

**PALVELUOHJAAJANA
VERKOSTOKOKOUKSISSA**

Eija Wallinheimo

Opinnäytetyö, syksy 2011

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä, Helsinki

Päihteet ja syrjäytyminen koulutusohjelma

Sosionomi (YAMK)

TIIVISTELMÄ

Wallinheimo, Eija. Palveluohjaajana verkostokokouksissa. Diak Etelä, Helsinki, syksy 2011, 63 s.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Päihteet ja syrjäytyminen koulutusohjelma, sosionomi (YAMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää pääkaupunkiseudun palveluohjaajien käsityksiä verkostokokousten vuorovaikutuksesta. Tutkimuksen tarkoitus oli kartoittaa, mistä tekijöistä verkostokokousten vuorovaikutus palveluohjaajien mielestä koostuu. Tutkimuskohteena oli 22 palveluohjaajaa pääkaupunkiseudulta. Aineisto kerättiin sähköpostitse eläytymismenetelmällä. Aineiston keräämistä edelsi tutkijan henkilökohtainen tapaaminen tutkittavien kanssa.

Tutkimuksessa palveluohjaus on määritelty työmuodoksi, jossa asiakas kohdataan hitaalla, dialogisella lähestymistavalla. Asiakkaan oma asiantuntijuus on työn lähtökohta ja palveluohjaaja työskentelee hänen kanssaan arjessa. Sektoroitunut palvelujärjestelmä aiheuttaa palveluiden yhteensovittamisen vaikeutta ja katkoksia etuuksien maksatuksessa. Palveluohjaaja auttaa asiakastaan saamaan tälle kuuluvat palvelut, mutta samalla myös luo yhdessä asiakkaan kanssa toimivampaa arkea. Palveluohjaajat osallistuvat usein asiakkaidensa kanssa verkostokokouksiin.

Verkostokokouksen vuorovaikutukseen vaikuttavat kunkin osallistujan taustaorganisaatiot, edeltävät kokemukset kokouksista ja ammattirooli. Tutkimuksen mukaan palveluohjaajien mielestä hyvään vuorovaikutukseen riittävät katsekontakti, selkeä arkikielen käyttö ja oman puheenvuoron odottaminen. Dialogiset verkostokokoukset ovat tutkimuksen mukaan harvinaisia. Dialogisuuden toteutuminen edellyttää, että kokouksen osallistujat tuntevat toisensa hyvin jo entuudestaan ja he puhuvat yhteistä kieltä. Tutkimuksessa tuli ilmi, että palveluohjaajat olivat kohdanneet kokouksissa myös huonoa vuorovaikutusta, jonka yläkäsitteeksi määriteltiin asiantuntijakeskeinen vuorovaikutus.

Asiantuntijakeskeiseen vuorovaikutukseen liittyy myös järjestämäsyndroomaksi nimetty ilmiö, joka tarkoittaa asiantuntijan asettumista oman työorganisaationsa virallisten tavoitteiden ja määrärahapaineiden edustajaksi. Järjestämäsyndrooman taustalla vaikuttaa yhteiskunnallinen ja poliittinen päätöksenteko, joka tähtää määrärahojen tiukentuneeseen kohdentamiseen.

Asiasanat: palveluohjaus, verkostokokoukset, vuorovaikutus, sektoroitunut palvelujärjestelmä, järjestämäsyndrooma

ABSTRACT

Wallinheimo, Eija

Case Managers in Network Meetings.

63 p. Language: Finnish. Helsinki, Autumn 2011.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services.

Master Degree in Social Services, Intoxicants and Exclusion.

The aim of the thesis was to study Helsinki region case managers' perceptions of interaction in network meetings. The research focused on 22 case managers in their work. The material of the study was gathered by e-mail. The research method was passive role-playing. A personal meeting with the researcher was used to motivate the case managers to submit their stories.

In this study case management is defined as a method where the client is confronted dialogically. The case manager respects the individuals and coaches them in their daily lives. Segmented social security system causes difficulties in matching different services. The case manager assists getting the suitable social services and helps with coping in everyday life. The case manager participates in the various network meetings together with the client.

The result of this study was that case managers described good interaction to consist of eye contact, clear articulation and waiting for your own turn to speak. However, the main result of this research was that case managers had faced low quality interaction, which was here defined as expert driven interaction.

As experts take personal responsibility of their organizations' challenges such as lack of funding and bureaucracy they become the victims of system syndrome. They do not respect the client. The system syndrome is caused by the political decisions which reflect the lack of funding.

Key words: case management, case manager, network meeting, system syndrome

| | |
|---|----|
| JOHDANTO | |
| 1. TUTKIMUKSEN TARKOITUS | 8 |
| 1.1 Tutkimuskysymykset | 8 |
| 1.2 Kohderyhmä | 9 |
| 2. ELÄYTYMISMENETELMÄ | 10 |
| 2.1 Tutkimuksessa käytetyt kehyskertomukset | 11 |
| 2.2 Eläytymismenetelmän arviointia | 13 |
| 3. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN | 15 |
| 3.1 Aineiston hankinta | 15 |
| 3.2 Aineiston analyysi | 17 |
| 3.3 Tutkimuksen eettisyys | 18 |
| 3.4 Tutkimuksen luotettavuus | 19 |
| 4. PALVELUOHJAUS | 21 |
| 4.1 Yksilökohtainen palveluohjaus | 21 |
| 4.2 Palveluohjaus ja verkostotyö | 23 |
| 5. AMMATILLINEN VUOROVAIKUTUS | 25 |
| 5.1 Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutus | 25 |
| 5.2 Asiakaskeskeinen vuorovaikutus | 26 |
| 5.3 Dialoginen vuorovaikutus | 27 |
| 6. VERKOSTOTYÖ | 29 |
| 6.1 Verkostotyö ja yhteiskunnallinen muutos | 29 |
| 6.2 Sektoroitunut palvelujärjestelmä | 30 |
| 7. HYVÄ VERKOSTOKOKOUS – ASIAKASKESKEISYYS | 33 |
| 7.1 Verkostokokouksen hyvä rakenne | 34 |
| 7.2 Asiakkaan kuuleminen | 35 |
| 7.3 Tasa-arvoisuus | 37 |
| 7.4 Kieli | 38 |
| 8. VERKOSTOKOKOUS EPÄONNISTUU | 40 |
| 8.1 Asiantuntijan tekemät määritelmät ja kohdeasiakkuus | 41 |
| 8.2 Kunnioitusvaje – asiakkaat, jotka eivät ansaitse palvelua | 44 |
| 8.3 Asiakas, keskenään kinastelevat asiantuntijat ja järjestelmäsyndrooma | 47 |
| 9. PALVELUOHJAAJIEN KOKEMUKSET DIALOGISUUDESTA | 50 |
| 10. VERKOSTOKOKOUSTEN MERKITYS PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ | 54 |

9. POHDINTA

58

LÄHTEET

61

JOHDANTO

Tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella pääkaupunkiseudulla työskentelevien palveluohjaajien käsityksiä verkostokokousten vuorovaikutuksesta. Palveluohjaajat valikoituivat tutkimuksen kohteeksi oman työkokemukseni innoittamana. Oma työni palveluohjaajana vei minut usein verkostokokouksiin ja tätä kautta kiinnostuin niiden vuorovaikutuksesta. Verkostokokous saattoi olla erittäin voimaannuttava kokemus asiakkaalleni, mutta joskus sekä asiakas että minä – palveluohjaaja – poistuimme kokouksesta hyvin pettyneinä. Tämä kokemus sai minut pohtimaan verkostokokousten vuorovaikutusta.

Tässä tutkimuksessa on tarkoitus selvittää, miten osa pääkaupunkiseudun palveluohjaajista on kokenut verkostokokoukset ja miten he mieltävät niissä tapahtuvan vuorovaikutuksen. Millaista on hyvä vuorovaikutus, mikä taas tekee kokouksen vuorovaikutuksen huonoksi? Mitkä tekijät vaikuttavat palveluohjaajien mielestä verkostokokousten vuorovaikutukseen, entä löytyykö kokouksista dialogisuutta?

Tutkimusmenetelmänä on käytetty passiivista eläytymismenetelmää (ns. role-playing), joka käytännössä tarkoittaa pienten vapaamuotoisten tarinoiden kirjoittamista tutkittavilla. Kirjoitusten pohjana oli kehyskertomus, johon oli kuvattu muutamalla lauseella verkostokokouksen vuorovaikutusta. Palveluohjaajien tehtävänä oli puolestaan kertoa ja kuvailla, miten tuo vuorovaikutus tulee esiin ja jatkaa tarinaa omin sanoin.

Tutustuessani palveluohjauksen ja verkostotyön teoriaan, en löytänyt tutkimuksia, jotka olisivat yhdistäneet nämä kaksi tekijää. Nykyisessä sektoroituneessa palvelujärjestelmässä verkostokokoukset ovat yhä yleisempiä. Palveluohjaajat puolestaan työskentelevät lähellä asiakasta, sovittaen yhteen eri toimijoiden tarjoamia palveluita ja muodostaen mielekkäitä palvelukokonaisuuksia. Verkostokokoukset ovat siis palveluohjaajille tuttuja. Verkostokokousten vuorovaikutusta tarkastelen opinnäytetyössäni Kaarina Mönkkösen (2007) ammatillisen vuorovaikutuksen teorian kautta.

Sektoroitunut palvelujärjestelmä on tuottanut Suomeen asiantuntijuutta, joka toimii erittäin hyvin, mikäli asiakkaan ongelma mahtuu yksittäisen sektorin sisälle. Elämäntilanteet ja niissä muodostuvat tuen tarpeet eivät kuitenkaan aina seuraa sektorien rajoja, vaan asiakas joutuu etsimään tarvitsemiaan palveluita ja juoksemaan luukulta toiselle. Tässä hänen tuekseen tulee palveluohjaaja, joka usein seuraa asiakastaan myös verkostokokoukseen.

Palvelujärjestelmämme on rakennettu asiantuntijuuden varaan, ja tähän asiantuntijuuteen heijastuvat myös sosiaalipoliittiset päätökset ja vallitsevat yhteiskunnalliset ajatukset. Opinnäytetyöni yhdistää palveluohjauksen, verkostokokoukset ja yhteiskunnallisen nykytilanteen. Palveluohjaus työmenetelmänä on tarkoitettu palvelujärjestelmän häiriöiden korjaamiseksi; mitä enemmän järjestelmä sektoroituu, sitä enemmän erilaisten palveluiden yhteensovittamista ja asiakkaiden arjen tuntemista tarvitaan. Opinnäytetyöni tuloksia voidaan hyödyntää suoraan palveluohjauksellisessa koulutuksessa. Tulen suosittamaan tutkimustani myös kaikille, jotka työskentelevät verkostokokouksissa ja haluavat jatkossa vaikuttaa kokousten vuorovaikutukseen. Tutkimukseni auttaa myös ymmärtämään miksi verkostokokous joskus epäonnistuu ja miten tämän voisi estää.

1. TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimukseni tarkoitus on selvittää Pääkaupunkiseudun palveluohjaajien käsityksiä verkostokokousten vuorovaikutuksesta. Työskentelin itse kaksi vuotta palveluohjaajana Helsingissä ja huomasin tuolloin, että verkostokokous voi olla todella voimaannuttava kokemus asiakkaalle, mutta joskus myös hyvin latistava ja epäinhimillinenkin. Kävin keskustelua verkostokokouksista ja niiden vuorovaikutuksesta työparini ja työnohjaajani kanssa, ja asia alkoi kiinnostaa itseäni yhä enemmän. Toimiessani itse palveluohjaajana en aina ymmärtänyt mitkä tekijät vaikuttivat verkostokokouksien ilmapiiriin ja siihen, onnistuttiinko kokouksessa oikeasti kuulemaan asiakasta ja saamaan hänen tilannettaan eteenpäin. Asia jäi epäselväksi, mutta mielenkiinto kasvoi. Osallistuessani palveluohjaajille tarkoitettuihin koulutuksiin ja yhteisiin tapahtumiin, huomasin, että keskustelu liikkui hyvin usein vuorovaikutuksessa ja asiakkaan kohtaamisessa, sekä palvelujärjestelmän toimimattomuudessa. Ilmiö alkoi yhä enemmän vaivata minua, kunnes tämä opinnäytetyö tarjosi minulle loistavan mahdollisuuden itse tutkia asiaa.

1.1 Tutkimuskysymykset

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni on selvittää palveluohjaajien kohtaaman vuorovaikutuksen laatua verkostopalavereissa. Toisena tutkimuskysymyksenä on tutkia, ovatko palveluohjaajat osallistuneet dialogisiin verkostokokouksiin. Tarkastelen vuorovaikutuksen ilmenemistä verkostopalavereissa kahden eri muuttujan kautta; pyydän tutkittavia kertomaan ja kuvailemaan hyvää tai huonoa vuorovaikutusta.

Kaarina Mönkkönen (2002, 63) on jakanut asiakkaan kohtaamista kolmeen erilaiseen kategoriaan; asiantuntijakeskeiseen, asiakaskeskeiseen ja dialogiseen kohtamiseen. Tutkimuksellani haluan selvittää, millaista palveluohjaajien kohtaama vuorovaikutus on suhteessa Kaarina Mönkkösen teoriaan.

Toinen tutkimustehtäväni on selvittää ovatko palveluohjaajat kohdanneet verkostokokouksissa dialogista vuorovaikutusta. Dialogisuus on työtapa, johon liittyy luottamuksellisuus, aito kohtaaminen, hidas eteneminen, asiakkaan kunnioittaminen ja epävarmuuden sietokyky (Suominen 2002). Dialogisuuteen kuuluu myös eri ratkaisuvaihtoehtojen yhteinen etsiminen ja asiakkaan voimavarojen vahvistaminen (Hänninen 2007, 12). Verkostokokoukset voivat olla myös dialogisia. Ilmapiiri on tällöin avoin, kuunteleva ja arvostava. Asiakas tulee kohdatuksi aitona itsenään ja saa äänensä kuuluviin; hänen mielipidettään kuunnellaan ja se otetaan jatkotyöskentelyyn lähtökohdaksi. Dialogisessa verkostopalaverissa kaikki osallistujat saavat puhua ja tulevat myös kuulluiksi. Tavoitteena on uusien ratkaisujen etsiminen ja asiakkaan auttaminen eteenpäin elämässään. (Kokko & Koskimies 2007, 12-16.)

1.2 Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimukseni kohderyhmänä oli osa pääkaupunkiseudun palveluohjaajista, yhteensä vastaajia oli 22 henkilöä. Olen ottanut tutkimukseeni mukaan sellaisia palveluohjaajia, jotka tekevät työtä hitaalla, dialogisella otteella. Rajasin tutkimukseni ulkopuolelle sellaisen palveluohjauksen, jolla tarkoitetaan palveluihin ohjaamista. Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kaikki tutkittavani työskentelevät palveluohjaaja nimikkeellä. Ne, joiden työnimike ei ole palveluohjaaja, työskentelevät kuitenkin yksilökohtaisen palveluohjauksen periaatteita noudattaen. Olen varmistanut tämän asian keskustelemalla tutkittavien palveluohjaajien ja kyseisten työyksiköiden esimiesten kanssa.

Tutkimusjoukon ulkopuolelle on varmasti jäänyt osa ”oikeita” palveluohjaajia ja myös heitä, joiden työnimike on palveluohjaaja, mutta työnkuva itsessään ei ole tässä työssäni tarkastelemaa palveluohjausta. Tutkimuksessani olen rajannut palveluohjauksen tarkoittamaan nimenomaisesti dialogista työtettä ja asiakasta arvostavaa kohtaamista. Tämä ei luonnollisestikaan tarkoita, että tutkimukseni ulkopuolelle rajatut palveluohjaajat tai muut työntekijät eivät toimisi dialogisesti ja asiakasta arvostavasti.

Tutkimukseeni osallistuvat palveluohjaajat edustavat sekä kunnallisia, yksityisiä että kolmannen sektorin toimijoita pääkaupunkiseudulla, ja he toimivat mielenterveys- ja

päihdeasiakkaiden kanssa. En mainitse palveluohjaajien työpaikkoja tarkemmin, koska tutkimukseni tarkoitus ei ole vertailla palveluohjaajien vastauksia työpaikan perusteella. Tutkimukseni päähenkilöt ovat dialogista työtä tekevät palveluohjaajat, eivät heidän työpaikkansa. Tutkimusalueena on pääkaupunkiseutu.

2. ELÄYTYMISMENETELMÄ

Olen käyttänyt tutkimusmenetelmänä eläytymismenetelmää, josta voidaan erottaa kaksi erilaista vaihtoehtoa; aktiivinen ja passiivinen. Aktiivisessa eläytymismenetelmässä (active role-playing) tutkittaville annetaan perustilanne ja henkilöt (roolit), jonka perusteella he eläytyvät tilanteeseen ja esittävät tapahtumat eräänlaisena näytelmänä. Tutkittavat itse sanoittavat näytelmän ja vievät sen lävitse. (Eskola & Suoranta 2000, 111.)

Passiivinen eläytymismenetelmä (passive role-playing) tarkoittaa pienten kertomusten kirjoittamista tutkittavilla. Kirjoitusten ei tarvitse välttämättä olla totta tai reaalisesti tapahtunutta, vaan eläytymismenetelmällä voidaan tutkia myös tulevaisuutta ja sitä, mitä mahdollisesti voisi tapahtua. Tarinoiden avulla päästään tarkastelemaan tutkittavaan ilmiöön vaikuttavia tekijöitä ja sen rakennetta. Eläytymismenetelmällä voidaan tutkia myös sitä, mitä eri asiat merkitsevät tutkittaville, ja tapahtumien logiikkaa. Menetelmän perustan muodostaa kehyskertomus ja sen variointi. Kehyskertomuksesta tulee olla vähintään kaksi variaatiota, eli versiota. Menetelmällä tutkitaan, mikä vastauksissa muuttuu kun yhtä kertomuksen tekijää vaihdetaan. (Eskola 1997, 5-17; Eskola & Suoranta 2000, 110-113; Rita, Valtanen & Eskola 2004, 127-128.)

Tässä tutkimuksessani olen käyttänyt passiivista eläytymismenetelmää. Käytännössä tämä tarkoittaa, että pyysin palveluohjaajia kirjoittamaan pieniä kertomuksia ja kuvailemaan niissä hyvää tai huonoa vuorovaikutusta verkostokokouksessa.

Eläytymismenetelmä (role -playing) syntyi alun perin perinteisten laboratorio-kokeiden kritiikistä (Eskola 1997, 12; Eskola & Suoranta 2000, 111). Perinteinen koeasetelma pyrkii eliminoimaan koehenkilön käytöksestä sattumanvaraisuuden ja ennakoimattomuuden, mutta eläytymismenetelmä tähtää juuri päinvastaisuuteen.

Antamalla tutkittaville ihmisille mahdollisuuden harkintaan, mielikuvitukseen ja vapaaehtoisuuteen se vaikuttaa inhimillisemmältä tutkimustavalta. (Eskola 1997, 12-13.)

2.1 Tutkimuksessa käytetyt kehyskertomukset

Kehyskertomuksen tulee olla mahdollisimman yksinkertainen ja lyhyt. Liian pitkässä kertomuksessa tutkittavat henkilöt voivat virheellisesti kiinnittää huomiota johonkin sivuseikkaan, jolloin eri vastaajat kirjoittavat eri asioista. Tutkija ei myöskään välttämättä tiedä, miten vastaajat ajattelevat, joten kehyskertomuksissa ei kannata tarjota montaa erilaista virikettä. Toimiva kehyskertomus on usein A4-arkin yläreunaan kirjoitettu muutaman rivin pituinen kertomus. Menetelmällä tutkitaan, miten eri variaatio vaikuttaa vastauksiin. On kuitenkin syytä muistaa, että vaikka kehyskertomuksen vakiona pysyvät tekijät eivät näennäisesti muutu, niin ei tapahdu vastaajien mielessä. Käytännössä kehyskertomuksen muuttuessa myös kertomuksen muut osatekijät muuttuvat vastaajien mielessä. Kehyskertomusten täydellinen vakiointi on täysin mahdotonta, koska käsitteet ja merkitykset muuttuvat vastaajien mielessä. (Eskola 1997, 16-20; Eskola & Suoranta 2000, 114.)

