



OULUN YLIOPISTO
UNIVERSITY of OULU

TUOMIKOSKI, SUVI

PALVELUTARPEESEEN VASTAAVA MONIAMMATILLINEN
YHTEISTOIMIJUUS TYÖLLISYYSPALVELUIDEN ASIAKASTYÖSSÄ

Kasvatuspsykologian pro gradu -tutkielma

KASVATUSTIETEIDEN TIEDEKUNTA

Kasvatustieteiden ja opettajankoulutuksen yksikkö

Kasvatustieteiden koulutus

2017



Kasvatustieteiden tiedekunta Tiivistelmä opinnäytetyöstä

Kasvatustieteiden koulutus		Tekijä Tuomikoski Suvi	
Työn nimi PALVELUTARPEESEEN VASTAAVA MONIAMMATILLINEN YHTEISTOIMIJUUS TYÖLLISYYSPALVELUIDEN ASIAKASTYÖSSÄ			
Pääaine Kasvatustieteiden psykologia	Työn laji Pro gradu -tutkielma	Aika 2017	Sivumäärä 65+1
<p>Tämä tutkimus käsittelee moniammatillista yhteistoimijuutta työllisyyspalveluissa. Kyseisellä kentällä on keskeistä moniammatillinen työote, sillä kyseisen kohdejoukon asiakastarpeet ovat hyvin vaihtelevia, eikä yhden ammattilaisen osaaminen yleensä riitä kattamaan kaikkia osa-alueita. Tällöin on tärkeää tehdä yhteistyötä, jossa oma osaaminen jaetaan asiakkaan eduksi ja toisaalta, asiakasta voidaan ohjata eteenpäin sellaisiin palveluihin, joissa tämä voi hyötyä muiden osaamisesta. Tämä kenttä rakentuu aina uudelleen suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan. Tämän vuoksi tässä tutkimuksessa tuodaan esille myös joitakin tätä kenttää määritteleviä seikkoja. Ne esitetään työvoimapolitiikan kautta. Tällainen politiikka asettaa työllisyystoiminnalle tiettyjä tarpeita ja ehtoja. Näin ollen tältä pohjalta määrittyy myös se, millaisia palveluita asiakkaille tarjotaan tai kuka niitä tarjoaa. Voidaan sanoa, että moniammatillinen asiakastyö on työtä, joka ylittää monia raja-aitoja ja joka vastaa hyvin erilaisiin tarpeisiin.</p> <p>Tarkastelu kohdentuu tässä tutkimuksessa lisäksi siihen, millä tavoin näissä asiakastilanteissa korostuu eri asiantuntijoiden yhteistyön lisäksi asiakkaan oma rooli palveluihin ohjautumisen merkittävänä tekijänä. Kyseessä on niin sanottu yhteistoimijuus, jolla viitataan tässä yhteydessä mainittuihin asiakkaiden tarpeisiin, jotka ohjaavat näitä asiakastilanteita. Tärkeää tällaisessa työssä on taten asiakkaan äänen kuuleminen, jotta hänelle tarjotaan niitä palveluita, jotka ovat asiakkaan kannalta tarpeellisia ja jotka voivat edistää hänen asioitaan oikeaan suuntaan. Yhteistoimijuudella tarkoitetaan näin ollen muun muassa toimintaa, jossa sekä asiakastyötä tekevien näkemykset että asiakkaan omat kokemukset ovat tärkeitä. Työllisyyspalveluissa asiakastyön voidaan ajatella olevan moniammatilliselle pohjalle nojavia yhteistoimijuutta, jossa sekä asiantuntijoilla, asiakkaalla että näiden ympärillä olevalla palveluverkostolla on tärkeä asema.</p> <p>Kyseistä kenttää tehdään näkyväksi vastaamalla seuraaviin tutkimusongelmiin: 1. millaisia palveluita asiakastyötä tekevän moniammatilliseen verkostoon kuuluu? 2. mitä yhteistoimijuus asiakastyössä tarkoittaa? Tutkimuksen kontekstina toimii Oulun kaupunkiseudun työllisyyspalvelut, jonka asiakastyön kenttää tämä tutkimus samalla kirkastaa tuoden esille, millainen kyseinen asiakasta palvelevien palveluiden verkosto on. Näitä seikkoja päätettiin lähestyä tässä tutkimuksessa kehittävän työntutkimuksen metodologiaan nojaten. Kyseessä on menetelmä, jolla voidaan tutkia ja kehittää työtä sekä organisaatioita. Kehittävän työntutkimuksen mallin avulla saatiin nostettua esille sekä kyseisen toiminnan tarvetta, kehitettyä sen tarpeisiin uusi työkalu että kuvattua tämän mallin kokoamiseen liittyvä prosessi kyseisessä yksikössä.</p> <p>Tutkimusaineisto kerättiin monimenetelmällisesti. Siihen sisältyy niin sanottua primääriaineistoa, joka tarkoittaa tässä tutkimuksessa olemassa olevaa materiaalia, haastatteluja (N=4) ja kirjallista palautetta (N=10) sekä sekundääriaineistoa, johon kuuluvat tutkimuspäiväkirja ja keskustelumuistiinpanot. Tutkimus tuotti kehittävän työntutkimuksen mallin mukaisesti kahden tyyppisiä tuloksia. Ensimmäisen tyyppin tulos on asiakastyötä tekevän verkostosta tuotettu palvelukartta. Siitä on muun muassa mahdollista havaita, kuinka moniammatillisessa verkostossa asiakastyötä tekevä toimii, sillä kartta sisältää yhteensä 96 erilaista asiakasta palvelevaa palvelua. Toisen tyyppin tulos on tämän tutkimuksen pohjalta rakennettu, niin sanottu yhteistoimijuussuhdemalli. Kyseinen malli muovautui tämän prosessin myötä ja se kuvaa hyvin tilaa, jossa sekä asiakastyötä tekevällä, asiakkaalla että muilla asian osaisilla on yhtälössä oma, tärkeä paikkansa. Lisäksi kyseinen kuvio osoittaa näiden toimijoiden keskinäiset suhteet. Kyseessä ei ole arvio tutkimuksen kulusta tai seurauksista, vaan tämä tutkimus on lähempänä kyseisen kehittämisprosessin narratiivia.</p>			
Asiasanat työvoimapolitiikka, työllisyyspalvelut, palvelukartta, moniammatillisuus, toimijuus, yhteistoimijuus			

Sisällys

1 JOHDANTO.....	1
2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS.....	5
2.1 Työvoimapolitiittinen palvelujärjestelmä asiakastyön taustalla.....	5
2.2 Oulun kaupunkiseudun työllisyyspalveluiden asiakastyö.....	9
3 MONIAMMATILLISUUS.....	11
3.1 Moniammatillisuudesta käsitteenä.....	11
3.2 Moniammatillisen asiakastyön lähtökohtia.....	15
3.3 Moniammatilliset verkostot asiakastyössä.....	17
4 TOIMIJUUDESTA YHTEISTOIMIJUUTEEN.....	20
4.1 Asiakkaan toimijuus asiakastyön taustalla.....	20
4.2 Toimijuuden merkitys palveluihin osallistumisen näkökulmasta.....	23
4.3 Yhteistoimijuus asiakastyössä.....	26
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	29
5.1 Kehittävä työntutkimus.....	29
5.2 Tutkimuksen prosessikuvaus.....	33
5.3 Tutkimushenkilöt ja tutkimusaineisto.....	36
5.4 Aineiston analysointi tyypittelemällä.....	39
6 TUTKIMUSTULOKSET.....	41
6.1 Asiakastyötä tekevän moniammatillinen verkosto.....	41
6.1.1 Palvelukartta.....	42
6.2 Yhteistoimijuus asiakastyössä.....	46
6.2.1 Yhteistoimijuussuhteen malli.....	47
7 YHTEENVETO.....	51
8 POHDINTA.....	55
LÄHTEET.....	59

LIITTEET

1 JOHDANTO

Tämä tutkimus sai alkunsa mielenkiinnostani työllisyyden ja työttömyyden hoitoa kohtaan. Olin huhtikuussa 2016 tutustumassa Oulun kaupunkiseudun työllisyyspalveluihin (Oukatypaan). Tutustumisen yhteydessä minulle vihjattiin kyseiseltä kentältä, että tällaiselle, asiakastyötä tarkastelevalle tutkimukselle voisi olla tilausta. Näin ollen aloimme pohtia kyseisessä toimintayksikössä, miten tällainen työ olisi mahdollista toteuttaa kasvatopsykologian pro gradu tutkimuksena. Ajatus tuolloin oli, että työllisyyspalveluiden toimintaan linkittyvää palvelukokonaisuutta ja siihen sisältyvää yhteistyötä tehtäisiin jollain tavalla näkyväksi. Eri kaupungeissa tällaista näkyvyyttä on aiemmin lisätty esimerkiksi rakentamalla erilaisia palvelukuvauksia ja karttoja asiakkaiden palveluihin ohjautumisen tueksi (esimerkiksi Pirkanmaan alueen toimijakartta 2010). Kyseiset kuvaukset on kuitenkin usein tuotettu asiakkaan näkökulmasta käsin, tuoden esimerkiksi esille, miten ja mistä asiakas löytää tarvitsemansa työvoimapoliittiset palvelut.

Tämä työ käsittelee asiakasnäkökulman sijaan työllisyyspalveluiden asiakastyötä tekevien ammattilaisten moniammatillista kenttää ja siihen sisältyvää yhteistyötä. Tässä tutkimuksessa asiaa lähestyttiin täten asiakastyötä tekevien näkökulmasta käsin, kuvaten millainen on se työllisyyspalveluiden asiakastyötä tekevän verkosto, jossa hän ohjaa asiakastaan. Lisäksi tarkastelun kohteena oli, mitkä asiat vaikuttavat tämän verkoston syntymiseen sekä toisaalta siihen, mitä palveluita asiakkaalle tarjotaan. Koin tällaisen tarkastelun kasvatopsykologisesta näkökulmasta käsin tärkeäksi, sillä sen avulla voidaan nostaa esille tällaiseen yhteistyöhön sisältyviä mahdollisuuksia sekä seikkoja, miten yksilö voi yhteistyössä muiden kanssa laajentaa osaamistaan ja saada lisäksi muilta tukea toimintaansa. Keskeistä on tällöin myös se, miten eri yksilöt voivat tai kokevat voivansa toimia ja kuinka tällainen moniammatillinen yhteistoimijuus voi parantaa parhaimmillaan ammattilaisten mahdollisuuksia toimia eri kentillä, yhdessä saman asian äärellä, asiakkaan tilaa edistäen.

Edellä mainittuja seikkoja lähdettiin tässä tutkimuksessa kartoittamaan kuvaamalla aluksi, millainen tämän palvelukokonaisuuden toimintaympäristö on. Näin ollen tämän työn alussa kuvataan lyhyesti työttömyyden hoitoon liittyviä rakenteita Suomessa, esittämällä mitä työvoimapoliittisia tekijöitä näihin palveluihin liittyy. Tällä kuvauksella pyritään muodostamaan lukijalle kuva siitä, mikä työllisyyspalveluissa tehtävän asiakastyön ja edelleen tarjolla olevien palveluiden taustalla vaikuttaa. Kiteytetysti näistä työvoimapoliittisista rakenteista voidaan esimerkiksi todeta, että niihin sisältyy sekä yksityisen, julkisen että kolmannen sektorin toimijoita (Koistinen 2014, 373). Mannila ja kumppanit (2002) toteavat, että usein työvoimapolittisten toimenpiteiden tavoitteena on asiakkaiden poluttaminen. Tällä tarkoitetaan yksilöllisesti rakennettua palveluketjua, jossa asiakas ohjautuu erilaisten toimenpiteiden ja auttamistahojen läpi kohti työelämää tai koulutusta (Mannila, Forsander, Hummasti & Vehviläinen 2002, 56). Näin ollen tämän politiikan voidaan ajatella olevan myös työllisyyspalveluissa tehtävän asiakastyön pohjalla, koska palveluihin ohjaamisessa on kyse juuri tällaisesta polutuksesta.

Toinen keskeinen seikka tässä tutkimuksessa on, mihin tällainen palveluihin poluttamiseen liittyvä toiminta nojaa, sillä työllisyyden hoitoon liittyvä palvelurakenne on hyvin laaja. Tässä työssä nostetaan näin ollen esille tällaisen työn toinen perusta, joka on moniammatillinen yhteistyö. Tutkimus tarkastelee täten, mitä moniammatillisuus on ja miten tällaisen toiminnan voidaan ajatella edistävän asiakastyötä. Moniammatillisuutta on tarkasteltu aiemmissa tutkimuksissa esimerkiksi sosiaali- ja terveystyöpalveluiden yhteydessä (mm. Isoherranen 2012). Lisäksi tutkimusta on kodennettu muun muassa opettajan työhön ja koulutuksen kenttään (esim. Koskela 2013). Nämä tutkimukset korostavat tällaisen yhteistyön tärkeyttä, sillä useimmiten asiantuntijat työskentelevät kentällä, jossa toimijoita on paljon ja jossa asiantuntijan tulisi hallita melkoisen suurta määrää erilaisia palveluita. Lisäksi tänä päivänä tämä asiakkaiden niin sanottu polutus vaatii osaamista monelta eri alalta. Asiakkaiden elämäntilanteet vaativat usein laaja-alaista kartoitusta ja monenlaisia palveluita tuekseen. Kuten Isoherranen (2012) toteaa, asiantuntijatyön on todettu nykyisin olevan entistä yhteisöllisempää ja asiakaslähtöisempää eli asiakkaiden polut ovat yhä yksilöllisempiä ja usein tilanteen ratkaisemiseksi tarvitaan monialaista palvelua ja yhteistyötä yli roolirajojen (Isoherranen 2012).

Moniammatillisuuden ajatellaan olevan myös mahdollisuus toiminnan kehittämiseksi ja sitä on tutkittu muun muassa ennaltaehkäisevän asiakastyön kontekstissa (mm. Pärnä 2012). Moniammatillisuuden voidaan näin ollen ajatella sisältävän monia mahdollisuuksia sekä asiakastyötä tekevän että asiakkaan lähtökohdista käsin tarkastellen. Moniammatillisen yhteistyön on mainittu olevan myös varsin toivottavaa, sillä kuten Pitkänen, Aho, Koponen, Kylmäkoski, Nieminen ja Virjo (2007) toteavat, moniammatilliseen yhteistyöhön liittyvien verkostojen voidaan ajatella lisäävän mahdollisuuksia, että asiakkaan ohjausprosessi tarvittavien palveluiden piiriin parane ja he saavat yhdellä kertaa myös muut kuin tiettyyn eksaktiin ongelmaan liittyvät palvelut.

Moniammatillisen yhteistyön lisäksi työllisyyspalveluiden kaltaisessa asiakastyössä on tärkeää asiakkaan toimijuuden tukeminen ja niin sanottu yhteistoimijuus. Toimijuuden tarkastelu nostaa esille, miten tärkeää eri osallisten toimijuudet asiakassuhteessa ovat ja millainen merkitys niille voi rakentua. Toimijuutta on tarkasteltu aiemmin erittäin laajasti niin luokkaan, koulutukseen, sukupuoleen kuin ikääntymiseenkin liittyvänä seikkana (Kauppila, Silvonen & Vanhalakka-Ruoho 2015). Tässä tutkimuksessa toimijuutta lähestytään esittämällä aluksi yleinen kuvaus siitä, mitä toimijuus on. Lyhyesti voidaan todeta, että se on esimerkiksi kykyä ja resursseja vaikuttaa omaan elämään sekä valintojen tekoa (Eteläpelto 2012). Lisäksi kyse on yksilön kyvykkyydestä (Vehviläinen 2014, 21-22) ja aktiivisuudesta suhteessa ympäristöön (Vanhalakka-Ruoho 2014). Toimijuutta lähestytään tässä työssä myös siitä suunnasta, mitä yksilön toimijuus merkitsee yhteiskunnan osallisuuden ja asiakastyössä tapahtuvan kohtaamisen näkökulmista. Tätä tarkastelua tehdään Jyrkämän (2008, 195) niin sanottujen toimijuuden modaliteettien kautta.

Toimijuus yhdistetään lisäksi yhteistoimijuuteen, jolla tarkoitetaan yksilöiden eritasoisiin toimijuuksiin nojaten tilannetta, jossa sekä asiakastyötä tekevällä, asiakkaalla että mahdollisesti myös asiakkaan läheisillä on tärkeä rooli tilanteen edistämiseksi. Keskeistä tässä yhteistoimijuudessa on lisäksi se, miten asiakas, asiakastyötä tekevä ja heidän keskinäinen suhteensa rakentuvat yhteydessä ympärillä olevaan palveluverkostoon. Työssä nostetaan esille Manssilan (2012) niin sanotut yhteistoimijuuden kulmakivet, joissa tiivistyy eräällä tapaa tällaisen yhteistoiminnan lähtökohdat.

Näistä teoreettisista lähtökohdista käsin tämä kehittävän työntutkimuksen metodologiaan nojaava tutkimus kysyy: 1. millaisia palveluita asiakastyötä tekevän moniammatilliseen verkostoon kuuluu? 2. mitä yhteistoimijuus asiakastyössä tarkoittaa? Näiden tutkimusongelmien pohjalta tämä työllisyyspalveluiden asiakastyöhön kohdentuva tutkimus nostaa esille, millaista on työllisyyspalveluihin liittyvä yhteistoimijuus ja miten monimuotoinen siellä asiakastyötä tekevän moniammatillinen yhteistyöverkosto on. Tässä tutkimuksessa monimenetelmällisesti kerätyn aineiston pohjalta saatuja vastauksia on analysoitu teemoittelemalla. Aineistosta on vedetty yhteen kahden tyyppisiä tutkimustuloksia, joiden pohjalta on voitu vastata tutkimusongelmiin.

Tällä tutkimuksella ja sen yhteydessä tuotetulla palvelukartalla sekä muilla tuloksilla halutaan näin ottaa osaa kyseisen toimintakentän monimuotoisuuden mukanaan tuomiin haasteisiin ja siihen sisältyvään keskusteluun. Nämä tekijät asettavat tälle tutkimukselle varsin monipuolisen ja tutkijaa myös henkilökohtaisesti motivoivan lähtökohdan.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN KUVAUS

Tässä kappaleessa kuvataan aluksi, mitä työvoimapolitiikka määrittää koskien työllisyydenhoitoa ja siihen erikoistuneita palveluntuottajia. Tätä kuvausta tuotetaan nostamalla esille joitakin työvoimapoliittisia lähtökohtia ja siihen sisältyviä keskeisiä palveluita. Tämä lisää samalla ymmärrystä tässä työssä myöhemmin esitettäviin tuloksiin. Näiden lähtökohtien selventämisen jälkeen tässä yhteydessä tarkennetaan lisäksi, mitä Oukatyta tarkoittaa, kenelle kyseiset palvelut on tarkoitettu ja mitä toimia niiden piiriin kuuluu.

2.1 Työvoimapoliittinen palvelujärjestelmä asiakastyön taustalla

Työvoimapoliittisia palveluita tarjoavat sekä julkiset, yksityiset että kolmannen sektorin toimijat. Käytännössä työvoimapolitiikkaa toimeen panevat työvoimaviranomaiset ja muut tahot, jotka vastaavat toteutuksesta. Työvoimapolitiikka toteutuu useiden toimijoiden ja politiikkaohjelmien kautta ja näin ollen sen voidaan todeta olevan teoreettisesti varsin kompleksinen kokonaisuus. (Koistinen 2014, 373-376.) Julkinen työvoimapalvelu kuuluu Suomessa valtion keskeisimpiin tehtäviin. Se tarkoittaa käytännössä, että julkisia työvoimapalveluita ovat kaikki ne palvelut, jotka työvoimaviranomainen järjestää tai hankkii. Tällaisia palveluita ovat muun muassa työnvälityspalvelut, työvoimapoliittinen aikuiskoulutus, muut ammatillisen kehityksen palvelut ja työttömien työllistäminen työllistämistuen avulla. Lisäksi tarjolla on muita tukia, avustuksia ja etuuksia työllistämisen tueksi. (Heinonen, Hämäläinen, Räisänen, Sihto & Tuomala 2004, 71, 89.) Työnhakijoita voidaan esimerkiksi tukityöllistää valtiolle, kuntaan tai yksityiselle puolelle. Lisäksi työttömiä voidaan muun muassa ohjata työharjoitteluun, työvoimakoulutukseen, työpajoihin tai muihin työllistäviin projekteihin. (Koistinen 2014, 373-376.) Kaupunkien työllisyyspalvelut ovat osa tätä julkista palvelukokonaisuutta.

Kenties näkyvin osa tätä julkista työvoimapalvelukokonaisuutta ovat työvoimatoimistot (nykyiset Työ- ja elinkeinotoimistot eli TE-toimistot). TE-toimistot tarjoavat muun muassa työnvälitys, ammatinvalinta, urasuunnittelu, koulutus, ammatillisen kuntoutuksen ja aikuiskoulutuksen palveluita. (Heinonen ym. 2004, 71, 89.) TE-toimistot tarjoavat asiakkaille lisäksi muun muassa työnhaku- ja aktivointisuunnittelua, työnhakuvalmennusta, ammatinvalinnanohjausta, kuntoutussuunnittelua, työvoimapoliittista sekä valmentavaa ja ohjaavaa koulutusta, oppisopimusmahdollisuuksia ja työharjoittelupaikkoja (Lindqvist, Oksala & Pihlman 2001, 28-34). Työllistämisen palveluihin liittyvät kiinteästi myös koulutuksesta vastaavat erilaiset tahot, kuten ammattioppilaitokset, lukiot ja korkeakoulut. Tärkeä linkki ovat myös työssä oppimiseen liittyvät yritykset.

Usein työllisyyden hoitoon liittyvän yhteistyön taustalla on pitkäjänteinen kehitystyö. Esimerkiksi työttömien yhteispalvelu sai alkunsa poliittisesta tahdosta, kun samat asiakkaat asioivat sekä työvoima- että sosiaalitoimistoissa kerta toisensa jälkeen. Asiaan liittyi myös kiista, ovatko vaikeimmin työllistettävät valtion vai kunnan vastuulla. Lopulta työministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto ja KELA saivat yhteistyössä aikaan kokeilun, joka myöhemmin vakiintui pysyväksi toiminnaksi ja jota nimitämme nyt työvoiman palvelukeskuksiksi. (Karjalainen 2008, 251-257.) Nämä työvoiman palvelukeskukset ovat yksi näkyvä osa sitä, miten työllisyyttä tällä hetkellä hoidetaan. Esimerkiksi Oulun työvoiman palvelukeskus on moniammatillisuuteen perustuva palveluyksikkö, jossa eri toimijat auttavat yhteistyössä asiakasta, jonka työttömyys on pitkittynyt tai vaarassa pitkittyä. Tarkoitus on auttaa asiakasta kohti palkkatyötä tai koulutusta. (Oulun kaupungin työllisyysverkko 2016.)

