



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

MONIMUOTOINEN MESSI-TYÖ

Työntekijöiden näkemyksiä Messi-palvelusta Vantaalla

Heino, Satu

2012 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

MONIMUOTOINEN MESSI-TYÖ
Työntekijöiden näkemyksiä Messi-palvelusta Vantaalla

Satu Heino
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2012

Heino Satu

MONIMUOTOINEN MESSI-TYÖ Työntekijöiden näkemyksiä Messi-palvelusta Vantaalla

Vuosi 2012 Sivumäärä 119

Tämä tutkielma on toteutettu Riihenaika Oy:n tuottamassa Messi-palvelussa Vantaalla. Riihenaika on yksityinen sosiaalialan yritys, joka tarjoaa työllisyys- ja sosiaalipalveluja kunnille, julkisyhteisöille ja yrityksille. Messi-palvelu on työelämään ohjaavaa palvelua, jossa asiakkaille yhteistä on se, että he ovat työttömiä työnhakijoita. Messi-palvelu toteutetaan yhteistyössä sosiaalitoimen, työ- ja elinkeinotoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten kanssa. Myös yhteistyö asiakkaan muun verkoston kanssa on oleellinen osa toimintaa. Messi-palvelun työnkuva on kaikkiaan hyvin laaja ja työn rajaaminen pitkälti kiinni työntekijästä. Messi-palvelun tarkoituksena on tarjota asiakkaalle konkreettista yksilöllistä apua niissä asioissa, joissa asiakas kokee tarvitsevansa apua.

Työn teoreettisen viitekehyksen pääkäsitteinä ovat empowerment, valtautuminen ja voimaantuminen, palveluohjaus ja tavoitelähtöinen sosiaalityö. Messi-työskentely on palveluohjauksen kaltaista oikean palvelun etsimistä asiakkaalle, tätä samalla tukien ja lisäksi Messi-työ on tavoitteellista toimintaa. Oleellisena osana työskentelyä on asiakkaan voimavarojen etsiminen ja niiden käyttöön ottaminen. Lisäksi käsittelen työssäni verkostoissa työskentelyä sekä hyvän asiakastyön elementtejä, joista dialogisuuden tärkeys korostuu.

Tutkielman toteutus lähti siitä, että koin Messi-työn hyvänä ja tärkeänä työnä, eikä siitä ollut aiempaa kirjallista tuotosta. Työntekijänäkökulman valitsin siksi, että halusin kuulla, miten työntekijät näkevät Messi-työn. Tutkielman pääkysymyksiä olivat mitä Messi-työ on, miten työntekijät sitä tekevät, millaisia vaiheita siinä on, millainen asema työntekijöillä on ja mitkä periaatteet työtä ohjaavat. Tutkielman tarkoitus on kuvata Messi-palvelua laajasti ja löytää yhteneväisyyksiä haastatteluista ja toisaalta yksilöllisiä näkemyksiä.

Toteutin tutkielman laadullisia menetelmiä käyttäen, koska se mahdollistaa haastateltavien näkökulmien kuvaamisen. Aineiston kokosin teemahaastattelulla Messi-palvelun työntekijöiltä heidän toimistollaan. Haastatteluun osallistui viisi työntekijää, joista kolme oli naisia ja kaksi miehiä. Aineiston analyysin toteutin aineistoon tutustumalla ja teemoitteluä käyttämällä, josta nousseet teemat muodostivat tutkielman tulokset. Johtopäätökset muodostuivat tulosten pohjalta ja niitä analysoin teoreettista viitekehystä apuna käyttäen.

Tutkimustuloksista selvisi, että Messi-palvelu on selkeästi tavoitteellista toimintaa, jossa asiakkaan tavoitteen tärkeys korostuu. Messi-työtä ohjaa asiakasta ja vaitiolovelvollisuutta kunnioittavat periaatteet. Kirjoittamattomaksi periaatteeksi nousi työntekijän persoonan käyttö työvälineenä. Tulosten avulla Messi-työn voi jäsentää viisivaiheiseksi prosessiksi, jonka päämenetelmiksi nousi konkreettinen työskentely asioiden etenemiseksi, keskustelu ja palveluohjaus. Työntekijät kuvasivat työssä roolejaan asiakkaan oikeuksien puolustajana ja asemaansa työssä tasa-arvoisena asiakkaan kanssa.

Asiasanat: palveluohjaus, empowerment, voimaantuminen, tavoitelähtöinen sosiaalityö, dialogisuus, Riihenaika Oy, Messi-palvelu, tukihenkilötoiminta

Heino Satu

MULTIFORM MESSI-WORK The employees' views on the Messi-service in Vantaa

Year	2012	Pages	119
------	------	-------	-----

This thesis was carried through in Messi- service in Vantaa produced by Riihenaika Oy. Riihenaika is a private social services company that offers employment and social services for municipalities, public entities and companies. The Messi-service is a service for guiding people to get into working life, where the customers have in common that they are all unemployed job applicants. The Messi-service is implemented in co-operation with social services, Employment and Economic Development Offices and labor services. Also co-operation with the customers' other networks is an essential part of the operation. The purpose of Messi-services is to provide the customers with concrete help for the matters they feel they need help with.

This topic was chosen because I felt that the Messi-work is important work, and similar studies had not been done before. I chose the employees' point of view because I wanted to hear how the employees see the Messi-work. The thesis's main issues of this thesis were, what the Messi-work is, how the employees do it, are there phases in the Messi-work, what the status of the employees is, and what principles guide the work. The main concepts of the theoretical frame of references are empowerment, directing to services and goal-oriented social work. Messi-working is like a case management service aiming at finding the right service for the customer while providing support at the same time. In addition, Messi-work is a goal-oriented operation. An essential part of the work is to find the customers resources and put them to use. I have dealt with networking in my thesis, as well as the elements of good customer service by which the importance of the dialogue is amplified.

I implemented my thesis by using qualitative methods, because a qualitative thesis enables to describe the interviewees' point of view. The material was assembled with thematic interviews from the Messi-service employees at their office. Five employees participated in the interview, three women and two men. I recorded the interviews with a recorder and transcribed the material I got. The analysis of the material was implemented by exploring the material and by using typecasting, from which the themes were formed into the results of the thesis. The conclusions were formed based on the results and I analyzed them with the help of the theoretical framework.

According to results, Messi-service is clearly a goal-oriented operation where the importance of the customers' goals is emphasized. The Messi-work guides the customer and is bound by the principle of the professional confidentiality. The unwritten principle that arose was the use of the employees' personas as a work tool. With the help of the results, the Messi-work can be structured into a five phase process, and the main methods give rise to the concrete work to get things forward, discussion and case management service. The employees described their roles in their work to be as the customers' rights defender, and their position in their work as being equal with the client.

Keywords: directing to services, empowerment, goal-oriented social work, dialogical relationship, Riihenaika Oy, Messi-work

Sisällys

Johdanto.....	7
1 Tutkielman teoreettinen perusta	9
1.1 Syrjäytyminen ja marginalisaatio	9
1.2 Osallisuus ja valtautuminen	12
1.2.1 Empowerment	12
1.2.2 Voimaantuminen ja valtautuminen	14
1.3 Tavoitelähtöinen sosiaalityö	16
1.3.1 Ongelmaratkaisun prosessimalli	17
1.3.2 Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden askeleet	20
1.4 Palveluohjaus	22
1.4.1 Palveluohjauksen mallit.....	24
1.4.2 Palveluohjaajan rooli	26
1.4.3 Palveluohjauksen prosessi	28
1.5 Verkostoissa työskentely.....	30
1.6 Hyvän asiakastyön elementtejä	32
1.6.1 Dialogisuus.....	32
1.6.2 Asiakkaan kunnioittaminen	34
1.6.3 Tuki ja kontrolli sosiaalialalla.....	35
1.6.4 Luottamuksellinen suhde	36
1.6.5 Asiakslähtöisyys	37
2 Tutkielman konteksti	39
2.1 Riihenaika Oy	39
2.2 Messi-palvelu.....	40
3 Tutkielman tarkoitus ja tutkimusongelmat.....	42
3.1 Tarkoitus.....	42
3.2 Tutkimuskysymykset.....	43
4 Tutkielman metodiset perusteet	44
4.1 Laadullinen tutkimus	44
4.2 Teemahaastattelu.....	45
4.3 Aineiston keruu ja kohdejoukko	48
4.4 Aineiston analyysi	49
4.5 Etiikka ja luotettavuus	50
5 Tutkielman tulokset	52
5.1 Messi-työn tavoitteet ja työskentelyn periaatteet	52
5.1.1 Viralliset tavoitteet	52
5.1.2 Asiakkaan tavoitteet.....	53
5.1.3 Työntekijöiden omat tavoitteet työskentelylle.....	55

5.2	Messi-työn periaatteet	56
5.2.1	Yhteiset periaatteet	56
5.2.2	Kirjoittamattomat säännöt	58
5.3	Työn sisältö.....	59
5.3.1	Säännölliset tapaamiset.....	59
5.3.2	Oikea-aikaisuus	61
5.3.3	Verkostotyö.....	62
5.3.4	Kokonaisuuden huomioiminen	63
5.3.5	Harrastetoiminta	64
5.3.6	Asiakkaan ohjaaminen.....	66
5.3.7	Velkojen hoito	67
5.4	Työn vaiheet	68
5.4.1	Aloitukset ja tutustuminen	69
5.4.2	Toiminta ja tekeminen	71
5.4.3	Toiminnan päättäminen ja arviointi	72
5.5	Työn menetelmät ja keinot	74
5.5.1	Keskustelu	74
5.5.2	Palveluohjaus	76
5.5.3	Hyysääminen	79
5.5.4	Ratkaisukeskeiset menetelmät	80
5.6	Roolit ja positiot	81
5.6.1	Rooli viranomaiskontakteissa	81
5.6.2	Rooli asiakastyössä	82
5.6.3	Asema suhteessa asiakkaaseen	85
5.6.4	Työnjako työyhteisössä.....	87
5.7	Työn hyvät puolet ja haasteet	89
5.7.1	Työn hyvät ja toimivat asiat	89
5.7.2	Työn kehittämistä vaativat asiat	95
6	Johtopäätökset	99
6.1	Tavoitteellinen Messi-palvelu	99
6.2	Messi-työn monimuotoisuus	100
6.3	Asiakastyön prosessi	102
6.4	Menetelmät ja keinot	104
6.5	Roolit Messi-työssä	106
7	Pohdinta	108
	Lähteet	110
	Kuviot	114
	Liitteet	115

Johdanto

Tutkimusten mukaan suomalaisten hyvinvointi ja terveys ovat jatkuvasti parantuneet, kun taas samaan aikaan erot sosioekonomisten ryhmien välillä ovat kasvaneet lähes kaikilla hyvinvoinnin ja terveyden osa-alueilla. Tämä tarkoittaa usein huono-osaisuuden, pienituloisuuden, työttömyyden, heikon terveyden sekä yksinäisyyden kasautumista. Työsuhteiden epämääräisyys lisää epävarmuutta ihmisten elämässä ja pitkäaikaistyöttömyys sekä köyhyys ovat kasvaneet. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012:9.) Kasevan tutkimuksen mukaan osallisuutta heikentävinä tekijöinä nähtiin myös mielenterveydelliset ja elämänhallinnalliset ongelmat sekä sosioekonominen asema, osoittaen varallisuutta, asuinaluetta tai vähemmistöryhmään kuulumista. (Kaseva 2011:41.)

Syrjäytymisen riski on olemassa monella ryhmällä, esimerkiksi pitkäaikaista toimintakykyä sairastavilla ja päihdeongelmaisilla ihmisillä. Myös matalan toimeentulon tasolla elävät lukeutuvat riskiryhmään. Lisäksi näyttäisi siltä, että terveyttä ja hyvinvointia heikentävät ongelmat sekä elämäntavat ovat siirtymässä suomalaisissa perheissä seuraavalle sukupolvelle. Mielenterveys- ja päihdeongelmat ovat yleistyneet ja niiden tuomat sosiaaliset sekä taloudelliset kustannukset ovat massiivisia. Mielenterveys- ja päihdepalveluita haastaa niiden irrallisuus peruspalveluista sekä pirstaleisuus niin lasten kuin nuorten ja aikuisten palveluissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012:9.) Yleisesti palveluiden hajanaisuus sosiaalialalla johtaa ihmisten luukulta luukulle juoksemiseen, kun palvelua antavat tahot pallottelevat vastuun kantamisella.

Sosiaalipalvelut tällaisenaan eivät voi poistaa kaikkia riskejä eivätkä yksin turvata hyvinvointia, joka on monen tekijän summa. Jotta sosiaalityössä päästäisiin lähemmäs asiakaslähtöisyyttä sekä taloudellisesti kestäviä ratkaisuja, vaatii se huomattavia toiminnallisia sekä rakenteellisia muutoksia. Väestö ja asiakkaat ovat kuvanneet ongelmia olevan suuressa alueellisessa vaihtelussa sekä palveluiden laadussa, saatavuudessa ja vaikuttavuudessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012:9,15.) Sosiaalihuollossa vastuun hahmottaminen on joskus vaikeaa, niin asiakkaan kuin auttajienkin näkökulmasta. Yleensä on kyse siitä, että asiakas hakee apua ja työntekijä tekee päätöksiä asiakkaan puolesta. Epäselvät rakenteet ja vastuusuhteiden epäselvyys luovat vaikeutta hahmottaa, miten vastuu todellisuudessa työssä kulkee. Kokonaisvastuun ottaminen asiakkaasta on mahdotonta ja vaikeutta lisää se, että vastuun siirtäminen on helppoa esimerkiksi yhdellä läheteellä. On muistettava, että sosiaalihuollossa tärkein voimavara on eettisesti vahva ja osaava työntekijä. Mikään valvonta ei voi tätä taata, sillä eettinen vastuunkanto on työntekijän omaa vastuullisuutta. (Välimäki 2012.)

Olen myös kiinnittänyt huomiota huono-osaisuuteen, ongelmien kasautumiseen ja sosiaalityön neuvottomuuteen näiden asioiden kanssa. Sosiaalityön asiakkaat eivät saa hyvää, eivätkä aina

edes välttämätöntä palvelua ja apua on haettava useasta eri paikasta. Tämä vaatii jaksamista ja viitsimistä selviytyä tämän ajan palveluviidakossa. Sosiaalialan palveluita Suomessa on yhteiskunnan syrjäytyneimpien vaikein saada, mikä on paradoksaalista, sillä juuri näitä ihmisiä sosiaalityön olisi tarkoitus tukea. (Helne & Laatu 2007: 115.) On yleistä, että esimerkiksi työttömien ongelmat usein moninkertaistuvat työttömyyden pitkittyessä eikä työttömien ihmisten aktivoinnissa riittävästi oteta huomioon yleistä markkinatilannetta tai työttömien omia toiveita. Yleisesti ottaen aktivointipolitiikka näkyy hyvin työttömiin kohdistuvien sanktioiden nousseessa määrässä. Myös lait asettavat työttömiä eriarvoiseen asemaan. Esimerkkinä työmarkkinatukilain uudistuksen seurauksena pitkäaikaistyöttömät (työmarkkinatukea saavat) jaetaan työllistettäviin ja vajaakuntoisiin henkilöihin. Mikäli pitkäaikaistyötön ei kykene aktivointitoimenpiteeseen osallistumaan, ei hän voi olla työtön työnhakija, jolloin työmarkkinatuki lakautetaan ja hän joutuu pärjäämään toimeentulotuella. (Hirvilampi & Laatu 2008: 111-112, 114.) Onko tämä oikeaa kohtelua?

Edellä mainittu esimerkki on vain yksi monista esimerkeistä siitä, millaisella logiikalla työttömien palveluja järjestetään ja kuvaa työttömän osaa suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Työttömien itsemääräämisoikeus häviää, kun heidän osansa on asioida palveluissa, joissa viranomaiset luulevat olevansa työttömän elämän asiantuntijoita ja tekevät päätökset hänen puolestaan. Lisäksi työtön saattaa törmätä usein julkishallinnon joustamattomuuteen sekä henkilöstön sopimattomuuteen asiakastyöhön. On myös surullista sekä oikeusturvan kannalta arveluttavaa, että sosiaalitoimissa, Kelassa sekä työhallinnossa asioivat työttömät eivät tiedä, miten viranomaisten päätöksistä valitetaan, mistä voi ja mistä pitää valittaa. Epätietoisuutta aiheuttaa monimutkaisen järjestelmän luoma pelko siitä, miten mitkäkin asiat vaikuttavat tukiin. Esimerkiksi miten jo myönnettyihin tukiin vaikuttaa se, jos ottaa yhden päivän keikkatyön vastaan? (Hirvilampi & Laatu 2008: 118-119.)

Voisiko tilanne olla toisin? Voisiko palvelu olla asiakkaalle yksilöllistä, joustavaa sekä hänen tarpeistaan lähtevää intensiivistä toimintaa? Tällaista ainutlaatuista työskentelyä haluan tuoda opinnäytetyössäni näkyväksi. Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, joka sijoittuu Riihenajan tarjoamaan Messi-palveluun. Tutkielman aiheena on asiakastyö ja sen prosessi Messi-palvelussa. Kiinnostukseni ja haluni tehdä tämä tutkimus nousi jo ensimmäisessä työharjoittelussa kyseisessä paikassa keväällä 2010, kun pääsin seuraamaan Messi-palvelun työntekijöiden ainutlaatuista työskentelyä sekä haastavaa asiakaskuntaa. Tämän jälkeen olen suorittanut toisen työharjoittelun ja työskennellyt sijaisena Messi-palvelussa. Messi-työ noudattaa muun muassa tavoitelähtöisen sosiaalityön prosessimallia tai ainakin tukee sitä. Lisäksi työskentely pitää sisällään palveluohjauksellisen ja voimaannuttavan työtteen sekä dialogisen vuorovaikutuksen. Opinnäytetyöni tarkoituksena on saada selville, mitä elementtejä asiakastyöprosessin vaiheet konkreettisesti pitävät sisällään ja miten asiakaan kanssa oikein toimitaan?

1 Tutkielman teoreettinen perusta

Sosiaalialan työssä kohteena ovat ihmisten ongelmat sekä syrjäytymisen problematiikka. Työtä voi jäsentää työn kohteesta, tavoitteesta ja tarkoituksesta sekä työn menetelmistä käsin. Lisäksi ammatillista työtä voi tarkastella roolien, asiakastyönprosessin sekä työnjaon kautta.

1.1 Syrjäytyminen ja marginalisaatio

Syrjäytymisen käsite on paljon käytetty, mutta mitä se on? Mistä syrjäydytään? Usein syrjäytymistä kuvataan huono-osaisuuden kasautumisena ja yhteiskunnan reunalla olona. (Lattu 2009). Sosiaalityön näkökulmasta syrjäytymisen ydin paikantuu juuri kasautuneisiin hyvinvoinnin ongelmiin. Sosiaalityö tulee yleensä kuvioihin mukaan vasta siinä vaiheessa, kun yksilön ongelmat ovat jo kasautuneet ja syrjäytyminen tai vakava syrjäytymisen riski on jo olemassa, vaikka ennaltaehkäisystä ja varhaisesta puuttumisesta puhutaan kentällä paljon. Raunio (2006) mukaan taloudelliset ongelmat, huono asumistaso, terveysongelmat, työttömyys, läheisten ystävien puuttuminen sosiaalinen eristäytyminen ja väkivallan tai väkivallan uhan kokeminen ovat niitä hyvinvoinnin ongelmia, jotka aiheuttavat syrjäytymistä. (Raunio 2006: 28-29.)

Syrjäytymisen riskiryhmiksi on listattu pitkäaikaistyöttömät, syrjäytymisvaarassa olevat nuoret, asunnottomat, pitkäaikaissairaavat ja vajaakuntoiset, päihdeongelmaiset, toimeentulovaikeuksissa olevat, rikokseen syyllistyneet ja syrjäytymisvaarassa olevat maahanmuuttajat (Raunio 2006: 30). Ilkka Taipale nosti esiin köyhyyden problematiikan Suomessa ja nimesi kuusi suurinta ryhmää köyhissä: eläkeläiset, työttömät, opiskelijat, yrittäjät, töissä käyvät köyhät ja päätoimisesti toimeentulotuella elävät. (Taipale 2009). Edellä mainitut syrjäytymisen riskiryhmissä olevat ihmiset muodostavat myös kuvaavan listan Messi-palvelun asiakkaista. Messi-palvelussa olevat asiakkaat ovat jo joko syrjäytyneitä tai syrjäytymisen riskiryhmiin luokiteltavia, marginaalissa eläviä ihmisiä.

Kasautuneen huono-osaisuuden näkökulman lisäksi syrjäytymistä määriteltäessä kiinnitetään huomiota syrjäytymistä aiheuttavien ongelmien moniulotteisuuteen, kasautuvuuteen ja pitkäaikaisuuteen. Määritelmä kuvaa kasautuvien ongelmien kierrettä, jossa useat haittatekijät vahvistavat toinen toistaan. Sellaisenaan kasautuneet hyvinvoinnin ongelmat eivät kuvaa syrjäytymistä, vaan on oletettava huono-osaisuuteen liittyvän ongelmia yksilön suhteessa yhteisöihin sekä yhteiskuntaan. (Raunio 2006: 31-32.) Syrjäytyminen on yhteiskunnan keskeisten toiminnallisten areenojen sekä vallalla olevan kulttuurin normien ulkopuolelle jäämistä. (Lattu 2009). Syrjäytymisessä ihminen joutuu sivuun sosiaalisista suhteista, mahdollisuudesta työskennellä, kouluttautua ja vaikuttaa. Se on myös syrjään joutumista yhteisöllisestä toimin-

nasta ja yksilön lisäksi myös ryhmät voivat syrjäytyä. (Hyväri, Laine & Vuokila-Oikonen 2010:11.)

Syrjäytyminen nähdään prosessina sekä ei-pysyvänä tilana. (Lattu 2009.) Syrjäytyminen voi tapahtua rajuna pudotuksena yhteiskunnan keskiöstä tai hiljalleen sivuun joutumisena. Syrjäytyneen status kehittyy silloin, kun heikko asema on vakiintunut ja pitkäaikainen olotila. (Hyväri, Laine & Vuokila-Oikonen 2010:11.) Syrjäytyminen on prosessi, joka vie ihmisen pitkäaikaisesti heikkoon asemaan yhteiskunnassa. Syrjäytymisestä voi puhua vasta, kun heikko asema ihmisen elämässä on vakiintunut. Tämä tarkoittaa sitä, että ongelmat kohdatessaan ihminen ei ole vielä syrjäytynyt, vaan mikäli hän ei selviä niistä, on vaara syrjäytymiseen olemassa. Syrjäytymisen näkeminen ei-pysyvänä tilana taas kuvaa sitä, että yhtäläillä prosessi yhteiskunnan keskiöön palaamiseksi on mahdollinen.

Sosiaalityössä huono-osaisuus merkitsee uhkaa ihmisten hyvinvoinnille ja arjessa selviytymiselle, sillä tarve sosiaalityölle nousee siitä, että yhteiskunnalliset järjestelyt eivät ole riittäneet tukemaan heitä vaikeissa elämäntilanteissa. Näin ollen kyse ei ole normaaleista yhteiskunnallista osallistumisen ongelmista, vaan vakavista ongelmista toimeentulossa sekä arjessa selviytymisessä. (Raunio 2006: 31-32.) Taipale kuvasi enemmistön marginaalisen edun syrjäyttävän vähemmistön eli jo heikoilla olevat jäävät helposti monesta ulkopuolelle. Lisäksi köyhyyttä ja syrjäytymistä leimaavat ongelmat, joihin ei näytetä reagoivan siksi, että ne koskevat vain tiettyä marginaalista ryhmää. Esimerkiksi Sars-epidemiaan reagoitiin yhteiskunnassa voimakkaasta, koska sen tarttuminen ei katsonut yhteiskunnallista asemaa. Lisäksi huono-osaisuuden korjaamisen kannalta on harmillista, että köyhät esimerkiksi äänestävät vähemmän eivätkä järjestäydy juuri lainkaan. (Taipale 2009.) Juuri edellä mainitusta syystä sosiaalityö syrjäytymistä vastaan on tärkeää, sillä työntekijöiden tulisi tuoda ääni näille ihmisille, joita yhteiskunta syrjii ja joiden voimat eivät riitä sen vastustamiseen. Kun ihmisten näkökantaja ja mielipiteitä ei kuunnella ja heidän osallisuuttaan kyseenalaistetaan, on kyse syrjäyttämisestä. (Hyväri, Laine & Vuokila-Oikonen 2010:11.) Suomalaisessa yhteiskunnassa myös sosiaalialan palvelut saattavat tuottaa syrjintää.

Syrjäytymisen yhteydessä on viitattu myös marginaalisuuden käsitteeseen. Se liitetään huono-osaisuuden sijasta yksilön elinolojen hallitsemiseksi tarvittaviin resursseihin ja voimavaroihin. Marginaalisuus nähdään vastentahtoisena tilana, joka on osittain pysyvä ja siinä yksilön käytettävissä on riittämättömästi tiettyjä elämän hallitsemiseksi välttämättömiä perusresursseja. Marginalisaatiolla viitataan puolestaan prosessiin, jossa yksilö siirtyy turvallisesta tilanteesta turvattomaan ja puutteellisten resurssien tilanteeseen. (Raunio 2006: 53-54.) Marginalisaatiolla kuvataan ihmisiä, jotka elävät yhteiskunnan reunalla, mutta eivät ulkopuolella. Marginaalissa elävät ihmiset voivat jollain elämän osa-alueilla olla aktiivisia toimijoita keskiössä ja jollain osa-alueilla reunalla. Marginaalissa elämisen voi valita, syrjäytymistä ei. (Lattu 2009.)

Marginaali käsitteenä on hyvin moninaisesti ymmärrettävä ilmiö, johon löytyy monta teoriaa, yleisesti marginaali sanalla kuvataan yhteiskunnan reunalla olemista. Marginaali käsitettä avaa hyvin kuvaus syrjäytymisen rajanvedosta, jossa tehdään erottelu ”meidän” ja ”toisten” välille. Marginalisoituneet ovat yhteiskunnan ytimen ulkopuolella, mutta eivät vielä ulossuljettuja. (Forsberg, Juhila & Roivainen 2002:21-22.) Marginalisoituneet ihmiset ovat joutuneet normaalisuuden ulkopuolelle, mutta heillä on vielä mahdollisuus palata yhteiskunnan jäseneksi, niin sanottuun sisäpiiriin. Putoaminen ulossuljettujen eli varsinaisesti syrjäytyneiden piiriin voi uhata marginalisoituneita ihmisiä. Ihmiset voivat myös tietoisesti valita paikkansa marginaalissa. Tästä näkökulmasta katsoen yksilö voi olla joillakin elämän osa-alueilla marginaalissa ja toisilla keskustassa samaan aikaan. (Raunio 2006: 56.)

Sosiaalisesta syrjäytymisestä, marginalisaatiosta tai työttömyydestä puhuttaessa ei tulisi näitä nähdä tai selittää yksilön heikoksi identiteetiksi, rohkeuden tai kyvykkyyden puutteeksi. Tutkimukset osoittavat heikon sosiaalisen aseman ja köyhyyden lisäävän psyykkisiä ongelmia ja sairastuvuutta. Työttömyys muuttaa identiteettiä, varsinkin sen pitkittyessä ja mitä selkeämmin työtön tuntee olevansa yksin, sitä ilmeisemmin hän sairastuu. Samoin esimerkiksi rikkollinen alamaailma ja päihdekulttuuri tuottavat identiteettejä, joilla ei ole käyttöä tässä yhteiskunnassa. (Ruuskanen 2002: 81.) Miten sosiaalityössä kohdataan näitä ihmisiä? Nähdäänkö heidät vain heikkoina ja kyvyttöminä vai vaikeuksia kohdanneina ihmisinä? Jotain tästä kertoo esimerkiksi se, että Suomessa keskiluokkainen kansalainen voi hakea ohjeistusta ja tukea arkeensa useammistakin instituuteista. Marginaaliryhmiin taas kohdistuu paljon ohjeistamista sosiaalitoimelta sekä työhallinnolta. (Jokinen, Huttunen & Kulmala 2004:72.)

Kaikkien käsitteiden voi todeta olevan erottelevia tai poissulkevia, jokainen me-ilmaus erottaa ne, jotka ovat ”toisella puolella”. Syrjäytymisen käsitteellä tarkoitetaan myös erilaisia ilmiöitä, mutta syrjäytyminen (ja marginalisaatio) nähtäisiin sijoittuvan samaan kohtaan. Tällöin syrjäytymisen ja marginaalin käsite on jotain, joka on ”me”-piirin ulkopuolella, mutta ei vielä täysin yhteiskunnasta ulossuljettua. (Forsberg, Juhila & Roivainen 2002:20.)

1.2 Osallisuus ja valtautuminen

Sosiaalialan työssä asiakkaan osallisuus ja oman elämän asiantuntijuus on hyvin keskeistä. Työn tulisi myös pyrkiä palauttamaan valtaa niille, joilla sitä ei ole. Millaiset ovat asiakkaan voimavarat ja kuinka niitä voidaan hyödyntää?

1.2.1 Empowerment

Messi-työssä pyritään löytämään asiakkaasta voimavaroja sekä ottamaan ne käyttöön. Tällaisesta asiakastyön ilmiöstä käytetään yleisesti nimitystä empowerment, jolla on useampia suomennoksia, muun muassa voimaannuttaminen, voimaantuminen ja valtaistuminen. Sosiaalityössä tämä termi on paljon käytetty, sillä sosiaalityö kuvataan alistettujen ihmisten tasa-arvoisia mahdollisuuksia lisääväksi toiminnaksi. (Raunio 200:47.)

Empowermentista puhuttaessa on hyvä muistaa, että se on teorioissa aina arvosidonnaista ja poliittista. Sen muodostumiseen sosiaalialalla ovat vaikuttaneet merkittävät sosiaaliset liikkeet, esimerkiksi rauhanliike ja raittiusliike. Kaikissa näissä on yhteistä ollut tarkoitus muuttaa yhteiskunnallisia valta-asetelmia, poistaa sortorakenteita ja vaikuttaa niin yksilöiden kuin yhteiskunnan arvoihin. 1990-luvun alusta koettiin voimakkaasti empowermentin muodonmuutos ja uudelleen tuleminen. Uuden tulkinnan mukaan yksilön tietoisuuden sisältämiä muutosmahdollisuuksia korostettiin. Tietoisuuden kasvattaminen on empowermentin varhaisista ajoista lähtien ollut osa sitä, mutta nyt se sai uuden itseisarvon sekä muutti käsitteen käyttöä. (Mäntysaari, Pohjola & Pösö 2009:323-324.)

Empowerment nähdään sosiaalialalla yhä uutena arvona, joka haastaa perinteisempien toimintamallien arvoja. Adamsin (2003) mukaan empowermentilla tarkoitetaan kirjaimellisesti voimakkaaksi tuleamista, mutta sosiaalityössä sillä toki tarkoitetaan enemmän kuin vain voiman saamista. Sosiaalityössä se merkitsee asiakkaan omasta elämästä hallinnan saamisen lisäksi sitä, että työntekijä etsii voimavaroja asiakkaasta, jolla ne näyttävät olevan vähissä. Adams nostaa esiin sosiaalialaa leimaavan kontrollin, minkä vuoksi empowermentin toteuttaminen on välillä haastavaa. Kuitenkin tarkoituksena empowermentissa on korostaa työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen muotoutumista uudella tavalla kuin ennen. (Adams 2003:8,59 & Adams, Dominelli & Payne 2002:38.)

Harvoin käydään empowermentista keskustelua, jossa ei puhuttaisi myös vallasta. Sosiaalityön kannalta tärkein keskustelu on se, jossa lähtökohtaisesti sosiaalityön käytäntöjä on pidetty vallan kieltämisenä asiakkailta. Vallan epätasapaino asiakkaan ja työntekijän välillä on selkeästi silloin, kun valta ymmärretään hallinnollisin painoituksin. Sosiaalialalla vallan epätasapainoa pidetään yllä ja tuotetaan uudelleen, mikäli kontrollia ei tunnusteta. Ongelmallista tämä

on silloin kun halutaan työn olevan asiakkaan osallisuutta vahvistavaa ja empowermentin kaltaista, mutta asiakas kokee työn sen sammuttavana. Sosiaalityön vastaus tähän haasteeseen on esimerkiksi jaetun asiantuntijuuden ja dialogisten menetelmien kaltaisten ammatillisten käytäntöjen kehittäminen. (Mäntysaari, Pohjola & Pösö 2009:327.)

Sosiaalityön näkökulmasta Robert Adams (2003) on määritellyt empowermentin kattavasti ja kiteyttänyt sen seuraavasti: empowermentin avulla on mahdollista vaikuttaa yksilö-, ryhmä- ja yhteisötasolla elinolosuhteisiin niitä muuttaen. Empowermentin kautta on mahdollista parantaa elämänlaatua, saavuttaa haluamia asioita sekä auttaa toisia myös saavuttamaan näitä. (Mäntysaari, Pohjola & Pösö 2009:316.)

Messi-palvelu on tukihenkilötoimintaa, jolloin työn painotus on yksilöllisyydessä. Yksilöllinen suuntaus liittyy empowermentin ensisijaisesti elämänhallintaan sekä yksilön vahvuuksiin. Riittävä päämäärä sinänsä on sisäisessä elämänhallinnassa ja koetussa elämänlaadussa tapahtuva muutos. Yksilöllisyyden painottuessa toissijaiseksi asiaksi jäävät vaikutukset elinolosuhteisiin tai yhteiskunnalliseen asemaan. (Mäntysaari, Pohjola & Pösö 2009:317-318.)

Empowerment muistuttaa sosiaalialan työntekijöitä siitä, kuinka tärkeää on omistautua tekemään palvelut niitä käyttäville sopiviksi ja auttaviksi. On olemassa riski siitä, että empowerment katoaa ammattilaisten käsissä niin laimeaksi, että se ei enää juurikaan asiakkaita hyödytä. (Adams 2003:8,59 & Adams, Dominelli & Payne 2002:207.) Ryhmä- ja yhteiskuntatasolla empowerment näkyy juuri haluna muokata ja parantaa palveluita sekä rakenteita.

Empowerment voidaan nähdä prosessin tuloksena. Empowerment kuvaa sellaista prosessia, jossa löytyneitä mahdollisuuksia käyttäen päästään tilaan, jossa epäoikeuden tunnetta ei esiinny. Toisaalta, koska empowerment on ihannetila, on tavoitteet saavutettu ja tämä johtaa usein uusien tavoitteiden asettamiseen. Näin ollen empowermentin luonteeseen voi nähdä kuuluvaksi jatkuva edistymisen tavoittelu, jolloin tila onkin vain välivaihe jatkuvassa prosessissa. Tällöin yhden tavoitteen saavuttaminen saattaa mahdollistaa sen, ettei aikaisempaan voimattomuuden tilaan enää ole paluuta. (Mäntysaari, Pohjola & Pösö 2009:319, 321-322.) Näin saadaan asiakas näkemään oma kykeneväisyytensä. Vaikka asiakasta autettiin, teki hän itse työn.

Empowerment näkyy myös työyhteisöissä. Perinteiset mallit vallasta yhden ihmisen kädessä eivät enää nykypäivänä toimi, vaan tulosta saavutetaan esimerkiksi organisaatioissa kaikkien siellä toimivien tietoisella yhteistyöllä. Tällöin vapautta ja vastuuta jaetaan enemmän niille, jotka kohtaavat todellisuuden päivittäin. Ainostaan aktiivinen organisaatio voi ottaa arjen ennakkoluulottomasta vastaan ja reagoida siihen sen vaatimalla tavalla, korjata itse itseään tarkoituksenmukaisesti. Toteutuakseen ja edelleen kehittyäkseen tämä vaatii jokaisen organi-

saation jäsenen voimistumista (empowerment) eli valtaa tulisi kehittää suhteessa itseensä eikä ylitse muiden. Sellaisissa organisaatioissa, joissa vallitsee empowerment-kulttuuri, ei neuvottelematta tai ilman dialogia tuoda päätöksiä ylhäältä alaspäin. (Heikkilä & Heikkilä 2001:28.)