Käytän tutkimuksessani kahta erilaista kehyskertomusta:

Kehyskertomus 1.

Olet palveluohjaajana verkostokokouksessa asiakkaasi kanssa. Paikalla on sinun ja asiakkaasi lisäksi viranomaisia. Verkostokokouksen vuorovaikutus on mielestäsi hyvää. Kerro ja kuvaile miten hyvä vuorovaikutus tulee esille?

Kehyskertomus 2.

Olet palveluohjaajana verkostokokouksessa asiakkaasi kanssa. Paikalla on sinun ja asiakkaasi lisäksi viranomaisia. Verkostokokouksen vuorovaikutus on mielestäsi huonoa. Kerro ja kuvaile miten huono vuorovaikutus tulee esiin?

Päädyin itse mahdollisimman lyhyisiin kehyskertomuksiin. Halusin kehyskertomuksen itsessään olevan mahdollisimman neutraali ja vastausviitteitä antamaton (Eskola 1997, 18). Tästä syystä en kirjoittanut kehyskertomukseen tarkempaa erittelyä siitä, mitä tarkoitan vuorovaikutuksella tai sen hyvyydellä tai huonoudella.

Vuorovaikutusta on kaikki verkostokokouksessa tapahtuvat asiat; eleet, ilmeet, istumajärjestys, puhut sanat, vaietut asiat, käytetyt puheenvuorot ja tauot (Kokko 2003, 89-126; Isoherranen 2008, 49-54). En lähtenyt nimeämään näitä kehyskertomukseen, koska halusin jättää ne vastaajan itsensä kuvaamiksi ja päätettäväksi, miten he tuottavat niitä kertomuksiin.

Kehyskertomuksessa verkostokokoukseen osallistuu palveluohjaaja yhdessä asiakkaansa kanssa. Olen sijoittanut asiakkaan kertomukseen, koska palveluohjauksen lähtökohtana on asiakas ja työskentely tapahtuu aina häntä kunnioittaen (Suominen 2007). Verkostokokouksen osallistujiksi mainitaan kehyskertomuksessa yleisesti viranomaiset. Tutkimukseni yksi osa-alue on pirstaloitunut sosiaalipalvelujärjestelmä, joka osaltaan tuottaa asiakkaille tarvetta palveluohjaukseen ja verkostokokouksiin (Seikkula & Arnkill 2009, 13; Hänninen 2007, 12; Arnkill 1991, 47-48). Tutkimukseni on rajattu koskemaan virallista palvelujärjestelmää ja aiheuttamaa tarvetta palveluiden yhteensovittamiselle (palveluohjaukselle), joten kehyskertomuksesta on jätetty pois asiakkaan omaiset, ystävät, kolmas sektori tai muut vapaaehtoiset auttajatahot.

Verkostokokouksen osanottajamäärä on jätetty avoimeksi, ja siihen on viitattu vain epämääräisesti sanalla viranomaiset. Ritva-Liisa Kokon (2003, 104) mukaan viranomaisten määrä vaikuttaa verkostokokouksen ilmapiiriin; mitä enemmän osallistujia, sitä virallisemmaksi ja byrokraattisemmaksi kokous muodostuu. Kokon (mt.,104) mukaan suuri osallistujamäärä aiheuttaa asioiden käsittelyn pinnallisuutta, irrallisuutta ja työntekijäkeskeisyyttä. En halunnut antaa viranomaisten lukumäärälle mitään viitteitä, jotta palveluohjaajat saisivat itse halutessaan mainita asiasta, jos katsovat sen vaikuttavan kokouksen vuorovaikutukseen. Jättämällä mahdollisimman paljon liikkumatilaa vastaajalle, olen halunnut nostaa esiin nimenomaisesti ne asiat, joita palveluohjaajat itse tuottavat.

Eskolan (1997, 19) mukaan kehyskertomukset olisi hyvä testata etukäteen ja luettaa esimerkiksi jollain menetelmää jo aikaisemmin käyttäneellä tutkijalla. Saaduista vastauksista voidaan päätellä, mitä kertomukset mahdollisesti tuottavat ja vastaavatko ne tutkimuksen kannalta oleellisiin kysymyksiin. Kehyskertomusten testaamisen jälkeen olisi vielä suotavaa haastatella vastaajia siitä, miten he ymmärsivät kehyskertomuksen ja ajattelivat siitä. (mt..) Itse testasin kehyskertomukseni kolmella palveluohjauksen tuntevalla ihmisellä. Heiltä kaikilta tuli positiivista palautetta. Heidän mielestään kehyskertomukset olivat riittävän yksinkertaiset, mutta kuitenkin sellaiset, jotka houkuttelivat kirjoittamaan ja miettimään kerrottua tarinaa.

2.2 Eläytymismenetelmän arviointia

Eläytymismenetelmä on halpa, nopea ja helppo tapa kerätä tutkimusaineistoa. Kato on yleensä pientä ja vastaajat ovat tyypillisesti motivoituneita vastaamaan. (Eskola 1997, 21-22.) Koska aineiston keruu on suhteellisen yksinkertaista, herää kysymys aineiston määrästä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole ehdottomia rajoja aineiston määrälle, vaan tutkimuksen tavoitteena on pikemminkin tapahtumien kuvaaminen, toiminnan ymmärtäminen tai teoreettisen tulkinnan antaminen tutkittavasta ilmiöstä (Eskola & Suoranta 2000, 61). Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien suuri määrä ei siis ole tarpeen tai edes aina mahdollista (Alasuutari 1999, 39). Eläytymismenetelmän kohdalla voidaan kuitenkin asettaa joitain yleisiä raameja; esimerkiksi Eskolan (1999, 24) mukaan noin 15 kertomusta kustakin kehyskertomuksesta riittää. Tämän jälkeen uudet kertomukset eivät näyttäisi tuovan lisää informaatiota tutkittavasta ilmiöstä. Puhutaankin aineiston kylläntymisestä, eli saturaatiosta. (Eskola 1999, 25; Eskola & Suoranta 2000, 62.) Saturaation käsite on peräisin Bertaux'lta (1981), jonka mukaan tutkittavasta ilmiöstä on mahdollista saada selville teoreettinen peruskuvio tietyllä määrällä aineistoa. Aineiston saturaation jälkeen uusi aineisto ei näyttäisi tuottavan enää lisää informaatiota. (Eskola & Suoranta 2000, 63.)

Tutkimukseni osallistui 22 palveluohjaaja ja kehyskertomuksia oli kaksi. Aineiston kylläntymiseen tarvittaisiin siis yhteensä noin 30 vastausta, eli 15 vastausta kehyskertomusta kohti. Palveluohjaajien vähäisen määrän takia jouduin pyytämään heiltä vastaamista molempiin kehyskertomuksiin. Suureksi onnekseni 10

palveluohjaajaa suostui tähän. Lopulliseksi vastausten määräksi tuli täten 32 kertomusta.

Eläytymismenetelmää on arvosteltu myös siitä, että se tuottaa stereotyyppioita. Menetelmän rikkaus on kuitenkin siinä, että stereotyyppioiden lisäksi se tuottaa poikkeuksellisia vastauksia. Vastaajien kirjoittamat tarinat kertovat siitä, mitä ihmiset ajattelevat ja miten näiden käsitysten perusteella tehdään päätöksiä ja valintoja. Toinen eläytymismenetelmään liittyvä kritiikki koskee kirjoitettujen tarinoiden todenperäisyyttä. Eläytymismenetelmä antaa vastaajalle mahdollisuuden mielikuvitukseen ja omaan ajatteluun. Vastausten ei tarvitse olla totta, sillä kertomuksilla pyritään tavoittamaan jotain tutkittavien yhteisesti jaetusta kulttuurista ja siihen liittyvistä merkityksistä. Kysymys on siitä, mitä voisi tapahtua ja miksi. (Eskola & Suoranta 2000, 116; Eskola 1997, 28-30.)

Eläytymismenetelmä on Eskolan (1997) mukaan tutkijalle - näennäisestä helppoudestaan huolimatta - vaativa tutkimusmenetelmä. Menetelmän nopeus ja vaivattomuus voivat erheellisesti ohjata tutkijan tekemään kehyskertomukset kevyin ja heppoisin perustein. Ilman perehtymistä tutkimusongelmaan ja aiheen teoreettiseen viitekehykseen, voidaan kehyskertomusten avulla saada aikaiseksi vain selostuksia tai kevyitä raportteja. (Eskola 1997, 32-33.)

3. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

3.1 Aineiston hankinta

Tutkimusmenetelmäoppaiden mukaan (esim. Eskola, Koski-Jännes, Lamminluoto, Saraanen, Saastamoinen & Valtanen 2004; Eskola & Suoranta 2000; Eskola 1997) eläytymismenetelmään vastaamiseen sopii parhaiten paikka, jossa on ”pakko” olla (esim. palaverit, luennot tai oppitunnit). Postikyselyt tai sähköpostivastaaminen eivät ole suositeltavia katon ja epäselvyyksien vuoksi. Mikäli eläytymismenetelmän lisäksi halutaan kerätä muutakin tietoa (esimerkiksi taustatietoja), kyselyt kannattaa sijoittaa vasta tarinan kirjoittamisen jälkeen. Kysely itsessään voi luoda vastaajalle ennakkovihjeitä tai ajattelutapoja, jotka voivat osaltaan vaikuttaa seuraavaksi kirjoitettavaan kertomukseen. Samoin vastaustyylin muuttaminen kyselyn rastittamisesta luovaan kirjoittamiseen saattaa tuottaa kapeita vastauksia. Vastaajilta itseltään ei vaadita mitään erityisiä kielellisiä valmiuksia, tavallinen kirjoitustaito riittää. (Eskola 1997, 20-21; Eskola & Suoranta 2000, 113-115.

Tutkimukseni toteutettiin keväällä 2011. Olin ensin yhteydessä tutkittavien palveluohjaajien esimiehiin. Kerroin tutkimuksestani ja käyttämästäni tutkimusmenetelmästä. Tämän jälkeen tapasin palveluohjaajat henkilökohtaisesti ja kerroin heille tutkimukseni tarkoituksesta ja eläytymismenetelmästä. Annoin palveluohjaajille mahdollisuuden päättää osallistumista tutkimukseeni vielä käyntini jälkeen, mutta kaikki tekivät päätöksen käyntini aikana. Palveluohjaajien suostuttua tutkittavikseni tarkistin kussakin organisaatiossa tarvittavat tutkimuslupa-asiat. Hain tutkimusluvut niiden organisaatioiden (kunnalliset toimijat) osalta, jotka edellyttivät

lupaa. Osassa työ-yhteisöjä ei tutkimuslupaa tarvittu, vaan sain työyhteisön esimieheltä suullisen luvan toteuttaa tutkimukseni. Lupa-asioiden selvittyä toteutin aineistonkeruun.

Sain sähköpostitse 21 vastausta. Aineiston kylläntyminen edellyttää kuitenkin eläytymismenetelmän kohdalla noin 15 vastauksen saamista jokaista kehyskertomusta kohti, joten jouduin lähestymään palveluohjaajia uudestaan ja pyytämään muutamaa vapaaehtoista vastaajaa toiselle kierrokselle, jossa he vastaisivat toiseen kehyskertomukseen. Näitä kahteen kehyskertomukseen vastanneita oli yhteensä 11. Aineistoni kooksi muodostui täten 32 kehyskertomusta.

Yksi tutkittava ryhmä palveluohjaajia ei löytänyt aikaa yhteiselle tapaamiselle, mutta sain heidän esimieheltään luvan lähettää palveluohjaajille sähköpostia tutkimuksestani ja pyytää heitä mukaan. Esimies lupasi omalta osaltaan kertoa palveluohjaajille työstäni ja kehottaa heitä vastaamaan. Lähetin kolmelle (3) palveluohjaajalle sähköpostitse kirjeen, jossa kerroin itsestäni, tutkimuksesta ja eläytymismenetelmästä. Sähköpostissa oli mukana kehyskertomus liitetiedostona ja ohjeet vastaamiseen. Tämä ryhmä palveluohjaajia ei koskaan vastannut sähköpostiini. Oman kokemukseni siis vahvistaa Eskolan (1997) havainnon siitä, että sähköpostivastaaminen *yksinään* on huono tiedonhankintatapa, jos ajatellaan eläytymismenetelmää aineistonkeräämisen keinona.

Ensimmäinen kehyskertomus (hyvä vuorovaikutus) lähetettiin 14 palveluohjaajalle, joista 11 vastasi. Toinen kehyskertomus (huono vuorovaikutus) lähetettiin 14 palveluohjaajalle. Vastauksia palautui minulle 10 kappaletta.

TAULUKKO 1. Kerätty aineisto ja kato

| | Kehyskertomus 1. | Kehyskertomus 2 |
|----------------------|------------------|-----------------|
| Lähetetyt 1. kierros | 14 | 14 |
| Saadut vastaukset | 11 | 10 |
| Kato kpl | 3 | 4 |
| Lähetetyt 2. kierros | 5 | 6 |
| Saadut vastaukset | 5 | 6 |
| Kato 2. kierros | 0 | 0 |

| | | |
|--------------------------------|-----------|-----------|
| Saatuja vastauksia yht. | 16 | 16 |
|--------------------------------|-----------|-----------|

Tutkimuksessani sähköpostitse vastaaminen tuntui toimivan odotettua paremmin. Onnistumisen taustalla oli todennäköisesti se, että kävin ennen aineiston keräämistä henkilökohtaisesti tapaamassa palveluohjaajia, ja kerroin heille sekä omasta palveluohjaaja-taustastani että eläytymismenetelmästä. Vastaajat olivat kyllä myös hyvin motivoituneita kertomaan kokemuksistaan.

Annoin palveluohjaajille vastausaikaa reilun viikon. Mikäli vastausta ei kuulunut sovittuun määräpäivään mennessä, lähetin heille muistutuksena uuden sähköpostiviestin. Muutoin vastaamista en rajoittanut. Palveluohjaajat saivat itse valita kertomuksensa muodon, pituuden ja sisällön. Tästä johtuen kertomuksista muodostui hyvin erilaisia. Osa vastaajista on kirjoittanut vastauksensa tarinan muotoon, osa taas käytti ranskalaisia viivoja vastauksissaan.

Vastausten pituudet vaihtelivat muutamasta rivistä yli sivun pituisiin kertomuksiin. Lyhyin positiivista vuorovaikutusta kuvannut vastaus koostui 36 sanasta, pisin oli 275 sanaa. Negatiivista vuorovaikutusta oli lyhimmillään kuvailtu 73 sanalla. Pisin negatiivinen vuorovaikutuskuvaus oli puolestaan 393 sanaa. Positiivista vuorovaikutusta oli kuvailtu keskimäärin 123 sanalla, negatiivista puolestaan keskimäärin 144 sanalla.

3.2 Aineiston analyysi

Keräämäni aineisto on käsitelty teemoittelun avulla. Eskolan ja Suorannan (2000, 174) mukaan aineistosta tulisi etsiä tutkimusongelman kannalta keskeiset teemat. Itse aloitin teemojen etsimisen lukemalla saamani vastaukset ensimmäiseksi lävitse. Tämän jälkeen alleviivasin kertomuksista avainsanoja, eli teemoja. Näitä teemoja olivat esimerkiksi kuunteleminen, tasa-arvo, ennakko-oletukset ja kokouksen rakenne. Halusin varmistaa, ettei mikään palveluohjaajien tuottama ajatus jää huomiotta, joten purin jokaisen lauseen pienille post-it-lapuille. Keräsin samoja teemoja käsittelevät laput A4-paperille. Aineistosta pystyin erottelamaan näin ollen yhteensä 26 teemaa. Teemoja oli kuitenkin

liian monta aineiston järkevää käsittelyä ajatellen. Jotta aineisto ei paisuisi mahdottoman laajaksi, yhdistin teemoja toisiinsa. Yhdistämisen jälkeen minulla oli 8 teemaa.

Aineiston analyysin aloitin etsimällä teemojen mukaista kirjallisuutta. Löydettyäni kirjallisuudesta viitteitä kirjoitin alustavaa tekstiä. Huomasin kuitenkin pian, ettei post-it-laput toimineetkaan tätä vaihetta pidemmälle, vaan jouduin palaamaan palveluohjaajien alkuperäisiin kirjoituksiin ja etsimään niistä laajempia kokonaisuuksia. Palveluohjaaja saattoi kirjoittaa vaikkapa yhdessä lauseessa kolme eri ajatusta eli teemaa, jotka olin purkanut post-it-lapuille. Lapuilta yksittäin luettuna ne eivät kuitenkaan tarjonneet mitään analysoitavaa. Piti siis palata ehjään, kokonaiseen tekstiin, jotta ymmärtäisin, mistä oikeasti oli kyse.

3.3 Tutkimuksen eettisyys

Eskola ja Suoranta (2000, 52) viittaavat Suojaseen (1982) luetellessaan tutkimusaineiston keräämiseen liittyviin eettisiin näkökulmiin. Heidän mukaansa (mt.) eettiset näkökulmat tulisi huomioida ainakin tutkimusluvassa, tutkimusaineiston hankinnassa, osallistumisen kysymyksissä, työpanoksen hyväksikäytössä ja tutkimuksesta tiedottamisessa.

Olen halunnut huomioida eettisiä näkökulmia omassa tutkimuksessani: tapasin kaikki tutkittavani henkilökohtaisesti ja kerroin omin sanoin millaista tutkimusta teen, miksi ja miten. Selvitin palveluohjaajille myös oman taustani palveluohjaajana, sekä sen, miksi juuri verkostokokousten vuorovaikutus kiehtoo itseäni. Olen selittänyt mitä passiivinen eläytymismenetelmä tarkoittaa ja kysynyt osallistumishalukkuutta, sekä sitä, miten osallistujat haluaisivat mahdollisesti vastata (kirjoitta paperille ennakkoon sovittuna tapaamisajankohtana vai sähköpostitse sovitusti). Kerroin osallistujille, etteivät heidän nimensä tule esille tutkimuksessani. Korostin tapaamisessa, etten tee vertailevaa tutkimusta eri organisaatioiden välillä, eikä opinnäytetyössäni tule näkymään vastaajan työpaikka.

Eläytymismenetelmän on sanottu olevan eettisempi ja ihmisystävällisempi tutkimusmuoto, mutta myös siihen liittyy eettisiä ongelmia. Kuten osallistuminen haastatteluun tai toimintatutkimukseen, myös kehyskertomukseen vastaaminen vaikuttaa tutkittavaan. On raportoitu muun muassa tilanteista, joissa kehyskertomukseen vastaaminen on palauttanut kirjoittajan mieleen koulun ainekirjoitustuntien ahdistuksen ja täten vastaaminen tutkimukseen epäonnistui täysin. (Eskola 1997, 13.) Toisaalta eläytymismenetelmä antaa kuitenkin vastaajalle enemmän yksilökohtaista valinnanvapautta kuin vastaaminen esimerkiksi kyselyyn rastittamalla sopivia (tutkijan valitsema) vastausvaihtoehtoja. Eläytymismenetelmässä vastaajalla on myös mahdollisuus jättää vastaamatta, tai vastata myönteiseen tarinaan negatiivisesti, ja jättää selittelyt pois. Haastattelussa vastaajaa ehkä vaadittaisiin selventämään mielipidettään tai häntä voitaisiin kannustaa lisäkysymyksiin kertomaan lisää ajatuksiaan. (Eskola 1997, 13-14.)

Vastaajien henkilöllisyys ei paljastunut tutkimukseni aikana. Aineisto kerättiin lähettämällä liitetiedosto vastaajan sähköpostiin piilokopiona, jolloin vastaaja ei nähnyt muiden vastaajien nimiä tai työorganisaatioita.

3.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan perinteisesti tulosten tarkkuutta, eli sitä, etteivät tulokset ole sattumanvaraisia. Tutkimus on pystyttävä toistamaan, jolloin tulosten pitäisi pysyä samanlaisina. (Heikkilä 2001, 30.) Laadullisessa tutkimuksessa voidaan tarkastella luotettavuutta kuitenkin hieman laajemmin; Eskolan ja Suorannan (2000, 210) mukaan voidaan tarkastella koko tutkimusprosessin luotettavuutta. Tarkoituksena on myöntää tutkijan oma vaikutus tutkittavaan ilmiöön ja tutkimuskohteeseen, toisin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, jossa tutkijan vaikutus pyritään eliminoimaan. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden kriteeriksi voidaan nostaa se, miten hyvin tutkija on pystynyt tavoittamaan tutkittavan ilmiön käsitteet ja määritykset (mt, 210- 213.)