Eräs keskeinen työvoimapoliittinen toimenpide on lisäksi niin sanottu kuntouttava työtoiminta. Se sai alkunsa vuonna 2001 annetusta laista, jonka tarkoitus oli parantaa pitkään työmarkkina- tai toimeentulotukea saaneen työttömän työllistymis-, koulutus- tai työllistymistä edistävään toimintaan osallistumisen mahdollisuuksia. Lisäksi tarkoitus oli ehkäistä syrjäytymistä. Näitä seikkoja pyrittiin kohentamaan parantamalla työvoima- ja sosiaaliviranomaisten yhteistyötä. Lisäksi tavoitteena oli edistää työnhakijan tilaa velvoittavien ja aktivoivien toimenpiteiden avulla. Keskeinen uudistus tässä laissa oli työttömälle laadittava aktivointisuunnitelma, jonka tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaan

elämäntilanne ja sopia toimista, joilla työllistymisen mahdollisuudet paranisivat. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 3-5.) Käytännössä kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututaan sen avulla, että aktivointisuunnitelma on laadittu (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2016).

Työvoimapoliittisen palvelujärjestelmän näkökulmasta yhtenä erityisryhmänä mainitaan yleensä nuoret työnhakijat. Taustalla on ajatus, kuten muun muassa Mannilan ja kumppanit (2002) esittävät, että yhtenä heikoimmassa työmarkkinatilanteessa olevana ryhmänä pidetään ammattitaidottomia nuoria. Nuorten ongelmana ovat usein eriasteiset kouluttautumisen ongelmat, työmarkkinoille kiinnittämättömyys ja krooniset toimeentulovaikeudet (Mannila ym. 2002, 5, 13). Myös Hämäläinen ja Tuomala (2013) mainitsevat pahimmassa syrjäytymisvaarassa olevan niiden nuorien, jotka eivät opiskele mitään ja jotka eivät hae työtä. Näihin nuoriin kohdistuvan työttömyyden voidaan todeta olevan sekä yksilön että yhteiskunnan ongelma (Hämäläinen & Tuomala 2013).

Nuoriin kohdistuvaa työttömyyttä voidaan tarkastella työvoimapoliittisesti lisäksi ainakin kahdesta näkökulmasta. Voidaan puhua nuorista, jotka ovat koulutettuja ja joiden työelämään pääsyn esteenä ovat esimerkiksi rekrytointiin, työnhakuun tai työnantajiin liittyvät haasteet. Sen sijaan kouluttamattomien nuorten ongelmana ei ole yksin työllistyminen, vaan taustalla vaikuttaa muun muassa koulutukseen sijoittumisen ongelmat ja työmarkkinavalmiuksien puuttuminen. Näiden nuorien kohdalla tarkastelu on kohdistettava esimerkiksi siihen, kuinka tehokkaasti näille nuorille saadaan luotua koulutuksellisia valmiuksia ja kuinka heidän kohdallaan madalletaan kynnystä ammatilliseen opiskeluun. Koulutukseen ohjaamisen on perinteisesti ajateltu olevan keskeinen nuoriin kohdistuva työvoimapoliittinen keino. Sen tarkoitus on sekä ehkäistä työttömyyttä että turvata työvoiman saatavuutta. (Mannila ym. 2002, 54-55.)

Eräs nuorten työllistymiseen kiinteästi liittyvä seikka ovat niin kutsutut ohjaamot. Ne perustettiin Nuorisotakuun edistämiseksi. Nuorisotakuu tuli voimaan vuoden 2013 vuoden alusta. Se tarkoittaa, että jokaiselle työttömäksi työnhakijaksi TE-toimistoon ilmoittautuvalle alle 25-vuotiaalle tai alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle, tulee löytyä työ-, työkokeilu- opiskelu, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi ilmoittautumisesta. Pyrkimyksenä on, että takuu edistäisi nuoren

työllisyyttä, lisääsi osaamista, antaisi mahdollisuuksia ja vahvistaisi itsenäisen elämän edellytyksiä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016.)

Ohjaamot ovat Itä-Suomen yliopistossa kehitettyyn menetelmään perustuvia, niin sanottuja matalan kynnyksen palvelupisteitä. Niissä yhdistyy monialainen palvelu, eri hallinnonalojen peruspalvelut ja laaja yhteistyöverkosto, jossa tärkeää on verkostotoimijoiden yhteistyö. Yksi Ohjaamoiden toiminnan tavoite on näin ollen, se että tällainen toiminta tuo toimijat yhteen. Ohjaamoiden tarkoitus on lisäksi tukea erilaisissa nivelvaiheissa olevia nuoria ja edistää heidän pääsyä koulutukseen ja työelämään. Keskeistä on nuorille tarjottu henkilökohtainen tuki elämänhallintaan, urasuunnitteluun, sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämiseen sekä asiakkaan toimijuuden esteiden ja edellytysten arviointi, oikein ajoitettuna, ohjattavan mahdollisuuksien mukaisesti. Tavoitteena on tällöin toimia nuoren tukena, kunnes tilanteeseen löydetään pidempikestoinen ratkaisu. Lisäksi näin voidaan luoda uusia toimintatapoja sekä osallistaa nuorta. (Keski-Suomen ELY-keskus 2016, Leiman 2014, Pakkala, Saukkola & Savonmäki 2014, Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.) Oulussa ohjaamona toimii niin kutsuttu Byströmin talo, joka tarjoaa monenlaista ohjaus- ja neuvontapalvelua nuorille työllistymiseen ja myös muihin erilaisiin elämäntilanteisiin liittyen. Myös Oukatypan nuorten palvelut toteutetaan pääsääntöisesti Byströmin talon tiloissa.

Työllistymiseen voidaan liittää kiinteänä elementtinä myös sosiaali- ja terveydenhoidon palvelut. Niistä voidaan tässä yhteydessä nostaa esille esimerkiksi päihdehuoltoon liittyvät A-klinikat ja nuorisoasemat, terveyskeskuksissa toteutettava perusterveydenhoito ja mielenterveyteen liittyvät palvelut, joita toteuttavat muun muassa yhdistykset, säätiöt, seurakunnat ja yksityiset palvelun tuottajat. (Lindqvist, Oksala & Pihlman 2001, 34-42.) Lisäksi työllistymisen yleisiä mahdollisuuksia ja sen seurauksena yhteiskunnallista osallisuutta sekä hyvinvointia pyritään parantamaan koko ajan. Tästä osoituksena ovat esimerkiksi Oulun alueella käynnissä olevat lukuisat hankkeet. (Oulun kaupungin työllisyshankkeet 2016.)

Edellä esitettyjen toimenpiteiden tavoitteena voidaan pitää jo mainittua asiakkaiden poluttamista, jolla tarkoitetaan yksilöllisesti rakennettua palveluketjua, jossa asiakas ohjautuu erilaisten toimenpiteiden ja auttamistahojen läpi kohti työelämää tai koulutusta.

Työvoimapolitiittisten toimenpiteiden tavoitteena on myös itseohjautuvuuden lisääminen, jota vahvistetaan rakentamalla asiakkaalle erilaisia verkostoja, että he löytäisivät oman polkunsu. Tällaista yksilöllistä polutusta voidaan pitää myös moniammatillisen verkoston toiminnan perustana. (Mannila ym. 2002, 56-59.) Itseohjautuvuuden lisääminen voidaan tässä yhteydessä tulkita myös toimijuuden vahvistumiseksi.

2.2 Oulun kaupunkiseudun työllisyyspalveluiden asiakastyö

Oulun kaupunkiseudun työllisyyspalvelut on jaettavissa kahteen selkeään sektoriin. Alle 30-vuotiaiden Nuorten työllisyyspalveluiden kehittämishankkeeseen ja yli 30-vuotiaiden aikuisten pikäaikaistyöttömien työllistämiseen keskittyneeseen Oulun kaupunkiseudun palveluyksikköön. Tässä yhteydessä on tarpeen esittää molemmista palveluista muutama pääkohta, jotta on mahdollista hahmottaa, mitä kyseisillä työllisyyspalveluilla tarkoitetaan.

Nuorten työllisyyspalveluiden kehittämishankkeen tavoitteena on edistää edellä mainittua nuorisotakuun toteutumista Oulun alueella. Sen kohdeasiakasjoukkoa ovat työttömät tai työttömyysuhanalaiset alle 30-vuotiaat nuoret sekä opinnoista vasta valmistuneet tai valmistuvassa olevat. Hanke tekee yhteistyötä yrittäjien ja työllistävien organisaatioiden sekä kohderyhmälle palveluita tarjoavien tahojen kanssa. Tarkoituksena on edistää nuorten työelämään pääsyä kehittämällä työllistymispalveluita ja niihin liittyvää palveluohjausta. (Nuorten työllisyyspalveluiden kehittämishanke 2016.)

Nuorille kohdistettuja palveluita tässä hankkeessa ovat palveluohjaus, joka tarkoittaa yksilöllistä työ- ja koulutuspolun suunnittelua sekä työhönvalmennus, jonka tarkoitus on tukea nuoria, joiden työttömyys on pitkittynyt. Lisäksi nuorille asiakkaille on kohdistettu palvelu nimeltään työpörssi, jossa on tarjolla työkokeilupaiikkoja. Näiden lisäksi tarjolla on kuntouttavaa työtoimintaa kaupungin yksiköissä, yhdistyksissä ja järjestöissä. (Oulun kaupungin nuorten työllisyyspalvelut 2016.)

Oukatypan toinen osa on Oulun kaupunkiseudun palveluyksikkö. Se tukee puolestaan pitkään työtä hakeneiden kuntalaisten työllistymistä ja työelämäosallisuutta sekä toimialakohtaista yritysysteistyötä. Se palvelee varsin laajaa aluetta, käsittäen Hailuodon, Iin, Kempeleen, Limingan, Lumijoen, Muhoksen, Oulun ja Tyrnävän kuntien työnhakijat ja työnantajat. Työnhakija saa palveluissa yksilöllistä palveluohjausta ja tukea tavoitteen mukaiseen etenemiseen kohti työllistymistä tai koulutusta. Työnantajille tarjotaan lisäksi räätälöityä, toimialakohtaista asiantuntijuutta henkilöstön rekrytointiin ja työllistämisen tukitoimenpiteiden hyödyntämiseen. (Oulun kaupungin työllisyysverkko 2016.)

Oulun kaupunkiseudun palveluyksikössä asiakastyötä tekee tällä hetkellä kuusi palveluohjaajaa ja kuusi työhönvalmentajaa. Nämä työllisyyspalveluiden työntekijät tukevat pitkään työtä hakeneiden työnhakijoiden työllistymistä yhteistyössä Oulun kaupunkiseudun muiden palveluyksiköiden, Pohjois-Pohjanmaan TE-toimiston sekä sidosryhmä- ja työnantajakumppaneiden kanssa. Asiakkaille tarjotaan tukea esimerkiksi elämänhallinnan, koulutukseen pääsemisen ja työhön kuntoutumisen saralla. (Oulun kaupungin työllisyysverkko 2016.) Tällaisen toiminnan keskiössä ovat täten erilaisissa elämäntilanteissa olevat, eri ikäiset asiakkaat. Kyseessä on laaja yhteistyömalli, jonka puitteissa tarjotaan asiakkaille hyvin monenlaisia palveluita, mikä tulee näkyväksi myös tämän tutkimuksen tuloksia tarkastellessa.

3 MONIAMMATILLISUUS

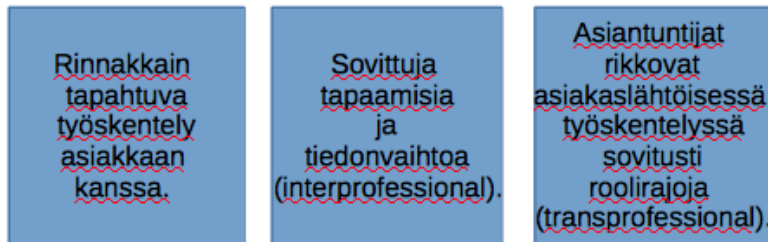
Työllisyyspalvelut yhdistetään tässä tutkimuksessa moniammatillisuuden käsitteeseen, sillä työllisyydenhoito vaatii lähes poikkeuksetta ympärilleen kyseistä työskentelytapaa. Moniammatillisuudesta tuli tärkeä osa työvoimapalveluita 1990-luvun talouslaman vaikutuksien myötä, jolloin työvoimapalveluiden alettiin näkemään olevan osa myös hyvinvointipalveluita ja projektitoimintaa (Jalava & Virtanen 1995). Moniammatillisuuden voidaankin tänä päivänä ajatella olevan yksi avainkäsitteistä työllisyyspalveluiden arjessa. On täten syytä hieman avata kyseistä termiä ja esittää, miten se tässä yhteydessä ymmärretään.

3.1 Moniammatillisuudesta käsitteenä

Tutkimuskohteena moniammatillisuus ja siihen liittyvät seikat ovat hieman haastavia, koska kyseessä on laaja käsite ja siitä voidaan puhua varsin erilaisissa yhteyksissä, tarkoittaen eri asioita. Moniammatillisuus on myös käsite, jota käytetään varsin laajasti arkikielessä. Tästä syystä on tarpeellista kuvata tarkasti, mitä tarkoitetaan, kun puhutaan ”moniammatillisuudesta”.

Isoherranen (2005, 16-17) toteaa, että moniammatillisuudella on suomenkielessä lukuisia merkityksiä ja sitä voidaan pitää niin sanottuna sateenvarjokäsitteenä suurelle joukolle erilaisia asioita. Erotuksen selventämiseksi voidaan mainita, että esimerkiksi englanninkielessä on olemassa useita moniammatillisuuteen viittaavia käsitteitä, jotka kaikki merkitsevät hieman eriä asiaa. Laajimman merkityksen sana on lienee *multiprofessional*, joka on suora käänös moniammatillisuudelle. *Interprofessional (interdisciplinary)* puolestaan viittaa roolien, tietojen, taitojen ja vastuiden yhteensovittamiseen. *Transprofessional (transdisciplinary)* puolestaan sisältää ammatillisten roolirajojen rikkomisen mahdollisuuden. Lisäksi voidaan puhua *transdisciplinary teamwork* – käsitteestä, joka vaatii tiedon, osaamisen ja taitojen

siirtymistä tieteiden välisten rajojen yli. Suomenkielessä käytetään käsitettä moniammatillinen yhteistyö tai -tiimityö ja sillä tarkoitetaan lähes kaikkea yhteistyötä, jossa toimitaan moniammatillisesti rinnakkain tai roolirajoja rikkoen.



Kuvio 1. Moniammatillisen yhteistyön eriasteiset muodot asiantuntijoiden näkökulmasta käsin tarkasteltuna (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 39).

Moniammatillisuuden käsitteeseen liittyy myös sellainen haaste, että sillä tarkoitetaan sekä yksilöllistä että yhteisöllistä toimintaa. Voidaan puhua samaan aikaan yksittäisistä työntekijöistä ja kollektiivisista toimijoista. (Katisko, Kolkka & Vuokila-Oikkonen 2014, 10.) Yksi ihminen voi toimia moniammatillisesti, toimien monen ryhmän asiantuntijana. Lisäksi moniammatillisuus on, ehkä yleisemmin ymmärrettynä, eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden yhteistyötä. (Karila & Nummenmaa 2001, 75.)

Nykänen ja kumppanit (2007) esittävät moniammatillisesta verkostosta lisäksi kaksi erilaista lähestymistapaa – hallinnonalan sisällä tai eri hallinnonalojen välillä tapahtuva toiminta. Moniammatillisuuden voidaan tästä näkökulmasta käsin nähdä olevan laajaa yhteistyötä esimerkiksi tietyn organisaation sisällä. Tai se voi olla erittäin laajaa yhteistyötä, käsittäen toiminnan eri organisaatioiden kesken (Nykänen, Karjalainen, Vuorinen & Pöyliö 2007, 207).

	Yhden hallinnonalan sisäinen yhteistyö	Eri hallinnonalojen välinen yhteistyö, poikki-hallinnollinen yhteistyö
Organisaation sisäinen yhteistyö (esimerkiksi oppilaitos)	Esimerkiksi oppilaitoksen opinto-ohjaaja ja erityisopettaja	Esimerkiksi oppilaanohjaaja, koulukuraattori, terveydenhoitaja ja erityisopettaja
Eri organisaatioiden välinen yhteistyö (esimerkiksi oppilaitos, sosiaalipalvelut, terveydenhuolto, työvoimahallinto)	Esimerkiksi perusopetuksen ja lukion opinto-ohjaajat	Esimerkiksi oppilaan-/opinto-ohjaaja, ammatinvalintapsykologi ja terveyskeskuslääkäri

Kuvio 2. Moniammatillisuus organisaatioiden yhteistyömuotona voi olla joko hallinnonalan sisällä tai eri hallinnonalojen välillä tapahtuvaa (Nykänen ym. 2007, 207).

Moniammatillisuutta on tutkittu ajan saatossa monenlaisten silmälasien läpi. Käsite alkoi esiintyä eri ammattiryhmien välisen yhteistyön kuvauksissa 1980-luvun loppupuolella (Isoherranen 2005, 13). Voidaan sanoa, että 90-luvulla sitä alettiin käyttää yhä enemmän asiakastyössä tarvittavan yhteisöllisyyden merkityksen korostamiseksi (Mönkkönen 2007, 126). Käsitteen yleistyessä, sillä viitattiin aluksi lähinnä sosiaali- ja terveystaloudessa tehtävään yhteistyöhön (Isoherranen 2005; Isoherranen, Rekola ja Nurminen 2008). Myöhemmin sitä alettiin käyttää myös koulutukseen ja kasvatukseen liittyvänä seikkana (Katisko, Kolkka & Vuokila-Oikkonen 2014).

Moniammatillisuudelle ei ole olemassa yhtä kaiken kattavaa määritelmää. Siitä voidaan käyttää muun muassa nimityksiä jaettu asiantuntijuus, moniasiantuntijuus, moniammatillinen tiimi tai moniammatillinen verkosto. Yhteistä näille kaikille kuitenkin on se, että yleensä moniammatillisuus tarkoittaa eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. (Koskela 2013a.) Moniammatillisuuden käsitteen yhteydessä käytetään toisinaan myös käsitettä monialaisuus. Esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksien yhteydessä voi olla tarjolla monialaista palvelua. Tällöin tarkoitetaan hieman eriä asiaa kuin moniammatillisuudesta puhuttaessa. Pukkila, Helander ja Laitila (2015) käsittelevät monialaisuutta Ohjaamoiden kontekstissa. Näissä nousevat esille eri organisaatioista tulevien, eri alojen asiantuntijoiden tarpeet. Ohjaamoissa ammattilaiset

yhdessä muodostavat verkostomaisen ohjauspalvelun asiakkailleen. Tällöin kyseessä on monialainen toiminta. Monialaiselle toiminnalle on tyypillistä lisäksi eri hallinnon- ja tieteenalojen yhteistyö. (Pukkila, Helander ja Laitila 2015.) Oman käsitykseni mukaan monialaisuus tulee kuitenkin käytännössä hyvin lähelle moniammatillisuuden käsitettä, joten tarkan rajan vetäminen näiden kahden asian kesken on hyvin haasteellista.

Moniammatillisuus voidaan nähdä prosessina, jossa resurssit, vastuu ja osaaminen jaetaan ja jossa tunnustetaan asiakastyössä tapahtuvan yhteistoiminnallisuuden merkitys, joka edellyttää sekä yhteistyötarpeen tunnistamista että yhteistyötahtoa (Pärnä 2012). Moniammatillisessa asiakastyössä on keskeistä hyödyntää kunkin toimijan erityisosaaminen. Perustana voidaan ajatella olevan niin sanotun dialogisen työtavan, jossa yhteisö nähdään voimavarana asiakkaan tilannetta kartoittaessa. Dialogilla tarkoitetaan ihmisten välistä vuoropuhelua. Lisäksi moniammatillisuudella viitataan kykyyn rakentaa yhteistä ajattelutapaa, jolloin eri toimijoiden yhteistyöllä asiakkaan tilanteesta voidaan rakentaa uusi ymmärrys. (Mönkkönen 2007, 126-128, 194-196.)

Riippumatta työympäristöstä, moniammatillisuudessa voidaan ajatella korostuvan erilaiset käytännön näkökulmat. Moniammatillinen yhteistyö on muun muassa asiakaslähtöistä, tietoa ja eri näkökulmia yhteen kokoavaa, vuorovaikutteista työskentelyä, jossa roolirajat muuttuvat ja jossa tulee huomioida koko verkosto. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 35.) Moniammatillisuuden voidaan ajatella toimivan myös ennaltaehkäisevässä työssä ja terveyden edistämisessä yhtenä tärkeänä linkkinä. Voidaan ajatella, että moniasiakkuus (moniongelmaisuus) asiakastyössä hoituu vain juuri laajan verkostotyön avulla. (Mönkkönen 2007, 128-129.)

Tässä tutkimuksessa moniammatillisuus ymmärretään sen laajimmassa merkityksessä. Moniammatillisuus on näin ollen eri organisaatioiden ja hallinnonalojen välistä yhteistyötä, johon osallistuu lukuisten eri alojen asiantuntijoita. Se on myös toisilta oppimista ja tiedon jakamista, koska yksittäiset asiantuntijat eivät aina kykene vastaamaan yksin asiakkaansa palvelutarpeeseen. Moniammatillisuus näkyy muun muassa palveluiden laajuudessa ja monimuotoisuudessa sekä asiakassuhteissa nousevissa monialaisissa tarpeissa.

3.2 Moniammatillisen asiakastyön lähtökohtia

Moniammatillisessa työskentelyssä on tärkeää muistaa, että auttamistyössä kysymys on aina valikoinnista ja tulkinnoista. Jokainen ammattilainen näkee asiakkaan tilanteessa yleensä seikkoja oman näkökantansa mukaisesti, koska erilaiset viitekehykset ohjaavat näkemään tiettyjä asioita. Tällaisesta toiminnasta esimerkkinä voidaan käyttää tarinaa neljästä sokeasta, jotka pyrkivät kertomaan millainen eläin norsu on. Yksi pitää kiinni norsun kärsästä, toinen jalasta, kolmas hännästä ja neljäs tunnustelee eläimen mahaa. Tämä johtaa väijäämättä kiistaan. Näin voi käydä myös moniammatillisessa työssä, koska näkökulmat voivat olla hyvin erilaisia. (Mönkkönen 1996, 62.)

