestä tai moniammatillisuudesta – mutta se näyttäytyi kuvailevissa sitaateissa jäykkänä tai ongelmallisena. Toisaalta työntekijät saattoivat ilmaista itseään muodollisesti tai ulkokohtaisesti mutta esimerkiksi tilannekuvauksissa verkostotyö tai moniammatillisuus toteutui joustavana ja asiakaslähtöisenä.

Lisäksi tilanteissa, joissa ryhmäläisiltä kysyttiin suoraan esimerkiksi jotakin moniammatillisuuteen liittyvää, ilmaantui enemmän multiprofessionaalista puhetta. Tulkitsen tämän siten, että käsitteenä moniammatillisuus ymmärretään ensisijaisesti selkeästi toisistaan erottuvina eri ammattilaisten asiantuntijuuksina. Sen sijaan tilanteissa, joissa ryhmäläiset puhuivat spontaanisti moniammatillisista yhteistyötilanteista, syntyi sekä multiprofessionaalista että inter- tai transprofessionaalista puhetta. Samankaltaisesti yhteistyöhön liittyvissä käsitte kuvauksissa työntekijöiden puheessa painottui työjaollinen yhteistyö yhteistoiminnallisten kuvausten kustannuksella, minkä voi tulkita samansuunta-

sesti. Työntekijöille ovat tutumpia yhteistyöhön liittyvien käsitteiden ”perustasot”. Näin ollen kokonaisvaltaisen kuvan saamiseksi yhteistyö- ja verkostotyön toteutumisesta on oleellista, että aineistonkeruumenetelmässä tulee näkyviin konkreettiset yhteistyön tekemisen tilanteet. Siksi fokusryhmähaastattelut toimivat mielestäni esimerkiksi kyselylomaketta paremmin. Työntekijäverkotot olivat toteuttaneet yhdessä yhteistyötä ja purkivat haastattelussa näitä kokemuksiaan. Näin syntyi puhutteleva ja syvää luotaava aineisto, jonka uskon olevan myös aito ja todellisuutta kuvaava – konstruktiivisuus huomioiden.

Perustehtävänsä eli aineistonkeruun lisäksi fokusryhmät toimivat myös työntekijöiden työskentelyä vahvistavana. Ryhmät mahdollistivat keskustelun syntymisen, joissa työntekijät puhuivat sekä yhteisestä työstään liittyen kyseiseen perheeseen, mutta myös yhteistyökysymyksistä yleisemmällä tasolla. Samalla tapahtui tärkeää tutustumista puolin ja toisin sekä toisen ajatusmaailman kuulemistä. Yhteistyökäsitteiden ensimmäiset tasot eivät juurikaan edellytä yhteistyökumppanin tuntemista – esimerkiksi työnjaollinen yhteistyö toimii hyvin, vaikka omat osuutensa hoitavat työntekijät eivät tuntisikaan toisiaan - mutta siirryttäessä seuraaville tasoille on työntekijöiden välinen tutuus etu myös hyvälle ja asiakaslähtöiselle työlle. Tämä fokusryhmien perustyötä tukeva funktio tuli esiin myös työntekijöiden kommentteissa.

Tutkimuksen eteneminen, kirjallisuuden ja aineiston lukeminen, pohtiminen ja siitä kirjoittaminen herätti minua miettimään tiimin käsitettä ja merkitystä. Ymmärrämme tiimillä tarkoitettavan työryhmää, joka tekee töitä yhdessä samasta organisaatiosta käsin. Heillä on yhteiset työ- ja taukotilat sekä yhteiset kokouskäytännöt ja työnohjukset. Kaikki edellämainitut tuovat raameja ja mahdollisuuksia yhteisen työn tekemiselle. Kuitenkin voi olla tilanteita, joissa toimitaan tiimimäisesti ilman näitä rakenteellisia tiimin ominaisuuksia. Eri organisaatioista tuleva saman asiakasperheen kanssa työskentelevä työntekijäverkosto voi ajoittain tehdä jopa tiivimmin konkreettista yhteistyötä keskenään kuin saman katon alla työskentelevä tiimi. Heillä ei kuitenkaan ole virallisen tiimin mahdollisuuksia ja oikeuksia toimia yhteistoiminnallisesti. Samanaikaisesti, kun esimerkiksi salassapitosäännökset suojelevat asiakasta, voi vaitiolovelvollisuus toimia yhteistoiminnallista yhteistyötä hidastavana tai kankeuttavana tekijänä. Työntekijäverkostolla ei myöskään ole mahdollisuuksia työstää monimutkaisia, tunteita herättäviä ja ajoittain yhteistyötä vaikeuttavia tilanteita tiimikokouksissa tai kahvipöydän ääressä puhumattakaan yhteisistä työnohjauksista.