Mielestäni tutkimukseni luotettavuutta lisää se, että olen itse tehnyt aikaisemmin palveluohjausta, joten tiedän mitä oikea palveluohjaus on ja miten sitä tehdään.

Työmenetelmän termistö ja käsitteet ovat siis minulle tuttuja. Toisaalta omakohtainen kokemukseni palveluohjauksesta voi tehdä minusta puolueellisen tutkijan; vankka uskoni palveluohjaukseen menetelmänä ja sen tuloksellisuuteen voi vaikuttaa analysoidessani tuloksia. En ehkä osaa suhtautua palveluohjaukseen kriittisesti, vaan uskon sen paremmuuteen. Tunsin osan vastaajista aikaisemmin, joten tutkijan tuttuus on voinut vaikuttaa vastaajien kirjoittamiseen.

Tutkimusaineisto on kerätty sähköpostitse, vaikka sitä ei menetelmäoppaissa (Eskola & Suoranta 2000, 114; Eskola 1997, 20) sitä ei suositellakaan. Päädyin sähköpostitse tehtävään aineistonkeruuseen kuitenkin tutkittavien ehdotuksesta. Eskolan & Suorannan (mt.) mukaan sähköposti-vastaaminen voi aiheuttaa katoa sekä sekaannusta siinä, mihin kehyskertomukseen tutkittavat ovat vastanneet. Olen ottanut tämän huomioon ja pyrkinyt minimoimaan sekä katoa että sekaannusta kehyskertomuksissa kertomalla tämän suoraan tutkittaville henkilökohtaisesti. Olen korostanut vastaamisen tärkeyttä ja painottanut, että vastauksessa tulee näkyä alkuperäinen kehyskertomus.

Kaikissa vastauksissa näkyi alkuperäinen kehyskertomus, joten minulle tutkijana ei ollut epäselvää, mihin kehyskertomukseen palveluohjaaja oli vastannut. Sähköpostitse tapahtunut aineiston kerääminen tosin tuotti itselleni aluksi hieman päänvaivaa, koska unohdin ensimmäisistä sähköposteista liitetiedoston, jossa kehyskertomus oli kirjoitettuna. Onneksi palveluohjaajat oli niin motivoituneita vastaamaan, että sain heti paluupostissa huomautuksen koko kehyskertomuksen puuttumisesta. Vastaajista osa valitti liitetiedostoon vastaamisen vaikeutta, joten annoin heille mahdollisuuden vastata suoraan sähköpostiviestien viestikenttään. Tämä helpotti muutamien palveluohjaajien vastaamista.

Eskola & Suoranta (2000, 214) viittaavat Mäkelään (1990) luetellessaan laadullisen tutkimuksen luotettavuuden lisäkritereitä: yhteiskunnallinen merkittävyys ja riittävyys, analyysin kattavuus, arvioitavuus ja toistettavuus. Tutkimukseni aihepiirin yhteiskunnallinen merkittävyys on luonnollisesti suhteellista. Palveluohjauksesta tehtävä tutkimus on kuitenkin merkittävää, koska sektoroitunut palvelujärjestelmä ei enää nykyisessä yhteiskunnassa pysty palvelemaan asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita. Palveluohjaus mainitaan myös hallitusohjelmassa vuosille 2008-2011 (Hänninen 2007, 19).

Analyysin kattavuutta ja riittävyttä olen pyrkinyt parantamaan tavoittamalla mahdollisimman monta palveluohjaajaa. Jari Eskolan (1997, 24) mukaan eläytymismenetelmän otantakooksi riittää noin 15 vastaajaa kehyskertomusta kohti. Sain tutkimukseni osallistumaan 22 palveluohjaajaa, joista osa lupautui vastaamaan kahteen kehyskertomukseen. Aineistoni pitäisi näin ollen olla kattava. Analyysini arvioitavuutta ja toistettavuutta lisään kirjoittamalla auki tekemäni ratkaisut mahdollisimman yksinkertaisesti ja kuvaamalla tarkasti, miten olen päätenyt johtopäätöksiin. Tavoitteenani on, että tutkimuksen lukija pystyy ymmärtämään ja seuraamaan miten ja miksi olen toiminut kuvaamallani tavalla.

4. PALVELUOHJAUS

Palveluohjaus on syntynyt Yhdysvalloissa ja Britanniassa 1920-luvulla. Suomessa palveluohjaus on ollut kiinnostuksen kohteena 1990-luvulta alkaen. Palveluohjaus on nähty vastauksena nykyaikaiselle sosiaali- ja terveystalveluiden pirstaleisuudelle, jossa asiakkaan tarvitsemat talvelut tulevat hyvin monelta eri sektorilta. Tällaisessa tilanteessa on luonteenomaista, että kukaan asiakkaan työntekijöistä ei ota kokonaisvastuuta ja asiakas saattaa jäädä talveluiden ulkopuolelle tai sitten ne eivät kohtaa asiakkaan tarpeita. (Mönkkönen 2007, 137; Suominen & Tuominen 2007, 7-8.) Asiakas saattaa olla täysin hukassa, eikä tunnu löytävän apua, tukea tai tietoa mistään (Metteri 2003, 160). Palveluohjaaja on henkilö, jonka tehtävänä on taata asiakkaalle talveluiden asianmukainen jatkuminen ja niiden tarkoituksenmukainen kohdentaminen. (Mönkkönen 2007, 137.)

Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittaminen ja hänelle kuuluvien sosiaali- ja terveystalveluiden yksilöllinen ja mielekäs yhteensovittaminen (Printz 2010, 14; Mönkkönen 2007, 137; Hyttinen 2001,12). Kapeasti ajateltuna palveluohjaus voidaan joskus käsittää talveluiden koordinoinniksi tai asiakkaan ohjaamista talveluiden piiriin, mutta päättötyössäni olen rajannut palveluohjauksen tarkoittamaan yksilökohtaista tukea, jossa keskitytään asiakkaan elämän ja verkoston erittäin hyvään tuntemiseen (Mönkkönen 2007, 5-7).

Tämänkaltaista palveluohjausta voidaan nimittää yksilökohtaiseksi palveluohjaukseksi, jonka tavoitteena on ensisijaisesti asiakkaan voimaantuminen. Vasta tämän jälkeen asiakkaan tarvitsemia palveluita voidaan alkaa suunnitella yhdessä. (Hänninen 2007, 14.)

4.1 Yksilökohtainen palveluohjaus

Yksilökohtaisen palveluohjauksen päämäärä on asiakkaan todellinen kohtaaminen ja hänen tukemisensa kohti mahdollisimman itsenäistä elämää. Työn lähtökohtana ovat asiakas ja hänen tarvitsemansa palvelut. Palveluohjaus on aina yksilöllistä, vastuullista ja asiakasta kunnioittavaa. (Suominen & Tuominen 2007, 13-17; Ala-Nikkola & Valokivi 1997; 21-23.)

Merja Ala-Nikkola ja Heli Valokivi (1997, 24-27) ovat laatineet yksilöllisestä palveluohjauksesta viisiportaisen prosessin, jonka vaiheet ovat asiakkaiden valikointi, palvelutarpeen arviointi, palveluiden suunnittelu ja järjestäminen, tavoitteiden seuranta ja palvelukokonaisuuden korjaaminen.

Asiakkaiden valikointi tarkoittaa sitä, että palveluohjaajan asiakkaiksi pyritään ottamaan vain ne, jotka siitä eniten hyötyvät. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakkaita, joilla on isoja elämänmuutoksia tai joiden toimintakyky heikkenee äkillisesti. Palveluohjaajan tulisi lisäksi tunnistaa mahdollisista asiakkaista ne, joiden itsenäinen selviytyminen on epävarmaa tai jotka ovat muutoin erityisen tuen tarpeessa. Palveluohjauksesta on erityistä hyötyä tilanteissa, joissa asiakkaan ongelmat ovat monimutkaisia ja vaativat täten pitkäaikaista apua. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24-25.)

Palvelutarpeen arvioinnissa palveluohjaaja tutustuu asiakkaaseen ja luo tähän luottamuksellisen suhteen. Palveluohjaaja tekee kotikäyntejä ja tapaa asiakasta erilaisissa ympäristöissä. Palveluohjaus perustuu asiakkaan todellisen elämäntilanteen hyvään tuntemiseen, joten työmuoto edellyttää työntekijältä kykyä työskennellä asiakkaan arjessa. Palveluohjaus ei ole siis toimistolla tehtävää konttorityötä. Palvelutarpeen arviointi on palveluohjauksen tärkein vaihe ja vaatii aikaa, keskimäärin jopa useita kuukausia. Palveluohjaajan tulee selvittää asiakkaan voimavarat, verkostot ja

millaisista palveluista tämä oikeasti hyötyisi. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 25-26.) Asiakkaan kanssa lähdetään työskentelemään hitaasti. Käytännössä asiakkaalle voidaan antaa pieniä tehtäviä, joiden tavoitteena on vahvistaa asiakkaan arkipäivän sujuvuutta. Nämä tehtävät voivat olla vaikkapa kotitöitä tai asioimista läheisessä kaupassa. Tärkeintä on löytää ne toiminnot, jotka tukevat asiakkaan itsenäistä elämää. Palveluohjaajan on löydettävä asiakkaan voimavarat, ja motivoida häntä käyttämään niitä. (Suominen 2002, 31-33.)

Palvelujen suunnittelu ja järjestäminen tarkoittaa yhdessä asiakkaan ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää työtä, jossa päätökset tehdään ruohonjuuritasolla asiakasta kuunnellen. Asiakkaan oma mielipide tulee ottaa ehdottomasti palvelujen suunnittelun lähtökohdaksi. Tavoitteena on asiakkaan tukeminen mahdollisimman itsenäiseksi siten, että suunniteltavat palvelut todella tukevat hänen toimintakykyään ja normaalia elämää. Päämääränä on, että palvelut suunnitellaan asiakasta varten, eikä niin, että asiakas muuttuu palveluiden passiiviseksi kohteeksi. Palveluohjaajan tulisi tässä vaiheessa tietää, mistä arjen toiminnoista asiakas selviää jo itsenäisesti (Suominen & Tuominen 2007, 42; Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 26.)

Palvelutavoitteiden seurannassa korostuu palveluohjauksen idea työn jatkuvuudesta ja yhden työntekijän vastuusta varmistaa asiakkaalle järjestettyjen palveluiden toimivuus. Palveluohjaajan tehtävänä on seurata miten asiakkaan arki sujuu uusien palveluiden piirissä ja varmistaa, että asiakas todella saa hänelle suunnitellut palvelut. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 26-27.)

Palveluohjauksen viimeinen työvaihe on palvelukokonaisuuksien korjaaminen. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluita voidaan muuttaa tai karsia riippuen siitä, miten asiakkaan elämäntilanne muuttuu. Palveluohjaus-suhde päättyy siinä vaiheessa kun tarve palveluille loppuu tai asiakas joutuu pitkäaikaishoitoon. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 27.) Suominen ja Tuominen (2007, 43) mukaan palveluohjauksen lopetusvaihe voi olla kaikista vaikein. Asiakas saattaa tuntea itsensä turvattomaksi ja epäillä omaa pärjäämistään palveluohjaajan poistuessa hänen elämästään. Tämän takia palveluohjauksen kesto tulee ottaa heti suhteen alussa puheeksi ja korostaa, että palveluohjaus voidaan laittaa eräänlaiseen lepotilaan siinä vaiheessa kun asiakas tuntuu

pärjäävän ilman palveluohjaajaa. Asiakkaalla tulisi kuitenkin olla oikeus ottaa yhteyttä palveluohjaajaan työsuhteen lopettamisen jälkeenkin. (mt.)

4.2 Palveluohjaus ja verkostotyö

Suominen ja Tuominen (2007, 23) viittaavat Perttulaan (2003) kirjoittaessaan, että verkostotyö kuuluu olennaisesti palveluohjaustyöhön. Palveluohjaajan työnkuvaan kuuluu paitsi asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen, myös tämän tarvitsemien palveluiden yhteensovittaminen, joten on luonnollista, että verkostotyö on osa palveluohjausta. Suominen ja Tuominen (mt., 22) korostavat, että palveluohjaaja toimii asiakkaan arjen ja viranomaisten edustaman todellisuuden välimaastossa. He käyttävät näistä käsitteitä asiakkaan elämismaailma ja viranomaisten systeemimaailma. Palveluohjaaja joutuu työssään kohtaamaan nämä molemmat maailmat ja sovittamaan työnsä niiden rajapintaan. (mt.)

Palveluohjaajan oma työkokemus ja koulutus edustavat viranomaisten systeemimaailmaa, joka toimii sektorivastuun ja asiantuntijuuden logiikalla. Tutustuessaan asiakkaaseen ja hänen arkeensa palveluohjaaja tulee osalliseksi asiakkaan elämismaailmasta, joka koostuu puolestaan tunteista, kokonaisvaltaisuudesta ja vastavuoroisuudesta. Palveluohjaaja joutuu siis yhdistämään työssään asiantuntijuuden ja asiakkaan arjen näkemisen kautta syntyneen myötätunnon. (Suominen & Tuominen 2007, 22.)

Palveluohjaaja joutuu toimimaan verkostoissa, mutta aina tämä ei ole helppoa. Suominen ja Tuominen (2007, 21) huomauttavat, että joskus palveluohjaaja saatetaan kokea verkostossa uhkaksi, mikäli tämän työ koetaan omaa toimintatapaa kyseenalaistavaksi. Toinen palveluohjaajan verkostotyötä hankaloittava tekijä on se, että yhteistyötahot haluavat antaa palveluohjaajalle työtehtäviä, joita kukaan muu ei halua. Tällöin palveluohjaaja saattaa huomata työskentelevänsä yksin asiakkaan kanssa, koska kaikki muut verkoston osapuolet ovat delegoineet tehtävänsä hänelle. (mt., 20.)

Onnistuakseen verkostotyössä palveluohjaajan tulee luoda hyvät ja toimivat suhteet viranomaistahoihin ja palveluntuottajiin. Palveluohjaaja ei saa kuitenkaan olla liian

läheinen heidän kanssaan, koska silloin hänen puolueettomuutensa suhteessa asiakkaaseen kärsii. Toisaalta, jos suhde viranomaisverkostoon on liian etäinen, saatetaan palveluohjaaja kokea epäluotettavana ja häneltä evätään pääsy verkostokokouksiin. Palveluohjaaja joutuu työssään sukuloimaan asiakkaan ja viranomaisverkoston välimaastossa. Tästä johtuen hänen työnsä tulisi olla itsenäistä ja riippumatonta suhteessa lainsäädäntöön perustuvaan viranomaistoimintaan. (Suominen & Tuominen 2007, 19-23.)

Palveluohjaukseen sisältyy vahvasti ajatus siitä, että asiakkaan kohtaamat ongelmat eivät ole hänen itsensä aiheuttamia, vaan johtuvat palvelujärjestelmän puutteista (Printz 2010, 28-30; Suominen & Tuominen 2007, 45; Juhila 2006, 174-175). Palveluohjauksen tavoitteena on siirtää instituutio- ja tarjontakeskeiset palvelut käyttäjä- ja kysyntäkeskeisiksi. Palveluohjausta voidaan pitää täten myös rakenteellisena sosiaalityönä, jonka päämääränä on tiedottaa palvelujärjestelmän systeemivirheistä ja myös auttaa näiden korjaamisessa. (Suominen & Tuominen 2007, 56-57; Valokivi 2002, 179.)

5. AMMATILLINEN VUOROVAIKUTUS

Ammatillista vuorovaikutusta voidaan määritellä eri tavoin. Se on viestintää (sanat, eleet, toiminta jne), havaitsemista, vaikuttamista, jakamista, asioiden eteenpäin viemistä tai tiedon hankkimista. Se voi pitää sisällään myös opettamista, ohjaamista, neuvontaa tai tiedottamista. (Ekström, Leppämäki & Vilen 2005, 21.) Vuorovaikutustaitoja ja –osaamista voidaan pitää sosiaalialan työn keskeisempänä piirteenä (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 138).

Vuorovaikutus on yhdessä tekemistä ja toimimista, tunteiden ja ajatusten vaihtamista sekä yhdessäoloa. Sosiaalialan ammattilaisen vuorovaikutuksellinen työ on toisaalta haastavaa ja antoisaakin, mutta myös raskasta. Vuorovaikutustyötä tekevien on syytä muistaa myös, että vuorovaikutus pitää sisällään itsensä kehittämisen ja itsestään huolehtimisen. (Ekström, Leppämäki & Vilen 2005, 23.) Kaarina Mönkkösen (2002)

mukaan asiakastyötä voidaan tarkastella sosiaalialalla kolmen erilaisen vuorovaikutus- tai lähestymistavan kautta; asiantuntijakeskeisen, asiakaskeskeisen tai dialogisen lähestymistavan (Suominen 2007, 79-80).

5.1 Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutus

Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutuksessa työntekijä eli asiantuntija määrittelee asiakkaan ongelman ja päättää tarvittavat toimenpiteet. Asiantuntijan toiminnan päämääränä on saada asiakas tietoiseksi omasta tilanteestaan ja saada hänet tunnustamaan ongelmansa, jonka jälkeen päästään käsittelemään ongelman ydintä. Asiantuntijakeskeisen vuorovaikutuksen seurauksena asiakkaan omat voimavarat, mielipiteet ja lähiomaisten verkosto jäävät helposti kuulematta ja hyödyntämättä. Kohtaamiselle voi olla tyypillistä se, että asiakkaan tilannetta tarkastellaan historiasta käsin ja nykyisyyttä selitetään sillä. Asiantuntijakeskeistä vuorovaikutusta luonnehtii myös henkilöstön tapa puhua asiakkaista luokittelevalla tavalla keskenään. Tämä saattaa vaikuttaa harmittomalta, mutta voi vaikuttaa huomaamatta tapaan, jolla heitä myöhemmin kohdataan. (Mönkkönen 2007, 55-61.)

Asiantuntijakeskeisellä vuorovaikutuksella on tosin myös positiivisia puolia. Esimerkiksi poliisi tai lääkäri tarvitsee asiantuntijan arvo- tai määräysvaltaa, ja asiakkaat ovat myös tottuneita saamaan heiltä neuvoja ja ratkaisuja ongelmiinsa. (Mönkkönen 2007, 61.) Pettymys voi olla suuri, mikäli työntekijä ei pystykään täyttämään asiantuntijarooliaan. Usein kuulee esimerkiksi puhuttavan terveyskeskuksesta ”arvauskeskuksena”, jolloin viitataan ilmeisesti siihen, ettei työntekijä olekaan tehtäviensä tasolla eikä pysty täyttämään asiakkaan hänelle asettamia toiveita avusta ja asiallisesta hoidosta.

Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutus vahvistaa auttaja-autettava-asetelmaa, eikä toimi esimerkiksi palveluohjauksellisessa työssä pitkään. Nopeilla, työntekijästä lähtöisin olevilla pikatoimilla ei saavuteta asiakkaan omatoimisuuden tai itsenäisyyden tavoitetta. (Suominen 2007, 80.)

5.2 Asiakaskeskeinen vuorovaikutus

Asiakaskeskeinen vuorovaikutusmalli rantautui Suomeen 1980-luvulla. Tuolloin asiantuntijakeskeisen ajattelumallin lisäksi alettiin puhua asiakkaan näkökulman korostamisesta. Näkökulmalla pyrittiin tuomaan asiakkaan omaa ääntä ja mielipidettä kuuluviin. Tavoitteena oli, että asiakkaasta tulisi toimenpiteiden kohteen sijasta aktiivinen toimija. (Mönkkönen 2007, 63-64.)