Nykänen ja kumppanit (2007) nostavat moniammatillisesta työstä esille tärkeänä seikkana sen, että lähtökohtana tulisi olla asiakkaan palvelutarpeeseen vastaaminen. Tällöin on tärkeää, että ammattilaiset oppivat toinen toisiltaan ja että he jakavat tietonsa, taitonsa ja valtansa. Keskeistä on myös se, että ammattilaiset osaavat orientoitua tekemiseen aina uudelleen, aina tilanteen vaatimalla tavalla (Nykänen ym. 2007, 212). Tällainen moniammatillinen asiakaskohtaaminen sisältää myös tietynlaisen ristiriidan. Toisaalta nyky-yhteiskunnassa asiantuntijoilta vaaditaan erityisosaamista hyvin kapealta ja kohdennetulta sektorilta. Toisaalta asiakkaan tarpeet voivat olla sellaisia, joihin asiantuntijalla ei yksin ole tarvittavaa tietotaitoa. Yhteiskunnassa ongelmat kietoutuvat yhä useammin yhteen ja niiden ratkaisemiseen voidaan tarvita osaamista, joka ei asetu ammattilaisen oman asiantuntemuksen alueelle. (Koskela 2013b, 16.)

Hotari ja Metteri (2010) nostavat esille monta moniammatillisessa työssä huomioitavaa keskeistä seikkaa. He toteavat, että tällaisessa työssä on erityistä muun muassa se, että palvelut ovat eettisiä, organisaatioiden välistä yhteistyötä parannetaan koko ajan, päällekkäistä työtä vähennetään, tiedon kulku pelaa ja eri organisaatioiden välillä on yhteinen linja. Lisäksi saatavilla tulisi olla tarpeeksi koulutusta niin toisen organisaation toimintatapoja kuin työn sisältöä koskien. Myös ammattilaisten kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset, kuten verkostopalaverit, ovat hyvin tärkeitä. Lisäksi on vältettävä tilannetta, että asiakas joutuu kertomaan samat asiat usealle henkilölle eri organisaatioissa.

Auttamisessa tärkeää on myös, että jokaisella organisaatiolla on asiakkaan tilanteesta riittävä ymmärrys (Hotari & Metteri 2010).

Myös Onnismaa (2011) muistuttaa moniammatilliseen yhteistyöhön liittyvistä eettisistä puolista. Hän yhtyy ajatukseen, että ongelmakysymysten ratkaiseminen ei onnistu keneltäkään yksin, vaan tarvitaan verkostoja. Tähän sisältyy kuitenkin vaara, että instituutioiden välille muodostuu näkymättömiä ”hyväveli-verkostoja”, jos työntekijät alkavat suosia henkilökohtaisiin suhteisiin perustuvia kumppaneita. Ajatus moniammatillisista käytännöistä ei myöskään aina tarkoita parempaa palvelua. Esimerkiksi eri tahojen välille ei automaattisesti kehity yhteistä etiikkaa, eikä asiantuntijoiden ammatillista kasvua moniammatillisesta yhteistyöstä huolimatta aina tapahdu. Lisäksi problematiikkaa voi sisältyä siihen, että eri ammattiryhmillä on oma perustehtävä, käsitteistö ja ammattietiikka, eivätkä ne välttämättä sulaudu toisiinsa (Onnismaa 2011, 116-117).

Lisäksi moniammatillisuuteen liittyen on todettu, että tällaisen yhteistyön edellytyksenä pidetään selkeitä yhteistyörakenteita. Näissä rakenteissa korostuvat organisaation johtamiskulttuuri, resurssit, yhteiset päämäärät, työnjako ja toisten tunteminen, vuorovaikutustaidot sekä oman asiantuntijuuden sisäistäminen. Moniammatillisuus tarvitsee kehittyäkseen myös motivaatiota, erilaisuuden hyväksymistä ja mahdollisuuden yhteisölliseen oppimiseen. On tärkeää, että vuorovaikutus yhteistyöverkostoissa on tasa-arvoista ja keskinäiseen kunnioitukseen perustuvaa. (Katisko, Kolkka & Vuokila-Oikkonen 2014, 5-6.)

Pärnä (2012) huomauttaa, että moniammatillista yhteistyötä varten on olemassa mittava joukko oppaita, miten asiat tulisi tehdä. Hän kuitenkin nostaa esille käytännön kokemuksesta nousevat seikat, jotka ovat tulleet esille asiakastyötä tekevien ammattilaisten haastatteluista. Niiden mukaan moniammatillisessa toiminnassa keskeisiksi tekijöiksi voidaan mainita esimerkiksi se, että toiminta on tietoista, joka tarkoittaa muun muassa yhteistyön näkemistä resurssina. Lisäksi moniammatillisen työn tulisi olla tavoitteellista toimintaa, jossa tavoitteet määritellään tarkasti. Kolmanneksi keskeistä on yhteistoiminnallisuus, joka tulisi ymmärtää käytännön työksi, joka tapahtuu asiakkaita kohtaamalla sekä asiakkaan omaa osallisuutta huomioimalla. Moniammatillisuuden tulee

myös perustua asiakaslähtöisyyteen, sillä työtä tehdään asiakkaan tarpeesta käsin (Pärnä 2012, 195, 203).

Moniammatillisuuden kulmakivenä voidaan Linnossuon (1996) mukaan nähdä myös asiakkaan elämänhallinnan tukemisen merkitys. On tärkeää, että asiakkaan omatoimisuutta ja selviytymistä edistetään tilanteen ja tarpeen mukaisesti. Ongelmien määrittelyn sijaan asiakkaat tulisi nähdä ihmisinä, joissa on kasvupotentiaalia mihin tahansa. Tällainen tuki muodostuu moniammatillisesta työstä, jossa oma ammattitaito jaetaan yhteiseen pöytään (Linnossuon 1996, 68-74).

3.3 Moniammatilliset verkostot asiakastyössä

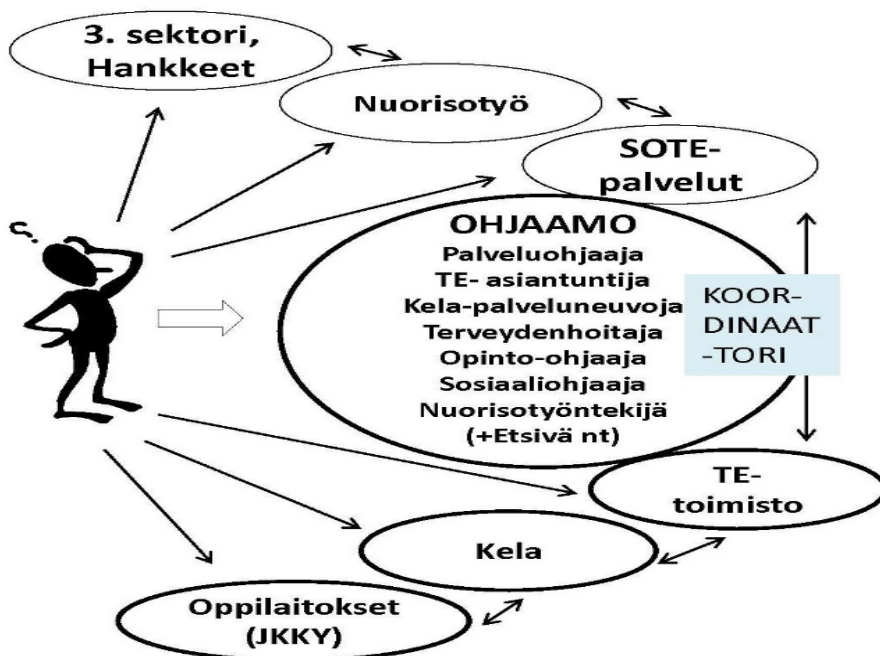
Moniammatillisuuteen voidaan liittää myös verkosto tai verkostotyön käsitteet. Niiden käytöstä Seikkula ja Arnkil (2009) toteavat, että verkosto käsitteestä alettiin puhua yhteiskuntatieteissä jo 1950-luvulla. Myöhemmin, 70-luvulla, sen käyttö vakiintui myös sosiaali- ja terapiatyön piirissä ja verkostoista alettiin käyttää verkostotyön nimeä (Seikkula ja Arnkil 2009, 8).

Voidaan ajatella, että moniammatillisuus rakentuu verkostoihin. Kuten Seikkula ja Arnkil edelleen (2009) esittävät, psykososiaalisessa työssä verkostot merkitsevät rajanylityksiä. Tämä toteutuu sekä moniammatillisten järjestelmien sisällä että ammattilaisten ja asiakkaiden välisissä kohtaamisissa. On kuitenkin hyvä muistaa, että verkostot, niihin liittyvät yhteisöt, työnjaot ja toimintatavat ovat muuttuvia. Tilanteiden vaihtuminen vaatii juuri näitä rajanylityksiä, jotta asiakkaan tilanne tulisi mahdollisimman selkeästi esille. Liian usein on niin, että asiakkaat joutuvat asioimaan monella eri taholla samaan liittyvien ongelmiansa kanssa (Seikkula ja Arnkil 2009, 8-10).

Yleisesti voidaan todeta, että verkostokäsitteillä on mahdollista selkeyttää hyvinvointipalveluiden kenttää, erityisesti silloin jos asiakkaalla on monia samanaikaisia ongelmia ja hän on yhtä aikaa monen eri sektorin asiakas. Tällä hetkellä tällaiset

asiakkaiden kohtaamiset ovat olleet yhä yleisempiä. Tällöin tarvitaan sektoreiden yli ulottuvia ja eriytynyttä asiantuntijuutta yhdistäviä näkökulmia. Verkostomaisen otteen kehittämissä on ollut alkujaan kysymys ilmiön erittelystä ja moniammatillisuuden paikantamisesta eri palveluissa. Kehittävä verkostotutkimus on tuottanut samalla ymmärrystä moniammatillisuuden rakentumisesta. (Karjalainen 2008, 251-252.) Myös Rautava (2008, 233) peräänkuuluttaa verkostotyön ja erityisesti siinä tarvittavien menetelmien perään. Hän esittää, että hyvinvointipalvelut toimivat hyvin niin kauan, kun asiakas saa tarvitsemansa palvelun yhdestä toimipaikasta. Verkoston tarve korostuu, kun apua tarvitaan eri alojen ammattilaisilta.

Asiakkaalle tällainen moniammatillinen yhteistyö tai verkostotyö voi näyttäytyä varsin sekasotkuisena yhtälönä. Pakkala, Saukkola & Savonmäki (2014) tarkastelevat asiaa Ohjaamoiden eli yhteispalvelupisteiden näkökulmasta.



Kuvio 3. Palvelut asiakkaan näkökulmasta (Pakkala, Saukkola & Savonmäki 2014).

Kyseinen kuvio osoittaa moniammatilliseen verkostoon liittyvän haasteen asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Eri toimijoiden ja palveluiden määrä voi hämmäntää asiakasta. Hänen voi olla vaikeaa ymmärtää asioiden yhteys ja se, kenen puoleen hänen tulisi missäkin tilanteessa kääntyä. Asiakastyössä voidaan koittaa vähentää tätä sekasortoisuutta sillä, että asiakkaalle osoitetaan henkilö, joka aukikirjoittaa yksilölle tätä kenttää. Lisäksi ideana on, että asiakas poluttuu palveluissa askel kerrallaan. Tavoitteena ei ole ohjautua kaikkiin tarjolla oleviin palveluihin yhtä aikaa, vaan asiakastarve määrittää ensisijaisen palvelun, jota kohti asiakasta ohjataan. Tilanteen kartoittaminen ja rinnalla kulkeminen osoittaa jatkossa sen, mitä muita palveluita asiakkaan tilanteen ratkaisemiseksi tarvitaan. Tällöin moniammatillinen yhteistyö on helpompaa ja asiakas välttyy edes takaisin kulkemiselta. Asiakastyötä tekevän on mahdollista toimia näissä tilanteissa asiakkaan oppaana. Hän voi esimerkiksi osoittaa asiakkaalle näiden palveluiden merkityksen asiakkaan tilanteen kannalta tai opastaa asiakasta tarpeellisten palveluiden piiriin. Tällöin asiakastyötä tekevä on edellä esitetyssä kuvassa oleva ”koordinaattori”.

4 TOIMIJUUDESTA YHTEISTOIMIJUUTEEN

Tässä kappaleessa tarkastellaan aluksi, mitä toimijuudella tarkoitetaan. Asiakassuhteessa toimijuus tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan mahdollisuuksia toimia, joka vaikuttaa vahvasti myös siihen, miten asiakassuhde etenee tai mihin palveluihin asiakasta ohjataan. Pohjana toimijuuden yleisessä määrittelyssä olen käyttänyt aiemmin tekemääni kasvatopsykologian kandidin työtä, jossa myös tarkastelin toimijuuden lähtökohtia (Tuomikoski 2016). Lisäksi tässä kappaleessa tarkastellaan toimijuutta niin sanotun yhteistoimijuus käsitteen avulla. Se on toimintaa, jossa sekä asiakkaan, hänen läheistensä, asiakastyötä tekevän että muiden ammattilaisten äänet tulevat kuuluville. Voidaan ajatella, että yhteistoimijuus on asiakkaan toimijuuden lisäksi keskeinen toiminnan edellytys tällaisessa asiakastyössä.

4.1 Asiakkaan toimijuus asiakastyön taustalla

Toimijuutta on kuvattu ajan saatossa monenlaisista näkökulmista käsin. Se on yhdistetty esimerkiksi yksilön luokkaan, koulutukseen, sukupuoleen ja ikääntymiseen liittyvänä seikkana, hyvin monitahoisena ilmiönä. Yhteneväisenä piirteenä tälle keskustelulle on voitu kuitenkin pitää pyrkimystä tarkastella maailmaa toimivan yksilön perspektiivistä ja kokemuksesta käsin. (Kauppila, Silvonen & Vanhalakka-Ruoho 2015.)

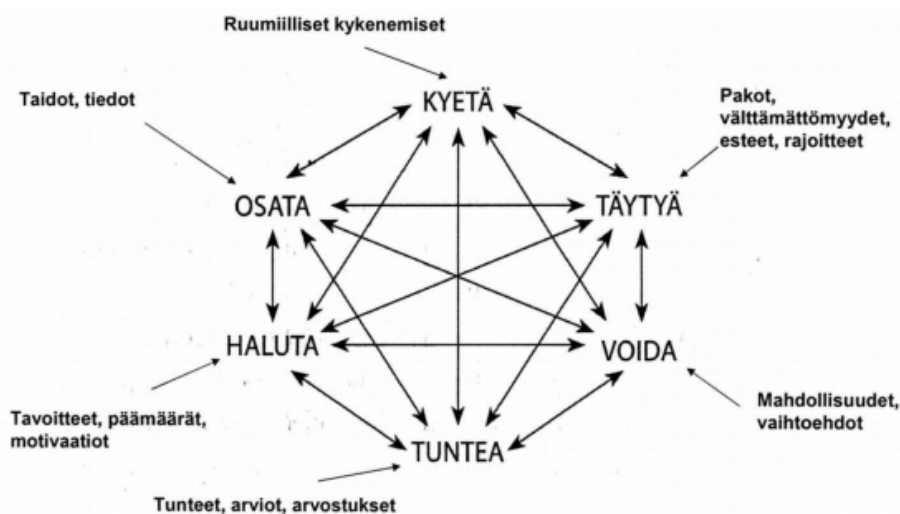
Toimijuudella tarkoitetaan muun muassa yksilön aktiivisuutta sekä halua ja tahtoa toimia erilaisissa tilanteissa. Toimijuus on yksinkertaistaen myös elämänhallintaa, vaikuttamista, kannanottoa, aktiivisuutta, aloitteellista toimintaa, autonomiaa ja vaikutusmahdollisuutta. Se on myös kykyä ja resursseja vaikuttaa omaan elämään sekä valintojen tekoa. (Eteläpelto 2012.) Toimijuudessa on syytä tarkastella myös sitä, miten ihmiset toimivat ja voivat toimia. Toimijuus ei näin ollen ole pelkästään suunnitelmia ja valintoja. (Vanhalakka-Ruoho 2014, 192.)

Toimijuuden voidaan lisäksi todeta olevan yhteiskunnallisiin suhteisiin jäsentymistä, sillä yksilön toimijuus rakentuu aina suhteessa johonkin (Silvonen 2015). Tätä suhteellisuutta on tarkastellut myös esimerkiksi Hojholt ja Schraube (2016), jotka nostavat esille niin kutsutut elämisen näyttämöt, joilla viitataan yksilön henkilökohtaiseen tapaan tuottaa ja jälleenrakentaa omaa elämää tiettyjen tapojen, aktiviteettien, rutiinien ja yksilöllisten järjestelyjen valossa. Näin elämä rakentuu aina suhteessa yksilön erilaisiin tiloihin ja asiayhteyksiin, joissa yksilö toimii ja johon sisältyy myös monimuotoisia ja vaativia sosiaalisia suhteita (Hojholt ja Schraube 2016). Toimijuuden ja toiminnan voidaankin todeta olevan aina suhteista, joka muodostuu erilaisissa prosesseissa (Åkerblad 2014, 44).

Voidaan ajatella, että yksilö johtaa omaa elämäänsä aina suhteessa ympäristöön, jolloin monet asiat ja ihmiset vaikuttavat tehtyihin ratkaisuihin ja siihen, millainen suhde yksilöllä on maailmaansa. Kuten Hojholt ja Schraube (2016) jatkavat, yksilö on riippuvainen tietyistä rakenteista ja sosiaalisista ympäristöistä eli elämä ei rakennu pelkästään yksilön omien halujen mukaan, vaan myös yhteiskunnallisten rakenteiden merkitys on merkittävä (Hojholt ja Schraube 2016). Myös Vanhalakka-Ruoho (2014, 192) nostaa esille toimijuuden sidonnaisuuden eri tilanteisiin, toimintaympäristöihin, rakenteisiin ja kulloiseenkin aikakauteen. Suorsa (2014) liittyy tällaiseen tarkasteluun lisäksi niin kutsutut perustelumallit, jotka ovat yksilön kokemien olosuhteiden ja toimintaperusteiden välisiä yhteyksiä suhteessa toimintaan. Tähän viittaa myös niin sanottu toimintakykyisyyden käsite. Tällä viitataan yksilön inhimilliseen perustarpeeseen osallistua omien elinolosuhteidensa määrittämiseen (Suorsa 2014, 65-70).

Motivaatiotutkijat liittävät toimijuuteen yksilön kokemuksen siitä, onko tämä riittävän kyvykäs toteuttamaan asetetun tavoitteen, onko yksilö kykenevä itsenäisesti säätämään toimintaansa tai kokeeko yksilö yhteenkuuluvuuden tunnetta johonkin hänelle mielekkääseen toimintaan (Vehviläinen 2014, 21-22). Keskeistä on yksilön kokemus siitä, mitä hän osaa ja mihin hän pystyy (Åkerblad 2014, 44). Yksilö voi lähtökohtaisesti aina harkita ja tehdä valintoja sen suhteen, miten hän toimii (Vanhalakka-Ruoho 2014, 193-198). Yksilö voi kuitenkin myös välillä olla epätietoinen omasta osuudestaan tapahtumien tai jopa koko elämänsä kulun suhteen (Oksanen 2014, 45-46).

Toimijuuden voidaan näin ajatella olevan aina jotain suhteessa toimintaan, toimintatilanteisiin ja toimintakykyyn. Toiminnan mahdollisuuksiin vaikuttaa paitsi yksilön tahto ja kyky toimia, myös toiminnan puitteet ja olosuhteet. Jyrkämä (2008) nimittää näitä edellytyksiä toimijuuden modaliteeteiksi eli ulottuvuuksiksi tai ainesosiksi. Hän mainitsee niitä olevan yhteensä kuusi: kyetä, täytyä, voida, tuntea, haluta ja osata. Toimijuus rakentuu näiden sisäisten tekijöiden keskinäisestä dynamiikasta. *Kyetä* viittaa psyykkisfyysisiin toiminnan mahdollisuuksiin ja rajoituksiin. *Täytyä* on sosiaalisten ja fyysisten, normatiivisten ja moraalisten esteiden, pakkojen ja rajoitusten mukanaan tuomia toiminnan edellytyksiä. *Voida* viittaa puolestaan niihin mahdollisuuksiin, joita kulloinenkin tilanne tuottaa ja asettaa. *Tuntea* on ihmisen perusominaisuuksia koskeva kyky arvioida, arvottaa, kokea ja liittää tunteitaan kohtaamiinsa tilanteisiin. *Haluta* on yksilön motivaatioon, tahtomiseen, päämääriin ja tavoitteisiin liittyvä aspekti. *Osata* on lisäksi viittaus niihin pysyviin tietoihin ja taitoihin joita yksilö on elämänsä aikana hankkinut tai tulee hankkimaan. Ihminen törmää näihin modaliteetteihin jatkuvasti, joka päiväisessä elämässään – yksilö punnitsee, mitä ovat ne toiminnan edellytykset, joita hänellä tietyssä hetkessä on. Asiaan liitettyä voidaan esimerkiksi pohtia erilaisten ihmisten kulttuuriin, paikkaan ja aikaan sidoksissa olevien tilanteiden rajoja ja mahdollisuuksia. Näin ollen voidaan tarkastella ”osaako, kykeneenkö, haluaako tai pitääkö” yksilön toimia toivotulla tavalla (Jyrkämä 2008, 194-196).



Kuvio 4. Toimijuuden modaliteetit (Jyrkämä 2008, 195).

Nämä modaliteetit nostavat esille yksilön toimijuuden merkityksen erilaisissa elämäntilanteissa. Jos asiaa tarkastellaan asiakastyön näkökulmasta, voidaan ajatella, että yksilöllä tulisi olla sen verran ”kykyä” psyykkisesti ja fyysisesti, että hänellä on olemassa toiminnan mahdollisuudet. Hänellä voi toki olla myös toimintaa rajoittavia tekijöitä ja ne nousevatkin yleensä asiakastilanteissa esille. ”Täytyä” tarkoittaa tällaisissa asiakkuuksissa sitä, että asiakkaalla voi olla sosiaalisia, fyysisiä, eettisiä tai moraalisia esteitä, pakkoja tai rajoitteita, jotka asettavat toiminnalle tiettyjä raameja. Kolmas kohta, ”voida”, viittaa tässä yhteydessä niihin mahdollisuuksiin, joita asiakkaan elämäntilanne hänelle tuottaa ja asettaa. Neljäs modaliteetti ”tuntea” tarkoittaa asiakkaan kykyä arvioida, arvottaa, kokea ja liittää omia tunteita kohtaamiinsa tilanteisiin. Tässä kontekstissa viides modaliteetti ”haluta” tarkoittaa muun muassa sitä, tahtooko asiakas osallistua tarjottuun palveluun, onko hänellä motivaatiota osallistua toimintaan, entä haluaako tai kykeneekö hän asettamaan itselleen päämääriä tai tavoitteita ja pystyykö hän sitoutumaan niihin. Viimeinen palanen, ”osata”, tarkoittaa asiakkaiden kohdalla esimerkiksi sitä, millaisia tietoja ja taitoja yksilö on elämänsä aikana hankkinut esimerkiksi koulussa tai harrastuksissa ja mitä hän haluaisi vielä oppia. Voidaan ajatella, että asiakastyötä tekevä arvioi työssään samalla näitä modaliteetteja, tarkastellen asiakkaan toimijuutta ja sen tuomia mahdollisuuksia tai rajoitteita toiminnalle.