1.2.2 Voimaantuminen ja valtautuminen

Empowerment-käsitteen käyttö on yleistynyt ammatillisilla areenoilla ja laajuutensa vuoksi voi todeta käsitteen sisällön olevan hieman hämärtynyt. Empowerment-käsitettä käytetään laajasti sosiaalityön areenoilla siitä huolimatta, että käsitteestä itsestään on kirjoitettu yllättävän vähän suomenkielellä tai sosiaalityön orientaation näkökulmasta. (Mäntysaari, Pohjola & Pösö 2009:315-316.) Käsitettä käytetään myös avaamatta, mitä sillä oikeastaan tarkoitetaan.

Sosiaalialalla ihmisten omasta osuudesta hyvinvointiinsa on alettu puhua entistä enemmän. Käytetään erilaisia ilmaisuja, kuten osallisuus, vaikuttamismahdollisuudet, elämänhallinta ja empowerment. Kaikkien termien lähtökohtana on, että ihminen itse tietää, mikä hänelle on hyväksi. (Hentinen, Iija & Mattila 2009:105.) Suomalaisia käännöksiä sanasta empowerment on monia, muun muassa voimaantuminen ja valtaistuminen. Edellä mainituista suomennoksista nousee esiin käsitteeseen liitettävät kaksi kantasanaa: voima ja valta. Kantasanoja käyttämällä voidaan erottaa empowermentin kaksi juonetta, perustuen erilaisiin teoreettisiin sitoumuksiin ja lähtökohtiin. Empowermentin painottuessa yksilöllisesti puhutaan voimaantumista, kun yhteiskunnallisesti puhutaan valtaistumisesta. (Mäntysaari, Pohjola & Pösö 2009:329.) Käsitteenä empowerment voidaan määritellä niin, että voimaantuminen nähdään yksilön prosessina. Valtaantuminen taas kuvaa yhteisöjen ja laajemman yhteiskunnallisen kontekstin voimavarojen vahvistumista. Myös voimaantumiseen kuuluu vaikuttaminen, kun on kyse oman yhteisön tai kansaryhmän aseman ja osallistumisen mahdollisuuksien parantamisesta. Voimaantumista kuvaa myös ihmisen kyvykkyys luovien ratkaisujen ja vaihtoehtojen löytämiseksi ongelmiin sekä vastuun kantaminen oman elämän kehityssuunnasta. (Hentinen, Iija & Mattila 2009:106.)

Yksi suomennoksista on valtautuminen, joka itsessään jo kertoo, että kyse on vallan siirtämisestä. Valta tulisi antaa niille, joilla sitä ei ole tai heidän pitäisi se itse ottaa. Askheimin mukaan valtautumisen erilaisista määritelmistä yhteiseksi tekijäksi löytyy optimistinen näkemys siitä, että ihmisillä on mahdollisuuksia ja resursseja osallistua elämäänsä koskeviin toimintoihin ja valintoihin. Valtautumisella on kaksi ulottuvuutta; yksilöllinen ja rakenteellinen. Jaotus on samankaltainen kuin empowerment käsitteessä, eli yksilöulottuvuus koskee henkilökohtaisen elämän osallisuuden vahvistamista ja rakenneulottuvuus keskittyy oman elämän osallisuusmahdollisuutta heikentäviin epäoikeudenmukaisuuksiin puuttumiseen. Näin ollen valtau-

tuminen on päämäärä sekä väline. Valtautumisen käsite korostaa osallisuuden vahvistumisen tärkeyttä ja toisaalta osallisuuden puutteen, oman elämänsä suhteen sivussa olemisen ongelmaa. Mikä on sosiaalityön osuus valtautumisessa? Käsite voidaan nähdä toisaalta vailla valtaa olevien marginaalissa elävien ihmisten käsissä oleva prosessina, toisaalta se nähdään sosiaalityön välineenä. (Juhila 2006:120-121.)

Valtautumisessa keskiössä ovat asianomaiset itse, joten sosiaalityöntekijöiden roolia on luonnehdittu muun muassa katalysaattoriksi, tutkijaksi ja mahdollistajaksi. Rosen (2003) mukaan jokaisella on vahvuuksia ja kykyjä, jotka täytyy ennen toiminnan tasoa tunnistaa sekä kehittää ja vahvistaa. Tämän näkemys pitää sisällään ajatuksen siitä, että ihminen kykenee oppimaan, kasvamaan sekä muuttamaan ja tämän kautta vaikuttamaan oman elämänsä tarkoituksen muotoutumiseen, mikäli hänelle annetaan tarpeeksi ohjausta ja riittävät aineelliset resurssit. Rosen (2003) mukaan vahvuuksien tunnistaminen edellyttää aitoa tilanteeseen paneutumista; miten asiakas on jaksanut hoitaa itseään ja läheisiään vaikeassa tilanteessa? Vahvuuksien kehittäminen tulisi toteuttaa niin, että asiakas lähtee mukaan elämänsä suunnan muuttamiseen, tarkoituksien etsimiseen ja suunnitelmien tekemiseen sekä toteuttamiseen. (Juhila 2006:122.)

Valtautuminen menetelmänä näkyisi perustuvan paikallisiin tietoihin sekä erojen kunnioittamiseen. Sosiaalityöntekijän tehtävänä ei ole tarjoilla normatiivisia muutostavoitteita ulkopuolelta, vaan valtautuminen yhdistyy yksilöllistymiseen sekä elämään liittyvään keskusteluun. Valtaistuminen onnistuakseen vaatii asiakkaan oman muutoksen lisäksi vastaanottavaa yhteiskuntaa, joka pitää sisällään muun muassa riittäviä palveluja, aineellisia resursseja sekä työllistymismahdollisuuksia. (Juhila 2006:122.) Edellä mainitut seikat korostavat sosiaalityön merkitystä valtautumisen mahdollistajana, sillä mikä muu taho paremmin voisi olla rakentamassa vastaanottavaa yhteiskuntaa, joka tarjoaa riittävästi apua, mahdollisuuksia ja resursseja?

Valtautumisesta puhuttaessa sosiaalityön ideaalisena menetelmänä, tulee muistaa, että lähestymistavassa on myös omat vaaransa. Fook, Parker ja Pease (1999) määrittelevät eron modernille ja postmodernille valtautumiselle. Modernissa valtautumisessa ongelmana on se, että ammattilaiset ovat omineet lähestymistavan itselleen pois niiltä, joiden valtautumisesta on kysymys. Tällöin valtautumisesta tulee jotain sellaista, mitä jotkut tekevät toisille eli vähemmän valtaa omaaville. Kysymyksessä on dilemma vallan ottamisesta ja antamisesta; onko valtautumista se, että saa vallan toiselta? Eikö valta jää silloin edelleen sen antajalle? Postmoderni valtautuminen luontuu paremmin kumppanuussuhteeseen rakentuvaan sosiaalityöhön, sillä se määrittellään vuorovaikutuksellisten taitojen kehittämiseksi, jonka kautta on mahdollista kyseenalaistaa vallalla olevia näkemyksiä sekä tuoda esiin toisenlaisia tulkintoja. Postmodernista valtautumisesta löytyy tilaa moninaisuudelle ja eroille. (Juhila 2006:122-123.)

Voimaantumista painottavaan keskusteluun hyvinvointiyhteiskunnan ylläpitämiseksi ollaan siirtymässä entistä enemmän ja tähän vaikuttaa organisaatioiden, luovuuden sekä jaksamisen ongelmat yhteiskunnassa. Voimaantuminen ei kuvaa vallan ottamista, eivätkä sen tarkoitukselliset ole yksilön hallinnan tai kilpailun arvomaailma. Voimaantuminen lähtee sosiaalisen oikeudenmukaisuuden, yhteistoiminnallisuuden ja tasapainon arvojen korostamisesta. Se kytkeytyy elämänhallinnan, voimavarojen, asioiden mahdollistamisen sekä toimintakykyisyyden löytämiseen. (Räsänen 2002:18-19.) Voimaantuminen on taistelua ihmisarvoisesta elämästä ja se vaatii ihmisten kriittistä havahtumista niin yksilön, organisaation ja yhteiskunnan tasolla. Tulee pyrkiä kartoittamaan arvoja, vastuuta ja valintoja sekä mikä on seuraus nykyisestä toiminnasta. Tarvitseeko suuntaa muuttaa?

1.3 Tavoitelähtöinen sosiaalityö

Sosiaalialalla asiakkaan ohjaamiseen löytyy selkeä tavoitteellinen toimintatapa, johon kuuluu järjestelmällinen rakenne sekä tätä tukevat vuorovaikutukselliset keinot. Sosiaalialalla on kärjistään lähdetty jo olemassa olevasta tiedosta, unohdettu taidot ja usein tultu turhautumiseen. Kuitenkin usein asiakkaan nähdyn heikon luoteen takaa löytyy keinojen puute. Muutokseen pääseminen tarvitsee erilaisia taitoja, kuten ongelmaratkaisutaitoa, tietoisuuden kasvattamista ja suunnittelua. (Absetz 2009:16).

Sosiaalityötä koskeva merkittävä valinta on jäsentää se kolmivaiheiseksi ongelmaratkaisuksi; näkökulma vaikuttaa ammatti-identiteettiin, asiakassuhteisiin, yhteistyökumppaneihin sekä yhteiskuntaan. Lähestymistavasta on monenlaisia kiistoja sosiaalityön oppi- ja tutkimusalalla. Tavoitesopimusta sosiaalityössä on arvosteltu ideologiseksi ja vanhakantaiseen malliin perustuvaksi, koska se antaa väärän kuvan ammattilaisen ja asiakkaan tasa-arvoisuudesta ja peittää ammattilaisen todellisen valta-aseman ylläpitäen tähän liittyviä ajattelutapoja. Mallin vastustamista on perusteltu samansuuntaisesti myös sillä, että sosiaalityö ei ole vain auttamista, vaan siihen sisältyy aina kontrollia. Tavoitteelliselle työlle on kuitenkin tarvetta, kun julkinen sektori menettää hallitsevaa asemaansa kansalaistoiminnan ja yhteisöllisyyden merkityksen kasvaessa. Tarpeen kasvu ilmenee, muun muassa yksilökohtaisessa palveluohjauksessa, joka on monessa suhteessa ongelmaratkaisutyöskentelyä muistuttava prosessi. Ongelmaratkaisumallin käyttö vahvistaa sosiaalityöntekijän roolia yksilökohtaisena palveluohjaajana. (Rostila 2001:13-15.)

Ongelmaratkaisussa on kyse asiakkaan kanssa tehtävästä yhteistyöstä, johon liittyy pyrkimys parantaa asiakkaan tilannetta perustuen hänen omiin voimavaroihin ja toiveisiin. Tavoitesopimus voidaan nähdä välineenä asiakkaan aseman vahvistamisessa moniammatillisessa työssä. Ongelmaratkaisumallin jäsentäminen vaiheisiin osoittaa sen, miten toiminta perustuu asiakkaan tavoitteisiin. (Rostila 2001:15-16.) Ratkaisukeskeisessä työskentelymallissa korostetaan

myös asiakkaan voimavaroihin keskittymistä ongelmien sijaan, vaikka ongelmien olemassaoloa ei kielletä. Se on tapa kohdata asiakas sellaisenaan oman elämäntilanteensa kanssa ja auttaa asiakasta näkemään, että yhtäläillä kuin ongelmat, ovat ratkaisut, kyvyt, resurssit ja voimavarat ovat osa arkea. (Ekström, Leppämäki & Vilén. 2002:124.)

Särkelä (2011) kuvaa sitä, miten ilman tulevaisuuden näkemistä ihminen on eksesissä. Menneisyydestä löytyy usein syyt retkahduksiin ja toimintatapoihin, jotka estävät muutosta. Mutta juuri tulevaisuudesta tulisi löytää syyt tehdä jotain toisin. Tulevaisuuteen liittyvät tavoitteet mahdollistavat muutoksen. (Särkelä 2011:85.) Jotta sosiaalityö olisi hyvää, tulee sen perustua selkeälle suunnittelulle, asetetuille tavoitteille sekä kokonaisvaltaiselle tilanteen kartoitukselle. Tämänkaltainen systemaattisuus sosiaalityössä sisältää kaksi elementtiä; toimiminen selkeän ja tunnistettavan prosessin raameissa sekä tiedon siitä, mitä tapahtuu ja miksi. Siinä on kyse sosiaalityön johdonmukaisesta kohdentamisesta, jossa edellytetään tietoa siitä, mitä yritetään saavuttaa, miten tavoite aiotaan saavuttaa ja milloin tavoite on saavutettu. (Rostila 2001:35.)

1.3.1 Ongelmaratkaisun prosessimalli

Prosessimalli auttaa työn kuvaamista ja siitä kertomisesta sekä tekee työskentelystä läpinäkyvämpää. Malli pitää työntekijällä mielessä sen, että työskentelyn lähtökohtana ovat todella asiakkaan kanssa sovitut yhteiset tavoitteet. Vaikka prosessi on jäsenelty, ei se estä spontaanisuutta tai improvisointia, joita molempia tarvitaan sosiaalityössä. Oikeastaan prosessin jäsentäminen juuri vapauttaa sekä työntekijän että asiakkaan voimia luovuuteen. (Rostila 2001:17.)

Rostila kuvaa ongelmanratkaisumallin sisältävän kolme vaihetta; ensimmäinen on tavoitteen asettaminen työskentelylle, toinen toiminta tavoitetta kohti ja kolmas työskentelyn päättäminen. Loogiseen ja johdonmukaiseen työskentelyyn päästäkseen työntekijän ja asiakkaan pitäisi kyetä vastaamaan kuuteen kysymykseen. (Rostila 2001:59.) Vaiheet kysymyksineen esitän seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 1.

Tavoitteen asettamisen tärkeyttä Särkelä (2011) korostaa erityisesti sosiaalialan työssä, sillä asiakas pitäisi saada näkemään, ettei peli ole vielä menetetty. On saatava asiakas kohdistamaan ajatuksensa tulevaisuutta kohti, mitä hän aikoo tehdä ja millaiseksi tulla. Työntekijän rooli tilanteen jakajana muuttuu, kun asiakkaan tavoitteet elämälleen alkavat selkiintyä. Tällöin työntekijä siirtyy asiakkaan rinnalla kulkijaksi, joka auttaa tavoitteen saavuttamisessa. Menneisyyden kokemukset sekä tulevaisuuden tavoitteet ja suunnitelmat muodostavat näin nykyisyydessä eheän kokonaisuuden. (Särkelä 2011:86.)

Ongelmaratkaisumallin vaiheet etenevät hyvin samankaltaisesti, kuin Messi-palvelussa, jossa asiakassuhteen aloittaminen nähdään hyvin tärkeänä vaiheena (katso kuviosta vaihe yksi) ja työstämiseen halutaan panostaa. Myös asiakassuhteen päättämiseen kiinnitetään huomiota.

VAIHE	KYSYMYS JA MITÄ TAPAHTUU
1-VAIHE Tavoite työlle	Mikä hätänä? Ongelma havaitaan ja tunnistetaan
	Mistä on tarkemmin ottaen kyse? Tilanne pitää jäsentää, ymmärtää ja analysoida
	Mitä pitäisi tehdä? Asiakkaan osallistuessa tilanteen muutosanalysointiin, muutostyölle tulisi asettaa selkeät tavoitteet, jotka tulisi jäsentää selkeinä välitavoitteina, tekoina ja konkreettisenä toimintana
	Kuinka se tehdään? Suunnitellaan tarkemmin, kuinka tavoitteisiin päästään: mitä resursseja ja apuja asiakas tarvitsee? Mitä asiakkaan itsensä pitäisi konkreettisesti tehdä?
2-VAIHE Tavoitetta kohti	Kuinka säilyttää suunta? Työskentelyssä pitäisi huolehtia siitä, että valittu toimintalinja toteutetaan, korjaan harkitusti ja tarpeen mukaan
3-VAIHE Työskentelyn päättäminen	Tehtiinkö se? Selvitetään, missä määrin asetetut tavoitteet saavutettiin, sovitaan työskentelyn päättymisestä ja mahdollisista jatkotoimista sekä käsitellään eron tunteita

Kuvio 1: Ongelmaratkaisun kolme vaihetta ja kysymykset Rostilan (2001) mukaan

Tavoitteellisen ongelmaratkaisun ensimmäinen vaihe sisältää ensimmäiseksi asiakassuhteen luomisen, jossa kiinnitetään erityisesti huomiota kommunikaatioon. Lisäksi vaihe pitää sisällään tilannekartoituksen, asiakkaan motivoimista tarpeen vaatiessa sekä työskentelyä koskevan sopimuksen laatimisen. Kiinnitän erityisesti huomiota ensimmäisen vaiheen nostamaan hyvään kommunikaatioon. Hyvän asiakassuhteen luominen tuo kantavan pohjan työskentelylle. Kun asiakas tuntee olonsa turvalliseksi ja ilmapiiri on myönteinen, asiakas todennäköisesti myös puhuu hankaluuksiin liittyvistä tunteistaan ja kertoo tärkeitä tietoja, jotka vaikuttavat

hänen tilanteeseensa. Asiakkaan ei tarvitse kokea itseään uhatuksi ja hän voi luottaa työntekijän aitoon kiinnostukseen ja haluun auttaa. (Rostila 2001:60-61.)

Työntekijän aitoudesta, eli avoimuudesta, ei sosiaalityön opettajat ja tutkijat ole täysin yksimielisiä. Toisaalta korostetaan ammatillista neutraaliutta ja toisaalta kannustetaan avoimuuteen. Avoin työntekijä ilmaisee tunteensa, kuten kuka tahansa, ottaen siitä vastuun. Työntekijän sanallinen ilmaisu on ajatusten ja tunteiden kanssa yhdenmukainen. Koska työntekijä odottaa asiakkaalta avoimuutta, toimii hän itsekin avoimesti ja inhimillisesti, piiloutumatta ammatillisuuden naamion taakse. Työntekijä ei kuitenkaan ilmaise aivan vapaasti, sillä estoton tunteiden ilmaisu voi olla tuhoisaa. Tulee huomioida, ettei työntekijä keskity liikaa omiin tunteisiinsa ja unohda asiakasta. Työntekijä kantaa vastuun siitä, että hänen toimintansa myös tällä osuudella edistää työskentelyä tavoitteita kohti. (Rostila 2001:63-64.)

Toimiva asiakassuhde vaatii työtä muodostuakseen, alussa tehtävänä on selventää osapuolten roolit. Tämä tarkoittaa asiakkaan odotusten määrittämistä ja auttamisprosessin luonteen selittäminen asiakkaalle; työntekijän ja asiakkaan rooli on toimia yhteistyökumppaneina, jotka yhdessä etsivät ratkaisua ongelmaan. Asiakkaat eivät usein kerro suoraan odotuksistaan työntekijästä, joten turvallisen ilmapiirin luomisen jälkeen voi alkaa kartoittamaan asiakkaan toiveita perusteellisemmin. (Rostila 2001:61.)

Työntekijän tehtävänä on ilmaista asiakkaalle, että ymmärtää asiakkaan odotukset sekä häidän ja haluaa auttaa. Alkuvaiheessa on myös hyvä kertoa asiakkaalle mistä auttamisprosessissa on kyse sekä sanoa ääneen asiakkaalle kuuluva vastuu ja oikeus osallistua työskentelyyn; asiakkaan on tehtävä valintoja ja päätöksiä. Työskentelyssä suhteen rakentamisessa työntekijän tulisi käyttää kolmea perustaitoa; empatiaa, kunnioitusta ja aitoutta. Aidossa vuorovaikutuksessa positiivinen palaute on yksi tärkeä vuorovaikutuksen muoto; sillä on tärkeä merkitys asiakkaan muutosprosessissa kasvattaen asiakkaan halua muuttaa tilannetta ja kykyä nähdä tulevaisuuteen. Myönteistä palautetta voi antaa asiakkaalle vahvuuksista, myönteisistä piirteistä ja asiakkaan selviytymisestä sekä etenemisestä, vaikka se tapahtuisikin pienin askelin. Aitous vuorovaikutuksessa edellyttää työntekijältä myös tilanteen mukaista jäämäkkyyttä. (Rostila 2001:61,64.)

Asiakkaan oman todellisuuden ja tarpeiden kartoittamisessa ongelmaratkaisutyössä käytetään voimavarojen kartoittamista. Lähtökohtana on asiakasnäkökulma, jossa asiakas pitäisi saada mukaan tilanteen arviointiin, koska asiakkaan tuottamat toiveet, halut ja hankaluudet ovat työskentelyn tärkein aineisto. Voi siis sanoa sosiaalityön epäonnistuneen, mikäli se ei saa herätettyä asiantuntijaa asiakkaassa. (Rostila 2001:68.) Tavoitelähtöiseen sosiaalityöhön sisältyy monenlaisia sosiaalityön elementtejä; muun muassa tavoitelähtöisyys, voimavarakeskeisyys sekä ongelmanratkaisu. Tavoitelähtöisessä sosiaalityössä nämä elementit yhdistyvät. Tavoite-

lähtöisessä sosiaalityössä on myös kuvattu ongelmaratkaisumallin eri vaiheet kattavasti ja niistä löytyy paljon samankaltaisia elementtejä Messi-työn kanssa.

1.3.2 Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden askeleet

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys ovat menetelmän lisäksi tapa olla suhteessa ja vuorovaikutuksessa toisen kanssa. Ratkaisukeskeisessä olennaista on se, että ihminen kohdataan sellaisenaan kuin hän itse elämäntilanteensa ja ongelmansa kokee. Ongelmien olemassaoloa ei kielletä, eikä niiden oleteta olevan helposti ratkaistavissa. Ne nähdään yhtäläillä elämään kuuluvaksi, kuin kääntöpuolena olevat ratkaisut, voimavarat sekä kyvyt. Haasteellisimmaksi asiakasi näyttäisi nousevan näiden esiin nostaminen silloin, kun elämä näyttää kovimmat puolensa. (Ekström, Leppämäki & Vilén 2002:124.)

Asiakaslähtöisyys näkyy korostuneesti tässä työmallissa ja asiakkaana voi yksilön lisäksi toimia myös perhe tai ryhmä. Voimavarakeskeisyyttä kuvaa asiakkaan osaamisen hyödyntäminen pulmien ratkaisemisessa, lisäksi menneisyyttä tarkkaillaan voimavaran näkökulmasta. Yleisesti ottaen ratkaisukeskeinen työtapa on vapaa ja salliva, joten siihen voidaan myös liittää muista työmuodoista löytyviä ideoita, kuten esimerkiksi narratiivisia menetelmiä. (Ratkes - ratkaisu- ja voimavarasuuntautuneiden menetelmien edistämisyhdistys ry 2012.) Seuraavan sivun kuvassa 2 voi nähdä hyvin kattavasti ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyteen liittyvät peruselementit. Näitä elementtejä löytyy paljon myös Messi-palvelusta.

Olennaista ratkaisu- ja voimavarakeskeisyydessä on se, että asiakas on toimiva subjekti omassa tilanteessaan, hän on tietävä, tahtova ja tunteva. Työntekijän tulee muistaa, että asiakkuus näyttää vain pienen osan ihmisen todellisuudesta ja persoonallisuudesta, vaikkakin on tärkeää, että työntekijä ottaa asiakkaan puheet todesta. (Ekström, Leppämäki & Vilén 2002:125.)

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyteen liitettäviä tausta-ajatuksia ja toimintaperiaatteita on monia, joista Helle (1999) on koonnut kahdentoista askeleen listan, joka auttaa sosiaalialan ammattilaista pukemaan ylleen ratkaisukeskeisyyden silmälasit. Olen koonnut nämä 12 askelta sekä niiden sisällön seuraavaan sivulla olevaan kuvioon 2 seuraavasti:



Kuvio 2: Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden 12 askelta Hellen (1999) mukaan

Työskentelyssä asiakkaan voimavarojen löytämiseksi voi työntekijä usein huomata, että asiakas on jo tehnyt jotain muutoksia käyttäytymisessä ja toiminnassaan tavoitetta kohti, mutta asiakas itse ei näe tätä. Tällöin työntekijän tehtävä on saada asiakas näkemään jo tapahtunut muutos ja näin kasvattaa asiakkaan uskoa omiin mahdollisuuksiinsa. Tässä auttaa myös työntekijät havainnot asiakkaan ongelmien ulkopuolisesta elämästä, hän nostaa esiin mielihyvää tuovia asioita sekä asiakkaan hyviä piirteitä. Yhdessä voi myös kartoittaa niitä asioita, jotka ovat auttaneet selviytymisessä. (Ekström, Leppämäki & Vilén 2002:126,129.)

1.4 Palveluohjaus

Palveluohjaukselle on tarvetta suomalaisessa yhteiskunnassa, sillä palvelut sekä niitä tuottavat tahot ovat monipuolistuneet ja palveluiden koordinoijaa tarvitaan. Sosiaalialan palveluissa julkinen sektori tekee entistä enemmän tilaa yksityisille yrityksille, järjestöille, vapaaehtoisille, epävirallisille yhteisöille sekä omaisille. (Raunio 2000: 78) Tämä palveluntuottajien monipuolistuminen saattaa olla asiakkaan kannalta ongelmallinen, sillä monipuolisesta tarjonnasta muodostuukin palveluviidakko, jossa asiakas ei yksin pärjää.

Palveluohjauksesta puhuttaessa käsitellään hyvin laajasti ymmärrettävää termiä ja työnmuotoa. Lyhyesti palveluohjausta voi kuvata asiakastyön menetelmänä sekä tapana palveluiden yhteensovittamiselle. Palveluohjausta voi kuvata henkilökohtaiseksi, asiakaslähtöiseksi sekä asiakkaan etua painottavaksi työmuodoksi. Toisaalta palveluohjaus on myös menetelmä organisoida sosiaali- ja terveysalan palveluja sekä harjoittaa palveluhallintoa. (Suominen & Tuominen 2007:7.) Palveluohjaus on osallisuuden vahvistamista sekä itsenäiseen elämään tukemista. Työhön kuuluu asiakkaan nostaminen oman elämänsä asiantuntijaksi.

Organisaatiotasolla palveluita yhteen sovittavaa palvelua tarvitaan Suomessa useammastakin syystä. Yksi on se, että yhteiskunnallisten rakenteiden muutokset ovat muuttaneet myös sosiaalisia rakenteita: ihmisten sosiaaliset suojaverkot ovat heikentyneet, perhemallit ovat hölentyneet, työttömyys lisääntynyt ja työ suurilta osin määräaikaista. Sosiaalialalla asiakaskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen on myös omalta osaltaan vaikuttanut uusien työmallien etsimiseen, kun asiakas nähdään tasavertaisena kumppanina. Kolmantena syynä voisi mainita sosiaaliturvalainsäädännön vaikeaselkoisuuden. Suomen lainsäädäntö on melko kattava ja sitä on kehitetty osittain sekä vaiheittain ja ehkä juuri siksi siitä on kehittynyt kokonaisuus, joka on vaikeasti hallittavissa ammattilaisilla, puhumattakaan asiakkaista. (Hänninen 2007:11.)

Työmuotona palveluohjaus eroaa huomattavasti sektorivastuullisesta ja viranomaisvaltuuksilla tapahtuvasta työstä. Palveluohjaajana työskentelevän tai palveluohjauksellista työtapaa käyttävän työntekijän tulee löytää tapa toimia riippumattomana palvelujärjestelmästä, ilman oikeuksia tehdä asiakasta koskevia päätöksiä. (Suominen 2009:22.)

Palveluohjaus on tulosta tuottava työskentelytapa varsinkin silloin, kun asiakkaan palvelun tarve on pitkäaikainen ja monimutkainen. Palveluohjaukseen kuuluu luottamus siihen, että voimavarat löytyvät asiakassuhteesta, jota luodaan ilman valmista käsikirjoitusta. Siihen liittyy epätietoisuuden sietämistä, joustavuutta, henkilökohtaisuutta, tasa-arvoisuutta, jatkuvuutta. Olennaista on aito kohtaamisen sekä luottamuksellisen suhteen rakentaminen. (Hänninen 2007:11-12.) Pitkäaikaisten ja monimutkaisten tarpeiden vuoksi on palveluohjaus työskentelymenetelmänä pitkäjännitteisyyttä vaativa, jossa työntekijä tukee asiakasta löytämään soveltuvat palvelut ja hoitamaan asioitaan palveluverkostossa. Työntekijä vastaa koko prosessin ajan asiakkaan palvelukokonaisuuden sujuvuudesta. (Liukko 2006:15.)

Ruotsissa tehdyt haastattelut palveluohjauksen asiakkaille ovat osoittaneet, että asiakkaat odottavan työntekijän olevan aina asiakkaan toimivan ja terveen elämän puolella. Asiakkaat siis tietävät, että heidän vaikeuksiaan voidaan ymmärtää, mutta työntekijä puolustaa aina muutosta (vrt. Särkelä asiakkaan hyväksyminen sivulla 38). (Suominen 2009:23.) Asiakkaan rooli palveluohjauksessa on toimeksiantaja, joka oman motivaationsa ja tarpeensa mukaan on yhteydessä työntekijään, hän määrittelee yhteistyön laadun sekä omat tavoitteensa. Palveluohjauksessa asiakkaat tulevat palvelun piiriin vapaaehtoisesti, eikä näin ollen velvollisuutta asiakkuuteen ole. (Collan 2009).

Palveluohjauksen toteuttamisessa on olemassa muutamia ansoja, joihin työntekijä saattaa kompastella. Työntekijä saattaa esimerkiksi ajautua asiantuntija-ansaan, josta palveluohjauksessa pyritään pois. Asiantuntija-ansaan on uuden työntekijän helppo joutua, mikäli aiemmat työtehtävät ovat tätä nimenomaan vaatineet. Asiantuntijuus on kuitenkin hyvää silloin, kun asiakas itse kysyy tai viestii odottavansa työntekijältä asiantuntijuutta. Tässä asiassa keskitien löytäminen on oleellista. Kannanotto asioihin on myös luonteeltaan kaksijakoinen. Työntekijän kuuluu, ja joskus täytyy ottaa kantaa asiakkaan tilanteeseen. Kuitenkin tulee olla tilanneherkkä siitä, miten ja milloin kannanottoa käyttää. Esimerkiksi päihdeongelmaisten kanssa kannanotto kannattaa usein tuoda varovaisesti esiin, ettei asiakas asetu heti puolustelukanalle. Työntekijän tulee osoittaa olevansa asiakkaan puolella ja ymmärtävänsä asiakasta. Näin ollen kannanotto kannattaa tuoda asiakkaan termein esille ja kysyä, miten hän itse muotoilisi asian. (Koski-Jännes, Riittinen & Saarnio 2008:79.)

Kiirehtiminen jo itsessään kertoo, että toimitaan vastoin palveluohjauksen periaatteita. Siinä työntekijä kiirehtii eteenpäin, koska kokee, että täytyy heti saada jotain näkyvää tulosta aikaiseksi. Tällöin asiakas usein kokee, ettei häntä kuulla, eikä tämä ole hyvä lähtökohta työskentelylle. Tällaisessa tilanteessa asiakas tuskin tarttuu muutoksen mahdollisuuteen. (Koski-Jännes, Riittinen & Saarnio 2008:80.) Lisäksi on huomioitava, että usein palveluohjauksen asiakkaiden ongelmat ovat sen luonteisia, että vaativat pidempiaikaista apua. Juuri siksi usein

palveluohjaukseen päädytäänkin, sillä muut palvelut odottavat liian nopeasti ja liian suuria tavoitteita näkemättä kokonaistilannetta.

Palveluohjauksesta puhuttaessa työmetodina on hyvä muistaa, että varsinaisen palveluohjauksen lisäksi on olemassa palveluohjauksellinen työote sekä konsultoiva työote. Palveluohjauksen elementtejä sisältyy moneen sosiaalialan työtoteeseen ja metodiin. (Collan 2009.)

1.4.1 Palveluohjauksen mallit

Palveluohjauksen toteuttamiseen on olemassa erilaisia malleja, joista esittelen Pietiläisen ja Seppälän (2005) esittämät viisi mallia, jotka he ovat koonneet eri kirjallisuuksista. Näissä malleissa toteutuminen riippuu siitä, miten palvelut määritellään suhteessa asiakkaaseen ja mikä hänen elämäntilanteensa on. Lisäksi esittelen Suomisen ja Tuomisen (2007) tekemän jaon kolmeen palveluohjauksen malliin.

Pietiläisen ja Seppälän nostamat palveluohjauksen mallit ovat perinteinen palveluohjaus, intensiivinen ja yksilöllinen palveluohjaus, asiakkaan itsemääräämistä korostava palveluohjaus, siirtymävaiheen palveluohjaus ja asianajomalli. Perinteisessä mallissa työntekijä toimii monipuolisena asiantuntijana, joka auttaa asiakasta palveluviidakossa. Keskeistä on palveluiden hallinta sekä huolehtiminen siitä, että asiakas etenee suunnitelman mukaisesti. (Pietiläinen & Seppälä 2005:13.)

Yksilöllisessä ja intensiivisessä palveluohjauksessa ohjataan asiakasta tämän lähiympäristössä, arjen käytäntöön liittyvissä asioissa sekä niiden opettelussa. Intensiivisen mallin tarve nousee asiakkaan vaikeasta elämäntilanteesta ja avun tarpeesta siinä. (Pietiläinen & Seppälä 2005:13.) Messi-palvelun asiakkaiden elämäntilanne on usein se, että he vaativat intensiivistä työskentelyä. Intensiivisessä palveluohjauksessa keskeistä on rajoitettu asiakasmäärä ja asiakkaan vaikea tilanne, joka vaatii tämän kaltaista työskentelyä. Olennaista on asiakkaan motivoiminen ja tukeminen sekä palveluohjaajan osallistuminen asiakkaan palvelujen järjestämiseen ja tarvittaessa myös hoitoon. (Hänninen 2007:15.) Käytännössä tämä voi tarkoittaa yhteydenottoa muihin asiakasta hoitaviin tahoihin verkostokokouksen järjestämiseksi. On kuitenkin muistettava, että palveluohjaaja ei toimi viranhaltijana eikä viranomaispäätösten tekijänä. (Collan 2009). Tämä saattaa helpottaa asiakkaan luottamuksen saavuttamisessa, sillä palveluohjaaja on ammattilainen, mutta hänen kanssaan työskennellessä ei jaella niin etuisuuksia kuin sanktioitakaan, mutta hän toimii yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava malli korostaa asiakkaan oman toiminnan tukemista, voimavarojen sekä asiakkaan oman sosiaalisen verkoston tuen käyttöön ottoa. Asiakas tekee itse omaa tilannettaan koskevat päätökset ja hänen tärkeänä pitämät asiat määrittävät

toimintaa. (Pietiläinen & Seppälä 2005:13.) Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostava malli kuvaa myös Messi-palvelussa toteutuvaa työtä, mutta se ehkä näkyy vähän pidemmällä olevissa asiakkaissa. Lisäksi monella Messi-palvelun asiakkaalla omat sosiaaliset verkostot ovat pieniä tai entistä käyttäytymistä tukevia.

Siirtymävaiheen palveluohjauksen lähtökohtana on tulossa oleva muutos asiakkaan elämäntilanteessa. Muutos voi olla esimerkiksi muutto tai koulutuksen aloittaminen. Tässä mallissa korostuu asiakkaan ja työntekijän yhteistyö sekä organisaatioiden ja muiden tahojen yhteistyö. (Pietiläinen & Seppälä 2005:13.) Messi-palvelussa on osa asiakkaista sellaisia, että he tarvitsevat tukea esimerkiksi koulutuksen aloittamisessa ja opiskelun jatkumisessa.