Asiakaskeskeisessä vuorovaikutusmallissa asiakas itse tietää mikä on ongelma ja miten siinä päästäisiin eteenpäin. Asiakasta kuunnellaan ja hänen historiansa otetaan huomioon. Työntekijän on kuitenkin muistettava oma vastuunsa, eikä hänen kannata hyväksyä heti esimerkiksi asiakkaan esittämää pikaratkaisua ongelmiinsa (Mäkinen ym. 2009, 138). Työ jää myös kovin pinnalliselle asteelle, mikäli työntekijä ei ole halukas keskustelemaan tarkemmin asiakkaan tarjoamien vaihtoehtojen/ratkaisujen taustoista. On myös syytä muistaa, että esimerkiksi mielenterveysongelmaisen on vaikea määritellä tai nimetä ongelmiaan. Asiakas saattaa tietää, että jotain on vinossa ja siihen pitäisi saada parannusta, mutta keinot voivat olla vielä hukassa. (Suominen 2007, 80.)

Asiakaskeskeisessä vuorovaikutusmallissa on myös huonot puolensa. Joskus työntekijä saattaa pyrkiä asiakkaansa täydelliseen ymmärtämiseen, jolloin negatiivisten asioiden käsittely jää vähemmälle tai puuttuu kokonaan. Liiallinen myötäeläminen asiakkaan tilanteeseen estää työntekijän vastavuoroisen kommunikaation, jolloin uutta – yhteistä - ymmärrystä ei pääse syntymään. Asiakaskeskeisen vuorovaikutusmallin negaationa voidaan pitää myös sitä, että asiakkaan omaehtoisuuden liiallisen kunnioittamisen pelossa ammattilaiset pelkäävät ilmaista oman näkökantansa ja ottaa heille kuuluvan vastuun. Seurauksena voi olla työntekijän vääränlainen neutraalius, jonka seurauksena asiakas voi jäädä ilman hänelle kuuluvaa palvelua ja neuvontaa. Astetta vakavammasta asiasta on kyse silloin, kun työntekijät kohtaavat väkivaltaa tai muuta asiatonta käytöstä. Ammatillisuuden nimissä tätä siedetään ja jopa ymmärretään, vaikka kehittävämpää olisikin yrittää keskustella ja etsiä yhteistä ymmärrystä asiakkaan käytökselle. (Mönkkönen 2007, 63-84.)

5.3 Dialoginen vuorovaikutus

Dialogi sana pohjautuu kreikan kielen sanoihin *dia* (suomennettuna läpi tai halki) ja *logos* (järki, oppi, ymmärrys) (Mönkkönen 2007, 86; Onnismaa 2007, 44; Seikkula & Arnkil 2005, 83; Isaacs 2001, 40; Karjalainen & Saikku 1999,10). Dialogisessa vuorovaikutuksessa tavoitteena on yhteinen ymmärrys ja se, että molemmat osapuolet saavat vaikuttaa tilanteeseen (Mäkinen ym. 2009, 139). Dialogisen vuorovaikutuksen ehdoton edellytys on luottamus, joka puolestaan vaatii kehittyäkseen aikaa. (Mönkkönen 2007, 89 & 93.) Dialoginen suhde ei synny itsestään, vaan vaatii osallistujiltaan paitsi aikaa niin myös heittäytymistä. Luottamuksellisuus ja molemminpuolinen kunnioittaminen ovat dialogisuuden toteutumisen ehdottomia edellytyksiä. Dialogissa sekä otetaan että annetaan. Valmiit ratkaisut ja nopea pyrkiminen niitä kohti eivät kuulu dialogiin. Tavoitteet ja ratkaisut muuttavat muotoaan matkan varrella. Työntekijä joutuu usein myös kestämään ”ei-tietämistä”, koska tavoitteet voivat olla alussa hyvinkin kaukana ja keinot vielä epämääräiset. Dialogisuus vaatii myös aikaisemmin opitun asiantuntijaroolin osittaista hylkäämistä. (Suominen 2007, 79-80; Mönkkönen 2007, 86-95.)

Dialogisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän roolit ovat yhtä tärkeitä (Mäkinen ym. 2009, 138; Suominen 2007, 80). Dialogin osapuolet eivät ole myöskään toisiinsa nähden valtasuhteessa, vaan tasa-arvoisia (Ekström ym. 2005, 65). Dialogisessa vuorovaikutuksessa ei ole tärkeintä asiakkaan ymmärtäminen tai ongelmien yhteinen analysointi, vaan uuden yhteisen alueen löytäminen osapuolten välille (Mönkkönen 2007, 94).

Palveluohjaukseen dialoginen vuorovaikutusmalli soveltuu erittäin hyvin, voidaan jopa sanoa, että se on työn ehdoton edellytys. Hidas eteneminen, ajan antaminen, luottamuksellisuus ja yhteisen ymmärryksen rakentaminen toteutuvat sekä dialogisuudessa että palveluohjauksessa. Mikään työmenetelmä (palveluohjaus, motivoiva haastattelu, jne.) ei itsessään ole hyvä tai huono, vaan kaikkia menetelmiä voidaan käyttää laajalla skaalalla alkaen asiantuntijakeskeisyydestä ja päättyen dialogiseen vuorovaikutukseen. Tärkeintä onkin se, miten ammattilainen mieltää tapansa toimia. Kyseessä on pikemminkin ajattelutapa kuin jotain ulkoa opittuja, teknisiä suoritusmenetelmiä. (Mönkkönen 2007, 97.)

6. VERKOSTOTYÖ

Käsitteenä sana verkosto esiintyi ensimmäisiä kertoja yhteiskuntatieteissä 1950-luvulla brittiläisen tutkijan John Barnesin teksteissä (Seikkula & Arnkil 2005, 8). Hän tutki norjalaisia kalastajia ja kuvasi heidän ihmissuhdekokonaisuuksiaan verkosto (network) termillä (Seikkula 1996, 24). Sosiaali- ja terveys-sektorilla verkostosta ja verkostotyöstä voidaan puhua heti, jos asiakkaan tilanteen selvittelyyn tai työskentelyyn liittyy hänen ja työntekijän lisäksi vaikka edes yksi ihminen (ammattilainen tai omainen) (Eriksson & Arnkil 1995, 328). Suomessa verkostotyötä on tehty jo 1980-luvulta asti (Seikkula & Arnkil 2005, 8).

Jokainen kansalainen on poikkeuksetta jossain elämänsä vaiheessa tekemisissä yksityisten lähiverkostojen lisäksi myös sosiaalisen palveluverkoston kanssa. Verkostot eivät ole pysyviä eivätkä ajallisesti päättymättömiä. Ihmisten lähiverkostot (perheet, lähiyhteisö, sukulaiset, ystävät) muuttuvat siinä missä ammattilaistenkin työyhteisöt ja toimintatavat. (Seikkula & Arnkil 2005, 8-9.)

6.1 Verkostotyö ja yhteiskunnallinen muutos

Nykyistä yhteiskuntaamme leimaa vanhanmallisen yhteisöllisyyden rapautuminen ja tuhoutuminen (Harju 2005, 72; Giddens 1995, 141). Perinteiset traditiot (esim. ydinperhe, kyläyhteisö) ovat purkautumassa ja tilalle on tulossa yhä enemmän yksilöllistyminen. Siinä missä ennen vanhaan sääty tai luokka sanelivat elämänkulkua, nykyään yksilö itse ratkaisee, mitä osa-alueita (esim. sosiaaliset verkostot, ideologiat jne.) valitsee elämäänsä. Näin ollen myös yksilön vastuu itsestään kasvaa. Ilman yhteisön, luokan tai suvun turvaa ihminen joutuu ottamaan riskejä elämässään ja kantamaan myös niistä itse vastuun. (Yeung 2005, 104-105; Beck 1995, 12-29.) Yhteisölliset siteet kapenevat entisestään kun yhteiskunnan arvot peräänkuuluttavat yksin selviytymistä (Hyväri 2001, 168).

Poliittisessa päätöksenteossa ja yhteiskunnallisessa keskustelussa peräänkuulutetaan yksilön vastuuta ja omaa aktiivisuutta esimerkiksi työllistymisessä, mutta samanaikaisesti mahdollisuus näiden toteuttamiseen saattaa olla palvelujärjestelmässä lähes mahdotonta. Hyvinvointipalveluiden tuottaminen ei ole mahdollista ilman hallintoa ja byrokratiaa. Hallinnolliset toimenpiteet, säännöt ja normit aiheuttavat puolestaan palvelujärjestelmään tiettyä jäykkyyttä, joka irtaannuttaa asiakkaan ja elämäntilanteen toisistaan. Palvelujärjestelmä ei enää pysty vastaamaan asiakkaan yksilöityneeseen elämäntilanteeseen. Asiakas joutuu eräänlaiseen välitilaan, jossa hänen oletetaan olevan itsenäinen ja aktiivinen, mutta samalla hänen pitäisi sopeutua viranomaisten päätöksiin. Paradoksaalinen tilanne syntyy silloin, kun instituutiot ja viranomaiset tekevät päätöksiä asiakkaan tilanteessa hänen ylitseen. Samanaikaisesti vaaditaan omaa aktiivisuutta, joka kääntyykin asiakasta vastaan hänen joutuessaan kantamaan vastuun viranomaisten päätöksistä. (Kokko 2003, 29.)

Yhteiskunnallinen muutos on vaikuttanut myös sosiaalityöhön ja siihen liittyvään asiantuntijuuteen, johon asetetaan yhä enemmän joustavuuden, moniammatillisuuden ja epävarmuuden sietokyvyn paineita (Karvinen 2000, 11). Sosiaali- ja terveydenhuoltoa on viimeisten vuosikymmenten aikana ravistellut muutos. Valtionosuusuudistus vuonna 1993 siirsi valtion vastuun hyvinvointipalveluiden järjestämisestä kunnille, mikä aiheutti kansalaisten eriarvoistumisen kuntien välisen erilaistumisen kautta (Metteri 2003, 19). Laitospaikkoja on karsittu hoidon siirtyessä yhä enemmän asiakkaiden arkeen ja kotiin, samalla myös kunnat ovat alkaneet ostaa peruspalveluita yksityiseltä sektorilta tai järjestöiltä. (Metteri 2003, 19; T. Arnkil, Eriksson & R. Arnkil 2000, 3.) Sosiaali- ja terveyssektorilla työskentelee täten yhä enemmän ammatillaisia erilaisista organisaatioista ja yhteisöistä. Asiakkaiden ongelmat ovat samanaikaisesti monipuolistuneet, mutta palvelujärjestelmä on pysynyt ennallaan. Tämä lisää tarvetta yhteistyön kehittämiseksi ja verkostoituvalla työotteella. (Virtanen 1995, 21-23.)

6.2 Sektoroitunut palvelujärjestelmä

Yhteiskunnallisen muutoksen myötä entiset, perinteisesti omaisten tekemät hoiva- ja huolenpitotyöt ovat siirtyneet yhteiskunnalliselle palvelujärjestelmälle. Eri tarpeista on synnytetty uusia palveluita ja professioita (Arnkil 1991, 47). Yhteiskunnan vastaus kasvaneeseen palvelutarpeeseen ovat olleet pitkälle erikoistuneet ja pilkotut asiantuntijapalvelut (Eriksson & Arnkil 1995, 44). Järjestelmän ideana on ollut ratkaista kansalaisten ongelmia niihin erikoistuneissa toimipisteissä. Jälkikäteen tarkasteltuna voidaan ajatella, että tiettyihin ongelmiin on reagoitu perustamalla niihin erikoistunut palveluyksikkö, jonka sisällä saattaa olla vielä erikoistunut työnjako. (Mt, 2.)

Sektoroitunut palvelujärjestelmä on tuottanut paljon hyvää ja erittäin asiantuntevaa erityisosaamista. Mitä rajautuneempi asiakkaan ongelma on, sitä selkeämmin palvelujärjestelmä siihen vastaa. Asiakkaat tuntuvat saavan tarvitsemansa palvelut ja asiat tulevat hoidettua. Pulmalliseksi tilanne menee silloin, jos asiakkaan tilanne ei olekaan yksiselitteinen, vaan siihen liittyy monia muita tekijöitä ja toimijoita. (Eriksson & Arnkil 1995, 43-79.) Sektoroitunut sosiaalipalvelujärjestelmä aiheuttaa hallinnollista sekavuutta, jolloin toimijat eivät tiedä itsekään, kenellä on vastuu asiakkaan ongelmista kokonaisuutena. (mt. 1995, 59). Asiakkaan voi olla vaikeaa löytää ja saada tukea,

neuvontaa tai apua palvelujärjestelmässä (Metteri 2003, 160). Monitahoisen ongelman kanssa painiskeleva asiakas kohtaakin usein eri asiantuntijoita peräkkäin tai samaan aikaan (Seikkula & Arnkil 2005, 9). Palvelujärjestelmän toimintaa luonnehtii epäyhtenäisyys, ennustettamattomuus ja epäjohdonmukaisuus. (Eriksson & Arnkil 1995, 77.)

Palvelujärjestelmä voi koostua yksittäisistä toimipisteistä, joilla on omat ammattilaisensa, historiansa, tavoitteensa ja asiakaskuntansa, sekä tapansa ja tyyliensä työskennellä. Yksittäisen palvelupisteen ongelmanmäärittely- ja työskentelytapa voi poiketa suuresti toisen sektorin tavasta. Kukin ammattilainen tulkitsee paitsi oman työyhteisönsä sääntöjä ja toimintatapoja, myös yhteistyökumppanin tapaa tehdä perustehtäväänsä. Voidaankin sanoa, että verkostot sijaitsevat kunkin työntekijän pään sisällä eräänlaisina tulkintoina siitä, mitä ja miten toinen työtään tekee. Nämä tulkinnat syntyvät työn käytännössä ja muuttuvat vuorovaikutuksen kautta. (Eriksson & Arnkil 1995, 4.)

Asiakkaan verkoston jäsenillä on kaikilla oma tulkintansa toisista toimijoista, eräänlainen kognitiivinen kartta, jonka pohjalta työssä edetään. Joskus tämä tulkinta on ajan tasalla ja oikea, mutta joskus myös virheellinen tai vanhentunut. Tulkintahäiriöitä voi syntyä, mikäli viranomaiset ovat vähän yhteydessä toisiinsa tai eivät tiedä toistensa toiminnasta. Tulkintahäiriöitä voi ehkäistä tiedottamalla omasta toiminnastaan *vastavuoroisesti* kasvokkain, jolloin tulkinnat selkiytyvät ja saadaan selville, miten toisten voimavaroja voisi hyödyntää asiakkaan eduksi. Kun tulkinta yhteistyökumppanin työskentelystä kirkastuu, muuttuu myös oma toiminta. Tärkeintä vastavuoroisessa yhteistyökontaktissa on kohdistaa muutosvaatimukset itseensä, ei toisiin. Jos muutosvaatimukset kohdistetaan yhteistyötahoihin, saattavat nämä kokea tilanteen uhkaavana ja vetäytyvät yhä enemmän omien toimintatapojensa taakse. (Eriksson ja Arnkil 1995, 56)

Sektoroitunutta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ohjaavat keskenään osittain ristiriitaiset lait, jotka tosin voivat käsitellä samaa toimintaa, mutta eri käsittein. Kun asiakkaan tilanne vaatii yhdellä kertaa sekä esimerkiksi mielenterveyslain, lastensuojelulain ja sosiaalipalveluiden yhteensovittamista voi työntekijöiden olla vaikeaa löytää yhteinen kieli. (Eriksson & Arnkil 1995, 61.)

7. HYVÄ VERKOSTOKOKOUS - ASIAKASKESKEISYYS

Palveluohjaajat kuvailivat minulle yhteensä 32 tekstillä verkostokokousten vuorovaikutusta. Näistä 32 tekstistä 16 kuvasi hyvää vuorovaikutusta ja toiset 16 huonoa vuorovaikutusta. Hyvän vuorovaikutuksen kuvauksista vain kaksi (2/16) käsitteli dialogisuutta. Muut 14 tekstiä (14/16) kuvailivat yleisellä tasolla hyvää, tavallista kohtaamista verkostokokouksissa. Huono vuorovaikutus (16/32) on analysoitu luvussa kahdeksan ja verkostokokousten dialogisuus luvussa yhdeksän.

Palveluohjaajien vastauksia on lainattu jokaisessa alaluvussa. Lainauksen lopussa olevat kirjainyhdistelmät tarkoittavat sitä, onko henkilö vastannut hyvään vai huonoon vuorovaikutukseen (HYV/HUO). HYV1 tarkoittaa siis palveluohjaajaa, joka on kuvaillut hyvää vuorovaikutusta vastauksessaan. Numero 1 on vastauksia tulostettaessa antamani järjestysnumero, joka oli apunani vastauksia purkaessani. Vastausten paremmuudesta tai muusta arvottamisesta se ei siis kerro.

Palveluohjaajat kuvasivat minulle hyvää vuorovaikutusta 16 kertomuksessa. Vastauksista 14 (14/16) käsitteli hyvää vuorovaikutusta, mutta vastauksista ei kuitenkaan ollut löydettävissä viitteitä dialogisuudesta. Vastauksista välittyi kuva vuorovaikutuksesta, jossa asiakasta pidettiin kokouksen päähenkilönä. Häntä kuunneltiin, arvostettiin ja hänen mielipidettään kysyttiin. Asiakas pääsi osalliseksi asioistaan, sai päätösvaltaa ja äänensä kuuluviin. Palveluohjaajat kuvailivat myös miten viranomaiset ottivat toisensa huomioon, antoivat erilaisille näkökulmille tilaa ja kunnioittivat toisiaan. Kokouksen jälkeen osallistujilla oli hyvä ja selkeä kuva sekä itse kokouksessa sovituista toimenpiteistä että asiakkaan tilanteesta.

Tutkimuksessani välittyi kuva asiantuntijuudesta, jota on kirjallisuuden perusteella nimitetty asiakaskeskeiseksi asiantuntijuudeksi (Mönkkönen 2007). Kirsi Juhila (2006) kirjoittaa samasta asiasta horisontaalisen asiantuntijuuden nimellä. Asiakaskeskeisessä asiantuntijuudessa asiakkaan tietoja ja taitoja arvostetaan, ja ne asettautuvat samalle lähtöviivalle kuin viranomaisen asiantuntijatieto. (mt.)

Olen analysoinut saaduista vastauksista verkostokokouksen rakenteellisuuden, asiakkaan aidon kuuntelemisen, tasa-arvoisen kohtelun ja kokouksessa käytetyn kielen.

7.1 Verkostokokouksen hyvä rakenne

Kahdeksan (8/16) palveluohjaajan mukaan hyvään vuorovaikutukseen kuuluu selkeä verkostokokouksen rakenne. Kokouksen alussa jokaisen tulisi esitellä itsensä ja kertoa, miten liittyy asiakkaan elämään. Kokouksella tulisi olla kokoonkutsuja tai puheenjohtaja, joka huolehtii siitä, että asialistalla olevat asiat käsitellään. Tehdyt

päätökset tulisi kirjata ja kokouksen lopuksi olisi hyvä vielä kerrata, kuka ottaa vastuuta sovituista toimenpiteistä. Yhtä tärkeää olisi myös sopia seuraavan kokouksen päivämäärä, jolloin tarkistetaan onko sovitut tavoitteet saavutettu tai toimenpiteet tehty.