Mielenkiitoista olisi ollut myös tutkia sitä, kuinka erilaista puhetta fokusryhmissä olisi syntynyt, mikäli mukaan olisi otettu myös perhe yhtenä yhteistyön osapuolena. Toinen mielenkiitoinen tut-

kimustapa olisi ollut tavata samaa työntekijäverkostoa useamman kerran, jolloin olisi voinut arvioida myös sitä, miten yhteiset tapaamiset ja mahdollisuus puhua ja työstää yhteistä työkenttää olisi vaikuttanut yhteistyön toteutumiseen.

## 6.2. Käsitteiden ja tutkimustulosten pohdintaa

Lähdin liikkeelle epämääräisestä ajatuksesta tutkia tehtyä ja toteutunutta yhteistyötä. Työ lähti hitaasti liikkeelle. Mukaan tulivat pääkäsitteet, jotka aluksi kelluivat irrallaan toisistaan ja välillä tuntuivat menevän liiankin päällekkäin. Mikä näissä on samaa ja mikä erilaista?

Virolaisen esseistin ja runoilija Jaan Kaplinskin (2003) teoksesta löysin määritelmän *fuzzy-concept* -käsitteistä. *Fuzzy concept* ei tarkoita pelkästään sekavaa, sikin-sokin käsitettä, vaan käsitettä, jota ei ole määritelty definiittisesta, eristämällä ja rajaamalla se toisista käsitteistä, vaan ”prototyyppinä”. Käsite ei muodosta semanttisessa tilassa täsmällisesti määriteltyjen rajojen merkitsemää aluetta, vaan alueen jolla on selkeästi määritelty keskus, mutta hämärät reunat. (Mt. 263.) Tämä määritelmä tuntui sopivan omien käsitteideni maailmaan: ne ovat käsitteitä, joilla on kova sisus, mutta pehmeät reunat. Käsitteet kuvaavat yhteistyön ilmiötä erilaisesta näkökulmasta ja erilaisia asioita painottaen.

Käsitteeni kulkevat punaisena lankana läpi aineiston analyysin. Ne muodostavat käsiteparit yhteistyö-verkostotyö sekä moniammatillisuus-asiantuntijuus, mutta liittyvät muillakin tavoin toisiinsa. Yhteistyön, verkostotyön, moniammatillisuuden ja asiantuntijuuden käsitteet ketjuttuvat keskenään kahdensuuntaisesti, sekä horisontaalisesti että vertikaalisesti: pääkäsitteiden alakäsitteinä sekä fordismille ja postfordismille järjestelmälle tyypillisinä työskentely- tai toimintatapoina. Asiantuntijuuteen saakka käsitteitä voidaan pitää toimintatapoina, joista seuraa erityyppistä asiantuntijuutta.

Horisontaalisesti tarkasteltuna jokaisen pääkäsitteen tasot rakentuvat edellisen päälle: ensimmäinen taso on ajallisestikin ensimmäinen. Esimerkiksi yhteistyön tekeminen on lähtenyt liikkeelle työnjollisesta yhteistyöstä, jossa jokaisella on oma tehtävänsä. Kun tätä yhteistyön tekemisen tapaa on opittu tekemään tulevat ilmi myös ne tilanteet, joissa tarvitaan jotain lisää. Samaa voi sanoa moniammatillisuudesta. Ensin on havaittu tarve saada eri alojen ammattilaiset saman pöydän ääreen, jotta asiakkaiden asioita ei käsiteltäisi niin pirstaloituneesti. Myöhemmin on todettu, että on myös tilanteita, joissa tarvitaan monisuyisempää moniammatillisuutta. Käsitteiden ensimmäiset tasot ovat perusta, joka tarvitaan ja jonka päälle on rakentunut ja kehittynyt uudenlaisia tapoja toteuttaa yhteis-

työtä tai mieltää vaikkapa asiantuntijuutta. Ensimmäiset tasot luovat rakenteen ja niiden päälle rakentuneet tasot mahdollistavat joustavuuden.

Arnkil, Erikson ja Arnkil (2003, 192) tuovat esiin, että edelleen tarvitaan erikoistumista, mutta että verkostoituvissa ilmiöissä tarvitaan verkostomaisia käytäntöjä. Erilaisille yhteistyön, verkostotyön tai moniammatillisuuden muodoille on omat kohtansa, joissa ne toimivat. Työnjaolliselle yhteistyölle on erilaiset paikkansa kuin yhteistoiminnalliselle, institutionaaliselle verkostotyölle erilainen paikka kuin dialogiselle. Oman aineistoni perusteella voin kuitenkin todeta, että nuorisopsykiatrian, lastensuojelun ja koulun oppilashuollon asiakasyhteistyössä ollaan usein niin monimutkaisissa tilanteissa, että yhteistyön tekemisessä tarvitaan enemmän yhteistoiminnallista kuin työnjaollista yhteistyötä, enemmän dialogista kuin institutionaalista verkostotyötä, enemmän interprofessionaalista kuin multiprofessionaalista moniammatillisuutta sekä enemmän postmodernia kuin modernia asiantuntijuutta.