4.2 Toimijuuden merkitys palveluihin osallistumisen näkökulmasta

Toimijuuden voidaan sanoa olevan merkittävä tekijä yksilön elämän kulussa (Vanhalakka-Ruoho 2014, 193). Elämäkulusta voidaan todeta lisäksi, että ihminen ei elä yhteiskunnallisessa tyhjiössä, vaan hänen elämänsä määrittävät tietyt rakenteet, sosiaaliset tekijät, menneisyys, tuleva ja nykyinen. Toimijuuteen yhdistyy tietyt rajoitukset, esteet, mahdollisuudet ja kannusteet eli niin sanotut toimijuuden rakenteelliset koordinaatit. Näihin koordinaatteihin liittyy yksilön ikä, sukupuoli, kohortti, yhteiskuntaluokka, ympäristö, kulttuurinen tausta ja ajankohta. (Jyrkämä 2008, 193-194.)

Toimijuuden voidaan todeta olevan kokonaisvaltainen tunne tai huomio siitä, miten yksilön jokainen oma teko vaikuttaa asioihin. Toimijuus on edellytys sille, että yksilö voi havaita omien tekojensa seuraukset ja että hän kykenee ymmärtämään oman itsensä suhteen ympäristöönsä. Ymmärrys omasta toimijuudesta rakentuu suhteessa henkilön tavoitteisiin. Tavoitehakuisuuden voidaan täten ajatella olevan tärkeässä asemassa toimijuuden rakentumisessa. (van der Weiden, Ruys & Aarts 2013.) Myös Jyrkämä (2008) mainitsee, että toimijoilla on vapaus luoda ja mahdollisuus muuttaa tapahtumia ja niiden kulkua elämässään. Olosuhteet ovat kuitenkin usein myös sellaisia, joille emme mahda mitään. Toimijuus on tavallaan tämän kaiken haastamista, mitkä ovat niitä asioita, joille voi ja joille ei voi tehdä mitään. Toimijuuden voidaan ajatella olevan toisaalta ideaalien, toisaalta arkitodellisuuden kohtaamista (Jyrkämä 2008, 192).

Toimijuudesta on mainittu, että sitä tarvitaan niin oppimisessa, koulutuksessa, työssä kuin kansalaisena olemisessa osana yhteiskuntaa. On myös todettu, että sosiaalinen osallisuus edellyttää toimijuutta. Se on oman kehityksen ohjaamista ja vastuullisuutta omista valinnoista. (Eteläpelto 2012.) Osallisuutta korostavat, sosiologisesti painottuneet toimijuuden tarkastelun linjat liittyvät toimijuuden yhteyteen lisäksi osallisuuden, tekijyyden ja asianomistajuuden. Voidaan puhua aktiivisesta vaikuttamisesta ja relationaalisesta toimijuudesta. Relationaalisuus viittaa tässä yhteydessä yksilön kykyyn toimia muiden kanssa, tukeutua muiden osaamiseen ja kykyyn jakaa omaa osaamistaan. (Vehviläinen 2014, 21-22.)

Toimijuus tai toimijuuden vaihtoehtojen puute voivat korostua silloin, kun työelämän tulevaisuudennäkymät ovat epäselviä ja yksilö kokee väsymystä tai riittämättömyyttä. Tällöin toimijuus voi olla myös ”pienimuotoista” kuten yrittämistä, sietämistä ja kestämistä. Tällaiset toimijuuden muodot korostuvat etenkin prekaarisuudessa eli aikana jolloin elämä tuntuu monella tavalla hauraalta ja epävarmalta. (Åkerblad 2015, 129-131.) Toimijuuteen voidaan mainita liittyvän tällöin myös tietynlainen ristiriita. Tämän hetkinen elämä vaatii yksilöiltä voimavaroja, joustavuutta ja jatkuvaa aktiivisuutta – yhteiskuntaan osallistumista. Toisaalta ihmiset kokevat samaan aikaan riittämättömyyttä jaksamisensa suhteen ja heidän elämäänsä varjostavat vastoinkäymiset. (Karjalainen & Vilkkumaa 2012.)

Postmoderniin eli jälkiteolliseen aikaan viitaten, Vanhalakka-Ruoho (2015) esittää, että muutoksia on tapahtunut niin kulttuurillisissa, taloudellisissa kuin yhteiskunnallisissakin käytännöissä sekä lisäksi yksilöiden elämänkuluissa. Tällainen aika nostaa erityisesti esille muutokset ja katkokset. Työuriin ja elämäntulkkuun liittyen tässä hetkessä korostuvat toistuvat siirtymät ja epäjatkuvuus (Vanhalakka-Ruoho 2015, 44-46). Yksilön kannalta on mielenkiintoista, kuinka heidän tulisi yhtä aikaa joustaa ja mukautua muutoksiin ja samaan aikaan heidän tulisi kyetä hallitsemaan omaa toimintaansa epävarmuudesta huolimatta. Karjalainen (2012) toteaa lisäksi, että esimerkiksi kuntoutuksen tarvetta heijastaa myös toisen modernin aikakäsite, johon liittyy tietynlainen yksilöllistymiskehitys, jossa korostuu yksilön merkitys oman elämänsä vastuunkantajana (Karjalainen 2012).

Nuorten kohdalla voidaan todeta, että heiltä odotetaan tietynlaista toimijuutta. Työvoimapolitiittisia toimenpiteitä ja koulutuspolitiittisia keinoja voidaan pitää eräänlaisina toimijuuden aktivointikeinoina, joihin, millä nuoret saadaan ”tekemään jotain”. Tällaisessa tilanteessa nuoren toimijuus voi saada erilaisia muotoja kuin ehkä perinteisesti ajatellaan olevan. Nuorten toimijuus voi näkyä muun muassa ”yrittämisenä”. Tällä tarkoitetaan sitä, että nuori esimerkiksi yrittää löytää työtä tai hän yrittää elää mahdollisimman pienillä tuloilla. Nuori voi myös yrittää kuluttaa aikaansa tai hän voi yrittää pitää kiinni elämässä tietyistä rutiineista. (Lähteenmaa 2011.) Tällaisista kulttuurisista odotuksista mainitsee myös Juvonen (2014). Hän toteaa, että nuorten toimijuus rakentuu erinäisten odotusten mukaan erityisesti erilaisina täytymisinä (*having to*). Nuoret, erityisesti syrjäytyneet tai syrjäytymisvaarassa olevat, joutuvat neuvottelemaan erilaisten yhteiskunnallisten toimijoiden kanssa omasta elämästään ja sen suunnista. Tällöin heidän autonomiansa ja valinnanmahdollisuutensa ovat tietyssä mielessä myös rajoittuneita. Tähän sisältyy täten sekä velvoittavaa täytymistä että vahvemman toimijuuden odotusta (Juvonen 2014). Erityisesti nuorten toimijuus on täten tiukasti sidoksissa instituutioiden neuvotteluhaluuteen, joustavuuteen ja kekseliäisyyteen erilaisten vaihtoehtojen tarjoamisessa. Nuorten toimijuus vaatii lisäksi mittavaa tunnetyötä, erityisesti silloin, kun nuoret yrittävät toipua pettymyksistä ja jatkaa eteenpäin. (Aaltonen 2012.)

Nämä neuvottelut osallisuudesta päätöksentekoon ja instituutioiden asettamat rajat ja mahdollisuudet ovat keskeisessä osassa asiakkaan toimijuutta tarkastellessa. Näistä

voidaan käyttää myös käsitettä toimijuuden nyanssit. Niihin sisältyy se, millaisia odotuksia asiakkailla on tulevaa kohtaan, mitä resursseja heillä on käytössä ja millaista tukea he tarvitsevat elämään kuuluvissa siirtymissä. Toimijuus on myös monin tavoin rajallista. Voidaan esimerkiksi ajatella, että yhteiskunnassa eläminen ei ole institutionallisesti vapaata. Yhteiskunnallinen osallisuus, tuet ja palvelut vaativat osallistumista. Vastaavasti tuen laajuus on mittava, sillä jos asiakas putoaa jonkin järjestelmän rattaista, hän todennäköisesti päätyy toisen systeemin ohjaukseen. Nämä instituutiot toki tietyllä tapaa myös rajoittavat asiakkaan elämää, mutta ne toimivat samalla myös yksilön yhteistyökumppaneina. (Aaltonen 2012.) Toimijuutta onkin syytä tarkastella myös osana työttömän aktivointia, aktivoitumista ja ihmisen toiminnan muutoksia. Tällöin voidaan pohtia, mitä ovat työttömään kohdistuvat aktivointitoimet ja miten työtön voi jaksaa alkaa tai aktivoituu toimimaan. Lisäksi keskeistä on, voiko yksilö aktivoitua yksin ja miten yhteisöllisyys liittyy tähän kaikkeen. (Kotiranta 2008.)

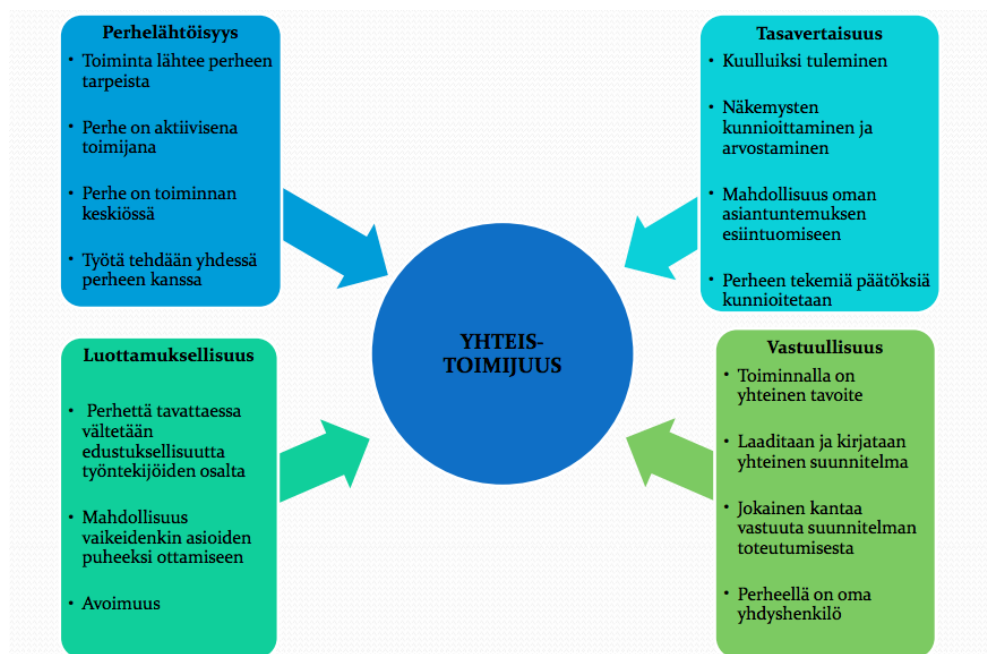
4.3 Yhteistoimijuus asiakastyössä

Yhteistoimijuus voidaan määritellä yksinkertaistaen monen toimijan saman asian äärellä toimimiseksi. Asiakastyössä tämä tarkoittaa sitä, että sekä asiakastyötä tekevällä, palveluverkostolla, asiakkaalla että asiakkaan lähipiirillä on toiminnassa oma, tärkeä roolinsa. Manssilan (2014) mukaan yhteistoimijuudessa on kysymys siitä, että asiakas muuttuu toiminnan kohteesta aktiiviseksi toimijaksi. Yhteistoimijuuden toteutuminen riippuu täten esimerkiksi siitä, kuinka asiakkaiden äänet tulevat kuuluvaksi, toimiiko asiantuntija yksintyöskentelevänä ammattilaisena vai asiakkaan kumppanina ja toteutuuko asiakastyössä toimijoiden tasavertainen osallisuus avoimen keskustelun kautta (Manssila 2014, 129-132). Yhteistoimijuus voi näin ollen näyttäytyä eri tavoin riippuen toimijoiden voimavaroista ja valmiuksista (Harra 2014, 101).

Myös Pikkupeura (2015) kuvaa kokoamassaan hyvän verkostoneuvottelun oppaassaan yhteistoimijuuden lähtökohtia. Hän toteaa toiminnan perustuvan siihen, että jokainen toimija on samalla asiantuntija, jolla on aiheesta oma osaamisensa ja kokemusmaailmansa.

Cooper (2008) nostaa lisäksi tärkeänä seikkana esille, että sekä ohjaajalla ja ohjattavalla on sama tavoite ja tämän eteen tehdään yhteistyötä. Kyse on yhteistoimijuudesta, jota yhteiset päämäärät ohjaavat ja johon sekä asiakas että ohjaaja tuovat asioita, jotka edistävät käsiteltäviä asioita. Ohjaaja voi esimerkiksi antaa asiakkaalle työkaluja, joilla tämä kykenee etenemään prosessissa, mutta niiden hyödyntäminen vaatii asiakkaalta kykyä, halua ja motivaatiota toimia (Cooper 2008).

Manssila (2012) on nostanut esille yhteistoimijuuden näkökulmat hyvin konkreettisella tavalla esitettynä. Hän tarkasteli tutkimuksessaan moniasiantuntijuutta lasten kuntoutuspalvelujen verkostoneuvotteluissa ja loi tämän tutkimuksen pohjalta niin sanotut yhteistoimijuuden kulmakivet, jotka esitetään alla.



Kuvio 5. Yhteistoimijuuden kulmakivet (Manssila 2012).

Tässä tutkimuksessa nämä yhteistoimijuuden kulmakivet ovat keskeisessä osassa asiakkaan palveluiden polutuksessa ja asiakkaan sitoutumisessa toimintaan. Voidaan ajatella, että asiakassuhteen tulisi aina olla tasavertainen, jossa asiakkaan ääni tulee kuuluvaksi, hänen näkemyksiään ja päätöksiään kunnioitetaan ja hänen omaa kokemusta asioista arvostetaan. Toisekseen asiakastyössä tulee näkyväksi vastuullisuus eli toiminnalle asetetaan tiettyjä tavoitteita, joita kohti tietyillä palveluilla pyritään, asioita sovitaan kirjallisesti, asiakkaalla on oma yhteyshenkilö, jonka puoleen hän voi kääntyä asioissaan ja jokaisella asiaa käsittelevällä on oma vastuunsa asioiden toteutumisessa. Asiakastyössä on keskeistä myös luottamuksellisuus, joka tarkoittaa, että asiakkaan asioita käsitellään aina luottamuksellisesti, toimintaan kysytään aina lupa, lisäksi asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus monialaiseen apuun, joten hän voi saada apua kaikkiin tarvitsemiinsa haasteisiin. Tällainen toiminta on aina asiakaslähtöistä, jossa yksilön tarpeet ovat etusijalla. Asiakasta ei ohjata palveluihin sattumanvaraisesti, vaan harkitusti. Yksilö on lisäksi aina toiminan keskiössä ja hänen kanssaan keskustellaan tarjolla olevista mahdollisuuksista niin, että hän voi vaikuttaa omiin asioihinsa.

Asiakkaalta odotetaan lisäksi tietynlaista toimijuutta, aktiivisuutta omien asioidensa hoitamiseen. Käytännössä tämä toteutuu asiakkaan tilanteesta riippuen eri tavoin. Jos henkilö ei ole prosessin aktiivinen puoli, häntä voidaan esimerkiksi koittaa "aktivoida" eli hänelle tarjotaan mahdollisuuksia eli tässä kontekstissa palveluita, joissa asiakkaan ääni voimistuisi. Asiakaslähtöisyys on lisäksi sitä, että yksilön tilannetta kartoitetaan laajassa mittakaavassa, näin toimijoiksi voivat tulla myös yksilön läheiset, ystävät, koulu tai harrastuspiiri. Yhteistoimijoiksi pyritään tällöin saamaan niitä henkilöitä, jotka voivat vahvistaa asiakkaan osallisuutta tai lisätä hänen voimavarojaan.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän pro gradu -tutkielman menetelmänä on käytetty kehittävää työntutkimusta. Tässä kappaleessa kuvataan aluksi, mihin tällainen tutkimus nojaa ja miten tällainen toiminta pääpiirteissään etenee. Tähän viitaten esitetään niin sanottu kehittävän työntutkimuksen malli, joka tarkoittaa sykleissä etenevää tutkimusta. Näiden lähtökohtien lisäksi tässä yhteydessä esitetään tämän tutkimuksen kehittävän työn prosessikuvaus, joka osoittaa miten kyseinen tutkimus on toteutunut. Lopuksi kuvataan, mitä tutkimuksen empiirinen osuus tarkoittaa eli mistä tämän tutkimuksen aineisto koostuu, miten kyseinen aineisto kerättiin, millainen materiaali sen pohjalta rakentui ja miten tuloksia analysoitiin.

5.1 Kehittävä työntutkimus

Tutkimuksen metodologiana on ollut kehittävä työntutkimus. Kyseessä on suomalainen lähestymistapa, joka alkoi viritä 1980-luvun alussa. Sen taustalla on ajatus kulttuurihistoriallisesta toiminnan teoriasta, jota muokkasivat muun muassa L. S. Vygotski, A. N. Leontjev ja A. R. Lurian. Toiminnan tutkimisessa ideana on ollut esimerkiksi se, että yksilöä ja yhteiskuntaa ei voida erottaa toisistaan, sillä yksilön teot ja ominaisuudet kehittyvät erilaisissa toimintajärjestelmissä. Tältä pohjalta muovautui tällainen toiminnan teorian spesiaali muoto, joka soveltuu juuri työtoimintojen kehittämiseen. (Engeström 1995, 11; Engeström 2002, 11.)

Kyseinen tutkimusote on kehitetty lisäksi erityisesti työn ja organisaatioiden muutoksien ja toiminnan tutkimiseen (Engeström 2002, 124). Tällaisen tutkimuksen avulla on tuotettu uudenlaista ymmärrystä ja kehitetty edelleen monenlaista toimintaa työpaikoilla ja oppilaitoksissa (Teräs & Toiviainen 2014). Kehittävää työntutkimusta on aiemmissa tutkimuksissa hyödynnetty muun muassa konteksteissa, joissa on tarkasteltu verkostomaista oppimista (Toiviainen 2003) ja terveydenhuollon rajojen ylittämistä erilaisten asiakkaiden hoidossa (Kerosuo 2006).

Kehittävän työntutkimuksen edeltäjänä tai jopa eräänlaista synonyymia sille, voidaan pitää niin kutsuttua toimintatutkimusta. Toiminnan tutkimuksen voidaan ajatella olevan käytännönläheistä, jokapäiväiseen toimintaan liittyvää, uudenlaista ymmärrystä tuottavaa ja reflektointia. Sen tarkoitus on sekä tuottaa uutta tietoa että kehittää vanhaa toimintaa. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 25-33.) Tällainen tutkimus voidaan lokeroida samaan kastiin esimerkiksi laadullisen arvioinnin ja yhteistoiminnallisen tutkimuksen kanssa. Niiden tarkoitus on etsiä säännönmukaisuuksia ja löytää malleja esille nouseviin ongelmiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 165-166.) Toiminta on lähtökohtaisesti aineistolähtöistä, jolloin keskeistä on nostaa esille piileviä tai tiedostamattomia työkäytänteitä. Tällöin on mahdollista tehdä näkyväksi toiminnan taustalla vaikuttavia asioita ja nostaa esille niitä, jotka ovat potentiaalisia kehityksen kohteita. (Kiviniemi 1999, 64, 70-71.) Tutkimuksen tavoitteena voi olla myös muutos tai muutoksia joissakin tutkimuskohteissa (Eskola & Suoranta 2001, 127). Kuula (1999) toteaa lisäksi että, tällainen kehittävä toiminta muuttaa tutkittavaa todellisuutta.

Muutokseen voidaan pyrkiä esimerkiksi ottamalla tutkittavat eli käytännöissä toimivat ihmiset osallisiksi tutkimukseen (Kuula 1999, 9). Keskeistä myös kehittävässä työntutkimuksessa on täten tutkittavien oman merkityksen muodostaminen. Tutkittavat ovat aktiivisia jäseniä osana tutkimusta, joten kehittävää työntutkimusta voidaan pitää monilla tavoin myös osallistavana tutkimusmenetelmänä (Engeström 2002, 11, 124.) Tutkiva ja kehittävä tutkimus on myös yhteisöllinen prosessi. Tutkija ei täten yksin kehittä ja muovaa toimintaa, vaan hän tekee sitä osallisena, yhdessä yhteisön kanssa. (Kiviniemi 1999, 64, 70-71.)

