

Aktivointisuunnitelmat nuorille aikuisille
Espoon aikuissosiaalityön ja TE-toimiston yhteistyönä
Käytäntötutkimus moniammatillisesta yhteistyöstä ja asiakkaan kohtaamisesta

Tutkimusraportti

Käytäntötutkimus

Tammikuu 2019

Anni Paavola & Vesa Setälä
ohjaaja Kirsi Nousiainen



Tiedekunta/Osasto Fakultet/Sektion – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta	Laitos/Institution – Department Sosiaalitieteiden laitos	
Tekijä/Författare – Author Anni Paavola ja Vesa Setälä		
Työn nimi / Arbetets titel – Title Aktivointisuunnitelmat nuorille aikuisille Espoon aikuissosiaalityön ja TE-toimiston yhteistyönä. Käytäntötutkimus moniammatillisesta yhteistyöstä ja asiakkaan kohtaamisesta		
Oppiaine /Läroämne – Subject Sosiaalityö		
Työn laji/Arbetets art – Level Käytäntötutkimus	Aika/Datum – Month and year Tammikuu 2019	Sivumäärä/ Sidoantal – Number of pages 25 + liitteet
Tiivistelmä/Referat – Abstract		
<p>Käytäntötutkimuksessa tarkastellaan moniammatillista yhteistyötä ja asiakkaan kohtaamista nuorille aikuisille suunnatuissa aktivointisuunnitelmien laatimistilaisuuksissa. Espoon aikuissosiaalityö ja Työ- ja elinkeinotoimisto ovat käynnistäneet vuonna 2018 aktivointisuunnitelmien laatimistilaisuudet, jonne he kutsuvat noin kerran kuukaudessa nuoria aikuisia, joiden aktivointisuunnitelman laadinta ja päivittäminen on ajankohtainen. Aktivointisuunnitelma laaditaan asiakkaalle tilaisuuden aikana lyhytkestoisessa tapaamisessa, johon osallistuu asiakkaan lisäksi aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja ja TE-toimiston asiantuntija. Tavoitteena on, että asiakkaan tilanne voidaan kartoittaa kokonaisvaltaisesti ja hänelle kyetään tarjoamaan monialaista palveluohjausta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisena viranomaisten välinen moniammatillinen yhteistyö näyttäytyy ja millaista lisäarvoa se tuottaa, sekä millaiseksi asiakkaan kohtaaminen rakentuu aktivointisuunnitelman laatimistapaamisessa. Tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ovat moniammatillinen yhteistyö ja asiakkaan kohtaaminen.</p> <p>Tutkimusmetodologian lähtökohtana toimii etnografinen tutkimus. Aineisto kerättiin havainnoimalla yhteensä 17 asiakastapaamista kahden loppuvuodesta 2018 järjestetyn aktivointisuunnitelmien laatimistilaisuuden aikana. Aineiston muodostivat havaintojen pohjalta kirjatut kenttäpäiväkirjat. Aineiston keruu ja analyysi kulkivat tutkimuksessa rinnakkain. Kenttäpäiväkirjojen puhtaaksikirjoitus oli osa analyysia, jossa tulokset ja reflektiot rikastuttivat aineistoa. Lopullinen analyysi toteutettiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittavat, että aikuissosiaalityön ja Työ- ja elinkeinotoimiston välinen yhteistyö on onnistunutta. Yhteistyö mahdollistaa työntekijöiden yhteisen ihmettelyn, toisiltaan konsultoinnin ja oppimisen. Työntekijät tukevat toisiaan keskustelussa, tunnustavat toistensa roolit ja asiantuntemuksen tapaamisten aikana. Työntekijät hyödyntävät aktiivisesti toistensa asiantuntemusta. Asiakastapaamisissa havainnoitu avoin keskusteluympäristö tukee myös asiakkaan osallistumista keskusteluun. Asiakkaat saavat tapaamisten aikana kokonaisvaltaista palveluohjausta aktivointisuunnitelman laatimisen lisäksi. Asiakkaiden toiveita ja tarpeita pyritään huomioimaan yksilöllisesti. Tapaamisen rajallinen aika ja tavoite saada suunnitelma laadituksi tuottavat kuitenkin reunaehdot. Reunaehdot vaikuttavat tapaamisen kulkuun ja vuorovaikutukseen, joka osoittautuu monessa kohtaa työntekijälähtöiseksi. Asiakas-työntekijäsuhde muodostuu käytännönläheiseksi ja tapaamista varten rakennetuksi.</p> <p>Tulosten perusteella esitetään kehittämisehdotuksiksi asiakkaan osallisuutta tukevan kohtaamisen vahvistamista ja yhteistyömallin laajentamista. Asiakkaan osallisuutta tulisi huomioida entistä aktiivisemmin antamalla asiakkaalle rajallisesta ajasta huolimatta tilaa tuottaa omia kokemuksia ja näkemyksiä tilanteestaan. Asiakkaalle olisi lyhyen tapaamisajan vuoksi hyvä sanoittaa aktiivisesti tapaamisen, suunnitelman laatimisen ja työntekijöiden läsnäolon tarkoitusta. Lisäksi tilaan ja siihen asettumiseen on hyvä kiinnittää huomiota. Ehdotamme myös yhteistyön kehittämistä Kelan kanssa. Kelan asiantuntija voisi esimerkiksi päivystää tilaisuuksissa konsultointia varten epäselvissä tilanteissa, jotka liittyvät Kelan päätöksiin tai muihin vastaaviin toimiin. Koska havainnointi antaa vain ulkopuolelta tuotetun käsityksen toiminnasta, voisi jatkossa tarkastella asiakkaiden ja työntekijöiden subjektiivisia kokemuksia tilaisuuksien ja yhteistyön onnistumisesta.</p>		
Avainsanat – Nyckelord – Keywords		
Käytäntötutkimus, aikuissosiaalityö, Työ- ja elinkeinotoimisto, aktivointisuunnitelma, moniammatillinen yhteistyö, kohtaaminen, vuorovaikutus, osallisuus		
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited		
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information		

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Teoreettinen viitekehys	2
3 Tutkimusasetelma	3
3.1 Tutkimusprosessi.....	4
3.2 Havainnointi ja kenttäpäiväkirjojen analyysi	4
3.3 Tutkimuseettiset kysymykset	6
4 Tutkimustulokset.....	7
4.1 Moniammatillinen yhteistyö.....	7
4.1.1 Rutiininomaisuus ja vaivattomuus.....	8
4.1.2 Jaettu asiantuntijuus ja yhdessä oppiminen	9
4.1.3 Työntekijöiden roolit ja yhteistoimijuus.....	11
4.2 Asiakkaan kohtaaminen tapaamisessa.....	12
4.2.1 Tapaamisen reunaehdot	13
4.2.2 Vuorovaikutuksen keinot.....	15
4.2.3 Lyhyessä hetkessä rakentuva asiakas-työntekijäsuhde.....	17
4.3 Johtopäätökset	19
5 Käytäntötutkimuksen ja tulosten pohdinta.....	23
Lähteet.....	25
LIITE 1	
LIITE 2	

1 Johdanto

Espoon aikuissosiaalityö laatii yhteistyössä työ- ja elinkeinotoimiston kanssa aktivointisuunnitelmia nuorille aikuisille aktivointisuunnitelman laatimistilaisuuksissa. Nämä tilaisuudet ovat vuoden 2018 alussa alkanut yhteistyömalli aikuissosiaalityön ja TE-toimiston välillä. Tilaisuuksia on järjestetty noin kuukauden välein ja paikalle on kutsuttu vaihtelevasti 40–100 alle 30-vuotiaasta asiakasta. Työmallin tavoitteena on, että nuoren aikuisen elämäntilannetta arvioitaisiin yhdessä moniammatillisesti ja aktivointisuunnitelma laadittaisiin mahdollisimman kokonaisvaltaisesti.

Aktivointisuunnitelma tehdään pitkään työttömänä olleelle alle 25-vuotiaalle työmarkkina- tai toimeentulotukea saavalle henkilölle, jotta tämän työllistymisedellytykset paranisivat ja elämäntilannetta lisäntyisi. Aktivointisuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilön itsensä, TE-toimiston ja kunnan kanssa. Aktivointisuunnitelmaan tulee sisällyttää henkilön koulutukseen ja aikaisempaa työuraa koskevat tiedot sekä arvio aikaisempien työvoimapalveluiden vaikuttavuudesta. Tämän lisäksi suunnitelmaan kirjataan arvio aikaisempien työllistymissuunnitelmien toteutuksesta sekä ne toimenpiteet, joiden avulla henkilön työllistymisen mahdollisuuksia pyritään edistämään (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189 § 2–3, 8.)

Aktivointisuunnitelmien ympärille rakentuvan yhteistyömallin tutkiminen on ajankohtainen aihe monelta suunnalta tarkasteltuna. Työllisyydestä on tullut entistä enemmän sosiaalipoliittinen tavoite, joka näyttäytyy vahvasti sosiaalityössä. Aktivointipolitiikan tavoitteena on, ettei työttömänä olevan toimeentulo perustu pitkiä aikoja sosiaaliturvan varaan, vaan henkilö palaisi mahdollisimman pian palkkatyöhön. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7.) Lisäksi aktivoinnista kieltäytyminen voi aiheuttaa nuorelle aikuiselle myös vakavia seurauksia, kuten toimeentulotuen perusosan alentamisen (Kela 2018). Aktiivipolitiikan vastaparina voisi kuitenkin nähdä työllistymisen merkityksen henkilön elämäntilannalle ja tulevaisuudelle. Nuoria aktivoiva työorientaatio paikantuu myös vuonna 2013 voimaan tulleeseen Nuorisotakuuseen, jonka tavoitteena on ollut, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikkaa kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015).

Osallistuimme kahteen aktivointisuunnitelmien laatimistilaisuuteen loppuvuodesta 2018. Käytäntötutkimuksemme tarkoitus oli kuvata tilaisuuksissa tapahtuvaa moniammatillista yhteistyöprosessia, asiakkaan kohtaamista sekä yhteistyön tuottamaa lisäarvoa aktivointisuunnitelman laadinnassa ja palveluohjauksessa. Toivomme, että käytäntötutkimuksen tulosten avulla molemmat organisaatiot saisivat konkreettista tietoa tilaisuuksien toteutumisesta ja mahdollisesti ideoita niiden jatkokehittämistä varten.

2 Teoreettinen viitekehys

Teoreettisessa tarkastelussa päädyimme kahteen tutkimuksen kannalta olennaiseen käsitteeseen: moniammatillinen yhteistyö ja asiakkaan kohtaaminen. Molemmat voidaan käsittää hyvin eri tavalla kontekstista riippuen. Tutkimuksessamme olemme tarkastelleet käsitteitä objektiivisesta näkökulmasta, eli kuinka yhteistyötä ja kohtaamista voidaan katsoa ulkopuolisin silmin.

Moniammatillinen yhteistyö

Sosiaalityön kehittämisessä on painotettu yhä enemmän yhteisten rajapintojen paikantamista, ja yhteistyön eri organisaatioiden ja ammattikuntien välille. Parhaimmillaan moniammatillinen ja organisaatorajat ylittävä rajatyö estävät asiakkaiden juoksuttamisen paikasta toiseen ja vastuun sysäämisen aina seuraavan toimijan harteille. (Juhila 2018, 178–179.) Moniammatillinen yhteistyö ei ole kuitenkaan itsestään rakentuva työmalli, vaan se vaatii onnistuakseen avoimuutta ja kykyä muodostaa osallistujien näkemyksistä yhteistä tarinaa (Mönkkönen 2018, 139).

Isoherranen (2012) on tutkinut moniammatillisen yhteistyön haasteita sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa. Tutkimuksessa nousi esiin viisi keskeistä moniammatillisen yhteistyön kehittämisen ja toteutuksen haastetta. Nämä olivat asiantuntijoiden sovitusti joustavat roolit, vastuukysymysten määrittely, yhteisen tiedon tuottamisen tavat, tiimityön ja vuorovaikutustaitojen oppiminen sekä organisaation rakenteet, jotka saattavat haitata yhteisen tiedon tuottamista ja yhteisen toimintamallin kehittämistä. Tarkastelemme käytäntötutkimuksessamme kahden eri organisaation työntekijöiden välistä yhteistyötä asiakastilanteessa. Isoherranen tutkimukseen peilaten meitä kiinnostaa asiantuntijoiden roolit, yhteistyö ja yhteisen tiedon tuottaminen.

Asiakkaan kohtaaminen

Asiakkaan kohtaaminen rakentuu sosiaalityössä usein sen tavoitteiden mukaisesti. Juhila (2018, 216) onkin todennut, että ajassamme sosiaaliturvaan liittyvät aktivoivat toimenpiteet tarkoittavat sosiaalialan ammattilaisille yhä kontrollipainotteisempaa työtä. Aktivointi haastaa sosiaalialan työlle ominaista osallisuutta ja kuulumista vahvistavaa työtä. Aktivointisuunnitelman laadintaan voi liittyä vuorovaikutuksellisia keinoja, jotka ovat kyseiselle tilanteelle ominaisia. Juvonen (2015) on tarkastellensa syrjäytymisvaarassa olevien nuorten toimijuuden rakentumista päätynyt käyttämään *täytyminen* käsitettä. Täytyminen muodostui työntekijöiden kontrollista ja tuesta nuorten toimijuutta kohtaan. Vuorovaikutustilanteissa täytyminen näyttäytyi hienovaraisena suostutteluna tai jopa pakottamisena, kun nuoren toivottiin toimivan tietyllä tavalla.