Tähän liittyen tekstissä on kohtia, joissa postmodernille palvelujärjestelmälle tyypillisemmät toimintatavat tai asiantuntijuudet tuntuvat ”oikeammilta” ja toimivimmilta. Kuitenkin yhteistyörakenteiden perustassa on säikeitä, joilla on mielestäni merkitystä myös silloin, kun toimitaan yhteistoiminnallisesti. Kokemuksen, koulutuksen ja ammattitaidon yhdistelmällä syntyy arvokasta modernia asiantuntemusta, joka tulisi nähdä ja kuulla. Guruja, innostajia ja keskustelun herättäjiä tarvitaan edelleenkin. Yhteistoiminnallisessa yhteistyössä kuullaan kaikkia jäseniä: niin uutta ja vihreää, uransa alussa olevaa, kuin paljon lukeutua, oppinutta ja tehnyttä konkaria. Joissakin tilanteissa konkarin sanat ja viisaus on painavampaa.

Tarve yhteistoiminnallisuuteen on lisääntynyt sosiaali- ja terveysalalla. Arnkilin, Erikssonin ja Arnkilin (2003) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon olennainen tehtävä on murtautua sektorikeskeytyksestä monitoimijaiseen yhteistyöhön ja asiantuntijakeskeisestä palvelukonseptiosta vuoropuheluihin. Dialogisuuden vaatimus ja mahdollisuus ei koske vain ruohonjuuritasoa, vaan on kaikkia tasoja läpäisevä haaste ja koskee myös johdon ja alaisten, palveluiden tuottajien ja niiden käyttäjien, ammattilaisten ja kansalaisten, julkisen vallan ja yksityisten tuottajien suhteita. (emt. 30.) Samaten Pohjola (1999) toteaa sosiaali- ja terveystoimen työprosessien yhteistoiminnallistumisen. Prosessit edellyttävät asiantuntemuksen yhdistämistä. Yhteistoiminnallisuuden ongelmana on auttamisen eri kanavien irrallisuus toisistaan ja että eri palveluvirastoilla on erilaiset tavoitteet, jolloin voi olla vaikea löytää yhteisen toiminnan aluetta asiakkaan tilanteen auttamiseksi. (emt. 123.) Rajoja ylittävä yhteistyö ei kuitenkaan synny itsestään eikä sellaiselle foorumille, missä ei vielä ole

totuttu työskentelemään yhdessä. Esimerkiksi yhteisten palaverien merkitys ei ole vain siinä, että eri tahojen työntekijät tutustuvat perheeseen ja perheen tilanteeseen. Heidän on myös tutustuttava yhteistyökumppaneihin ja heidän tapansa tehdä töitä, millä tarkoitan sekä organisaation perustehtävää ja toiminta-aluetta että yksittäisen työntekijän työtappaa.

Tämä oli nähtävissä oman aineistoni työntekijäverkostoissa. Siihen, millä tasolla yhteistyö, verkostotyö, moniammatillisuus tai asiantuntijuus toteutui, vaikutti se, kuinka hyvin tai huonosti työntekijät tunsivat toisensa. Yhteistoiminnallista yhteistyötä ja sen seurauksena syntyvää postmodernia asiantuntemusta ei synny sellaisissa työryhmissä, joissa työntekijät ja niiden edustamat tahot ovat toisilleen vieraita. Tuttuuden myötä tapa tehdä työtä yhdessä muuttuu. Tarvittaessa edetään työnjaosta yhteistoiminnallisuuteen. Tällöin ei kiinnitetä huomiota omaan professioniin eikä jäykkiin rajoihin, siihen mikä kuuluu minulle ja tälle työyksikölle, vaan katse on yhteisessä tavoitteessa. Yhteistoiminnallisuudessa painopiste on siinä, mitä tämä perhe tarvitsee, miten teemme yhdessä ja heidän kanssaan työtä, jotta tavoite saavutetaan.

Vertikaalisessa suunnassa moderni, sektorikeskeinen palvelujärjestelmä tuottaa työnjaollista yhteistyötä. Työnjako tuottaa institutionaalista verkostotyötä, joka puolestaan multiprofessionaalista moniammatillisuutta. Multiprofessionaalisesti toimiva moniammatillinen työryhmä tuottaa modernia asiantuntemusta. Moderni palvelujärjestelmä vahvistaa yksilöllistä osaamista, itsenäistä, yksinpäristävää, erikoistunutta, perustehtävääorientoitunutta ja kapeaa työskentelyotetta. Palvelukeskeinen järjestelmä pyrkii yhteistoiminnalliseen yhteistyöhön. Yhteistoiminnallisessa yhteistyössä syntyy dialogista verkostotyötä, jossa moniammatillisuus mielletään interprofessionaalisenä. Interprofessionaalinen moniammatillinen työote synnyttää postmodernia asiantuntemusta. Postmoderni järjestelmä vahvistaa vuorovaikutteista, yhteisöllistä, muita tarvitsevaa ja hyödyntävää, kokonaisvaltaista, tarveorientoitunutta ja laajaa työskentelyotetta. Taulukkomuodossa asia voidaan kuvata seuraavalla tavalla:

**Taulukko 6. Palvelujärjestelmän tyypin yhteys yhteistyöhön.**

<b>Moderni palvelujärjestelmä</b>			
Työnjako →	Institutionaalinen verkostotyö →	Multiprofessionaalinen työ →	Moderni asiantuntijuus
<b>Postmoderni järjestelmä</b>			
Yhteistoiminnallisuus →	Dialoginen Verkostotyö →	Inter/transprofessionaalinen työ →	Postmoderni asiantuntijuus



Karkeasti kaikki pääkäsitteeni voidaan ryhmittää fordistisen (sektorikeskeisen) tai postfordistisen (palvelukeskeisen) palvelujärjestelmän tuotteiksi, joista ensinmainitut ovat yksilöllisiä ja erikoistuneita, jälkimmäiset vuorovaikutteisia ja kokonaisvaltaisia. Lisäksi ensimmäiset tasot lähtevät ensisijaisesti työntekijöiden tarpeista. Srukturoituina ja selkeinä ne antavat työn tekemiselle ja ymmärtämiselle raameja, jotka tuovat omaan työhön rajoja, hallinnan tunnetta ja turvallisuutta. Jälkimmäiset tasot lähtevät asiakkaiden tarpeista. Työntekijän tai työryhmän katse on asiakkaan edussa ja asiakkaan tilanteen mieltämisessä kokonaisvaltaisena. Samalla työntekijä voi joutua joustamaan omissa työtavoissaan ja toteuttamaan työtään perustehtäväänsä laajempaan sekä sietämään epävarmuutta, kun kaikki tukemisen ja yhteistyön osat eivät sovikkaan työnjaollisiin lokeroihin.

Postfordiselle palvelujärjestelmälle tyypillisessä työorientaatiossa työryhmälle on syntynyt yhteisiä, joskaan ei välttämättä ääneen sanottuja tavoitteita. Ojuri (1995) tuo useammassakin kohtaa esiin työntekijöiden yhteisen tavoitteen tärkeyden. Yhteistyön onnistuminen vaatii toimijoiden yhden-suuntaista määrittystä työn tavoitteista. Työntekijöiden tavoitteet määrittyvät heidän omien ammatikuntiansa ja työn organisaation asettamien vaateiden kautta. Toimiva yhteistyö tuottaa näistä toisiinsa täydentävistä tavoitteista asiakasta hyvin palvelevan kokonaisuuden, jolloin samanaikaisesti suuntaudutaan kohti organisaation perustavoitteen toteuttamista. (Mt. 78.) Arnkill ja Eriksson ovat aiemmissa tutkimuksissaan tuoneet esiin, että yhteinen ongelman määrittely on yhteistyössä keskeistä (mm Arnkill 1991; Arnkil & Erikson 1993; 1996), mutta myöhemmin muuttaneet käsitystään. Heidän mukaansa yhteinen ongelman määrittely on psykososiaalisessa työssä suorastaan tuhoisaa, sillä yhteistä ongelmaa ei ole. Kullakin on ongelmansa, jopa saman perheen eri jäsenillä erilaiset. (Arnkill & Eriksson 1999, 94 –95.)

Voiko siis työntekijäverkostolla olla yhteinen tavoite, mutta erilliset ongelmat? Aineistossani puhuttiin yhteistyöstä hyvin konkreettisesti. Yhteisiä tavoitteita tai organisaatioiden ongelmia ei määritellyt, mutta ne elivät käytännön yhteistyöpuheessa. Koulun ongelma saattoi olla koulua käymättömyys, lastensuojelun nuoren omaan tai perheen elämäntapaan liittyvä turvattomuus, nuorisopsykiatrian ongelma oli nuoren psyykkinen huonovointisuus, jonka ilmiäsuja saattoivat olla yllämainitut koulun tai lastensuojelun ongelmat. Ongelmat olivat erillisiä, mutta tiiviisti yhteyksissä toisiinsa. Yhden ongelman ”ratkaisu” vaikutti myönteisesti toisen ongelmaan. Sanoiksi lausumaton tavoite oli yhteinen: nuoren hyvinvointi, turvallisen kasvun ja kehityksen tukeminen ja vahvistaminen.