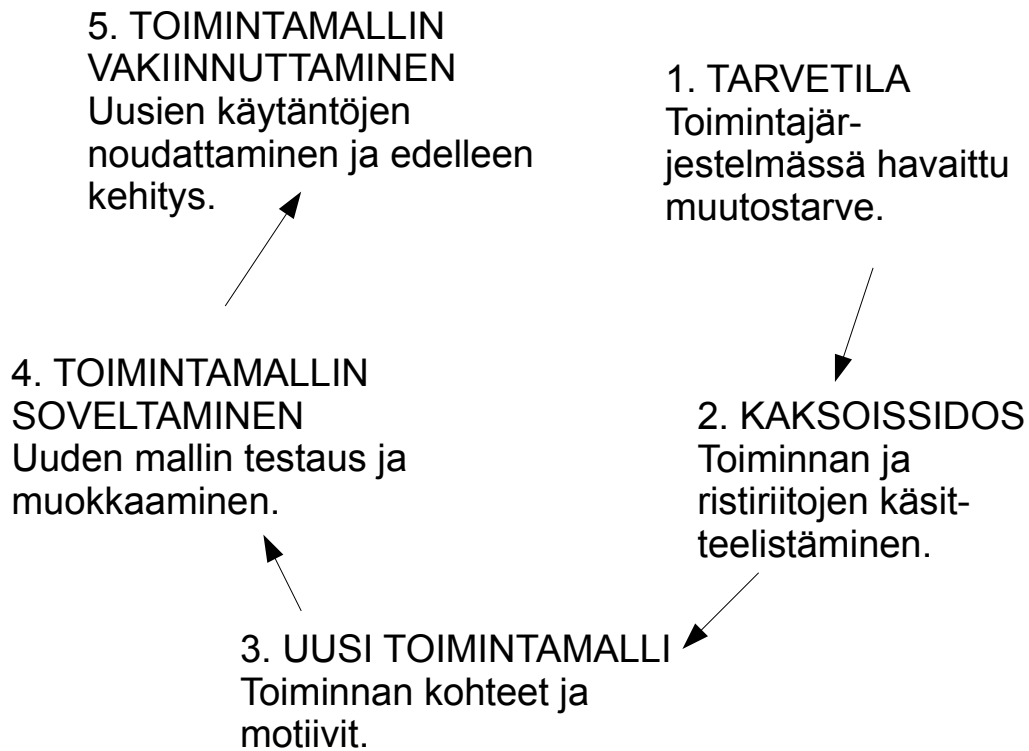
Toiminnan tutkimuksen ideana voidaan pitää lisäksi sitä, että myös tutkija osallistuu yhteisön toimintaan, eikä jää vain sivuun, tarkkailijan rooliin. Tämä poikkeaa melkoisesti perinteisestä tutkimusajattelusta, jonka mukaan tutkijan tulee säilyttää objektiivisuutensa eli hänen tulisi pysyä ”tutkittavasta erillisenä”. Tutkija voi olla organisaation ulkopuolinen henkilö tai sen jäsen. Molemmissa tapauksissa tutkijan on tärkeää säilyttää työskentelyssään käytännönläheinen ote tutkimuksen tekemiseen ja tulosten raportointiin. Tarkoitus on olla aktiivinen kehittäjä ja eteenpäinviejä. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 40, 51; Eskola & Suoranta 2001, 127.) Lisäksi Engeström (2002) toteaa että, tutkijalla on

tällaisessa tutkimusprosessissa monta tehtävää. Hän toimii aktiivisena tapahtumiin puuttujana, niiden tallentajana sekä kriittisenä erittelijänä. Lisäksi tutkija toimii omien tekojensa ja tulkintojensa reflektiivisenä arvioitsijana (Engeström 2002, 126).

Tällaisessa tutkimuksessa on keskeistä huomioida erityisesti tulosten yleistettävyyteen liittyvät seikat. Kuten Engeström (2002) toteaa, kehittävää työntutkimusta leimaa niin sanottu radikaali lokalismi, joka tarkoittaa että laadulliset muutokset ja paikalliset löydökset ovat sidoksissa vain yhteen, tutkimuskohteena olleeseen paikkaan. Tähän sisältyy vaara, että tutkija tekee liian pitkälle meneviä yleistyksiä tämän yhden kohteen perusteella (Engeström 2002, 156-157). Tulee myös muistaa, että kaikki työyhteisöissä tehtävä ”kehittely” ei ole tutkimusta. Vaikka tällainen tutkimus poikkeaa monin tavoin perinteisestä tutkimuksesta, myös sitä ohjaavat tietyt lainalaisuudet. (Eskola & Suoranta 2001, 129.) Tähän seikkaan nojaa myös kehittävän työntutkimuksen osakseen saama kritiikki. Kyseistä menetelmää on haastettu esimerkiksi sen suhteen, onko se ”oikeaa” tutkimusta tai toteutuuko siinä ne lainalaisuudet, jotka tieteellisessä tutkimuksessa tulisi toteutua.

Kehittävä työntutkimus eroaa toimintatutkimuksesta esimerkiksi siinä, että toimintatutkimuksessa tutkija osallistuu työyhteisön arkipäivään ja siellä tapahtuvaan toimintaan (Kuula 1999). Voidaan todeta, että tämä viimeinen seikka ei toteutunut tässä tutkimuksessa eli tutkija ei ollut mukana joka päiväisessä toiminnassa. Tästä syystä työ nojaa enemmän kehittävän työntutkimuksen metodologiaan, vaikka siinä on yhteneviä piirteitä myös toimintatutkimuksen kanssa.

Seuraavassa esitetään niin sanottu kehittävän työntutkimuksen vaiheistuksen malli. Se soittaa, kuinka tällainen tutkimus etenee erilaisten, sykleissä etenevien vaiheiden kautta.



Kuvio 6. Kehittävän työntutkimuksen vaiheet (mukaiillen Engeström 2002, 89-91).

Ensimmäinen sykli on nimeltään tarvetila ja se tarkoittaa toimintajärjestelmästä esiinnousevaa tarvetta muutokselle. Tässä vaiheessa tosin ei yleensä ole vielä selvää, mitä kaikkea tulisi muuttaa, eikä muutokselle ole olemassa tarkkaa kohdetta tai suuntaa. Toisena vaiheena voidaan pitää niin sanottua kaksoissidosta, joka tarkoittaa analyysin ja ristiriitojen käsitteellistä hallintaa ja joiden avuksi tarvitaan sekä aineistoa että työkaluja. Kolmantena vaiheena tällaisessa työskentelyssä on uuden kohteen ja motiivien hahmottaminen sekä uuden toimintamallin muodostaminen. Nämä tarkoittavat käytännössä sitä, että työyhteisön jäsenet hahmottelevat ja suunnittelevat uuden toimintamallin ja siihen liittyvät työvälineet. Vaihe neljä tarkoittaa uuden toimintamallin soveltamista ja yleistämistä sekä testaamista ja muovaamista. Vaiheista viimeinen eli viides sykli koskee uuden toimintatavan vakiinnuttamista ja reflektiota. Se toteutuu käytännössä siinä kohtaa, kun uusia käytäntöjä

noudatetaan arkityössä systemaattisesti. Tällainen toiminta kehittää uutta menetelmää edelleen, kun sitä arvioidaan ja siitä keskustellaan. (Engeström 2002, 89-91.)

Näistä lähtökohdista kehittävässä työntutkimuksessa on mahdollista tuottaa kolmenlaisia tuloksia. Ensimmäisen tyypin tulokset ovat konkreetit muutokset työtoiminnassa kuten työvälineissä, organisaatiossa, työntekijöiden ajattelu- sekä työtavoissa. Toisen tyypin tulokset viittaavat perinteisempiin tutkimustuloksiin, kuten tarkempiin laadullisiin ja määrällisiin löydöksiin viittaavat havainnot. Kolmas tyyppi koskee välitason analyysivälineitä eli niitä tutkimuksessa syntyviä käsitteitä ja malleja, jotka pohjautuvat havaintoaineistoon ja joita voidaan jatkossa käyttää työn jalostamisen työkalupakkina. (Engeström 2002, 155.)

5.2 Tutkimuksen prosessikuvaus

Tämän työn tutkimusprosessi oli monivaiheinen. Seuraavassa esitetään kuvaus, joka osoittaa edellä esitetyn kehittävä työntutkimuksen vaiheet suhteessa tällaisen kehitystyön käytännöntyöhön. Taulukko, josta käytän nimeä "kehittävä työn prosessikuvaus", osoittaa tämän kyseisen tutkimuksen kulun. Lisäksi siitä on nähtävissä yhdenlainen malli, jonka mukaisesti tämän tyyppinen tutkimus on mahdollista toteuttaa. Kuten kuvio osoittaa, tällaisen palvelukartan kokoaminen ei tapahdu hetkessä, vaan siihen tarvitaan monia vaihteita, joiden myötä kehitystyö etenee.

VAIHE	KEHITTÄVÄN TYÖNTUTKIMUKSEN VAIHE	TOIMINTA	SISÄLTÖ	YHTEISTYÖ
TAVOITTEET	TARVETILA	Resurssit, tavoitteet ja sopimus	Toimeksianto 26.4.16	OUKATYPA
		Lähtökohtien esittäminen	Tutkimussuunnitelma 3.6.16	OUKATYPA
		Tilannekatsaus ja perehtyminen	Suuntaviivojen suunnittelu 15.6.16	OUKATYPA
	KAKSOISSIDOS	Suunnittelu/arviointi	Kartan tekniset mahdollisuudet 20.6.16	ASiantuntija/OUKA
		Suunnittelu/arviointi	Näkökulmia karttaan 28.6.16	ASiantuntija/OUKA
		Suunnittelu/arviointi	Näkökulmia karttaan 29.6.16	ASiantuntija/OUKA
TOTEUTUS	UUSI TOIMINTAMALLI	Tiedonkeruun suunnittelu	Suunnitelman tarkennus ja haastatteluista sopiminen 3.8.16	OUKATYPA
		Suunnittelu/arviointi	Teknisten seikkojen tarkastus 15.8.16	ASiantuntija/OUKA
		Haastattelu	Teemahaastattelu 24.8.16	ASiantuntija/OUKA
		Haastattelu	Teemahaastattelu 25.8.16	ASiantuntija/OUKA
		Tilannekatsaus	Haastatteluiden sujuminen ja työssä eteneminen 16.9.16	OUKATYPA
		Haastattelu	Teemahaastattelu 29.9.16	ASiantuntija/OUKA
		Haastattelu	Teemahaastattelu 20.10.16	ASiantuntija/OUKA
TULOKSET	TOIMINTAMALLIN SOVELTAMINEN	Kirjallinen palaute	Kartan esittely työyhteisössä 21.10.16	OUKATYPA
		Arviointi	Kartan esittely työyhteisössä 17.11.16	ASiantuntija/OUKA
		Tiedon kokoaminen/muokkaus	Kartan yksityiskohtien läpikäynti 18.11.16	OUKATYPA
	TOIMINTAMALLIN VAKIINNUTTAMINEN	Lopputuloksen esittely	Kartan esittely työyhteisössä 8.12.16	OUKATYPA
		Jatkosta sopiminen	Materiaalin siirtäminen toimeksiantajalle 3.1.2017	OUKATYPA

Kuvio 7. Kehittävän työn prosessikuvaus (mukaihen Kuisma & Ohtonen 2012; Engeström 2002).

Tutkimustyö lähti yllä olevan kuvion mukaisesti liikkeelle tavoitteiden määrittelystä. Se tarkoitti samalla tarvetilan kartoitusta, joka on yhtä kuin toimintajärjestelmässä havaitun muutostarpeen esittämistä. Tila kartoitettiin toimeksiannon vastaanottamisen yhteydessä. Silloin keskusteltiin Oukatypasta osoitettujen ohjaavien henkilöiden kanssa niistä lähtökohdista, joita työlle oli olemassa. Tässä kohtaa ei vielä ollut täysin selvää, mistä suunnasta työtä alettaisiin tekemään, vaan tilaisuudessa hahmoteltiin, mikä on se tarve, johon tällä tutkimuksella pyritään vastaamaan. Tämän vaiheen edetessä päätettiin, että Oukatypaan asiakastyötä tehtäisiin näkyväksi, rakentamalla siihen liittyvistä palveluista palvelukartta. Kartta päätettiin kohdistaa niihin palveluihin, joihin asiakastyötä tekevä asiakastaan suorasti tai epäsuorasti ohjaa eli kyseessä ovat asiakasta palvelevat palvelut. Tämä tarve edisti teorian kirjoittamista, aihealueeseen perehtymistä ja tutkimusasetelman hahmottamista.

Tavoitteen määrittely käsitti tässä tutkimuksessa myös kaksoissidoksen eli toiminnan ja siihen sisältyvien ristiriitojen käsitteellistämisen. Nämä nousivat esille kartan teknisten ja

periaatteellisten rajoitteiden sekä mahdollisuuksien kartoittamisen myötä. Tätä kartoitusta tehtiin osioissa, jotka liittyivät tutkimuksen suunnitteluun ja jo toteutuneiden vaiheiden arviointiin. Näissä kohdissa käytiin keskustelun Oulun kaupungin (OUKA) sisällä sellaisten asiantuntijoiden kanssa, joiden työnkuva liittyy työllisyyden hoitoon tai tällaisten rakenteiden suunnitteluun. Lisäksi keskustelua käytiin käytännön syistä myös sellaisen henkilön kanssa, joka tietää miten tällainen kartta on teknisesti mahdollista toteuttaa. Tämä oli myös tärkeä osa tätä tutkimusta, sillä näiden lähtökohtien myötä oli mahdollista suunnitella, miten lopputulos tultaisiin esittämään.

Toteutusvaihe tarkoittaa tässä tutkimuksessa kaikkea sitä, mikä liittyy työn etenemisen suunnitteluun, suunnitelmien tarkentamiseen ja aineiston kokoamiseen. Käytännössä tähän vaiheeseen sisältyi haastatteluja, tilanteen tarkastus palaverieja, aineiston analysointia ja kartan teknisten mahdollisuuksien tarkennusta. Näiden vaiheiden myötä oli mahdollista rakentaa uusi toimintamalli eli mainittu palvelukartta. Kartasta rakentui toteutusvaiheessa kaksi eri versiota, joiden pohjalta oli mahdollista edetä kohti tuloksia.

Tässä tutkimuksessa tulokset käsittävät kaksi asiaa. Toinen liittyy toimintamallin soveltamiseen. Tämä tarkoittaa luodun, uuden toimintamallin testausta ja muokkaamista. Tämä vaihe sisälsi palautteen keräämisen kirjallisena. Palautteen myötä oli mahdollista muokata työtä eteenpäin kohti lopullista versiota. Lisäksi soveltaminen käsitti ne palaverit, joissa oli mukana vaihteleva kokoonpano työyhteisön jäseniä, joiden kanssa mietittiin kartan yksityiskohtia ja tuloksia suhteessa asetettuun tavoitteeseen.

Toiseksi tuloksiin liittyi toiminnan vakiinnuttaminen. Se tarkoitti tässä yhteydessä sitä, että tutkimustulokset luovutettiin kyseiselle yhteisölle ja sovittiin siitä, kuinka työ saadaan vietyä päätökseen. Tutkimus tuotti myös jatkokehitysideoita, jotka esitettiin yhteisölle. Ne on myös kirjoitettu ylös tämän työn pohdinta osuuteen. Tässä työssä ei täten varsinaisesti käsitellä kehittävän työntutkimuksen mukaista viidettä, toiminnan vakiinnuttamisen vaihetta. Tutkimus ei kohdistu tähän osioon, sillä tämä tarkoittaa tutkimuksen ulottamista aikaan, kun malli on ollut jo käytössä kyseisessä yhteisössä. Tämä tutkimus päättyi vaiheeseen, jossa uusi malli oli saatu valmiiksi ja sen käytön mahdollisuuksista alettiin keskustella.

5.3 Tutkimushenkilöt ja tutkimusaineisto

Tämän tutkimuksen tutkimusaineiston kerääminen toteutettiin monimenetelmällisesti. Se koostui olemassa olevista dokumenteista, Oukatypan asiakastyötä tekevien teemahaastatteluista (N=4) ja kirjallisena kerätystä avoimesta palautteesta (N=10). Nämä olivat tämän tutkimuksen niin kutsuttu primääriaineisto. Lisäksi tutkimusaineistoon kuuluivat ohjaushenkilöstön ja työyhteisöön kuuluvien henkilöiden kanssa käydyistä keskusteluista laaditut muistiinpanot sekä tutkimuspäiväkirja. Nämä olivat tämän tutkimuksen toissijainen eli sekundääriaineisto.

Tutkimuksen tutkimushenkilöitä ovat olleet Oukatypan henkilöstöön kuuluvat ihmiset. Heitä on otettu mukaan tutkimukseen vaiheittain, aina kuviossa 6 eli kehittävän työntutkimuksen mallissa esitettyjen syklien määräämällä ja kulloinkin tarkoituksen mukaisella tavalla. Henkilöt ovat valikoituneet mukaan ohjatusti sillä perusteella, mihin ongelmiin on haluttu saada vastauksia. Henkilöitä ei siis olisi voitu valita esimerkiksi sattumanvaraisesti. Resurssien rajallisuudesta johtuen, koko kohdeorganisaatiota ei ollut mahdollista ottaa mukaan tutkimuksen informanteiksi eli tämän tutkimuksen puitteissa ei esimerkiksi ollut mahdollista haastatella jokaista työyhteisön jäsentä erikseen. Näkemyksiä on kuitenkin kartoitettu mahdollisimman laajasti ja mukaan otettiin tarpeeksi suuri joukko yksilöitä, jotta tutkimusta voidaan pitää laadullisesti hyvänä, tutkimuksen saturatio täyttyi (vastaukset alkoivat toistua samanlaisina) ja tutkimus vastasi sille asetettuihin tavoitteisiin.

Olemassa olevien dokumenttien aineisto sisälsi sekä Oulun kaupunkiseudun työllisyydenhoidon nettisivut, muiden kaupunkien työllisyyspalveluiden vastaavia sivustoja että valtakunnallisia työvoimapolitiittisia sivuja. Kuten Kananen (2015) on todennut, tutkimuskohteen verkkosivuihin tutustuminen antaa nopeasti ja helposti kokonaiskäsityksen siitä, millainen tutkimuskohde on. Myös tässä työssä nämä dokumentit auttoivat hahmottamaan tutkimuksen alussa kyseistä kenttää, vastaten kuviossa 6 esitettyyn kohtaan yksi, tutkimuksen tarvetilan muodostamiseen.

Tutkimuksessa lähdettiin tämän jälkeen määrittämään palveluiden laajuutta ja palvelukartan mahdollisia raameja. Tämä tarkoittaa kuviossa 6 esitettyä kohtaa kaksi eli

tutkimuksen kaksoissidoksen määrittelyä. Tämä toteutettiin tarkastelemalla, millaisia mahdollisuuksia ja rajoituksia tällaisen kartan tekemiseen liittyy. Tämä tarkoitti konkreettisesti sitä, että ensimmäisen karttaversioon avulla lähestyttiin kahta asiantuntijaa kohdeorganisaation sisältä. He valikoituivat mukaan tutkimukseen kokemuksensa perusteella. Ajateltiin, että kyseisillä henkilöillä olisi tutkimuksen kannalta oleellista tietotaitoa, joka auttaisi tutkijaa asiassa eteenpäin. Nämä henkilöt tekevät tiivistä yhteistyötä kaupungin ulkopuolisten tahojen kanssa, kehittävät työllisyyspalveluiden toimintaa ja pyrkivät parantamaan asiakkaalle tarjolla olevia palveluita. Heiltä saatiin täten näkemystä siihen, millaisissa raameissa palvelukartta on mahdollista toteuttaa ja mitkä ovat tällaisen moniammatillisen toiminnan lähtökohtia. Näitä henkilöitä haastateltiin kysymällä heiltä avoimen haastattelun periaatteella, mitä he ajattelivat tällaisen kartan rakentamisesta? Näiden vastausten ja sitä seuranneiden tutkimuspalaverien pohjalta tutkimusalue pystyttiin rajaamaan tutkimuksen kannalta tarpeeksi kapeaksi ja näin oli mahdollista myös tehdä linjauksia teorian ja tutkimusmenetelmien käytön suhteen. Lisäksi tutkimuksen kysymykset ja tavoite tarkentuivat.

Tältä pohjalta oli mahdollista edetä kohti varsinaista aineiston keruuta. Joka tarkoitti samalla kuviossa 6 esitettyä kohtaa kolme. Tähän osuuteen kuuluivat tutkimuksen teemahaastattelut (N=4), joissa informanteille esitettiin viisi kysymystä. Kysymyksistä kolme oli avoimia kysymyksiä, joiden tarkoitus oli nostaa aluksi esille se, miten asiakkaat palveluihin ohjautuvat, miten asiakkaan polutusta aletaan toteuttamaan ja mihin perustuen asiakkaalle valikoituu tietyt palvelut joihin häntä ohjataan? Kaksi myöhempää kysymystä esitettiin samalla, kun tutkija koosti haastateltavan kanssa, tämän näkökulman mukaista karttaa. Kartan kokoamiseen liittyvät kysymykset olivat, mihin palveluihin asiakasta ohjaat ja miten jakaisit nämä palvelut eri kokonaisuuksiin?

Näissä teemahaastatteluissa haastateltiin henkilöitä, jotka tekevät asiakastyötä Oukatypassa. Oleellista oli haastateltavien kokemuksen esille nostaminen, minkä voidaan ajatella olevan keskeistä teemahaastatteluissa. Haastatteluilla ei täten pyritty tuomaan esille yhtä, absoluuttista totuutta, vaan jokaisen haastateltavan näkemys siitä, mitä hän kokee keskeiseksi kyseisessä asiassa. Heiltä saatiin näin ollen tärkeää tietoa itse kartan sisältöä koskien. Näitä haastatteluja alettiin analysoida heti, jotta samalla saatiin seurattua, koska

saturaatio täyttyy. Neljä haastattelua todettiin kyseisen seikan perusteella tarpeeksi suureksi määräksi.

Haastatteluja ei nauhoitettu, vaan tutkija kirjasi ylös muistiinpanoja koko haastattelun ajan ja lisäksi jokaisesta haastattelusta jäi talteen haastateltavan luoma kartta. Perusteluna sille, miksi haastatteluja ei nauhoitettu oli, että pääpaino haastattelussa oli kartan tekemisessä ja siinä työkaluna käytettiin tietokonetta ja erästä sovellusta. Tarkoitus ei ollut tuottaa litteroitavaa, yksityiskohtaista keskustelumateriaalia ja sen vuoksi keskustelujen nauhoittaminen tässä yhteydessä katsottiin tarpeettomaksi.

Haastattelut olivat tässä tapauksessa ainoa tapa saada koottua tutkimuksen kannalta oleellista tietoa niin, että tutkijan oli mahdollista analysoida aineisto myöhemmin tutkimuksen kannalta tarkoituksen mukaisella tavalla. Jos aineistoa olisi kerätty esimerkiksi sähköpostikyselyllä, virheiden tai väärin ymmärrysten mahdollisuus olisi todennäköisesti kasvanut. Haastattelut antoivat tutkijalle samalla mahdollisuuden hahmottaa tarkemmin toimintaympäristöä ja niistä saatiin myös tukea teoreettisen osuuden kirjoittamiselle. Voidaan täten myös todeta, että tämän tutkimuksen käsitteet ovat nousseet esille kyseiseltä kentältä.

Näiden haastattelujen myötä kasatun ja analysoidun aineiston perusteella rakentui kartan toinen versio. Tästä sai alkunsa kuviossa 6 esitetty neljäs sykli eli toimintamallin soveltaminen, testaaminen ja muokkaaminen. Tämä toteutui käytännössä siten, että kartta esiteltiin joukolle Oukatypan asiakastyötä tekeviä. Esittelyssä näiltä henkilöiltä pyydettiin kirjallista palautetta (N=10). Tämä toteutettiin niin, että jokaiselle läsnäolijalle jaettiin tilaisuuden alussa paperi, johon heidän pyydettiin kirjaamaan ylös asiaan liittyviä kommentteja ja kehitysehdotuksia. Saadun palautteen ja tilaisuuden jälkeen käytyjen keskustelujen myötä kartasta rakentui kolmas versio.