Juhila (2006) on lähestynyt asiakkaan kohtaamista neljän erilaisen asiakas-työntekijäsuhteen jäsen-nyksen avulla jakamalla suhteet liittämisen- ja kontrollisuhteiksi, kumppanuussuhteiksi, huolenpitosuhteiksi sekä vuorovaikutuksessa rakentuviksi suhteiksi. Lähestyminen toimii tutkimuksessa yhtenä tapana jäsenellä vuorovaikutuksessa tapahtuvaa roolien ottamista ja mahdollista vallankäyttöä. Tavoitteemme on tarkastella myös vuorovaikutusta ja siinä käytettyjä keinoja, sekä onko lyhyessä tapaamisessa edellytyksiä tasavertaiselle dialogille. Mönkkönen (2018, 122–123) on todennut dialogisen otteen muotoutumista tarkastellessaan, että ihmiset voivat olla samassa tilanteessa ja heillä voi olla sama tavoite, mutta vasta yhteistyö ja -toiminta luovat edellytykset dialogiselle kohtaamiselle. Tavoitteena on, että jäsentelyjen avulla voimme hahmottaa millaiseksi asiakkaan ja työntekijöiden välinen suhde tapaamisessa rakentuu, eli millaisia rooleja asiakas ja työntekijät ottavat tai saavat tilanteessa ja millaista vuorovaikutus on luonteeltaan. Työyhteisö voi hyödyntää tietoa arvioimalla ovatko havainnoidut roolit ja kohtaamisen tavat työn tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisia.

3 Tutkimusasetelma

Käytäntötutkimuksen toteutuksessa käytimme havainnointia. Lähestyimme havainnointia ja aineiston analyysia etnografisen tutkimuksen lähtökohdista. Etnografisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, miten ihmiset toimivat ja tuottavat puhetta tietyissä yhteisöissä ja tilanteissa (Armstrong 2008, 54). Antropologian perinteitä noudattaen etnografisessa tutkimuksessa tutkija saattaa havainnoin lisäksi myös elää yhteisöissä ja osallistua toimintaan yhtenä tutkittavan yhteisön jäsenen tavoin. Havainnointi voi vaihdella osallistumisen ja sivuun vetäytyvän tarkkailun välillä. (Floersch ym. 2013, 196.) Vaikka tutkimuksemme ei ole luettavissa puhtaasti etnografiseksi tutkimukseksi, näimme tutkimuksellamme olevan paljon yhtymäkohtia tähän tutkimusperinteeseen.

Havainnoimalla emme pystyneet saavuttamaan asiakkaiden subjektiivisia kokemuksia tilanteista, mutta ulkopuolelta kykenimme havainnoimaan asiakas-työntekijäsuhteen rakentumista sekä viranomaisten välistä moniammatillista työskentelyä. Käytäntötutkimuksessa kysyimme:

1. *Millaisena viranomaisten välinen moniammatillinen yhteistyö näyttäytyy aktivointisuunnitelmaa laadittaessa ja millaista lisäarvoa yhteistyö tuottaa?*
2. *Millaiseksi asiakkaan kohtaaminen rakentuu aktivointisuunnitelman laatimistilaisuudessa?*

3.1 Tutkimusprosessi

Tutkimusprosessi oli näkökulmastamme suunnitelman laatimisesta aineiston keräämiseen ja sen analysoimiseen sujuvaa. Tapasimme työelämän edustajia Espoon aikuissosiaalityön toimipisteellä kaksi kertaa ennen aineiston keräämistä. Tapaamisissa keskustelimme tarkemmin työyhteisön toiveista tutkimuksen suhteen, tarkensimme tutkimuskysymyksiä ja sovimme aineiston keräämiseen liittyvistä käytännön asioista. Koimme yhteistyön työelämän kanssa joustavaksi ja kaikkia osapuolia palvelevaksi. Käytäntötutkimuksen luonteen mukaisesti on tärkeää, että tutkimustehtävä muotoutuu yhteistyössä työelämän ja tutkijoiden kanssa, jotta myös tulokset palvelisivat käytäntöä parhaiten (Satka ym. 2016, 22). Myös TE-toimiston työntekijät olivat kiinnostuneita tutkimuksesta, vaikka eivät olleet sen ensisijaisia tilaajia. Sovimme tulevamme esittelemään tulokset työyhteisössä tutkimuksen valmistuttua.

Työparina työskentely mahdollisti meille suuremman aineistomäärän keräämisen, sekä etnografiselle tutkimukselle ominaisen tulosten reflektoinnin ja tulkinnoista uusien oivallusten synnyttämisen. Koimme työparina työskentelyn auttavan tuottamaan moninäkökulmaisempia tuloksia, kuin yksin työskennellessä olisi ollut mahdollista. Kuten moniammatillisessa yhteistyössä, myös meidän keskinäisessä keskustelussa eriävät näkemykset saattoivat auttaa synnyttämään uutta tietoa.

3.2 Havainnointi ja kenttäpäiväkirjojen analyysi

Tutkimustehtävämme oli tarkastella viranomaisten välistä yhteistyötä sekä asiakkaan kohtaamista, joten koimme havainnoinnin vastaavan tutkimusmetodin parhaiten tutkimustehtävään. Havainnoinnilla pystyimme vastaamaan kysymykseen, mitä todella tapahtuu (Hirsjärvi ym. 2016, 212). Havainnoinnissa kiinnostuksemme oli niin kielessä, eli siinä mitä puhutaan kuin ilmaisujen ja eleiden havainnoinnissa (Juhila ym. 2003, 17). Keskeisenä havainnoinnin kohteena oli osallistujien välinen vuorovaikutus ja sen rakentumiseen vaikuttavat tekijät.

Keräsimme tutkimusaineiston havainnoimalla yhteensä 17 asiakastapaamista, joissa laadittiin aktiivointisuunnitelma. Osallistuimme aktiivointisuunnitelmien laatimistilaisuuksiin Espoon ohjaamotalolla 27.11. sekä 18.12. Tilaisuudet olivat kestoltaan noin kolmen tunnin mittaisia ja yhden asiakastapaamisen kesto vaihteli 20 minuutista 40 minuuttiin. Paikalla aktiivointisuunnitelman laatimistilanteessa olivat Espoon aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja ja Ohjaamotalolla työskentelevä TE-toimiston työntekijä. Tilaisuuksissa työskenteli yhtä aikaa maksimissaan kolme työparia.

Päädymme havainnoimaan tilanteet yksin, vaikka pohdimme myös kahdestaan havainnoimisen mahdollisuutta. Tiedostimme, että tilanteiden kahdestaan havainnointi olisi voinut tuottaa tarkempaa havainnointiaineistoa. Kahdestaan havainnoitaessa molemmat olisivat voineet keskittyä eri asioihin.

Havainnoimalla tilanteita yksin saimme kokoon kuitenkin suuremman aineiston. Lisäksi kahden havainnoijan mahdollistaminen tapaamisia varten varattuihin tiloihin olisi saattanut tuntua sekä asiakkaasta että työntekijöistä ahdistavalta, ja vaikuttanut enemmän vuorovaikutustilanteen kulkuun. Asetuimme istumaan tilaan taka-alalle, josta meillä ei ollut suoraa katsekontaktia asiakkaaseen (LIITE 1). Tavoitteena oli, ettei havainnointi aiheuttaisi asiakkaalle haittaa tapaamisessa. Havainnointimuistutkimuksen kirjasimme käsin vihkoon. Tietokoneen näppäilyäät olisivat voineet olla tilanteessa häiriöksi. Emme nauhoittaneet tilanteita, koska olimme sitoutuneet siihen, ettei asiakkaita koskevaa tietoa kerätä tai tallenneta.

Kenttäpäiväkirjamme muodostuivat tapahtumien mahdollisimman tarkasta kuvailusta ja tekemisemme ajatuksista ja tulkinnoista. Tulkintoja tehdessämme pyrimme avoimuuteen ja erilaisten tulkintojen vaihtoehtoihin. Pyrimme kirjaamaan myös omia tunteitamme tilanteista. Hämeenahon & Koskinen-Koiviston (2014, 16) mukaan kentällä muodostuneiden tunteiden ja kokemusten reflektointi ovat tiivis osa etnografisen tutkimuksen aineiston muodostamista. Puhtaaksi kirjoitettua kenttäpäiväkirja-aineistoa kertyi yhteensä 24 paperiliuskaa.

Aineiston muodostaminen ja analyysi eivät olleet toisistaan erillisiä työvaiheita, vaan kuljivat osaksi limittäin ja toisiaan täydentäen. Viitalan (2014) mukaan etnografisessa tutkimuksessa analyysi alkaa usein jo kenttätövävaiheessa. Huomasimme havainnointitilanteissa jo luovamme ymmärrystä ilmiöstä ja kirjoitimme oivalluksiamme ylös. Varasimme havainnointitilaisuuksien jälkeen ajan yhteiselle keskustelulle. Keskustelut auttoivat meitä refleктоimaan tilanteita niiden ollessa vielä mahdollisimman tuoreina muistissa.

Ensimmäinen analyysivaihe oli havaintojemme sanoittaminen kenttäpäiväkirjojen puhtaaksikirjoittamisella. Puhtaaksikirjoitusvaiheessa kirjoitimme myös prosessin aikana syntyneitä ajatuksia ja tulkintoja ylös. Silverman (2013, 245) esittää muistiinpanojen laajentamisen auttavan lisäämään aineiston luotettavuutta, mikäli se tehdään heti havainnoinnin jälkeen. Pyrimme kirjoittamaan kenttämuisiin muistiinpanoihin puhtaaksi vuorokauden kuluessa havainnoinnista. Lappalainen (2007, 115) on todennut, että kun kenttämuisiin muistiinpanoihin kirjoitetaan uudestaan, kerrostuu niihin tutkijan omat tulkinnat, sekä kuten tutkimuksessamme, yhteisesti käyty keskustelut ja oivallukset.

Analyysin toisessa vaiheessa etenimme kohti aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Käytimme sisällönanalyysia sen laadullisessa merkityksessä: kuvailemalla ja tulkitsemalla kenttäpäiväkirjojen sisältöä (Schreier 2012, 2). Pyrkimyksemme oli muodostaa tiivistetty ja selkeä kuvaus tutkittavasta aiheesta. Sisällönanalyysissa tämä tapahtuu siten, että aineisto pilkotaan pieniin osiin, osat käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään uudestaan tiiviiksi ja informatiiviseksi kokonaisuudeksi. Tutkimuksen

tulokset liitetään ilmiön laajempaan kontekstiin ja aihetta käsittelevään tutkimustietoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 104, 107–108; Silverman 2013, 443.)

Aineistolähtöiselle sisällönanalyysille ominaisesti kokosimme myös teorian aineistolähtöisesti ja hyödynsimme sitä lopullisissa johtopäätöksissä (ks. esim. Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–113.) Vaikka analyysiyksiköitä ei ole aineistolähtöisessä analyysissä syytä määrittää liian tarkoin ennakkoon, on niitä kuitenkin aineiston koodaamisen helpottamiseksi syytä pohtia etukäteen (Ruusuvuori ym. 2010, 20). Keskityimme poimimaan aineistosta työntekijöiden vuorovaikutuksen keinoja, jotka ilmentäisivät heidän yhteistyötä sekä asiakkaan kohtaamista.

Etsimme aineistoista yhtymäkohtia ja eroavaisuuksia jaottelemalla aineistoa eri ylä- ja alaluokkiin sekä peilaamalla havaintojamme tutkimuskysymyksiin. Ruusuvuoren ja kumppaneiden (2010, 18) mukaan luokittelu auttaa aineiston järjestelmällisessä läpikäynnissä tutkimustehtävän ja keskeisten käsitteiden määrittelemässä rajoissa. Yhtymäkohtien etsiminen auttoi meitä hahmottamaan, kuinka asiakastapaamiset yleisesti toimivat ja oliko niiden sisällössä esimerkiksi toistuvia rutiineja. Yhtymäkohtien löytäminen oli myös moniammatillista yhteistyötä tarkastellessa tärkeää. Lisäksi tarkastelimme, millaisia eroavaisuuksia tai poikkeuksia tapaamisissa tai vuorovaikutuksessa oli.

3.3 Tutkimuseettiset kysymykset

Tutkimuksessamme osallistujina olivat sekä aikuissosiaalityön että TE-toimiston yhteiset asiakkaat kuin myös molempien organisaatioiden työntekijät. Havainnoinnin osalta oli olennaista pohtia missä vaiheessa osallistujat saisivat tiedon tutkimukseen osallistumisesta. Meidän tuli erityisen tarkkaan arvioida sitä, ettei tutkimuksen toteuttamisella olisi kielteisiä seurauksia tilaisuuksiin osallistuvien asiakkaiden palveluihin hakeutumisen tai sitoutumisen kannalta. Tästä syystä emme etukäteen tiedotaneet asiakkaita havainnointitutkimuksesta, ettei se olisi muodostunut esteeksi heidän osallistumiselleen.