Onnistunut yhteistyö on monista tekijöistä kiinni ja voi olla hyvinkin erinäköistä; tiivistä ja intensiivistä tai etäisempää ja vähemmän kontakteja tarvitsevaa. Ehkäpä oleellisinta onkin se, tunnemmeko

yhdessä tekevämme yhteistä työtä. Vanha sananlasku sanoo, ettei rakkaus ole silmiin katsomista, vaan katsomista samaan suuntaan. Näin voidaan ajatella myös yhteistyötä. Tuomme yhteistyöhön erilaista osaamista ja tulemme yhteistyöhön eri suunnista, mutta hyvää työtä teemme katsomalla samaan suuntaan – pyrkimällä toimimaan siten, että työmme tukee asiakkaan parasta..

## LÄHTEET:

Andresen Ragnhild (2002) Närmande till praxisfältet. Teoksessa Andresen Ragnhild (toim) Sociala nätverk, grupper och organisationer. Praktiskt arbete och teoretisk reflexion. Stockholm: Natur och Kultur, 58-84

Arnkil, Erik (1991) Keitä muita tässä on mukana? Viisi artikkelia verkostoista. Raportteja 23/1991. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus.

Arnkil, Tom (2005) Moniammatillisuus – lisää byrokratiaa vai asiakkaan aitoa auttamista. Dialogi 1/2005, 25–30.

Arnkil, Tom & Eriksson, Esa (1995) Mukaan meneminen ja toisin toimiminen: nuorisopoliinikka verkostoissaan. Tutkimuksia 51. Helsinki: Stakes.

Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa (1996) Kenelle jää kontrollin Musta Pekka –kortti? Sosiaalitoimisto verkostoissaan. Tutkimuksia 63. Helsinki: Stakes.

.

Arnkil, Tom & Eriksson, Esa (1999) Kelluvia vuoropuhelurakenteita. Teoksessa Virtanen, Päivi (toim) Verkostoituva asiakastyö. Tampere: Tammerpaino Oy, 71-109.

Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa & Arnkil, Robert (2003) Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektin kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Stakes. Saarijärvi: Gummerus.

Barnes John (1972) Social Networks. Reading. MA, Addison-Wesley.

Bauman, Zygmunt (1992) Intimations of Postmodernity. London & New York: Routledge.

Bauman, Zygmunt (1996). Postmodernin lumo. Tampere: Vastapaino.

Bruce, Neil (1980) Teamwork for Preventive Care. Chichester: Research Studies Press

Bruun, Henrik & Hukkinen, Janne & Huutoniemi, Katri & Thomson Kelin, Julie (2005) Promoting interdisciplinary research. The Case of Academy of Finland. Helsinki: Edita Oy.

Carrier, John & Kendall Ian (1995) Professionalism and interprofessionalism in health and community care: some theoretical issues. Teoksessa Patricia Owens & John Carrier & John Horder (toim) Interprofessional issues in community & primary health care. London: Macmillan press ltd, 15 – 16.

Ehnrooth, Jari (1992) Intuitio ja analyysi. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 30-41.

Elovainio, Marko & Kalliomäki-Levanto Tiina & Kivimäki, Mika (1997) Työ, yhteistyö ja asiantuntemuksen jakautuminen väestövastuisessa tai alueellisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Stakes, tutkimuksia 79 Saarijärvi: Gummerus.

Engeström, Yrjö (1993) Moniammatillisten tiimien toiminnan analysointi. Teoksessa Riitta Simoila & Anna Marlamov & Kirsti Launis & Yrjö Engeström & Osmo Saarelma & Marketta Kokkinen-Jussila (toim) Mallit, kontaktit, tiimit ja verkot – välineitä terveyskeskustöön arviointiin. Raportteja 80. Helsinki: Stake, 123-152.

Engeström, Yrjö (2004) Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Tampere: Vastapaino

Eronen Anne & Hokkanen Liisa & Kinnunen Petri & Lehto-Pusa Pirjo & Rönnberg Leif & Särkelä Riitta (1995) Hyvinvoinnin verkostoja näkyvissä: kuntien ja järjestöjen näkemyksiä sosiaalisen tuen tuottamisesta. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki.

Eräsaari, Risto (2003). Open context expertise. Teoksessa A. Bamme, G. Getsinger & B. Wieser (toim.) Yearbook 2003 of the Institute for Advanced Studies on Science, Technology and Society. Munchen: Profil Verlag, 31-66.

Fairclough, N (1992) Discourse analytic research. Repertoires and readings of texts in action. London: Routledge.

Forsberg, Gunnar & Wallmark, Johan (1998) Nätverksboken – om mötets möjligheter. Kristianstads Boktryckeri.

Frey, James H. & Fontana, Andrea (1993) The Group Interview in Social Research. Teoksessa David L. Morgan (toim) Successful Focus Groups. Advancing the State of the Art. 20 – 34.

Gibbons, Michael (1994) The new production of knowledge. The dynamicks of science and research in contemporary societies. London: Sage.

Granfelt Riitta (2000) Kertomuksia kodittomuudesta ja marginaalista. Teoksessa Synnöve Karvinen & Tarja Pösö & Mirja Satka (toim) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnitelmia. Söphi. Jyväskylän yliopisto. Lievestuore: ER-Paino Ky, 99-116.