Tässä tutkimuksessa on lisäksi käytetty aineistona palavereissa tehtyjä muistiinpanoja ja prosessin aikana kirjoitettua päiväkirjaa. Kartta versiota kolme muokattiin eteenpäin näiden muistiinpanojen ja päiväkirjamerkintöjen avulla. Tällöin tarkentuivat muun muassa tietyt kartan sisällöt ja termistö. Näistä materiaaleista on lisäksi voitu tarkistaa asioita jälkikäteen ja niiden perusteella on ollut mahdollista tehdä myöhemmin tämän tutkimuksen

tuloksissa esitetty yhteistoimijuussuhteenmalli, joka vastaa samalla tutkimusongelmaan kaksi, koskien yhteistoimijuutta asiakastyössä.

5.4 Aineiston analysointi tyypittelemällä

Tyypittelystä voidaan todeta muun muassa, että se on aineiston tiivistämistä niin, että siinä oleva keskeisin, olennaisin, tyypillisin tai epätyypillisin asia nousee esille. Tällöin keskeistä eivät ole haastateltavat, vaan heidän tarjoamansa informaatioaineksen tyypittely. Nämä samankaltaisiin tai erilaisuuksiin perustuvat tyyppi- jaot tuottavat tyyppikuvauksia, jotka ovat kuin eräänlaisia läpileikkauksia aineistosta ja joista on havaittavissa sen keskeisimmät elementit. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006.)

Tyypittelyä on mahdollista tehdä esimerkiksi koodaamalla, kvantifioimalla tai teemoittelemalla aineistoa. Koodaaminen tarkoittaa aineiston merkitsemistä muun muassa värikynillä, kirjaimilla tai numeroilla. Koodaamista voidaan tehdä myös tekstinkäsittelyohjelmilla. Tällainen merkitseminen auttaa löytämään aineistosta tiettyä aihetta käsittelevät kohdat. Lähtökohdista ja tavoitteista riippuen, koodausyksikköinä voivat olla sanat, lauseet, rivit tai kappaleet. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006.)

Tyypittelyn aineiston raportoinnissa analysoitu materiaali voidaan aukipurkaa esimerkiksi etenemällä tyyppikertomuksista tarkentavaan teemoitteluun (tätä kutsutaan teemoitteluksi tyypittelyn sisällä). Tämä tarkoittaa, että aluksi kuvataan muodostetut tyypit. Sen jälkeen syvennetään näiden tyyppien tuottamaa kuvaa teemoitellen tyyppien sisältöä tarkemmin. Sen jälkeen analyysi etenee kuten tieteellisen tutkimuksen kuuluisi edetä eli saadusta tyypittelystä aineistosta tehdään tulkintoja, johtopäätöksiä ja pohdintaa. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006.)

Tässä tutkimuksessa aineiston analyysi toteutettiin monilähteisenä synteesinä. Eli eri tavoilla kerätty aineisto koottiin yhteen. Tässä tutkimuksessa analysointi kohdistui tutkimuksen primääriaineistoon eli haastatteluihin ja kirjalliseen palautteeseen.

Keskustelumuihinpanoja ja päiväkirjaa ei ole tässä yhteydessä analysoitu tällä menetelmällä. Aineiston analyysimenetelmäksi valikoitui tyypittely. Se valittiin kaikista vaihtoehdoista parhaiten sopivaksi, sillä sen avulla saatiin tiivistettyä hajallaan oleva tieto yhdeksi kokonaisuudeksi. Aineistona ollut materiaali oli niin kirjavaa, että ilman koodausta ja asioiden yhdistelyä, tällaista tavoitteena ollutta karttaa ei olisi ollut mahdollista toteuttaa tämänkaltaisen aineiston perusteella. Tyypittely selkeytti aineistoa, jotta siitä oli mahdollista alkaa tekemään jonkinlaisia yhteenvetoja.

Valmiin materiaalin pohjalta luotu kartta (versio 1) ja haastattelujen muodostama aineisto tulostettiin analysointia varten. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto koodattiin kirjainyhdistelmillä ja värikynillä. Tässä yhteydessä koodaus tarkoitti sitä, että aineistosta etsittiin systemaattisesti eroja ja samankaltaisuuksia. Tämän jälkeen aineistosta muodostettiin kokonaisuuksia, joihin sisältyivät tietyn teeman keskeiset palvelut (teemoittelu tyypittelyn sisällä). Näistä kokonaisuuksista luotiin uusi kartta (versio 2). Tarkoitus oli tuoda näkyväksi, mitkä palvelut toistuvat (kaikissa kartoissa), mitkä vaikuttavat olevan asiakkaiden ohjauksessa pääasialliset (kaikkien) käytössä olevat palvelut, miten palvelut kartoissa nimetään, miten palvelut kartoissa jaetaan eri kokonaisuuksiin ja miten vastaaja on mieltänyt oman työnsä istuvan näiden palveluiden keskelle (palveluiden asemointi suhteessa omaan työhön).

Tämän aineiston analyysi vaiheen jälkeen kyseinen kartta, versio 2, esiteltiin Oukatypassa asiakastyötä tekeväälle työryhmälle ja heiltä kerättiin tilaisuudessa kirjallinen palaute kartasta (N=10). Kyseinen palaute analysoitiin samalla tavalla kuin teemahaastatteluista kerätty aineisto. Tämän analyysin pohjalta kartasta luotiin versio kolme. Lisäksi karttaa parannettiin lisäämällä jokaisen palveluun siihen liittyvät keskeisimmät faktat (kuten missä palvelu sijaitsee, kenelle se on tarkoitettu ja ketä ovat palvelun yhteyshenkilöt). Myös tämä jatkokäsittely auttoi tulkintojen tekemisessä, selkeytti kokonaisuutta ja helpotti palveluiden sijoittamista oikeisiin kokonaisuuksiin.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä kappaleessa tarkastellaan, mitä tutkimustuloksia käytetyillä menetelmillä kerätystä aineistosta saatiin eli millaisia vastauksia esitettyihin tutkimusongelmiin voidaan antaa. Voidaan todeta, että tämä tutkimus tuotti edellä esitettyjen kehittävän työntutkimuksen tyyppien mukaisesti kahdenlaisia tuloksia. Ensimmäisen tyyppin tuloksena on palvelukartta, joka on konkreettinen, uusi työväline kyseisessä työyhteisössä ja joka tekee näkyväksi sen, millainen asiakastyötä tekevän moniammatillinen verkosto on. Toisen tyyppin tulos tarkoittaa tässä yhteydessä niitä laadullisia havaintoja, joita tutkimuksen pohjalta voidaan tehdä koskien yhteistoimijuutta. Tämä tehdään näkyväksi mallilla, jota kutsun yhteistoimijuussuhteeksi.

6.1 Asiakastyötä tekevän moniammatillinen verkosto

Kehittävässä työntutkimuksessa ensimmäisen tyyppin tulokset tarkoittavat konkreettisia muutoksia työtoiminnassa. Tämä tarkoittaa muutoksia työvälineissä, organisaatiossa sekä työntekijöiden ajattelu- ja työtavoissa. Tässä yhteydessä tämän tyyppin tulokset ovat yhtä kuin koottu palvelukartta ja sitä koskevat havainnot. Nämä muodostavat vastauksen tutkimusongelmaan yksi, joka koskee asiakastyötä tekevän moniammatillista verkostoa.

Seuraavaksi esitettävässä kartassa esiintyvät palvelut ovat kuin asiakastyötä tekevän moniammatillinen yhteistyöverkosto, josta hän poimii jokaisen asiakkaan kohdalla parhaaksi katsotut palvelut mukaan palvelukokonaisuuteen. Kartassa esiintyvät palvelut ovat täten palveluita, joiden avulla asiakas saa muun muassa kartoitettua elämän- ja terveydentilaansa tai työllistymisen edellytyksiään. Näissä palveluissa hän voi myös tarkastella mahdollisuuksiaan erilaisiin koulutuksiin ammattitaitonsa lisäämiseksi. Asiakkaan on myös mahdollista osallistua kyseisissä palveluissa erilaisiin kuntouttaviin toimenpiteisiin, joiden voidaan ajatella olevan tärkeitä hänen työkykynsä edistämisen kannalta. Lisäksi asiakas voi näissä palveluissa muun muassa osallistua toimintaan, joka edistää hänen osaamistaan esimerkiksi työharjoittelun avulla.

Palvelukartassa tulee näkyväksi tämä asiakastyötä tekevän moniammatillinen verkosto myös siitä näkökulmasta käsin, että siitä on havaittavissa ne elementit, joita tässä työssä on aiemmissa kappaleissa käsitelty. Esimerkiksi erilainen organisaation sisällä ja eri organisaatioiden välillä tapahtuva moniammatillinen yhteistyö nousee kyseisessä kartassa esille. Sisäistä on muun muassa Oulun kaupungin eri toimintayksiköiden välillä tapahtuva kohtaaminen. Tästä esimerkkinä on muun muassa työllisyyspalveluiden ja sosiaalitoimen välillä tapahtuva yhteistyö. Organisaatioiden välistä on puolestaan esimerkiksi työllisyyspalveluiden ja TE-toimiston tai järjestöjen sekä yritysten yhteistoiminta.

Kuviosta on nähtävissä, että työllisyyspalveluiden asiakastyötä tekevät linkittyvät erittäin monialaiseen palveluverkostoon, jossa asiakas saa tukea monenlaisiin, yksilöllisiin tarpeisiin, kaikilla elämään kuuluvilla sektoreilla. Moniammatillisuus on tässä työssä välttämätöntä, sillä kuten kartasta ilmenee, tällaista kenttää ei kukaan yksittäinen henkilö voi yksin hallita, vaan näiden palveluiden tarjoajina on iso joukko eri alojen ammattilaisia. Yhteistyö palveluiden kesken on hyvin tärkeää, jotta yksilön polutus mahdollistuu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

6.1.1 Palvelukartta

Haastatteluissa kävi ilmi, että jokainen informantti nimeää työhönsä liittyvät palvelut hieman eri tavoin ja käsittää palvelurakenteen hieman eri näkökulmasta. Samoista palveluista voidaan käyttää eri nimiä ja niiden merkitys palvelusuhteessa voidaan kokea erilaiseksi. Lisäksi palveluita on olemassa niin suuri joukko, että keskeisten asioiden nimeäminen voi hetkittäin olla vaikeaa. Tämän vuoksi palveluiden sijoittaminen tiettyyn lokeroon ei ollut helppoa, mutta kuten tutkimuksen tavoitteeseen kuului, tässä työssä oli tarkoitus tuottaa yhdenlainen yhteenvedo aiheesta ja työskentelyssä on edetty sen mukaisesti. Pilkottu tieto on rohkeasti yhdistetty edelleen yhdeksi palvelukartaksi.

Erilaisia Oukatypan verkostoon kuuluvia palveluita koottiin yhteen yhteensä 96 kappaletta. Lähtökohtaisesti kyseiset palvelut on tarkoitettu kaikille työttömille työnhakijoille. Osassa palveluista voi olla kuitenkin joitakin rajoituksia esimerkiksi kohderyhmän tai iän suhteen.

Mukana voi olla esimerkiksi palveluita, jotka on tarkoitettu vain aikuisille tai vain nuorille. Lisäksi jotkut palvelut voivat olla kohdistettu muun muassa heille, joilla työkyky on syystä tai toisesta heikentynyt. Lopulliseen karttaan kootut palvelut on merkitty niin, että otsikosta näkee, mikäli palvelu on tarkoitettu jollekin erityisryhmälle. Tämä merkintä helpottaa tietyn palvelun etsimistä, jos haun määrittäjänä on esimerkiksi asiakkaan ikä. Lisäksi karttaan merkittiin hankkeiden kohdalle niiden kesto, jotta kartta pysyy niiden osalta ajantasalla, koska ne ovat suuressa liikkeessä eläviä palveluita. Lisäksi tapahtumat nimettiin lopullisessa versiossa siten, että otsikosta näkee, koska tapahtuma on. Näin kyseistä ”korttia” ei tarvitse avata palvelukuvaukseen asti, vaan jo otsikosta näkee milloin siihen voi ohjata asiakkaita.

Tässä yhteydessä seuraavaksi esitettävä kuvio on yksinkertaistettu kuvaus lopullisesta kartasta. Sovellus, jolla aineisto kerättiin ja jolla kartta tuotettiin, ei taipunut suoraan tähän työhön liitettäväksi. Täten tähän työhön taulukkomuodossa tuotettu koonti kyseisestä kartasta ei sisällä kaikkia lopullisessa versiossa olevia ulottuvuuksia. Kuvioon ei esimerkiksi ole merkitty erikseen palvelun kohderyhmää tai muuta palvelun tarkoitusta määrittävää tekijää, eikä siinä ole voitu kuvata palvelujen sisältöä. Kyseinen kuvio antaa kuitenkin kuvan siitä, kuinka laajasti kartassa on mukana erilaisia palveluita ja miten nämä palvelut on asemoitu.

Saatujen tulosten pohjalta palvelut jaettiin kolmeen sektoriin, joita ovat 1. Elämänhallinta, 2. Kuntoutus ja 3. Osaamisen edistäminen. Kohta 1 tarkoittaa verkostoa, josta asiakas saa laaja-alaista apua erilaisissa elämäntilanteissa pitkin asiakkuuttaan työllisyyspalveluissa tai ohjautuessaan sieltä eteenpäin. Kohta 2 puolestaan tarkoittaa niitä palveluita, jotka tarjoavat tukea asiakkaan terveyden ylläpitoon ja jotka tuottavat työkykyä tukevaa toimintaa. Kohta 3 on yhtä kuin asiakkaan ohjaaminen kohti koulutusta ja työelämää - tähän kategoriaan liittyvät täten ne palvelut, jotka edistävät asiakkaan työllistymisen mahdollisuuksia.

ELÄMÄNHALLINTA	KUNTOUTUS	OSAAMISEN EDISTÄMINEN
OHJAUSPALVELUT Byström/Bysis/Nappi Työllisyyspalvelut Isokatu TYP Etsivä Nuorisotyö ODL Päivähoitopaikat Palveluohjausyksikkö Takuusäätiö Time Out KELA – henkilökohtainen ohjaus KELA – toimeentulotukiasiat Aikuissosiaalityö Nuorisososiaalityö Perheiden tuki ja lastensuojelu Sähköisten palveluiden ohjaus Asuntoasiat (asunnottomuus) Asuntoasiat (asunnonvaihto)	Kuntouttava työtoiminta Opinnollistaminen KELA – kuntoutuspalvelut VERVE Kuntoutus OUKA Liikuntapalvelut OUKA Kutu- ja työttömien liikuntapassit ODL Hyty-hanke Osallisuutta osuuskunnista-hanke Sote-hankkeet	OHJAUSPALVELUT TE-toimisto (uraohjaus) Omapolku-hanke Uranoste-hanke Työetsivä-hanke Nuorten työllisyyspalveluiden kehittämishanke Työllisyyspalveluiden kehittämishanke KOULUTUSPALVELUT Toisen asteen oppilaitokset Korkeakoulu Kansanopistot Avoimet opinnot TE-toimisto(koulutuspalvelut) KELA – opintoetudet Kielikoulutus Kielen taidot työllistymisen tukena-hanke Valmennukset Korttikoulutukset Työvoimakoulutukset Oppisopimus Raksa2-hanke Farmis-hanke TYÖPAIKKAPALVELUT TE-toimisto(avoimet työpaikat ja eures) Pohjoinen työvoiman liikkuvuus Rekrytointirytykset ja digialustat Työpörssi ja työkokeilupajat Nuorten työpajat Osaajapankki Ouka kesätyö Yritysyhteistyö Palkkatuki ja kuntalisä Soppi-hanke Oulues Oulun Nuorkauppakamari Oulun yritystakomo Businessoulu Business Kitchen Pohjois-Pohjanmaan yrittäjät Oulun yrittäjät Kuntien paikalliset yrittäjäyhdistykset TAPAHTUMAT Megamatchmaking Siistiä ja makeeta Työ elämään Tarvikko nää töitä Eteenpäin messut Nappaa duuni Paikka haltuun Eures european job days

Kuvio 8. Palvelukartan rakenne.

Edellä esitettyjen pääotsikoiden alle lisättiin lisäksi alaotsikot tarpeen mukaan. Kohtaan 1 alaotsikoita tuli kolme – ohjauspalvelut, tukipalvelut ja terveystyö. Kohdassa 2 ei ollut tarpeen nimetä alaotsikkoon. Kohdassa 3 niitä olivat ohjauspalvelut, koulutuspalvelut, työpaikkapalvelut ja tapahtumat. Jokaisen pää- tai alaotsikon alle listattiin lisäksi palvelut nimeltä, kuten esimerkiksi “Nuorisososiaalityö” tai “Nuorten ystävät”. Jaon jälkeen palvelut avattiin niin, että jokaisen palvelun kohdalla tuotiin esille sen sisältö, toteuttaja, kohderyhmä, yhteyshenkilö ja muut erityisesti kyseisessä palvelussa huomioon otavat seikat.

Tämä kartta osoittaa teoriakappaleissa 2 ja 3 esitettyjä seikkoja käytännössä. Kuten työvoimapolitiikkaan kuvaavissa kohdissa aiemmin tässä työssä esitettiin, tähän kenttään liittyy sekä yksityisen-, julkisen- että kolmannen sektorin toimijoita. Muun muassa rekrytointiyhtiöt ja yksityiset psykoterapeutit ovat yksityisen puolen palveluiden tarjoajia. Julkisia palveluita tarjoavat puolestaan esimerkiksi KELA, TE-toimisto ja Hyvinvointikeskukset. Kolmannen sektorin palveluita tuottavat sen sijaan muun muassa sellaiset yhdistykset kuin Vuolle ja Hyvänmielentalo.

Tässä kartassa esitetyt palvelut ovat erityisesti yksilöä varten tuotettuja ja niiden tarkoitus on edistää työttömien työnhakua tai työhönkuntoutuvien toimintakykyä. Näin ollen voidaan todeta, että tällaisen kartan palvelut osoittavat sen, kuinka asiakkaille pyritään rakentamaan aiemmin mainittuja polkuja tarjoamalla vaihtoehtoisia palvelukokonaisuuksia. Palvelut rakentuvat yleiseen työvoimapolitiikkaan vastaten, sillä isot rakenteet määrittelevät ketkä palveluita voivat tuottaa. Lisäksi näistä rakenteista nousee se, mikä sektori asetetaan täyttämään minkälaisia palvelutarpeita eli mitkä palvelut esimerkiksi kiinnittyvät sosiaali- ja terveystyöpalveluiden tai työllisyyspalveluiden alle. Tällainen kartta kuitenkin myös loppujen lopuksi osoittaa, miten erilaiset poliittiset linjat yhtyvät monilta osin käytännön kentällä.

6.2 Yhteistoimijuus asiakastyössä

Toisen tyyppin tulokset viittaavat kehittävästä työntutkimuksesta tuloksissa seikkoihin, jotka ovat niin sanotusti perinteisempiä tutkimustuloksia. Tämä tarkoittaa esimerkiksi tarkempia laadullisia ja määrällisiä löydöksiä ja niitä koskevia havaintoja. Tässä tutkimuksessa nämä tulokset tarkoittavat yhteistoimijuudesta tehtyjä laadullisia havaintoja. Ne perustuvat sekä teoriaan että aineistoon. Nämä tulokset on tiivistetty luomalla näiden seikkojen pohjalta niin sanottu ”yhteistoimijuussuhteenmalli”. Kyseinen kuvio tekee näkyväksi sen, millaista Oukatypan liittyvä yhteistoimijuus on. Ymmärrys näiden elementtien eli eri toimijoiden olemassa ololle ja keskinäiselle suhteelle, rakentui tämän tutkimuksen syklien kautta.

Yhteistoimijuus tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että asiakastyötä tekevä, muut asiaan liittyvät palvelutahot eli palveluverkosto ja asiakas tekevät yhdessä asioita saman asian äärellä. Tähän palveluverkostoon voidaan laskea sisältyväksi myös asiakkaan läheiset tai asiakkaan muu henkilökohtainen verkosto, joka on tavallaan yksi ”palvelu”, joka voi lisätä asiakkaan voimavaroja tai auttaa häntä tilanteessa eteenpäin. Palveluverkoston sisällöstä esimerkkinä voidaan pitää kuviossa 8 esitettyä palvelukarttaa. Eli näitä asiakkaalle tarjolla olevia palveluita tässä yhteistoimijuussuhteessa on olemassa todella paljon. Se, mihin palveluihin asiakas osallistuu, määrittyy asiakkaan tarpeista.

Haastatteluissa kävi ilmi, että jokaisessa uudessa asiakassuhteessa lähdetään liikkeelle tilanteen kartoituksesta. Toisinaan asiakkaan tarve ja näin ollen hänen polkunsa on hyvin selkeä. Asiakas voi tarvita vain esimerkiksi harjoittelupaikan, jotta hän pääsee kokeilemaan soveltuuko tietty ala hänelle. Toisinaan liikkeelle lähdetään seikoista, jotka ovat terveydellisiä, jolloin asiakas ohjautuu aluksi palveluihin, joissa hänen tilannettaan kartoitetaan esimerkiksi fyysisten rajoitteiden kautta ja näihin rajoihin mukautuvien mahdollisuuksien myötä. Kaikissa haastatteluissa kävi myös ilmi, että asiakastyötä ohjaa asiakkaan tarve. Haastatellut kokivat, että asiakas on keskeisessä osassa, kun tämän asioita aletaan selvittää. Joskus alkukartoituksessa käytetään pohjana asiakkaasta etukäteen tiedossa olevaa historiikkaa, toisinaan asiaa aletaan selvittämään siinä hetkessä, kun asiakas saapuu ensimmäiseen tapaamiseen, ilman että menneisyys vaikuttaa nykyhetkeen.