Kerroimme paikan päällä jokaiselle asiakkaalle havainnointitutkimuksesta ja kysyimme samalla luvan tulla seuraamaan heidän aktivointisuunnitelmansa laadintaa. Silvermanin (2013, 160–161) mukaan tutkimuksesta ei tule koitua sen osallistujille minkäänlaista haittaa. Lisäksi osallistujille on tiedotettava tutkimukseen osallistumisen olevan vapaaehtoista, sekä tuotava selkeästi esille tutkimukseen liittyvien hyötyjen ja riskien arviointi. Kerroimme tutkittaville, että tutkimuksemme keskittyy aktivointisuunnitelmien laatimistilaisuuksien toteutuksen havainnointiin, ei asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin. Kerroimme, että havainnointitutkimus ei millään lailla vaikuta asiakkaiden asiointiin aikuissosiaalityön tai TE-toimiston kanssa. Mainitsimme myös, että olemme salassapitovelvollisia.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009) mukaan tutkittava voi antaa suostumuksensa joko suullisesti tai kirjallisesti. Suostumuksen antanut tutkittava voi missä vaiheessa tahansa keskeyttää tutkimukseen osallistumisen, mutta hänen siihen asti tuottamaa aineistoa voidaan edelleen käyttää tutkimuksessa. Tutkittaville tulee antaa riittävästi informaatiota tutkimuksen tarkoituksesta ja luonteesta. Pidimme perusteltuna kysyä tutkittavilta lupaa suullisesti, koska emme keränneet tietoja asiakkailta emmekä esimerkiksi nauhoittaneet tilaisuuksissa käytyjä keskusteluja. Kysytyämme asiakkailta luvan saada olla läsnä tilaisuudessa kerroimme kiteytetysti tutkimuksen keskeiset asiat. Annoimme asiakkaille lisäksi informaatiokirjeen (LIITE 2), jossa oli eriteltynä käytäntötutkimuksen yksityiskohdat ja yhteystietomme mahdollisten lisätietojen tiedustelua varten.

Aineiston analyysi ja tulosten kirjaaminen edellytti meiltä eettistä pohdintaa. Olimme sitoutuneet olla esittelemättä asiakkaita tai heidän tilanteitaan. Mietimme hyvin tarkkaan, kuinka paljon kirjaamme tuloksiin asiakkaiden asioita, joita työntekijät sanoittivat. Pohdimme myös jälkikäteen tutkimuksen hyödyn ja haitan suhdetta myös sen tekemisen kannalta. Havainnoitimme saattoi aiheuttaa asiakkaissa ja työntekijöissä jännittyneisyyttä tai hämmennystä tapaamisten aikana. Pyrimme minimoimaan osallistumisemme haitan pysyttelemällä mahdollisimman syrjässä havainnoimassa, mutta ymmärrämme läsnäolollamme olleen myös vaikutuksensa. Eettisesti kestävä tutkimus tulisikin nähdä kahdesta näkökulmasta: se ei pelkästään välttä aiheuttamasta vahinkoa tutkittaville, vaan myös tähtää olemaan yhteiskunnallisen hyödyn lisäksi hyödyksi tutkimukseen osallistuville henkilöille (Rauhala & Virokannas 2011, 238). Ajattelemme tutkimuksen tuottavan hyötyä toiminnan kehittämisen kautta organisaatiolle, työntekijöille ja välillisesti myös asiakkaille.

4 Tutkimustulokset

Havainnoinnilla pystyimme tuottamaan tietoa siitä, millaisena tilaisuus näyttäytyy niin sanotusti ulkopuolisen tutkijan silmin. Tulokset eivät pyri vertailemaan aiempia käytäntöjä tai tutkimaan vaikuttavuutta, vaan ennemmin kertomaan kuinka asiat nyt ovat.

Espoon aikuissosiaalityön työntekijät toivoivat erityisesti tutkimuksen tuottavan tietoa viranomaisten yhteistyöstä ja asiakkaan huomioimisesta suunnitelmaa laadittaessa. Analyysissa keskityimme ensiksi moniammatillisen yhteistyön toimivuuteen ja sen tuottamaan lisäarvoon aktivointisuunnitelmaa laadittaessa ja toiseksi asiakkaan kohtaamiseen lyhyessä tapaamisessa.

4.1 Moniammatillinen yhteistyö

Aktivointisuunnitelman laatimistilaisuudet järjestettiin Espoon Ohjaamotalolla, joka toimii palvelupaikkana alle 30-vuotiaille espoolaisille. Ohjaamotaloon on koottu eri alojen asiantuntijoita, jotka

auttavat nuoria aikuisia opiskeluun ja työllistymiseen liittyvissä asioissa ja palveluihin hakeutumisessa. (Espoo 2019.) Se oli myös suunnitelmien laatimiseen osallistuvien TE-asiantuntijoiden työpiste. Moniammatilliselle yhteistyölle oli luotu hyvät lähtökohdat järjestämällä tilaisuudet paikassa, jossa jo työskenneltiin moniammatillisesti.

Yhteistyötä havainnoidessamme keskitimme huomiomme siihen, kuinka hyvin työntekijät tunnistivat toistensa roolit ja kuinka työskentelytavat tukivat toisiaan. Tavoitteemme oli havainnoida myös sitä, millaista lisäarvoa yhteistyö tuotti tilanteissa niin työntekijöille kuin asiakkaille.

4.1.1 Rutiininomaisuus ja vaivattomuus

Havaintojemme perusteella aikuissosiaalityön ja TE-toimiston työntekijöiden välisestä yhteistyöstä huokui selkeys ja rauhallisuus. Tapaamisten vaivattomuus ja rutiininomaisuus muodostuivat havaintojemme perusteella työntekijöiden luottamuksesta toistensa tietoon ja tekemiseen. Aikuissosiaalityön sekä TE-toimiston työntekijöiden yhteistyö vaikutti hioutuneen yhteen varsin lyhyessä ajassa, sillä yhteistyömalli oli käynnistetty vasta kuluvan vuoden aikana. Työntekijöiden keskinäistä luottamusta toistensa tekemiseen ilmensivät tilanteiden rauhallisuus ja luonteva vuoronvaihto puheen vetäjän ja kirjaajan roolien välillä. Tapaamisia kehystivät tietyt rutiinit, kuten alku- ja lopputervehdykset, kuulumisten kysyminen sekä työntekijöiden esittelyt. Tyypillistä tapaamisen aloittamista kuvaa seuraava katkelma.

Asiakasta tervehditään. Sama istumajärjestys. Asiakkaalta pyydetty henkilötunnus. TE-toimiston työntekijälle asiakas on uusi, mutta sosiaalihojajalle tuttu. Sosiaalihojaja johtaa puhetta. Kysyy mitä asiakkaalle kuuluu. Tämän lisäksi asiakkaalta kysytään tietääkö hän, miksi hänet on kutsuttu tänne. (--) TE-asiantuntija lukee aikaisemman suunnitelman ääneen. Arvioidaan aikaisempien tavoitteiden toteutumista. Tämän jälkeen tiedustellaan asiakkaan nykytilaa.

Jos asiakkaalle oli aiemmin laadittu aktivointisuunnitelma, TE-asiantuntija luki sen useimmiten ääneen tapaamisen aluksi, jotta työntekijät ja asiakas pystyivät yhdessä toteamaan, olivatko edelliset tavoitteet toteutuneet. Tämä saattoi myös auttaa asiakasta kertomaan nykytilanteestaan suunnitelman toteutumiseen nähden.

Aktivointisuunnitelman laatimisen esittely vaihteli hieman asiakkaasta, tapaamisesta ja työntekijöistä riippuen. Havaintojemme perusteella aktivointisuunnitelman lyhyt esittely antoi tapaamiselle selkeyttä ja varmisti sen, että asiakas tiesi mistä oli kyse. 17 tapaamisesta neljässä tapaamisessa työntekijät kysyivät, tiesikö asiakas mikä aktivointisuunnitelma on ja miksi se laaditaan. Tämä lisäksi neljässä tapaamisessa työntekijät esittelivät aktivointisuunnitelman rutiininomaisesti. Aktivointisuunnitelman esittelemättä jättäminen saattoi johtua siitä, että asiakkaalle oli jo aiemmin laadittu aktivointisuunnitelma.

Asiakas on työntekijöille vieras. Työntekijät kysyivät tietääkö asiakas mikä on aktivointisuunnitelma ja miksi asiakas on kutsuttu paikalle. Asiakas ei tiennyt. Työntekijät selittivät asian rauhallisesti. Asiakkaalle annettiin aikaa sisäistä informaatio. Alettu keskustelemaan asiakkaan tilanteesta.

Tapaamisten lopettamiset sujuivat myös melko rutiininomaisesti. Suunnitelman valmistumiseksi asiakas pyydettiin jokaisessa tapaamisessa lukemaan suunnitelma läpi. Joissakin tapaamisissa työntekijä saattoi antaa asiakkaan lukea suunnitelman tietokoneen näytöltä ennen sen tulostamista. Useimmissa tapaamisista työntekijä luki suunnitelman asiakkaalle ääneen ennen tulostamista. Seuraavassa katkelmassa on kuvattu, kuinka suunnitelman hyväksyminen eteni.

TE-asiantuntija kääntää välillä tietokoneen näytön asiakasta kohden ja näyttää suunnitelmaa. TE-asiantuntija näpyttelee - hiljainen hetki - Te-asiantuntija kysyy kirjatessaan, kuinka asiakkaalla on muuten mennyt uravalmennuksen kanssa. TE-asiantuntija kirjaa ja kuuntelee. Sosiaaliohjaaja katselee hiljaa tällä aikaa oman tietokoneen näyttöä. TE-asiantuntija lukee asiakkaan kanssa näytöltä katsellen suunnitelman yhdessä läpi. Te-asiantuntija kysyy ”Onko jotain mitä haluaisit lisätä tai muokata?” ”Selvä, printtaan kolme kopiota – kaikille oma”

Jokaisella kerralla TE-asiantuntija oli vastuussa suunnitelman kirjaamisesta ja tulostamisesta. Suunnitelmat olivat hyvin ytimekkäitä, ja niissä saattoi olla keskimäärin yhdestä neljään sovittua asiaa, joita asiakkaan tulisi tehdä oman työllistymisen tai kouluttautumisen edistämiseksi. Asiakas sai eteensä tulostetun suunnitelman ja luki sen. Kun asiakas hyväksyi suunnitelman, sekä työntekijät että asiakas allekirjoittivat sen. Molemmille työntekijöille sekä asiakkaalle jäi suunnitelmasta oma kappale.

4.1.2 Jaettu asiantuntijuus ja yhdessä oppiminen

Aineiston perusteella molemmilla viranomaisilla hahmottui keskusteluissa omat vahvemmat asiantuntemuksen alueet. Vaikka työntekijöiden tavoitteet asiakkaan tilanteen kartoittamisessa saattoivat työnkuvan perusteella erota, heidän osaamisen alueet kuitenkin täydensivät toisiaan asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamisessa. Seuraavassa on kuvattu, kuinka erityisosaaminen vuorotteli.

Asiakas kysyy neuvoa etuuksista. Sosiaaliohjaaja keskustelee asiakkaan etuustilanteesta ja neuvoo tätä myös vuokravelka -asioissa. Tämän lisäksi neuvoo asiakasta olemaan yhteydessä Kelaan eräänntyvien laskujen osalta. TE-asiantuntija kirjoittaa aktivointisuunnitelmaa keskustelun yhteydessä. (--) Sosiaaliohjaaja kysyy haluaisiko asiakas ajanvarauksen aikuissosiaalityöhön taloudellisen tilanteen vuoksi. Asiakas vastaa myöntävästi ja työntekijä varaa hänelle ajan sekä ohjeistetaan sen suhteen. TE-asiantuntija kysyy, onko asiakas valmis ottamaan työtä vastaan. Asiakas vastaa myöntävästi ja sen jälkeen kartoitetaan millainen työ olisi asiakkaalle mieluista. TE-asiantuntija kysyi asiakkaalta myös, että tarvitsisiko hän apua CV:n tekemiseen.

Kenttäpäiväkirjakatkelma selventää, kuinka molemmat osapuolet pystyvät asiantuntijuudellaan yhdessä edesauttamaan asiakkaan tilannetta. Tilanteessa keskustellaan yhdessä sekä työnhakemisen että taloudellisen tilanteen avustamisesta. Havaintojemme mukaan TE-toimiston työntekijöillä korostui kiinnostus asiakkaan työllistymiseen ja koulutukseen ja puolestaan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja

pyrki selvittämään asiakkaan sosiaaliekonomista asemaa, kuten asumista ja toimeentuloa. Molemmat osapuolet kysyivät tapaamisissa asiakkaiden terveydentilasta ja jaksamisesta melko tasapuolisesti. Välillä toisen työntekijä asiantuntemus oli sen verran vahva, että toinen työntekijä pyrki vetäytymään keskustelussa taka-alalle.

Sosiaaliohjaaja selvittää tähän väliin asiakkaan sosioekonomista tilannetta ja kysyy: ”*Asutko yksin?*” ”*Katsoin, että saat työmarkkinatukea (-) et ole ajatellut toimeentulotukea hakea?*” Sosiaaliohjaaja kertoo asiakkaalle tämän oikeudesta myös toimeentulotukeen. Tällä aikaa TE-asiantuntija kirjaa asiakkaan kanssa käytyä keskustelua.