Heti kokouksen alussa jokainen esittelee itsensä, jotta tiedetään, missä ominaisuudessa ja ylipäänsä miksi, kukin on paikalla. (...) Lopuksi on hyvä tehdä pieni yhteenveto sovituista asioista, jotta kaikkien rooli jatkossa on selvää, ja asiakas tietää, missä mennään. (HYV2)

Hyvä vuorovaikutus tarkoittaa mielestäni sitä ettei toisen päälle puhuta ja kokouksen lopussa pitäisi kaikille tulla tunne että olemme pitäneet kokouksen jossa on käyty kaikki tarpeellinen läpi. Kokouksen alussa tulisi ilmetä miksi kokoonnumme ja mikä on kokouksen pääsisältö. Loppupuheenvuorot ovat myös hyviä ja kokouksen puheenjohtajan pitäisi johtaa asiallisesti kokousta. (HYV5)

Verkostossa tulee olla selkeästi kokoonkutsuja, joka johtaa kokousta ja tilannetta. Kokoukseen osallistujat sekä keskustelussa tehdyt sopimukset ja sovitut toimenpiteet tulee sopia selkeästi ja ne tulee kirjata. Kokouksen lopussa kerrataan asiat selkeästi ja kysytään vielä asiakkaalta onko mitään lisättävää tai että jäikö joku epäselväksi. (HYV6)

Palveluohjaajien tekstit kuvaavat hyvin moniammatillista tiimiä, joka on vasta työskentelyn alkuvaiheessa. Tässä vaiheessa korostuvat selkeät kokouskäytännöt ja kokouksen johtajan rooli. Osallistujat ovat varovaisia ja suhtautuvat toisiinsa neutraalin kunnioittavasti. Moniammatillisessa verkostokokouksessa on usein alussa odottava ilmapiiri; osallistujat eivät välttämättä ole kokoontuneet aikaisemmin, joten kunkin osallistujan ammattitaito, osaaminen ja tapa kommunikoida vaikuttavat vahvasti tilanteeseen. Osallistujilla on jokaisella oma roolinsa, joka vaikuttaa siihen, millaisia odotuksia häneen luodaan. Asiantuntijan ja asiakkaan roolit ovat erilaiset ja heiltä odotetaan erilaista käytöstä kokouksessa. Verkoston yhteistyö toimii silloin hyvin kun jokaisen rooli on selkeä. (Isoherranen 2008b, 84-110.)

Palveluohjaajat olivat hyvin kuvanneet selkeiden rakenteiden merkitystä kokouksen onnistumiselle. Tilanteessa, jossa kokoonnutaan ensimmäisiä kertoja, rakenteet auttavat kokouksen läpiviemistä ja asioiden käsittelyä tehokkaasti. Kaarina Isoherranen (2008b, 135-137) kirjoittaa, että verkostotyöskentelyssä on tärkeää sopia yhteisistä toimintaperiaatteista, jotta asiat edistyvät.

7.2 Asiakkaan kuuleminen

Palveluohjaajat olivat kohdanneet verkostokokouksissa asiakkaan kuuntelemista. Kymmenen (10/16) vastaajaa kuvasi kertomuksissaan kuuntelemista.

Asiakasta kuullaan ja kuunnellaan (HYV1)

Asiakasta ja hänen mielipidettään kuunnellaan ja arvostetaan. (HYV4)

Erityisen hyvin tulee huomioida itse asiakasta ja kuunnella hänen näkemyksiään asiasta... (HYV6)

Mielestäni hyvä vuorovaikutus ilmenee siten, että asiakas saa äänensä kuuluviin. (HYV9)

... asiakkaan oma mielipide ja oma tahto tulee selkeästi esiin ja kuulluksi kaikkien taholta. (HYV2)

Palveluohjaajien kokemus asiakkaan kuulemisesta viittaa horisontaaliseen asiantuntijuuteen, jossa osapuolten tiedot katsotaan samanarvoisiksi (Juhila 2006, 137). Asiakassuhde perustuu tuolloin kumppanuuteen. Kumppanuus tarkoittaa sitä, että työntekijä ja asiakas tarkastelevat yhdessä ja yhteisesti asiakkaan elämäntilannetta ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Asiakkaan ongelmalle ja asiakkaalle itselleen ei piirretä yhtäläisyysmerkkiä. Kumppanuuteen perustuvassa sosiaalityössä asiakkaalla on aktiivinen rooli; ilman tämän osallisuutta työntekijä ei voi tehdä työtään. Juhila viittaa Matthiesiin (1993) kirjoittaessaan, että työntekijän professionaalisuus horisontaalisessa asiantuntijuudessa kiteytyy kyvyksi kuunnella arjen asiantuntijuutta eli asiakasta. Pelkkä kuunteleminen ei tosin riitä, vaan työntekijän on myös hyväksyttävä asiakkaan arkitieto samanveroiseksi professionaalisen tiedon kanssa. (Juhila 2006, 137-145.)

Palveluohjaajien vastauksissa korostui asiakkaan kuuntelemisen ja kuulemisen lisäksi myös toisten ammattilaisten kohtaaminen Seikkula ja Arnkill (2005, 102) kirjoittavat siitä, että esimerkiksi hoitokokouksessa ei riitä vain pelkkä kuuleminen, vaan kaikkien osapuolten on myös kuunneltava ja oltava aidosti läsnä. Palveluohjaajat kuvasivat itse tilannetta näin:

Verkostokokouksen hyvä vuorovaikutus ilmenee mielestäni kaikkien osapuolien kuuntelemisen taitona sekä kunnioittavana suhtautumisena suhteessa muihin osallistujiin. (HYV6)

Hyvä vuorovaikutus ilmenee avoimena ja tasavertaisena vuoropuheluna. Jossa kaikkia kuunnellaan ja jokainen uskaltaa sanoa mielipiteensä ... (HYV3)

Hyvä vuorovaikutus verkostokokouksessa näkyy mielestäni päällepäin. Osallistajat kunnioittavat toisiaan ja asiakas on pääosassa. (HYV5)

Hyvässä vuorovaikutuksessa palveluohjaajat ovat siis kokeneet, että kaikkia osapuolia on kuultu ja kuunneltu. Tietoa on jaettu yhteisesti ja asiakkaan asiantuntemus ei jää kuulematta.

Jokainen saa puheenvuoron ja jokaisen asiantuntemusta arvostetaan, mikä tulee esiin eri näkökulmien pohtimisena. (...) Tilanne on keskustelunomainen ja kaikilla on tasavertaisuuden tunne, myös asiakkaalla. (HYV2)

Tekstin palveluohjaaja kertoo siitä, miten viranomaiset ovat hiljentäneet omat ”äänensä” ja antaneet tilaa asiakkaan äänelle. Asiakas kokee, että hän tuonut yhteiseen tilaan oman, arjen asiantuntijuutensa ja onnistunut välittämään omalla kielellään omasta arjestaan tietoa. Asiantuntijat ovat hyväksyneet tämän. Tärkeintä verkostokokouksessa on ollut se, että asiakkaalle jää tunne hänen tilanteensa edistymisestä halutulla tavalla.

Päivi Vuokila-Oikkosen ja Marja-Liisa Läksyn (2010, 252) mukaan suomalainen kokouskulttuuri sisältää hyvin vähän non-verbaalista eli liikkeisiin perustuvaa viestintää. Heidän mukaansa katsekontakti on yksi parhaista tavoista osoittaa, että osallistuja aidosti kuuntelee puhujaa. Palveluohjaajat ovat huomanneet saman. Niinkin yksinkertaiset asiat kuin silmiin katsominen ja oman puheenvuoron odottaminen vaikuttavat saamieni tulosten pohjalta verkostokokousten vuorovaikutuksen onnistumiseen.

Kaikkien tulee esittäytyä verkoston alussa. Myös elekieli ja hyvät käytöstavat tulee huomioida. On hyvä katsoa silmiin puhuttaessa ja huomioida puhuessaan koko osallistuva joukko. (HYV6)

7.3 Tasa-arvoisuus

Palveluohjaajat olivat maininneet tasa-arvon ja yhtäläiset mahdollisuudet vaikuttaa verkostokokouksen kulkuun 3 kertaa (3/16) kuvaillessaan hyvää vuorovaikutusta.

Hyvä vuorovaikutus ilmenee avoimena ja tasavertaisena vuoropuheluna. Jossa kaikkia kuunnellaan ja jokainen uskaltaa sano mielipiteensä ja kaikki toimivat saman päämäärän eli asiakkaan parhaan mahdollisen edun mukaan. Asiaa auttaa viranomaisten kunnioittava asenne asiakasta ja hänen asioitaan kohtaan. (HY3)

Kaarina Mönkkösen (2007, 63) mukaan asiakaskeskeisen vuorovaikutuksen taustalla on humanistinen ajattelu asiakkaan ihmisoikeuksista ja hänen kunnioittamisestaan. Asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa on tavoitteena hierarkisten valtasuhteiden purkaminen ja asiakkaan aktivoiminen mukaan miettimään omaa tilannettaan. Asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa asiakas itse sanoittaa itseään koskevat asiat, eikä jää vain passiiviseksi toimenpiteiden kohteeksi. (mt. 63-65.)

Yksi palveluohjaaja kuvaa asiakaskeskeistä vuorovaikutusta seuraavasti:

Jokainen saa puheenvuoron ja jokaisen asiantuntemusta arvostetaan, mikä tulee esiin eri näkökulmien pohtimisena. (...) Tilanne on keskustelunomainen ja kaikilla on tasavertaisuuden tunne, myös asiakkaalla. (HYV2)

Kuvatussa kokouksessa asiantuntijat ovat hyväksyneet asiakkaan tiedot tasa-arvoisiksi. Palveluohjaaja määrittelee kokouksen vuoropuheluksi, jolloin viranomaisten asema ei nouse määrääväksi, vaan kokouksessa vaihdetaan mielipiteitä ja kaikkia osallistujia kuullaan. Asiakas uskaltaa sanoa mielipiteensä ja kaikki kokouksessa läsnä olevat toimivat hänen parhaan mahdollisen etunsa mukaisesti. Viranomaisten asiantuntijatieta ei ole kuitenkaan unohdettu, vaan he kaikki tuovat osaamisensa verkostokokoukseen toimimalla asiakkaan parhaan mahdollisen edun mukaan. Näin asiantuntijatieta ja asiakkaan arkitieto sulautuvat ja asiakas tulee aidosti kohdatuksi ja autetuksi.

Tasa-arvoisuus toteutuu myös tässä palveluohjaajan kirjoituksessa:

Olen palveluohjaajana asiakkaan asialla ja annan hänen tuoda esille mielipiteensä. Jokainen kokoukseen osallistuva saa kertoa mielipiteensä ja asiakkaalle pitäisi tulla tunne että olemme hänen asialla ja häntä varten. (...) Palveluohjaajan rooli kokouksessa on olla asiakkaan tukena ja kannustaa häntä ilmaisemaan oma mielipiteensä asiakasta kunnioittaen. (HYV5)

Kaarina Mönkkönen (2007, 63) sijoittaa edellä kuvatun asiantuntijuuden asiakaskeskeiseen orientaatioon, jossa asiakas saa ilmaista mielipiteensä ja esittää asiansa, mutta työntekijä toimii hänen taustallaan kannustajana.

7.4 Kieli

Tutkimuksessani palveluohjaajat olivat nimenneet kielellisen osa-alueen hyvään vuorovaikutukseen kuusi (6/16) kertaa.

... vaikeita asioita ei verhota kapula- eikä virastokieleen, asioista puhutaan oikeilla nimillä ja suoraan. (HYV1)

... vuorovaikutustavat ja käytetty kieli ovat sellaisia, mitä asiakaskin ymmärtää. Asioista keskustellaan avoimesti, asiat kysytään rehellisesti ja suoraan heti kokouksessa. (HYV2)

Asiakkaani elämästä puhutaan arjen kielellä ja hänen onnistumisensa siinä nostetaan esiin. Kehittämiskohteista puhutaan asiallisesti ja konkreettisella tasolla. (HYV16)

Kieli on tavallista kieltä, jota asiakkaani ymmärtää. (HYV12)

Tunnelma on hyvä ja välitön. Asiakkaani elämästä puhutaan arjen kielellä ja hänen onnistumisensa siinä nostetaan esiin. Kehittämiskohteista puhutaan asiallisesti ja konkreettisella tasolla. (HYV10)

Palvelujärjestelmämme on sektoroitunut, mikä tarkoittaa kielen osalta sitä, että jokaisella asiantuntijasektorilla on oma asiantuntijakielensä. (Seikkula & Arnkill 2005, 103; Isoherranen 2008, 73) Verkostokokouksessa useiden eri asiantuntijoiden ja asiakkaan kielet eivät siis välttämättä kohtaa (Kokko 2003, 72-73). Seikkula ja Arnkill (2005, 104) painottavat, että verkostokokouksessa tulee varmistua siitä, mitä käytetyt sanat tarkoittavat asiakkaille. Asiakaskeskeisessä tai horisontaalisessa asiantuntijuudessa asiakkaan arki ja siinä käytetty kieli ovat työn lähtökohtia. Asiakas

saa kertoa omasta asiantuntijuudestaan omalla kielellään. Työntekijän on suhteutettava oma tietonsa ja puheensa asiakkaan puheen ja arjen tasolle. (Juhila 2006, 137-149.)

Tutkimukseni perusteella tavallinen arkikieli on paras vaihtoehto verkostokokouksessa. Jokaisen viranomaisen luulisi sekä osaavan että ymmärtävän sitä. Arkikieltä käyttämällä välttyttäisiin myös viranomaisten kesken väärinymmärryksiltä. Isoherranen (2008b, 73-75) kirjoittaa, että moniammatilliset kokoukset saattavat helposti ajautua viranomaisten taholta oman asiantuntijuuden todisteluksi, jolloin käytetty kieli muuttuu ammattiterminologiaksi. Asiakkaalle viranomais-slangi voi olla täysin käsittämätöntä. Miten asiakas voi sitoutua kokouksessa päätettyihin tavoitteisiin, jos hän ei edes ymmärrä mitä häneltä käytännössä vaaditaan? Isoherrasen (mt.) mukaan asiantuntijalta vaaditaan verkostokokouksessa rohkeutta ja avoimuutta ilmaista, ettei välttämättä ole ymmärtänyt kaikkea kokouksessa esiin nousseita termejä tai toimenpide-ehdotuksia.

8. VERKOSTOKOKOUS EPÄONNISTUU

Verkostotapaamiset voivat olla vaarallisia asiakkaalle mikäli hänellä ei ole luotettavaa ja hänen tilanteestaan oikeasti tietävää ja välittävää työntekijää paikalla. (Palveluohjaaja keväällä 2011.)

Palveluohjaajat kuvasivat myös huonoa vuorovaikutusta 16 (16/32) vastauksessa. Kirjoitetut tekstit olivat surullisia kuvauksia verkostokokouksista, joissa asiakasta jopa

nöyrytettiin tai muutoin väheksyttiin. Mielenkiintoisinta kuvauksissa oli kuitenkin palveluohjaajien täydellinen lojaalisuus asiakkaitaan kohtaan ja asettuminen nimenomaisesti heidän puolelleen ja tuekseen. Kukaan vastanneista palveluohjaajista ei ottanut itselleen viranomaisen roolia tai samaistunut viranomaisiin. Saamissani vastauksissa esiintyi hyvin paljon viranomaisten käyttämää valtaa ja ennalta käsikirjoitettuja kokouksia, jossa asiakkaan rooliksi tuli vain sivustaseuraajan pesti.

Olen käyttänyt huonon vuorovaikutuksen yläkäsitteenä Kirsi Juhilan (2006, 84) käsitettä vertikaalinen asiantuntijuus, jonka lähtökohtaisena ajatuksena on työntekijän ylivertainen tietäminen suhteessa asiakkaaseensa. Toisin sanoen työntekijä tietää mikä on asiakkaan ongelma, mitä ongelmalle pitää tehdä ja mikä on tavoiteltava lopputilanne. (mt.) Kaarina Mönkkönen (2002, 53-56) nimeää vastaavan ilmiön asiantuntijakeskeiseksi vuorovaikutukseksi. Mönkkösen mukaan asiantuntija näkee asiakkaan ongelmien todellisen, aidon luonteen ja hänen tehtävänään on saada asiakas tajuamaan tämä myös itse. Giddens (1995) puhuu samasta asiasta määritellään asiantuntijan ja maallikon suhdetta; asiantuntijan tiedot ja taidot asettavat hänet auktoriteetin asemaan suhteessa maallikkoon eli asiakkaaseen. Vertikaalisessa asiantuntijuudessa tieto kerääntyy lineaarisesti ja on yleistettävää. Vertikaalisuus ei siis jätä sijaa yksilöiden väliselle erilaisuudelle tai tiedon moninaisuudelle. Olen analysoinut vertikaalista asiantuntijuutta vallankäytön, kunnioitusvajeen ja sosiaalisen luottamuksen menettämisen kautta seuraavissa alaluvuissa.

8.1 Asiantuntijan tekemät määritelmät ja kohdeasiakkuus

Huonossa vuorovaikutuksessa unohdetaan kysyä asiakkaan mielipidettä tai jos kysytäänkin ei asiakkaan vastauksella ole painoarvoa. (HUO8)

Palveluohjaaja kirjoittaa, että verkostokokouksessa asiakkaan mielipidettä ei muisteta kysyä tai mielipiteellä ei ole painoarvoa. Juhilan (2006, 85) mukaan asiakkaan mielipide

on tällöin alisteinen viranomaisen näkemykselle. Viranomainen käyttää tässä tilanteessa valtaa ja määrittelee itse, mikä asiakkaan tiedossa on oikeaa ja mikä väärää. (mt.)

Asiakas kokee ettei häntä kuunnella. (HUO3)

... tai päätetään kuntoutujan tulevista asioista eikä häneltä ole kysytty mielipidettä asiaan. (HUO9)

Asiakasta ei kuunnella eikä kuulla. (HUO11)

Erilaiset mielipiteet ja näkemykset jätetään huomiotta. (HUO2)

Huonossa vuorovaikutuksessa viranomaiset puhuvat omista näkökulmistaan. (HUO1)

Kuvailtu vuorovaikutus on viranomaislähtöistä ja siitä puuttuu vastavuoroisuus. Viranomainen on määritellyt tiedon omasta näkökulmastaan, Asiakkaan arkitietoa tai kokemusta ei edes kysytä, koska sillä ei katsota olevan merkitystä. Asiakkaan osallisuus pelkistyy viranomaisten määräyksiensä noudattamiseen. Anna Metteri (2003) on tutkinut asiakkaiden kohtaamaa asiantuntijavaltaa Suomessa. Hänen mukaansa (mt., 159) sosiaalihuollossa vallitsee hallinto- ja asiantuntijuusperinne. Asiakkaan oma subjektiivinen kokemus ohitetaan, vaikka hänellä saattaisi itsellään olla ratkaisu omaan tilanteeseensa. Asiakkaan voi olla lähes mahdotonta vaikuttaa oman asiansa käsittelyyn. (mt.)

Ritva-Liisa Kokko (2003) on päätenyt hyvin samankaltaisiin tuloksiin tutkiessaan asiakkaiden kohtaamista kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Hänen mukaansa (mt., 18-21) kokouksissa istuvat johtavat virkamiehet päättämässä asiakkaan elämästä, mutta itse asiakas tai edes hänen tilanteensa tunteva ja tietävä työntekijä puuttuvat täysin. Tämä on hänen mukaansa tyypillistä institutionaalisessa palvelujärjestelmässä. Palveluohjaaja kuvaa itse samaa asiaa seuraavasti:

- kokouksen lopputulos ja päätökset lyöty ennalta lukkoon, kokous toimii vain näennäisdemokraattisesti ja kumileimasimena (HYV11)

Metteri viittaa Pohjolaan (1994, 51-52) puhuessaan asiakkaan kaksoisroolista palvelujärjestelmässä. Abstrakti asiakas on myönteinen toimija, jolle annetaan valtaa toimia subjektina. Hänellä on valinnanmahdollisuus ja hänestä puhutaan jopa palveluiden kuluttajana. Konkreettinen asiakas nähdään kielteisenä ongelmallisine

elämäntilanteineen; hänen roolinsa on toimia palvelujärjestelmälle ongelmana. (mt.)
Edellä viitattu palveluohjaaja jatkaa kuvaustaan huonosta vuorovaikutuksesta:

- järjestelmien ongelmat ja systeemivirheet kaadetaan asiakkaan niskaan ja rakenteelliset ongelmat yksilöllistetään (HUO11)

Verkostokokouksessa asiakkaan rooliksi voi muotoutua helposti moniongelmaisuus; kokoushan on päätetty järjestää siksi, että asiakkaan elämässä on monta korjaamista vaativaa osa-aluetta.