Asianajomallissa nimensä mukaisesti palveluohjaaja toimii asiakkaan oikeuksien puolustajana ja nostaa esiin palveluiden puutteita. Messi-palvelussa on nähtävissä myös tämä malli, sillä työntekijän roolina korostuu asiakkaan puolella toimiminen ja sen kautta asiakkaan palveluisa esiin nousevien puutteiden osoittamiseen sekä asiakkaan oikeuksien puolustamiseen. (Pietiläinen & Seppälä 2005:13.)

Suomisen ja Tuomisen (2007) mukaan palveluohjaus voidaan myös jakaa kolmeen palveluohjauksen malliin tai pääryhmään. Nämä pääryhmät ovat perinteinen tai yleinen palveluohjaus, voimavarakeskeinen palveluohjaus ja intensiivinen palveluohjaus. Perinteisessä mallissa (vrt. Pietiläinen & Seppälä) asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta ei korosteta ja työntekijän nähdään palvelujärjestelmän hallitsevana sekä asiakasta ohjaavana. Tässä korostuu palveluiden yhteensovittaminen ja työntekijällä voi olla paljon enemmän asiakkaita verraten muihin malleihin. Intensiivinen palveluohjaus on määritelty samoin, kuin Pietiläinen ja Seppänen ovat mallia kuvanneet. (Suominen & Tuominen 2007:31-32.)

Voimavarakeskeisessä mallissa (vrt. Pietiläinen & Seppälä 2005 itsemääräämisoikeutta korostava malli ja asianajomalli) korostetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja asiakkaan omien tavoitteiden tärkeyttä. Tässä mallissa lähdetään asiakkaan voimavaroista, ongelmat ja sairaudet ovat toissijaisia asioita. Asiakkaan ja työntekijän luottamuksellista suhdetta korostetaan, työntekijä toimii asiakkaan kumppanina tätä tukien ja neuvoen. Tärkeää on myös kiinnittää huomiota rakenteellisiin tekijöihin, jotka vaikeuttavat asiakkaan etenemistä. (Suominen & Tuominen 2007:32.) Messi-palvelussa korostuu myös asiakkaan omien tavoitteiden tärkeys sekä voimavaroista liikkeelle lähteminen.

Yhteistä kaikille palveluohjauksen malleille on se, että ne eroavat vanhoista asiakastyön käytännöistä. Niihin kuuluu kokonaisvaltaisempi näkökulma asiakkaaseen, asia-, hakemus- ja päätöskeskeisyyden sijasta. Näiden mallien lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, jossa poistutaan hierarkkisesta ja joustamattomista organisaatiolähtöisistä malleista. Tämä antaa tilaa luo-

vemmille toimintatavoille sekä joustavampia yhteistyön muotoja muiden tahojen kanssa. (Pietiläinen & Seppälä 2005:14.) Palveluohjaukselliset mallit ovat varmasti tulevaisuudessa enemmän näkyvillä, koska selkeä tilaus niille Suomessa löytyy.

1.4.2 Palveluohjaajan rooli

Palveluohjaajan rooli on työskennellessä monimuotoinen ja toisaalta epäselvä. Ehkä suurimman kysymyksen asettaa se, onko palveluohjaaja asiantuntija vai kumppani. Vastauksia löytyy monenlaisia. Kumppanina palveluohjaaja tarkastelee asiakkaan tilannetta yhteisestä näkökulmasta ja tämän kautta asiakas voi peilata omaa elämäänsä. Tämän kautta asiakas voi löytää sanoja vaikeille asioille ja tulla ymmärretyksi, jonka kautta asioiden käsitteleminen mahdollistuu. (Suominen 2007:17-18.)

Palveluohjaaja toimii myös kokonaisuuden ylläpitäjänä silloin, kun asiakas kulkee palvelusta toiseen. Työssään palveluohjaajan tekemät päätökset perustuvat aina johonkin asiantuntijuuteen. Asiantuntijuutta on kuitenkin monenlaista, kuten esimerkiksi työkokemukset, koulutukset, työn tekemisen kautta saatu tieto ja hiljainen tieto. Kaikkiaan palveluohjaajan roolissa toimiminen vaatii toisaalta ammattilaisen roolista pois opettelua, sillä asiakkaan tahdissa etenevä työskentely vaatii uudenlaista asiantuntijuutta. (Suominen 2007:18.) Oli rooli kumpi hyvänsä, edellytys palveluohjaustyölle on luottamuksellisuus, aito kohtaaminen sekä asiakkaan hyväksyminen. Sosiaalityön asiakkailla on monesti jo kokemuksia viranomais- ja auttamatahoista, jotka eivät ole heitä aidosti kuunnelleet, eikä luottamusta ole syntynyt puolin tai toisin. Palveluohjaaja on tässä todella merkittävässä asemassa, mikäli hän saa asiakkaaseen kontaktin ja viestitettyä, että aidosti kuuntelee.

Asiakkaat luonnehtivat usein palveluohjaajaa myös ammattimaiseksi ystäväksi. Suominen (2010) tekemän haastattelun mukaan asiakkaat kuitenkin kuvaavat, ettei palveluohjaaja pidetä ystäväenä, vaikka tätä kohtaan tunnetaan syvää luottamusta, joka syntyy uskosta työntekijän ammatillisuuteen. Asiakkaat kuvasivat, ettei ystävään luoteta samalla tavalla kuin ammattilaiseen, vaan palveluohjaajaa nähdään ystävääkin luotettavampana. Työntekijätkin kokivat, että asiakkaat haluaisivat sanoa työntekijää ystäväksi, mutta he ajattelevat että kuuluu sanoa työntekijä. Useilla asiakkailla palveluohjaaja on ainoa ihminen, jonka kanssa voi oikeasti keskustella vaikeista asioista. Työntekijät kuvasivat myös sitä, että ystävyysuhteissa joutuu antamaan itsestään enemmän ja siksi asiakkaat luottavatkin enemmän ammatilliseen suhteeseen, koska siinä on turvallisempi olla. Työntekijät kuvaavat asiakassuhteen pitävän sisällään paljon ystävyysuhteen elementtejä, mutta työntekijän rooli on silti selkeästi olla ammattilainen. (Suominen & Tuominen 2007:18, Suominen 2010:16,47.) Tämän vuoksi ammattimainen ystävä on hyvä termi kuvaamaan palveluohjaajan roolia niin asiakkaan kuin työntekijän näkökulmasta.

Palveluohjauksellista työtettä ja sen kautta nousevaa työntekijän roolia kuvaa muun muassa Iisalmen Kriminaalihoitolaitoksen syksyllä 2006 päättynyt tukipalvelukokeilu. Iisalmissa alue-toimistoon palkattiin tukihenkilö, jota tapaamassa kävi useita asiakkaita. Tukihenkilön roolissa korostui ohjauksen sekä henkilökohtaisen vuorovaikutuksen kautta syntyvän tuen merkitys. Palvelun suorittaneet kuvasivat tukihenkilön kannustavan ja vahvistavan käyttäytymisen muutoksessa sekä muutoksen ylläpitämisessä. Tukihenkilön rooli koettiin tasavertaisena ja koska hän toimi mukana välillä myös osallistuen palvelutehtäviin, pidettiin häntä yhtenä muiden joukossa ja vuorovaikutus nähtiin omaan arkeen liittyvänä. Koska tukihenkilö toimi paikan päällä auttaen ja ohjaten palvelusuunnitelmien tekemisessä ja räätälöinnissä, palvelussa olevat kokivat hänet helpommin lähestyttäväksi kuin kriminaalihoitolaitoksen virallisemmassa kontekstissa työskentelevien työntekijöiden. (Linderborg 2006:648.)

Tiedon hakeminen on prosessi, jossa palveluohjaaja ei ole kaikkietävä ja asiakas saa olla mukana asioiden selvittämisessä. Työntekijä ja asiakas voivat esimerkiksi yhdessä selvittää Internetistä tarvittavan tahon tiedot, sopia että palveluohjaaja varaa ajan ja tapaamiseen mennään yhdessä. Asiakas on aina se, joka päättää haluaako työntekijän mukaan tapaamisiin tämän siihen tarjoutuessa. (Narumo 2006:46,50.) Tärkeää palveluohjauksessa on tieto siitä, että työntekijän tuki on saatavissa kysymällä.

Vaikka työskentely palveluohjauksessa on asiakaslähtöistä, on työntekijän vastuulla se, että työskentely tapahtuu realiteetit huomioon ottaen. Työntekijän tulee kuitenkin tukea asiakasta tämän päätöksissä, vaikka ne työntekijän näkökulmasta näyttäisivät epäedullisilta tai toimimattomilta. Asiakas saattaa onnistua valitsemallaan tiellä ja vaikka asiakas ei onnistuisi, on tärkeää että hänellä on työntekijä tukemassa. Työntekijä kulkee asiakkaan rinnalla koko asiakkuuden ajan.

Palveluohjauksessa selvitetään asiakkaan tuen tarpeet ja yhteiskunnan tarjoamia tukia ja palveluita, jotka vastaisivat asiakkaan tarpeisiin. Palveluohjaajan roolina on toimia palveluiden koordinaattorina eli työntekijällä tulee olla kokonaiskuva alueen palveluista. Työntekijän on esitettävä vaihtoehtoja asiakkaalle sekä motivoida häntä asioiden hoitamiseksi eteenpäin. Näin ollen työntekijä toimii asioiden eteenpäin viejänä sekä välittäjänä asiakkaan ja yhteiskunnan välillä. (Narumo 2006:52-53.)

Kaikkiaan palveluohjaajan roolia voi kuvata asiakkaiden esiin nostamalla näkökulmalla parhaiten. Kaikki asiakkaat tarvitsevat tukea elämäänsä, mutta mitä ilmeisimmin jokainen käyttää palveluohjausta eri tavoin. Palveluohjauksessa muodostuva suhde työntekijään on henkilökohtainen. (Suominen 2010:30) Tutustumisen tärkeys ja asiakkaan tunteminen voivat olla yksi keino päästä hyviin tuloksiin asiakkaan kanssa. Kun asiakas kokee suhteen henkilökohtaisena,

tuo se uusia motivaatioita tehdä asioiden eteen jotain, verraten virastojen luomaan anonyymiin asiakkuuteen.

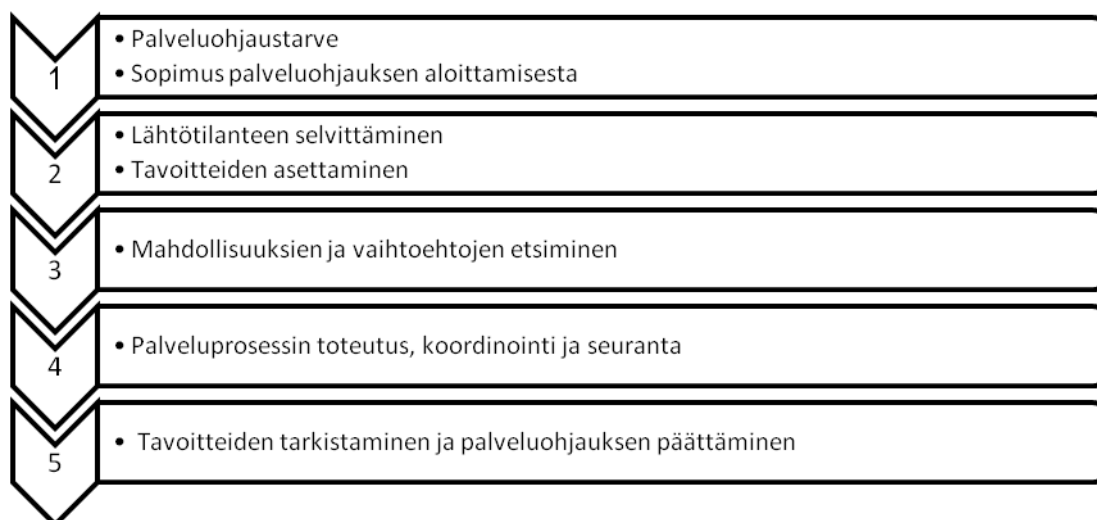
1.4.3 Palveluohjauksen prosessi

Palveluohjaus on prosessi, jossa edetään vaiheesta vaiheeseen tavoitteellisesti. Vaikka palveluohjauksen vaiheet voidaan nimetä ja löytää prosessin sisältä, niin arjen työssä ne usein liittyvät osittain toisiinsa. (Pietiläinen & Seppälä 2005:37). Palveluohjauksen prosesseja on kuvattu eri tavoin, esittelen seuraavaksi kolme erilaista prosessimallia.

Ensimmäisiä palveluohjauksen prosessimalleista ovat esittäneet Ala-Nikkola ja Sipilä (1996), he kuvasivat sen kansainvälisiin kirjoituksiin perustuen viisivaiheisena prosessina. Prosessin sisältö koostui seuraavassa järjestyksessä: Asiakkaiden valikointi, asiakkaan palvelutarpeiden arviointi, palveluiden suunnittelu ja järjestäminen, palvelutavoitteiden seuranta sekä hoiva-järjestelyn korjaaminen. (Suominen & Tuominen 2007:40.)

Tarkoituksena asiakkaiden valikoinnissa on se, että palvelu kohdennettaisiin niihin, jotka sitä tarvitsevat ja palvelutarpeiden arviointi on oleellista, koska usein asiakkaiden tarpeet palveluille ovat pitkäaikaisia ja monimutkaisia. Arviointi on tehtävä huolella ja palvelut asiakkaalle koottava räätälöidysti. Palveluiden suunnittelu ja järjestäminen on nimensä mukaisesti palveluiden kokoamista ja järjestämistä sekä kokonaisvaltaisen suunnitelman tekemistä. Viimeisessä vaiheessa tarkastellaan asetettuja tavoitteita ja huolehditaan siitä, että palvelun päättyessä asiakkaalla on jokin tukiverkko, turvataan siis palveluiden jatkuvuus. (Suominen & Tuominen 2007:40.)

Ikaalilainen palveluohjausmalli kuvaa myös palveluohjauksen prosessia ja siihen liittyviä sisältöjä. Olen koonnut sen soveltaen myös viisivaiheiseksi prosessimalliksi kuvioon 3.



Kuvio 3: Palveluohjauksen prosessi Ikaalilaista palveluohjausmallia (Reito 2009) mukaillen

Ikaalilaisessa palveluohjausmallissa palveluprosessin nähdään koostuvan asiakkaan prosessin ohjauksesta sekä palveluiden yhteensovittamisesta. Käytännössä tämä tarkoittaa työntekijöille asiakkaan prosessin toteutumisen seuranta ja koordinoitua eri organisaatioiden ja hallinnon välillä. Työntekijöiden tulee selvittää asiakkaan kokonaistilanne ja sen kautta rakentaa työskentelyllä suunnitelma, joka jättää tilaa sen räätälöinnille tarpeen tullen. Palveluohjauksellinen työ on myös palveluiden hankintaa asiakkaalle, yhteydenpitoa eri tahoihin sekä asiakkaan tukemista. (Reito 2009.)

Palveluprosessissa tärkeäksi asiakasi korostuu viranomaisten rooli palveluohjauksen tarpeen huomioimisessa sekä palvelun oikea-aikaisuudessa. Lisäksi malli mahdollistaa sen, että joku kantaa vastuuta asiakkaan saamasta palvelukokonaisuudesta. (Reito 2009.) Kuten Messipalvelussa, asiakkaat ovat hukassa palvelukokonaisuuksien viidakossa ja myös oma asiakkuus monessa eri tahossa voi vaikeuttaa kokonais kuvan hahmottamista.

Palveluohjauksen nähdään tuovan olevassa olevien palveluiden uudelleen organisointia, jolloin resursseja hallitaan tehokkaammin ja vapautetaan asiantuntijat omiin perustehtäviinsä. Palveluohjaus työskentelyn mallina tuo oman byrokratiensa, joka mahdollistaa joustavan verkoston luomisen, jonka toimintaa ohjaa koordinoitu yhteistoiminnallisuus. Näin eri tahojen tieto asiakkaan tilanteesta saadaan koottua kokonaisuudeksi. (Reito 2009.) Kun asiakkaan tilanteesta on kokonaiskuva, asiakkaan auttaminen ja ohjaaminen helpottuu.

Palveluohjaus voidaan kuvata myös yksinkertaisemmin kolmivaiheisena prosessina, josta löytyy alkuvaihe, työvaihe sekä lopetusvaihe. Alkuvaiheessa työntekijä kohtaa asiakkaan ”siellä missä hän on”, niin psyykkisesti, fyysisesti kuin sosiaalisestikin. Tässä vaiheessa tärkein sisältö on luottamuksellisen suhteen luominen ja liikkeelle lähteminen asiakkaan saneleman tahdin mukaan. Ennen kuin työvaiheeseen siirrytään, tulee luottamuksen olla vankalla pohjalla, sillä sitä kautta tuettavat voimavarat löytyvät. (Suominen & Tuominen 2007:41-42.)

Työvaiheessa työskennellään konkreettisesti ja edetään asiakkaan osoittamaa tietä toiminnallisuuden kautta. Asiakkaalle etsitään sopivat palvelut ja yhdessä hänen kanssaan päätetään, mitkä palvelut hän tarvitsee ja mitä asioita hän kykenee itse hoitamaan. Myös asiakkaan omaa vastuuta tilanteestaan voidaan lisätä, sillä luottamuksellinen suhde mahdollistaa sen, että asioista voidaan avoimesti puhua. Työntekijä voi ottaa puheeksi, mikäli asiakas ei esimerkiksi pidä lupauksistaan kiinni ja voidaan miettiä, oliko tavoite asiakkaan oma vai vaikuttiko siihen joku muu. Työvaihetta kuvaa sen jatkuvuus, jolloin työskentely asiakkaan kanssa on vakiintunutta. (Suominen & Tuominen 2007:42.)

Lopetusvaiheessa, kun tavoitteet on saavutettu, otetaan palvelun lopettaminen puheeksi. Tässä vaiheessa tapaamiset ovat jo harventuneet ja perustuvat lähinnä arjen toimivuuden

seuraamiseen. Vasta silloin, kun asiakas kykenee itse asettamaan elämäänsä tavoitteita ja toimimaan aktiivisesti niiden saavuttamiseksi, on palveluohjaajan tarve ehkä päättynyt. Lopeutusvaiheen tarkoituksena on saattaa asiakas muiden sosiaalisten verkostojen osaksi. (Suominen & Tuominen 2007:42-43.)

Usein lähdetään olettamuksesta, että palveluohjaus toimii saman kaavan mukaisesti ennalta määriteltynä prosessina. Taustalla vaikuttaa todennäköisesti ajatus siitä, että mikäli palveluohjauksen prosessi on määriteltynä, voi sen mukaan toimimalla toteuttaminen laadukasta asiakastyötä. On kuitenkin pidettävä mielessä, että liian tiukka kaavan noudattaminen voi vähentää asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa palvelun sisältöön ja itse prosessin kulkuun. (Suominen & Tuominen 2007:40). On kuitenkin hyvä apu työntekijöille tiedostaa työskentelyn vaiheet, koska se helpottaa työn seuraamista.

1.5 Verkostoissa työskentely

Yleisesti verkostoista ja verkostotyöstä puhuttaessa saatetaan tarkoittaa moniakkin erilaisia asioita. Verkostonäkökulmassa huomio kiinnittyy rakenteiden sijasta suhteisiin ja prosesseihin. Verkostomaisiksi suhteiksi kutsutaan suhteita, joissa ei ole yhtä hallitsevaa keskusta eikä toimintaa ole määriteltynä valmiiksi luoduilla säänoillä, kuten hierarkkisissa järjestelmissä. Sen sijaan kontrolli jäsentyy toiminnan kuluessa avoimemmalla toimintakentällä. (Eriksson. 2009:36).

Verkostotyö kokoaa toimijat, käytännöt ja instituutiot yhden kokonaisuuden osiksi. Tämä kokonaisuus yhdistää aiemmin toisilleen tuntemattomat tekijät. Kun eri toimijat saadaan yhteen, kiinnittyy huomio vuorovaikutukseen sekä alati muuttuvaan kenttään, joissa verkostot ja niiden eri tahot ilmenevät. Verkostoissa olennaisinta on se, ettei niissä ole kysymys yksittäisestä instituutiosta vaan suuremmasta joukosta erilaisia tekijöitä. Näitä tekijöitä ovat muun muassa ihmiset, käytännöt, teoriat ja tavoitteet, jotka yhdessä saavat aikaan jotain sellaista, mitä ei aikaisemmin ollut olemassa. Keskinäisen vuorovaikutuksen ja muokkaantumisen kautta voi syntyä olemassa olevaksi jotain uutta, ilman valmiiksi rakentuneita organisaatioita. (Eriksson. 2009:36-37).

Suomessa verkostotyötä on tehty pitkään ja 80-luvun lopulta lähtien sitä on kutsuttu verkostotyöksi. Sosiaalialalla verkostoihin liittyvää työtä ei oikeastaan voi olla tekemättä, sillä kansalaisilla on sosiaaliset suhteensa vaikka heidät yksilöinä kohdattaisiinkin. Lisäksi ammatillinen työ liittyy aina suoraan tai välillisesti siihen, mitä muut ammattilaiset asiakkaan verkostossa ovat tehneet tai tekevät. (Arnkil & Seikkula. 2009:11). Eryteisesti länsimaissa näkyy kaksijakoinen tapa erottaa yksilö ja verkosto toisistaan, ikään kuin kysymys olisi kahdesta erilaisesta työotteesta; työskentely yksilön kanssa ja työskentely verkoston kanssa. Monissa muissa kulttuureissa taas yksilö nähdään osana verkostoa. Yksin ja ilman läheisiä yksilöä ei yksinkertai-

sesti ole. Länsimaissa verkosto on aina olemassa, tehdään sen kanssa töitä tai ei. Käsitteellisesti yksilön ja verkoston erottaminen toisistaan on johtanut siihen, että myös yksilötyö ja verkostotyö ovat erotettu toisistaan. (Suominen & Tuominen. 2007:81.)

On erilaisia työmuotoja, joita voidaan kutsua verkostotyöksi. Yhteistä näille muodoille on se, että työskennellään yhdessä asiakkaan läheisverkoston sekä viranomaisverkoston kanssa, hyödyntäen kaikkien toimijoiden näkemyksiä asiakkaan tilanteesta ja tarpeista. Verkostotyö on työmuoto, jonka sisälle on rakennettu työmenetelmiä. Työmenetelmien tavoitteena on eri toimijoiden näkökulmien hyödyntäminen. Asiakkaan elämätilanteessa saattaa olla useampi taho kietoutuneena asiakkaan ongelmiin. (Mönkkönen. 2007:130.)

Verkostotyössä yhteinen tavoite on eri asia kuin yhteinen ongelmanmäärittely. Tarkoituksena on siis hyödyntää verkoston rikkaus, jota ovat erilaiset näkökulmat. Moniammatillisissa verkostoissa toimivalta työntekijältä odotetaan tasavertaisuutta, ammatista tai koulutuksesta huolimatta. Tulee arvostaa muita ja heidän esiin nostamia näkökulmia sekä toisaalta tulee olla rohkea tuomaan esille omia näkökulmia asiaan. Vuorovaikutuksen tulisi olla kaikille ymmärrettävää, yhteistä kieltä. Asiakkaan roolin on keskeinen asia verkostotyössä ja tärkeintä olisi se, että asiakkaan kuulluksi tuleminen varmistetaan kaikin keinoin. Asiakkaalla on aina oltava ensimmäinen sana asioistaan keskusteltaessa. (Suominen & Tuominen 2007:83). Ehkä syy asiakkaan puheen oikeuksien korostamiseen löytyy siitä, että hyvin usein sosiaalityössä ammattilaiset puhuvat asiakkaan yli, varsinkin kun useamman tahon työntekijät kokoontuvat.

Yksi sosiaalityön ajankohtainen haaste on tiedon verkostoituminen. Työskentely verkostoissa sisältää perusajatuksen siitä, että eri konteksteissa työskentelevien ammattilaisten välillä tieto siirtyy, jotta voitaisiin luoda pohja työskentelylle, jossa kaikkien asiantuntijuus saataisiin samanaikaisesti käyttöön. Haasteena on se, että miten tietyssä erityisessä kontekstissa tuotettu tieto saataisiin siirrettyä verkostoon yhteisten ongelmien ratkaisemiseen. (Eteläpelto, Kirjonen & Remes 1997:103,110.) Tiedon siirtymisessä tehokkaasti tarvitaan myös edellä mainittua yhteistä kieltä, jotta kaikki osapuolet ymmärtäisivät tiedon merkityksen.

Tällöin työntekijät pyrkivät työskentelemään sosiaalityön tavoitteiden mukaisesti lisäten enemmistöä poikkeavien kansalaisten resursseja, jotta he voisivat parantaa omaa yhteiskunnallista asemaansa. (Korkiamäki, Nylund, Raitakari & Roivainen. 2008:14). Miten asiakkaat pystyisivät hoitamaan asioitaan, jos yhteinen kieli ammattilaisten kanssa puuttuu? Lisäksi nyky-yhteiskunnassa liian usein unohdetaan, että asiakkaat eivät ole vain yksilöasiakkaita, vaan apua tarvitsevat asiakkaat ovat yhtä lailla yhteisönsä jäseniä. (Korkiamäki, Nylund, Raitakari & Roivainen. 2008:14).

1.6 Hyvän asiakastyön elementtejä

Asiakastyön etenemisen kannalta on olennaista toimiva asiakassuhde ja sen laatu. Tässä avainasemassa on toimiva vuorovaikutus ja dialogi työntekijän ja asiakkaan välillä. Molemmilla osapuolilla on tässä tärkeä roolinsa. Toimivaa vuorovaikutusta tukevat useat asiakastyön elementit, joista nostan tässä tutkielmassa esiin muutaman mielestäni keskeisen asian.

1.6.1 Dialogisuus

Vaikka dialogisuus ei aina onnistu poistamaan epäsuhtaisia valta-asetelmia, tuottamaan kumppanuutta tai rauhoittamaan tuen ja kontrollin ristiriitoja, voi se tuoda selkeyttä. Sen kautta voi, niin työntekijä kuin asiakaskin, saada tilanteeseen ja asioihin useampia näkökulmia sekä laajentaa toiminnan vaihtoehtoja. (Arnkil, Eriksson & Seikkula 2001:108.) Dialogi kuvaa yhteyttä niiden välillä, jotka yhdessä etsivät asioiden merkitystä, se ei siis voi olla tilanne, jossa toinen nimeäisi ja antaisi merkityksen toisen puolesta. Se on luovaa toimintaa, eikä väline vallan saamiseksi. (Freire 2005:97.)

Asiakkaan osallisuuden voidaan nähdä toteutuvan, kun sosiaalityön lähtökohtana on asiakkaan itsensä tuottama tieto elämästään ja lähtökohdistaan. Pelkkä kuulluksi tuleminen ei aina itsessään riitä osallisuuden vahvistamiseen, vaikka kuulluksi ja vakavasti otetuksi tuleminen voi olla asiakkaalle tärkeä osallisuuden kokemus. Asiakkaan tietoja voi arvioida ja muuttaa yhdessä hänen kanssaan, mikäli asiakkaan tuottama tieto nousee asiakkaan ja työntekijän dialogin keskeiseksi elementiksi. (Juhila 2006:119.) Toisaalta kuulluksi tuleminen voi nähdä olevan dialogista silloin, kun työntekijä on aktiivisesti kuunteleva eikä vain tietoa vastaanottava.

Dialogisuus taas on enemmän kuvaus asenteesta, joka lähtökohtana on dialoginen suhde. (Arnkil & Seikkula 2009:89). Dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja kykyä muuttaa vuorovaikutuksen suuntaa siihen. Yksi olennainen elementti on vastavuoroisuus, jossa jokainen osallistuja voi vaikuttaa tilanteen luomiseen ja sen suuntaan. Asiakastyössä tämä tarkoittaa sitä, että rakennetaan yhteistä ymmärrystä sen sijaan, että mentäisiin joko työntekijän tai asiakkaan ehdoilla. Edetään siis yhdessä huomioiden molempien ehdot. (Mönkkönen 2007:86-87.)

Freire (2005) nostaa esiin kysymyksen siitä, onko dialogisuus mahdollista silloin, jos toinen osapuoli pitää itseään parempana ja tietävämpänä? Entä miten käy dialogisuuden, mikäli toinen osapuoli kokee olevansa korkea-arvoisempi. Freire korostaa sitä, että ihmisten kohdassa ei kukaan ole täysin viisas eikä kukaan täysin tietämätön. (Freire 2005:99.) Dialogisuudessa yhteisellä ymmärryksellä ei tarkoiteta vain yhteensulautumista, vaan uuden alueen löytymistä osapuolten välille. Keskusteluyhteyksien ja tasavertaisen suhteen luominen on olennais-

ta sen sijaan, että vuorovaikutuksen tavoite olisi ongelmien analysointi tai asiakkaan ymmärtäminen pelkästään siten, että asiakkaan näkökulma olisi hallitsevassa asemassa. (Mönkkönen 2007:94.)

Keskustelussa dialogisuus ei tarkoita vain kysymistä ja kysymyksiin vastaamista, vaan keskustelun ohjaus tapahtuu ihmisten välisen vuorovaikutuksen alueella. Vastakohtana tälle voi kuvata monologia, jossa perustana keskustelulle on toisen osapuolen pään sisällä olevat asiat, joihin puhuja viittaa arvottaessaan maailmaa. Dialogisuudessa puhujat asettuvat ympärillä olevien vuorovaikutuskenttien kanssa yhteyteen niin, että pyritään ottamaan huomioon toiset keskusteluun osallistujat ja jättämään heidän vastauksilleen tilaa. Nämä vastaukset eivät ole määräyksiä tai anna lopullista vastausta esitettyyn asiaan, vaan avaavat lisää uusia näkökulmia. (Arnkil & Seikkula 2009:90.) Dialogisessa suhteessa olennaista on se, että syntyisi yhteisiä ihmettelyn hetkiä, joissa työntekijä uskaltaisi astua tietämättömyyden alueelle ja tieto voitaisiin rakentaa yhdessä asiakkaan kanssa. (Mönkkönen 2007:95). Ilman kriittistä ajattelua, joka näkee todellisuuden prosessina, ei pysyvänä tilana, ei aitoa dialogisuutta ole. Dialogi on kiinni tässä hetkessä eikä irrallisena toiminnasta. (Freire 2005:101.)

Dialogisuudessa olennaista on asiakkaan oikeus tulla arvostetuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi. Asiakasta saattaa hämmentää useat eri palveluverkostot, joissa tavoitteet saattavat olla erilaiset ja jopa ristiriitaiset. Tällöin on tarpeen ”koordinaattori”, joka auttaisi asiakasta luoviin näissä palveluverkoissa. (Oivo 2009.) Dialogisessa on keskeistä otollisen tilan luominen kommunikaatiolla. Tämän tarkoituksena on sellaisen infrastruktuurin luominen työelämään, missä eri tahojen edustajat voivat kohdata toisensa tasavertaisesta ja kaikkien ääni kuullaan. (Henttinen, Iija & Mattila 2009:92).

Dialogisessa kohtaamisessa onnistumisen edellytyksen ovat hyvinkin samoja kuin palveluohjauksellisessa työtöteessä. Tärkeää on usko ihmisiin sekä luottaminen ihmisten kykyyn ajatella ja toimia. Lisäksi merkittävää on työntekijän uteliaisuus, jonka kautta hän kykenee näkemään erilaisia vaihtoehtoja ja löytää toiveikkuutta työskentelyyn. Uteliaisuuden kautta motivaatio nousee ja muutosprosessi mahdollistuu uudella tavalla. (Oivo 2009.) Aito dialogi kuvaa yhdessä toimimista, kyselyä ja kuuntelua, valintojen tekemistä, toisen puheen tulkintaa kunnioittavasti ja oivaltaen. Dialogisessa asiakas ja työntekijä vievät yhteistä asiaa eteenpäin myönteisellä tavalla. (Henttinen, Iija & Mattila 2009:83-84.)

Esimerkiksi palaverissa työntekijän vastuulla on luoda yhteistyöverkostoja, joista on hyötyä asiakkaalle. Jotta saavutettaisiin hyviä läheisverkostojen voimavarojen käyttöön otto, tarvitaan dialogisia kohtaamisia ihmisten ja verkostojen välillä. Uhkana dialogisuuden toteutumiseksi on usein monimutkaisten tilanteiden hallinnan tarve, jolloin usein ammattilaiset sortuvat monologiaan. Lisäksi tietäminen tappaa uteliaisuuden. Dialogisuudessa työntekijöiden olisi

hyvä miettiä ”*kuinka puhua niin, että toisessa syntyy halu kuunnella ja kuinka kuunnella niin, että toisessa syntyy halu puhua.*” (Oivo 2009.)

Aidon yhteyden luominen asiakkaaseen vaatii työntekijältä herkkyyttä asiakkaan puheessa nostamiin asioihin. Työntekijä etsii ja tarttuu puheesta nousevan sanoman ytimeen. Näin ol- len keskustelu on kohdennettua ja saa työntekijän kyselemään. Asiakkaalle syntyy tunne vuo- ropuheluun- ja kuunteluun kutsutuksi. (Henttinen, Iija & Mattila 2009:79.) Dialogisuus vaatii uskomista asiakkaaseen ja asiakkaan uskomista työntekijään siinä, että ihmisellä on kyky teh- dä ja uudistaa sekä uskoa ihmisen haluun tulla kokonaisemmaksi ihmiseksi. (Freire 2005:99). Jotta tämä voisi onnistua, tulee työntekijän pyrkiä antamaan sopivasti aikaansa, jotta voisi auttaa asiakasta kasvamaan omaksi itsekseen ja säilyttämään työntekijästä erillisen toiseu- tensa. (Henttinen, Iija & Mattila 2009:86).

Dialogissa eteenpäin vievänä sekä uudistavana voimana toimii se, että sen lopputulosta ei voi kukaan tietää etukäteen. (Arnkil & Eriksson 2009:37). Työskentely dialogisessa suhteessa tuo myös mahdollisuuden luovaan työskentelyyn. Luovuus on siksi tärkeää, että juuri luovuuden ja innovatiivisuuden kautta ihminen kykenee nostamaan esiin uusia ongelmia, mutta ennen kaik- kea yhteen ongelmaan monia erilaisia ratkaisuja. (Heikkilä & Heikkilä 2001:45.)

Sosiaalialalla jo koulutuksessa korostetaan toimivan asiakassuhteen merkitystä ja opetetaan vuorovaikutuksellisia taitoja, joilla hyvä suhde olisi mahdollista toteuttaa. Alalla toimivat jou- tuvat myös näkemään sen, ettei kohtaaminen aina onnistu. Dialogisuus syntyy joskus, mutta ei aina (Mönkkönen 2002:34.) Tästä huolimatta dialogisuuteen tulee aina pyrkiä.

1.6.2 Asiakkaan kunnioittaminen

Sosiaalialalla asiakkaan kunnioittaminen lähtee asiakkaan subjektiuden kunnioittamisesta. Asiakas on aina subjekti, sillä kaikilla on halu olla jotain, olla tarvittu sekä olla osa jotain yh- teistä. Sosiaalityössä asiakas on usein subjekti sellaisilla toiminnan kentillä, jotka ovat hänelle epäedullisia, esimerkiksi päihdeongelmaa ylläpitävä toiminta sekä päihdeongelmaiset ystävät. Subjektin vastakohtana voidaan nähdä ei-subjekti. Subjektius asiakkaalla on siinä, mikä on nyt, mutta siellä minne hän pyrkii, ei hän vielä ole subjekti. Tällöin sosiaalityön tulisi luoda asiakkaalle mahdollisuus uudelle subjektiudelle, jotta asiakas voisi luopua vanhoista toiminta- edellytyksistä. (Särkelä 1994:43-44,49.) Asiakkaan muutosvastarintaa saattaa johtua siitä, että sosiaalityössä asiakas viedään pois sieltä missä hän on jotain, kohti elämää missä hän ei ole vielä mitään.