Tämän jälkeen TE-asiantuntija ja asiakas jatkavat vielä keskustelua suunnitelmasta ja asiakkaan tilanteesta. TE-asiantuntija kannustaa asiakasta olemaan yhteydessä, jos on tarvetta ja antaa käyntikorttinsa. Sosiaaliohjaaja pysyy hiljaa, mutta välillä tukee TE-asiantuntijaa kommentoimalla väliin.

Kuten katkelmista käy ilmi, työntekijät eivät hämääntyneet, vaikka heillä ei juuri kyseisellä hetkellä ollut keskusteluun annettavaa. He saattoivat käyttää hetken joko myötäilemällä toisen työntekijän puhetta tai kirjaamalla käytyä keskustelua. Työntekijöiden erilaiset tietojärjestelmät ilmensivät myös heidän tietoaukkoja asiakkaan kokonaistilanteessa. Toisella osapuolella saattoi olla sellaista tietoa, joka ei käynyt ilmi toisen työntekijän tietojärjestelmästä.

Tapaaminen lähtee kiireettömästi käyntiin ja keskustelua aloitellaan rauhallisesti. Sosiaaliohjaaja pahoittelee, että ei näe samoja tietoja kuin TE-asiantuntija, joten alkaa kyselemään asiakkaan taustoista. Asiakas on vieras molemmille työntekijöille. Asiakkaalta kysytään edellisistä tapaamisista sekä hänen tavoitteistaan ja toiveistaan.

TE-asiantuntija ottaa puheenvuoron ja kertoo konettaan vilkuillen sosiaaliohjaajalle asiakkaan taustasta ja asiakuudesta TE-toimistoon.

Havainnot osoittavat, että yhteistyö mahdollisti työntekijöille sellaisen tiedon asiakkaiden tilanteesta, jota he eivät olisi kyenneet saamaan ilman yhteistä tapaamista. Työntekijät myös hyödynsivät havaintojemme perusteella tapaamisia uuden oppimisen hengessä sekä yhteisen tiedon tuottamiseksi asiakkaan tilanteesta. Työntekijät konsultoivat toisiaan runsaasti, kuten seuraavat havaintokatkelmat osoittavat.

TE-asiantuntija konsultoi sosiaaliohjaajaa kuntouttavan työtoimintaan liittyvistä etuuksista. Sosiaaliohjaaja kertoo etuuksista. Keskustelu käydään hyvässä hengessä, vaikka siinä ilmenee puolin ja toisin epäselvyyksiä. Työntekijöiden välillä on epäselvyyttä työnjaosta ja etuuksien myöntävästä tahosta. Keskustelussa saadaan yhteisymmärrys ja se siirtyy asiakkaan palveluohjaukseen. Kaikki puhuttu vielä kerrataan asiakkaalle yhteenvetona ja käydään vielä lopuksi keskustelua etuuksista ja toimintatavoista.

Suunnitelmaa laatiessa työntekijöiden ehdotukset asiakkaalle menevät suurimman aikaan yksiin. Työntekijöillä tulee myös keskinäistä pohdintaa palveluvaihtoehtoista, esim. opinto-ohjaajan ja aikuissosiaalityöntekijän tapaamisen välillä. Lopulta tapaamisia sovitaan useammalle työntekijälle. Asiakas ohjataan asioimaan yhteensä neljän eri tahon kanssa.

Työntekijät sanoittivat yhteistä pohdintaa toimenpidevaihtoehtoista aktiivisesti ääneen. Yhdessä ihmettely tuotti suunnitelmaan asioita, joita työntekijät eivät välttämättä yksin työskennellessään olisi

oivaltaneet. Joissakin tilanteissa asioiden ääneen pohtiminen saattoi rohkaista myös asiakkaan osallistumaan keskusteluun ja pohtimaan eri vaihtoehtoja, kuten seuraavassa otteessa ilmenee.

Katsekontaktia on vaikea saada asiakkaaseen. Asiakas naureskelee ja on melko puhumaton. Sosiaaliohjaaja konsultoi TE-asiantuntijaa Espoon autopajoista, jotka saattaisivat asiakasta kiinnostaa. Lopulta vuorovaikutus hieman avautuu, kun asiakas kysyy, olisiko hänellä mahdollisuutta mennä työkokeiluun samaan paikkaan, jossa oli aikaisemmin. TE-asiantuntija tarttuu tähän ja ottaa tilanteesta asiasta selvää.

Asiakas saattoi rohkaistua osallistumaan asioidensa suunnitteluun huomattaessaan, että on vaihtoehtoja, joita työntekijätkään eivät osaa tilanteesta esittää. Konsultointi ja yhteinen ihmettely saattoivat kasvaa tapaamisissa myös muiden Ohjaamotalon työntekijöiden väliseksi. Työntekijät konsultoivat myös muita toimistossa paikalla olevia henkilöitä.

TE-asiantuntija konsultoi sosiaaliohjaajaa toimeentulotuen asioissa. Kelan mahdollinen toiminta (perusosan alennus) aiheuttaa edelleen hämmennystä asiakkaassa. Asiakas kysyy voiko nyt kirjoitetun suunnitelman jättää tekemättä tai kumota. TE-asiantuntija käy konsultoimassa toista TE-toimiston työntekijää. Tilanteesta välittyy se, että työntekijät ymmärtävät asiakkaan hankalaa asemaa ja pitävät hänen puoliaan. Sosiaaliohjaaja kertoo asiakkaalle tilanteen hankaluuden ja siihen vaikuttavat epävarmuustekijät. Asiakas tiedustelee asiaan liittyviä toimintatapoja. Keskustelu on asiakasta rohkaisevaa ja vuorovaikutuksellista. TE-asiantuntija palaa ja kertoo kirjoittavansa lausunnon Kelaan. Sosiaaliohjaaja pyytää asiakasta myös toimittamaan nyt tehdyn aktivointisuunnitelman Kelaan.

Työntekijä ihmettelevät yhdessä ääneen Kelan suunnitelmaa asiakkaalle tarjottavasta kuntouttavasta työtoiminnasta, koska asiakas on onnistunut löytämään osa-aikaista työtä. He pohtivat ääneen, ettei kuntouttava työtoiminta ole nyt tarkoituksenmukaista.

Toistuvaksi yhteiseksi ihmettelyn aiheeksi tilaisuuksissa osoittautuivat myös Kelan tekemät päätökset tai toiminta. Työntekijät pyrkivät ratkomaan tilanteita aktiivisesti asiakkaan edun mukaisesti ja toimimaan tilanteissa luovasti. Tämä tarkoitti sitä, että Kelan määrittämiä suunnitelmia pystyttiin myös kyseenalaistamaan ja muovaamaan.

4.1.3 Työntekijöiden roolit ja yhteistoimijuus

Havaintojemme perusteella koimme työntekijöiden puheen ja toiminnan vuorottelun tapaamisissa luontevana. Tämä johtui nähdäksemme siitä, että molemmat tunnistivat toistensa roolit ja osasivat toimia sekä oman roolinsa mukaisesti että välillä toisiaan täydentäen. Seuraavassa on kuvattu, kuinka vuorottelevat puheenvuorot tehostivat tapaamisissa ajankäyttöä.

Tilanne etenee sosiaaliohjaajan johdolla TE-asiantuntijan kirjatessa.

TE-asiantuntijan kirjaa aktivointisuunnitelmaa. Sosiaaliohjaaja vetää keskustelua. TE-asiantuntija katsoo lausuntoja.

Roolijako ei ollut kuitenkaan liian terävärajaista, vaan työntekijät olivat asiakkaan tilanteen kartoittamisessa yhteisellä asialla. Vaikka työntekijät ottavat puheenvuoroja vuorotellen, he antavat myös asiakkaalle mahdollisuuden sanoittaa tarinaansa.

Sosiaaliohjaaja jatkaa puhetta TE-asiantuntijan ollessa koneella. Sosiaaliohjaaja kysyy asiakkaan arviota sosiaaliohjauksen tarpeesta ja keskustelelee etuuksien tilanteesta. Tulee vaikutelma asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisesta kartoittamisesta. Vuorovaikutus on lämmintä asiakasta kohtaan ja tälle annetaan tilaa puhua tilanteestaan. Asiakkaalle selitetään sairausloman ja aktivointisuunnitelman suhdetta. Yhteistyö työntekijöiden välillä vaikuttaa toimivalta.

Työntekijät eivät havaintojemme perusteella puhuneet päällekkäin tai ristiin. He osasivat tukea toistensa puheenvuoroja hyödyntäen elekieltä ja selventämällä toisen kertomaa asiakkaalle. Seuraavassa katkelmassa toisen työntekijä poistuessa toinen työntekijä käyttää ajan palvelun sanoittamiseen asiakkaalle.

TE-asiantuntija lähtee välillä ohjaamon tiloihin tiedustelemaan, voisiko asiakas päästä heti tapaamaan heidän etsivän nuorisotyön työntekijää. Tällä välillä sosiaaliohjaaja selventää asiakkaalle etsivän nuorisotyön palvelun tarkoitusta.

Toisen työntekijän puheenvuoro ehdotetun palvelun hyväksi nähdäksemme tehosti asiakkaalle annettua kuvaa palvelusta ja tuki ehdotusta. Kun molemmat työntekijät olivat palvelun tai ehdotuksen kannalla, se antoi asiakkaalle varmuutta ehdotetun ratkaisun kelpoisuudesta.

TE-asiantuntija kysyy asiakkaalta: *Voisitko ajatella, että menisit työpajatoimintaan?*” Loppua kohden työntekijät nojautuvat asiakasta kohden, kun aletaan selventää sitä mitä asiakas seuraavaksi voisi tehdä. Sosiaaliohjaaja ottaa keskustelussa selventävää roolia ja kertoo mitä työpajatoiminta tarkoittaa ja miksi kaikki aktivoiva toiminta on tärkeää sillä aikaa, kun ei ole työssä tai opiskele.

TE-asiantuntija ohjeistaa selvityspyyntöön vastaamisessa asiakasta hyvin konkreettisesti, antaa ohjeita ja toistaa niitä. Samalla katsoo asiakasta hyvin intensiivisesti silmiin. Samaan aikaan sosiaaliohjaaja tukee TE-asiantuntijan puhetta ja selventää asiakkaalle miksi selvitys täytyy tehdä.

Työntekijöiden tekemä palveluohjaus aktivointisuunnitelmien laatimisen ohella kuvastui yhteisenä tavoitteena. Havainnoimme, että työntekijät kannustivat asiakkaita melko usein tutustumaan tai osallistumaan Ohjaamotalon palveluihin. Tätä palveluohjausta on kuvattu seuraavien otteiden avulla.

TE-asiantuntija esittelee asiakkaalle ohjaamotalon työnhakua edistäviä palveluja ja ryhmiä. Kannustaa myös niihin osallistumiseen.

TE-asiantuntija pyytää asiakkaan henkilösisystodistuksen ja kysyy, onko asiakas ollut ohjaamotalossa aiemmin?

Ohjaamotalon tuntemisesta kysyminen ja sen palveluihin ohjaaminen vaikuttivat olevan tilaisuuksien yksi piilotavoitteista. Ohjaamotalo on tästä näkökulmasta myös tarkoituksenmukainen aktivointisuunnitelmien laatimispaikka. Asiakkaan paikalle saapuminen haluttiin hyödyntää tehokkaasti myös palveluohjauksen näkökulmasta. Asiakkaan toivottiin kiinnittävän Ohjaamotalon kaltaiseen instituutioon, josta hän voisi saada jatkossa kokonaisvaltaisempaa tukea elämäntilanteeseensa.

4.2 Asiakkaan kohtaaminen tapaamisessa

Kun tavoitteena on asiakkaan aktivointi työllistymään tai hakeutumaan koulutuksen pariin, on merkityksellistä tarkastella, kuinka asiakas kohdataan reunaehdoiltaan jo ennakkoon määritellyssä

tapaamisessa. Kiinnitimme erityisesti huomion siihen, millaista työntekijöiden ja asiakkaan välinen vuorovaikutus oli ja millaisia keinoja työntekijät siinä hyödynsivät.

Halusimme myös tuottaa tietoa siitä, millaiseksi lyhyen tapaamisen aikainen asiakas-työntekijäsuhde muotoutui. Työntekijät ja asiakas saattoivat olla toisilleen joko ennestään tuttuja tai tuntemattomia, eikä heidän yhdessä työskentely välttämättä jatkunut tapaamisen jälkeen enää. Merkityksellistä olikin se, kuinka osallistujat lyhyessä hetken kohtaamisessa toimivat ja millaisia valta-asetelmia suhteessa oli havaittavissa.

4.2.1 Tapaamisen reunaehdot

Aktivointisuunnitelman laatimisen ollessa tapaamisen tavoitteena, loi se myös asiakkaan kohtaamiselle tietyt reunaehdot. Vaikka tapaamiset olivat sekä rutiininomaisia että ytimekkäitä, havainnoimme että asiakkaat olivat pääosin tyytyväisen ja kiitollisen oloisia poistuessaan tapaamisesta. Nopeasta tahdista huolimatta monia heidän asioitaan pystyttiin edistämään tapaamisen aikana ja he saivat lisäksi ohjausta heille tarpeelliseksi nähtyihin palveluihin. Asiakkaan tarpeisiin vastaamista ja kohtaamista rajasi tapaamiseen varattu aika, joka saattoi venyä havainnoimissamme tilaisuuksissa enimmillään 45 minuuttiin. Havainnoimme myös, että työntekijät saattoivat vuorovaikutuksellaan pyrkiä tapaamisen lopettamiseen, mikäli se uhkasi venyä. Rajallinen aika saattoi vaikuttaa luottamuksen syntymiseen asiakkaan ja työntekijän välillä.