Vuokko Niiranen (2002, 68) kirjoittaa kohdeasiakkuudesta, jolla tarkoitetaan asiakkaan asettumista ammatillisten toimenpiteiden kohteeksi. Kohdeasiakkuudessa asiakkaalta viedään kyky arvioida itse ongelmaansa tai määrittellä tarvitsemiaan palveluita. Asiakkaan tehtäväksi jää noudattaa ammattilaisen määräämiä ohjeita ja sitoutua tämän määrittelemiin tavoitteisiin. Palveluohjaaja kirjoittaa kohdeasiakkuudesta:

Huono vuorovaikutus välittyy usealla tavalla: Asiakkaamme ovat mielenterveyskuntoutujia, jotka ovat usein hiljaisia, huonolla verbaliikalla varustettuja ujoja ihmisiä. Usein unohdetaan että olemme kaikkia asiakkaan asialla ja meidän pitäisi tehdä päätöksiä ja toimintasuunnitelmia asiakkaan ehdoilla ja häntä kuunnellen. Me ”asiantuntijat” haluamme usein keskustella ohi asiakkaan ja meistä on hirveän hienoa puhua asiantuntevaa kieltä. (...) Asiakas tyytyy turhankin usein siihen että hänelle esitellään hienoja, valmiiksi mietittyjä suunnitelmia hänen parhaakseen. (...) Palveluohjaaja menee asiakkaan asialla kokoukseen, häntä tukien ja ymmärtäen! (HUO8)

Kertomuksen palveluohjaaja kritisoi viranomaisten tapaa asettua asiakkaan yläpuolelle ja jättää tämän oma asiantuntijuus huomioimatta. Kertomuksessa kyseenalaistetaan viranomaiset ja näiden tieto; palveluohjaaja on laittanut heittomerkit asiantuntija-sanan päälle. Kertomuksen asiakas alistuu siihen, mitä asiantuntijat hänelle esittävät. Ilmiö on sama, josta Anna Metteri (2003, 90) on kirjoittanut.

Vuokko Niirasen mukaan (2002, 74-75) kohdeasiakkuuden purkamiseksi tarvitaan paitsi näennäisiä osallistumisen mahdollisuuksia niin myös riittäviä osallistumisen edellytyksiä. Asiakkaan osallistuminen toimenpiteiden suunnitteluun saattaa kaatua esimerkiksi organisaation puutteellisiin rakenteisiin:

Kokouksen tulee siis vastuuttaa ja velvoittaa kaikki muutkin kuin asiakkaan, koska meidän järjestelmässämme on paljon asioita ja systeemiaukkoja, joita yksittäinen asiakas ei parhaalla tahdollakaan pysty muuttamaan tai ratkaisemaan, siksi viranomaisten/palveluohjaajien ym. asiakkaan ympärillä olevien toimijoiden pitää ottaa vastuu omalla toiminnallaan ettei tämä kyseinen asiakas kompastu juuri näihin systeemiaukkoihin. (HYV1)

Palveluohjaaja on huomannut palvelujärjestelmässä rakenteellisia puutteita, joihin asiakas voi mahdollisesti kompastua. Palveluohjaaja peräänkuuluttaa viranomaisten vastuuta. Asiakas nähdään palveluohjaajan kertomuksessa aktiivisena toimijana; pyrkiihän tämä toimimaan vaikeaselkoisessa järjestelmässä. Viranomaisten tehtävänä on palveluohjaajan mukaan myös kantaa vastuuta tehdyistä ratkaisuksista, eikä vain seurata asiakkaan ponnisteluja sivusta. Valta tuo palveluohjaajan mukaan vastuun, mutta ei asiakkaalle vaan viranomaisille. Kritisoimalla vallitsevaa palvelujärjestelmää palveluohjaaja on tehnyt saman huomion kuin esimerkiksi Heikki Hiilamo (2011) ja Mika Vuorela (2008). Molemmat kirjoittavat siitä, miten massatuotantoon pyrkivä palvelujärjestelmä ei enää kykene huomioimaan palvelun käyttäjää tämän yksilöllisessä elämäntilanteessa. Tuloksena on asiakkaan tippuminen sosiaalivakuusjärjestelmän ulkopuolelle. Palveluohjaaja asettuu asiakkaansa puolelle ja huomauttaa asiakkaan ongelmien johtuvan palvelujärjestelmän omista ongelmista, eikä suinkaan asiakkaan epäonnistumisesta.

Mervi Girsén (2005, 48) kirjoittaa arjen ja palvelujärjestelmän yhteensovittamisen vaikeudesta. Hänen mukaansa moniammatilliseen kohtaamiseen liittyy aina asiantuntijuus ja valta. Jokainen asiantuntija yrittää vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen omaan työhönsä asetettujen tavoitteiden, säästöjen ja rajojen kautta. Ongelmia syntyy, kun nämä rajat ja tavoitteet kohtaavat. (mt.) Palveluohjaaja kirjoittaa samasta asiasta:

- osallistujat näkevät asiakkaan vain pykälien ja järjestelmien kautta (HUO11)

Asiakkaan pitäisi mahtua jokaisen organisaation omaan profiiliin, mutta sektoroituneessa palvelujärjestelmässä se ei aina onnistu. Asiakkuus yhdessä palvelupisteessä saattaa estää hoidon toisessa palvelussa. Pahimmassa tapauksessa asiakas ei ole enää kenenkään asiakas ja tippuu järjestelmän ulkopuolelle. (mt.)

8.2 Kunnioitusvaje – asiakkaat, jotka eivät ansaitse palvelua

Asiakkaalle jää tunne, että häntä kohdellaan huonosti ja häneen asennoidutaan halveksivasti. (HUO11)

Richard Sennett (2004) kirjoittaa kunnioitusvajeesta. Kunnioitusvaje tarkoittaa sosiaalityössä asiakkaan tunnetta siitä, ettei häntä kunnioiteta. Tunne puutteellisesta kunnioittamisesta johtuu viranomaisen hallussa olevasta vallasta. Vallasta päättää, luokitella ja määritellä asiakas valtavirrasta poikkeavaksi. (Juhila 2006, 85.) Sennettin (2004) mukaan työntekijät eivät pysty näkemään asiakasta kokonaisuutena eivätkä kykene hahmottamaan tämän vahvuuksia omassa elämäntilanteessaan. Palveluohjaaja, joka on toiminut perhetyöntekijänä, kuvaa kunnioitusvajetta seuraavasti:

Vanhempia ei kuunnella ja selkeästi tulee ilmi että yhteistyötahot ovat jo kehittäneet oman mielikuvan perheen tilanteesta. Asiat ovat jo päätetty ennen kokouksen alkua, mitä perheelle pitää tehdä. Ikävä tunnelma jatkuu. Perheen äiti itkee ja on peloissaan. Kukaan ei välitä. Sanotaan vaan ääneen että itku ei auta, toi ollaan jo nähty! (HUO7)

Kirsi Juhila (2006, 88) viittaa Jan Fookin (2002) tekstiin puhuessaan vertikaalisen asiantuntijuuden tieto-käsityksestä: tieto nähdään lineaarisena ja yleistettävänä. Palveluohjaajan kuvailemassa verkostokokouksessa viranomaiset ovat jo tehneet päätökset ennen kokouksen alkua. Viranomaiset ovat siis määritelleet asiakkaan tilanteen papereiden perusteella ja yleistäneet tämän tiedon koskemaan perhettä, ilman että heitä itseään tarvitsee edes kuulla. Sama palveluohjaaja jatkaa:

Perhetyöntekijä jolla on erittäin hyvä suhde perheeseen jätetään ulkopuolelle keskustelussa ja hänen tietoaan ei pidetä arvossa. (...) Vuorovaikutusta ei juuri ole ollenkaan. Yritän kertoa äidin hyviä puolia ja hänen ehdotuksiaan, mutta näitä asioita ei huomioida. Tunnelma kokouksessa on erittäin ahdistava ja ikävä. Ihmettelen suuresti, miten on mahdollista että arvostus vanhempia kohtaan voi olla näin huono viranomaisten puolelta. Minua (perhetyöntekijää) pidetään toissijaisena, jotenkin tietämättömänä. (HUO7)

Palveluohjaaja yrittää itse toimia horisontaalisen asiantuntijuuden keinoin ja kertoa verkostokokouksessa asiakkaansa asiantuntijuudesta omassa elämässään. Palveluohjaaja

käsitetään kuitenkin viranomaisverkoston ulkopuoliseksi, jolloin hän sijoittuu myös vallan ulkopuolelle, ja jätetään tietoiheen paitsioon.

Yksi palveluohjaaja kuvaa syrjään jättämisen tunnetta seuraavasti:

Asiakas ei saa ääntään kuuluviin. Palveluohjaaja sivuutetaan eikä häntä oteta huomioon, koska hän ei varsinaisesti ole hoitohenkilökuntaa, eikä myöskään asiakkaan omainen. (HUO1)

Juhilan (2006, 87) mukaan moderniin professioon (viranomaiset) liittyy vahvasti organisaation edustajana toimimisen valta. Kertomuksen palveluohjaaja ja asiakas tulevat viranomaisverkoston ulkopuolelta, joten heillä ei ole profession suomaan valtaa määrittellä haluamaansa ja olennaista tietoa verkostokokouksessa. Tämän seurauksena palveluohjaaja jätetään asiakkaansa kanssa päätösten ja vuorovaikutuksen ulkopuolelle. Ritva-Liisa Kokon (2003, 111) mukaan verkostopalaverissa vaikuttaa asiantuntijoiden määrittelykilpailu; kenellä on eniten valtaa määrittellä asiakkaan tilanne oikein. Kertomuksen palveluohjaajalta puuttuu siis asiantuntija-valta ja hän jää asiakkaan kanssa yksin.

Richard Sennettin (2004, 171-175) mukaan instituutioilla on valtaa määrittellä yksilö yhteiskunnallisesti hyväksytyksi tai hylätyksi. Hyväksytty yksilö on sitoutunut yhteiskunnan sääntöihin; hän käy töissä, maksaa veronsa ja antaa yhteiskunnalle jotain takaisin kiitokseksi yhteiskuntajärjestyksestä. Häntä kunnioitetaan ja yhteiskunta antaa hänelle kunnioituksen lisäksi oikeutuksen esimerkiksi tulonsiirtoihin, kuten ansiosidonnaiseen työttömyysturvaan. Instituutio voi hylätä yksilön, mikäli tämän katsotaan epäonnistuneen yhteiskunnallisessa tehtävässään. Yksilöstä tulee niin sanotusti kunniaton. (mt.)

Kunniaton kansalainen nähdään yhteiskunnallisissa instituutioissa arvottomana. Hänellä ei ole oikeutta automaattisesti yhteiskunnan tukeen, vaan hän joutuu tekemään erilaisia selvityksiä ja anomuksia todistaakseen tarvitsevuutensa. (Sennett 2004, 172-173.)

Palveluohjaaja on kuvannut tilannetta näin:

Asiakastani haukutaan suoraan ja esille vedetään kaikki mahdolliset virheet hänen toiminnassaan viimeisten vuosikymmenten ajalta. Asiakas

nolataan täysin. Asiakkaaltani vaaditaan yhtä sun toista tekoa mutta kukaan ei kerro miten nämä käytännössä pitää toteuttaa. Asiakas ei uskalla puhua, vaan tuijottaa apaattisena eteensä. Viranomaiset sanelevat asiakkaalle ehtoja, jotka pitää toteuttaa. (HUO13)

Palveluohjaajan kuvauksessa tulee selkeästi esille yhteiskunnan koventunut arvomaailma. Aikaisemmin yksilöiden ongelmat käsitettiin yhteiskunnan rakenteista johtuviksi, mutta 2000-luvulla käsitys on muuttumassa yksilöä itseään syyllistäväksi (Sipponen 2000, 320; Kokko 2003, 16; Toiviainen 2008, 168; Anttonen & Sipilä 2009, 268- 272; Hiilamo 2011, 12-27). Kyösti Raunio (2000, 29) kirjoittaa, että yhteiskunnassamme on havaittavissa ihmisten jaottelu A- ja B-kansalaisiin. A-kansalaiset edustavat Richard Sennettin mainitsemia kunniallisia kansalaisia, jotka edustavat niin sanottua normikansalaista. B-kansalaiset muodostavat syrjäytyneiden ryhmän, jota yritetään palauttaa yhteiskunnallisten toimenpiteiden kautta kohti ”normaaleja” A-kansalaisia. Palveluohjaaja on kuvannut koventunutta ilmapiiriä ja ongelmien yksilöllistämistä seuraavasti:

- osallistujat näkevät asiakkaan vain pykälien ja järjestelmien kautta
- järjestelmien ongelmat ja systeemivirheet kaadetaan asiakkaan niskaan ja rakenteelliset ongelmat yksilöllistetään
- asiakasta ei uskota
- asiakas ei saa apua käytännön asioihin, häneltä saatetaan vaatia erinäisiä toimenpiteitä (hakemuksia, ilmoittautumisia, soittoja sinne tänne jne.), mutta niissä ei auteta tai edes kysytäkään, onko hänellä puheaikaa soittaa ja jonottaa virastoihin (HUO11)

Kuvauksessa viranomaiset vastuuttavat asiakkaan hoitamaan omia asioitaan, vaikka hänellä ei välttämättä ole siihen mitään mahdollisuuksia. Raija Julkunen (2006, 141-160) kirjoittaa, että asiakkaiden vastuuttaminen omasta elämästään liittyy moraaliseen käänteeseen, jonka seurauksena köyhyys tai yhteiskunnan tulonsiirroista riippuvaisuus nähdään moraalittomuutena. Oman vastuun ideologia painottaa, että B-kansalaiset ovat itse vastuussa omasta tilanteestaan. Asumattomuus, köyhyys tai vaikkapa päihdeongelma johtuvat yksilön omista valinnoista, eivätkä yhteiskunnan rakenteista. (mt.) Laajemmin katsottuna ilmiö liittyy uusliberalistiseen ajatteluun, jossa valtion puuttuminen ihmisten elämään katsotaan vahingolliseksi (Healy 2005, 27-35). Sosiaaliturva pitää ansaita omalla työllä. Valtion merkitys kilpistyy lähinnä mahdollisuuksien tarjoajaksi tai ihmisten kannustajaksi. Menestymällä yksilö ansaitsee sekä kunnioituksen että sosiaaliturvan. (Hiilamo 2011, Julkunen 2006, 160.)

Olen itse nimennyt ilmiön järjestelmä-syndroomaksi. Mielestäni ilmiössä yhdistyvät vertikaalinen asiantuntijuus ja yhteiskunnan taholta tulevat paineet määrärahojen niukkuudesta ja varojen täsmällisestä kohdentamisesta kunniallisille asiakkaille.

8.3 Asiakas, keskenään kinastelevat asiantuntijat ja järjestelmäsyndrooma

Kolme (3/16) palveluohjaajaa kirjoitti viranomaisten keskinäisestä tavasta väitellä verkostokokouksen vastuunjaosta.

Verkostokokous on viranomaisen koolle kutsuma, ei asiakkaan omasta aloitteesta. Asiakas ei ymmärrä tapaamisen tarkoitusta, eikä sitä käydä tarpeeksi selkeästi läpi kokouksen alussa. Verkostokokouksessa on paikalla monia viranomaisia, jotka ovat luoneet näkemyksensä asiakkaan tilanteesta oman työnsä lähtökohdista. Nämä lähtökohdat poikkeavat toisistansa. Viranomaiset eivät kykene sovittamaan näkemyksiänsä yhteen, jotta ne tukisivat asiakkaan elämäntilannetta. Asiakkaan omaa mielipidettä ei kysytä. (HUO4)

Palveluohjaaja on kuvannut hyvin tilanteen, jossa käytetään vertikaalista asiantuntijuutta. Kuvaus kuitenkin poikkeaa hieman edellisessä alaluvussa kuvatusta asiantuntijan vallasta. Tässä tapauksessa viranomaisten kykenemättömyys kostautuu asiakkaalle aivan suoraan: hänen elämäntilanteensa ei mene eteenpäin, koska viranomaiset ovat jämähtäneet omaan asiantuntijuuteensa, eivätkä osaa neuvottelemalla laajentaa näkemystään. Ritva-Liisa Kokon (2003, 92) mukaan viranomaiset turvautuvat oman instituutionsa tietokäsitykseen, mikäli he osallistuvat verkostokokoukseen, jossa eivät tunne osallistujia entuudestaan. Tuloksena on asiakkaan kannata hajanainen tieto ja pettymys.

Seikkula ja Ankill (2005, 31-32) ovat huomanneet, että verkostokokouksissa määritellään huomaamatta oma asema suhteessa toisiin verkoston jäseniin. Verkostokokouksessa kommunikoidaan suhteita; mistä on kysymys ja kuka osaa parhaiten määritellä sen? Jokaisella asiantuntijalla on oma määritely asemansa omassa työyksikössään, mutta miten ja mihin se asettautuu verkostokokouksen vuorovaikutuksessa? Suhteiden määrittely ei yleensä tapahdu avoimesti, vaan määrittelyä tehdään asiakkaan asioiden käsittelyn yhteydessä. Kun verkostokokouksessa

puhutaan asiakkaan tilanteesta, jokainen jäsen myös kommunikoi oman asemansa asian määrittelijänä. Tämä tapahtuu hyvin usein äänenpainoin, elein ja ilmein. Mikäli verkoston asiantuntijat ovat asiakkaan asioista pitkälti samaa mieltä tai edustavat sektorilähtöistä, samaa hierarkkista palvelujärjestelmää, on suhteiden määrittely helpompaa ja vaivattomampaa. Näin tapahtuu myös silloin, jos ryhmä hyväksyy yhden asiantuntijan näkemyksen tilanteen määrittelijänä. Ongelmat kärjistyvät puolestaan silloin, kun toisen työntekijän mielipide tai asema tilanteen määrittelijänä mitätöidään. Mitätöintiä on esimerkiksi vuoropuheen jättäminen omaan arvoonsa ja sen ohittaminen keskustelussa. Verkostokokouksessa ovat läsnä paitsi työntekijät, myös heidän organisaationsa. (Seikkula & Arnkil 2005, 31-32.)

Huonossa vuorovaikutuksessa viranomaiset puhuvat omista näkökulmistaan ja ehkä jopa kiistelevät asian haaroista/asioista saadakseen oman näkemyksensä läpi. He eivät ole sovittavia, yhteistyökykyisiä/haluisia eivätkä missään vaiheessa kysy asiakkaalta itseltään kantaa/näkemyksiä asioihin. (...) Kokouksessa puhutaan toisten päälle eikä yhteiseen näkemykseen päästä. Kokouksessa tuhadellaan ja vähätellään ja ohitetaan toisia, unohdetaan hyvät käytöstavat. Kokouksessa ei päästä mihinkään ratkaisuun, eikä asiakas tule kuulluksi omissa asioissaan. (HUO1)

Tilanteessa saattaa esiintyä myös vastakkain asettelua ja vähättelyä osallistujien välillä, esimerkiksi terveys- ja sosiaalipuolen välillä, eivätkä kaikki ole tällöin tasa-arvoisessa asemassa. Erilaiset mielipiteet ja näkemykset jätetään huomiotta. Kokouksen jälkeen kaikki ovat edelleen eri mieltä, eikä kukaan ole tarkkaan selvillä, mitä on sovittu ja miten edetään, ja varsinkin asiakas on hyvin hämmentynyt. (HUO2)

Niukkojen resurssien ja kasvavien asiakasmäärien kanssa kamppailevat sosiaali- ja terveyshuollon ammattilaiset joutuvat priorisoimaan tehtäviään, jolloin moniongelmainen asiakas joutuu helposti pompoteltavaksi. Vastuu asiakkaan kokonaistilanteen hallinnasta ei jää kenellekään asiantuntijalle. (Metteri 2003, 47-66.) Tilanteessa erikoisinta on kuitenkin se, että asiakas kantaa joka tapauksessa viimesijaisen vastuun omasta elämäntilanteestaan (Juhila 2006, 77).