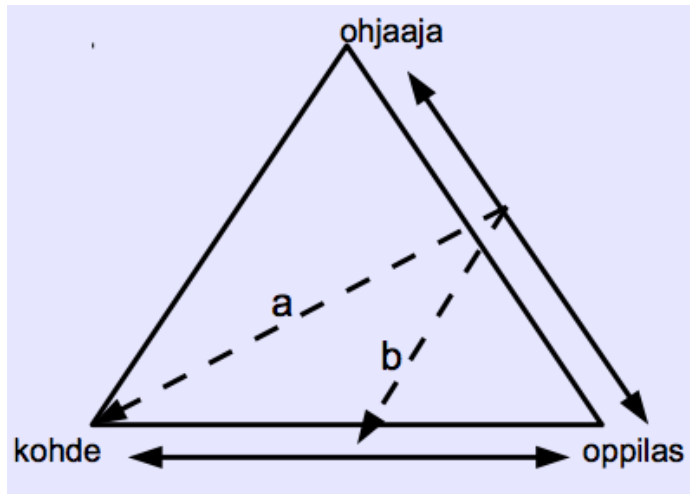
Keskeistä kaikissa tapauksissa on kuitenkin se, että asiakas ymmärtää, miksi hän johonkin palveluun osallistuu, mitä hän tästä kaikesta hyötyy, miten hänen läheisensä voivat olla hänelle prosessissa hyödyksi, miten hän voi itse tilanteeseensa vaikuttaa ja miksi häneltä odotetaan tiettyjä asioita. Tällöin kyse on asiakkaan toimijuuden ehdoista tai modaliteeteista, joita kuvattiin kappaleessa 4.1. Tätä toimijuutta tarvitaan asiakassuhteessa, jotta asiakkaan palvelutarve saadaan määritettyä ja asiakas voi osallistua toimintansa suunnitteluun. Tämä muun muassa edesauttaa prosessiin sitoutumista ja vahvistaa motivaatiota osallistua tarjottuihin palveluihin, joka puolestaan voi edistää asiakkaan tilannetta.

Myös asiakastyötä tekevällä on tärkeä rooli asiakassuhteen etenemisessä kuten myös haastatteluissa kävi ilmi. Asiakastyötä tekevää kuvattiin muun muassa joukkuepelaajaksi, joka toimii asiakkaan rinnalla, tarjoten asiakkaalle mahdollisuuksia maalin tekoon. Tämä vaatii asiakastyötä tekevältä moniammatillista yhteistyöosaamista ja kentän tuntemista, jotta hänellä on työkaluja ohjata asiakasta oikeisiin palveluihin. Nämä kaikki edellä esitetyt seikat tuottavat yhdessä sen asiantuntijaverkoston, jota kuvattiin moniammatillisuutta kuvaavissa kappaleissa 3.2 ja 3.3. Lisäksi ne ottavat huomioon asiakkaan roolin kappaleessa 4.2 kuvatun mukaisesti, tuoden esille, mitä asiakkaan toimijuus merkitsee palveluihin ohjautumisen näkökulmasta. Rakennetussa yhteistoimijuussuhteen mallissa tulevat lisäksi näkyväksi kappaleessa 4.3 esitetyt yhteistoimijuuden kulmakivet.

6.2.1 Yhteistoimijuussuhteen malli

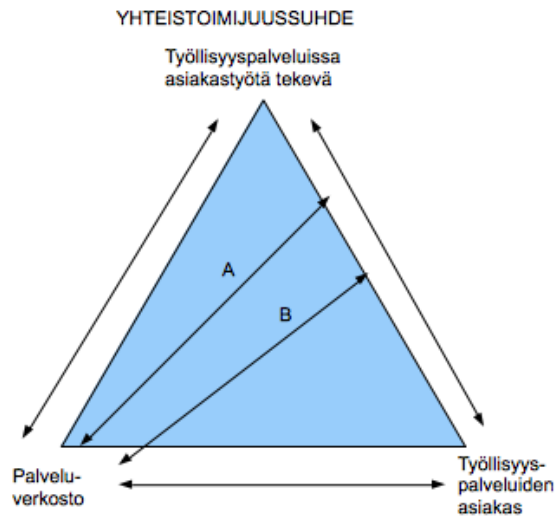
Kiteytän yhteistoimijuuden elementit seuraavaksi esittämällä tämän tutkimuksen pohjalta rakentuneen kuvion, jota kutsun yhteistoimijuudensuhdemalliksi. Kyseinen malli rakentui Silvosen (2016) esittämän, koulukontekstiin viittaavan ohjaussuhdemallin pohjalta, jossa on tarkasteltu ohjausta niin sanotun didaktisen kolmion siivittämänä. Silvonen toteaa, että didaktinen kolmio ei kuitenkaan ole riittävä sellaisenaan kuvaamaan ohjauksen mallia, koska ohjaussuhteessa on kyse myös asiakkaan toimintakyvystä ja elämäkulusta. Näin ollen ohjaussuhteessa keskeisenä tekijänä, ohjaajan ja ohjattavan lisäksi, on toiminnan

kohde. Ohjaus on tällöin toimintaa, jossa kohde rakentuu ja muovautuu ohjauksen aikana. Ohjaussuhteen voidaan todeta olevan konstruktivistista, jossa kohde rakentuu aina suhteessa ohjaustoimintaan (Silvonen 2016).



Kuvio 9. Ohjaussuhde, jossa a) viittaa ohjauksen ja kohteen suhteeseen ja b) tämän suhteen rakentumiseen (Silvonen 2016).

Tämän tutkimuksen tuloksena, kyseistä kolmiota mukailten, voidaan esittää myös työllisyyspalveluiden asiakastyötä tekevän, asiakkaan ja palvelutarpeen yhteistoimijuussuhde. Seuraavaksi esitetyssä kuviossa nousee näkyväksi sekä eri toimijoiden roolit että heidän keskinäiset suhteensa.



Kuvio 10. Yhteistoimijuussuhde. Kuviossa a) viittaa palvelutarpeeseen ja b) asiakastyön ja palvelutarpeen suhteeseen (mukaiillen Silvonon 2016).

Yhteistoimijuus tarkoittaa tässä tapauksessa sitä, että jokaisen kolmion kärjen osallistuminen toimintaan on tärkeää palvelusuhteen muodostumisen ja siinä etenemisen kannalta. Merkittävässä asemassa ovat näin ollen asiakastyötä tekevä, asiakas ja heidän ympärillään oleva palveluverkosto. Verkosto käsittää tässä yhteydessä kaikki ne tarjolla olevat palvelut, joihin asiakasta on mahdollista ohjata ja joista koostuu samalla asiakastyötä tekevän moniammatillinen yhteistyöympäristö. Tämä tehtiin näkyväksi kappaleessa 6.1.1, jonka yhteydessä esiteltiin tämän tutkimuksen toinen tulos – palvelukartta. Tämä palveluverkosto vastaa siis asiakkaan palvelutarpeeseen (kuviossa viiva a), joka määrittää sen, mihin ja missä suhteessa asiakasta palveluihin polutetaan (kuviossa viiva b).

Tähän palveluverkostoon voidaan liittää myös asiakkaan mahdollinen läheisten tukiverkosto, vaikka kyseessä ei aina ole ”varsinainen palvelu”. Tämä voi tarkoittaa käytännössä asiakkaan omaisia tai ystäviä. Lisäksi siihen voidaan laskea mukaan esimerkiksi harrastuspiirit, koulu, työharjoittelu- tai työpaikka. Ideana on, kuten haastatteluissa kävi ilmi, että yhteistoimijuuteen otetaan mukaan kaikki ne tahot, jotka

voivat jollakin tavalla edistää asiakkaan tilaa tai antaa tälle tarpeellisia voimavaroja. Tällöin voidaan ajatella lisäksi, että tämä asiakkaan henkilökohtainen verkosto on samalla yksi asiakastyötä tekevän ja asiakkaan yhteistyökumppani.

Kuten tässä tutkimuksessa aiemmin tuotiin esille, tällaisen toiminnan tulisi perustua tasavertaisuuteen, luottamukseen ja asiakaslähtöisyyteen. Näin ollen esitetty kuvio tuo hyvin ilmi myös nämä lähtökohdat. Jokainen toimija on tilanteessa yhtä suuressa roolissa, eikä mikään niistä nouse yli muiden. Lisäksi nämä kaikki toimijat ovat aina yhteydessä toisiinsa.

Asiakastyötä tekevät henkilöt ovat tärkeä asema suhteessa asiakkaaseen, tarjolla oleviin palveluihin ja asiakkaan palvelutarpeeseen. Asiakkaan eriaisteiset toimijuudet ovat kolmion toisessa kärjessä. Toimijuus on tällöin muun muassa sitä, että asiakas kykenee ottamaan osaa häntä koskevien asioiden käsittelyyn, hän pystyy osallistumaan tarjottuihin palveluihin tai hän osaa kertoa, mitä palveluita hän kokee tarvitsevansa. Nämä tarpeet määrittävät sen, mihin osiin tarjolla olevaa palveluverkosta yksilö kiinnittyy ja minkä tahojen kanssa asiakastyötä tekevä tekee yhteistyötä. Asiakas on näin ollen tekemisissä sekä asiakastyötä tekevän että palveluverkoston kanssa. Palveluverkosto toimii lisäksi yhteistyössä asiakastyötä tekevän kanssa. Palveluverkosto vastaa asetettuihin tarpeisiin yhteistyössä asiakastyötä tekevän kanssa, asiakkaan rajoitteet ja mahdollisuudet (toimijuuden modaliteetit) huomioiden ja niitä tukien.

7 YHTEENVETO

Tämä tutkimus tarkastelee yhteistoimijuutta asiakastyössä ja siihen sisältyvää moniammatillista palveluverkostoa. Tutkimuksen tekemistä edisti paljon alussa tehty tarkastelu tämän toimintakentän lähtökohdista. Ne auttoivat ymmärtämään, mistä näkökulmista käsin työttömyyttä Suomessa hoidetaan, ketä sen toimijoihin pääpiirteissään kuuluu ja miten Oulun kaupunki työllisyyspalveluiden järjestäjänä tähän kenttään istuu. Tämä lisäsi ymmärrystä siitä, miksi Oukatypaan linkittyy niin valtava määrä erilaisia palveluita, kuten tämän tutkimuksen lopputuloksena olevasta palvelukartasta on mahdollista havaita.

Yleisesti voidaan todeta, että työvoimapolitiikka perustuu sekä yhteisöllisellä että yksilötasolla kohdattavien ongelmien ratkaisemiseen, jossa merkittävää on se, pystyykö tällainen politiikka parantamaan työmarkkinoiden toimivuutta ja yksilön asemaa työmarkkinoilla. Yksilön kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että politiikan keinojen avulla koitetaan mahdollistaa yksilöille sellaisia polkuja, joita pitkin kunkin on mahdollista edetä kohti työelämää. Tähän haasteeseen vastataan sekä julkisella, yksityisellä että kolmannen sektorin toimijoiden puolella. Käytännön toimia polutuksen tueksi ovat esimerkiksi työnvälityspalvelut, työvoimapolitiittinen aikuiskoulutus, muut ammatillisen kehityksen palvelut ja työllistäminen työllistämistuen avulla. Tarjolla on myös muita tukia, avustuksia ja etuuksia työllistämisen edistämiseksi. Lisäksi työttömiä voidaan muun muassa ohjata työharjoitteluun, työvoimakoulutukseen, työpajoihin tai muihin työllistäviin projekteihin. Nämä palvelut tulevat näkyväksi tämän työn kuviossa 8, jossa on esitetty kehittämistyön kohteena olleen palvelukartan rakenne.

Poliittisesti tarkastellen nousee esille myös tekijöitä, jotka muokkaavat kyseistä palveluvalikoimaa. Esimerkiksi se, että yhtenä heikoimmassa työmarkkinatilanteessa olevana ryhmänä pidetään ammattitaidottomia nuoria, asettaa näille palveluille tietynlaisia vaatimuksia. Palveluissa tulee pystyä vastaamaan asiakkaan tarpeeseen siitä lähtökohdasta käsin, että yksilö voi tarvita esimerkiksi koulutusta, mahdollisuuksia tutustua työelämään, vertaistukea, terveydellisten tekijöiden kartoitusta, apua elämänhallintaan tai vaikkapa

tukea ihmissuhteissaan. Tällainen laajojen rakenteiden tarkastelu antaa myös yhden vastauksen siihen, miksi työllisyyspalveluiden toiminta ja siellä työskentely perustuu muun muassa moniammatillisuuteen.

Moniammatillisuus käsittää työllisyyspalveluissa koulutus-, yritysyhteistyö-, sosiaali-, fyysisen terveyden-, mielenterveyden-, elämänhallinnan-, toimeentulon- ja monen muun sektorin palveluiden yhteistyön. Asiakkaan tarpeiden mukaisesti asiakastyötä tekevät ovat yhteydessä esimerkiksi kouluun, työpaikkaan, kotiin, valtion virastoihin, muihin kaupungin yksiköihin, terveysasemiin, erilaisiin järjestöihin ja tukiyhdistyksiin. Näissä toimipaikoissa asiakastyötä tekevät konsultoivat muun muassa opinto-ohjaajia, kuraattoreita, sairaanhoitajia, lääkäreitä, terapeutteja, asiakasneuvojia ja ohjaajia. Toimintakenttä on laaja ja se sisältää eri alojen ammattilaisia.

Moniammatillisuuden taustalla on ajatus siitä, että asiakkaan tilannetta ei ole järkevää pilkkoa erillisiin kokonaisuuksiin, ohjaten häntä asioimaan erikseen vaikka oppilaanohjauksessa, terveysasemalla, psykologilla ja työllisyyspalveluiden ohjaajalla. On todennäköistä, että tällainen tilanne hämmentäisi asiakasta, eikä hän välttämättä ohjautuisi oikeisiin osoitteisiin. Tai hän voisi käydä väärissä paikoissa tai asioida turhaan useaan kertaan samoissa paikoissa. Siksi tällaisessa työskentelyssä on 1990-luvun laman jälkeen edetty moniammatilliseen yhteistyöhön, jossa tietoa on mahdollista jakaa ja eri asiantuntijoiden on mahdollista työskennellä saman asian äärellä – yhdessä. Tällöin asiakasta ei tarvitse “pompottaa” paikasta toiseen, vaan asiakastyötä tekevä auttaa asiakasta eteenpäin niihin palveluihin, joita tämä kokee tarvitsevansa. Esimerkiksi työssä aiemmin esille nostetut ohjaamot, jollainen Oukatypan nuorten palveluiden tukikohta - Byströmin talokin on - perustuvat juuri tällaiselle ajatukselle asiakastyön tarjoamisesta asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Asiakastyötä tekevä voi moniammatillisessa työssä, palveluihin ohjaamisen lisäksi, kulkea myös asiakkaan rinnalla. Kuten aiemmin todettiin, moniammatillisuus voi toteutua myös eri alojen kesken. Tällöin asiakastyötä tekevä voi esimerkiksi sanoittaa asiakkaalle joidenkin palveluiden sisältöä, jotta asiakkaan on helpompi ymmärtää palveluiden merkitys hänen tilanteensa kannalta tai nähdä se hyöty, jonka hän voi palvelusta saada. Myös tämä vaatii moniammatillista työskentelyä, jotta asiantuntijat ovat tietoisia toistensa toiminnoista

ja heillä on mahdollista jakaa omaa osaamistaan muille. Tällaisissa tilanteissa eri alojen toimijat tuovat oman erityisosaamisensa esille ja muut voivat hyödyntää sitä edelleen asiakkaan hyväksi. Tällöin tarkastellaan sitä, mitkä ovat ensisijaisia palveluita, joita asiakas tarvitsee ja kuka häntä voi parhaiten auttaa.

Keskeinen seikka työllisyyspalveluiden kaltaisessa asiakastyössä on myös asiakkaan toimijuus. Voidaan ajatella, että palveluihin osallistuminen vaatii yksilöltä myös tietyn asteista kykyä toimia. Toimijuudessa on tällöin kyse muun muassa siitä, että asiakas ymmärtäisi häntä palvelevien palveluiden tarkoituksen ja merkityksen juuri hänen elämänsä kannalta ja että hän haluaa ja kykenee osallistumaan itseään koskevaan toimintaan. Voidaan ajatella, että toimijuus on yksi avain siihen, että asiakas poluttuu palveluissa eteenpäin juuri hänelle suotuisalla tavalla, koska tällöin asiakas todennäköisesti myös sitoutuu ja motivoituu toimimaan. Haasteita toimijuudelle kuitenkin aiheuttaa muun muassa yhteiskunnassamme vallitseva yksilöllisyyden ja yhteisöllisyyden ristiriita. Eli samaan aikaan yksilön tulisi olla omillaan pärjäävä, mutta hän on yhtä aikaa monin tavoin riippuvainen ympäristöstään.

Toisinaan työllisyyspalveluiden asiakastyö on niin sanottua kevyttä ohjausta, jolloin asia hoituu asiakastyötätekevän ja asiakkaan kesken kahdestaan, jopa yhden tapaamisen myötä. Usein asiakastyötä tekevä on kuitenkin pidempään asiakkaan yhteyshenkilö, joka ohjaa asiakasta tarpeellisiin suuntiin ja pysyy rinnalla asiakkaan kokeillessa erilaisia vaihtoehtoja. Asiakastyötä tekevä on tällöin kuin asiakkaan joukkuekaveri, joka heittää pallon asiakkaalle ja auttaa tätä saamaan maalin. Tällöin kyse on myös yhteistoimijuudesta, joka on asiakastyössä toinen, moniammatillisuuden rinnalla, hyvin keskeinen asia.

Yhteistoimijuuden taustalla on kysymys eri yksilöiden tai tahojen toimijuuksista. Se on asiakkaan, asiakastyötä tekevän ja palveluverkoston yhteistoimintaa, kuten tutkimuksen tuloksena esitetystä yhteistoimijuudensuhteen mallissakin nousee näkyväksi. Tällaisessa toiminnassa on keskeistä se, että näillä toimijoilla on tasavertainen suhde, jossa jokaisen näkemys ja kokemus käsiteltävästä asiasta on tärkeä. Tällaisen toiminnan tulisi perustua esimerkiksi tasa-arvoisuuteen, luottamukseen ja asiakaslähtöisyyteen. Yhteistoimijuudessa on tärkeää kuulla, mitä asiakas itse tilanteestaan ajattelee ja miten hän kokee voivansa

toimia, sillä se antaa pohjan toiminnalle, jota kohti eri asiantuntijat yhdessä asiakkaan kanssa tähtäävät.

Tämä kehittävän työntutkimuksen metodologiaan perustuva tutkimus toi näin ollen esille moniammatillisen työskentelyn erilaisia puolia, yhteistoimijuuden pääelementtejä ja asiakastyön palveluverkoston työllisyyden hoidon ja työllisyyspalveluiden näkökulmasta. Keskeistä tässä työssä oli nostaa esille, miten asiakastyötä tekevä ja asiakas asemoituvat suhteessa tarjolla oleviin palveluihin ja muihin toimijoihin. Voidaan todeta, että moniammatillisuus näyttäytyy työnä, jossa yhteistyö on hyvin tärkeässä asemassa asiakkaan tilanteen edistämiseksi. Yhteistoimijuus tukee tätä moniammatillista työtä, koska silloin myös asiakkaan näkemykset ja kokemukset voivat tulla esille. Tämä edesauttaa todennäköisesti asiakkaan ohjautumista oikeanlaisiin palveluihin, joka puolestaan voi edistää hänen työllistymistään tai työmarkkinoille siirtymistään.

8 POHDINTA

Tutkimukseni on laaja kokonaisuus, jonka aiheita olisi ollut helppo lähestyä monesta erilaisesta näkökulmasta. Mietin työni lähtökohtia moneen kertaan ja eri osioiden painopisteet vaihtelivat useaan otteeseen. Nyt voin kuitenkin todeta, että olen hyvin tyytyväinen tämän tutkimuksen etenemiseen ja sen tuottamiin lopputuloksiin. Sain mielestäni koottua erittäin laajasta alkuasetelmasta ehyen kokonaisuuden, joka vastaa sille asetettuihin tavoitteisiin.

Valitut käsitteet tuntuvat perustelluilta, koska ne nousivat esille kentältä ja näin ollen ne todella kuvaavat kyseistä toimintaympäristöä. Rajaus ei kuitenkaan ollut helppo ja työtä tehdessä tuli monta kertaa mieleen, olisiko jotain voinut jättää pois. En kuitenkaan keksinyt, mikä se jokin olisi. Koin, että kaikki edellä mainitut asiat oli tuotava esille, sillä ne ovat tällaisen toiminnan lähtökohtia. Näin ollen kohdensin näkökulmaa työn edetessä aina siihen suuntaan, joka vaikutti työn kannalta perustellulta ja luotin siihen, että teoria toimii ja tukee lopulta myös empiriaa. Uskon näin käyneen. Jälkikäteen kuitenkin mietin, että olisi ollut ehkä hedelmällisempää rajata aihetta vielä tarkemmin. Olisin voinut saada suppeammasta aihealueesta ehkä enemmän syvällisempää tietoa. Tarkemmalla rajauksella olisi ollut mahdollista myös perehtyä esimerkiksi joihinkin kansainvälisiin artikkeliaineistoihin paremmin. Voi olla, että painoarvoa on nyt annettu liikaa jollekin vähemmän oleelliselle asialle ja jotakin oleellista on jäänyt huomaamatta. Tähän sisältyykin myös yksi tällaisen käytäntöpainotteisen tutkimuksen haaste – miten huomioida teorian muodostus osana käytännön työtä.

Tutkimusmenetelmät toimivat mielestäni hyvin ja ne tuottivat aineiston, josta saatiin tutkimuksen kannalta oleellista tietoa. Oli hyvä, että päädyin monimenetelmälliseen aineiston keruuseen eli käytin sekä olemassa olevaa materiaalia, haastatteluja, päiväkirjaa, keskustelumuistiinpanoja että kirjallista palautetta. Pelkästään yhdellä menetelmällä en olisi voinut rakentaa tällaista työkalua. Uskon, että tämä monimenetelmällisyys lisää samalla tutkimukseni vahvistettavuutta eli luotettavuutta sen suhteen, että en ole itse keksinyt aineistoani, vaan se on tutkimusprosessissa tuotettua tietoa.

On hyvä huomata, että tutkimus on rakentunut siinä ymmärryksessä, joka tutkijalla on aiheesta ollut. Työ on sisältänyt runsaasti tulkintaa, joka on voinut sisältää myös virhearviointeja. On mahdollista, että jos tästä aihepiiristä tuotettaisiin toinen tutkimus, se nostaisi todennäköisesti esille erilaisia näkökulmia asiaan. Muun muassa tässä tutkimuksessa tehdyt valinnat metodologian suhteen, ovat ohjanneet työtä tiettyyn suuntaan. Jos työssä olisi esimerkiksi haastattelujen ja keskustelujen sijaan kysytty kvantitatiivisin menetelmin kaikilta asiakastyötä tekeville sähköpostilla, millaisia palveluita he työssään käyttävät, aineisto olisi ollut todennäköisesti laajempi ja sen pohjalta olisi voitu kenties tehdä hieman erilaista tarkastelua. Toisaalta valittuja menetelmiä tukee se, että niillä haluttiin saada rakentumaan samalla syvempi ymmärrys aiheesta. Palvelukartan rakentaminen pelkästään esimerkiksi kvantitatiivisen aineiston perusteella, vaikuttaa nyt esille nousseiden tietojen valossa hyvin hankalalta. Haastattelut ja muut kuvatut tilanteet antoivat tutkijalle mahdollisuuden esittää tarkentavia kysymyksiä, jotta palasten paikoilleen sijoittaminen oli mahdollista. Lisäksi haastattelut tuottivat sellaista ymmärrystä tutkimuksen kannalta, että myös tutkimuskysymykseen kaksi oli mahdollista vastata.