Asiakkaan kunnioittaminen sosiaalialalla näkyy ihmisoikeuksien ja ihmisarvon puolustamisena, kaikissa tilanteissa. Ihmisarvo kuuluu kaikille, riippumatta käytöksestä ja toiminnasta. Sosiaa-

lialalla tämä ilmenee itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena, osallistumisoikeutuksena, oikeutena tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti sekä oikeutena yksityisyyteen. Itsemääräämisoikeutta kunnioittaen on asiakkaan oikeutta tehdä valintojaan edistettävä ja kunnioitettava riippumatta siitä, mitkä arvot ja elämänvalinnat työntekijää ohjaa. Edellytyksenä on se, että asiakkaan valinnat eivät uhkaa muiden oikeuksia. Työntekijän tulee myös edistää asiakkaan osallisuutta, joka lisää mahdollisuuksia vaikuttaa hänen elämäänsä koskeviin päätöksiin sekä toimiin. Pyrkimys on myös auttaa asiakasta parantamaan vaikutusmahdollisuuksiaan yhteiskunnan täysvaltaisena jäsenenä. (Talentia ry 2010:7-8.)

Asiakkaalla on oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti eli työntekijän tulee kohdata asiakas yksilönä, joka on osa läheisverkostoaan sekä ympäröivää yhteisöä ja yhteiskuntaa. On pyrittävä huomioimaan kaikki asiakkaan elämänalueet. Asiakkaan yksityisyyttä tulee suojella ja kunnioittaa asiakassuhteen luottamuksellisuutta, noudattamalla sosiaalityötä koskevia salassapitosäännöksiä. (Talentia ry 2010:8.)

Yhteistä asiakkaassa ja meissä kaikissa on se, että ihminen haluaa kaikissa elämän tilanteissa tulla kohdelluksi kunnioitettavasti, eikä tämä tarve katoa missään vaiheessa. Sosiaalialalla vaikeassa tilanteessa olevat asiakkaat saattavat toimia itselleen epämieluisalla tavalla, mutta tästä huolimatta tulisi hänen kanssaan keskustella tilanteesta, antaen hänen kokea tullessa kuulluksi. Mikäli asiakkaan näkökulmia ja tarpeita ei kunnioiteta tai apu osoitetaan ylhäältä alaspäin, ei asiakasta tällöin kohdella kunnioitettavasti. (Ekström, Leppämäki & Vilén 2002:49.) Lopputuloksena on usein takajaloillaan oleva asiakas, joka ei ole asioiden etenemisen kannalta otollisinta. Loukattu asiakas keskittyy suojelemaan omaa arvokkuuttaan, jolloin jo vuorovaikutus asiakkaan kanssa saattaa vaikeutua.

Ihmisille on tärkeää säilyttää oman arvon tunne silloinkin, kun hän tietää toimineensa arvo- ja moraalimaailmaansa vastaan. (Ekström, Leppämäki & Vilén 2002:49). Tällöin työntekijän tulisi löytää keino, kuinka asia voitaisiin ottaa puheeksi ja työn alle ilman, että asiakas kokisi ”menettävänsä kasvonsa”.

1.6.3 Tuki ja kontrolli sosiaalialalla

Messi-työssä näyttäytyvää tuen ja kontrollin rajapinnoilla kulkemista kuvaa hyvin Juhilan (2006) kumppanuussuhde sekä vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Kumppanuussuhteeseen kuuluu tasavertainen asetelma, joka ei silti tarkoita samanlaisuutta vaan yhtäläistä oikeutta tulla kuulluksi. Suhteet eivät ole hiarkisia ja asiantuntijuus rakentuu yhdessä. Kumppanuussuhteessa erilaisuutta kunnioitetaan, eikä asiakasta yritetä mahduttaa ”valmiiseen muottiin”. (Juhila 2006:147-148.)

Vuorovaikutuksessa rakentuvaa suhdetta kuvaa roolien neuvoteltavuus, kohdatessaan asiakas ja työntekijä rakentavat identiteettiä itselleen ja toisille. Näin ollen roolit voivan tarkentua mihin suuntaan hyvänsä. Koska suhteen etenemistä ei voi ennustaa, korostuu työntekijän asiantuntijuudessa tilanneherkkyys. Asiantuntijuus edellyttää työntekijältä myös taitoa kuvata, miten sosiaalityötä tuottavat tahot mahdollistavat tai rajoittavat identiteetti- ja ongelmatulkintoja. Olennainen osa on myös laajempien kulttuuristen keskustelujen olemassa olon tiedostaminen. (Juhila 2006:254.)

Sosiaalityötä tekevät mieltävät usein tuen ja kontrollin toistensa vastakohtiksi. Lisäksi moni työntekijä haluaa nähdä itsensä avun ja tuen antajana, kuin kontrolloijana, jolla on selkeästi negatiivisempi kaiku. Sosiaalialalla puhdasta tukea tai puhdasta kontrollia ei näyttäisi olevan, vaan ne linkittyvät aina toisiinsa. Työ on tuen, mahdollisuuksien löytämisen ja kontrollin, hallinnan lisäämisen yhdistelmä. Voisikin sanoa ainoaksi eroksi työskentelyssä sen, toimiiko tämä yhdistelmä voimaannuttavana vai alistavana. (Arnkil & Eriksson 2009:31.)

Voimaannuttavasti toimivaa työskentelyä voi kuvata voimavaroja yhdistävänä, kannustavana, oman ymmärryksen jakamisena sekä näkökulmien avaamisena. Voimaannuttavassa työskentelyssä kontrolli näyttäytyy rajojen asettamisena epätoivotulle käyttäytymiselle sekä huolen jäsentämisenä. Alistavassa työskentelyssä taas tuki näyttäytyy puolesta tekemisenä, riippuvuutta luovana ja ylläpitävänä sekä liiallisena suvaitsevaisuutena. Kontrollin alistava luonne näkyy tarkasti määriteltyjen vaatimusten läpiviemisenä ilman tajua tilanteiden ainutlaatuisuudesta ja toimintakulttuurien erilaisuudesta. (Arnkil & Eriksson 2009:32.)

1.6.4 Luottamuksellinen suhde

Keskeinen elementti ihmisten hyvinvoinnissa on luottamus. Ihmisten luottamus sosiaalipalvelujärjestelmän toiminnassa on vähentynyt ja osittain jopa menetetty, koska ihmisten omat kokemukset ja oman elämän asiantuntijuus sivuutetaan. Asiakkaan kokemusten kuulematta jättäminen ja mitätöinti sekä puuttuva vastavuoroisuus haastavissa elämäntilanteissa vievät luottamuksen auttajatahoihin, jos tätä on edes ollut. (Metteri 2003:157-158.) Mitä on siis tehtävissä luottamuksen luomiseksi ja säilyttämiseksi?

Freire (2005) kuvaa luottamuksen nousevan siitä, että ihminen kykenee näkemään toisen toiminnassa aidot ja konkreettiset pyrkimykset. Mikäli sanat eivät vastaa tekoja, ei luottamus kannu. (Freire 2005:100) Käsitteenä luottamus sisältää suuren positiivisen latauksen, sillä se kuvaa yhteistyötä, työnjakoa ja pitkälle kantavaa voimaa. Lisäksi luottamuksen tunteminen lisää ihmisten turvallisuuden tunnetta. (Hänninen 2007:13.)

Hyvään asiakassuhteeseen kuuluu asiakkaan tunne siitä, että työntekijä hyväksyy asiakkaan sellaisena kuin hän on, ongelmineen kaikkineen. Asiakas tulee hyväksyä sen hetkisen tilanteen mukaan ja kun hän haluaa muutosta, on hyväksyttävä hänet muutokseen pyrkivänä ihmisenä, mutta muutos ei saa olla hyväksymisen ehtona. Työntekijän on silti pystyttävä erottamaan asiakas ja hänen tekonsa, eikä epäeettisiä tekoja tarvitse hyväksyä. Se voi jopa viedä asiakkaan luottamusta, jos työntekijä hyväksyy eettisesti epäilyttävät teot, sillä usein asiakas hakee hyväksyntää itselleen eikä teoilleen. (Särkelä 2011:31-32.)

Lishman kuvaa empatian olevan erittäin tärkeä osa auttamiseen pyrkivässä vuorovaikutussuhteessa. Sosiaalityön asiakkaat kokevat paljon muun muassa ahdistusta, vihaa, surua ja menetyksiä. Lisäksi se heijastuu heidän läheisiin, mahdollisesti aiheuttaen kritiikkiä, välttelyä ja torjumista. Mikäli sosiaalityöntekijä kykenee vakuuttamaan asiakkaan siitä, että ymmärtää tällaisten tunteiden voimakkuuden, mutta ei anna niiden hallita häntä, voi asiakaskin vakuuttua siitä, että ne ovat kohdattavissa ja voitettavissa. (Lishman 2009:84.)

Työntekijän ja asiakkaan välille on synnyttävä luottamus siitä, että yhdessä pyritään parempaan tekemättä mitään loukkaavaa toista kohtaan. Luottamuksen syntyminen työntekijää kohtaan voi olla kovia kokeneelle asiakkaalle hankalaa ja vaatii aikaa. Aikaisemmista ihmissuhteista ei välttämättä ole hyviä kokemuksia. Asiakkaalla ei aluksi ehkä ole edes syytä luottaa työntekijään, vaan luottamus voitetaan ajan ja tekojen kautta. Luottamuksen syntyminen on tärkeää, koska se mahdollistaa muutoksen eteenpäin viemisen. (Särkelä 2011: 34-36.)

1.6.5 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyyttä voi kuvata yksinkertaisesti vuorovaikutuksen rakentamisena yhdessä, sillä kumpikin osapuoli omaa tietoa ja taitoja, jotka on sovitettava yhteen. Sosiaalialan asiakkaat ovat yksilöitä ja erilaisia, joten vuorovaikutus tulisi rakentaa jokaisen kanssa omanlaisekseen. Tähän kuuluu vahvasti näkemys siitä, että niin asiakas kuin työntekijä ovat oman toimintansa subjekteja. Tasavertaisuudestaan huolimatta vuorovaikutuksessa tarvitaan ammattilaisen osaamista vuorovaikutuksen ohjaamista taidoillaan, sillä työntekijä tietää mitkä tekijät vievät vuorovaikutusta haluttuun suuntaan. (Ekström, Leppämäki & Vilén 2002:31.)

Särkelä kuvaa hyvän asiakassuhteen saavuttamisen olevan tärkeä tekijä tulosten saavuttamiseksi ja tämä vaatii työntekijältä tietoa, taitoa sekä kykyä olla suhteessa asiakkaaseen. Asiakkaan halu hyvään elämään on tavoite, jonka taakse työntekijän ja asiakkaan on liittouduttava. Luottamuksen rakentumisen perusta on siinä, että voi luottaa toisen tarkoittavan hyvää ja pyrkivän ratkaisuihin, jotka ovat toisen etujen mukaisia. (Särkelä 2011:31,34-35.)

Asiakas ja työntekijä pyrkivät yhdessä muodostamaan kielen, jonka avulla on tuloksellista edetä. (Ekström, Leppämäki ja Vilén 2002:32). Esimerkiksi palveluohjauksen asiakkaat haastattelussa nostivat asiakkaat esiin sen, että yksi palveluohjaajan ammatillisuutta kuvasi ”suomea puhuminen” eli selkokieliisyys. (Suominen 2010:16). On jo asiakkaan oikeuteen tulla ymmärretyksi tarpeellista vedota siihen, että työntekijän ja asiakkaan tulisi muodostaa yhteinen vuorovaikutus, jossa ymmärrys molempiin suuntiin toimii.

2 Tutkielman konteksti

Tutkielmani sijoittuu Vantaalle Riihenajan tuottamaan Messi-palveluun.

2.1 Riihenaika Oy

Riihenaika Oy on nuori yksityinen yritys, joka tarjoaa työllisyys- ja sosiaalipalveluja eteläisen Suomen alueella kunnille, julkisyhteisöille ja yrityksille. Riihenaika tarjoaa myös konsultointi palveluja, joita ovat muun muassa työnohjaus sekä talousohjaus. Lisäksi uusina palveluina on aloitettu sosiaalitoimen asiakkaille suunnattujen palveluiden toteuttaminen, joihin kuuluu muun muassa päivätoimintaryhmät sekä tuetun asumisen tukihenkilötoiminta. (Riihenaika Oy, toimintasuunnitelma 2012, Riihenaika Oy 2012.) Tutkielmani sijoittuu Vantaalla järjestettävään tukihenkilötoimintaan, Messi-palveluun.

Riihenajassa tärkeiksi ja toimintaa ohjaaviksi asioiksi on nostettu asiakaslähtöisyys, käytännöllisyys ja luotettavuus. Työntekijöiksi valikoituneilla on kaikilla pitkä kokemus haastavista asiakasryhmistä sekä - tilanteista. (Riihenaika Oy 2012.) Asiakaslähtöisyys näyttäytyy esimerkiksi siinä, että Riihenajan asiakkaat tulevat palveluun vapaaehtoisesti eikä velvoitetta palvelussa käymiseen ole eli sanktioita ei tule vaikka palvelun keskeyttäisikin. Luotettavuuteen panostetaan asiakkaisiin tutustumalla ja luomalla vuorovaikutuksellinen suhde, myös työntekijöiden ammattitaito sekä vaitiolovelvollisuus lisäävät turvallisuutta ja sen kautta luotettavuutta. Asiakkaille annetaan myös aikaa tutustua henkilökuntaan sekä palveluun, jolloin asiakas saa itse muodostaa kuvan siitä, onko palvelu hänelle sopiva ja koska hän on valmis todella sitoutumaan palveluun.

Riihenaika toteuttaa palveluitaan, muun muassa Messi-palvelua yhteistyössä työ- ja elinkeino-toimistojen, työvoiman palvelukeskusten sekä sosiaalitoimen kanssa. (Riihenaika Oy 2012.) Koska edellä mainitut instanssit ovat palvelua ostavia tahoja, on yhteistyö hyvin oleellista. Tieto asiakkaasta tulee näiden tahojen kautta ja yhteisiä palaverreja järjestetään. Palaverissa yleensä käydään läpi asetettujen tavoitteiden arvioiden asiakkuuden jatkoa.

Lisäksi asiakkaan muun verkoston kanssa työskentely on olennainen osa Riihenajan toimintaa. (Riihenaika Oy 2012). Asiakkaan muuhun verkostoon kuuluu muun muassa muita asiakkaan asioita tai tilannetta hoitavat tahot, muut viranomaistahot sekä perhe ja läheiset. Työntekijöillä on myös olemassa omia yhteistyöverkostoja, joita käytetään asiakastyössä esimerkiksi asiakkaalle työharjoittelupaikka etsittäessä.

2.2 Messi-palvelu

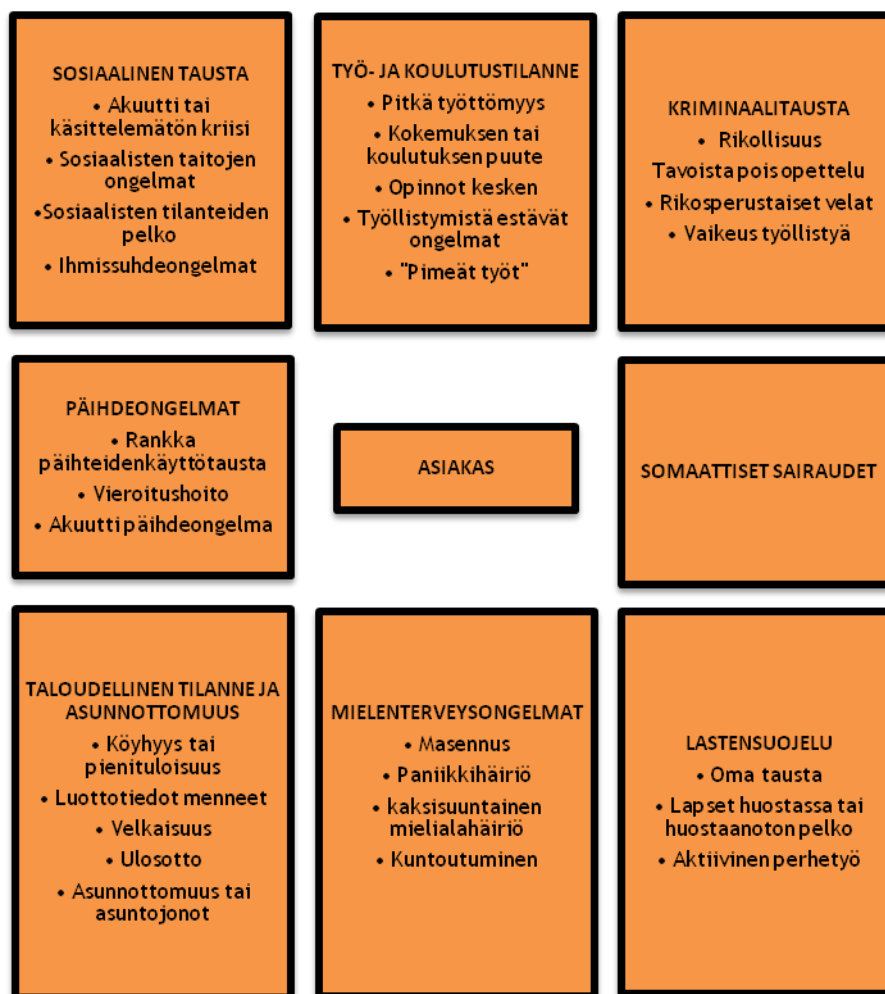
Tutkielmani toteutettiin Messi-palvelussa, joka on Riihenaika Oy:n tarjoamaa työelämään ohjaavaa palvelua. Messipalvelun asiakkaille yhteistä on se, että he ovat työttömiä työnhakijoita ja että palvelu on heille ostettu. Messi-palvelu toteutetaan yhteistyössä sosiaalitoimen, työ- ja elinkeinotoimistojen ja työvoimanpalvelukeskusten kanssa. Myös yhteistyö asiakkaan muun verkoston kanssa on oleellinen osa toimintaa, kuten aiemmin jo mainitsin. (Riihenaika Oy 2012.)

Messi-palvelussa asiakkaalle nimetään oma työntekijä. Varsinainen työskentely alkaa asiakkaaseen tutustumisella ja asiakkaan henkilökohtaisen suunnitelman tekemisellä. Alussa myös kartoitetaan tilannetta, jotta voidaan räätälöidä palvelu asiakkaan tarpeisiin, toiveisiin ja tavoitteisiin sopivaksi. (Riihenaika Oy 2012). Vaikka asiakkaat tulevat palveluun työttömän työntekijän statuksella, on luonnollista, että asiakkaat ovat erilaisia persoonineen ja elämäntilanteineen. Sinällään työtön työntekijä ei vielä paljasta juuri mitään todellisesta tilanteesta.

Messi-palvelun työnkuva on laaja ja työn rajaaminen pitkälti kiinni työntekijästä. Messipalvelun tarkoituksena on tarjota asiakkaalle konkreettista apua niissä asioissa, joissa asiakas kokee tarvitsevänsä apua. (Riihenaika Oy 2012). Työn tarkoituksena on löytää asiakkaalle oikea palvelu tai apu oikeaan aikaan. Tämä tehostaa selkeästi muiden tahojen työtä ja vaikka asiakas ei tulisi toimeen muiden tahojen kanssa, on hänellä joku joka auttaa elämässä eteenpäin. (Heino 2010) Työntekijä etsii asiakkaasta voimavaroja ja erityisosaamista, joita asiakas ei itse ehkä tiedosta. Asiakkaalla saattaa joskus olla jopa valmis ratkaisu ongelmiinsa, mutta hän ei uskalla yksin sitä toteuttaa.

Työntekijän tehtävänä on siis rohkaista asiakasta kohti tavoitetta ja antaa hänelle keinoja sen saavuttamiseen. Messi-työhön kuuluu paljon tutustumista erilaisiin palveluihin, oppilaitoksiin, työpaikkoihin, näin ollen työ vaatii työntekijältä myös valmiuksia moniammatilliseen yhteistyöhön. (Riihenaika Oy 2012, Heino 2010). Tutustumisen ja liikkuvuuden kautta myös asiakkaiden tietoisuus mahdollisuuksista kasvaa ja paikalla käyminen sekä tuo konkreettisen tekemisen iloa asiakkaalle.

Messi-työn asiakaskunta on moninainen, mutta yhteistä hyvin monelle ovat erilaiset ongelmat elämässä ja elämänhallinnassa. Yleistä on se, että nämä ongelmat tai taustat vaikeuttavat työnhakua sekä sulautumista yhteiskunnan valtavirtaan ja usein palveluntarve on hyvinkin monitasoinen sekä pitkäaikainen. Seuraavalla sivulla oleva kuvio 4 auttaa hahmottamaan, mitä ja minkälaisia ongelmia tai tukitoimia asiakkailla saattaa olla. (Heino 2012.)



Kuvio 4: Messi-työn asiakkaiden taustat ja elämän osa-alueet

Messi-palvelun asiakaskuntaan kuuluvat ovat kaikki työttömiä työnhakijoita, kuitenkin ennen työelämään suuntautumista pyritään hoitamaan työllistymistä estäviä tai haittaavia ongelmia. Usein asiakkaiden ongelmien taustalla on "aina ennenkin"-toimintamalli, eli uusien keinojen löytäminen on oleellista. Työntekijän rooli on auttaa asiakasta sanoittamaan tai huomaamaan mahdolliset ongelmat. Kuitenkin asiakkaalla on oikeus asioiden priorisointiin. On asiakkaasta kiinni myöntääkö tai kokeeko asiakas itse käsiteltävän asian ongelmaksi ja haluaako hän alkaa työstämään tätä asiaa. (Heino 2010.)

Ongelmia asiakkaalla saattaa olla useampia ja ongelmien parissa työskentely voi olla eri vaiheissa. Esimerkiksi asiakkaalla saattaa olla akuutti päihdeongelma ja sen kautta noussut huostaanoton pelko. Tai asiakkaalla voi olla kriminaalitausta, jonka vuoksi asiakas on alkanut oireilla psyykkisesti. Lisäksi kriminaalitaustasta johtuen työkokemus on vähäinen ja työllistyminen vaikeaa. (Heino 2010.)

3 Tutkielman tarkoitus ja tutkimusongelmat

Tämän tutkielman ajatus kehittyi jo ensimmäisessä työharjoittelussa Riihenajan Messi-palvelussa keväällä 2010. Riihen aika Oy on vielä nuori yritys ja tutkielmani kaltaista tuotosta Messi-työstä ei ole ennen tehty. Messi-työstä pitäisi mielestäni kirjallinen tuotos olla, sillä Messi-työ on mielestäni hyvin arvokasta työtä.

3.1 Tarkoitus

Asiakastyö Messi-palvelussa perustuu paljolti henkilökohtaiseen asiakassuhteeseen ja sen myötä saavutettuun luottamukseen ja syvällisempään ohjaukseen asiakkaan asioissa. Henkilökohtaisemman suhteen ja luottamuksen kautta asiakasta pystytään ohjaamaan hänelle vaikealokin tuntuviin palveluihin sekä toimenpiteisiin. Vaikka asiakasta ohjataan toisiin palveluihin, voi asiakas kuitenkin luottaa siihen, että hän saa tarvitsemaansa tukea ja useasti työntekijät pystyvät arvioimaan, mikä palvelu olisi asiakkaalle oikea missäkin tilanteessa.

Tämäntyyppisen työn kuvaaminen asiakasprosessin näkökulmasta on tärkeää tiedon levittämiseksi ja työyhteisössä työn ja hyvien käytäntöjen näkyväksi tekemisen kannalta. Yleisestikin ottaen koen tärkeäksi sen, että Messi-työntekijöiden tekemää työtä tehdään näkyväksi.

Messi-työ on hyvin laaja ja monimutkainen kenttä työskennellä. Tutkielmani tarkoitus on auttaa hahmottamaan työntekijän silmin, mitä työskentely pitää sisällään. Tutkielmani kuvaa työntekijöiden kokemuksia muun muassa työskentelystä, sen tarkoituksesta, vaiheista ja rooleista, joita he asiakastyön prosessissa saavat tai ottavat. Ulkopuolisena työstä voi havaita näitä, mutta miten työntekijät tämän näkevät? Mikä on heidän tulkinta? Tämän kaltainen kirjallinen tuotos voi olla avuksi seuraaville työntekijöille, opiskelijoille sekä palvelua ostaville tai siitä kiinnostuneille tahoille.

Uudelle työntekijälle tai opiskelijalle Messi-työ saattaa aluksi vaikuttaa hajanaiselta, sillä se on hyvinkin laaja työkenttä ja työskentely nopeatempoista. Tällöin tämän tutkielman kaltainen työ voi toimia työtä avaavana ja jäsentävänä apuvälineenä. Palvelua ostaville tai siitä kiinnostuneille tahoille on apua siitä että on työtä kuvaava tuotos, johon he voivat tutustua ja miettiä sopiiko palvelu heille.

Tutkielmani tarkoitus on avata Messi-työskentelyä. Työntekijöillä on useita hyvin erilaisia asiakkaita ja asiakkuuksia. On kuitenkin löydettävissä yhtäläisyyksiä asiakastyön tavoitteista, sisällöstä, prosessista sekä työntekijöiden rooleista. Näitä yhtäläisyyksiä ja toisaalta myös eroavaisuuksia halusin työntekijöiden puheesta nostaa esiin.

3.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymysteni tarkoitus on löytää vastauksia kysymyksiin: Mitä Messi-työ on ja mistä työskentelyn suunta löydetään jokaisen asiakkaan kanssa, mitä asiakastyön prosessi pitää sisällään, miten työntekijät työtään tekevät sekä mitä rooleja ja arvoja työskentelystä löytyy. Tämän aineiston kautta pyrin kuvaamaan Messi-työtä ja ymmärtämään sen asiakastyön prosessia työntekijänäkökulmasta.

Laadullisessa tutkimuksessa aineistot ovat usein hyvin laajoja, joten tutkimusongelmien (eli tutkimuskysymysten) asettaminen auttaa työn rajaamisessa. Tutkimusongelman asettaminen selventää siis sitä, mitä on tarkoitus tutkia. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusongelmat ovat luonteeltaan joustavia, eikä niitä aina kaikissa tilanteissa tarvitse määritellä tarkasti vaan suuremmat linjaukset riittävät. (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2010). Koska tutkielmani kaltaista tutkielmaa ei Messi-työstä vielä ole, on teemahaastattelu sopiva rajaus aineistoa ajatellen. Teemat toimivat suurempina linjauksina ja varsinainen sisältö nousi haastatteluista.

Yleensä laadullisessa tutkimuksessa tutkimusongelman kysymykset ovat mitä ja miten kysymyksiä, joilla pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä ja ymmärtämään sitä. Erona tilastollisen tutkimuksen tutkimusongelmiin on se, ettei laadullisessa tutkimuksessa pyritä havainnoimaan määrällisesti syy-seuraus suhteita. (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2010). Pyrin haastatteluja suunnitellessani huomioimaan erityisesti avointen kysymysten käytön, jotta saisin työntekijöiden omat kokemukset nousemaan puheesta.

Tässä tutkielmassa tutkimusongelmat ovat seuraavat:

1. Mitä Messi-työ sisältää?
2. Millaisia ovat työskentelyn tavoitteet?
3. Mitkä ovat työtä ohjaavat periaatteet?
4. Millaisia vaiheita työskentelyssä on?
5. Millainen on työntekijän rooli ja asema?
6. Mikä Messi-palvelussa toimii ja mitä pitäisi kehittää?

4 Tutkielman metodiset perusteet

Tämä tutkielma on laadullinen tutkimus, jossa aineisto on kerätty Vantaalla Riihenajan Messityöntekijöiltä haastattelemalla.

4.1 Laadullinen tutkimus

Keskeistä laadulliselle tutkimukselle on, että se tutkii elämää ja tutkimuksen keskiössä ovat erilaiset merkitykset. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään esimerkiksi haastattelulla, havainnoinnilla, elämänerroilla jne. Laadulliseen tutkimukseen liittyy myös kiinteästi narratiivisuus ja analysointi, jonka tuloksena ei ole minkään tietyn olettamuksen todentaminen, vaan niiden keksiminen. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010.)

Laadullinen tutkimus rakentuu kolmesta erilaisesta osasta: aiemmin tehdyistä tutkimuksista ja teorioista, empiirisistä aineistoista ja tukijan omasta ajattelusta sekä päättelystä. Usein suurimpana erona laadullisen ja tilastollisen menetelmien kohdalla pidetään niiden lähtökohtia. Laadullinen tutkimus on aineistolähtöinen, kun taas tilastollinen tutkimus on teorialähtöinen. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010.)

Erona laadullisen ja tilastollisen tutkimuksen välillä voi kuvata myös Creswellin (1994) ajatusten mukaan tutkimusotetta. Creswellin mukaan tilastollisen tutkimusotteen mukaan todellisuus on objektiivinen ja yhteneväinen, kun taas laadullisen otteen mukaan todellisuus on subjektiivinen sekä moninainen, niin kuin tutkittavat sen kokevat. (Hirsjärvi & Hurme 2000:22.) Kumpaakaan tutkimusta ei silti voi pitää toisiaan pois sulkevana, molemmista löytyy usein jotain samaa kuin toisessakin tutkimuksessa.

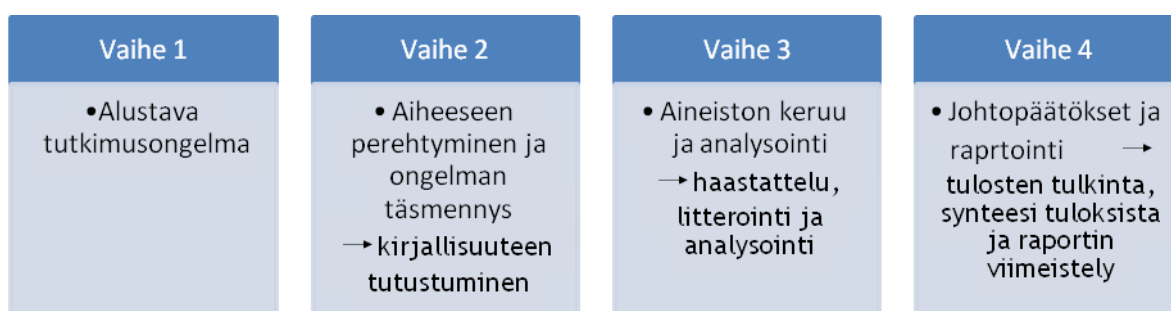
Laadullisessa tutkimuksessa työelämältä saadun aineiston merkitys teoreettisen tarkastelun jäsentäjänä korostuu. Tutkimuksessa tulee antaa tilaa käytännön kokemuksista nouseville ominaisuuksille ja niiden pohjalta tapahtuvalle ilmiöiden tarkastelulle teoriassa. Kyseessä on vähitellen tarkentuvan ilmiön käsitteellistämistä, ei pelkästään valmiiksi kootun teorian kirjoittamisesta. Käytännön näkökulmien ja käsitteellistävien teorioiden tulisi pitää vuoropuhelua koko tutkimuksen ajan. (Aaltola & Valli 2010:74.)

Laadulliseen tutkimukseen päädyin muun muassa tutkimuksessa käytettävän kielen vuoksi. Tilastollisessa tutkimuksessa kieli on muodollista ja tutkittavia asioita esitetään numeroin, kun taas laadullinen tutkimus mahdollistaa sitaattien käytön avulla yksilön äänen esiin nostamisen. (Hirsjärvi & Hurme 2000:24). Laadulliseen tutkimukseen kuuluu keskeisesti osallistuvuus tutkittavien elämään ja kenttätyö on yksi tapa päästä vuorovaikutukseen tutkittavien kanssa. (Eskola & Suoranta 2000:16). Omassa tutkielmassani olen jo ennen tutkielman suunnit-

telman syntymistä ollut Messi-palvelussa työharjoittelussa sekä sijaistavana työntekijänä, joten olen nähnyt työntekijöiden tekemää työtä läheltä ja tutustunut heihin sekä heidän arkeensa ennen tutkielman tekoa.

Tutkimuksessa keskitytään pieneen ryhmään, jonka jäsenten käsityksiä ja näkemyksiä pyrin analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Laadullisessa tutkielmassa tieteellisyyden kriteerinä ei ole määrä, vaan laatu sekä käsitteellistämisen kattavuus. Tutkija pyrkii sijoittamaan tutkimuksen kohteen yhteiskunnalliseen viitekehykseen sekä rakentaa tutkimukseen vahvan, aineiston hankintaa ohjaavan teoreettisen perustan. (Eskola & Suoranta 2000:18). Tutkielmani aineiston hankinnan pohjana oli teoreettinen viitekehys, joka vaikutti aineiston hankintaan ja toisaalta aineistosta löytyvän materiaalin mukaisesti teoreettinen viitekehys tarkentui myöhemmin.

Laadullisessa tutkimuksessa on Hirsjärven ja Hurmeen (2008) mukaan nimettävissä vaihteita, jotka näyttäytyvät lähes jokaisessa tutkimuksessa. Tämä tutkielma on myös edennyt näiden vaiheiden kautta:



Kuvio 5: Laadullisen tutkimuksen vaiheet mukaillen Hirsjärvi ja Hurme (2008)

Laadullinen tutkielma on prosessi, joka alkaa tutkimusongelman määrittelemisestä ja aiheeseen perehtymisellä, jolloin tutkimusongelma usein myös tarkentuu. Vaiheessa kaksi kerätään tietoa sekä luodaan suunnitelma aineiston keruuta varten. Seuraavassa vaiheessa kerätään aineisto ja työestetään sitä lopullista raporttia varten. Viimeisessä osassa voidaan esittää päätelmiä ja viimeistellään raportti. (Hirsjärvi & Hurme 2008:14).

4.2 Teemahaastattelu

Tutkielman aineiston keruu tapahtui teemahaastattelulla. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen ennalta valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Vaikka teemahaastattelu on ennalta suunniteltu, antaa se tilaa haastateltavien tulkinnoille ja heidän asioilleen antamilleen merkityksille. (Tuomi & Sarajärvi 2009:75.) Haastattelun ajatus koostuu siitä, että kun halutaan tietoa ihmisten elämästä, kysytään heiltä itseltään. Haastattelu

mahdollistaa haastateltavien kertovan itsestään koskevista asioista, jolloin hän saa olla merkityksiä luova osapuoli. Tämä on yksi käytetyimpiä aineistonkeruutapoja ja toimiva vaihtoehto tiedonkeruulle silloin, kun tutkielman aihetta on aiemmin vain vähän kartoitettu. (Hirsjärvi & Hurme 2008:35).

Tutkija ja haastateltava keskustelevat haastattelussa tutkimusaiheeseen liittyvistä asioista, haastattelutyypistä riippuen enemmän tai vähemmän järjestelmällisesti. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010.) Tyyliään teemahaastattelu on vähemmän strukturoitu eli vähemmän järjestelmällinen. Vaikka haastateltavilta yleensä kysytään samaa asiaa, joka on tutkimusongelmana, ei haastateltavien vastauksia tule pitää sellaisenaan tutkimuksen tuloksena. (Alasuutari 2011:81.)

Haastattelu voi muistuttaa ohjaamatonta keskustelua, mutta eroaa siitä kuitenkin instituutionalisuutensa vuoksi, jonka kautta haastattelulla on jokin päämäärä. Haastattelijalla on halu selvittää jokin tutkimusongelma, jolloin haastattelua ohjaa tutkimuksen tavoite. Tavoitteen selvittämiseksi haastattelijalla tekee kysymyksiään, ohjaa keskustelua ja fokusoi sitä tiettyihin teemoihin. (Ruusuvoori & Tiittula 2005:23). Teemahaastattelu on avoin haastattelu, jossa haastattelijalla pyrkii luomaan tilanteesta hyvin luonnollisen ja avoimen, eikä haastattelu ole sidottu mihinkään tiettyyn formaattiin. Avoin haastattelu on lähes tavallista keskustelua, vaikka tarkoituksena onkin puhua haastattelijan valitsemista teemoista. Avoin keskustelu antaa tilaa haastateltavan muistoille, tuntemuksille, mielipiteille ja perusteluille. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010.)