TE-asiiantuntija tallentaa kirjatun asiakkaan vastattua myöntävästi ja lähtee hakemaan tulosteita. (--) Hiljaista (--) Asiakas keskeyttää hiljaisuuden ja alkaa kertoa sosiaalihojajalle enemmän terveydentilastaan. Minulle tulee tunne, että asiakas rentoutuu vasta tässä kohtaa tapaamista ja tuntee luontevaksi alkaa kertoa omasta tilanteestaan.

Tunnelma on hieman pakotettu. Asiakas on ylipäättään tilanteessa melko muistamaton eikä vastaa kysymyksiin kovin laajasti. Sen verran hän tuottaa puhetta, että haluaisi työn, jossa viihtyisi. Asiakas kuitenkin tyrmää työntekijöiden lukuisat ehdotukset.

Työntekijöiden ollessa asiakkaalle uusia, kesti asiakkaalla hetken aikaa ennen kuin hän rohkaistui puhumaan omasta tilanteestaan avoimesti. Useammassa tapaamisessa tämä tuli esille siten, että kun toinen työntekijä poistui tapaamisen lopussa hakemaan tulosteita, asiakas saattoi oma-aloitteisesti aloittaa keskustelun toisen työntekijän kanssa. Myös tunnelman pakottavuus oli nähdäksemme rajallisen ajan tuoma reunaehto. Työntekijät pyrkivät laatimaan suunnitelman ja tekemään mahdollisimman paljon asiakkaan asioiden etenemisen hyväksi rajatussa hetkessä. Asiakkaalle tämä saattoi näyttyä liian nopeana toimintana, eikä hän ollut ensin valmis vastaamaan kysymyksiin.

Havainnoidessamme kiinnitimme huomiomme työskentelytilaan, siihen asettumiseen sekä työvälineisiin. Kannettavilla tietokoneilla oli merkittävä osa työntekijöiden katsekontaktin ottamisessa, vaikka ne olivat suunnitelman laatimisen kannalta olennainen työväline.

Molemmat pyrkivät puhuessaan asiakkaalle kohdistamaan katseen häneen, mutta koneelta tietoa etsiessä ja kirjatessa se ohjautuu tietokoneen näytölle. Hiljaisina hetkinä, kun työntekijät näppäilevät konetta, asiakas hieman kiemurtelee tuolissaan ja kohdistaa katseen huoneen ylänurkkiin.

Pääsääntöisesti kannettavat tietokoneet eivät kuitenkaan muodostaneet läpipääsemätöntä muuria työntekijöiden ja asiakkaiden välille. Suurempi vaikutus vuorovaikutuksen rakentumiseen oli istumajärjestyksellä. Pöydän ympärille järjestäytyminen vaihteli tilojen ja työntekijöiden mukaan.

Asiakkaan on helpompi luoda katsekontakti TE-asiantuntijan kanssa, kuin sosiaaliohjaajan, joka on asiakkaan vieressä. (--) Kun korjaukset on tehty, TE-asiantuntija lukee suunnitelman vielä kertaalleen asiakkaalle ääneen. Ottaa lukiessaan katsekontaktin asiakkaaseen ja lopuksi kääntää suunnitelman vielä asiakkaan nähtäväksi ennen tulostamista.

Asiakas ja TE-toimiston työntekijä istuivat fyysisesti vastakkain ja se tuki heidän välistä vuorovaikutusta. Havaintojemme perusteella parhaiten tasavertaista vuorovaikutusta tuki asetelma, jossa kaikki osapuolet istuivat ympyrämuodostelmassa pöydän ympärillä. Asetelmat, joissa asiakkaalla oli vaikea saada katsekontaktia toiseen työntekijään tai jossa järjestäytyminen oli kuulustelunomainen, ei istumajärjestys taas tukenut tasavertaista vuorovaikutusta.

Vaikka tapaamiset olivat strukturoitu keskittymään suunnitelman laatimiseen, pyrittiin niissä kuitenkin vastaamaan joustavasti asiakkaiden tarpeisiin. Tämä näyttäytyi kohtaamisessa tilanteen mukaisena toimimisena. Muutaman asiakkaan kanssa täytettiin esimerkiksi tilaisuuden yhteydessä hakeuksia.

Ennen aktivointisuunnitelman antamista asiakkaan luettavaksi hänelle esitellään lomake, jonka avulla TE-toimisto saa luvan asiakkaan terveystietoihin liittyen työttömien terveystarkastusta. Asiakkaalle selitetty mitä lomake tarkoittaa ja miten se toimii. Täytetty myös lähete terveystarkastukseen yhdessä asiakkaan kanssa.

Työntekijät sopivat asiakkaan kanssa, että tällä tapaamisella keskitytään aktivointisuunnitelmaan ja varataan erillinen aika muiden asioiden hoitamiseen.

Välillä fokus haluttiin pitää kuitenkin tiukasti aktivointisuunnitelman laadinnassa, varsinkin jos asiakkaalla oli paljon muitakin asioita hoidettavana. Havaintojemme mukaan työntekijät kuitenkin tunnistivat mahdollisuuden työskennellä asiakkaiden kanssa. Kun asiakkaat olivat tulleet paikalle, työntekijät pyrkivätkin hoitamaan mahdollisimman monta, ainakin aktivointisuunnitelmaan liittyvää asiaa sekä varaamaan mahdollisesti aikoja eri työntekijöille ja palveluihin.

4.2.2 Vuorovaikutuksen keinot

Ottaen huomioon tilaisuuksien luonteen ja päämäärän on selvää, että tapaamiset olivat lähtökohtaisesti työntekijäjohtoisia. Työntekijäjohtoisuudesta huolimatta aktivointisuunnitelmat laadittiin yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Työntekijöiden kartoittivat asiakkaan tilannetta ja pyrkivät osallistamaan tätä oman suunnitelmansa tekemiseen.

Työntekijöiden puheenvuorot ovat pääasiassa vuorottelevia. Alkuun sosiaaliohjaaja ottaa enemmän roolia ja kyselee asiakkaan taustasta, nykytilanteesta ja kouluttautumistavoitteista. Molemmat työntekijät käyvät tämän jälkeen asiakkaan kanssa läpi keskustellen kouluttautumismahdollisuuksia hänen tilanteensa ja esittävät tarkentavia kysymyksiä asiakkaalle.

TE-asiiantuntija tiedustelee asiakkaan kouluun hakeutumisen tilannetta. Hän kyselee asiakkaalta asiasta aktiivisesti, ja toteaa vastauksen vielä asiakkaalle ääneen ikään kuin tiedon varmistamiseksi.

Työntekijäjohtoisuus ja asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen kartoittaminen sai toisinaan asiakkaan ottamaan aktiivisemmän roolin. Asiakkaan aktiivinen rooli saattoi olla lähtöisin myös tämän omasta halusta tehdä aktivointisuunnitelma. Vaikka tapaamisten vuorovaikutus olikin työntekijäjohtoisia, niin asiakas saattoi aktivoitua keskusteluissa jonkin tavoitteen saavuttamiseksi, kuten seuraavissa katkelmissa käy ilmi.

Asiakas jatkaa tiedustelujaan. Hän kysyy neuvoa etuuksista. Sosiaaliohjaaja keskustelee asiakkaan etuustilanteesta. Asiakasta neuvotaan myös vuokravelka -asioissa. Tämän lisäksi asiakasta kehoitettiin olemaan yhteydessä Kelaan erääntyvien laskujen osalta.

Asiakas oli itse pyytänyt aktivointisuunnitelman tekoa, koska haluaisi valmentavaan työtoimintaan. Ilmapiiiri oli tsemppaava. TE-asiiantuntija johtaa keskustelua. Suunnitelma laadittiin aikaisemman keskustelun pohjalta.

Havaitsimme vuorovaikutuksen osalta erilaisia ilmaisutapoja eri työntekijöiltä. Joissakin tilaisuuksissa työntekijöiden esittämät kysymykset olivat johdattelevia ja niihin sisältyi olettaimus asiakkaan toimintaan vaikuttavista motiiveista. Seuraavat katkelmat havainnollistavat vuorovaikutusta, joissa työntekijöiden kysymykset eivät olleet avoimia.

Viitaten asiakkaan voimavaroihin kyseisellä hetkellä Sosiaaliohjaaja kysyy: ”Tällä hetkellä sinulla on varmaan sellainen olo, että et pysty...”

Seuraavaksi keskustelu siirtyy asiakkaan aiempien koulutuksien keskeyttämiseen. Työntekijät yrittävät selvittää, miksi asiakas on keskeyttänyt aiemmat koulutukset. Välillä huomioni kohdistuu siihen, että kysymykset ovat hyvin asiakkaan puolesta olettavia esim. ”Oliko se, että se ala ei kiinnostaa sua?”

Havaintojemme mukaan työntekijät pyrkivät kuitenkin pääsääntöisesti esittämään avoimia kysymyksiä, joka mahdollisti asiakkaalle tilan vastata kysymyksiin monipuolisemmin. Tilanteet saattoivat olla asiakkaista jännittäviä, joten asiakkaat kaipasivat välillä rohkaisua asioidensa sanoittamiseen, kuten seuraavissa katkelmissa käy ilmi.

Sosiaaliohjaaja johtaa puhetta. Asiakas on molemmille työntekijöille vieras. Sosiaaliohjaaja tiedustelee asiakkaan ensisijaista toivetta aktivoinnin osalta sekä hänen varasuunnitelmaa. (--) TE-asiiantuntija tulee

enemmän mukaan keskusteluun. Asiakkaan vaihtoehtoja kartoitetaan kysymällä tämän mielenkiinnon kohteistaan. Asiakkaalle annetaan aikaa vastata. (--) Tilaisuutta kuvaa sanat lämmin, rauhallinen ja keskusteleva. Asiakasta osallistetaan, joskin työntekijäjohtoisesti. (--) Työntekijät antavat asiakkaalle hyvää palautetta ja kysyvät vielä onko asiakkaalla jotain kysymyksiä. Rohkaiseva kohtaaminen, jossa asiakas saatiin kertomaan tilanteestaan avoimia kysymyksiä käyttäen.

TE-asiantuntija: ”Mitä olet tehnyt valmistumisen jälkeen?” Asiakas saa tilaa kertoa tarinaansa. (--) ”*Miten päivät sujuvat?*”

Avoimet kysymykset harvemmin mahdollistivat ”kyllä” tai ”ei” vastaukset ja tuottivat arvokasta informaatiota kysytystä aihepiiristä. Ne antoivat asiakkaalle mahdollisuuden sanoittaa omia onnistumisia ja haasteita ilman työntekijän ilmaisemia olettamuksia. Vaikka tapaamiset olivat lyhyitä ja vuorovaikutus oli enemmän työntekijävetoista, pyrkivät työntekijät myös antamaan asiakkaille tilaa kertoa tarinaansa. Juhila (2018, 216) onkin todennut etenkin sosiaalityössä olevan tärkeää, että henkilö saa esittää oman tulkintansa tilanteesta, eikä häntä aseteta valmiiseen kategoriaan.

Havainnoimme, että vuorovaikutuksessa näyttäytyivät asiakkaiden aktivointiin liittyvät keinot. Mikäli asiakas oli aktivoitunut ja hakenut tai jo löytänyt työtä tai koulutusta, sai hän siitä positiivista palautetta, kuten seuraavissa havainnoissa.

Kun asiakas kertoo, että on hakenut aktiivisesti työtä, TE-asiantuntijan äänensävy kirkastuu ja hän kehuu: ”*Hyvä!*”

Asiakkaalle annetaan myös hyvää palautetta koulun loppuun saattamisesta.

Mikäli asiakas ei ollut edistynyt edelliseen suunnitelmaan nähden tai oli keskustelutilanteessa vastahakoinen, saattoi se näyttäytyä asiakkaan haastamisena keskustelussa. Haastaminen saattoi liittyä myös siihen tilanteen otollisuuteen selvittää, mitä asiakas halusi tehdä tai voisi tehdä oman asiansa edistämiseksi.

Asiakas ei ole samoilla linjoilla ja kokee aktivointitoimet vieraiksi ja epämiellyttäviksi. Tunnelma hieman jännittyy. Sosiaaliohjaaja pyytää anteeksi, että aikoo puhua suoraan ja kyseenalaistaa asiakasta.

Asiakas laskee tilanteessa edelleen leikkiä. Asiakasta yritettiin myös vastuuttaa tulevaisuuden suhteen. Häntä kehoitettiin miettimään mitä hän työelämästä ajattelee ja minkälainen työ kiinnostaisi.

Asiakkaan motivointi ja aktivoitumiseen haastaminen näyttäytyivät työntekijöiden kielellisissä valinnoissa. Työntekijät saattoivat esittää asiakkaalle ehdotuksia toimista mutta myös suoria vaateita tai ohjeita, kuinka tämän täytyy toimia.