Omasta roolistani tämän prosessin tutkijana voin lisäksi todeta, että se oli varsin monipuolinen. Toisaalta koin olevani osa kyseistä työyhteisöä, en niinkään erillinen konsultti, joka tekee lyhyitä interventioita yhteisössä. Minulle kerrottiin tutkimusasetelman kannalta avoimesti kyseistä toimintakenttää koskevia seikkoja ja koin pääseväni hyvin lähelle kehittämiskohdetta. Toisaalta koen, että roolini työyhteisön ulkopuolisena tutkijana oli tärkeä, koska minulla oli näin ollen tietynlaista rohkeutta vetää asioita yhteen, sillä minulla ei ollut asioihin henkilökohtaista sidettä. Jos minulla olisi ollut vahva rooli sekä työyhteisön työntekijänä että tutkijana, tekemiseen olisi voinut sisältyä enemmän ristiriitoja, koska silloin todennäköisesti olisi ollut vaikeampi säilyttää tietynlainen objektiivisuus. Tässä asetelmassa minulla oli tutkijana mahdollisuus rohkeasti edetä tutkimuksessa ja nostaa esille useita näkökulmia, takertumatta liikaa työhön mahdollisesti sisältyviin, käytännön työssä jo huomattuihin rajoitteisiin. Toisaalta toimintakentän laajuus asetti minulle tiettyjä haasteita, sillä en luonnollisestikaan voinut tietää etukäteen kaikkia kentän käytänteitä tai terminologiaa. Jouduin täten tekemään aika paljon töitä ymmärtääkseni tiettyjä asioita. Tällainen rooli kuitenkin mahdollisti sen, että kykenin

yhdistämään samasta asiasta tuotetun erilaisen puheen. Perehdyin asioihin sitä mukaa, kun selvitettäviä seikkoja tuli vastaan ja rakensin täten samalla sekä omaa että tutkimuksellista ymmärrystä asioihin. Näin pystyin avaamaan asiat niin, että myös joku toinen yhteisön ulkopuolinen kykenee ymmärtämään nämä tekijät.

Mietin prosessin aikana myös tämän tutkimuksen yleistettävyyttä. Tällaiseen ajatukseen viitaten haluan korostaa, että tässä tutkimuksessa esille tuotu toimintamalli palveluiden yhteen kokoamiseksi, toimii hyvin kyseisessä, tutkimuksen kohteena olleessa kontekstissa. Siitä ei voida tehdä juurikaan yleistyksiä eli sellaisenaan karttaa ei luonnollisestikaan voida siirtää esimerkiksi toisen kaupungin työllisyyspalveluiden kartaksi. Siitä ei myöskään voida todeta, millainen on “työllisyyspalveluiden asiakasta palvelevien palveluiden kartta”. Tämä johtuu siitä, että rakenteet kaupunkien sisällä ja niihin linkittyvät palvelut, voivat olla erilaisia. Toisaalta näin ei kehittävässä työntutkimuksessa odotetakaan olevan, vaan yleistettävyys juontuu oikeastaan tutkimuksen jälkeisestä tilanteesta – miten tutkimus tai sen tulokset alkavat myöhemmin elämään. Tähän ajatukseen sisältyykin yksi mielenkiintoinen jatkotutkimusidea - miten kartta alkaa muovautumaan käytössä eli millaisena kehittävä työntutkimuksen viides sykli toteutuu?

Voidaan ajatella, että tällaisen tutkimuksen yleistettävyyttä lisää myös se, onko esittämäni prosessikuvauksen pohjalta mahdollista toteuttaa samankaltainen tutkimus. Ajattelen sen olevan pääpiirteissään mahdollista. Voi tosin olla, että toisessa tapauksessa runko lähtisi rakentumaan hieman eri tavalla. Lähtökohtaisesti tämä tutkimus kuitenkin olisi toistettavissa myös täysin samalla kaavalla ja sillä saataisiin näin todennäköisesti samankaltaisia tuloksia. Tähän ajatukseen sisältyykin toinen jatkotutkimus idea, miten konseptini toimisi toisaalla? Tähän liittyen on todettava, että kiinnostusta tämän kaltaisten karttojen tekemiseen on olemassa. Mainittuani eri yhteyksissä tekeväni tällaista gradua, sain osakseni monenlaista mielenkiintoa. Tällaista karttaa kaivattaisiin esimerkiksi perhetyön kentällä ja oppilaitosten suunnalla. Esimerkiksi monet opettajat olisivat kiinnostuneita kartasta, joka osoittaisi oppilaan ympärillä olevan verkoston laajuuden, toisi ilmi ketkä kaikki tekevät työtä saman asian äärellä sekä muistuttaisi kehen olla yhteydessä oppilasta koskevissa asioissa.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Kuten tutkimusprosessin ja tulosten kuvaus osoittavat, tämän tutkimuksen validiteetti sekä tutkimusmenetelmien että tulosten suhteen on hyvä. Niillä saatiin vastauksia niihin kysymyksiin, joihin vastauksia etsittiin. Lisäksi lopputuloksena oleva kartta vastaa siihen tarpeeseen ja tavoitteeseen, joka sille alussa asetettiin. Tätä tukee kohdeorganisaatiosta saatu palaute, jossa todetaan, että työ on ollut heille merkittävä. Palvelukartta on heille jatkossa työväline, jonka voidaan ajatella ehkä jollain tavalla helpottavan asiakastyötä, sillä nyt palvelut löytyvät kootusti yhdestä paikasta, eikä esimerkiksi yhteystietoja tarvitse välttämättä etsiä internetistä. Lisäksi kartta kokoaan yhteen tapahtumat, joiden vaihtuvuus saattaa aiheuttaa sen, ettei niiden kaikkien olemassa oloa aina muisteta, jolloin asiakas ei myöskään välttämättä ohjaudu niihin. Kartta on myös jatkossa koko yksikön yhteinen työkalu, jonka päivittämiseen osallistuvat toivon mukaan kaikki työyhteisön jäsenet. Tämä voi mahdollistaa myös paremman tiedonkulun tai lisätä yhteistä tietoisuutta olemassa olevista palveluista, jos esimerkiksi joku työntekijöistä törmää uuteen palveluun ja jakaa tietonsa kartan avulla. Tähän liittyen asiaan sisältyy kuitenkin myös sellainen käytännön haaste, kuinka kartta jatkossa päivittyy. Eli ottavatko karttaa käyttävät asian omakseen ja osallistuvatko he tietojen jakamiseen ja päivitykseen. Kartasta on tehty tätä silmällä pitäen mahdollisimman helposti käytettävä, mutta jatko näyttää miten ylläpito onnistuu.

Kuten olen kuvannut, tälle työlle oli olemassa selvä tilaus, mutta jää nähtäväksi, mitä tulevaisuudessa tapahtuu, kuinka kartta alkaa asiakastyötä tekevien käytössä elämään tai millaista kehittelyä luodut mallit saavat osakseen. Niiden hyödyllisyys näyttäytyy vasta ajan kuluessa. Jään mielenkiinnolla odottamaan, millaisia terveisiä tutkimuksen kohteena olleesta yhteisöstä kenties myöhemmin kuulen. Selvää kuitenkin on, että prosessi on ollut laajassa mittakaavassa hyödyllinen, jos ei muuten, niin tutkijalle itselleen. Tutkimus tuotti jotain uutta Oukatypalle, paljon työntekijälle ja ehkä myös edustamalleni tieteenalalle. Kiitän kaikkia tutkimustani tukeneita ja sen tekemiseen osallistuneita henkilöitä. Matka on ollut antoisa.

LÄHTEET

- Aaltonen, S. (2012). Elämän umpisolmuja avaamassa. Toimijuus ja institutionaaliset rajat nuorten siirtymissä. Teoksessa Pekkarinen, E., Vehkalahti, K. & Myllyniemi, S. (toim.) Lapset ja nuoret instituutioiden kehyksissä. Nuorten elinolot – vuosikirja 2012. Nuorisotutkimusverkosto, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos & Valtion nuorisosiain neuvottelukunta.
- Ala-Kauhahuoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T. & Parpo, A. (2004). Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta – lain sisältö ja vaikuttavuus. STAKES. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 141.
- Cooper, M. (2008). *Essential Research Findings in Counselling and Psychotherapy: The Facts are Friendly*. London: SAGE Publications Ltd.
- Engeström, Y. (1995). *Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita*. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Engeström, Y. (2002). *Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2001). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Eteläpelto, A. (2012). Mitä on toimijuus ja mihin sitä tarvitaan? Interaktiivinen opetus ja oppiminen [yleisöluennon diat]. Jyväskylän yliopisto. Lainattu 29.9.2015, saatavilla: <https://www.jyu.fi/hankkeet/interaktiivinen/yleisoluontodiat/etelapelto>.
- Harra, T. (2014). *Terapeuttinen yhteistoiminta. Asiakkaan osallistumisen mahdollistaminen toimintaterapiassa*. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Heinonen, E., Hämäläinen, K., Räisänen, H., Sihto, M. & Tuomala, J. (2004). *Mitä on työvoimapolitiikka?* Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus.
- Heikkinen, H. L. T. & Jyrkämä, J. (1999). *Mitä on toimintatutkimus?* Teoksessa Heikkinen, H. L. T., Huttunen, R. & Moilanen, P. siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena kustannus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

- Hojholt, C. & Schraube, E. (2016). Introduction: Toward a Psychology of Everyday Living. In Schraube, E. & Hojholt, C. (Eds.) *Psychology and the conduct of everyday life*, pp.1-14. Hove, East Sussex: Routledge.
- Hotari, K-E. & Metteri, A. (2010). Sosiaalityöntekijöiden ja organisaatioiden välinen yhteistyö ja työnjako nuorten palveluissa. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin julkaisu 4/2010. Tampere: Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä.
- Hämäläinen, U. & Tuomala, J. (2013). Faktaa nuorisotyöttömyydestä. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. VATT POLICY BRIEF 2-2013. Lainattu 19.10.2016, saatavilla: http://www.vatt.fi/file/policybrief/vatt_policybrief_22013.pdf.
- Isoherranen, K. (2005). *Moniammatillinen yhteistyö*. Helsinki: WSOY.
- Isoherranen, K. (2012). *Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä*. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Lainattu 15.8.2016, saatavilla: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf.
- Isoherranen, K. Rekola, L. & Nurminen, R. (2008). *Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö*. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Jalava, U. & Virtanen, P. (1995). *Moniammatillinen projektitoiminta. Avain hyvinvointipalvelujen tulevaisuuteen*. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Juvonen, T. (2014). Kulttuurisesti määrittynyt täytyminen osana nuorten aikuisten toimijuutta. *Nuorisotutkimus* 3/2014, 3-16.
- Jyrkämä, J. (2008). Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä – hahmottelua teoreettis metodologiseksi viitekehykseksi. *Gerontologia* 4/2008, 190-203.
- Kananen, J. (2015.) *Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta*. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu 212.
- Katisko, M., Kolkka, M. & Vuokila-Oikkonen, P. (2014). *Moniammatillinen ja monialainen osaaminen sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja liikunta-alojen koulutuksessa. Malli työssäoppimisen ja ammattitaitoa edistävän harjoittelun toteutusta varten*. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2014:2.

- Kauppila, P., Silvonon, J. & Vanhalakka-Ruoho, M. (2015). (toim.) Toimijuus, ohjaus ja elämäntulkku. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto. Toimijuuden tuki: koulutus- ja työsiirtymät, toimijuus ja ohjaus -hanke.
- Karjalainen, V. (2008). Verkostokehittäminen – Palveluparadigman muutosvoima. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. Kehittämistyön risteyskohtia. STAKES. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Karjalainen, V. (2012.) Yksilöllistymiskehitys muuttaa kuntoutusta – mutta miten? Teoksessa Karjalainen, V. & Vilkkumaa, I. (toim.) Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. STAKES.
- Kerosuo, M. (2006). Boundaries in action. An Activity-theoretical Study of Development, Learning and Change in Health Care for Patients with Multiple and Chronic Illnesses. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteiden laitos.
- Keski-Suomen ELY-keskus. (2016). Ohjaamot. Lainattu 29.8.2016, saatavilla: <http://www.peda.net/veraja/keskisuomenely/ohjaamot/ohjaamo-toiminta>.
- Kiviniemi, K. (1999). Toimintatutkimus yhteisöllisenä prosessina. Teoksessa Heikkinen, H. L. T., Huttunen, R. & Moilanen, P. siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena kustannus.
- Koistinen, P. (2014). Työ, työvoima ja politiikka. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Koskela, S. (2013a). Tarkastelussa moniammatillinen yhteistyö ja sen edellytykset. Jyväskylän ammattikorkeakoulun ammatillinen opettajakorkeakoulu. Elinikäisen ohjauksen verkkolehti. Lainattu 13.8.2016, saatavilla: <https://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2013/03/28/tarkastelussa-moniammatillinen-yhteistyö-ja-sen-edellytykset/>.
- Koskela, S. (2013b). ”Mie teen vaan oman työni”. Toimintatutkimus moniammatillisen yhteistyön ja ohjausosaamisen kehittämisestä. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta.
- Kotiranta, T. (2008). Aktivoinnin paradoksit. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden, psykologian ja sosiologian laitos.

- Kuisma, J. & Ohtonen, T. (2012). Asiakastyytyväisyyskysely kehitysvammaisten toimintakeskuksiin – kehittämishanke. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu.
- Kuula, A. (1999). Toimintatutkimus. Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.
- Leiman, M. (2014). Mitä Ohjaamo on opettanut. Toimijuuden tuki –hankkeen tutkimustapaaminen. Lainattu 17.11.2016, saatavilla: http://www.uef.fi/documents/677659/710134/10.10.2014_Mita_Ohjaamo_on_opettanut_Mikael+Leiman.pdf/644cf68f-d072-4cdf-8aa9-243320205c2e.
- Lindqvist, T., Oksala, I. & Pihlman, M-R. (2001). (toim.) Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Oppaita 2001:8. Työministeriö. Julkaisuja 289.
- Linnossuo, O. (1996). Tuottaako sosiaalityö pummeja vai oman elämänsä sankareita, seikkailijoita? Teoksessa Metteri, A. (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Lähteenmaa, J. (2011). Nuoret työttömät ja yliviritetty toimijuus. Nuorisotutkimus 4/2011, 47-60.
- Mannila, S., Forsander, A., Hummasti, A. & Vehviläinen, J. (2002). Työelämäkynnykset ja haasteelliset ryhmät työllisyyspolitiikan näkökulmasta. Työministeriö. ESR- Hyvät käytännöt – sarja. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Manssila, K. (2012). Askel askeleelta kohti yhteistoimijuutta - moniasiantuntijuus lasten kuntoutuspalvelujen verkostoneuvotteluissa. Opinnäytetyö. Metropolia ammattikorkeakoulu. Toimintaterapeutti YAMK. Kuntoutuksen koulutusohjelma. Lainattu 12.10.2016, saatavilla: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49039/askelask.pdf?sequence=1>.
- Manssila, K. (2014). Yhdessä kohti yhteistoimijuutta. Teoksessa Sipari, S., Mäkinen, E. & Paalasmaa, P. (toim.). Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. Metropolia ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Aatos-artikkelit 13/2014, 127-136.
- Mönkkönen, K. (1996). Asiantuntijasta asiantutkijaksi. Teoksessa Metteri, A. (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Mönkkönen, K. (2007). Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

- Nuorten työllisyyspalveluiden kehittämishanke. (2016). Lainattu 18.8.2016, saatavilla: <http://www.ouka.fi/nutke>.
- Nykänen, S., Karjalainen, M., Vuorinen, R. & Pöyliö, L. (2007). Ohjauksen alueellisen verkoston kehittäminen – poikkihallinnollinen ja moniammatillinen yhteistyö voimavarana. Koulutusselosteita 34. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto.
- Oksanen, J. (2014). Motivointi työvälineenä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Onnismaa, J. (2011). Ohjaus- ja neuvontatyö: aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.
- Oulun kaupungin työllisyys Hankkeet. (2016). Lainattu 18.8.2016, saatavilla: <http://www.ouka.fi/oulu/tyollisyysverkko/tyollisyys Hankkeet>.
- Oulun kaupungin nuorten työllisyyspalvelut. (2016). Lainattu 30.12.2016, saatavilla: <http://www.ouka.fi/oulu/tyo-ja-elinkeinot/nuorten-tyollisyyspalvelut>.
- Oulun kaupungin työllisyysverkko. (2016). Lainattu 25.5.2016, saatavilla: <http://www.ouka.fi/oulu/tyollisyysverkko/oulu-kaupungin-tyollisyyspalvelut>.
- Pakkala, A., Saukkola, S. & Savonmäki, P. (2014). Kohti Ohjaamo – Tukea nuorille koulutuksen ja työn poluilla. Elinikäisen ohjauksen verkkolehti. Lainattu 29.8.2016, saatavilla: <https://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2014/12/16/kohti-ohjaamo-tukea-nuorille-koulutuksen-ja-tyon-poluilla/>.
- Pikkupeura, M. (2015). Hyvän verkstoneuvottelun opas. Oulu: Sivistys- ja kulttuuripalvelut.
- Pirkanmaan alueen toimijakartta. (2010). Lainattu 30.12.2016, saatavilla: <http://www.tyollisyysportti.fi/toimijakartta/>.
- Pitkänen, S., Aho, S., Koponen, H., Kylmäkoski, M., Nieminen, J. & Virjo, I. (2007). Ryhtiä ja ruutia nuorten työvoimapoluun. Nuorten yhteiskuntatutkimuksen toteuttamista ja tuloksia selvittävä tutkimus. Työpoliittinen tutkimus 333. Helsinki: Työministeriö.
- Pukkila, P., Helander, J. & Laitila, K. (2015). Matkalla monialaisuuteen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Elinikäisen ohjauksen verkkolehti. Lainattu 23.8.2016, saatavilla: <http://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2015/11/24/matkalla-monialaisuuteen/>.
- Pärnä, K. (2012). Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Yliopistollinen väitöskirja. Turun yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Lainattu 24.8.2016, saatavilla:

<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/77506/AnnalesC341Parna.pdf?sequence=1>.

Rautava, M. (2008). Onnistuuko dialogisten käytäntöjen oppiminen? - Esimerkkinä verkostokonsulttitoiminta. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. Kehittämistyön risteyskysymyksiä. STAKES. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Lainattu 9.9.2016, saatavilla: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>.

Seikkula, J. & Arnkil, T. E. (2009). Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

Silvonen, J. (2015). Toiminta ja suhteet – neljä fragmenttia toimijuudesta. Teoksessa Kauppila, P., Silvonen, J. & Vanhalakka-Ruoho, M. (toim.). Toimijuus, ohjaus ja elämäntietäminen. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto. Toimijuuden tuki: koulutus- ja työsiirtymät, toimijuus ja ohjaus -hanke, 3-15.

Silvonen, J. (2016). Kulttuuri-historiallinen toiminnan teoria, ohjaus ja oppilashuolto- luento 1.11.2016. Monialainen yhteistyö yksilöiden ja yhteisöjen tukena (MYY) tutkijaseminaari. Oulun yliopisto.

Suorsa, T. (2014). Todellisinta on mahdollinen. Systeminen ja subjektitieteellinen näkökulma kasvatustieteeseen kokemuksen tutkimiseen. Akateeminen väitöskirja. Oulun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuskeskus. (2016.) Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Lainattu 22.8.2016, saatavilla: <https://www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja>.

Teräs, M. & Toiviainen, H. (2014). Kehittävä teema-analyysi kasvatustieteen tutkimusmenetelmänä. Aikuiskasvatus 2/2014, 84-95.

Toiviainen, H. (2003). Learning across levels. Challenges of Collaboration in a Small-Firm Network. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteiden laitoksen tutkimuskeskus. Lainattu 22.12.2016, saatavilla: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/19797/learning.pdf?sequence=4>.

Tuomikoski, S. (2016). Toimijuuden ohjaaminen työmotivaation lisäämisen menetelmänä. Kasvatustieteiden tiedekunta. Oulun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta.

- Työ- ja elinkeinoministeriö. (2015). Ohjaamot edistävät nuorisotakuun toteutusta - nuorten matalan kynnyksen palvelut käynnistymässä. Lainattu 25.5.2016, saatavilla: http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/tietoa_takuusta/ajankohtaista/ohjaamot_edistavat_nuorisotakuun_toteutusta_-_nuorten_matalan_kynnyksen_palvelut_kaynnistymassa.117897.news.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (2016). Nuorisotakuu auttaa eteenpäin. Lainattu 25.5.2016, saatavilla: http://www.nuorisotakuu.fi/nuorisotakuu/tietoa_takuusta.
- Vanhalakka-Ruoho, M. (2014). Toimijuus elämänculussa – ohjaustyön perusta? Aikuiskasvatus 3/2014, 192-201.
- van der Weiden, A., Ruys, K. I. & Aarts. H. (2013). A Matter of Matching: How Goals and Primes Affect Self-Agency Experiences. Journal of Experimental Psychology: General 2013, Vol. 142, No. 3, 954-966.
- Vehviläinen, S. (2014). Ohjaustyön opas : yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.
- Åkerblad, L. (2014). Epävarmuuden tuolla puolen. Muuttuvat työmarkkinat ja prekaari toimijuus. Väitöskirja. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Lainattu 19.11.2015, saatavilla: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1364-7/urn_isbn_978-952-61-1364-7.pdf
- Åkerblad, L. (2015). Hämmennystä ja reittivalinnan vaikeutta – prekaari toimijuus. Teoksessa Kauppila, P., Silvonen, J. & Vanhalakka-Ruoho, M. (toim.). Toimijuus, ohjaus ja elämänculku. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto. Toimijuuden tuki: koulutus- ja työsiirtymät, toimijuus ja ohjaus -hanke.

LIITTEET

Liite 1.

Haastattelun runko eli teemahaastatteluiden teemat olivat:

1. Miten asiakkaat luoksesi ohjautuvat?
2. Mistä lähtökohdista alat kartoittamaan asiakkaan tilannetta?
3. Miten palveluiden polutus kunkin asiakkaan kohdalla tapahtuu?
4. Mihin palveluihin asiakasta ohjaat (konkreettisesti kaikki ne yhteistyötahot, joiden kanssa olet tekemisissä)?
5. Miten nämä palvelut olisi mahdollista jakaa erilaisiin palvelukokonaisuuksiin?