Haastatteluissa suurimman eron spontaaniin keskusteluun tekee sen asettamat roolit. Haastattelijalla on selkeä tiedon hankkijan ja kysyjän rooli, kun taas haastateltavan vastaajalla on tiedon antajan rooli. (Ruusuvoori & Tiittula 2005:23.) Haastattelijan rooli on keskustelukumppani ja haastattelijalta vaaditaan taitoa kuunnella ja tarttua haastateltavan sanomisiin, jotta keskustelua voisi ohjata (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010.) Haastateltavan rooli on aktiivisempänä kuin haastattelijan, analysoijana ja merkityksien tuojana. Vaikka haastattelu on teemahaastattelu, antaa se haastateltavalle mahdollisuuden tuoda itseään koskevia asioita esille vapaasti. Haastattelun tarkoituksena on saada vastauksia, mutta myös tilanteen mukaan selvittää ja syventää niitä. (Hirsjärvi & Hurme 2000:35.)

Teemahaastattelu sopii aineiston keruun tavaksi hyvin siksi, että siinä lähdetään olettamuksesta että kaikilla on yksilöllisiä kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita. Teemahaastattelu menetelmänä käyttäen edellä mainittuja voidaan myös tutkia. (Hirsjärvi & Hurme 2000:48.) Teemahaastattelussa kysymykset eivät ole mitä tahansa kysymyksiä, vaan merkityksiä etsiviä, tutkimusongelmien sekä tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti. *”Periaatteessa etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen eli tutkittavasta ilmiöstä jo*

tiedettyyn". (Tuomi & Sarajärvi 2009:75.) Teemahaastattelu edellyttää haastattelijalta huolellista perehtymistä ja haastateltavien tilanteen tuntemista, jotta voidaan valita oikeat teemat haastattelulle. (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2010). Kuten laadulliseen tutkimukseen kuuluu, tutkijalta vaaditaan tutkimusongelman määrittämistä sekä aiheeseen perehtymistä. Ennen tätä tutkielmaa olen seurannut Messi-palvelun toteuttamista ja ollut itse osallisena siinä. Valitsin aineiston keruutavaksi teemahaastattelun siksi, että se mahdollistaa joustavan menettelyn haastattelutilanteessa sekä haastateltavan omien näkemysten, kokemusten, käsitysten ja tunteiden esille tuomisen.

Teemahaastattelussa haastattelun runkona ei ole ennalta päätetyt tietyt kysymykset, vaan keskustelu on avointa valitun laajemman teeman sisällä. Teemahaastattelussa samoista teemoista keskustellaan kaikkien kanssa, jättäen tilaa jokaisen omalle tulkinnaalle ja merkityksenannolle. Haastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa käydään läpi ennalta päätettyjä teemoja, joita haastateltavien ehdoilla käydään syvemältä tai pinnallisemmin läpi. (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2010.) Vaikka minulla on omakohtaisia kokemuksia työskentelystä Messi-palvelussa ja ajatuksia siitä, pyrin tekemään kysymykseni avoimina, ilman ennakoajatuksia tai johdattelua. Tätä kokemusta käytin hyödyksi teoriapohjan rakentamisessa sekä tutkimusongelman asettamisessa.

Haasteena teemahaastattelun toteuttamisessa on sen ohjaaminen käsiteltävään teemaan ja siitä seuraavaan ilman johdattelua. Lisäksi aiheessa pysyminen saattaa olla haastavaa. Vaikka haastattelussa teemojen kysymyksiin tulee vastauksia toisen teeman kohdalla, on tärkeintä, että kaikki teemat tulevat käsiteltyä.

Tutkielman aineiston keruu tapahtui teemahaastattelulla, jonka teemat näkyvät liitteestä 1 ja haastattelun pohjat liitteessä 2. Haastattelun pohjana toimi viisi teemaa, jotka kulkivat haastattelun runkona. Teemat pyrkivät luomaan haastattelulle loogisen rytmin, jotta seuraavaan teemaan kulkeminen onnistuisi luontevasti. Ensimmäinen teema avasi Messi-työn tavoitteita ja tarkoitusta ja seuraavassa käytiin läpi työn sisältöä ja vaiheita, mitä osa-alueita työntekijät näkivät työhönsä sisältyvän ja miten asiakastyön prosessi etenee. Kolmas teema kartoitti työskentelytapoja, erilaisia keinoja sekä menetelmiä tavoitteiden saavuttamiseksi. Neljäs teema kuvasi työntekijöiden rooleja sekä asemaa Messi-työssä ja viimeinen teema kartoitti hyviä sekä kehitystä vaativia asioita Messi-työssä.

Teemahaastattelussa apuvälineenä toimi ”apukukka”, liite 3. Kuvan tarkoituksena oli olla haastattelu tukena niin, että työntekijä sai halutessaan siihen kirjata ylös kunkin teeman sisältöjä. Lisäksi ”apukukka” tarkoitus oli olla aineiston analyysissä haastattelujen tukena, vaikka se ei itsessään mitään uutta tuonut.

4.3 Aineiston keruu ja kohdejoukko

Tutkielman kohdejoukkona olivat Vantaalla toimivat Messi-työntekijät. Haastatteluun valikoituivat työntekijät, jotka tekivät Messi-työtä ja haastateltavien valinnassa keskustelin ensin yrityksen johtajan kanssa. Kun sopivat työntekijät olivat valittu, otin heihin sähköpostilla yhteyttä ja kyselin heidän kiinnostustaan lähteä haastateltaviksi sekä kerroin heille tutkielmaan tulevien haastatteluotteiden olevan anonyymejä. Kaikki viisi haastateltavaksi pyydettyä työntekijää suostuivat haastatteluun. Haastateltavista kolme oli naisia ja kaksi miestä. Iältään haastateltavat olivat 36- 44-vuotiaita. Koulutustausta haastateltavilla oli monipuolinen ja erilainen: sosionomi ja TA- terapiakoulutus, nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaaja, erityisnuoristyönlinja, kirkon nuorisotyönohjaaja, nuoriso-ohjaaja, päihdetyöntekijä ja yhdellä haastateltavista ei ole varsinaista alan koulutusta vaan erilaisia kursseja ja koulutuksia.

Haastattelujen toteutuspaikkana oli Riihenajan toimisto. Toimiston valitsin siksi, että se on hyvin luonteva paikka keskustelulle työstä. Toimistolla oli myös mahdollisuus tehdä haastattelut työntekijän omissa tai työtoverin huoneessa, jolloin sain mahdollisimman rauhallinen ympäristö haastattelulle. Koska haastattelut nauhoitettiin, oli tärkeää tehdä alkujärjestelyjä: siirsin pöydän niin että pystyin istumaan haastateltavan kanssa kasvokkain, tarkistin, että kaikki tarvittavat paperit olivat asianmukaisessa järjestyksessä ja varmistin nauhurin toiminnan.

Teemahaastattelut toteutin jokaisen kanssa henkilökohtaisesti ja haastatteluun valikoituneille oli ilmoitettu asiasta etukäteen, vaikka haastattelun sisältöä en avannut haastateltaville ennen varsinaista haastattelua. Haastattelun alussa kävimme läpi haastattelun tarkoituksen, haastattelurungon ja apukukan käytön sekä vastasin työntekijöiden kysymyksiin haastatteluun liittyen. Tämän jälkeen aloitin haastattelun ja nauhoittamisen. Haastattelun aikana käytin teemojen mukaisia avoimia kysymyksiä, lisäkysymyksiä ja syventämistä. Syventämisellä tarkoitetaan seuraavan kysymyksen muotoilua edellisen vastauksen perusteella, jotta välttyttäisiin epäselvyyksiltä. (Hirjärvi & Hurme 2008:109.)

Aineiston keruun eli haastattelut toteutin 24.01.2011, 25.01.2011, 26.01.2011, 28.01.2011 ja 31.01.2011. Nauhoitettua aineistoa kertyi 6 tuntia 5 minuuttia ja 23 sekuntia. Litterointi tapahtui 2011 keväästä kesään asti. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 74 sivua (A4) Trebuchet MS fontilla, fonttikokona 11 ja rivivälillä 1.15. Haastateltavat saivat lukea haastattelut litteroinnin jälkeen, sillä näin oli sovittu ennen haastatteluja. Näin ollen haastateltavilla oli mahdollisuus kommentoida haastatteluja, mutta kommentteissa ei ollut mitään, mikä olisi vaikuttanut tuloksiin, täsmennyksiä tai muutosvaatimuksia työntekijöiltä ei tullut.

4.4 Aineiston analyysi

Laadullisessa tutkimuksessa analyysin voi nähdä koostuvan kahdesta vaiheesta: havaintojen pelkistämisestä ja tutkimusongelman ratkaisemisesta. Tällaista vaihejakoa ei kuitenkaan voi tehdä kuin analyttisesti, sillä käytännön tasolla vaiheet nivoutuvat toisiinsa. Pelkistämällä tarkoitetaan aineiston tarkastelua teoreettisesta näkökulmasta ja pelkistää havaintomäärää havaintoja yhdistämällä yhdeksi tai selkeämmiksi ryhmiä. (Alasuutari 2001:39). Tässä tutkielmassa ryhmät muodostuivat teemoittelun kautta ja aineiston analyysi tapahtui aineistoon tutustumisella ja teemoittelun avulla.

Teemoittelussa aineistosta nostetaan esille keskeisiä aiheita, eli teemoja, joka on luonteva tapa esimerkiksi teemahaastattelulla kerätyn aineiston analyysissä. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010.) Aineistosta voi nostaa esiin teemoja, jotka selventävät tutkimusongelmaa. Lisäksi aineistosta voi kerätä tutkimusongelman kannalta keskeiset aiheet. (Eskola & Suoranta 2000:174.)

Tutkielmassa analyysi aiheesta on aineistolähtöinen, joka on hyödyllistä silloin, kun halutaan perustietoa jonkin ilmiön olemuksesta, tässä tutkielmassa Messi-työn olemuksesta. Olemuksella tarkoitetaan sitä, että ennen kun voidaan edes jonkinmoisella tarkkuudella puhua esimerkiksi Messi-työstä Vantaalla, täytyy selvittää mitä Messi-työ perusolemuksestaan on. (Eskola & Suoranta 2000:19). Haastatteluista on yleensä löydettävissä teemat, joiden kautta haastattelut on käyty. Teemat saattavat haastattelussa näkyä eri tavoilla sekä vaihtelevasti. Aineisto jaetaan ennalta määrättyihin teemoihin litteroinnin jälkeen. Joskus haastattelujen sisällöt menevät haastattelurungon mukaisesti, joskus ei. Aineistosta saattaa nousta esiin uusia teemoja tai vastaukset eivät vastaa tutkijan tekemää järjestystä ja jäsenystä. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010.)

Teemojen käsittelyn yhteydessä käytetään tavallisesti teemaan liittyviä sitaatteja. Sitaattien tarkoituksena on havainnollistaa teemaa, antaa esimerkkejä sekä toimia todisteena olemassa olevasta aineistosta. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010.) Haastatteluista irrotetut sitaatit teemoittain järjestettynä ovat mielenkiintoisia, mutta eivät välttämättä osoita kovin pitkälle menevää analyysiä tai johtopäätöksiä. (Eskola & Suoranta 2000:175). Tästä syystä tutkijan tehtävänä on kriittisesti tarkastella sitaatteja sekä muistaa niiden tarkoitus. Sitaattien tulee myös olla harkittuja ja kunnioittaa haastateltavan anonymiteettia. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010.)

Onnistuakseen teemoittelu vaatii empirian ja teorian vuorovaikutusta, joka näyttäytyy tutkielmassa niiden toisiinsa lomittumisena. (Eskola & Suoranta 2000:175). Tässä tutkielmassa oli koottuna teoriapohjaa ennen haastatteluja ja sen kautta teemat haastattelulle syntyivät.

Haastattelujen jälkeen teoriapohja muovautui uudelleen ja teoriaa peilaten tutkimuksen tuloksista on tehtävissä johtopäätöksiä.

Tutkielmassani analyysitapana näkyy myös tyypittely, jossa aineistosta poimitaan samankaltaisuuksia eli aineosto yleensä ryhmitellään selviksi ryhmiksi samankaltaisia asioita. Tyypittely edellyttää kuitenkin jonkinlaista tarinoiden jäsentämistä, toisin sanoen teemoittelu. (vrt. Eskola & Suoranta 2000:175.) Vaikka tyypittelyssä on tarkoitus etsiä samankaltaisuuksia, voi tämän kautta myös nostaa esiin eroavaisuuksia haastatteluissa.

4.5 Etiikka ja luotettavuus

Suomalaisessa yhteiskunnassa tutkimukseen liittyvät eettiset kysymykset ovat melko uusia ja kattavaa säännöstöä ei ole. Tutkijan on siis itse tehtävä ratkaisut, mutta mikäli eettisten kysymysten problematiikka tunnistetaan, niin oletettavasti tutkija myös tekee eettisesti hyväksyttävää tutkimusta. (Eskola & Suoranta 2000:52). Koska selvää ohjeistusta kaikkiin eettisiin ongelmiin ei ole, on tutkijan vastuulla perustella tekemiään päätöksiä.

Tärkeimpinä eettisinä periaatteina ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksissa mainitaan luottamuksellisuus, informointiin perustuva suostumus, seuraukset ja yksityisyys. (Hirsjärvi & Hurme 2008:20.) Tutkielmaa tehdessäni pyrin pitämään työntekijät mahdollisimman ajan tasalla ja tietoisina tutkielmastani. Jotta työntekijät olivat tietoisia siitä, mikä tutkielma tulee olemaan, esittelin tutkimussuunnitelman Riihenajan Vantaan toimistolla jossa kaikki työntekijät olivat kutsuttuna paikalle. Koska tutkielman suunnitelma valmistui ollessani työharjoittelussa, oli mahdollista tiedottaa työntekijöitä sekä kysellä heidän mielipiteitään ja ehdotuksiaan. Ajan tasalla pitämisen tärkeys korostuu siinä, että haastateltavien suostumusta tutkimukseen tulee tiedustella myös silloin, jos tutkimuksen alkuperäiseen suunnitelmaan tulee muutoksia. (Mäkinen 2006:81).

Tutkimuksessa tutkijan eettiset ratkaisut ja uskottavuus kulkevat käsi kädessä. Nämä perustuvat siihen, että tutkija noudattaa hyviä tieteellisiä käytäntöjä. (Tuomi 2007:143). Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatima ”hyvä tieteellinen käytäntö” pitää sisällään seitsemän nimettyä käytäntöä hyvin konkreettisesti esitettyinä. Näihin kuuluu muun muassa rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus, eettisesti kestävä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät sekä avoimuus, tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja raportointi yksityiskohtaisesti, tutkimusryhmää koskevat kysymykset on määritelty ja hyväksytty tutkimuksen alkaessa ja tutkimukseen vaikuttavat asiat tuodaan julki ilmi. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002.) Tutkielman tutkimusprosessin aikana pyrin toimimaan hyvien tieteellisten käytäntöjen sekä ammattietiikan mukaan.

Tutkielmaa kirjoittaessa pyrin suojaamaan työntekijöiden henkilöllisyyttä kriittisesti arvioimalla sitaattien käyttöä. Työntekijällä on oikeus pysyä tunnistamattomana, esimerkiksi erilaiset murteet pyrin neutralisoimaan puheesta. Työntekijän anonyyminä pysyminen saattaa olla haastavaa, sillä työyhteisö on pieni ja kaikki haastateltavat tuntevat toisensa. Haastattelumateriaalin säilytän myös vaitiolovelvollisuutta kunnioittaen sekä tutkielman valmistuessa hävittän haastattelumateriaalit: paperilla olevat tiedot laitan silppuriin ja tietokoneella ja muistitikulla olevat haastattelut sekä tiedostot poistan kokonaan.

Laadullisessa tutkimuksessa ja ihmistieteissä ei ole olemassa yhtenäisiä ohjeita, mutta on kuitenkin löydettävissä monissa lähteissä painotettuja asioita. Tutkimusta tehdessä tulisi muistaa, että se on kokonaisuus, jolta odotetaan sisäistä johdonmukaisuutta eli eri osien tulee limittyä toisiinsa. (Tuomi 2007:150). Tutkielman analyysissä eettiset kysymykset koskevat sitä, miten aineistoa voidaan analysoida: kuinka kriittisesti ja syvällisesti? Voivatko koehenkilöt sanoa, onko heidän lauseitaan tulkittu? (Hirsjärvi & Hurme 2008:20.) Tutkimuksen luotettavuutta huomioitaessa tulee myös huomioida tutkimuksen sidonnaisuus aikaan ja paikkaan. Näin ollen tutkimuksissa nousevat merkitykset ovat rakentuneet tietyissä olosuhteissa, joten tulokset eivät ole yleistettäviä. Varsinkaan tässä tutkielmassa tuloksia ei voi yleistää, sillä tulokset koskevat vain pientä työyhteisöä ja Messi-palvelua, jota ei toteuta kukaan muu kuin Riihenaika Oy.

5 Tutkielman tulokset

Tässä osassa tutkielmaa esittelen haastatteluista saaman aineistoni teemojen mukaisessa järjestyksessä. Haastattelupohja sekä teemat löytyvät liitteistä 1 ja 2. Teemojen sisällä käsittelem työntekijöiden nostamia asioita ja ajatuksia luokittain. Tulosten tarkoitus on kuvata Riienaika Oy:n Vantaalla toteuttamaa Messi-palvelua työntekijöiden näkökulmasta ja tulosten yhteydessä käytän lainauksia haastatteluista. Anonyymiuden vuoksi työntekijät on tekstissä merkitty T1-T5.

5.1 Messi-työn tavoitteet ja työskentelyn periaatteet

Haastattelussa Messi-työn tavoitteista työntekijät esittivät työlle tavoitteita tulevan kolmella eri tasolla: asiakkaan lähettävän tahon tavoitteet, asiakkaan tavoitteet ja työntekijän omat tavoitteet työskentelylle. Lisäksi ensimmäisessä teemassa työntekijät kuvasivat työnsä periaatteita.

5.1.1 Viralliset tavoitteet

Haastattelussa työntekijät kuvasivat Messi-työn virallisten tavoitteiden tulevan palvelun ostajalta, yleensä työvoimahallinnolta, ja tällöin tavoitteiden määrittely nähdään hyvin selkeänä:

”Varmaan oleellisin asia tällä hetkellä on se, että Messi-palvelu on työvoimahallinnon hankkimaa ja silloin kun ollaan työvoimahallinnon hankinnoissa, niin se tähtää aina jollain tavalla työllistymiseen tai työllistymisen esteiden poistamiseen.” T1

”Mun mielestä Messi-työn tavoite ja tarkoitus oikeastaan lähtee siitä läheteestä ja asiakkaan tilanteesta. Elikä että erilaisiahan lähetteitä niillä ihmisillä on ja se et vaikka puhutaan Messi-palvelusta, niin siinäkin ne tavoitteet on aina erilaisia” T4

Tavoitteet tähtäävät työllistymisen esteiden poistamiseen sekä työllistymiseen. Jokaisella asiakkaalla on omanlaisensa lähete, jossa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja tavoitteet. Yksi työntekijä kuvasi tavoitetta vielä työllistymistä laajemmin seuraavasti:

”Tota, työn tavoitehan siis, meillä on tämä palvelun ostaja eli tällä palvelun ostajalla on tavoitteena, kun hän ostaa tätä palvelua, että me saataisiin tämä asiakas, joka on tietysti määrin syrjäytynyt tästä yhteiskunnasta, niin jollain

keinolla tai tavalla edes osittain osaksi tätä yhteiskuntaa ja tällainen palveluneuvonnallinen tarkoitus tällä työllä.” T5

Työntekijä näkee palvelua ostavan tahon tavoitteena syrjäytymisen ehkäisemisen ja jo syrjäytyneiden asiakkaiden osallisuuden palauttamisen. Lisäksi työntekijä painottaa palveluneuvonnallista tarkoitusta työssä eli asiakkaat tulisi saada oikeiden palveluiden piiriin.

5.1.2 Asiakkaan tavoitteet

Työntekijät pitävät tärkeänä asiana lähetteessä olevien tavoitteiden lisäksi asiakkaan omia tavoitteita:

”Mutta usein lähetteessä olevat tavoitteet niin niiden lisäksi tässä tulee ilmi useita muita asioita mitä tämän ihmisen kanssa pitää ruveta hoitamaan ennen kun edes tämä työllistyminen tai koulutukseen lähteminen tulisi edes vähänkin lähemmäs.” T2

”Ja tota olennaisinta on oikeastaan se, että ensimmäiseksi selvittää se, että onko se asetettu tavoite, mikä hyvin usein on siellä viranomaistaholla asetettu tavoite, niin onko se yhtenevä sen asiakkaan kanssa ja onko asiakas ymmärtänyt sen tavoitteen. Että onko se hänen tavoitteensa myös vai onko se vaan viranomaistahon asettama tavoite ja kuinka realistinen se tavoite on.” T4

Työntekijät kuvaavat Massi-työllä olevan kaksi asiakasta: palvelua ostava taho sekä asiakas. Työntekijät kertoivat, että on tärkeää käydä asiakkaan kanssa viranomaisten asettamat tavoitteet yhdessä läpi asiakkaan kanssa, koska aina asiakkaat eivät tiedä mitä viranomaisten tavoitteet tarkoittavat, ne eivät ole samoja kuin asiakkaan. Lisäksi on mietittävä, kuinka realistiset tavoitteet ovat.

Asiakkaan tavoitteet voivat olla erilaiset kuin viranomaistahon lähetteessä:

”Niin asiakkaan tavoitteet eivät aina välttämättä ole niin suoraan kirjoitettu, että nyt mä toivon että mun työllistymisen mahdollisuuksia parannetaan... ihmisten odotukset voi hyvinkin olla jossain sellaisessa elämänlaadullisessa parantamisessa, no harva miettii myöskään näin että parantakaa mun elämänlaatua. Et sellaisia jotain oleellisia odotuksia että jotain alkaa tapahtua. Mut sitäköön, mä uskon että aika moni asiakas tullessaan Messi-palveluun, niin on kauhean vaikea hahmottaa sitä varmaan, mä uskoisin, että mitä mä tältä nyt tulen saamaan ja mitä mä osaan haluta” T1

Työntekijä kuvaa, että asiakkaalla saattaa olla tavoitteita, joita ei ole viranomaisille kertonut tai joita ei vielä palvelun alussa osaa nimetä. Tämän vuoksi asiakkaan konkreettisia tavoitteita ei aina ole välttämättä kirjattu kovin suoraan. Työntekijän mukaan asiakkaalla voi enemmänkin olla odotuksia siitä, että jotain muutosta elämässä alkaisi tapahtua.

Työntekijöiden mukaan tavoitteiden asettelussa näkyi niiden ristiriitaisuus, kun lähettävän tahon ja asiakkaan tavoitteet eivät olekaan samalla tasolla. Syitä siihen kuvattiin seuraavasti:

”Mun mielestä se on silleen niin, että joko se asiakas ei ole uskaltanut tuoda niitä asioita esiin... mutta että kyllä mä näkisin, että hyvinkin usein siinä on se, että tavallaan sillä lähettävällä taholla ei ole ollut oikeita tai riittäviä tietoja. Että aika harva asiakas ihan kuitenkaan valehtelee niitä tietoja mutta että antaa ehkä ymmärtää tai ei kerro tavallaan koko tilannetta. Että tota ehkä siitä syntyy sitä semmoista epäselvyyttä. Tai sitten voi olla että sillä lähettävällä taholla on oikeasti, vaikka sillä olisi riittävät tiedotkin että tämän homman nimi on tämä, niin siitä huolimatta he asettavat tavallaan eriävät tavoitteet ja se johtuu heidän niistä rakenteista et heidän on määrä toimia ja tehdä ja saavuttaa joku tietty tavoite... siinä justiinsa on mun mielestä hyvin usein on se, että katsotaan vain jotain tiettyä asiaa siitä ihmisestä ja kun se on kunnossa niin unohdetaan kaikki muu et ei katsota tavallaan kokonaisuutena sitä ihmistä.” T4

”Jotta se asiakas saisi itselleen mielekkään elämän. Eli me ei olla täällä sanomassa että mikä on se, mikä tekee sun elämästä mielekkään vaan että tämä asiakas itse selvittäisi itselleen että mitä hän haluaa omalta elämältään. Ja työvoimaviranomaiset tietysti haluaisi että se että mitä hän haluavat elämältään on se, että heillä on kahdeksan tuntia töitä viitenä päivänä viikossa, mikä sinänsä on näillä taustoilla aika epärealistista. Mutta että saataisiin edes sellainen tietty nytkähdys tapahtumaan tänne yhteiskuntaan päin, että onko se sitten kuntouttava työtoiminta vai onko se koulutus vai työharjoittelu, jotain siihen suuntaan.” T5

Ristiriitaisuuden työntekijät näkisivät johtuvan joko viranomaisten puutteellisista tiedoista, jäykistä rakenteista tai yksinkertaisesti siitä, että asiakas ja viranomainen haluavat tilanteen ratkaisuksi eri asioita. Ristiriitaisuuksien takana voi olla myös se, että asiakas ei ole uskaltanut kertoa kaikkia oleellisia asioita tai viranomaiset katsovat asiakkaan tilanteesta jotain tiettyä asiaa, unohtaen kokonaisuuden. Yksi työntekijä kuvasi tavoitteiden voivan olla ristiriitaisia ja epärealistisia, mutta kaikkiaan tarkoituksena on saada asiakasta siirtymään lähemmäs yh-

teiskunnan keskiötä ja se voi tapahtua myös pienemmillä askelilla kuin suoraan työelämään siirtymisellä.

5.1.3 Työntekijöiden omat tavoitteet työskentelylle

Työntekijöistä kolme viittasi työnsä tähtäävän jollain tavalla selkeästi asiakkaan työllistymiseen tai työllistymisen esteiden poistamiseen:

”Mun oma työskentely tähtää siihen, että mä saan ne työllistymisen esteet poistettua.” T2

” ...niin isona tavoitteena siellä on se työllistyminen. Mutta siinä vaiheessa usein kun se asiakas tulee meille asiakkaaksi niin se työllistyminen ei ole vielä edes mielessä. Mut se on koko ajan mulla ajatuksena siellä, että todennäköisesti tämä ihminen jossain vaiheessa tulisi ehkä työllistymään.” T3

”Mä mietin omasta työstäni sillä tavalla, että vaikka tavoitteet ovat yhteiset työhallinnon kanssa, tätä asiakasta on tarkoitus saada lähemmäksi avoimia työmarkkinoita...” T1

Työllistyminen nähtiin tavoitteena, vaikka asiakkaan tulovaiheessa tämä tavoite nähtiin usein olevan vasta tulevaisuudessa eikä vielä ajankohtainen. Ajatuksena on kuitenkin kuroa kiinni kuilua kohti työmarkkinoita.

Työntekijät kuvasivat työn tähtäävän myös erilaisten pulmien poistamiseen ja voimavarojen löytämiseen:

”No Messi-työskentely tähtää sen ihmisen voimavarojen parantumiseen ja sen ihmisen omaan uskoon siitä, että sen elämä voi muuttua.” T3

”Messi-työskentely tähtää oikeastaan siihen, että asiakkaasta tulisi tavallaan sellainen mahdollisimman omatoiminen ja sitä ymmärrystä saataisiin sillä lailla laajennettua, että tavallaan asiakas ainakin tiedostaisi ne omat vahvuutensa ja uskaltaisi tavallaan luottaa siihen ja toisaalta myös uskaltaisi myöntää ne omat heikkoutensa, jolloinka avun hakeminen ja saaminen helpottuisi...” T4

”Me jotka tehdään tätä työtä, niin meidän tarkoitushan on yrittää selvittää sille asiakkaalle itselleen, että mikä olisi hänelle se mielekäs elämä.” T5

Työntekijät näkevät asiakkaalla olevan voimavaroja, jotka täytyisi saada asiakkaan tietoisuuteen, jotta asiakas voisi uskoa muutoksen mahdollisuuteen mielekästä elämää kohti. Toisaalta asiakas voisi myös tämän kautta myöntää heikkoutensa, jolloin avun hakeminen tulevaisuudessa helpottuisi. Yhdessä pyritään avaamaan mielekkään elämän kokonaisuutta ja toimitaan asiakkaan omatoimisuutta tukien.

Yksi työntekijä nosti työn tavoitteeksi yhteiskunnallisen vaikuttamisen sekä rakenteiden kehittämisen:

”Toisaalta siinä sivussa myös se rakenteiden, niinkun muiden viranomaistentojen ja yhteisöjen ja järjestöjen tavallaan sellainen toiminnan muokkaaminen... kehittäminen. Se on vaan pakko olla siinä tilanteessa että jos ei mikään muutu niin ei mitään tapahdukaan.” T4

Tärkeänä työntekijä näki tämän, koska ilman kehittämistä ei muutosta parempaan ja toimivaan järjestelmään tapahdu.

5.2 Messi-työn periaatteet

Messi-työn periaatteita työntekijöitä pyydettiin kuvamaan kahdella tasolla, työyhteisön yhteisiä periaatteita ja työntekijöiden omia periaatteita työskentelylle.

5.2.1 Yhteiset periaatteet

Yhteiseksi periaatteeksi vaitiolon nosti kolme työntekijää.

”No varmaan sitten yksi sellainen keskeinen asia niin kun on vaitiolo, se on. Siitä nyt ei voi tinkiä.” T1

”Mä voin ottaa yhteyttä (viranomaisiin) milloin vaan, kunhan se on rehellistä et me tiedetään se asiakkaan tilanne. Että mähän voin ottaa yhteyttä et tämän asiakkaan päihdeongelma on vielä kesken tai joku muu ongelma on vielä hoitamatta, mutta voimmeko soittaa sinulle sitten kun ollaan saatu tähän asiaan jotain muutosta. Jo se kontakti on tärkeä. Silloin se tietää, että onpa hyvä että hoidatte tuota asiaa niin säästätte molempien aikaa vielä toistaiseksi. Kaikkiin kontakteihin tarvitaan aina asiakkaan lupa. Meiltä ei saa lähteä mitään asiakasinformaatiota mihinkään, jos ei asiakas ole siihen antanut lupaa.

Poikkeuksena ovat lastensuojeluilmoitukset, törkeä väkivallan teko ja henkirikokset.” T2

Vaitiolon työntekijät kuvasivat hyvin selkeäksi periaatteeksi, josta ei voi tinkiä. Kontakteihin yhteistyötahoihin vaaditaan aina asiakkaan lupa. Vaitiolon lisäksi selkeäksi periaatteeksi yksi työntekijä nosti raportoinnin.

Yksi työntekijä nosti yhteiseksi periaatteeksi asiakaslähtöisyyden, joka tässä kohtaa näkyy erityisesti vastuunjaossa:

”...yhteisiä periaatteita on varmaan... jotenkin sellainen asiakaslähtöisyys, mikä tarkoittaa sitä, että me aika paljon aluksi kannetaan vastuu siitä asiakassuhteen onnistumisesta tietyllä tavalla. Esimerkiksi tapaamisista, että ne toteutuisi. Se on toinen missä niitten jo olemassa olevien palveluiden ja asiakkaiden välillä myös aika paljonkin niin tavallaan se vaatii semmoista uutta tapaa ajatella. Ei voi vastuuttaa pelkästään sitä asiakasta, koska sitä on jo yritetty. Sitä on sosiaalityöntekijä yrittänyt, sitä on työvoimahallinnon työntekijä yrittänyt, sitten ne on todennu että tarvitaan jotain tällaista muuta tukea. Niin silloin ei kannata lähteä heti sellaisesta vastuuttamisesta liikenteeseen. Se on ainakin yksi sellainen keskeinen periaate.” T1

Työntekijä kuvasi työntekijän vastuuta varsinkin asiakassuhteen alussa suhteen toimimisessa ja esimerkiksi tapaamisten toteutumisessa suuremmaksi, kuin asiakkaan. Työntekijä toteaa, että vastuuttamista on useiden asiakkaiden kohdalla jo kokeiltu, eikä se ole tuottanut tulosta, joten on lähdeittävä toisenlaisesta ajattelumallista. Muutkin työntekijät nostivat asiakaslähtöisen työskentelyn yhdeksi työskentelyn periaatteeksi:

” Tämän pitää olla asiakaslähtöistä ja hyvin tällaisia perinteisiä ratkaisukeksisiä malleja, että huomina päivä olisi parempi. Se on jotenkin meidän periaatteena hyvin yksinkertaisesti sanottuna. Me uskotaan, että se ihminen pääsee eteenpäin niistä ongelmista, vaikka se olisi jo kuin mokannut sata juttua aikaisemmin. Se on se meidän periaate mikä meillä pitää olla tärkeimpänä.” T2

”...jos ajatellaan että pitäisi tehdä asiakaslähtöisesti niin se vaatii mun mielestä sen, että niitä asioita tehdään eri järjestyksessä ja myös eri tavalla.” T4

Asiakaslähtöisyys nähtiin hyvin oleellisena asiana Messi-työn kannalta, koska asiakaslähtöisyyden kautta asioita voidaan tehdä eri tavoin eri asiakkaiden kanssa heidän tarpeistaan lähtien.

Lisäksi asiakkaan onnistumiseen uskottiin, oli hän kuinka ongelmallisessa tilanteessa tahansa ja epäonnistunut ennen yrityksissään.

Työntekijät nostivat yhdeksi työn periaatteiksi ihmisten kunnioittamisen:

”Niin, me ollaan varmaan aika vähän puhuttu siitä, että mitä me yhteisesti noudatetaan, mut ehkä selkeästi sellainen ihmisten kunnioittaminen, arvostaminen omana itsenään. Niitten ei tarvitse olla mitään tai sillä ei ole mitään väliä minkä ikäisiä ne ihmiset on tai mistä ne tulevat tai mihin ne menevät. Mut että ehkä mä uskoisin, et se on selkeästi se jokaisen ihmisen arvostaminen sellaisenaan ja myöskin silleen, että se ei ole vaan sellaista sanahelinää vaan se on totta. Ja sen ihmisen kunnioittaminen ja ottaminen tosissaan, ne ovat varmaan sellaisia selkeitä yhteisiä tekijöitä.” T3

Työntekijät kuvasivat tätä periaatetta ihmisen kunnioittamisena ja arvostamisena omana itsenään. Lisäksi työntekijät kuvasivat, että on tärkeää ottaa asiakas tosissaan, sillä usein asiakkaat kokevat ettei heitä kuunnella tai oteta todesta, jolloin heidän tilanteensa mitätöidään. Messi-työssä tätä vältetään aidolla kuuntelemisella sekä uskomalla asiakasta.

5.2.2 Kirjoittamattomat säännöt

Työntekijöitä haastateltiin työn kirjoittamattomista säännöistä, onko niitä ja mitä ne ovat? Työntekijät kuvasivat niitä seuraavasti:

”No, on ehkä semmoinen mun mielestä tässä meidän Messi-porukassa sellainen kirjoittamaton sääntö mitä ei voi mihinkään tarjoukseenkaan kirjoittaa niin on voimakkaasti sen oman persoonan mukaan tuonti. Vaikka ollaan ammatillisia, niin silti ollaan omia itseämme. Ja se on tiettenkin ehkä sellainen aika hankala kirjoittaa mihinkään periaatteisiin, koska sitä ei voi myöskään ihmiseltä vaatia. Että jokainen on sellainen luonteeltaan kun on ja tekee työtään sillä tavalla kun itse parhaaksi katsoo. Mutta jotenkin tässä porukassa huomaa, että jokainen tekee sitä työtä omalla persoonallaan ja aika avonaiset kirjat kädessä... Mun mielestä se on ainakin semmoinen yhteinen piirre jota ei voi kirjoittaa, että on sellainen kirjoittamaton sääntökin, et silleen me on päästy aika hyviin tuloksiin.” T2

Työntekijät nostivat esiin oman persoonan käyttämisen työssä. Persoonan käyttö nähtiin asiana, jota ei edes voi työntekijöiltä kirjallisesti vaatia, mutta Messi-työssä se on hyvin vahvasti

näkyvissä. Messi-työssä myös työntekijöiden välinen tiedonjako ja tuki nähtiin kirjoittamattomana sääntönä.