Greene, Maxine (1995) Qualitative Research and the Uses of Literature. Teoksessa Robert R. Sherman & Rodma B Webb (toim.) Qualitative research in education: Focus and methods. London: The Falmer Press, 175-189.

Heino, Tarja (1997) Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa. Tutkimuksia 77. Helsinki: Stakes.

Heino, Tarja (1999) Lastensuojelun trendit. Teoksessa Päivi Virtanen (toim) Verkostoituva asiakastyö. Tampere: Tammer-Paino Oy, 9-32.

Heiskala, Risto (2000) Toiminta, tapa ja rakennet. Kohti konstruktionistista synteisiä yhteiskuntateoriassa. Helsinki: Gaudeamus.

Hokkanen, Liisa (2003) Lyhyt katsaus yhteistyöverkostoihin kuntouttavan sosiaalityön opiskelijoille 14.2.2003. (Julkaisematon lähde)

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma, 9-31.

Juhila, Kirsi (2004) Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Janus 2/2004, 155-183.

Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1999) Local Cultures in Social Work Ethnographic Understanding and Discourse Analysis in Probation Work. Teoksessa Synnöve Karvinen & Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Reconstructing Social Work Research. Finnish Methodological Adaptations. Jyväskylä: Söphi, 165-207.

Juhila, Kirsi (1995) Asiakkuuden edellytykset neuvottelussa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma, 155-192.

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

Karvinen, Synnöve (1996) Hajoaako sosiaalityö? – Havaintoja sosiaalityön ammatillisesta asiantuntijuudesta. Teoksessa Metteri, Anna (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996, 32 – 50.

Karvinen, Synnöve (2000) Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Ammattikäytäntöjen ja tieteen suhde. Teoksessa Synnöve Karvinen & Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Söphi. Jyväskylän yliopisto. Lievestuore: ER-Paino Ky, 9 – 31.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Satka, Mirja (2006) Sosiaalityön tutkimus – aikamme kuvastin ja ammattikäytäntöjen peili. Teoksessa Maria Tapola-Haapala & Elina Pekkarinen & Susanna Hoikkala (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön muuttuva tiedontuotanto. Sosiaalityön tutkimuksen seura, 9-12.

Kaplinski Jaan (2003) Kirje isälle. Keuruu: Otava.

Kempainen, Tarja & Pohjola, Anneli & Koskinen, Simo & Urponen, Kyösti (1998) Sosiaalityö epävarmuuden oloissa. Tutkimusraportteja ja selvityksiä. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Rovaniemi.

Kinnunen Petri (1990). Kuntouttava työllistäminen kehittämissuunnitelma. Osaraportti 1. Lapin korkeakoulun yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. Sarja C. Katsauksia ja puheenvuoroja. Rovaniemi.

Koistinen, Kirsti (2005) Verkostoituvaa työtä. Kokouksiin menttiin valmistautumatta. Dialogi 1/2005, 32-33.

Kokko, Riitta-Liisa (2003) Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Kuntoutussäätiö Tutkimuksia 72/2003. Helsinki.

Krueger, Richard A. (1993) Quality Control in Focus Group Research. Teoksessa David L. Morgan (toim.) Successful Focus Groups. Advancing the state of the Art. 65 – 85.

Kuula Arja (2005) Laadullisen sosiaalitutkimuksen eettiset kysymykset. Stakesin kutsuseminaari 02.05.2005.

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 20§, 22§, So 422. Sosiaali- ja terveydenhuoltolainsäädäntö (2004) Suomen laki. Helsinki: Talentum Media Oy.

Lastensuojelulaki, 40§, Si 233. Sosiaali- ja terveydenhuoltolainsäädäntö (2004) Suomen laki. Helsinki: Talentum Media Oy.

Launis, Kirsti (1995) Asiantuntijoiden yhteistyö perusterveydenhuollossa. Käsitteitä ja arki käytäntöjä. Helsingin yliopisto, kasvatustieteen laitos.

Leino, Satu (1995) Yhteistä mömmöä vai jäsentynyttä yhteistyötä. Teoksessa Erikson Esa & Arnkil Tom Erik (toim): Ammatilliset arvailevat toisiaan – tulkintaverkostot psykososiaalisessa työssä. Raportteja 184. Helsinki: Stakes, 43-189.

Levinas, Emmanuel (1996) Etiikka ja äärettömyys. Keskusteluja Philippe Nemon kanssa. Tampere: Gaudeamus.

Linden, Mirja (1999) Terveydenhuollon sosiaalityö moniammatillisessa toimintaympäristössä. Stakes, raportteja 234.

Linnossuo, Outi (1996) Tuottaako sosiaalityö pummeja vai oman elämän sankareita, seikkailijoita? Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996, 68-75.