Sosiaaliohjaaja toteaa myöhemmin TE-asiantuntijaa täydentäen, että ”*kyllä sinun täytyy lukio suorittaa*”

Seuraavaksi keskustelu ohjautuu asiakkaan toimeentulotuen hakemiseen. Sosiaaliohjaaja ohjeistaa: ”*sun kannattaa nyt mennä Kelaan, ja hakea (--)*”. Hetkeä myöhemmin sosiaaliohjaaja sanoo: ”*Ota se mukaan ja mene Kelaan (--)*”

Tilaisuuksia kuvasi asiakkaiden haastamisesta huolimatta pääsääntöisesti lämmin ja huumorintajuihin ilmapiiri. Huumori toimi vuorovaikutuksen työkaluna ja auttoi esimerkiksi ilmapiiriin

kohentamisessa tai asiakkaan haastamisen vastapainona. Seuraava katkelma osoittaa, kuinka työntekijät saattoivat sanoittaa vaatimuksiaan asiakkaita kohtaan huumorilla.

Sosiaalihoaja sanoo lopuksi vitsaillen, että asiakas pääsee nyt piinapenkistä. Tällä hän viittaa tekemiinsä asiakkaan puheiden kyseenalaistamiseen.

Pariin otteeseen työntekijöiden taholta vitsailu kohdistui aktivointisuunnitelmien laatimistilaisuuksien luonteeseen. Tämä herätti meissä kysymyksen, onko asiakkaiden kuullen tarkoituksenmukaista vitsailla tilaisuuden luonteesta ja voiko se voimistaa mahdollisesti asiakkaiden negatiivisia mielleyhtymiä aktivointisuunnitelmista?

TE-asiantuntija vitsailee, että mikäli asiakas aktivoituu, niin piinaaminen loppuu. Viittaus aktivointisuunnitelmien tekemiseen.

Toisaalta pohdimme, voisiko huumorilla olla jokin piilomerkitys. Goffman (2012, 23, 28–29) on kehittänyt käsitteen *kasvotyöstä*, jonka mukaan kasvot edustavat minäkuva. Vuorovaikutuksessa tärkeää on sekä omien kasvojen säilyttäminen että toisen osapuolen kasvojen suojaaminen, koska vastapuolesta tuntuu pahalta, mikäli toinen menettää kasvonsa. Tämä tarkoittaa yleensä tilan antamista vastakeskustelijalle ja hänen valitsemalleen linjalleen. Tilanteissa huumori saattoi auttaa tilan antamisessa ja työntekijöiden jyrkän viestin pehmentämisessä. Tavoitteena saattoi olla pyrkimys tuottaa tapaamisesta positiivinen kuva. Mikäli asiakkaalle jäisi tilaisuudesta hyvä olo, voisi hän olla palveluille vastaanottavaisempi ja toimia suunnitelman mukaisesti.

4.2.3 Lyhyessä hetkessä rakentuva asiakas-työntekijäsuhde

Lyhyessä hetkessä asiakas-työntekijäsuhde rakentui käytännönläheiseksi. 17 tapaamisesta kolmessa tapaamisissa asiakas oli toiselle ja yhdessä tapaamisessa molemmille työntekijöille ennestään tuttu. Muutamissa tapaamisissa kävi ilmi, että asiakkaalla oli jo asiakkuus joko aikuissosiaalityöhön tai TE-toimistoon, tai molempiin. Tällöin työntekijät yrittivät katsoa tietoja koneelta asiakkaasta ja työskennellä sen pohjalta. Eräässä tapaamisessa työntekijä myös ilmaisi, ettei lähde hämmentämään asioita nyt asiakkaan kanssa, koska tällä on jo oma työntekijä.

Sosiaalihoaja: ”*Mä katsoinkin, että olet toisen työntekijän asiakkaana aikuissosiaalityössä...*” (--) Sosiaalihoaja kertoo väliin asiakkaan asiakkuudesta aikuissosiaalityöhön, ja sitä miksi ei lähde selvittämään enempää asiakkaan tilannetta: ”*En nyt rupea sen enempää kyselemään...*”

Tämä sai meidän pohtimaan, olisiko tilanteissa ollut tarkoituksenmukaisempaa, että asiakkaan oma työntekijä olisi ollut paikalla laatimassa suunnitelmaa? Asiakasta, joka oli työntekijöille ennestään tuttu, pystyttiin aikarajan puitteissa palvelemaan tehokkaammin ja syvällisemmin, koska kaikkia tietoja ei ollut tarve kysellä tai tarkastaa koneelta. Toisaalta tilaisuuksien järjestämisen kannalta, oma työntekijän järjestäminen saattoi olla haasteellista.

Tapaamisen lyhyestä ajasta huolimatta aika käytettiin tehokkaasti ja työntekijät pyrkivät selvittämään asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisesti. Vaikka tapaamisissa asiakkaita haastettiin ja heitä motivoitiin kertomaan täsmällisesti tilanteestaan, korostui keskusteluissa myös huolenpidollinen ote.

Sosiaalihoaja kääntää näytön asiakkaalle ja näyttää vielä konkreettisesti päätökset toimeentulotuesta ja sairaspäivärahan myöntämisestä. Hän myös rauhoittelee asiakasta ”ei huolta...” asiakkaan hätääntyessä seuraavan vuoden tuloistaan. Sosiaalihoaja neuvoo asiakkaalle, kuinka tämä etenee tukien hakemisen suhteen alkuvuodesta.

Aktivointisuunnitelmien laatiminen näyttäytyi välillä työntekijöiden osalta rutiininomaisena, jopa liukuhihnaimaisena toistona. Kohtaamisten ollessa lyhyitä ja asiakkaalle mahdollisesti uusia tai ainutkertaisia, nousi tekemisen sanoittaminen keskiöön. Työntekijät pyrkivät kiireisestä tahdist huolimatta sanoittamaan tekemisen mahdollisimman selvästi asiakkaalle. Sanoittaminen loi myös keskustelua ja vähensi väärinymmärrysten riskiä. Seuraavassa esittelemme havainnot toiminnan sanoittamisesta sekä sen tekemättä jättämisestä.

Sosiaalihoaja tekee tulkinnan asiakkaan vastahakoisuudesta ja sanoittaa sen tilanteessa. Sosiaalihoaja tekee tulkinnan asiakkaan ilmeestä ja kysyy ääneen mahtaako asiakas mennä tutustumaan pajatoimintaan. Kertoo epäilevänsä asiaa.

TE-asiantuntija poistuu sanomatta miksi (haakee tulostetut aktivointisuunnitelmat).

Olellaisia sanoittamisen ja selvittämisen kohteita olivat myös aktivointisuunnitelman tarkoitus sekä syyt, miksi kyseiset työntekijät olivat paikalla ja mikä oli heidän agendansa tilaisuudessa. Useimmissa tapaamisissa työntekijät esittelivät itsensä lyhyesti tapaamisen aluksi, mutta eivät tämän jälkeen enää selventäneet asiakkaalle omaa rooliaan tilaisuudessa ja suunnitelluissa palveluissa. Joissakin tapaamisissa työntekijät kuitenkin palasivat omaan rooliin asiakkaan asioissa, eivätkä vain olettaneet tämän muistavan tapaamisen alun esittelyjä.

”Saanko kysyä tulonlähdeäsi, kun edustan sosiaalitoimea tässä tilanteessa?”

Aktivointisuunnitelmien laatimisen yhteydessä asiakkaille nousi ajoittain epävarmuutta juuri puhutuista asioista tai yleistä epätietoisuutta omaan toimintaansa liittyen. Nämä tilanteet syntyivät tavallisesti silloin, kun asiakkaan tuli suunnitelman mukaan asioida monen tahon luona. Työntekijöiden tekemä yhteistyö oli niin ikään avainasemassa asiakkaiden epätietoisuuden taltuttamisessa. Aina siinä ei kuitenkaan onnistuttu, kuten tässä katkelmassa käy ilmi

Asiakas joutuu useampaan otteeseen tarkentamaan työntekijöiltä, kuka soittaa ja kenelle hänen on itse mentävä. (--) Havainnoijana minulle tulee tunne, että usealle toimijalle ohjaaminen aiheuttaa asiakkaassa hämmennystä.

Havaintojemme mukaan työntekijät tukivat asiakkaita ansiokkaasti myös epäselvissä tilanteissa ja pyrkivät vähintään rohkaisemaan heitä. Aina he eivät kysyneet antamaan suoraa vastausta mutta pyrkivät joka tapauksessa löytämään jonkinlaisia ratkaisuja. Työntekijät toistivat aktiivisesti asiakkaalle

yhdessä sovittuja asioita ja lähes poikkeuksetta lukivat suunnitelman ääneen, ennen sen tulostamista. Aktivointisuunnitelmien laatimisiin liittyi rutiininomaisesti aktivointisuunnitelmien tarkastuttaminen asiakkaalla ennen sen allekirjoittamista.

Aktivointisuunnitelma luetaan asiakkaalle ääneen. TE-asiantuntija kysyy asiakkaalta ovatko sanamuodot hänestä oikein kirjattu.

Aktivointisuunnitelma on valmis ja se luetaan asiakkaalle. Asiakas hyväksyy suunnitelman nyökkäämällä. Ei halua lisätä tai poistaa mitään. TE-asiantuntija lähtee hakemaan tulosteita. Sosiaaliohjaaja kertoo sillä aikaa yhteenvedon keskustelluista asioista.

Aktivointisuunnitelmien allekirjoittamisen yhteydessä työntekijät vetivät tilaisuuden yhteen ja kertaivat asiakkaalle yhdessä sovitut asiat ja jatkotoimenpiteet. Tässä yhteydessä oli vielä mahdollista palata johonkin asiakasta askarruttavaan kysymykseen. Yhteenvedot toimivat luontaisina tilaisuuksien päättäjinä.

Asiakas-työntekijäsuhde rakentui tapaamisissa enimmäkseen vuorovaikutuksessa, vaikka niissä oli selkeästi havaittavissa työntekijöiden puolelta sekä huolenpidollisia että kontrolloivia elementtejä. Suhde oli tapaamista varten rakentunut, koska tavoitteena ei ollut pitkäaikaisen asiakkuuden aloittaminen kyseisten työntekijöiden kanssa.

4.3 Johtopäätökset

Käytäntötutkimuksemme osoitti, että aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien ja TE-toimiston työntekijöiden keskinäinen yhteistyö ja työnjako oli onnistunutta. Yhteistyömalli oli alkanut vasta kuluvana vuonna 2018, joten oli jopa yllättävää, kuinka luontevaa yhteistoiminta työntekijöiden välillä havaintojemme mukaan oli.

Työntekijöiden yhteinen ääneen pohdiskelu sekä tarvittaessa toisen osapuolen kyseenalaistaminen mahdollistivat monipuolisemman ymmärryksen synnyttämisen ja uuden tiedon tuottamisen. Työote edesauttoi myös asiakkaiden osallistumista. Vaikka toisen työntekijän kyseenalaistaminen voi näyttäytyä asiakkaan nähden erikoisena toimintana, on kyseenalaistamisella oma funktionsa yhteisen ymmärryksen luomisessa. Kontio (2013) on tutkiessaan moniammatillisten työryhmien jaetun ymmärryksen rakentumisesta todennut, että konfliktit voivat edistää jaetun ymmärryksen muodostumista. Konfliktien sietäminen edellyttää kuitenkin työntekijöiden yhteistä sitoutumista ongelman ratkaisuun ja yhteistyöhalukkuutta.

Kontion (2013) mukaan yhteisen moniammatillisessa työskentelyssä yhteisen ymmärryksen tulisi rakentua yhteisen ihmettelyn, toisten vahvistamisen, toisiltaan oppimisen sekä erilaisten näkemysten ja ristiriitojenkin keinoin. Isoherranen (2012) puolestaan käyttää käsitettä reflektiivinen asiantuntijuus, jota hyödyntämällä työntekijät pystyvät paremmin ottamaan huomioon toistensa näkemyksiä ja

yhdessä luoda käytäntöjä, jossa kaikkien osapuolten tiedontuotanto on mahdollista. Havaintojemme perusteella työntekijä tukivat toisiaan asiakkaalle tuotetussa puheessa ja ratkaisuehdotuksissa sujuvalta vaikuttavassa yhteisymmärryksessä. Tällaisesta toiminnasta syntyi kuva, että he jakoivat asiantuntijuutta ja sen avulla synnytettyjä näkemyksiä yhdessä. Aiemmin tutkimuksessa saavutettu tietomiammatillisen työskentelyn keinoista ja asiantuntijuuden refleksiivisyydestä tukee käytäntötutkimuksessamme saavutettuja tuloksia, ja Aikuissosiaalityön ja TE-toimiston välinen yhteistyö synnytti lisäarvona jaettua asiantuntijuutta.

Moniammatillisessa yhteistyössä olennaista on toisten roolien ja asiantuntijuuden tunnistaminen. Isoherranen (2012) esittää, että mikäli työntekijät eivät tunne toistensa osaamista tai asiantuntemuksen alueita, ei niitä pystytä käytännön työssä hyödyntämään asiakkaan hyväksi. Havaintojemme mukaan työntekijät tunnistivat tilanteissa toistensa roolit ja osasivat hyödyntää toistensa osaamista tehokkaasti. Tämä näkyi siten, että työntekijät konsultoivat toisiaan ahkerasti ja pystyivät näin ollen nojautumaan toistensa osaamiseen. Työntekijät olivat avoimia uudelle ja valmiita oppimaan toisiltaan.