”...no ehkä se että työyhteisö jos mä mietin niin tukea on aina saatavissa. Et jos mä en tiedä jotain, niin mulla on aina joku, jolta mä voin kysyä. Että se toisten ammattitaito niin sen on mun mielestä yks sellainen hirveen hyvä paikalla siinä omassa työssä ja se tukee sitä mun työntekoa, koska mä en kuitenkaan tiedä kaikkia asioita ja sitten se että mä voin luottaa siihen että mä voin aina joltain kysyä... Tai sitten se, että jos joku tarvis sitten taas vastaavasti jonkun toisen ihmisen jotain muuta tietoa, mikä ei niinkun välttämättä liity edes siihen Messiinkään niin sekin on käytettävissä. Tiedonjakaminen voi olla mun mielestä yks sellainen.” T4

Toisten työntekijöiden tuki, tieto ja ammattitaito nähtiin oman työn tukena. Lisäksi työntekijät kokivat hyvänä sen, että kollegoiden apu on aina saatavissa.

5.3 Työn sisältö

Messi-palvelussa työskenteleminen on hyvin laaja-alaista työtä ja sisällöltään monipuolista. Työntekijöiden haastatteluista oli nostettavissa esiin muutamia selkeitä työn sisältöjä.

5.3.1 Säännölliset tapaamiset

Työntekijöiden mukaan Messi-työssä olennainen osa on säännölliset tapaamiset sekä asiakkaiden että työntekijöiden kanssa, sillä ilman tapaamisia ei voi asiakastyötä tehdä eikä asettaa työskentelylle tavoitteita. Myös tapaamiset muiden ammattilaisten kanssa ovat tärkeitä, useastakin syystä:

” Meillähän on siis asiakkaita, on työvoimapalvelukeskuksen asiakkaita ja ... palvelukeskuksen kanssa, on kolmen kuukauden välein sellaiset kokoukset, joissa on tota noin nämä kyseiset työvoimaneuvojat ja sosiaalityöntekijät paikalla ja käydään nämä asiakkaat läpi. Ja työntekijöiden kesken arvioidaan silloin myös sitä jatkon tarvetta, elikkä he haluavat niinkun arvioida sitä tietysti itse ja kuulla mikä on meidän näkemys ja tota niin joskus, jos asiat ovat hyvin niin selkeästi sellaisella mallilla että he kuulevat että on sellaisia prosesseja kesken, joita on järkevä jatkaa...” T1

Oleellista on, että jokaisen Messi-palvelussa olevan asiakkaan tilanne käydään kolmen kuukauden välein läpi ja lisäksi näissä tapaamisissa päätetään sopimusten jatkamisesta tarpeen mukaan. Työvoiman palvelukeskuksen työntekijät haluavat kuulla Messi-työntekijöiden kannan ennen päätösten tekoa. Työntekijät kuvasivat, miksi on hyvä, että palvelua on mahdollisuus jatkaa pidempään jos on tarvetta:

”... ettei odoteta liian aikaisin mitään tuloksia, koska ollaan niin isojen asioiden äärellä, pitkään, vuosia jatkuneiden ongelmien ja pulmien kanssa painiskellaan, että ei kolmessa kuukaudessa tapahdu yhtään mitään, et se on hyvä asia että sitä pystytään jatkamaan pitkäänkin. Ja oikeastaan vasta sen työn pituuden kautta voidaan päästä niihin tuloksiin.” T3

Puheesta nousi esiin se, että tulee olla näkemystä myös siitä, että mikäli ongelmat ovat monitahoisia ja pitkäaikaisia, ei voida odottaa suuria tuloksia vielä kolmessa kuukaudessa vaan se vaatii pitkäaikaista työskentelyä. Työntekijä kertoo, että TE-toimiston kanssa tällaiset palaverit eivät luonnollisesti ole mahdollisia heidän asiakasmääriensä vuoksi, vaikka yhteistyötä ja yhteydenpitoa asiakkaiden asioiden tiimoilta toki on. Yksi työntekijä kuvaa myös sitä, kuinka Messi-työtä on välillä hankala markkinoida:

”Ja tietysti se on myös sellainen konkreettinen ongelma, koska sehän pitää myös osoittaa sille hankkijalle ja muille, että te ette hei tarvitse mitään erityisosajia vaan te tarvitsette nyt sellaisia, että vähän lähdetään miettimään, on sekin erityisosaamista tietysti mutta se ei ole sen tyyppistä erityisosaamista joka vaikuttaisi siihen niinkun... jotenkin ehkä markkinointi, miten tällaista työtä voi markkinoida niin eihän se kuulosta hirveen juhlalliselta että no, me mennään nyt yhdessä tuonne virastoon hoitamaan näitä asioita. Että siinä pitää olla myös sillä ihmisellä, joka sitä palvelua hankkii tai sillä taholla, niin sillä pitää myös olla aika hyvä näkemys siitä, että tämä on sellaista asiaa mitä se asiakas tarvitsee.” T1

Nykypäivänä sosiaalialalla on paljon erilaisia erityisosajia, joten Messi-työn markkinointi on välillä vaikeaa, vaikka työntekijät ovat ammattilaisia. Palvelua ostavalla taholla on oltava selkeä näkemys siitä mitä asiakkaat tarvitsevat ja heille tulisi osoittaa, että he eivät tarvitse enempää erityisosajia, vaan työntekijän tukemaan asiakasta tässä palvelujärjestelmässä.

5.3.2 Oikea-aikaisuus

Oleelliseksi asiaksi Messi-työssä kokivat työntekijät oikea-aikaisuuden miettimisen ja arvioimisen, niin toisten työntekijöiden kuin asiakkaan kanssa. Onko asiakkaan motivaatio muutokseen hänen omansa vai tuleeko se jonkun muun puolelta vai onko asiakkaan pakko osallistua? Yksi työntekijä pohti oikea-aikaisuuden tärkeyttä seuraavasti:

” Meidän täytyy sitä oikea-aikaisuutta miettiä ja olla asiakkaalle rehellinen ja sanoa jos tuota niin se oikea aika ei ole vielä. Koska siinä tavallaan säästää kaikkien aikaa, jos me huomataan että todellakaan ei ole vielä oikea aika työelämään, jos päihteenkäyttö on vaikka hyvin runsasta, jonka asiakas pitää salassa, niin silloin ehkä työelämään hakeutuminen, vaikka työelämähallinto näin toivoisikin, niin se ei ole ehkä järkevää... että jos se ei ole oikea-aikaista niin sitten myöskin sanoa sille asiakkaalle se, että vielä me ei voida olla yhteydessä tähän viranomaiseen koska sulla on tämä asia hoitamatta usein vaikka päihdeongelma. Että ei ole vielä järkevää olla näissä asumisasiossa, edetä näihin kontakteihin kun sä olet tehnyt sun päihdeongelmalle jotakin. Ja heti kun sä olet valmis tekemään sille jotakin niin lähteä sitten hyvillä asioilla komppaamaan ja tukemaan sitä esimerkiksi päihteettömyyttä.” T2

Oikea-aikaisuuden miettiminen on tärkeää, koska siinä säästetään kaikkien aikaa ja mietitään, mitkä asiat hoidetaan ensimmäisenä. Erityisen tärkeää on rehellisyys ja uskallus sanoa asiakkaalle, mikäli hän ei ole vielä valmis esimerkiksi hakeutumaan työelämään. Vasta sitten, kun asiakas on valmis muuttamaan tilannetta niin työntekijät lähtevät tukemaan asiakasta tässä. Työntekijät kuvasivat, että Messi-työssä asiakkaat saattavat esittää asioiden olevan paremmin kuin oikeasti ovat tai lupautuvat tekemään asioita, joita eivät tee, koska olettavat työntekijän haluavan kuulla ne asiat. Tätä pyritään välttämään. Asiakkaat saattavat sanoa myös seuraavaa:

”Usein asiakas kovasanaisesti niinkun moittii viranomaisia kautta näitä työntekijöitä niin tavallaan silloin pitää olla työntekijän puolella ja tavallaan perustella sitä sille asiakkaalle että sä... sun ei kannata ajatella siitä työntekijästä noin... se ei hyödytä sua ajatella siitä viranomaisesta noin et sä vaikeutat vaan omaa tilannettasi. Mut sitä vastoin olla myös perustelemassa sille työntekijälle että nyt on oikea-aikaista lähteä tämän asiakkaan kanssa eteenpäin...” T2

Työntekijän mukaan asiakkaat usein arvostelevat muita työntekijöitään kovasanaisesti ja työntekijän tulee selkeennyttää työntekijöiden kuvaa sekä sitä, että asiakasta ei hyödytä aja-

tella heistä niin. Lisäksi Messi-työntekijän tulee vastaavasti työntekijöille perustella, miksi nyt olisi oikea aika lähteä liikkeelle.

Työntekijä kuvaa myös sitä, että koskaan ei ole ennustettavissa, että kenen asiakkaan kanssa tulee onnistumaan ja kenen ei. Tämän vuoksi on aina yritettävä kaikkien kanssa sataprosenttisesti:

”... on uskottava siihen että se muutos on mahdollinen, koska sä et voi tietää oikeasti kuka siihen muutokseen tarttuu. Sitä ei voi ennakoida. Vaikka se olisi sata kertaa jättänyt aikaisemmin hommat kesken ja näin pois päin, se voi se sadas ensimmäinen kerta olla se täällä meidän palvelussa oleminen ja sitä ei voi etukäteen tietää ja se on vaan tiedettävä...” T2

5.3.3 Verkostotyö

Messi-työssä työntekijät ovat tekemisissä monien eri tahojen, organisaatioiden ja yksittäisten henkilöiden kanssa. Tällöin oleellinen osa Messi-työtä on verkostoituminen sekä verkostoissa toimiminen:

”Niin se että sellainen verkostoituminen tässä kohtaa tulee semmoiseksi että mun on pakko saada se (asiakas) sinne mukaan kuvioihin tai muuten mä teen vaan yksin töitä ja kuulen sen yhden puolet sitä tarinaa, mut mä en kuule niiden toisten tahojen tarinaa. Jolloinka tavallaan se verkostoituminen ja oman tiedon ylläpitäminen niin sekä oman ammatillisen tiedon että ymmärrän mitä joku taho tekee, niin sen tiedon ylläpitäminen tulee kauhean tärkeäksi. Että tavallaan se tietojen vaihto ja edes ymmärrys siitä miten joku taho toimii tai mitä sen toimialaan kuuluu niin siinä on mun mielestä sellainen yksi tärkeä pointti siihen työntekoon.” T4

Verkostoitumisesta on hyötyä myös työntekijälle, koska tätä kautta hän voi ymmärtää mitä jokin taho tekee ja millä keinoin. Lisäksi saa selville sen, mihin he kiinnittävät huomiota, joka on oleellista asiakkaan kokonaisuutta ajatellen. Esimerkiksi lääkäri katsoo vain yhtä tiettyä sairautta, jolloin työntekijän täytyy miettiä, mistä saadaan apu päihdeongelmaan. Ammatilliset omilla tahoillaan hoitavat jotain tiettyä osuutta ja heiltä voi tarkistaa esimerkiksi asiakkaalla olevien hoitojen riittävyttä silloin, kun se ei työntekijän omaa osaamisaluetta ole:

”Ihan puhtaasi on tällaiset tukimuotojen tarkistaminen on mun mielestä pakko siinä kohtaa ja tällaisten hoitokontaktien tavallaan riittävydestä en voi sanoa että huolehtiminen kun mulla ei ole mitään valtaa tai edes ymmärrystä mikä on riittävä hoito. Mutta ainakin se että joku ihminen tarkistaa sitten ammatti-

laisena sen puolen että onko se riittävä, ovatko ne asiat oikeasti näin, heillä on tieto siitä mikä se kokonaistilanne on.” T4

Messi-työssä asiakkailla on monenlaisia hoitokontakteja ja tarpeita hoidolle. Haastatteluissa nousi esimerkiksi erityissairaanhoidon tarpeen määrittely asiaksi, joka kuuluu muun ammattilaisen hoitaa, sillä työntekijöillä ei välttämättä ole tarpeeksi tietoa tämän määrittelemiseen.

Verkostotyön luonnetta Messi-palvelussa yksi työntekijä kuvaa seuraavasti:

”... mä uskon että me ollaan aika konkareita jo liikkumaan tuolla noissa yhteistyöverkostoissa ja osataan lähteä hakemaan asiakkaalle niitä apuja ja palveluita ja meillä on kontakteja ynnä muita keneltä voidaan suoraan kysyä neuvoo... mut ne on tavallaan sitä... aika arkipäiväistä juttua myös, että se toteutuu tavallaan kahdella tasolla, että se ehkä vaikuttaa sitten jossain... työkkärin kannalta tämä vaikuttaa sellaiselta asiantuntijatoiminnalta ja sitten taas tässä asiakassuhteessa se vaikuttaa sellaiselta että mennään nyt ja yhdessä selvitetään että voisiko tuo olla jotain mikä vois olla sulle hyödyllistä. Mut et ehkä yks sellainen keskeinen, jotenkin oleellinen juttu tasa-arvon lisäksi on tässä Messi-työssä se että kaikki palvelut on jo olemassa. No ehkä vähän liioitellusti sanottu, ei nyt ehkä ihan kaikki, varmaan joku keksii vielä lisääkin, mutta kaikki palvelut ovat jo olemassa ja ne pitää löytää. Ne pitää koittaa siinä että se olisi oikea-aikaista ja mieltä että olisiko nyt oikea aika tehdä tälle asiakalle jotain.” T1

Työntekijä luonnehtii Messi-työntekijöiden olevan jo kokeneita liikkumaan erilaisissa verkostoissa ja monella työntekijällä on omia yhteistyöverkostoja ja rakennettuna. Oleellista verkostotyössä on se, että palvelut ovat jo olemassa, on vain löydettävä sopiva palvelu asiakkaalle ja oikeaan aikaan.

5.3.4 Kokonaisuuden huomioiminen

Monet työntekijät kuvasivat Messi-työn olevan sellaista, jossa voidaan huomioida ihminen kokonaisuutena. Vaikka tarkoituksena on ohjata asiakasta erityisosaaajien hoitoon, voidaan silti nähdä kokonaiskuva. Yksi työntekijöistä kuvasi tätä seuraavasti:

”... tässä nimenomaan otetaan kantaa ja hoidetaan niitä kaikkia eri osa-alueita mitä sillä ihmisellä on. Ei keskitytä vaan sitten pelkästään vaikka päihdeasioihin tai ei hoideta pelkästään pelkoja, vaan se ihminen on kuitenkin kokonainen paketti, johon liittyy monia eri juttuja. Tavallaan tästä lähdetään hoitamaan

niitä kaikkia mielen päällä olevia murheita ja asioita mitä on pitänyt hoitaa pitkään. Jotenkin mä koen sen hyväksi että se otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon ja hoidetaan kaikki.” T3

Työntekijä kuvaa Messi-työn olevan kokonaisvaltaista asiakkaan huomioimista, eikä vain yhteen osa-alueeseen keskittymistä. Työntekijä kuvaa työskentelyä myös kantaaottavaksi ja hoitavaksi. Myös toinen työntekijä kuvaa asiakkaan elämän osa-alueiden huomioimista kokonaisvaltaisesti:

”... siinä käydään oikeastaan kaikki osa-alueet läpi. Ihan siis siitä tavallaan arjen pyörittämisestä; milloin ihminen nukkuu, mitä se syö, mitä se harrastaa, mitä sen ihmissuhteet on, miten käyttääkö se päihteitä? Onko se terve, onko sillä koulutusta, onko sillä työhistoriaa? Mitkä sen toiveet niitten suhteen on, onko sillä jotain omia tavoitteita ja kuinka realistiset ne on? Onko sillä taloudessa jotain missä se tarvitsee tukea tai selvittää tai tehdä tai onko sillä jotain esteitä? Liittyy ne oikeastaan sitten ihan mihin vaan, et vaikka asumiseen justiin et niin kun selvittää niin monelta kantilta tavallaan, että siinä käydään ihan oikeasti mun mielestä aika pitkälti koko se ihminen läpi ja se, mun mielestä se työn haastavuus tuleekin just siitä.” T4

Puheesta nousee esiin ihmisten arkeen vaikuttavia asioita, kuten terveys, koulutus ja työ, taloudellinen tilanne, päihteiden käyttö yms. Työntekijän mukaan ihminen käydään kokonaisuutena läpi ja juuri tästä nousee Messi-työn haastavuus.

5.3.5 Harrastetoiminta

Haastatteluissa nousi esiin se, että erilaiset harrastustoiminnat ovat oleellinen osa Messi-työtä. Työntekijät kuvasivat erilaisten harrastetoimintojen ja niissä asiakkaan tukemisen tärkeyttä. Vaikka ne eivät aina näyttäisi työntekijän mielestä tärkeiltä, on jostain lähdettävä liikkeelle:

”...kun itsekin on saanut joskus tällaisia tehtäväksi antoja, käytän tätä esimerkkiä tästä että käydään kerran viikossa ulkoilemassa, niin sehän saattaa itsestäkin tuntua vähän että no jepjep, et nyt mulle on tosi tärkeä homma keksitty... mut sitten tavallaan ehkä se, että näiden tämän tyyppisten juttujen merkitys tässä työssä voi olla oikeasti hirveän iso... Harvoin se lähtee jostain mahtipontisesta asiasta... se polku voi aika pitkä olla niin silloin se lähtö voi olla jotkut tällaiset harrastustyyppiset ynnä muut toiminnot, joilla on tarkoitus niinkun vahvistaa jotakin osa-aluetta sen asiakkaan elämässä... että kun kaveri oli ollut kaksi vuotta siellä sisällä ja tavallaan se aika sitten, mikä oli hereillä

oloaika, niin se meni sitten pelien rakentamiseen ja niiden pelaamiseen, niin onhan se selvä että ollaan aika kaukana kaikesta sellaisesta että lähdetkö kahdeksalta sitten lemppaamaan tavaraa tuonne Keskon varastolle? Että sitten niinkun tehtäväksi anto alkoi tuntua ihan järkevältä. Me käytiin ja lisättiin ja otettiin tavoitteita siellä alueella ensin että elettiin jossain vaiheessa muuttaa sitä kävelyä pikku hölkäksi ja sitten me tehtiin muita juttuja ja sitten alkoi kuntouttava työtoiminta muutama päivänä viikossa ja muuta tällaista.” T1

Työntekijän kertoo esimerkissään siitä, että asiakkaan lähtötaso otetaan palvelun alussa huomioon ja liikkeelle pääsemisessä harrastustoiminnat ovat hyvä tapa lähteä harjoittelemaan muun muassa säännöllisten aikataulujen noudattamista. Harrastustoiminnan kautta työntekijä voi saada asiakkaan näkemään omia voimavarojaan ja niiden kautta on luontevaa ajan myötä siirtyä harjoitteluihin ja työnhakuun.

Toinen työntekijä taas kuvaa harrastustoimintaa yhtenä tapanaan toimia asiakastyössä:

”Mä käytän aika paljon semmoista että se asiakas kokisi että niissä tapaamisissa tehdään muutakin kun sellaisia raskaita virallisia asioita. Mä käyn paljon kahvilla kahvittelemassa ja muuten harrastamassa ja tekemässä... kattomassa uusia paikkoja, vaikka museoita jos niikseen tulee taikka jotain muuta. Käydään ulkona kävelemässä, tehdään tämän tyylisiä asioita, eri tavalla hoidetaan niitä samoja raskaita asioita, keskustelemalla esimerkiksi eri ympäristössä kuin toimistossa. Mä teen tämän tyylisiä asioita oikeastaan jokaisen asiakkaan kanssa riippuen siitä, että mikä sen ongelma on, riippumatta siitä mikä sen ongelma on. Se on mun työtä, pitää hauskaa. Silloin mä oon onnistunut jos me pidetään hauskaa. Tälleen, että ottaa huomioon että sitten saadaan ne asiat hoidettua mitkä pitääkin.” T2

Työntekijä kuvaa harrastetoiminnan tuovan asiakkaalle kokemuksen jostain muustakin, kuin vain virallisten asioiden hoidosta. Työntekijän mukaan ympäristön vaihto ja hauskanpito ovat oleellinen osa työtä, eivätkä este asioiden hoitamiselle.

Harrastetoimintaan ja Messi-palveluun liittyen Riihenaika on toteuttanut myös erilaisia ryhmiä. Näitä ryhmiä ja niiden tarkoitusta yksi työntekijä kuvasi seuraavasti:

”Meillä on ollut ryhmiä jotka on kerääntynyt kalastuksen ympärille, sitten meillä on ollut ryhmiä jotka on kokoontunut jollain tavalla löyhähkösti liikunnan ympärille ja naisille on ollut ryhmä. Näissä tota sellainen oleellinen osa on varmaan tietty toiminnallisuus ja tietty ehkä sellainen vertaistuki että sitä po-

rukkaa ei ole koottu millään sen mukaan, että kaikilla olisi joku tietty ongelmatilanne elämässään vaan tota niin ihmisiä jotka katsoo että he voisivat hyötyä siitä että he lähtisivät yhdessä tekemään asioita. Varmaan se, että se elämää tahtoo mennä pitkäaikaistyöttömyydessä jo itsessään aika pieniin ympyröihin ja sitten ne lähdöt kaikkiin juttuihin, koulutuksiin ja työelämään saattaa tuntua aivan hirvittävän kokoisilta asioilta niin sellainen toiminnallinen ympäristö jossa on muita ihmisiä voi olla erittäin hyvä juttu.” T1

Ryhmien tarkoituksena on koota sellaisia asiakkaita, jotka voivat hyötyä toiminnallisista ryhmistä. Vertaistuen työntekijä kuvaa nousevan lähinnä pitkäaikaistyöttömyydestä, sillä asiakkaita ei koota diagnoosien tai tietynlaisten ongelmien mukaan. Ryhmät ovat muuttuvia, työntekijä kuvaa että jotkut ryhmät ovat jatkuneet jo pidempään ja osa on toiminut hetken ja jäänyt pois.

5.3.6 Asiakkaan ohjaaminen

Asiakkaan ohjaamista tapahtuu Messi-työssä paljon, jokainen työntekijä kuvasi sitä omalla tavallaan haastatteluissa. Yleisimmäksi asiaksi nousi asiakkaan ohjaaminen oikeisiin palveluihin, tätä yksi työntekijä kuvasi seuraavasti:

”... meidän tehtävänä on sitten ohjata niitä asiakkaita oikeisiin palveluihin. Että se on se yks tärkeimmistä niinkun Messi-työn tehtävistä... että ohjataan sinne psykiatrian poliklinikalle hoitamaan sitä mielenterveysongelmaa mut että tietyllä tavalla täällä otetaan kaikki huomioon, että otetaan sitten työn alle ne kaikki muutkin asiat.” T3

Asiakkaita ohjataan Messi-palvelussa tarvitsemiinsa palveluihin. Tämä ei silti tarkoita sitä, että kyseinen ongelma jätettäisiin huomioimatta, vaan ihminen kohdataan kokonaisuutena. Vaikka Messi-palvelussa ei suoraan hoideta mielenterveysongelmia, keskustellaan asiakkaan kanssa silti näistä asioista ja sen hetkisestä olotilasta. Työntekijöiden puheesta nousi myös huomio siihen, että voi olla pitkäkin prosessi saada asiakas lähtemään tarvitsemaansa palveluun tai edes näkemään esimerkiksi mielenterveysongelmaansa.

Konkreettista työtä Messi-palvelussa on erilaiset tutustumiskäynnit asiakkaan kanssa. Tutustumiskäyntejä tehdään esimerkiksi eri oppilaitoksiin tai kuntouttavan työtoiminnan paikkoihin, riippuen asiakkaan tarpeista. Oleellista on se, että mennään asiakkaan tueksi, koska:

”Kun tässä on monta kertaa sellainen tilanne, että asiakkaalle on tarjottu näitä samoja palveluita jo aikaisemminkin, mutta jostain syystä ne eivät ole läh-

teneet toteutumaan, niin nyt olisi tarkoitus se, että tämä vois olla yksi väylä jota kautta ne lähtisivät toteutumaan... Asiakkaalla saattaa olla tiettyjä tilanteita, joihin he toivovat tavallaan mukaan jotakin ihmistä auttamaan siinä... et en mä tiedä mihin mä menen ja nyt kun mä menen ja sitten kun siellä on kauhea jono, siellä on 50 ihmistä niin tulee pientä paniikkikohtausta niin se on hirveen kiva että on joku muu ihminen siellä mukana. Eli tällaisia niinkun tavallaan arkisiakin asioita ja sitten välillä todella isoja asioita... Joskus siihen sisältyy ihan tavallaan asiakkaan oikeuksien puolustamista.” T1

Asiakkaat kaipaavat usein tuttua ihmistä tuekseen esimerkiksi palveluihin tutustumisessa tai asiakkuuden aloittamisessa. Monesta asiakkaasta uudet tilanteet voivat tuntua pelottavilta ja yksin ei ole uskallusta riittänyt. Työntekijöiden on myös joskus tarvinnut puolustaa asiakkaan oikeuksia. Oikeuksien puolustaminen on usein asiakkaan tiedottamista:

”Tärkeää on myös sitten tuottaa sille asiakkaalle se informaatio, mihin hänellä on oikeus ja mahdollisuus. Mun mielestä se on ehkä se, myöskin se yks tärkeimmistä, koska suurin osa näistä meidän asiakkaista ei edes tiedä mihin on oikeutettu tässä palvelujärjestelmässä, tässä yhteiskunnassa.” T2

Asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hän on oikeutettu tässä palvelujärjestelmässä ja tämän tiedon tuottaminen on oleellinen osa Messi-työtä.

5.3.7 Velkojen hoito

Messi-palvelun työntekijöiltä muutamalta löytyy talousohjauksen osaamista, joten asiakkaiden velka-asioita hoidetaan myös yhtenä osana Messi-palvelussa. Velka-asioden hoitamisen luonnetta yksi työntekijä kuvasi seuraavasti:

”... monta kertaa kun ihminen tulee velkojen kanssa, että pitää päästä nopeasti eteenpäin ja mulla on kauhea läjä velkaa ja pitäisi saada ne nyt järjesteltyä ja tota mulla on velkaa sakkovelkaa ja sitten mulla on vuokravelkaa vanhasta kämpästä ja vuokravelkaa uudesta kämpästä... ja sitten mulla on vielä se vippi äidille tai kaverille, niin monta kertaa se vippi... on sille ihmiselle se tosi tärkeä koska tällainen muu suhde voi kärsiä siitä, että se on maksamatta. Mutta sitten kun ruvetaan oikeasti miettimään, niin saako se ne maksettua, jos se joutuu vaikka siitä sakosta istumaan sinne vankilaan? Elikkä se, että avata sitä tilannetta sitten, että hei, se on ihan totta että se on varmasti sulle tosi tärkeä juttu, mutta ymmärrätkö että jos sä maksat nyt sen niin se aiheuttaa sen,

että sä joudut istumaan vankilaan, jolloinka sun tilanne menee niin että sä menetät sen kämppäsi.” T4

Tarkoituksena on siis aluksi kartoittaa kaikki velka, jota asiakkaalla on ja sen jälkeen laittaa niitä tärkeysjärjestykseen. Työntekijä saattaa nähdä tärkeysjärjestyksen erilaisena kuin asiakas ja silloin täytyy perustella, miksi olisi tärkeämpää maksaa esimerkiksi vuokratasit ennen kaverilta lainattua rahaa:

”Eli et tavallaan avata se, että ensimmäisenä otetaan siihen vuokranantajaan yhteyttä, missä on se uusi velka nykyisestä asunnosta, niin otetaan sinne yhteyttä ja selvitetään se sun tilanne, mut sun on pakko maksaa se sakko pois tai sä joudut linnaan... niin siinä kohtaa tulla tavallaan se, että mitä menee asioiden edelle ja sitten se, että tavallaan selkiinnyttää se asia, että tämä asia vaikuttaa näin jos sä toimit tällä tavalla ja jos sä teet näin niin tämä vaikuttaa näin. Että vaikka me tietysti nähdään se tilanne erilaisena kun se asiakas toisi-naan, aika harvoin kyllä onneksi, mut kuitenkin niitä tilanteita tulee, niin lop-pupeleissa se valinta kuinka edetään niin se on sen asiakkaan. Mut se, että jos sille ei anneta ollenkaan tavallaan tietoja, että mitä se toiminta tarkoittaa ja mihin se vaikuttaa, niin silloin me ollaan mun mielestä toimittu epäasiallisesta ja epäammattimaisesti. Mun mielestä Messi-työn tavallaan siihen, tavallaan tähän alkuun kuulu se, että mietitään et se tulipalo ei edes syttyisi.” T4

Vaikka asiakas Messi-palvelussa tekee viimeiset ratkaisut siitä miten toimii, on tärkeää antaa hänelle tieto siitä, miten hänen valintansa tulevat vaikuttamaan. Työntekijä korostaa, että mikäli asiakkaalle ei anneta tarpeeksi tietoja valintansa tekemiseen, on toimittu epäammattil-lisesti. Lisäksi työntekijä nosti esiin sen, että niin velkojen hoidossa kuin koko Messi-palvelussa on tarkoitus toimia ennaltaehkäisevästi.

5.4 Työn vaiheet

Kolme työntekijää kuvaili Messi-työn olevan omanlaisensa prosessi tai kokonaisuus, josta on mahdollista nostaa esiin erilaisia vaihteita.

”Että se on semmoinen prosessi mun mielestä, mä näen sen sellaisena jatku-mona mikä menee, mutta siinä on tavallaan tietyt kalikat... kuitenkin silleen että prosessina mä sen näen.” T4

Vaikka Messi-työ sisältää erilaisia vaiheita, eivät ne ole toisistaan irrallisia vaan luovat jatkuvan kokonaisuuden. Tutkielmassa vaiheet esitetään selkeästi nimettynä, mutta työntekijät eivät työtä tehdessään välttämättä edes mieti, että mikä vaihe asiakastyössä on menossa.

5.4.1 Aloitus ja tutustuminen

Messi-työ on prosessi, jonka ensimmäinen vaihe on palvelun aloittaminen sekä tutustuminen. Yksi työntekijä kertoi, että yleensä Messi-palvelu alkaa esittelystä ja avaa esittelyn tärkeyttä.

” Esittely tarkoittaa sitä, että tota, meille tulee kyllä siis läheteillä suoraan-kin työkkäristä ja tota työvoiman palvelukeskuksesta, mutta hyvin usein niin tota halutaan että me tullaan esittelemään tätä työtä. Se johtuu varmasti aika isolta osin siitä, että asiakkaiden voi olla vaikea lähteä tähän, jos heille sanotaan, että nyt on kuule tapahtunut niinkin riemukas asia kun että sä saat tukihenkilön... se voi olla aika monelle asiakkaalle aika haasteellista mieltä, että missähän kohtaa tähän on tultu, että mä tarvitsen tukihenkilön. Niin sitä joutuu itse vähän konkretisoimaan, sen takia me puhutaan Messi-palvelusta, me ei juurikaan käytetä sitä tukihenkilö-sanaa, mutta se on kuitenkin se hankinta-sana. Ja sen takia esittely on monesti aika tärkeä. Et käydään sen asiakkaan kanssa läpi et mitä tämä työ on, mitä se voi olla ja mitä se on esimerkiksi hyödyttänyt muiden kohdalla ja tota... Yleensä työntekijällä, työvoimahallinnon työntekijällä on jotain asioita mitä hän esittää että toivoo että saataisiin aikaiseksi. Ja siinä tilanteessa yleensä mietitään, että onko asiakas kiinnostunut tulemaan asiakkaaksi.” T1

Esittelyn tärkeys korostuu siinä, että Messi-työn asiakkaat ovat aikuisia ihmisiä ja tukihenkilö-sana saattaa olla leimaava tai harhaanjohtava ja esittelyn kautta on mahdollista avata Messi-työtä paremmin asiakaskunnalle. Esittely on myös vaihe, jossa asiakas vielä miettii, lähteekö hän Messi-palveluun mukaan, kuulostaako palvelu hänelle sopivalta.

Kun asiakas on päättänyt aloittaa Messi-palvelun, alkaa asiakkaaseen tutustuminen. Osa työntekijöistä kuvasi tutustumista alussa seuraavasti:

” Onhan siinä selkeästi siinä alkuvaiheessa se semmoinen tutustumisvaihe, jossa rakennetaan sitä luottamusta, mutta joka ei varmaan kyllä vielä tutustumisvaiheessa synny. Että sitä rakennetaan kyllä, mutta kutsuisin ehkä semmoinen tutustumisen kautta luottamuksen synnyttämisvaihe ja tota se taas riippuu tosi paljon siitä asiakkaasta että kuinka kauan se kestää... Että ihanne olisi varmaan jos pystyisi siinä heti kun se alkaa se palvelu, niin itse asiassa tapaa-

maan aika usein ja aina säännöllisesti, niin siitä tulisi nopeammin tutumpi siitä työntekijästä sille asiakkaalle ja toisinpäin, mutta että se tutustumisvaihe riippuu tosiaan että kauan se kestää.” T3

” Elikkä ihan tutustuminen, että semmoinen yleiskartoitus, et mitä siellä on. Ja tavallaan päästä siihen ihmiseen sisään. Tämä on just sellainen vuorovaikutuksellinen vaihe tässä niinkun syntyy se luottamuksellisuus ja sitten sellainen että, jos mä en saa sitä vuorovaikutuksellisuutta toimimaan tässä kohtaa, niin silloin se riski tavallaan niinkun että mä niinkun tuen sitä väärin tai herätän keskusteluja asioista väärin, niin se riski on aika suuri. Ja se, että tavallaan tähän tutustumiseen mun mielestä, mä ainakin tykkään että tähän varataan riittävästi aikaa ja tähän jatkuu koko prosessin ajan eihän tämä voi tulla kerralla selväksi.” T4

Kaikki työntekijät kuvasivat tutustumisen vievän aikaa ja sen nähtiin alkavan palvelun alussa, mutta jatkuvan edelleen koko prosessin ajan. Yksi työntekijöistä mainitsi varaavansa tutustumiselle aikaa, ja toinen työntekijä kuvasi, että tiiviit sekä säännölliset tapaamiset voivat mahdollisesti nopeuttaa tutustumisprosessia. Myös työntekijän tutustuminen asiakkaaseen nähtiin tärkeänä, sillä työntekijän koettiin vastaavan suhteen sekä vuorovaikutuksen toivuudesta. Mikäli työntekijä ei saa suhdetta asiakkaaseen toimimaan, on vaarana tukea asiakasta väärin, koska tiedot asiakkaan todellisesta tilanteesta ovat puutteellisia.

Kolme työntekijöistä mainitsi myös alkuun liittyvästä tilanteen kartoittamisesta:

”Jotenkin alkuvaiheessa kartoitetaan että mitä pitäisi tehdä ja mitä se asiakas haluisi, mihin suuntaan edetään ja sitten ruvetaan tekemään niitä asioita.” T3

”...kun tämä asiakkuus alkaa, niin ensin tehdään kartoitus tavallaan ja siinä kartoituksessa ihan kylmästi otetaan selville se, että, tietenkin se on sitä juttelua ja tehdään sitä henkilökohtaista suhdetta aletaan luomaan siinä...” T5

Palvelun alussa kartoitetaan asiakkaan nykyinen tilanne, eli mitä asiakkaan elämässä tällä hetkellä tapahtuu. Sen lisäksi selvitetään, että mihin suuntaan asiakas toivoisi asioiden menevän. Yksi työntekijä puhui kartoituksen jälkeen tehtävästä tärkeysjärjestyksestä.