Marton, Ference (1995) Phenomenography: A research Approach to Investigating Different Understanding of Reality. Teoksessa Robert R. Sherman & Rodman B. Webb (toim.) Qualitative research in education: Focus and methods. London: The Falmer Press, 141-161.

Matthies, Aila-Leena (1990) Arjen ja tieteen välissä. Sosiaalityön akatemisoitumisen tarkastelua. Teoksessa Suomalainen sosiaalityö. Sosiaalipoliittika 1990:2. Sosiaalipoliittinen yhdistys, 25 – 39.

Metteri, Anna (1993) Terveysthuollon moniammatillinen työ ja sosiaalityön vastuunotto. Teoksessa Synnöve Karvinen (toim.) Sosiaalityön eettiset jännitteet. Sosiaalityön vuosikirja 1993. Sosiaalityöntekijöiden liitto r.y. Helsinki: Painatuskeskus, 88-103.

Metteri, Anna (1996) Arjen tieto ja sosiaalityö terveydenhuollon moniammatillisessa työryhmässä – tietojen yhteensovitus. Teoksessa Metteri, Anna (toim.): Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996, 143-157.

Metteri, Anna (2004) Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Sosiaali ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY r.y. Helsinki: Edita Prima Oy.

Metteri, Anna & Hämäläinen, Pertti (2003) Rajat ylittävään asiantuntijuuteen tieteidenvälisellä ja ammattienvälisellä yhteistoiminnalla – kokemuksia moniammatillisen mielenterveyshuollon opetuksessa. Teoksessa Anis, Merja & Laukkanen, Anne-Mari (toim.): Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen seura, 28-30.

Morgan, David L. & Krueger Richard A (1993) When to Use Focus Groups and Why. Teoksessa David L. Morgan (toim.) Successful Focus Groups. Advancing the State of the Art, 3-19.



Mullender, Audrey & Perrot, Stella (2002) Social Work and Organizations. Teoksessa Robert Adams & Lena Dominella & Malcolm Payne (toim.) Social Work. Themes, issues and critical debates. Great Britain, Wales, 67-77.

Mullins Larry L, Keller J-R, Chaney John M (1994) A systems and social cognitive approach to team functioning in physical rehabilitation settings. Rehabilitation Psychology Vol 39 (3), 161 – 177

Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Jyväskylän yliopisto.

Mäkelä, Klaus (1997) Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Vesa A. Niskanen (toim.) Tieteellisten menetelmien perusteita ihmistieteessä. Opiskelijan opas. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, 154-168.

Määttä, Mirja (2004) Moniammatillisten ryhmien toimintaideologiat ja nuorten hyvä elämä. Teoksessa Petri Paju (toim.) Samaan aikaan toisaalla. Nuoret, aluellisuus ja hyvinvointi. Nuorten elinolot –sarja. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

Määttä, Mirja (2005) Moniammatillisuuden karikot. Dialogi 1/2005, 34-36.

Mönkkönen Kaarina (1996) Asiantuntijasta asiantutkijaksi. Teoksessa Metteri, Anna (toim) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996, 51-66.

Mönkkönen Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaaminen, valta ja vastuu sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja E.

Niemelä, Pauli (1986) Sosiaalipolitiikka ja sosiaalityö lääke- ja hoitotieteen yhteistyökumppanina. Sosiaalityön vuosikirja. Helsinki.

Nousiainen, Kirsi (2004) Lapsistaan erossa asuvat äidit. Äitiysidentiteetin rakentamisen tiloja. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikan laitos. <http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/val/sospo/vk/nousiainen/lapsista.pdf>

Nurmi, Timo & Rekiaro, Ilkka & Rekiaro, Päivi (1996) Suomen kielen sanakirja. Sanojen merkitys ja käyttö. Oikeinkirjoitus. 45 000 sanaa ja sanontaa. 15 000 sivistyssanaa. Gummerus. Jyväskylä.

Ojuri Auli (1995) Ammatillista yhteistyötä – keiden kanssa ja keiden ehdoilla? Tapaustutkimus eri toimijoiden yhteistyöstä Varsinais-Suomen erityishuoltopiirin kehitysvammaneuvolessa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimuksia ja selvityksiä 21. Rovaniemi.

Ojuri, Auli (1996) Moniammatillinen yhteistyö ja organisaatiokulttuurit. Teoksessa Metteri, Anna (toim): Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996, 116-128.

Payne, Malcolm (1994) (2005) Modern Social Work Theory: a critical introduction. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Pellinen, Sanna ((1996) Moniammatillisen työryhmän kehitysvaiheet – erikieliset yhteistyössä. Teoksessa Metteri, Anna (toim) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996, 129-142.

Peräkylä, Anssi (1990) Kuoleman monet kasvot. Tampere: Vastapaino.

Peräkylä, Anssi (1996) Vuorovaikutus, valta ja instituutiot. Sosiologia 2/1996, 89-102.