Oman asiantuntijuuden korostaminen ja asiakkaan vastuuttaminen kuuluvat teoriakirjallisuuden (Juhila 2006, 65-81; Anttonen & Sipilä 2009, 182-188; Hiilamo 2011, 12-59) mukaan aikaisemmin mainittuun uusliberalistiseen ajatteluun. Tämä yhteiskunnallisella tasolla käytävä keskustelu ei voi olla vaikuttamatta sosiaalialan asiantuntijoihin. Keskustelun seurauksena viranomaiset ovat omaksuneet koventuneet

ajatukset koskemaan myös omaa asiakaskuntaansa. Seurauksena on vertikaalista asiantuntijuutta (Juhila 2006) tai Kaarina Mönkköstä (2007) mukailleen asiantuntijakeskeistä vuorovaikutusta. Itse liitän tähän kuitenkin vielä asiantuntijan oman roolin: voisihan hän toimia toisella tapaa ja taistella vastaan. Ongelmana on kuitenkin se, ettei asiantuntija ymmärrä kyseenalaistaa toimintaansa. Ilmiöstä on kirjoitettu paljon (Mönkkönen 2002; Metteri 2003a; Metteri 2003b; Juhila 2006), mutta mitään yläkäsitettä sille ei ole vielä nimetty. Omasta mielestäni voidaan kuitenkin puhua järjestelmäsyndroomasta.

Järjestelmäsyndroomassa asiantuntija on omaksunut oman instituutionsa perusarvot ja oletukset sekä käsityksen asiakkaiden ongelmien syistä. Järjestelmässä toimiessaan näistä ajatusmalleista tulee automaattisia, minkä seurauksena hän alkaa käyttäytyä perinteisen asiantuntijan roolin mukaisesti, ilman ihmettelyä tai kyseenalaistamista. Verkostokokouksessa järjestelmäsyndrooma on erityisen hankala osatekijä, koska se estää dialogisuuden ja helposti myös asiakaskeskeisen vuorovaikutuksen.

Järjestelmäsyndrooma selittää mielestäni myös sen, miksi koulutetut ja alun perin humanit ihmissuhdetyöläiset käyttäytyvät palveluohjaajien kuvaamalla tavalla verkostokokouksissa. Ilmiö on mielenkiintoinen ja selittää ainakin itselleni nyt sen, miksi viranomaisten käytös on joskus täysin käsittämätöntä ja suorastaan julmaa. Kyse ei ole ilkeistä tai alalle epäsovivista ihmisistä, vaan yhteiskunnasta itsestään lähtevä ajattelutavan pinttyminen sosiaalipalveluiden käytäntöihin.

9. PALVELUOHJAAJIEN KOKEMUKSET DIALOGISUUDESTA

Kahden (2/16) palveluohjaajan teksteissä kuvailtiin dialogista verkostokokousta. Ensimmäinen palveluohjaaja kirjoittaa seuraavasti:

Hyvä vuorovaikutus verkostokokouksessa ilmenee niin, että olemme kaikki toisillemme tuttuja, jolloin aikaa ei mene heti alussa esittäytymiseen ja alkukankeuteen. Pääsemme heti asiaan ja asiakas saa ensimmäisen puheenvuoron. Kokouksen onnistumiselle ei ole tärkeää se kenen mielipide saa voiton, vaan se että kaikki kuulevat toistensa asian ja pystyvät suhteuttamaan itsensä siihen. Lopputuloksena on iso ”kuva” asiakkaan elämästä. Tämä kuva on syntynyt yhteistyössä ja on kaikille uusi. Kerrankin asiakkaani on tullut kuulluksi ja meidän on helppo jatkaa työskentelyä, kun tiedämme mitä tehdä ja miksi. (HYV16)

Dialogisuudessa on tärkeintä oikeanlainen kuunteleminen ja kuuleminen. Heikkilä ja Heikkilä (2001, 107) erottavat kuuntelemisen ja kuulemisen toisistaan. Kuunteleminen tarkoittaa heidän mukaansa puhutun tekstin ymmärtämistä. Heikkilä ja Heikkilä (mt.) viittaavat Burley-Alleniin (1995b) jaotellessaan kuuntelemisen erilaisiin tasoihin; empaattinen kuuntelu, kuullaan, mutta ei todella kuunnella, kuunnellaan puuskittain. Empaattinen kuunteleminen on dialogisuuden perusta. Tällöin viestin kuulija luopuu arvioimasta puhujan sanomaa ja yrittää ymmärtää tämän näkökulman. Empaattiseen kuuntelemiseen liittyy myös omien tunteiden ja ajatusten viivästyttäminen sekä aito kiinnostus puhujaa kohtaan. (Heikkilä ja Heikkilä 2001, 107-110.)

William Isaacs (2001, 98-120) puhuu myös kuuntelemisen merkityksestä dialogisuuden perustana. Hänen mukaansa kuunteleminen ei voi tarkoittaa vain sanojen ulkoista kuulemistä, vaan kykyä ottaa sanat vastaan, hyväksyä ne ja samanaikaisesti kykyä vaimentaa omaa sisäistä puhettaan. Hänen mukaansa aidossa dialogisessa kuuntelemisessä hyväksytään sekä oma että toisen näkökulma. (mt.)

Palveluohjaaja kirjoittaa, ettei kokouksessa ei ole tärkeää se, kenen mielipide vie voiton, vaan se, että jokainen kuuntelee ja suhteuttaa tiedon itseensä. Viranomaiset ovat siis hiljentäneet omat äänensä ja kuulevat aidosti asiakkaan äänen. Lainauksessa kuvattu verkostokokous muuttuu tavallisesta keskustelusta dialogiseksi, koska siinä ”lopputuloksena on iso kuva asiakkaan elämästä” ja tämä kuva on kaikille *uusi*. Tämä

uusi kuva, eli yhdessä luotu ja sanoitettu todellisuus, on uusi myös itse asiakkaalle ja palveluohjaajalle. Myös he ovat joutuneet pysähtymään ja kuulemaan viranomaisia.

Järvinen ja Taajamo (2008, 19) sekä Mönkkönen (2007, 92) korostavat, että dialogisen vuorovaikutuksen syntymiseen vaikuttaa suuresti kokoukseen osallistuvien tuttuus toisilleen. Heidän mukaansa keskenään tutut osallistujat ovat jo voineet kehittää yhteisen kielen ja ovat oppineet toistensa tavan keskustella. Dialogisuus ei siis kehity verkostokokouksessa nopeasti. Tämä käy ilmi myös palveluohjaajan tekstistä; hän on havainnut, että toisilleen entuudestaan tuntemattomien ihmisten on vaikea lähteä työskentelemään rennosti ja tehokkaasti heti kokouksen alettua. Tarvitaan aikaa ja tutustumista, ennen kuin varsinainen työskentely voi alkaa. Kaarina Mönkkönen (2007, 89) kirjoittaa, että dialoginen vuorovaikutus vaatii luottamusta. Asiakkaan on kyettävä luottamaan verkostokokouksen osallistujiin, sillä ilman tätä luottamusta käytetyt puheenvuorot voidaan kokea uhkana (mt.).

Mielestäni tämä voidaan ajatella myös toisin päin; asiantuntijan on pystyttävä myös luottamaan sekä toisiin asiantuntijoihin, että itse asiakkaaseen. Ilman tätä luottamusta asiantuntija ei hyväksy toista tietoa oikeaksi, vaan pyrkii tuomaan omaa näkemystään esille, joskus jopa muista piittaamatta. Tällöin dialoginen vuorovaikutus ei onnistu, vaan keskustelu jää väittelyn tai rupattelun tasolle. Palveluohjaaja ei tekstissään kirjoita sanallisesti luottamuksesta, mutta se on silti läsnä:

Lopputuloksena on iso ”kuva” asiakkaan elämästä. Tämä kuva on syntynyt yhteistyössä ja on kaikille uusi. Kerrankin asiakkaani on tullut kuulluksi ja meidän on helppo jatkaa työskentelyä, kun tiedämme mitä tehdä ja miksi. (HYV16)

Palveluohjaaja kirjoittaa yhteistyössä rakennetusta isosta kuvasta, jonka seurauksena verkostokokouksen osallistujien on helppo jatkaa työskentelyä, koska kerrankin he tietävät mitä tehdä ja miksi. Osallistujat siis luottavat toisiinsa ja tietävät miten toimia, jotta asiakkaan tilanne edistyy.

Toisen palveluohjaajan tekstistä on myös havaittavissa dialogisuuden periaatteita. Hän on kuvaillut hyvää vuorovaikutusta ranskalaisin viivoin:

- asiakas on verkostokokouksen päähenkilö, hänet huomioidaan koko verkostokokouksen ajan
- kokouksessa etsitään aidosti ratkaisuja ja ollaan valmiita muuttamaan ennako-oletuksia
- kokouksessa voidaan nostaa keskusteluun uusia näkökulmia/vaikeita asioita/pohdintoja, jotka saattavat muuttaa asetelmaa täysin
- kokouksessa huomioidaan se, että asiat voivat muuttua sekä parempaa että huonompaan suuntaan
- hyvä verkostokokous ei ole kuitenkaan kaavoihin kangistunut, vaan elää esiin tulevien asioiden mukana – keskustelu ja vuorovaikutus tuo sisällön – lihaa luiden ympärille (HYV11)

Dialogisuus ilmenee tekstissä siinä, että kokouksen tavoite on etsiä aidosti ratkaisuja ja valmiudessa muuttaa ennako-oletuksia; kokouksessa voidaan nostaa myös uusia näkökulmia, jotka voivat muuttaa kokouksen asetelmaa täysin. Heikkilään ja Heikkilään (2001, 125-128) viitaten kyseessä on osallistujien muuttuminen arvostelutuomarista avoimeen kellumiseen.

Heikkilän ja Heikkilän mukaan (2001, 128) avoin kelluminen tarkoittaa epävarmuuden sietämistä ja avointa nykyhetkessä olemista. Avoin kelluminen on yhteisten, uusien merkitysten muodostamista. (mt., 128) Palveluohjaaja viittaa avoimeen kellumiseen kertomalla, että

- kokouksessa voidaan nostaa keskusteluun uusia näkökulmia/vaikeita asioita/pohdintoja, jotka saattavat muuttaa asetelmaa täysin (HYV11)

Avoimessa kellumisessa on paljon kysymyksiä, mutta vähän vastauksia (Heikkilä & Heikkilä 2001). Avoin kelluminen viittaa samaan ilmiöön, josta Kaarina Mönkkönen (2007, 95) kirjoittaa yhteisen ihmettelyn mahdollisuutena. Hänen mukaansa dialogisessa vuorovaikutuksessa on keskeistä se, että osapuolten väliin syntyy eietämisen-tila. Tilanteessa, jossa kukaan ei tiedä, on mahdollista rakentaa uutta tietoa yhdessä. Tieto nähdään sosiaalisesti rakentuvana, jolloin jokainen paikalla oleva saa vaikuttaa siihen. Dialogisuuden vaatimuksena on se, että verkostokokoukseen osallistuvien on kyettävä sovittamaan erilaiset näkökulmat ja näkemykset yhteiseksi, uudeksi käsitykseksi asiasta. (Mönkkönen 2007, 95-136.)

- kokouksessa etsitään aidosti ratkaisuja ja ollaan valmiita muuttamaan ennako-oletuksia
- kokouksessa huomioidaan se, että asiat voivat muuttua sekä parempaa että huonompaan suuntaan (HYV11)

Palveluohjaaja viittaa tekstissään ei-tietämiseen kertomalla, että asiat voivat muuttua joko parempaan tai jopa huonompaan suuntaa. Valmiita ratkaisuja ei ole olemassakaan, vaan ne täytyy neuvotella osapuolten kesken.

William Isaacs (2001, 313) sanoo dialogisuuden tarvitsevan väljyyttä. Palveluohjaaja kirjoittaa:

- hyvä verkostokokous ei ole kuitenkaan kaavoihin kangistunut, vaan elää esiin tulevien asioiden mukana – keskustelu ja vuorovaikutus tuo sisällön
- lihaa luiden ympärille (HYV11)

Isaacs tarkoittaa väljyydellä samaa kuin palveluohjaaja. Kaavoihin kangistuminen estää dialogisuuden. Se, että kokouksella on tarkkarajainen esityslista ja tarkoitus, saattaa estää uusien asioiden käsittelemisen ja rajoittaa keskustelua. Väljyydellä ei kuitenkaan tarkoiteta kaottisuutta, vaan sitä, että kokous elää sen mukaan mitä osallistujat siihen tuottavat. (mt.)

10. VERKOSTOKOKOUSTEN MERKITYS SEKTOROITUNEESSA PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ

Verkostokokouksilla on varmasti oma paikkansa ja merkityksensä suomalaisessa sosiaalipalvelujärjestelmässä. Tutkimukseni mukaan verkostokokouksessa oleminen ja vaikuttaminen siinä eivät kuitenkaan ole ongelmattomia. Palveluohjaajat olivat kokeneet kokoukset hyviksi, mikäli niissä vallitsi hyvä ja avoin ilmapiiri. Tämä on ymmärrettävää, eikä tutkimukseni tältä osin tuota mitään uutta tietoa. Tutkimus paljastaa kuitenkin, ettei dialoginen kohtaaminen oikein onnistu verkostopalaverissa. Kaksi palveluohjaajaa 16:sta oli kuvaillut minulle dialogisuutta kertomuksissaan. Määrä yllätti minut vähyydellään. Kokous muuttuu dialogisuudeksi vasta sitten kun siinä saadaan aikaan jotain uutta, yhteistä tietoa. Pelkkä tietojen vaihtaminen ei tee kokouksesta dialogista, eikä näin ollen yhteinen ymmärrys myöskään kasva. Miksi sitten verkostokokouksia pidetään?

Palvelujärjestelmä on sektoroitunut, kuten olen edellä todennut. Jokainen asiantuntija hallitsee oman pienen siivunsa järjestelmästä. Sosiaaliturvaviidakko on monimutkainen, hankala ja byrokraattinen. Kukaan ei tunnu käsittävän sitä kokonaisuudessaan. Ongelmia syntyy kun asiakas ja järjestelmä eivät kohtaa. Verkostokokous nähdään tällöin hyvänä keinona yhdistää toisistaan kaukana olevat sektorit yhteisen pöydän ääreen. Tavoitteena on varmasti yhteisen äänen löytyminen ja asiakkaan tilanteen eteenpäin saattaminen. Joskus tämä onnistuu, mutta hyvin usein kokous saattaa epäonnistua täysin. Palveluohjaajien käsityksen mukaan asiakas saattaa jäädä sivusta seuraajaksi kokouksessa.

Palveluohjaajat ovat ehkä ainoa ammattiryhmä, joka kohtaa asiakkaan kokonaisvaltaisesti tämän arjessa. Asiakas ja palveluohjaaja puhuvat samaa kieltä. Heillä on luottamukseen perustuva suhde, jota on rakennettu pitkään. Verkostokokouksessa he kohtaavat viranomaisia, joita he eivät välttämättä ole tavanneet koskaan aikaisemmin. Asiakas saattaa olla jopa täysin epätietoinen siitä, keitä kokouksessa olevat ihmiset ovat ja miten he liittyvät hänen elämäänsä. Verkostokokouksen onnistumiselle ehdottoman tärkeää on, että jokainen esittelee itsensä selkeästi ja kertoo, miten ja missä ominaisuudessa liittyy asiakkaan elämään.

Toinen tutkimuksessani ilmi tullut tekijä onnistumiselle on kuunteleminen. Palveluohjaajat olivat kokeneet asiakkaan kuuntelemisen tärkeimmäksi kokousta määritteleväksi tekijäksi. Ilman kuuntelua koko kokous on täysin turha. Tutkimuksessani saatujen tulosten perusteella verkostokokousta voidaan pitää onnistuneena, mikäli ihmiset jaksaisivat esitellä itsensä, kuunnella toisiaan ja puhuisivat tavallisella arkikielellä. Verkostokokouksessa tulisi siis käyttäytyä kuten ihminen ihmiselle, eikä piiloutua oman ammattinimikkeen tai - kielen taakse.

Itselleni tämä tutkimustulos tuli kuitenkin yllätyksenä. Minun on pakko myöntää, että odotin hyvän vuorovaikutuksen kuvauksista täydellisyyttä hipoavia selvityksiä yhteisymmärryksessä sovittavista asioista. Olin hämmästynyt siitä, että palveluohjaajille riitti hyvää vuorovaikutukseen pelkkä katsekontakti ja arkikieli. Mielestäni tässä on kaksi vaihtoehtoa: joko asia on kuten palveluohjaajat ovat kuvanneet tai sitten he eivät ole kohdanneet kuvattua *parempaa* vuorovaikutusta. Omiin kokemuksiini pohjautuen minulle tulee mieleen, että palveluohjaajat eivät tiedä paremmasta vuorovaikutuksesta, koska sitä yksinkertaisesti esiintyy harvoin. Mielestäni tutkimustulos vahvistaa tämän; 16 palveluohjaajasta vain kaksi oli kuvaillut dialogista vuorovaikutusta vastauksessaan. Huonon vuorovaikutuksen kuvaukset olivat puolestaan hyvin samantyyllisiä ja pystyin itsekin tunnistamaan niistä vallitsevia vuorovaikutuskuvioita.

Miksi sitten ammattilaiset toimivat asiantuntijakeskeisellä tavalla? Minun on vaikea uskoa, että kukaan ammattilainen haluaisi tahallisesti olla töykeä tai vähätellä asiakasta tai toista asiantuntijaa. Tutkimukseni perusteella uskallan väittää, että verkostokokousten epäonnistuminen kertoo enemmän itse palvelujärjestelmän heikkouksista kuin ammatti-ihmisten tarkoituksellisesta välinpitämättömyydestä. Yksi vaikuttava tekijä on mielestäni se, että yhteiskunnassamme painotetaan nimenomaisesti asiantuntijuutta. Asiantuntijan erottaa maallikosta kieli ja tietämys. Joskus ehkä vaatetus, esimerkiksi lääkärin valkoinen takki ja rinnalla roikkuva stetoskooppi kertovat, että hän on asiantuntija. Sosiaalityöntekijä, päihdeterapeutti, sosionomi, perhetyöntekijä tai kodinhoitaja eivät ulkoisesta habituksestaan juuri poikkea tavallisesta kansalaisesta. Asiantuntijuuden osoittamiseksi heidän tulee siis käyttää sekä kieltä ja tietämystään hyväkseen.

Palvelujärjestelmä ja yhteiskunta edellyttävät tämän asiantuntijuuden näyttämistä. Olen nimennyt tämän ilmiön järjestelmä-syndroomaksi; asiantuntija alistuu häneen kohdistuviin paineisiin ja alkaa käyttäytyä roolinsa mukaisesti. Harvalla asiantuntijalla on rohkeutta sanoa verkostokokouksessa, ettei ymmärrä käytettyä kieltä. Vielä harvempi kehtaa ilmoittaa, ettei ole aivan perillä jokaisesta määräyksestä, asetuksesta tai lakipykälästä. On helpompaa puhua omaa asiantuntija-kieltään ja pyöritellä hienoja lauseita, kuin myöntää, ettei ole nyt kiireissään ehtinyt tutustua asiakkaan papereihin tai onhan siitä edellisestä asiakastapaamisesta jo puolisen vuotta. Järjestelmä edellyttää tehokkuutta ja mitattavuutta. Asiantuntija, joka ilmoittaa, ettei ole toiminut järjestelmän odottamalla tavalla, ei nauti kumppaneittensa arvostusta. Siinä missä asiakkaan tulee osoittaa olevansa kunniallinen ja oikeutettu sosiaaliturvaan, tulee asiantuntijan osoittaa olevansa instituutionsa veroinen ammattilainen, joka pystyy tekemään rationaalisia päätöksiä nopeasti ja tehokkaasti.

Useat tutkijat ovat todenneet, että hyvinvointivaltio on siirtynyt kohti hyvinvointiyhteiskuntaa. Hyvinvointiyhteiskuntaan vaikuttavat Euroopan Unionin tiukentunut selontekovelvollisuus, uusliberalismi ja yhteiskunnan rajalliset resurssit. Resurssit ovat pienet, joten niiden käyttöä tutkitaan ja kontrolloidaan tiukasti. Sosiaalialan asiantuntijat joutuvat toimimaan pienillä panoksilla yhä kasvavien ja monimuotoistuvien ongelmien parissa. Niukoilla eväillä pitäisi tehdä siis tehokkaasti tulosta. Asiantuntijat on ajettu puun ja kuoren väliin. Teoriakirjallisuudessa ja koulutuksessa varmasti painotetaan aitoa kohtaamista ja asiakaskeskeisyyttä, saattaapa dialogisuuskin esiintyä omana oppiaineenaan. Hyvä ja asiallinen teoria ei kuitenkaan välity arkeen ja asiakkaan kohtaamiseen, jos resurssit eivät riitä. Järjestelmäsyndroomaan eivät ole syyllisiä sen enempää sosiaalialan työntekijät kuin asiakkaatkaan. Kyse on mielestäni suuremmasta ilmiöstä, joka on valitettavasti tullut jäädäkseen yhteiskunnalliseen ajatteluamme. Kutistuvat määrärahat, yksilön vastuuttaminen ja tiukentuva selontekovelvollisuus pitävät huolen siitä, ettei verkostokokousten vuorovaikutuksesta tule puuttumaan asiantuntijakeskeisyys ja asiakkaan äänen unohtaminen.