”Eli tavallaan tärkeysjärjestykseen niiden asioiden asettaminen tulee mun mielestä tämän tutustumisen kautta... tulee just niitä havaintoja, että mihin tarvitsee keskittyä ensisijaisesti ja mikä riittää että me tiedotetaan jotain ta-

hoa nyt tai lähdetään silleen pikkuhiljaa askel askeleelta selvittää myös sitä asiaa.” T4

Kartoituksen sekä tutustumisen kautta tiedetään, mitä asioita pitää lähteä työstämään ja tällöin asioiden tärkeysjärjestykseen laittaminen auttaa työntekijää ja asiakasta. Sen avulla voi hahmottaa esimerkiksi, että mihin tahoihin ollaan ensimmäiseksi yhteydessä ja mihin suuntaan lähdetään asioita työstämään ja mitkä asiat jätetään mahdollisesti myöhemmäksi.

5.4.2 Toiminta ja tekeminen

Messi-työn toiseksi vaiheeksi kaikki työntekijät kuvasivat varsinaisen työskentelyn, joka tarkoittaa sitä että aletaan tehdä konkreettisesti jotain asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Kaksi työntekijää kuvasi vaihetta seuraavasti:

” Sitten ehkä selkeästi alkaa se työskentelyvaihe, missä enemmän sitten tehdään niitä asioita. Sitten kovasti tehdään elikkä tekemisen vaihe ja tota sitten siinä tekemisen vaiheessa, mä koen, että syntyy vasta se luottamus. Et jotenkin siinä se asiakas saa sen konkreettisen niinkun..tai asiakas konkreettisesti huomaa et niille hänen asioilleen todella tehdään jotain ja mä olen usein kokenut, että... siinä vaiheessa se asiakas vasta kunnolla liittyy tähän palveluun, koska se tajuaa että toi on tosissaan ja oikeasti toi lähteekin mun kanssa katsomaan jotain asuntoa tai tutustumaan asumispalveluihin tai se tulee hakee mut kotoa et oho se on ihan oikeasti...et siinä vaiheessa se ei ole pelkkää puhetta ja tutustumista ja haastattelua ja sen asiakkaan elämän läpikäymistä.”
T3

” Ja sen takia sitten tuleekin se toiminnan taso on sitten se seuraava tästä tutustumisesta, mikä kyllä menee täällä koko aika ja sitten tulee tavallaan se toiminnan taso ja siihen liittyy sitten monenlaista.” T4

Toiminnan vaiheen nähtiin seuraavan tutustumista, vaikka tulee muistaa, että tutustuminen jatkuu myös läpi tämän vaiheen. Kun toiminnan vaihe alkaa, asiakkaat näkevät, että heidän asioilleen oikeasti tehdään jotain ja usein vasta tällöin asiakas todella sitoutuu palveluun. Tässä vaiheessa usein myös tutustuminen syvenee luottamukseksi.

Toiminnan vaiheessa työskennellään asetettuja tavoitteita kohti, mutta on myös välillä pysädyttävä tarkastelemaan niitä:

”Et jos ajatellaan, että tämä toiminta pitää sisällään sitten ihan kaiken, elikkä sitten mennään siihen työskentelyvaiheeseen, missä välillä täytyy pysähtyä. Tavallaan mennä silleen, en mä sanoisi takapakkia vaan tavallaan antaa se taas että rekisteröidään että mitä me ollaan nyt tehty, miltä tämä on vaikuttanut ja onko meillä edelleenkin se sama tavoite ja onko tämä kiireellisyyssastekenties nyt sen toiminnan myötä muuttunut...” T4

Työntekijät pitävät tärkeänä sitä, että Messi-työn prosessin aikana pysähdytään miettimään ovatko asetetut tavoitteet vielä ajankohtaiset. Mikäli tavoitteet ovat vielä ajankohtaiset, niin työskentelyä jatketaan samaan suuntaan, mutta joskus tavoitteita joudutaan määrittelemään uudelleen. Yksi työntekijä nosti esiin työskentelylle asetetun aikarajan ja sen vaikutuksia työskentelyyn seuraavasti:

”Meillä on tässä yks sellainen oleellinen osa tätä työtä on sellainen niinkun, että työntekijän vastuu jotenkin siitä, että kun on tietty määrä niitä päiviä käytössä, me itse osataan itse miettiä, että se viistoista päivää tarkoittaa. Että päivässä on aina seitsemän tuntia, niin me osataan miettiä, me ei osata laskea, mutta me osataan miettiä, että paljon se tekee yhteensä ja se on yli sata tuntia. Mutta että se, että meillä on se sata tuntia ikään kuin käytettävissä, niin yksi oleellinen osa tätä työtä on tietenkin se että pitäisi pyrkiä siihen et- tä, ja uskon että aika hyvin siinä onnistutaankin, että silloin kun asiakas on jossain sellaisessa duunissa, jossa hän pärjää hyvin itseksensä niin tukea on silloin vähennettävä... Mut että kun tietää etukäteen, että tälle on tietty määrä niin silloin se tavoitteellisuus tarkoittaa myös niinkun työntekijän kannalta sellaista jotenkin aaltoliikettä että ei voi vaan koko ajan ajatella että mä olen tukihenkilö, mun kuuluu mennä tuonne ja olla sen asiakkaan mukana, koska siinä kuluu sitä arvokasta aikaa, joka sitten voi olla hyödyllistä jossakin toises- sa kohdassa.” T1

Työntekijän tulee tiedostaa työskentelyn aikaraja, jotta hän osaa järkevästi käyttää tämän ajan. Tällöin työntekijän tulee koko ajan arvioida tilannetta, kuinka paljon asiakas tarvitsee tukea ja milloin sitä voi vähentää.

5.4.3 Toiminnan päättäminen ja arviointi

Koska Messi-työ sisältää selkeästi aloituksen ja toiminnan vaiheen, kuuluu siihen oleellisesti myös työskentelyn päättäminen. Messi-työn päättämiseen voi olla useita syitä, kaksi työnteki- jää kiteytti asian seuraavasti:

”Ja oikeastaan toiminnan päätös voi tulla kahdesta eri syystä, pääsystä. Voi se tulla monesta muustakin syystä, mutta pääsyyt on se, että lähetteessä oleva aika on tullut täyteen tai ne päivät, miten paljon meillä on oikeus näiden ihmisten kanssa työskennellä on tullut täyteen ja niitä ei enää jatketa. Tai sitten toinen vaihtoehto voi olla se, että tota ollaan saatu ne tavoitteet toteuttamaan, mitkä on siinä lähetteessä määritelty ja todetaan et tukihenkilötoiminnan, Messi-palvelun tavoitteet on tullut täyteen, siirrytään eteenpäin.” T2

”Joskus mä päädyn siihen sitä kautta, että ne päivät rupeavat oikeasti loppumaan... sitten se, että tulee ne tilanteet että ihmiset saa työpaikkoja esimerkiksi, niin silloinhan se loppuu automaattisesti. Koska työvoimahallintohan ei työssäkäyville osta mitään, niin kyllä se työllistyminen on sellainen että siihen voi tulla joku viikon tai kuukauden pätkä, mutta kyllä se sitten siihen yleensä päättyy.” T1

Työntekijöistä kaksi kuvasi Messi-palvelun päätöksen tulevan joko käytettävissä olevan ajan loppuessa tai kun tavoitteet on saavutettu ja asiakkaat siirtyvät eteenpäin.

Kaksi työntekijää kuvasi työskentelyn lopettamista enemmänkin vaiheeksi:

”Ja sitten tietysti tekemisvaiheen jälkeen pikkuhiljaa alkaa se sellainen irrottautumisvaihe ja sen työskentelyn lopetusvaihe ja jotenkin taas semmoisen että etsitään sitä asiakkaan omaa pärjäämistä vielä enemmän että jotenkin niinkun miksikä sitä nyt sanotaan? Siis tavallaan semmoinen että aletaan vähän päästä irti enemmän ja etsii ne asiakkaan omat voimavarat enemmän siihen omaan jaksamiseen.” T3

”Eli sitten on mun mielestä ihan se päättäminen... vaikka mä puhun päättämisestä, niin se päättäminenkin saattaa kestää. Elikkä se ei kaikilla tavallaan tapahdu silleen yks kaks, et nyt me ollaan kaikki saatu ja se on sillä selvä, vaan se että siihenkin tavallaan kasvetaan tai mä ainakin toivon että valtaosalla se tapahtuisi silleen pikkuhiljaa, niin että sen vois tehdä silleen niin sanotusti nästisti.” T4

Lopettamisen työntekijät näkivät vaiheena, joka kestää oman aikansa. Toinen työntekijöistä kuvasi tätä irrottautumisvaiheeksi, joka kuvaa asiakassuhteen tiivistä luonnetta. Asiakkaat tulevat lähelle ja tarvitaan aikaa, että pitkä yhdessä läpi kuljettu prosessi voidaan viedä loppuun asti.

5.5 Työn menetelmät ja keinot

Moni työntekijöistä totesi tämän teeman alussa, että he eivät käytä mitään menetelmää tai eivät ole juurikaan miettineet, miten työtä tekevät. Kuitenkin haastatteluista nousi esiin selkeitä menetelmiä sekä tapoja tehdä Messi-työtä.

5.5.1 Keskustelu

Kaikista eniten työntekijät kuvasivat keskustelun käyttöä menetelmänä. Keskustelu menetelmänä tarkoittaa sitä, että työntekijät kiinnittävät huomiota keskustelun ja vuorovaikutuksen laatuun. Työntekijät nostivat myös esille sen, että keskustelu on tavallaan itsestään selvyys Messi-työtä tehdessä:

”Mut mä jotenkin itsekin mietin, että miksi mä en ole sitä laittanut tuonne ensimmäisenä niin mä luulen että se johtuu siitä, että sitä pitää jotenkin niin itsestään selvänä. Se on kuitenkin se kaikista tärkein juttu koko työssä.” T1

”Se on jännä että sitä ei oikeastaan edes mieti, miten sitä tekee. Sitä vaan tekee eikä juurikaan mieti, mutta millä keinoilla sitä tekee niin tota, siis keskustellen. Keskustelu on se yksi tärkeimmistä, ethän sä tiedä mitä sä lähdet asiakkaan kanssa tekemään ellet sä keskustele sen kanssa.” T3

Keskustelua pidettiin työskentelyn tärkeimpänä työmenetelmänä silloin kun tehdään työtä ihmisten kanssa. Työntekijät nostivat esiin sen, että työn eteneminen ei ole edes mahdollista jos ei keskustele asiakkaan kanssa, joten vuorovaikutus on hyvin olennaista. Keskustelun tärkeys nousee muun muassa ihmisen luontaisesta tarpeesta puhua toiselle ihmiselle:

”... kaikilla ihmisillä siinä vaiheessa kun on tietty luottamus saavutettu niin periaatteellisesti kaikilla ihmisillä on tarve puhua itsestään, omista näkemyksistään ja tota noin elämästään, toiveistaan ja unelmistaan... Se perustarve on kuitenkin jokaisella, totta kai sitten on ihmisiä joilla on joku sellainen sairaus taustalla, mut ne sitten taas ei ole varsinaisesti meidän asiakasryhmää täällä. Että tota noin nämä kaikki kuitenkin omaa sellaiset, he kykenevät kommunikoimaan tavalla jos toisella.” T5

Omista asioistaan puhuminen vaatii kuitenkin luottamusta työntekijään sekä kykenemistä kommunikoimaan, johon Messi-työn asiakkaat kykenevät tavalla tai toisella. Työntekijät avasivat sitä, millaista keskustelun asiakkaan kanssa tulisi olla, jotta siitä voitaisiin puhua menetelmänä:

”No siis sen keskustelun pitää tietysti olla asiakasta kunnioittavaa ja arvostavaa, sille asiakkaalle täytyy tulla se tunne siitä, että tämä mitä mä nyt puhun tässä niin tämä on tärkeää ja tuo kuuntelee mua... Sitten just nostan niitä asioita enemmän siinä keskustelussa esille, että silloinkin sä onnistuit tekemään niin et mitä silloin tapahtui että sä onnistuit tekemään niin et mitä silloin tapahtui että sä onnistuit pääsemään siihen tilanteeseen tai ai kun hienoa, että kannustan niissä asioissa, hienosti sä teit sen, aika upeasti sä olet pärjännyt silloin, eli hyvin sellaista motivoivaa keskustelua.” T3

Tärkeää on siis että asiakkaalle tulee tunne että häntä kuunnellaan ja työntekijä voi asiakkaalle osoittaa kuunnelleensa muun muassa nostamalla esiin asiakkaan itse esille tuomia asioita. Keskustelusta työntekijä kuvaa nostavansa esiin positiivisia asioita ja pyrkii tätä kautta tuomaan esiin positiivisia puolia asiakkaasta sekä olemaan motivoiva. Työntekijän tarkoituksena positiivisten asioiden esiin nostamisessa on monenlaisia:

”Niin sellaista positiivissävytteistä, positiivista, kannustavaa, hyväksyvää ja sitten ihan selkeästi tartun heti niihin et jos mä huomaan että asiakkaalla on jotain vahvuuksia... ja ihan varmasti jatkuvasti olen niitä nostamassa esille, että se asiakas oppii huomaamaan että en mä ole ihan täysi nolla... vaan onhan mulla tosiaan muitakin ominaisuuksia. Aika paljon sitä käytän myös silleen kun ollaan jossain muissa palaverissa, niinkun yhteispalaverissa ja työvoimaneuvojien kanssa vaikka niin... otan esille niitä, että kun toi asiakas on nyt onnistunut tällaisessa että tosi hienosti se on pitänyt kiinni näistä meidän sovituista tapaamisista... kunhan se on semmoinen oikeasti tapahtunut asia tai oikea ominaisuus siinä asiakkaassa niin tota niitä nostan tosi paljon esille ja en niinkun säästele positiivisia lauseita ja kehuja vaan viljelen niitä mahdollisimman paljon. Se on tärkeää, että ne ovat oikeita tosiasioita.” T3

Tarkoituksena on saada asiakas löytämään itsestään hyviä puolia ja vahvuuksia sekä kuvata asiakkaan onnistumisia yhteisissä palaverissa. Työntekijät painottivat sitä, että kehuja tulee aina olla todellisia asioita ja tapahtumia. Yksi työntekijä kuvasi keskustelun tarkoitusta seuraavasti:

”Ja miten mä teen sitä, niin luonnollisesti hyvin paljon tämä on niinkun keskustelemalla sen asiakkaan kanssa. Mun tehtävä on saada se asiakas keskustelemaan niistä kipeistä ja vaikeista asioista mitä hänen elämässään on. Jos hän ei kerro mitään, niin vaikea on häntä sitten lähteä auttamaan tai vaikeampi lähteä auttamaan. Että tarkoitus on haastaa myöskin asiakas siihen omaan

prosessiin, että hän luottaisi että nyt jotenkin vois jotain muutosta tapahtua.”

T2

Keskustelun yksi tarkoitus on saada asiakas puhumaan itselleen vaikeista asioista ja haastaa asiakas itsekin mukaan omaan prosessiinsa sekä herättää luottamusta siitä, että muutos voi tapahtua. Keskustelussa työntekijät myös käyttävät erilaisia tyylejä asioiden ilmaisemiseen:

”... tuntee ihmisen ja tietää ihmisen persoonaa niin pystyy paljon suuremmin ilmaisemaan asiat. Sillä tavalla ilmaisemaan myös sen asian, minkä tietää soveltuvan sille ihmiselle ja useimmiten se on aika suoraa puhetta... alussa se on hyvin varovaista tunnustelua ja voi niinkun heittää ja ehdottaa jotakin ja katsoa miten se asiakas siihen reagoi. Se on aika konkreettinen se ero millä tavalla keskustelea alkuvaiheessa ja kun siinä itse toiminnan aikana. Toiminnan aikana se on usein hyvinkin tuttavallista se keskustelu ja useimmiten aika huumoripitoista ja näin pois päin. Mutta se on kuitenkin sellaista rehellistä. Se on niinkun tavoitteena. Että aluksi joutuu pikkusen tunnustelemaan ja ei ehkä ihan niin rempseästi vielä pysty niinkun ihmisten kanssa kertomaan niitä asioita. Kannattaa olla pikkusen viranomaistyylinen siinä alussa, kunnes saavutetaan sitä luottamusta niin sitten voi olla hiukan tuttavallisempi. Näin mä voisin kärjistää sen asian.” T2

Vaikka keskustelun sävyero saattaa muuttua, niin tulee sen aina pysyä rehellisenä. Ero keskustelussa on siis selkeä kun on päästy tutustumisvaiheen yli ja voidaan puhua rennommin sekä suuremmin. Koska asiakkaat ovat erilaisia, on vuorovaikutus heidän kanssaan erilaista. Yksi työntekijä kertoi, että esimerkiksi jotkut asiakkaat jopa tarvitsevat sitä, että heille puhutaan hyvinkin suoraan. Yleensä asiakkaaseen paremmin tutustuessa työntekijät löytävät yksilöllisen tavan olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.

5.5.2 Palveluohjaus

Palveluohjaus ja palveluohjaukselliset menetelmänä nousivat haastatteluista Messi-työn oleellisiksi menetelmiksi:

”No siis tälleen hyvin palveluohjaukselliset periaatteet ihan noin teoreettisesti viitekehystä nähden.” T2

Palveluohjaajan roolin työntekijät näkivät kuvaavan heidän työtään hyvin muun muassa seuraavista syistä:

”No, menetelmät ja keinot on tietenkin ohjata sitä asiakasta niitten ammattilaisten luo, ketkä osaa sen spesialiteetin sen asiakkaan ongelmissa, elikkä kun me ei hoideta mielenterveysongelmaa vaan me ohjataan mielenterveyshoitajien luokse. Me ei hoideta päihdeongelmaa, vaan me ohjataan päihdehoitajien luokse. Vaikka me osattaisiin täällä näitä työtehtäviä tehdä, niin me ei kuitenkaan ruveta hoitamaan sitä asiakasta itseään vaan me ohjataan sitä oikeaan palveluun ja ollaan alussa tukemassa ja osallistumassa siihen hoitoon, osallistutaan yhdessä se asiakkaan kanssa.” T2

Työntekijä kuvasi heidän ohjaavan asiakkaita oikeiden palveluiden piiriin ja olevan tukena varsinkin hoidon aloittamisessa. Joissain tapauksissa työntekijä voi jopa osallistua hoitoon asiakkaan kanssa, jos tilanne sitä vaatii. Messi-palvelussa ei lähdetä siis hoitamaan asiakkaita, vaikka työntekijöillä taitoa tähän olisi, vaan ohjataan muiden ammattilaisten luokse. Syytä tähän työntekijä kuvaa seuraavasti:

”... koska tota se on palveluohjaajan tärkein tehtävä, on tukea niihin olemassa oleviin palveluihin. Plus se, että me ollaan kuitenkin niin pieni hetki näitten ihmisten elämässä. Niin tavallaan olisi epäreilua, jos me tässä ruvettaisi hoitaa sitä asiakasta ja sitten se jäisi se prosessi kesken.” T2

Asiakkaan ohjaaminen on palveluohjaukselliseen menetelmän olennainen osa, tukeudutaan olemassa oleviin palveluihin. Messi-työssä työntekijä kokee tämän tärkeäksi, sillä he ovat asiakkaiden elämässä vain hetken, joten olisi epäreilua asiakasta kohtaan, mikäli prosessi jäisi kesken.

Toinen työntekijä kuvaa myös sitä, että on hyvä olla asiakkaan tukena hoidon aloittamisessa. Työntekijän mukaan Messi-palvelun asiakkaille on usein jo tarjottu apua esimerkiksi päihde- tai mielenterveysongelmaan, mutta kukaan ei ole tukenut heitä. Asiakkaille on vain annettu aika johonkin ja todettu että sinne pitäisi mennä ja ottaa yhteyttä, eikä tämä tapa ole usein tuottanut tulosta. Työntekijä kuvaa, miten hän toimi, kun asiakkaan piti saada psykiatrista apua:

”...mä olen käynyt asiakkaan kanssa tuolla aloittamassa asiakkuuksia mielialahäiriöpoliklinikalla joka on vantaalaisten hieno nimitys, niin tota aloittamassa asiakkuutta, mennyt asiakkaan mukaan ja kertonut et kuka mä olen ja mikä mun rooli on ja miksi mä olen täällä ja miksi me ollaan täällä ja tota ehkä vähän tota niin ollut ikään kuin sanottamassa sitä, jotenkin sitä asiakkaan tilannetta että mitä on vaikka viime vuosina tapahtunut ja miksi hän on nyt täällä et se on ehkä se yks... sellaista tulkkauksia.” T1

Työntekijä toimi asiakkaan tukena ja tulkkina. Asiakas ei aina itse pysty kertomaan tilanteestaan ja silloin työntekijä voi sanoittaa ja avata tilannetta toisille ammattilaisille.

Työntekijät kuvasivat tehtäväänsä olevan ohjata asiakkaitaan oikeiden palveluiden piiriin ja yleisestikin ohjaus korostuu haastatteluissa monessa kohtaa. Ohjaaminen ammattilaisen luokse on tärkeää, jotta asiakas saisi parhaan mahdollisen avun. Haastatteluissa usea työntekijä kertoi työn vaativan koordinoitua.

Messi-työntekijät kokivat myös tärkeänä tehtävänä tiedon tuottamisen asiakkaalle:

”Että palveluohjaaja on toisaalta sellainen suodatin mun mielestä siinä välissä, että tällaisen ylimääräisen jonninjoutavan tiedon tavallaan millä se asiakas ei tee yhtään mitään niin myös toisen kautta suodattaa sitä pois. Pilkkoo sen sellaiseen olomuotoon että se asiakas pystyy sen vastaanottamaan, varsinkin jos sillä on hirveen monta asiaa kerralla ratkaistavana. Ja sitten justiinsa sitä sellaista rauhoittamista siihen tilanteeseen että hei nyt keskitytään tähän ja sitten seuraavaksi mennään tähän toiseen asiaan.” T4

Useampi työntekijä kertoi, että asiakkaille tulisi tuottaa tietoa sellaisessa muodossa, jossa he sen kykenevät ymmärtämään: selventää ja auttaa heitä poimimaan oleelliset asiat. Lisäksi työntekijän tehtävänä on kertoa asiakkaalle tietoa hänen oikeuksistaan. Tiedon pilkkominen auttaa sekä asiakasta että työntekijää varsinkin silloin kun on monta asiaa ratkaistavana. Tällöin on mahdollista asettaa asiat tärkeys- ja kiireysjärjestykseen.

Toisaalta myös tiedon tuottaminen asiakkaan tilanteesta muille viranomaisille on tärkeää monestakin syystä:

”...ehkä nyt jotenkin nykyään näkyvä juttu ehkä, että masentuneet asiakkaat niin kyllähän se masennus näyttäytyy meillekin päin... siinä voi tulla pitkiä taukoja, mutta yksi tärkeä osa on se, että jos meillä on siitä tietoa ja asiakas on sitä meille päin kertonut niin me pystytään viemään sitä tietoa eteenpäin esimerkiksi työvoimahallintoon: tämä asiakas kärsii tällaisesta jutusta ja me koitetaan tähänkin keksiä ja löytää jotakin apua. Että silloin kun nuo viranomaiset tekee sitä työtä niin heillä on kuitenkin isommat asiakasmäärät niin heille jää monet asiat ehkä vähän epäselviksi, mistä johtuu että joku asiakas ei uusi työnhakuansa tai eikö sitä kiinnosta nämä asiat... että tiedon tuottaminen hankkijalle siis työkkärille että ne saavat sitä informaatiota siitä asiakkaasta, joka auttaa myös heitä taas etsimään sellaisia niinkun muita oleellisia juttuja, kuten esimerkiksi työkyvynarviointeja tai ohjausta just siihen että

asiakas lähtisikin vaikka esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan. Jos asiakas on vuosia hakenut töitä ja mitään ei ole tapahtunut niin tulee sitten jotain sellaista informaatiota.” T1

Tiedon tuottaminen asiakkaan tilanteesta saattaa korjata erilaisia jo syntyneitä väärinkäsityksiä, esimerkiksi masennus saattaa näyttäytyä viranomaisille laiskuutena. Lisäksi realistisen tiedon tuottaminen mahdollistaa sen, että myös muut auttavat tahot osaisivat hankkia asiakkaalle muita tarpeellisia palveluita, joka ei väärillä tai vähäisillä tiedoilla ole mahdollista.

5.5.3 Hyysääminen

Yksi työntekijöistä nimesi työn menetelmäkseen hyysäämisen. Työntekijä avasi hyysäämistä seuraavasti:

”Hyysääminen tarkoittaa sitä, että vastuuta ei anneta automaattisesti suoraan asiakkaalle, että sinä vastaat nyt siitä että tämä juttu lähtee nyt onnistumaan, vaan laitetaan vastuun jako asiakkaan ja työntekijän välillä.” T1

Tämä tarkoittaa sitä, että asiakasta ei heti vastuuteta täysin, vaan myös työntekijä kantaa vastuuta. Työntekijä antoi hyysäämisestä myös muutamia esimerkkejä:

”Otetaan vähän esimerkkejä kuten autoilu niin tietysti asiakkaan viemiset ja hakemiset, niin semmoinen on hyysäämistä. Moni miettii niinkun että helvetiäkö tässä vielä ruvetaan ajeltamaan näitä niinkun pitkin ja poikin että onko tässä nyt mitään järkeä? Sen lisäksi jotkut asiakkaat saattavat sanoa, että en minä sinne muista tulla että muista nyt sitten soittaa ja tavallaan niinkun se, että pitää olla sellaista kykyä lähteä siitä, että sillä asiakkaalla on oikeus vaatia siltä työntekijältä sitä että pidä nyt sinä vähän huolta siitä että tämä homma lähtee käyntiin. Ja jos hän antaa jonkinnäköisen niinkun merkin siitä niin sitten, se on tavallaan sellaista pelisilmää että jos asiakas sanoo, et hei kyllä mä nyt tulisin mutta kun en mä muista, niin jossain tietyssä mielessä sen työntekijän tehtävänä on muistaa... tämä ei ole minusta sellainen palvelu johon tavallaan automaattisesti kuuluisi se että asiakkaat itse pitävät huolta ja kantavat vastuunsa siitä sitoutumisesta vaan tässä pitää asiakkaalla vähän olla mahdollisuus olla sellainen puolisitoutumaton. Mut sitten jos ei sen työntekijäkään vastuunkanto tuota mitään tulosta niin eihän silloin ole mitään järkeä jatkaa eikä sitä myöskään jatketa.” T1

Esimerkit kuvaavat sitä, että työntekijä kantaa myös vastuuta asiakkaan asioiden hoitumisesta. Tämä on erilainen tapa toimia kuin esimerkiksi monissa virastoissa, joissa asiakkaat asioi-

vat. Vastuuttaminen ei ole ennen tuottanut tulosta, joten kokeiltava jotain muuta. Työntekijä kokee hyysäämisen toimivana työtapana, vaikka kertoo sen usein herättävän negatiivisia ajatuksia muiden ammattilaisten keskuudessa.

5.5.4 Ratkaisukeskeiset menetelmät

Työntekijöistä muutama kertoi Messi-työssä käytettävän erilaisia ratkaisukeskeisiä menetelmiä perinteisistä uudempiin asti.

”Tämän pitää olla asiakaslähtöistä ja hyvin tällaisia perinteisiä ratkaisukeskeisiä malleja, että huomisen päivä olisi parempi. Se on jotenkin meidän periaatteena hyvin yksinkertaisesti sanottuna. Me uskotaan, että se ihminen pääsee eteenpäin niistä ongelmista, vaikka se olisi jo kuin mokannut sata juttua aikaisemmin. Se on se meidän periaate mikä meillä pitää olla tärkeimpänä. Vaikka asiakas olisi kuin ongelmallisessa tilanteessa se ihminen.” T2

”Mutta tota sitten jos ajatellaan sellaisia selkeitä keinoja niin kyllä mä ainakin hyödynnän tosi paljon semmoista, voisiko sitten sanoa että jotain ratkaisukeskeistä terapiaa tai sellaista eteenpäin luotaavaa ajattelutapaa.” T3

Ajatuksena ratkaisukeskeisyydessä työntekijöillä on se, että suunnataan katse tulevaisuuteen ja nähdään mahdollisena se, että asiakas voi päästä ongelmistaan eroon aikaisemmista epäonnistumisista huolimatta.

”...mä opin tuntemaan sen mun asiakkaan menneisyyden myös ja jotenkin käydään läpi niitä tietysti niin paljon kun on asiakkaan mielestä tarpeellista... mutta että mä jotenkin pyrin aina että mä en jumiudu sinne. Me keskustellaan kyllä siitä ja mietitään että okei, se elämä oli silloin sellaista, mut hyvin usein mä huomaan sanovani, että niille asioille sä et enää pysty tekemään mitään, että jotenkin opetellaan hyväksymään se, että se elämä oli semmoista mitä oli, mut et joka ikiselle hetkelle jota tulee jokaiselle päivälle niin sen sä pystyt muuttamaan ja sille pystyttää päättämään itse siitä elämästä mitä tulee tai tuo tullessaan. Eli tota selkeästi mä ajattelisin niin että tämä työ on sellaista, ehkä ratkaisukeskeisiä menetelmiä hyödyntävä ja sitä tulevaisuutta enemmän painottava kuin sitä menneisyyttä ja elettyä elämää.” T3

Käydään asiakkaan kanssa menneisyyttä läpi, mutta ei jumiuduta sinne. Työntekijä myös painottaa asiakkaamme muutoksen mahdollisuutta ja sitä, että asiakas itse voi muutoksen saada aikaan.

5.6 Roolit ja positiot

Työntekijät kuvasivat rooliaan Messi-työssä eri tavoin. Rooli Messi-työssä näyttäytyi erilaisena silloin, kun työntekijät asioivat viranomaisten tai asiakkaansa kanssa. Työntekijöiden rooli työyhteisössä taas aukeaa parhaiten kuvaamalla heidän työnjakoaan Messi-työssä, jossa jokaisen erikoisosaamista hyödynnetään.

5.6.1 Rooli viranomaiskontakteissa

Messi-työssä tärkein viranomaiskontakti on palvelua hankkiva taho. Tämän lisäksi työntekijät tekevät yhteistyötä muiden asiakkaan asioita hoitavien viranomaisten kanssa.

Työntekijöistä osa kuvasi rooliaan Messi-palvelua hankkivalle taholle yksinkertaisesti:

” Koska varmaan se, että mulla on joku asema ja rooli sen hankkijan suhteen, se hankkii minulta tiettyjä palveluita niin mulla on silloin selkeä työntekijän rooli. He ostavat jotain työtä jota minä sitoudun tekemään. Hankkijalle mä olen ammatti-ihminen.” T1

”...sitten taas on koko ajan opittava uutta, koska ei voi olla kaikkien alojen asiantuntija tässä työssä niin on koko ajan myöskin... meillä on niinkun läpileikkaus koko tämän sosiaali- ja terveysalan ongelmista. Lastensuojelusta kriminaalitaustaisiin ihmisiin, niin eihän me voida tietää jokaisesta osa-alueesta. Niin silloin me ollaan oppija suhteessa niihin ammattilaisiin, kenen kanssa me toimitaan, mistä tämä asiakas saa apua. Että yhdellä tapaa asiantuntija toisella tapaa ikuinen oppija.” T2

Työntekijät kuvaavat palvelua hankkivalle taholle olevansa asiantuntijoita sekä työntekijöitä. Toisten ammattilaisten kanssa työskennellessä roolina on myös oppija, sillä aina voi oppia uusia asioita. Tästä syystä on toisilta palvelun tuottajilta välillä pyydettävä apua:, sillä he eivät tiedä kaikkia verkostoja, joista asiakas voisi apua saada.

”Että meidän on aika nöyrästikin... me ei voida lähteä paukuttelemaan henkseleitä että me nyt tiedetään näistä kriminaalitaustaisista ihmisistä tässä nyt älyttömästi, kun ei me tehdä sitä työtä vaan sitä varten tekee ne ammattilaiset joka päivä heidän kanssaan töitä ja he tietävät sen palvelujärjestelmän ja sen verkoston missä kriminaalitaustainen saa apua ja tukea. Me joudutaan sinne lähtemään aika semmoisena noviisipoikana ja kysymään nöyrästi että saisimmeko apua ja itse en tästä tiedä.” T2

Messi-työntekijät eivät voi tietää kaikkia mahdollisia verkostoja, joista asiakkaat voivat saada apua. Tästä syystä yhteistyö muiden tahojen kanssa on oleellista. Lisäksi työntekijä nosti esiin sen, että omaa rooliaan suhteessa muihin viranomaisiin tulee miettiä tarkkaan.

”Ja se on mun mielestä se ehkä se yks tämän työn haastavimpia juttuja, koska tietysti tässä on oltava tarkkana siitä millä tavalla viestittää sitä rooliaan tuonne myöskin työntekijöiden suhteen. Et usein semmoinen että saa sille asiakkaalle hyvää palvelua niin se tarkoittaa sitä, että pitää olla oikealla tapaa erimielistä... Se tarkoittaa sitä, että ei saa kyseenalaistaa heidän toimintaa, vaan pitää ehkä vastata, että onko mahdollista että kokeilisi tämän tyylistä palvelua sen lisäksi mitä on jo aikaisemmin esimerkiksi asettamalla tämän tyyllisesti niitä kysymyksiä ja lauseita että se on mun mielestä.. että kun me ihmiset ollaan erilaisia, työntekijätkin, niin tämä vaatii sellaista erilaista pelilukutaitoa myöskin... joutuu usein tutustumaan siihen työntekijäänkin aika hyvin että se palvelu mahdollistuu hyvin sille asiakkaalle. Mutta tässä työssä on tärkeää tulla toimeen kaikkien niitten ammattilaisten kanssa, ketkä voi auttaa sitä asiakasta ja se on joskus niinkun todella haastavaa.” T2

Roolin miettiminen edellyttää työntekijän mukaan taitoa olla työntekijän kanssa oikealla tavalla eri mieltä eli asetella sanansa tarkkaan ja rakentavasti. Massi-työssä oleellista on se, että tulee kaikkien kanssa toimeen ja usein palvelun saaminen asiakkaalle vaatii myös tutustumista työntekijään.

5.6.2 Rooli asiakastyössä

Työntekijöiden rooli asiakkaan kanssa työskennellessä on erilainen ja epäselvempi kuin viranomaisten kanssa työskenneltäessä. Roolia saattaa olla vaikeampi hahmottaa ja se voi muuttua asiakkaasta ja tilanteesta riippuen.