Moniammatillisen yhteistyön lisäarvona näkyi tulosten perusteella asiakkaalle tarjottavan kartoituksen ja palveluohjauksen kokonaisvaltaisuus. Palveluohjauksen mahdollisena piilotavoitteena havainnoimme olevan tilaisuuksien järjestämipaikkana toimineen Ohjaamotalon palveluiden markkinointi asiakkaille. Muutamalle asiakkaalle tarjottiin mahdollisuutta päästä heti tilaisuuden jälkeen tapaamaan nuorille tarkoitetun etsivän työn työntekijää. Kaikilla asiakkailla ei ollut ennestään asiakkuutta aikuissosiaalityöhön. Se, että tapaamisessa oli paikalla aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja, mahdollisti asiakkaille laajemman sosioekonomisen tilanteen kartoittamisen, sekä sellaista tietoa esimerkiksi etuuksiin liittyen, jota he eivät välttämättä olisi kyenneet tai tienneet hakea itsenäisesti.

Asiakkaat kohdattiin tapaamisissa ystävällisesti ja heidän asioistaan oltiin aidosti kiinnostuneita. Tapaamisista pyrittiin luomaan rentoja tilaisuuksia, joissa myös huumoria hyödynnettiin vuorovaikutuksen keinona. Tapaamisten tiukka aikataulu ja rutiininomaisuus muodostivat kuitenkin joitakin reunaehtoja asiakkaan kohtaamiselle ja vuorovaikutukselle. Mönkkönen (2018, 135) on jaotellut vuorovaikutuksen tasoiksi *tilanteessa olon, sosiaalisen vaikuttamisen, pelin, yhteistyön ja yhteistoiminnan*. Yhteistoiminnalliseen suhteeseen, joka on lähimpänä dialogista kohtaamista, vaaditaan osallisten molempinpuolista luottamusta. Vaikka työntekijöiden keskinäinen yhteistoiminnallisuus toteutui, ei kohtaaminen asiakkaan ja työntekijöiden välillä vielä noudattanut yhteistoiminnallisuuden mallia.

Tapaamisissa muodostuneet asiakas-työntekijäsuhteet asettaisimme yhteistoimintaa edeltävälle yhteistyön tasolle. Tällä tasolla osapuolilla oli yhteisenä päämääränä suunnitelman päivitys sekä asiakkaan työllistyminen tai opiskelemaan pääsy, joita kohti työntekijät auttoivat asiakasta (mts. 131). Tapaamisia kehystivät rajallinen aika ja tavoite saada suunnitelma tehdyksi. Reunaehdot muovasivat

vuorovaikutusta työntekijälähtöiseksi, joka ilmeni joissakin tapaamisissa esimerkiksi suljetuilla kysymyksillä ja asiakkaan tilannetta toteamuksilla. Työntekijälähtöisyys saattoi välillisesti tavoittaa myös sosiaalisen vaikuttamisen tason, jossa työntekijät määrittivät selkeämmin vuorovaikutuksen kulun ja hyödynsivät asiantuntijavaltaa (mts. 124).

Koska asiakkaat tulivat tapaamisiin saapumisjärjestyksessä, tilanteessa ei välttämättä ollut paikalla asiakkaan oma työntekijä. Juvonen (2015) on todennut, että kontrolli asiakassuhteessa voi ilmetä myös sen säätelyyn asetettuina rajoina. Tällaisessa asetelmassa voivat kilpailla työskentelynormit sekä persoonan avulla tehtävä auttamistyö. Asiakassuhteen määrittelyyn liittyvää tasapainottelua esiintyi myös havainnoimissamme tapaamisissa, mutta asiakasprosesseja pyrittiin tapaamisten reuna-ehdoista huolimatta säätelämään joustavasti. Yhdessä tapaamisessa työpari päätyi vaihtamaan työntekijää, koska asiakkaan oma työntekijä oli viereisessä huoneessa. Omatyöntekijän läsnäolo tapaamisessa lisäsi selkeästi työskentelyn ja kohtaamisen syvyyttä, koska työntekijällä oli asiakkaan tilanteesta jo aiempaa tietoa. Tutussa asiakassuhteessa oli asiakkaan ja työntekijän välille ehtinyt mahdollisesti rakentumaan avoimempaan työskentelyyn vaadittavaa luottamusta.

Isoherrasen (2012) mukaan on tärkeää, että työntekijöiden välillä vallitsee keskusteleva asiantuntijuus, jonka myötä oma näkemys osataan esittää selkeästi ja ollaan valmiita perustelemaan se. Tämän lisäksi on kyettävä kuuntelemaan muita näkökulmia erityisesti ratkaisujen edessä. Havaintojemme perusteella keskusteleva asiantuntijuus toimi aktivointisuunnitelmien laatimistilaisuuksissa työntekijöiden välillä hyvin. Työntekijöiden olisi kuitenkin tärkeää selkeämmin sanoittaa tätä keskinäistä yhteisymmärrystä asiakkaille. Ajoittain asiakkaissa oli havaittavissa hämmennystä ja epätietoisuutta työntekijäjohtoisessa keskustelussa. Vaikka työntekijät tunnistivat toistensa asiantuntijuuden, saattoi asiakkaan oma asiantuntijuus tilanteessaan jäädä välillä ajan rajallisuuden vuoksi hyödyntämättä. Asiakkaiden omat näkemykset tulivat esille usein vasta tapaamisten loppupuolella, jolloin riittävä luottamus oli saavutettu.

Lopuksi tarkastelimme tapaamisen aikaista asiakkaan kohtaamista Juhilan (2006) määrittämän asiakas-työntekijäsuhteen jäsenyyksen avulla. Tulosten perusteella vuorovaikutus kohtaamisissa oli osaltaan asiakasta kohtaan kontrolli- ja huolenpitopainotteista, vaikka suhteen voitiin sen hetkellisen luonteen ja vaihtuvien roolien vuoksi nähdä rakentuvan vuorovaikutuksessa. Huolenpito ilmeni esimerkiksi työntekijän varmistelulla, onko asiakas hakenut tarvitsemiaan taloudellisia etuuksia tai toimittanut tarvittavat liitteet esimerkiksi toimeentulon takaamiseksi Kelaan. Kontrollia edusti tilanteissa suunnitelmaan laatimiseen vaadittavat toimet itsessään. Työntekijät tiedustelivat asiakkaalta tämän tilannetta ja pohtivat yhdessä asiakkaan kanssa tai ehdottivat asiakkaalle suoraan, kuinka tämä voisi toimia löytääkseen opiskelu- tai työpaikan.

Kehittämiskohteet halusimme tuottaa tutkimuksessa mahdollisimman konkreettiseen muotoon, jotta ne olisivat käytäntötutkimuksen hengessä helposti käyttöön otettavissa. Kehittämisehdotuksemme jatkotyöskentelyyn liittyvät yhteistyömallin mahdolliseen laajentamiseen ja asiakkaan osallisuutta vahvistaviin keinoihin.

Sanoittaminen

Tulosten perusteella esitämme, että aktivointisuunnitelman esittelyn voisi ottaa jokaisessa asiakastapaamisessa rutiiniksi. Joissakin tapaamisissa ilmeni, etteivät kaikki asiakkaat aina tiedneet mistä suunnitelmassa oli kyse. Noin puolessa tapaamisista työntekijät esittelivät mistä asiakastapaamisesta ja aktivointisuunnitelman laatimisesta tai päivittämisestä oli kyse, ja tällainen toimintamalli selkeytti koko tapaamisen kulkua ja päämäärää.

Työntekijöiden olisi jatkossa hyvä kiinnittää huomio oman asemansa selventämiseen asiakkaalle. Alkuesittelyt saattavat tapaamisen edetessä unohtua, joten roolien selventäminen asiakkaalle myös tapaamisen myöhemmässä vaiheessa voisi olla tarkoituksenmukaista. Koimme tulosten perusteella tärkeäksi, että työntekijät sanoittaisivat asiakkaalle aktiivisesti: kuka työntekijä on, miksi juuri hän on paikalla laatimassa suunnitelmaa asiakkaalle ja mikä on työntekijän suhde asiakkaaseen jatkossa. Sanoittamisen kehittämiseen ehdotamme myös asiakkaalle selkeämpää tiedottamista siitä, mihin hänen tietojansa kirjataan. Havaintojemme perusteella yhdessäkään asiakastapaamisessa asiakkaalle ei kerrottu, että aktivointisuunnitelma tallennetaan sekä TE-toimiston että aikuissosiaalityön asiakastietojärjestelmiin.

Asiakkaan osallisuuden tukemisen ja tasavertaisen kohtaamisen mahdollistaminen

Koska tapaamiset ovat tilaisuuksien luonteen vuoksi lyhyitä, esitämme että jatkossa olisi hyvä kiinnittää vielä entisestään huomiota siihen, että asiakkaalle pyritään luomaan kiireetön tunnelma ja että hänelle annetaan tarpeeksi aikaa kertoa omaa tarinaansa. Tulosten perusteella asiakkaat rohkaistuivat usein vasta tapaamisen loppupuolella tuottamaan omaa näkemystään tilanteisiin ja sanoittamaan omaa arkeaan. Asiakkaan tarinan kuuleminen edesauttaa sitä, että suunnitelmasta laaditaan aidosti hänen omien tavoitteiden mukainen.

Tulosten perusteella myös tilaan asettumisella oli vaikutuksensa vuorovaikutukseen ja tapaamisen kulkuun (LIITE 1). Esitämme, että tilaan ja siihen asettumiseen on hyvä kiinnittää jatkossa enemmän huomiota. Istumajärjestyksellä on merkitystä tasavertaisen vuorovaikutuksen mahdollistamisessa. Parhaiten toimi havaintojemme perusteella istuma-asetelma, jossa asiakas ja työntekijä olivat asettuneet pöydän ympärille tasavertaisesti ympyrämuodostelmaan. Joissakin tapaamisissa tarjolla oli myös

kahvia ja teetä, tai makeisia. Tapaamisen tarjottavat voivat edesauttaa rennomman tunnelman luomisessa, johon työntekijät myös havaintojemme perusteella pyrkivät.

Yhteistyömallin laajentaminen

Tuloksen perusteella useissa tapaamisissa työntekijöiden ja asiakkaan yhteistä ihmettelyn aihetta aiheuttivat Kelan laatimat epäselvät päätökset tai muut vastaavat toimet. Jäimme pohtimaan, olisiko Kelan työntekijällä mahdollista jatkossa ”päivystää” aktivointisuunnitelmien laatimistilaisuuden aikaan Ohjaamotalolla, jolloin häntä pystyisi epäselvissä tilanteissa konsultoimaan suoraan. Ehdotuksemme perustuu tietoon, että Kelan edustaja vierailee kerran viikossa Ohjaamotalolla asiakkaita varten.

5 Käytäntötutkimuksen ja tulosten pohdinta

Tutkimuksen lähtökohtana oli tuottaa tietoa Espoon aikuissosiaalityön ja TE-toimiston välisestä uudesta yhteistyömallista ja sen toimivuudesta. Kyse oli käytäntötutkimukselle ominaisesti työkäytännön tutkimisesta, jossa lähtökohtana on sosiaalialan palvelujen ja asiakastyön käytäntöjen kehittäminen (Satka ym. 2016, 9). Käytännön tutkiminen ohjasi meitä analyysissa ja tulosten esittämisessä. Tavoitteemme oli tuottaa työelämän tarvetta palvelevia tuloksia ja auttaa heitä konkreettisesti käytännön jatkamisessa ja jalostamisessa.

Tavoitteemme oli tuottaa työyhteisölle ja toimijoille mahdollisimman objektiivinen näkökulma aktivointisuunnitelmien laatimistilaisuuksissa toteutuneista asiakastapaamisista. Havainnointi osoittautui kokemuksestamme onnistuneeksi menetelmäksi kerätä tietoa käytännöstä. Ulkopuolisilla silmillä pystyimme havainnoimaan toimintaa sellaisesta näkökulmasta, jota työntekijät eivät itse kykenisi tekemään ollessaan jo sisällä toiminnassa. Tutkimuksessamme tieto tuotettiin nopeammin, kuin pitkäkestoisessa etnografisessa tutkimuksessa ja näin ollen se oli käytäntötutkimukselle ominaisesti joutuisammin palautettavissa tutkijoiden reflektoitavaksi ja työyhteisön käyttöön sekä jatkokehittämiseen (Satka ym. 2016, 11, 22). Havainnointitutkimuksen perustuessa pitkälti tulkintoihin tapahtuneesta, auttoi työparina työskentely lisäämään tulosten luotettavuutta. Samoihin johtopäätöksiin oli päätynyt yhden sijasta kaksi tutkijaa.

Tapaamisten reunaehdoja analysoidessa jäimme pohtimaan oman osallistumisemme vaikutuksia tapaamisiin. Olisivatko asiakkaat tai työntekijät käyttäytyneet eri tavalla, jos emme olisi olleet paikalla? Havainnointimme saattoi aiheuttaa osallistujissa, etenkin asiakkaita myös hämmennystä ja jännittyneisyyttä. Asiakkaat arkailivat katsekontaktin kanssa, ja välillä he saattoivat varovasti vilkuilla

havainnoitsijaa. Vaikka koimme havainnoinnin erinomaisena menetelmänä tutkia käytäntöä, voi sillä olla myös vaikutusta saatuihin tuloksiin. Voihan olla, että asiakkaat ja työntekijät olisivat ilman ulkopuolista havainnoitsijaa päässeet keskustelemaan enemmän luottamuksellisista asioista.