Pohjola, Anneli (1991) Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Teoksessa Liisa Hokkanen & Petri Kinnunen & Anneli Pohjola & Kyösti Urponen & Reijo Väärälä (toim) Palvelutilkuista yhteiseen työhön. Kemijärven hyvinvointipalvelun osaraportti. Lapin yliopiston täydennyskoulutuksen julkaisuja n:o 32. Rovaniemi, 111-126.

Pohjola, Anneli (1998) Sosiaalityön yliopistollisen koulutuksen kehittäminen. Opetusministeriön koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisuja 52. Helsinki.

Pohjola, Anneli (1999) Moniammatillinen asiantuntijuus. Teoksessa Virtanen, Päivi (toim) Verkostoituva asiakastyö. Tampere: Tammerpaino, 110-128.

Pohjola, Anneli (2003) Tutkijan eettiset sitoumukset. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.) Eettisesti kestävä sosiaalityöntutkimus. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 56-67.

Pösö, Tarja (2004) Erontekijöiden ristiriitainen välttämättömyys - esimerkkinä lastensuojelu. Teoksessa Johanna Kiili & Kati Närhi (toim) Tutkiva sosiaalityö. Talentia-lehti. Sosiaalityön tutkimuksen seura, 18-20.

Raitakari, Suvi (2002) Sosiaalityön marginaalistasus – asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Kirsi Juhila & Hannele Forsberg & Irene Roinainen (toim) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto: Kopijyvä, 44-62.

Saarelainen, Tarja (1993) Verkostot hyvinvointipalveluissa. Teoksessa Hokkanen, Liisa (toim) Näkökulmia hyvinvointipalveluiden tutkimukseen. Hyvinvointialan osaraportti 4. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 69-95.

Saarelainen, Tarja (1995) Yhteistyötä ja verkostoja. Teoksessa Reijo Väärälä (toim.) Asiakkaat verkossa. Hyvinvointipalveluprojekti, osaraportti 6. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 15-46.

Saikkula, Peppi (1996) Yhdistävät käytännöt. Kuntoutuksen viranomaisverkostojen tarkasteluja. Raportteja 201. Helsinki: Stakes.

Schön, Donald (1983) The Reflective Practitioner. How professionals think in action. London: Temple Smith.

Schön, Donald (1992) Designing as reflective conversation with the materials of a design situation. Knowledge-based Systems 5 (1): 3-14.

Shotter, John (1993) Cultural Politics of Everyday Life: Social Constructionism Rhetoric and Knowing of the Third Kind. Milton Keynes: Open University Press.

Seikkula Jaakko (1991) Perheen ja sairaalan rajajärjestelmä potilaan sosiaalisessa verkostossa. Jyväskylä Studies in education, psychology and social research. Jyväskylä.

Seikkula Jaakko (1994) Sosiaaliset verkostot. Ammattiauttajan voimavara kriiseissä. Helsinki: Kirjayhtymä.

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

Somerkivi, Pirjo (2000) Olen verkon silmässä kala. Vammaisuus, kuntoutuminen ja selviytyminen sosiaalisen tuen verkostoissa. Sosiaalitieteiden laitos, vammaistukimustyksikkö. Kuopion yliopisto.

Starrin, Bengt & Renck Barbro (1996) Den kvalitativa intervjun. Teoksessa Per-Gunnar Svensson & Bengt Starrin (toim.) Kvalitativa studier i teori och praktik. Lund: Studentlitteratur.

Stewart, David W. & Shamdasani, Prem N (1990) Focus Groups: theory and practice. California: Sage Publications.

Strauss, Anselm (1978) Negotiations. Varieties, Contexts, Processes and Social Order. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Strauss, Anselm & Gorbun, John (1989) Basics of Qualitative Research. Newbury Park, CA. Sage.

Syrjälä, Leena & Ahonen, Sirkka & Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo (1994) Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä.

Uusikylä, Petri (1999) Verkosto valintana. Teoksessa Päivi Virtanen (toim.) Verkostoituva asiakastyö. Tampere: Tammerpaino Oy, 47-70.

Urponen, Kyösti (2003) Sosiaalityön etiikan teoreettiset taustat. Teoksessa Anneli Pohjola (toim.) Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 71-86.

Virtanen, Päivi (1999) Verkostoista voimaa? Teoksessa Päivi Virtanen (toim.) Verkostoituva asiakastyö. Tammerpaino Oy. Tampere, 33-46.

Väärälä, Reijo (2000) Esipuhe. Teoksessa Vappu Karjalainen & Eeva Vahtera (toim.) Yhteiset asiakkaat ja aktiivinen yhteistoiminta. STM, Työministeriö, Stakes. Jyväskylä: Gummerus.

Övretveit, John (1995) Moniammatillisen yhteistyön opas. Helsinki: Sairaanhoidtajien koulutussäätiö.