Omalta osaltani toivon, että tutkimukseni kuitenkin valaa toivoa jokaiselle verkostokokoukseen osallistuvalla. Tutkimusjoukolta saamani vastaukset kertovat yksinkertaisuudessaan sen, että arkikieli ja silmiin katsominen saattavat pelastaa sekä

asiakkaan että koko verkostokokouksen. Ääneen ihmettely, tarkentavat kysymykset ja asiakkaan äänen esiin tuominen ovat arvokkaita työvälineitä, joilla kehnostikin alkanut verkostokokous voidaan vielä muuttaa asiakasta voimaannuttavaksi kokemukseksi. Onnistunut verkostokokous ei ole toivoton tavoite, päinvastoin. Asiantuntijallakin on oltava oikeus inhimilliseen kohtaamiseen ja asiakkaan tilanteeseen pysähtymiseen. Vaatimalla tätä pysähtymistä ja asiakkaan tilanteen moniäänistä tarkastelua, voimme kukin asiantuntija tahoillamme vaikuttaa tulevaisuuden verkostokokouksiin.

Sektoroitunut palvelujärjestelmä tuottaa paljon hyvää asiantuntijuutta. Monitahoinen auttajajärjestelmä on kuitenkin vaikea hallita. Asiakas tippuu helposti järjestelmän ulkopuolelle, koska asioiden hoitaminen voi olla liian vaativaa. On sinänsä mielenkiintoista, että nykyinen uusliberalistinen diskurssi vaatii asiakasta hoitamaan ja vastaamaan itsenäisesti ongelmien ratkaisusta, mutta kukaan ei vaadi asiantuntijoita kantamaan kokonaisvastuuta asiakkaan tilanteesta. Toisin sanoen asiakas on velvollinen juoksemaan luukulta toiselle ja hallinnoimaan palvelujärjestelmästä johtuvien päällekkäisyyksien aiheuttamaa sekaannusta, mutta asiantuntijoilta tätä ei vaadita. Tämä tulee todistetuksi myös tutkimuksessani. Verkostokokous epäonnistuu, kun asiantuntijat puhuvat omasta näkökulmastaan ja asiantuntijuudestaan lähtöisin. Asiantuntijan tulisi siis tutkimukseni perusteella jalkautua ulos toimistosta, ja kohdata asiakkaan todellisuus. Käsittämällä asiakkaan epätoivo ja tukiviidakon mahdottomuus voidaan aloittaa työskentely asiakkaan hyväksi.

Palveluohjaaja ottaa vastuun asiakkaan tilanteesta. Hän kuuntelee, elää mukana arjessa ja pohtii asioita yhdessä asiakkaansa kanssa. Hän toimii linkkinä asiantuntijoiden ja asiakkaan välissä. Itse näen palveluohjauksen vastauksena sektoroituneen palvelujärjestelmän ongelmiin ja sen aiheuttamiin systeemivirheisiin. Palveluohjaaja osaa, pystyy ja haluaa kohdata asiakkaansa tämän arjessa ja selvittää miten, miksi ja millä tavoin asiakas saa hänelle kuuluvat palvelut. Asiakas tulee samalla inhimillisesti kohdatuksi. Palveluohjaus ei ole luukun takana tehtävää työtä, vaan arjessa ja asiakkaan todellisuuden ehdoilla.

Omalla kohdallani jatkan palveluohjauksesta puhumista ja sen tunnettavuuden lisäämistä. Verkostokokouksiin tulen jatkossa valmistautumaan huolellisemmin. Asiakas on aina palveluohjaajalle ykkönen. Toiselle sijalle asiakkaan jälkeen nostan

asiantuntijat. Palveluohjaajana minä jaan molempien osapuolien todellisuuden. Verkostokokouksessa tehtäväni voi tulevaisuudessa olla näiden kahden todellisuuden saattaminen edes muutaman sentin lähemmäksi toisiansa.

POHDINTA

Tutkittavikseni valikoitui osa pääkaupunkiseudun palveluohjaajia. Olisi ollut erittäin mielenkiintoista selvittää myös muualla Suomessa asuvien palveluohjaajien käsityksiä verkostokokousten vuorovaikutuksesta, mutta omat rajani tulivat vastaan. Palveluohjaajia on vielä vähän ja heitä on vaikea löytää. Henkilön ammattinimike voi olla palveluohjaaja, mutta keskustelun jälkeen käy ilmi, että hän tekee työkseen jotain aivan muuta kuin tässä työssä tarkoitettua palveluohjausta. Huomasin tämän itse, ja siksi tutkimusjoukoksi muodostui vain 22 ohjaajaa. Olisi ollut viisasta laajentaa tutkimusaluetta ja ottaa mukaan eri puolilta Suomea palveluohjaajia. Toisaalta tämä olisi ehkä voinut olla täysin hyödytöntä, koska aikatauluni ei yksinkertaisesti olisi mahdollistanut matkustelua pitkälle maakuntiin ja tässä tutkimuksessa tuli todistettua, että eläytymismenetelmä ei toimi ilman henkilökohtaista käyntiä tutkittavien luona. Olen kuitenkin tyytyväinen saamiini vastauksiin, niin määrällisesti kuin sisällöllisestikin.

Oli suuri onni, että palveluohjaajat itse ehdottivat vastaamista sähköpostitse. Sain näin ollen tutkimusaineiston suoraan puhtaaksikirjoitettuna käsiini. Suurin työvaihe oli valmiiden tekstien purkaminen ja teemoittelu. Tässä minulla oli suurena apuna koululta saamani opetus ja tuki. Eläytymismenetelmä oli minulle uusi tutkimusmenetelmä, mutta käyttäisin sitä uudelleen. Oman kokemukseni perusteella suosittelisin sitä myös muille opinnäytetyötään tekeville.

Tutkimukseni auttaa ymmärtämään verkostokokousten vuorovaikutuksen dynamiikkaa. Opinnäytetyöni merkitys on mielestäni siinä, että se osoittaa meille ammattilaisille hyvin yksinkertaisen tavan saada verkostokokous onnistumaan. Katsekontakti, selkeä puhe arkikielellä ja kaikkien osapuolten kuunteleminen ovat ne tekijät, joilla verkostokokous voidaan saada helpohkosti toimimaan. Toinen tutkimukseni kannalta merkittävä tekijä on niin sanottu järjestelmä-syndrooma. Se vaikuttaa lähes jokaisessa asiantuntijassa. Meillä jokaisella on omat työyhteisön taholta tulevat tavoitteemme,

joihin vaikuttavat resurssit, mittarit ja vaadittavat selvitykset. Pöydän toisella puolella on asiakas, jolla on oikeus tulla kuulluksi ja kohdelluksi inhimillisesti. Asiantuntija joutuu siis järjestelmän ja asiakkaan yhteentörmäyksen väliin, puskuriksi. Järjestelmäsyndroomasta voi puhua kuin sairaudesta ikään: mikäli tiedät, että sinulla on se, osaat myös suhteuttaa itsesi siihen. Itseäni helpottaa nyt tietää, miksi osa verkostokokouksista epäonnistuu. Epäinhimillisten kokousten taustalla ei välttämättä ole asiantuntijoiden välinpitämättömyys, vaan yhteiskunnallinen ilmapiiri, joka vaikuttaa tapaan, jolla asiakkaita kohdataan. Tämä ilmapiiri ei voi olla vaikuttamatta asiantuntijoihin, jotka edustavat yhteiskunnan turvaverkkoja.

Palveluohjaajat toimivat uusliberalistisen ajattelun ehtoja vastaan, joten heidän asemansa palvelujärjestelmässä on ainutlaatuinen. Olisi mielenkiintoista tutkia heitä lisää. Erityisesti itseäni kiinnostaisi selvittää heidän asemaansa asiantuntijuuden keskellä; miten he ovat kokeneet tutkimuksessani tarkastellun horisontaalisen asiantuntijuuden vertikalaisuutta painottavassa järjestelmässä? Kumppanuuteen ja eietietämiseen pohjautuva asiantuntijuus ei välttämättä ole helpoin mahdollinen tie kulkea asiantuntijuutta painottavassa sektoroituneessa palvelujärjestelmässä. Olisi erittäin mielenkiintoista tutkia palveluohjaajien käsityksiä omasta asiantuntijuudesta ja miten nämä käsitykset heijastuvat toisten asiantuntijoiden käytöksessä tai ajattelussa. Toinen itseäni kiinnostava jatkotutkimusaihe olisi asiantuntijoiden kokema järjestelmäsyndrooma. Olisi erittäin mielenkiintoista tutkia, ovatko asiantuntijat omaksuneet organisaationsa taustaoletukset itselleen, vai suhtautuvatko he mahdollisesti kriittisesti siihen.

Uusliberlistinen ajattelu lähtee siitä, että yhteiskunnan palvelut pitää järjestää taloudellisesti ja tehokkaasti, sekä mahdollisimman mitattavalla tavalla. Palveluohjauksessa puolestaan lähdetään liikkeelle hitaasti, tutustuen ensimmäiseksi asiakkaaseen ja luodaan vähitellen luottamuksellinen suhde. Tämän tilastoiminen ja vaikuttavuuden mittaaminen ei ole ongelmaton. Yhteiskunnan kovenevat arvot ja asiantuntijoiden selontekovelvollisuus vaikuttavat myös palveluohjaukseen. Yhteiskunnan kovenevat arvot ja asiantuntijoiden selontekovelvollisuus vaikuttavat myös palveluohjaukseen. Työmenetelmänä sillä saadaan hyviä tuloksia (esim. Suominen & Tuominen 2007, 65-70), mutta jos päättäjät eivät ymmärrä menetelmää ja sen vaatimaa aikaa, ei palveluohjauksella ole välttämättä menestyksellistä tulevaisuutta.

Näen itse, että palveluohjauksella on tulevaisuus. Sama koskee myös verkostokokouksia. Asiantuntijoiden kovat otteet ja epäinhimillinen käytös ovat tutkimukseni myötä saaneet nimen. Järjestelmäsyndrooma suuntaa katseen yhteiskuntaan ja siinä vallitseviin keskusteluihin sekä poliittiseen päätöksentekoon. Kyse ei siis ole asiantuntijoiden epäammattillisuudesta, vaan järjestelmän itsensä aiheuttamasta ajatusharhasta. Ajatusharhoihin on mahdollista vaikuttaa ja lisätä tietoisuutta siitä. Omalta osaltani aion jatkaa järjestelmäsyndroomasta tiedottamista. Palveluohjaajat vievät omalta osaltaan tietoa eteenpäin. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen lähtee kuitenkin aina yksilöstä, tässä tapauksessa yhdestä palveluohjaajasta, joka innostui tekemään opinnäytetyötä. Lopuksi haluan todeta saman kuin yksi tutkittavistani:

Verkostotapaamiset voivat olla vaarallisia asiakkaalle mikäli hänellä ei ole luotettavaa ja hänen tilanteestaan oikeasti tietävää ja välittävää työntekijää paikalla. (Palveluohjaaja keväällä 2011.)

Lainaus todistaa sen, että palveluohjaus on vaikuttavaa. Se todistaa myös järjestelmäsyndrooman olemassaolon, mutta toisaalta myös sen, että siihen on mahdollista vaikuttaa. Palveluohjaus ja asiakkaan aito kohtaaminen toimivat järjestelmäsyndroomaa vastaan. Mielestäni jokainen tutkimukseni läpilukenu voi omalla toiminnallaan olla vaikuttamassa siihen, ettei järjestelmäsyndrooma vaikuta liikaa verkostokokouksen vuorovaikutukseen.

LÄHTEET

- Arnkil, Erik 1991. Keitä muita tässä on mukana? Viisi artikkelia verkostoista. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Raportteja 23/1991. Helsinki.
- Arnkil, Tom Erik; Eriksson, Esa & Arnkil, Robert 2000. Palveluiden dialoginkehittäminen kunnissa - Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Stakes, raportteja 253. Helsinki.
- Ala-Nikkola, Merja & Valokivi, Heli 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakes. Raportteja 215. Helsinki
- Alasuutari, Pertti 1999. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Anttonen, Anneli & Sipilä, Jorma 2009. Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. Tampere: Vastapaino.
- Beck, Ulrich 1995. Poliitiikan uudelleen keksiminen: Kohti refleksiivisen modernisaation teoriaa. Teoksessa Ulrich, Beck; Giddens, Anthony; Lash, Scott 1996. Nykyajan jäljillä. Tampere: Vastapaino, 11-82.
- Ekström, Leena; Leppämäki, Päivi & Vilen, Marika 2005. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. 1.-2. Painos. Porvoo: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Eriksson, Esa & Arnkil, Tom Erik 1995. Ammatilliset arvailevat toisistaan – Tulkintaverkostot psykososiaalisessa työssä. Stakes, raportteja 184. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Eskola, Jari 1997. Eläytymismenetelmäopas. Tampere: Tampereen yliopiston julkaisu.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Giddens, Anthony 1995. Elämää jälkitraditionaalisessa yhteiskunnassa. Teoksessa Ulrich, Beck; Giddens, Anthony; Lash, Scott 1995. Nykyajan jäljillä. Tampere: Vastapaino, 83-152.
- Girsén, Mervi 2005. Kuntoutuksen asiakaspalvelun yhteistyö. Solmut auki vuorovaikutteisella työn kehittämisellä. Helsinki. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. B raportteja 25.
- Haapamäki, Juhani 2011. Jalkautuvan mielenterveys- ja päihdetyön foorumi syyskuu 2011. Puheenvuoro 8.9.2011. Kuntatalo, Helsinki.
- Harju, Aaro 2005. Kansalaisyhteiskunta vapaaehtoistoiminnan innoittajana. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) 2005. Vapaaehtoistoiminta – anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 58-80.
- Healy, Karen 2005. Social Work Theories in Context. Creating Frameworks for Practice. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

- Heikkilä, Jorma & Heikkilä, Kristiina 2001. Dialogi – Avain innovatiivisuuteen. WSOY. Porvoo
- Heikkilä, Tarja 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Hiilamo, Heikki 2011. Uusi hyvinvointivaltio. Helsinki: Like.
- Hyttinen, Leena 2001. Yhteisellä matkalla – Palveluohjauksen toimintamallia hakemassa. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hyväri, Susanna 2001. Vallattomuudesta vastuuseen. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.
- Isaacs, William 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Uraauurtava lähestyminen liike-elämän viestintään. Helsinki: Kauppakaari.
- Isoherranen, Kaarina 2008a. Yhteistyön uusi haaste – moniammatillinen yhteistyö. Teoksessa Kaarina Isoherranen; Leena Rekola & Raija Nurminen 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 26 – 48.
- Isoherranen, Kaarina 2008b. Vuorovaikutuskulttuuri muutoksessa. Teoksessa Kaarina Isoherranen; Leena Rekola & Raija Nurminen 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit. 49 – 83.
- Isoherranen, Kaarina 2008c. Moniammatillinen toiminta ryhmäilmionä. Teoksessa Kaarina Isoherranen; Leena Rekola & Raija Nurminen 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit. 84 – 144.
- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Julkunen, Raija 2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Stakes.
- Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi (Toim.) 1999. Vuoropuhelun aika. Kirjoituksiakuntoutuksen kehittyvästä asiakasyhteistyöstä. Stakes. Raportteja 236. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Karvinen, Synnöve 2005. Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Karvinen, Synnöve; Pösö, Tarja & Satka, Mirja (Toim.), 2000. Sosiaalityön tutkimus – metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino. 9–31.
- Kokko, Riitta-Liisa 2003. Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä – Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Helsinki: Kuntoutussäätiö. Tutkimuksia 72/2003.
- Kokko, Riitta-Liisa & Koskimies, Mimosa 2007. Ennakointidialogit moniammatillisena yhteistyömuotona. Dialogistin verkostopalaverien välitön palaute. Stakes. Raportteja 17/2007.
- Metteri, Anna (Toim.) 2003a. Asiakkaan ääntä kuunnellen – Kitkakohdista kehittämisehdotuksiin. Helsinki: Edita.
- Metteri, Anna (Toim.) 2003b. Sairastaminen, kansalainen ja palvelujärjestelmä. Helsinki: Sosiaali ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry.
- Mäkinen, Päivi; Raatikainen, Eija; Rahikka, Anne & Saarnio, Tuula 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WsoyPro.
- Mönkkönen, Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Mönkkönen, Kaarina 2007a. Esipuhe. Teoksessa Suominen, Sauli; Tuominen Merja 2007. Palveluohjaus – Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset.

5-7.

- Mönkkönen, Kaarina 2007b. Vuorovaikutus – dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Niiranen, Vuokko 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto. Kopijyvä Oy. Jyväskylä, 63–80.
- Onnismaa, Jussi 2007. Ohjaus ja neuvontatyö – Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Pietiläinen, Erja ja Seppälä, Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto, Painopörssi.
- Printz, Anders 2010. Personlig ombud – ledningsgruppen spejare i välfärdssystemet. Socialstyrelsen. Viitattu 14.11.2011.
<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/17990/2010-4-8.pdf>
- Raunio, Kyösti 2000. Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Rekola, Leena 2008. Sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamiseen vaikuttavia kehityssuuntia. Teoksessa Kaarina Isoherranen; Leena Rekola & Raija Nurminen 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 9 – 25.
- Rita, Hannu; Valtanen Katja & Eskola, Jari 2004. Tilastollisia tarinoita ja diskurssiivisia tulkintoja. Teoksessa Eskola, Jari; Koski-Jännes, Anja; Lamminluoto, EijaSaaranen, Anita; Saastamoinen, Mikko & Valtanen, Katja (toim.). Tutkimusmenetelmällisiä reflektioita. Kuopio. Kuopion yliopisto. 125-142.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2005. Dialoginen Verkostotyö. Tampere. Tammer-Paino Oy.
- Seikkula, Jaakko & Arnkill, Tom Erik 2009. Dialoginen Verkostotyö. Toinen painos. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Sennett, Richard 2004. Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Tampere: Vastapaino.
- Sipponen, Kauko 2000. Kansalainen – isäntä vai renki. Helsinki: Werner Söderström Lakitieto.
- Suominen, Sauli 2002 (toim.). Henkilökohtainen palveluohjaus – Case managementmielenterveystyössä. Kokemäki; Satakunnan Painotuote.
- Suominen, Sauli; Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus – Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset Oy.
- Toiviainen, Riitta 2008. Palvelujärjestelmä sulkee ovet päihderiippuvaisilta. Teoksessa Tuula Hirvilampi & Markku Laatu. Toinen vääryyskirja – lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. 157 – 172.
- Valokivi, Heli 2002. Toimiva asiakkuus. Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi. 164 – 187.
- Virtanen, Petri 1995. Moniammatillisuus työorientaation perustana. Teoksessa Urpo Jalava & Petri Virtanen. Moniammatillinen projektitoiminta – Avain hyvinvointipalvelujen tulevaisuuteen. Tampere: Kirja-yhtymä Oy. 20–38.
- Vuokila-Oikkonen, Päivi & Läksy, Marja-Liisa 2010. Mielenterveystyön osaaminen ja syrjäytymisen ehkäisy perusterveydenhuollossa. Teoksessa Terhi Laine,

- Susanna Hyväri & Päivi Vuokila-Oikkonen (toim.). Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi. 243–265.
- Vuorela, Mika 2008. Lannistamisesta kannustamiseen. Teoksessa Tuuli Hirvilammi & Markku Laatu. Toinen vääryyskirja – lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. 41 – 56.
- Yeung, Anne Birgitta 2005. Vapaaehtoistoiminnan timantti. Teoksessa Nylund, Marianne & Yeung, Anne Birgitta (toim.) 2005. Vapaaehtoistoiminta – anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 104-125.