On selvää, että aktivointisuunnitelmien laatiminen on yhteiskuntapoliittinen ja samalla ylhäältä annettu tavoite. Keinoja aktivointisuunnitelmien laatimisen helpottamiseksi on syytä kehittää, koska pahimmillaan työttömänä olevan henkilön aktivointisuunnitelman laatimatta tai päivittämättä jättäminen voi vaikuttaa hänen toimeentulotuen perusosan alentamiseen. On siis perusteltua, että aktivointisuunnitelman laadintaa pyritään kehittämään siten, että se pystyttäisiin toteuttamaan kaikille sitä tarvitseville mahdollisimman matalalla kynnyksellä. Aktivointipolitiikka ei ole sosiaalityölle ristiriidantonta, vaan se joutuu jatkuvasti tasapainoilemaan kontrollin ja osallisuuden tukemisen välimaastossa (Juhila 2018, 216).

Vaikka havainnoimme aktivointisuunnitelmien laatimistilaisuudet kokonaisuudessaan toimivaksi työmalliksi, koimme käytäntötutkimuksen kannalta tärkeänä esittää tulosten avulla kohteita, jotka vaativat jatkokehittämistä tai ainakin pohdintaa. Tutkimuksemme antaa yhden näkökulman moniammatilliseen yhteistyöhön ja asiakkaan kohtaamiseen. Tutkimuksella ei kyetä tuottamaan subjektiivisia kokemuksia aiheesta, joten jatkokehittämistä voisi toteuttaa haastattelemalla työntekijöitä, tai keräämällä asiakkaiden kokemuksia tapaamisista. Työntekijöiden näkökulma auttaisi moniammatillisen yhteistyön kehittämisessä ja asiakkaiden näkökulma puolestaan heidän kohtaamisen ja osallisuuden vahvistamisessa. Tutkimuksessa tuotetut tulokset voivat toimia suunnan näyttäjänä muille samanlaista toimintaa kehittäville työyhteisöille. Käytäntötutkimuksen tilaajat voivat puolestaan hyödyntää tuloksia hyväksi havaitun toiminnan esittelemisessä ja sen jatkokehittämisessä.

Lähteet

- Armstrong, Karen (2008) *Ethnography and Audience*. Teoksessa Pertti Alasuutari, Leonard Bickman & Julia Brannen (toim.) *The Sage Handbook of Social Research Methods*. Thousand Oaks (Calif.); London: SAGE. 54–67.
- Espoo (2019) Ohjaamotalo. <https://www.espoo.fi/ohjaamotalo>. Viitattu 23.1.2019.
- Floersch, Jerry & Longhofer, Jefferey & Nordquest Schwallie, Megan (2013) *Ethnography*. Teoksessa Mel Gray & Stephen Webb (toim.) *Social Work and Methods*. Thousand Oaks (Calif.); London: SAGE. 195–217.
- Goffman, Erving (2012) Kasvotyöstä: analyysi sosiaalisen vuorovaikutuksen rituaalisista elementeistä. Teoksessa Erving Goffman (suom. Kaisa Koskinen) *Vuorovaikutuksen sosiologia*. Tampere: Vastapaino, 23–64.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2016) *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hämeenaho, Pilvi & Koskinen-Koivisto, Eerika (2014) Etnografian ulottuvuudet ja mahdollisuudet. Teoksessa Pilvi Hämeenaho & Eerika Koskinen-Koivisto (toim.) *Moniulotteinen etnografia*. Helsinki: Ethnos ry. 7–31.
- Isoherranen, Kaarina (2012) *Uhka vai mahdollisuus - moniammatillista yhteistyötä kehittämässä*. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto
- Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja & Hall, Christopher & Parton, Nigel (2003) Introduction: Beyond a Universal Client. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. 11–24.
- Juhila, Kirsi (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi & Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2012) *Kategoria-analyysin teesit*. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Kategoriat, kulttuuri & moraali*. Tampere: Vastapaino. 45–87.
- Juhila, Kirsi (2018) *Aika, paikka ja sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino.
- Juvonen, Tarja (2015) *Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto; Nuorisotutkimusseura Verkkojulkaisuja 116.
- Kela (2018) *Perusosan määrän alentaminen*. <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-perusosan-maaran-alentaminen>. Viitattu 24.2.2019.
- Keskitalo, Elsa & Karjalainen, Vappu (2013) *Mitä on aktivointi ja aktivointipolitiikka?* Teoksessa Elsa Karjalainen ja Vappu Karjalainen (toim.) *Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa*. Helsinki: THL. 7–18.
- Kontio, Mari (2013) *Jaetun ymmärryksen rakentuminen moniammatillisten oppilashuoltoryhmien kokouksissa*. Akateeminen väitöskirja. Oulu: Oulun yliopisto.

- Lappalainen, Sirpa (2007) Havainnoinnista kirjoitukseksi. Teoksessa Sirpa Lappalainen, Pirkko Hynninen, Tarja Kankkunen, Elina Lahelma & Tarja Tolonen (toim.) *Etnografia metodologiana: Lähtökohtana koulutuksen tutkimus*. Tampere: Vastapaino. 113–133.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>. Viitattu 18.9.2018.
- Mönkkönen, Kaarina (2018) Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus. 235–255.
- Ruusvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastatteluanalyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusvuori & Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 9–36.
- Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Riitta & Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi (2016) Johdanto - Käytäntötutkimus tietona ja taitona. Teoksessa Mirja Satka, Ilse Julkunen, Aino Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka & Heidi Muurinen (toim.) *Käytäntötutkimuksen taito*. 8–30.
- Schreier, Margrit (2012) *Qualitative Content Analysis in Practice*. Los Angeles: Sage.
- Silverman, David (2013) *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook*. Los Angeles: Sage.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009) Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>. Viitattu 8.1.2019
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2015) Nuorisotakuu-työryhmän loppuraportti ja suositukset jatkotoimiksi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 19/15. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74962/TEMjul_19_2015_web_19032015.pdf?sequence=1. Viitattu 25.9.2018
- Viitala, Riitta (2014) Jotenkin häiriöks: Etnografinen tutkimus sosioemotionaalista erityistä tukea saavista lapsista päiväkotiryhmässä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

LIITE 1

Osallistujien asettuminen tilaan tapaamisessa

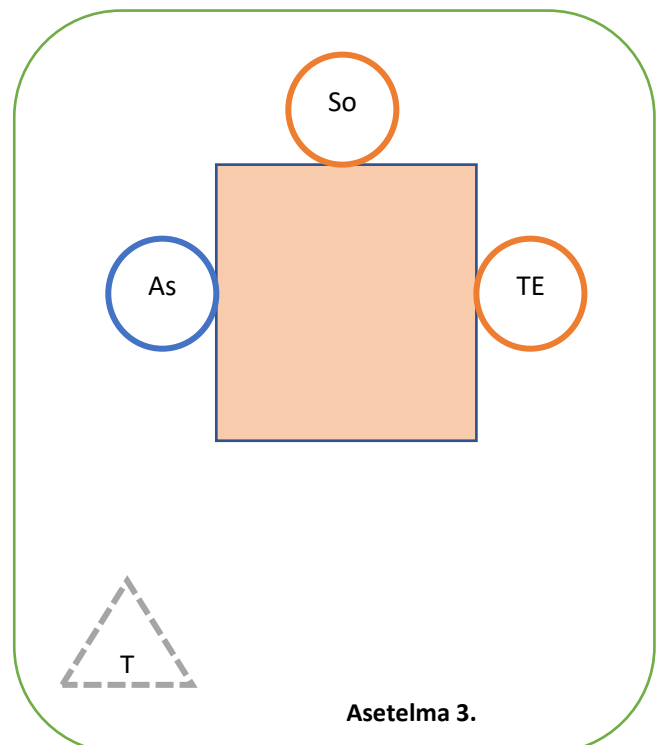
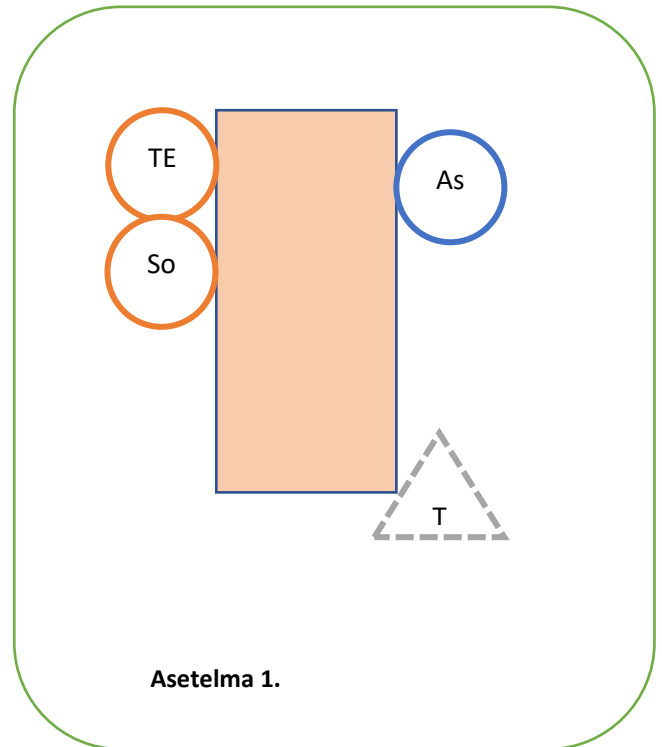
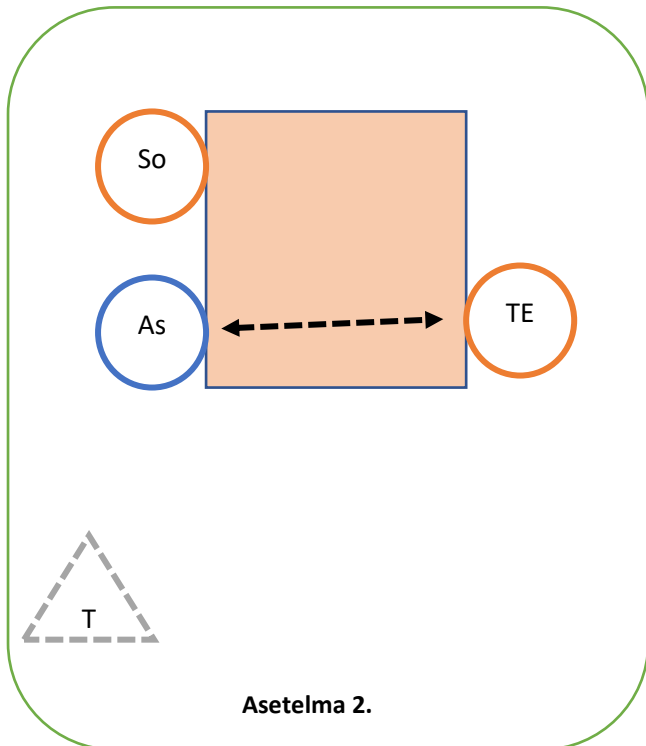
Selitteet

TE= TE-toimiston työntekijä

So= Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja

As= Asiakas

T= Tutkija



LIITE 2

Tietoa tutkimuksesta

22.10.2018

Hei,

teemme tutkimusta aktivointisuunnitelmien laatimistilaisuuksien käytännön toteutuksesta. Alla on esitetty tietoa tutkimuksen yksityiskohdista. Tutkimukseen osallistuminen on teille vapaaehtoista ja voitte koska tahansa keskeyttää osallistumisenne tutkimukseen. Tutkimus ei vaikuta teidän asiointiinne aikuissosiaalityön tai TE-toimiston kanssa.

Tutkimuksen nimi: Aktivointisuunnitelmat nuorille aikuisille aikuissosiaalityön ja TE-toimiston yhteistyönä

Tutkimuksen tekijät: Sosiaalityön opiskelijat Anni Paavola ja Vesa Setälä

Tutkimuksen tyyppi: Käytäntötutkimus

Tutkimuksen tarkoitus:

Tutkimuksen tarkoitus on havainnoida aktivointisuunnitelman laatimistilaisuuksissa tapahtuvaa asiakas-työntekijäsuhteen rakentumista sekä viranomaisten välistä moniammatillista työskentelyä.

Tutkimuksen toteutus:

Tutkimusta tehdään yhteistyön arviointia ja kehittämistä varten. Tutkimus keskittyy toteutuksen kokonaisuuden havainnointiin, ei asiakkaiden yksilöllisiin tilanteisiin. Tutkimuksessa ei kerätä asiakkaista mitään henkilö- tai muita tunnistetietoja.

Tutkimuksen tulokset esitellään Helsingin Yliopistolla ja tutkimuksen loppuraportti luovutetaan Espoon aikuissosiaalityön ja TE-toimistolle jatkokehittämistyötä varten. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca julkaisee myös sivuillaan osan syksyllä 2018 toteutetuista Helsingin yliopiston käytäntötutkimuksista.

Lisätietoja tutkimuksesta voi tiedustella sähköpostitse osoitteista

anni.paavola@helsinki.fi ja vesa.setala@helsinki.fi

Ystävällisin terveisin,

Anni Paavola & Vesa Setälä
Helsingin Yliopisto