”Mut miten mä nyt sitten ajattelen vaikka et mikä se mun rooli on siinä vaikka suhteessa asiakkaaseen Messi-työntekijänä, niin se onkin aika vaikea, kun se ei ole mikään terapeutin rooli eikä se ole kaverin rooli eikä se ole oikein... se voi olla asiakkaankin joskus vähän vaikea mieltää, että kuka toi on ja kyllähän ne sitten paljon puhuu siitä tukihenkilöstä et se on mun tukihenkilö ja se auttaa mua erilaisissa asioissa.” T3

”... olenko mä työntekijä tai olenko mä kaveri sille ihmiselle niin se on hirveen mun mielestä oikeastaan tämän työn yks haasteellisempia juttuja... Erottaa et-

tä mä olen sitten kuitenkin se työntekijä siinä, vaikka me ollaan kuinka hyvää pataa tai tullaan tosi hyvin toimeen tai olisi yhteisiä ajatuksia ja menee kauhian mukavasti ja näin, niin sitten kuitenkin yrittää säilyttää se tietynlainen etäisyys siitä toisesta ihmisestä, että tavallaan pysyisi jollain tasolla edes se tietynlainen objektiivisuus siihen tilanteeseen.” T4

Messi-palvelua markkinoidaan tukihenkilötoimintana, vaikka työntekijät sanoo vierastavatkin. Osa asiakkaista kutsuu työntekijäänsä tällä termillä, vaikka välillä rooli onkin epäselvä. Asiakkaat saattavat usein mieltää työntekijän kaveriksi tai jopa ystäväksi, mutta haastateltavat painottivat ammatillisuutta tällaisissa tilanteissa, jotta tarvittava etäisyys säilyisi. Yksi työntekijä luonnehtii roolia seuraavasti:

”Sitten se asiakkaan kanssa oleva rooli, niin sen mä koen kyllä sellaisena että mä en voi itseäni sellaisena erityisosajana markkinoida, että nyt mä olen tullut ja laitan sun asiat kuntoon, kyllä se lähtee ihan siitä toisesta suunnasta se juttu.”T1

Työntekijä nostaa esiin sen näkökulman, että palvelun erityisosajana toimii asiakas, joka tekee työn tilanteensa muuttamiseksi. Työntekijät ovat asiakkaan mukana ja tukena tässä prosessissa. Yksi työntekijä kuvasi rooliaan asiakkaan kannustajana:

”No se mun rooli on varmasti se semmoinen kannustaja, tukija, tsemppaaja, mikä on myöskin mulle ehkä se helpoin rooli... ihmisenä olen sen tyyppinen että etsin aina ihmisestä ne hyvät asiat ja hyvät puolet ja se tulee ihan luonnostaan. Että selkeästi se mun rooli on ihmisen voimavarojen löytäminen ja niiden positiivisten asioiden, joita jokaisessa ihmisessä on, niiden esiin tuominen ja sitä kautta sen ihmisen vahvistaminen omaksi itsekseen ja sellaiseksi ihmiseksi joka pärjää ihan ilman tukia tässä yhteiskunnassa. Se on se mun tärkein rooli.” T3

Työntekijä kuvaa roolin olevan asiakkaan kannustaja, tukija ja se, joka etsii asiakkaasta sekä positiivisia puolia että voimavaroja. Tärkeää on tuoda näitä esiin asiakkaalle ja rohkaista tätä kohti itsenäistä elämää. Lisäksi asiakkaat ovat kuvanneet työntekijää seuraavasti:

”Tai mä olen sellainen henkilö joka potkii, ne monesti sanoo, et onneksi mulla on ollut sellainen joka on potkinut mua perseelle ja ne jotenkin kokee että mä olen se liikkeelle laittava voima ja semmoinen että kun mä sanon että sovitaan joku aika milloin mennään hoitamaan joku asia, niin silloin se asia tulee hoidettua.” T3

Asiakkaat ovat kokeneet sen tärkeänä, että työntekijä on toiminut asioita eteenpäin viemänä voimana ja auttanut heitä hoitamaan asioitaan. Toinen työntekijä taas kuvaa rooliaan asiakastyössä seuraavasti:

”... Että tavallaan mä yritän... todistaa sille ihmiselle, että mä olen ihan samalla lailla se ihminen, kuin hänkin. Että ei ole tavallaan, että joku työttömyys, velkaongelma tai asunnottomuus ei tee kenestäkään huonompaa ihmistä. Et sitten tavallaan todistaa myös sitä että meillä kaikilla on ne omat ongelmat ja kipukohtamme, että me ei olla ketään niin sanotusti täydellisiä. Mun tavallaan työrooli on oikeastaan olla sellainen pikkaisen hömppä mut silleen kuitenkin sen homman osaava, että mihin voi luottaa. Että tavallaan niinkun silleen ammattilainen että mä pystyn toimimaan mut että en missään nimessä niin että tota mä oon sellainen yliveräinen. Et tota se on mun mielestä se huonoin lähtökohta lähtee sen ihmisen kanssa tekee sitä yhteistyötä, koska yhteistyötä siinä on kuitenkin kyse.” T4

Työntekijä totesi Messi-palvelun asiakkaiden usein kokevan olevansa epäonnistuneita ja kokevat elämään kuuluvat vastoinkäymiset vaikeina. Työntekijä kuvaa yrittävänsä saada heidät näkemään, että menneisyys on jo tapahtunut, siitä voi vain ottaa opiksi ja mennä eteenpäin, mutta tulevaisuuteen he voivat vaikuttaa. Tarkoituksena on siis luoda uskoa paremmasta tulevaisuudesta.

Yksi työntekijä kuvaa roolin olevan asiakkaan puolestapuhuja:

”... ehkä joku puolestapuhuja. Se voi olla parempi kuin se edunvalvoja, koska se sotketaan voimakkaasti siihen rahan käyttöön ja tämmöiseen, sitä tämä toki ei ole.” T2

Työntekijä haastattelussa kuvaa roolin olevan puolestapuhuja, jota ei missään nimessä saa sekoittaa edunvalvojaan, kuten joskus voi käydä. Työntekijä korostaa sitä, että termi liitetään voimakkaasti rahan käyttöön ja asiakkaan rajoittamiseen, jota Messi-työ ei missään nimessä ole.

Yksi työntekijä kuvasi itseään välittäjäaineena seuraavasti:

”Joo, eli välittäjäaines eli sä olet se ihminen joka kääntää viranomaista asiakkaaksi ja asiakasta viranomaiseksi eli tulkki.” T5

Työntekijä kuvaa olevansa viranomaisen ja asiakkaan välissä tulkkina, pitäen huolen siitä, että vuorovaikutus toimii ja molemmat osapuolet ymmärtäisivät toisiaan. Työntekijä kuvaa itseään myös jarruksi ja moottoriksi:

”Mä olen myös, tai tavallaan toimin jarruna, koska viranomaiset toivovat useimmiten tiettyä progressia tietyssä vauhdissa ja mä toimin sinä jarruna että saadaan sitä tahtia hitaammaksi, jos siihen on tarve. Mutta sitten taas toisaalta mä toimin sinä dynamo-moottorina sinne asiakkaaseen päin ettei se asiakas jää jumittamaan.” T5

Roolina Messi-palvelussa on auttaa asiakkaita etenemään asioissaan, ettei heidän tilanteensa jäisi jumiin. Toisaalta työntekijän täytyy toimia jarruna, sillä joskus viranomaiset toivovat tuloksia liian nopeassa tahdissa, jolloin tilannetta pitää rauhoittaa.

Yksi työntekijä kuvasi rooliaan seuraavasti:

”... mehän ollaan ammatillisia ystäviä, ihan näin viralliselta termiltään se on tällaista ”Professional friendship” on mitä Saulikin (Suominen) käyttää. Musta se kuvaa aika hyvin, että se on ystävyysuhde, joka on ammatillinen.” T2

Roolin määrittelemisessä vaikeaksi nousi ystävyuden käsite, sillä työntekijöiden rooli sisältää tiettyjä ystävyuden elementtejä, mutta kuitenkin ammatillinen etäisyys tulee säilyttää.

Yhteistä kaikille haastatteluissa esiin nousseille rooleille on se, että työntekijät ovat asiakkaan tukena, mukana prosessissa ja pitämässä asiakkaan puolia. Tilanteet ja roolit muuttuvat, mutta työntekijät kuvaavat olevansa asiakkaan puolella.

5.6.3 Asema suhteessa asiakkaaseen

Asemaa suhteessa asiakkaaseen työntekijät kuvaavat usein muuttuvan asiakastyön edetessä:

”...musta tuntuu että se asema jonkin verran sen suhteen, asiakassuhteen aikana muuttuu. Et alussa se voi olla enemmän sellainen että se asiakas kokee, että mä olen työntekijä ja mä oon jotenkin ammattilainen ja odottaa että mä sanoisin neuvoja miten sen pitäisi elää ja mitä sen pitäisi tehdä. Mut et ehkä sen jälkeen kun se suhde on muodostunut niin siitä tulee paljon enemmän sellainen tasavertainen siitä roolista.” T3

Työntekijä kuvaa asiakassuhteen alussa asiakkaan oletettavan heidän toimivan, kuten muutkin ammattilaiset, muun muassa antaa neuvoja miten tulisi toimia. Kuitenkin suhteen muodostuessa siitä tulee usein tasavertaisempi, sillä asiakas huomaa, että työntekijä on hänen kanssaan samalla tasolla. Tätä samaa asiaa kuvasi toinen työntekijä seuraavasti:

”Elikkä tota mä yritän, mä en tiedä kuinka hyvin mä siinä onnistun, mä yritän siihen että mä en ainakaan olisi niin kun sellaisessa ylivertaisessa asemassa elikkä mä tarkoitan sitä nyt silleen että asiakas tulee mun luokse hattukourossa... Mut sitten jos ajatellaan niinkun asemaa ihan puhtaasi niin tota kyllä mä ihan puhtaasti työntekijä olen...” T4

Työntekijä kuvaa sitä, kuinka pyrkii heti alussa työntekijän roolistaan huolimatta purkamaan asetelmaa, jossa hänellä olisi suurempi asema kuin asiakkaalla. Haastatteluissa nousi usein esiin työntekijöiden tarve erottaa Messi-palvelu selkeästi viranomaistyöksi katsottavaksi työksi. Yksi työntekijöistä kiteytti syyn siihen seuraavasti:

”Mä katson että viranomaistaholla on tietynlaiset kriteerit ja lainpykälät, jonka mukaan sen tarvitsee ehdottomasti toimia... elikkä mulla on marginaalia tehdä vähän väljemmin sitä työtä ja tavallaan omannäköisesti. Et se että mun ei tarvitse mahtua mihinkään sellaiseen tietynlaiseen muottiin... ja mun mielestä tavallaan se meidän työn yksi mahdollisuus tehdä tätä työtä ja päästä ihmistä lähelle pohjaa just siihen että me ei olla viranomaisia... se mahdollistaa sellaisen erilaisen, erinäköisen, omannäköisesti, omalla tyylillä tehdyn työtteen...viranomaisen täytyy mahtua tiettyyn muottiin, mun ei tarvitse mahtua että mä saan tursua ja pursua ja olla tänään ihan tyystin erilainen kun mä olen ehkä huomenna niin musta se on niinkun tämän Messi-palvelun yksi hedelmä tässä että mä voin olla hyvinkin erilainen mun asiakkaiden kanssa.” T4

Viranomaisten tiukat säännöt siitä, miten tulee toimia estävät usein eri tyyliellä tehdyn työn, jonka taas työntekijät näkevät Mesi-työn antoisana puolena. Työntekijä kuvaa myös sitä, kuinka voi olla erilainen asiakkaasta ja päivästä riippuen. Haastattelussa hän kuvasi, että saattaa olla muun muassa äidillinen, holhoava, rempseä ja provosoiva tilanteesta ja asiakkaan tarpeesta riippuen. Yhteistä kuitenkin kaikelle on se, että asiakasta kohdellaan tasavertaisena ja kunnioittavasti. Haastateltavat nostivat esille sen, kuin vaikea on työskennellä asiakkaan kanssa, mikäli tämä koko ajan pelkää ja on puolustuskannalla. Jos asiakkaan täytyy puolustaa itseään koko ajan, tämä tuskin on täysin rehellinen, joka taas on aivan eri lähtökohta työskentelylle, kuin asiakas joka on avoin ja valmis kehittymään.

5.6.4 Työnjako työyhteisössä

Työntekijöiden roolia työyhteisössä kuvaa yhteisön sisällä oleva työnjako sekä jokaisen erityisosaamisen hyödyntäminen.

Yksi työntekijä kuvasi työnjaon olevan yhdeltä kantilta selkeä:

”Mut työnjako niin yksi toimii esimiehenä, meillä on kuitenkin yksi ihminen joka toimii selkeästi esimiehenä tarkoittaa sitä että jos on jotain työnsisältöön ynnä muuhun sellaiseen puuttumista niin tota niin kyllä me toivotaan että se sitten roolittuu silleen että se hankkija tai se asiakas käy sitten hänen kanssaan sen tilanteen läpi. Näitä nyt asiakkaiden puolelta on tullut tosi vähän, niinkun sellaisia että heillä olisi jotenkin ollut joku sellainen tavallaan valitettava asia, mitä he eivät pysty työntekijän kanssa käymään mut et sitten jos tulee esimerkiksi työvoimahallinnolta jotakin niin palautetta tai muuta niin se on työnjohtajan rooli. Muut on sitten työntekijöitä. T1

Työnjako on selkeä siinä, että yksi toimii esimiehenä ja muut ovat työntekijöitä. Esimiehen rooliin on erilainen kuin työntekijöiden ja oleellista on myös johtajan koulutustausta:

”No ammatillinen osaaminen näkyy myös sitten sen koulutusohjan mukaisesti. Esimiehellämme on tietysti korkeakoulututkinto, niinkun kuuluu yhdellä tapaa nähdä, että näissä palveluissa pitää esimiehellä, sen koulutuksen tason pitää olla sen esimiesroolin mukainen ja sitten tietysti se että työhistoria määrittelee sen minkälaisen kohderyhmän kanssa on helppo toimia et jos miettii omaani niin ehkä silleen on helppo, ei helppo vaan työhistoriasta johtuen luontevaa toimia esimerkiksi päihdeongelmaisen ihmisen kanssa tai voisoin sanoa niinkun miesten kanssa mun on luontaisesti suhteellisen helppo lähteä toimimaan vaikka sitä ei ole rajattu millään tavalla. Luonnollisesti velkaongelmaiset lähetetään talousohjaajalle eikä minulle” T2

Koulutustausta tai työkokemus voi vaikuttaa siihen, kenen kanssa työntekijä kokee olevan helpoin toimia. Kyseinen työntekijä nosti esiin, että hänen on helppo työkokemuksen vuoksi toimia erityisesti päihdeongelmaisten ja miesten, kun taas velkaongelmien kanssa painivat asiakkaat ohjataan toiselle kollegalle. Messi-palvelussa työntekijät ovat jo tulleet tutuiksi työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden kanssa, joka näkyy muun muassa seuraavasti:

”Sitten hyvin usein nuo miettii, varsinkin työvoiman palvelukeskus, jotka tuntee meidät pidemmältä aikaa, niin nehän miettii meitä persoonina, että tämä

vois olla tälle sopiva asiakas. He haluavat että nimenomaan joku meistä tulisi, et se mikä nyt on ollut tämä kattaus tässä nyt muutaman vuoden ajan, että tässä on nyt neljä ihmistä tehnyt tätä enempi vähempi, on toki ollut muitakin.” T1

Työvoiman palvelukeskuksessa työntekijät näkevät Messi-työntekijöiden persoonat, joten tiettytyyppisten asiakkaiden lähettäminen tietyille työntekijöillä näkyy Messi-palvelussa. Yksi työntekijä kuvasi, kuinka hänen asiakasryhmäänsä valikoituu maahanmuuttajataustaiset asiakkaat.

”Tota noin, mun asiakasryhmääni valikoituu usein nämä maahanmuuttajat sukupuolesta riippumatta, päihde- tai sairaustaustasta riippumatta. Kun taas meillä on toinen työntekijä, jolle valikoituu aika pitkälle naisasiakkaat ja toiselle taas miesasiakkaat, mut silloin kun puhutaan suomalaisesta valtaväestöstä. Ja mulla valikoituu sitten kaikki muut.” T5

Työntekijä kuvaa työnjakoa hyvin selkeästi. Asiakkaiden valikoitumiseen vaikutti työntekijän laaja kielitaito, joka oli kyseisen työntekijän erityisosaaminen tässä työyhteisössä. Toisille taas valikoituu asiakkaita muun muassa sukupuolisensitiivisin perustein:

”Totta kai meilläkin on työnjakoa, että me mietitään onko järkevää nais, mies työntekijä tällaisia asioita. Se voi olla että ne mietinnät ei tule etukäteen eikä siinä tilanteessa kun ollaan esittäytymässä, mut voidaan joutua sitä itse sitten miettimään, vaihtamaan ja muuta.” T1

”Ja parhaiten se toimii sillä tavalla että siinä on mies ja nainen, koska siinä tulee nämä sukupuoleen liittyvät jutut. Joillekin sopii miestyöntekijä paremmin kuin naistryöntekijä. Jo se tekee roolituksen aika.. että siinäkin mielessä että nais- ja miesryhmien vedot esimerkiksi niin jotkut teemat ovat sellaisia että nainen ei voi vetää miesryhmälle ja jotkut teemat on sellaisia mitä mies ei voi vetää naisryhmälle. En sano että miesryhmälle aina pitäisi olla miestyöntekijä, vaan ehkä hyväkin jos siellä olisi nainen, mutta tota tämmöiset on huomioitu ja aika oleellisesti se roolittaa aika meidän toimintaa. Myöskin jo pelkästään sukupuoliset perusteet ei pelkästään ne ammatilliset ja siihen osaamiseen liittyvät perusteet vaan myöskin siihen sukupuoleen liittyvät perusteet.” T2

Sukupuolisensitiivisyys huomioidaan yksittäisten asiakkaiden kohdalla sekä erilaisia ryhmiä kasatessa. Työntekijät kokivat tämän oleellisena osana Messi-työtä. Sukupuolisensitiivisyyden lisäksi työntekijät miettivät oman persoonansa sopivuutta kunkin asiakkaan kohdalla:

”Kyllä, mutta myöskin sitten ihan sellaiset persoonaan liittyvät ominaisuudet, että toisille asiakkaille sopii rauhallisempi työntekijä ja itse en ole niitä rauhallisimpia työntekijöitä. Että toisille taas sopii minun tyylinen työntekijä, joka useimmiten on enemmän äänessä kuin itse asiakas ja monesti on helpompi työskennellä, että siinä ei hirveästi ole sitä hiljaisia hetkiä. Mutta sitten taas toiset ihmiset vaativat hyvin sitä sellaista rauhaa, että vaatii aikaa että hän saa itse miettiä ja tuottaa sitä puhetta ja itselläni on hankala toimia tällaisten ihmisten kanssa, jotka elää jotenkin hitaasti.” T2

Samoin kuin sukupuolisensitiivisiä asioita huomioidaan, kiinnitetään huomiota myös työntekijän persoonaan. Kuten työntekijä kuvaa, toisille sopii rauhallisempi työntekijä ja toisille toisenlainen.

Työntekijät painottivat haastatteluissaan kaikkien erityisosaamisen hyödyntämistä työyhteisössä. Yksi työntekijä kiteytti hyvin erityisosaamisen hyötyjä seuraavalla tavalla:

” Totta kai sellaista (velkaneuvonta) osaamista hyödynnän kun ne on mulle sellaisia helppoja ettei tavallaan kollegan tarvitse lähteä selvittämään sellaisia asioita mitkä ei ole sitä hänen ominta osaamista, kollega on sitten taas muussa työssään ihan suvenerin hyvä, että ihan loistavaa työtä tekee niin miksei hän saisi keskittyä siihen mikä on hänelle sellainen mielenkiintoinen ja myös sitten sellainen mistä hän selviää sillain mun silmin ihan superhyvin että tota siinä mielessä on kyllä työnjakoa.” T4

Työnjaossa työntekijä nosti esiin myös sen, että jos omaa jonkin tietyn osaamisen, on se muidenkin työntekijöiden käytössä. Tällöin työyhteisö toimii täydellä teholla ja jokaisen erityisosaaminen hyödynnetään.

5.7 Työn hyvät puolet ja haasteet

Teemassa viisi työntekijät saivat vapaasti kertoa, mikä Messi-työssä on hyvää ja toimivaa sekä nostaa esiin kehittämistä vaativia asioita.

5.7.1 Työn hyvät ja toimivat asiat

Työntekijät nostivat monia erilaisia asioita Messi-työstä hyväksi ja toimiviksi. Työntekijät nostivat esiin erilaisia asioita, jotka näkivät omalla kohdallaan tärkeiksi. Yhteistä monille hyvillä asioille oli se, että ne korostivat Messi-palvelun toimivan asiakkaiden kannalta paremmin kuin

monet muut palvelut. Yksi työntekijä kuvasi, kuinka asiakkaan näkökulmasta Messi-työtä saat-
taa näyttäytyä selkeämmäksi kuin useammat palvelut nykyisessä palveluyhteiskunnassa:

” ... meidän palveluyhteiskunta on hyvin pitkälti laatikoistunut eli meillä on erilaisia palvelulaatikoita ympäriinsä. Eli työvoimatoimistolla on omat palvelunsa, sosiaalitoimella on omat ja kelalla tämä kaikki, kaikki tämä pohjoismaalainen palvelulaatikko yhdistettynä venäläiseen byrokratiaan on ihmisille, joka muutenkin jo on heikoilla ja jonka voimavarat, sosiaaliset taidot tai jotka on heikoilla niin se on ihan mahdoton, koska se terveellekin ihmiselle on vaikea eli tota tässä palvelussa me pystytään ojentelemaan niitä laatikoita mistä hakea niitä palveluita, niin että se asiakas myös saa ne palvelut. Että se ei kaadu siihen että ei ole A2,5 lomake nyt oikein täytettynä, koska tätä kyseistä lomaketta tätä tukea varten tarvitaan ja lausunto kohteesta b12.” T5

Messi-työ on työntekijän mukaan palveluita kokoavaa työtä, jossa autetaan asiakasta liikkumaan monimutkaisessa palvelujärjestelmässä niin, että asiakas saisi kaikki itselleen oikeutetut palvelut. Yhdeksi konkreettiseksi ongelmaksi asiakkailla työntekijä nostaa erilaisten lomakkeiden täyttämisen sekä lausuntojen hankkimisen. Samalla työntekijä kuvaa yhden työntekijän tuovan asiakkaalle mielekkäämmäksi vaihtoehdoksi kuin joukko useita eri ammattilaisia:

”No se tietenkkin on se hyvä puoli että ... sulla (asiakkaalla) on yksi tietty ihminen, joka on tietoinen ja tietää nämä asiat ja tietää tämän prosessin, missä kohdin sä olet siinä eli sä et joudu menemään joka kerta uudelle luukulle tapaamaan uutta ihmistä ja aloittamaan taas pisteestä A kertoa että missä sä olet. Eli se, että se on henkilösidonnaista, on se, että tavallaan sulla on se oma palveluohjaajasi eikä joku joukko.” T5

Puheesta nousee esiin se, kuinka asiakkaan on helpompi toimia yhden työntekijän kanssa, koska silloin ei tapahdu asiakkaan pompottamista useaan eri paikkaan, vaan avun saa yhdestä paikasta, eikä asiakas joudu pompotettavaksi luukulta luukulle. Lisäksi asiakkaalla on joku, joka on tietoinen hänen koko prosessistaan ja sen vaiheista, eikä aina tarvitse aloittaa selittämällä, miksi tarvitsee apua, mitä ongelmia on ja missä mennään nyt.

Toinen työntekijä kuvaa myös, mitä hyvää tuo se, että Riihenaika on yksityinen yritys, jolla on mahdollisuus olla riippumattomampi kuin monen kaupungin palveluiden:

”... me ei pystytä kenellekään lupaamaan tai antamaan mitään tai olla mitenkään tekemisissä sen asiakkaan rahojen kanssa et se mitä me pystytään anta-

maan on se tuki ja se tsemppi ja se apu. Jos se asiakas kokee siitä hyötyvänsä niin silloin se jatkaa tätä palvelua ja se ei missään vaiheessa pysty kääntymään sellaiseen se työskentely, että se asiakas tavoittelisi jotain sellaista hyötyä mikä olisi jotenkin sellaista käännyttäistä et se ei olisi sellaista hyvää hyötyä. Sen ei tarvitse koskaan sen asiakkaan miellyttää meitä sen takia, et se saisi enemmän rahaa tai että me annettaisi harkinnanvaraista tukea sille. Se voi olla silleen tavallaan aina rehellistä se kanssakäyminen ja se on varmasti se yksi tärkein sellainen hyvyys tässä työssä. Se asiakas jatkaa tätä palvelua vaan, jos se kokee tästä hyötyvänsä. Myöskin siihen liittyy se, että tämä on vapaaehtoista tämä palvelu ja ketään ei pakoteta tähän ja silloin se on tietysti hyvää se, että se asiakas on aina jollain tasolla motivoitunut ottamaan sitä apua vastaan kun sen ei ole pakko tulla tähän eikä sen rahat mene poikki vaikka se lopettaisi.” T3

Puheesta välittyi selkeästi se, että Messi-työ eroaa paljon viranomaistyöstä, varsinkin siksi, että siinä ei olla tekemisissä asiakkaan rahojen kanssa. Rahan myötä asiakkaat voisivat havitella väärällä tavalla hyötyä palvelusta tai yrittää miellyttää työntekijöitä rahan vuoksi. Työntekijä kuvaa Messi-palvelun olevan asiakkaalle vapaaehtoista palvelua, josta on mahdollista saada apua ja tukea. Lisäksi työntekijät ovat paremmin tavoitettavissa, kuin virastoissa toimivat työntekijät:

”... että me ollaan hirveen hyvin saatavilla. Asiakas voi tulla koska vaan pimplottamaan ja se aina otetaan vastaan, joko heti pystytään antamaan se aika sille tai joku muu työntekijä pystyy auttamaan tai antamaan vastauksen johonkin kysymykseen. Asiakas pystyy soittamaan koska tahansa ja myös sitten niinkun asiakkaat tietää sen että ne voi soittaa koska tahansa. Eiväthän ne soita koska tahansa. Se on monelle myös aikamoinen turva, että ne tietävät että niillä on mun puhelinnumero ja ne voi soittaa tai lähettää viestiä, vaikka meillä ei ole velvollisuutta vastata viikonloppuisin eikä yleensä vastaakaan, eivätkä ne soittelekaan. Se on hirveen hyvä, koska nykypäivänä kaikkiin paikkoihin on puhelinajat ja jonotukset, että joutuu jonottamaan pitkiä aikoja. On vaan ne tietyt hetket koska sä pystyt tapaamaan sitä ihmistä, niin se on tosi hyvä asia tässä työssä että sitä ei ole.” T3

Messi-työssä työntekijät antavat aikoja asiakkailleen, mutta tästä huolimatta he voivat tulla käymään toimistolla milloin vaan, usealla asiakkaalla tilanteet muuttuvat nopeasti ja apua voi tarvita aikaisempaa kuin sovittu aika on. Lisäksi asiakkaat voivat soittaa työntekijälleen milloin vaan, heillä on työntekijän puhelinnumero, mutta tästä huolimatta asiakkaat eivät soita

esimerkiksi öisin. Asiakkaat ovat kokeneet tärkeänä tiedon siitä, että yhteyttä voi ottaa silloin kun avun tarve on.

Työntekijät kuvasivat Messi-työn olevan hyvä lisä viranomaistyön lisäksi, mutta se ei koskaan tule poistamaan viranomaistyön tarpeellisuutta. Hyvänä nähtiin se, että asiakkaita voidaan lähestyä eri tavoin ja asioita hoitaa useammalla tavalla. Työntekijät uskoivat tämän näyttävän asiakkaillakin. Työntekijät nostivat usein puheessa esiin myös sen, että Messi-työtä ei rajaa tiukat rakenteet ja säännöt mitä saa tehdä ja mitä ei. Tämä voi osaltaan vaikuttaa siihen, että työntekijät ovat havainneet asiakkaiden sitoutuvan palveluun hyvin:

”Siinä toimii sellaiset asiat, että sen palvelun keskeyttämisprosentti, se on ihan naurettavan pieni elikkä tota verrattuna moniin muihin työmuotoihin, mitä esimerkiksi työvoimahallinto hankkii niin mä uskon näin että tämä on siinä mielessä tuloksiltaan kannattavaa. Asiakkaat tykkää tähän sitoutua ja silloin kun joku ihminen tykkää johonkin sitoutua niin se saa jotain aikaa ja mä tiedän että tämä on jonkin verran meidän asiakkaiden sijoittumista työelämän suhteen ja toimenpiteisiin ja vapaille työmarkkinoille ja kyllä sitä on seurattukin ja tämän työn jatkuminen koska tätä on nyt useampi vuosi hankittu perustuu siihen että siellä on ollut aika positiiviset tulokset ja se on ehdottomasti tämän työn hyvä puoli. Että kun ne asiat näyttäisivät menevän eteenpäin niin miksipä tätä ei hankittaisi?” T1

Messi-työtä ja sen tuloksia on seurattu ja nähty, että positiivisia tuloksia on saatu. Työntekijä nostaa esiin alhaisen keskeyttämisprosentin sekä sen, että asiakkaiden itse innostuessa saavat he myös asioita hoidettua.

Messi-työssä on monenlaisia asiakkaita, eikä ole yhtä ainoaa tapaa tai keinoa lähestyä tai toimia asiakkaiden kanssa. Hyväksi työntekijät kokivat sen, että työtä voi tehdä omannäköisesti. Tätä työntekijät kuvasivat seuraavasti:

”Vapaus. Et jos vapaudella tarkoitetaan sitä että sä voit tehdä työtä omannäköisesti, niin se on se toimiva systeemi että tavallaan se asettaa sitten ne haasteet toisaalta siihen työhön, koska ei ole tavallaan yhtä ainoata keinoa tai menetelmää lähestyä sitä asiakasta. Jokainen joutuu oikeastaan hakemaan ne itse ja itsestänsä niin se tekee tästä työstä mun mielestä kauhean haasteellisen, mutta myös antoisan, koska sun ei tarvitse olla just se muottiin ahdettu.”T4

”...tässä on ihan hirvittävän vapaat kädet ja vähän sellaisia reunaehtoja, jotka säätelevät sitä että miten tätä työtä tehdään. Se antaa tosi suuren vapauden työntekijälle, mikä sitten taas on hirveen iso osa sitä työtä..että se työ on motivoivaa ja itselle myös palkitsevaa, koska silloin sä saat päättää koko ajan itse mitä sä teet sen asiakkaan kanssa, miten sä kohtaat asiakkaan, voi koko ajan käyttää sitä omaa luovuutta hyödykseen siinä miten sä tämän asiakkaan kanssa pääsisit niihin päämääriin tai tavoitteisiin, jotka sillä asiakkaalla on. Sillä ei ole väliä miten sinne päästään. Se työn tekemisen vapaus on tosi tärkeä asia.”

T3

Työn tekemisen vapaus nousee vahvasti työn mielekkääksi asiaksi, koska tällöin työ on myös tekijälleen antoisaa ja motivoivaa. Tätä toinen työntekijä kuvasi talo esimerkillä seuraavasti:

”Jos mä ajattelen sitä siltä kantilta että mikä tekee tästä helpon tai mukavan työn ... se moninaisuus, että tässä ei ole koskaan valmis, että tässä ei ikinä voi sanoa että nyt mä tiedän kaiken, nyt mä osaan kaiken että tässä on tavallaan koko aika sellainen niinkun talo tavallaan että aina tulee jotain uutta...”T4

Työntekijöiden puheesta nousi vahvasti se, että he tekevät asiakastyötä, jossa asiakas todella kohdataan kokonaisuutena. Monet nostivat asiakastyön olevan työn paras puoli. Yksi työntekijä nosti tähän vielä yhden tärkeän näkökulman:

”Hienointa tässä on mun mielestä se asiakastyö, kommunikointi, vuorovaikutus ja sitten se että näkee tavallaan että kun joku ihminen on kauhean välillä väsynyt itseensä ja siihen tilanteeseensa, et se jaksaa siitä huolimatta ja se menee eteenpäin vielä. Että tavallaan sellainen ihmiseen luottamus niin se on kasvanut tässä työssä hirveästi. Mä en tarkoita nyt sitä että huijaako se jotain sossua, se on eri asia vaan sellaista luottamusta siihen ihmisen vahvuuteen, sellaiseen kasvamiseen. Ihmisestä löytyy ihan hirveästi sitä potentiaalia sitten loppupeleissä et semmoinen tavallaan että se on mun mielestä hirveän antoisa juttu tässä työssä.”T4

Messi-työssä asiakkaat ovat joskus todella vaikeissa tilanteissa ja voimat lopussa, mutta tästä huolimatta työntekijät näkevät onnistumisia. Työntekijä kokee työn tuovan luottamusta ihmisen jaksamiseen ja ihmisen mahdollisiin voimavaroihin.

Yksi työntekijä kuvasi työntekijän antaman lausunnon merkitystä asiakkaan tuen tai harkinnanvaraisen saamiseksi. Hän kuvaa kirjoittamansa lausunnon tuovan enemmän painoarvoa tukien käsittelyyn. Syytä tähän hän avaa seuraavasti:

”Mä luulen, että syy on se, että jos me ollaan esimerkiksi typin ostama palvelu, niin eli se sosiaalitoimi kokee että siinä vaiheessa että tässä on joku suunnitelmallisuus takana eli nämä lenkkitosut ei ole vaan lenkkitosut vaan nämä on väline, jolla saavutetaan, jotain tiettyä. Niin sen takia sillä on enemmän painoarvoa ja kun mä kirjoitan nämä raportit niin mä yleensä selvitän, että mikä väline on kyseessä. Lenkkitosu ei ole vain lenkkitosu, vaan tämä on tapa sen asiakkaan omaa aktiviteettiä nostaa ja saada häntä lähtemään pois kotoa tai laajentamaan, parantamaan kuntoaan, mikä siinä sitten on se suunnitelma takana.” T5

Kysyin työntekijältä, että kokiko hän asiakkaan saavan todennäköisemmin hakemansa tuen, mikäli hänellä on mukana työntekijän laatima lausunto. Työntekijä vastasi seuraavasti:

”Joo. Kyllä. Näin on ikävä kyllä. Koska oikeasti sen pitäisi riittää, että se asiakas kirjoittaa, että tarvitsen lenkkitosut, koska haluan olla mukana naisten tukiryhmässä.” T5

Työntekijä kuvasi tätä sekä työn risuna että ruusuna. Kääntöpuolena on se, että asiakasta tulisi uskoa, ilman työntekijän antamaa lausuntoa. Toisaalta työntekijä kykenee tällä auttamaan asiakasta saamaan tarvitsemansa lisätuen.

Monet hyväksi koetut asiat korostivat sitä, miksi Messi-työ on hyvä asiakkaiden näkökulmasta. Työntekijöille oli tärkeää, että asiakkaalla on oma työntekijä joka on tilanteen tasalla ja auttaa asiakasta saamaan hänelle kuuluvat etuudet ja palvelut. Lisäksi hyvänä nähtiin yksityisen yrityksen tuoma vapaus ja haastavuus tehdä työtä omalla tavalla sekä tukea antava tiivis työyhteisö.

Yksi työntekijä kuvasi Messi-työn olevan positiivisesti kuin lapsen kasvattamista:

”Eipä oikein muuta kuin se että mielenkiintoista, haasteellista työtä, vähän kuin lapsen kasvatus siinä mielessä että niin rakas kun se mukula on, niin se kasvatetaan silleen että se lähtee siitä huushollista ulos. Se on se tavoite. Tässä on vähän sama rata, että ihan kiva kun tulee se uusi asiakas ja pääsee sen kanssa työskentelemään, mutta tavoite on se että sen saa potkittua pois ja se seisoo omilla jaloillaan. Et rinnastaisin lapsen kasvatukseen. Et niin kipeää kun se tekee se ajatus tuolla takaraivossa että se lapsi on meillä lainassa niin samalla lailla se asiakas on tavallaan meillä lainassa.” T4

Työntekijä kuvaa läheistä suhdetta asiakkaisiin ja sitä, että heidän kanssaan on mukava työskennellä ja jokainen on tärkeä. Tästä huolimatta työn tarkoitus on saada heidät pärjäämään itsenäisesti, myös ilman Messi-palvelua.

5.7.2 Työn kehittämistä vaativat asiat

Myös työssä kehittämistä vaativiksi asioiksi työntekijät nostivat hyvinkin erilaisia kohtia työskentelyssä. Yksi kehittämistä vaativaksi asiaksi nousi tiedon kulku:

”Tiedonkulkua työyhteisön sisällä, se on asia, jota pitäisi..tota se että mulla on tietyt kontaktit ja mulla ovat tietyt verkostot, joita mä käytän, ei välttämättä ole ollenkaan samat mitä muilla on eli sitä verkostojen jakamista ja tiedonkulun jakamista. Eli nyt me niinkun hyvä kun toisiamme ikinäkään nähdään ja saati sitten että me voisimme jakaa tätä olennaisen tärkeää informaatiota että minkälaisia verkostoja kullakin on.” T5

Tiedon kulun ja tiedon jakamisen parantaminen mahdollistaisi muun muassa kaikkien verkostojen hyödyntämisen alati muuttuvassa palvelujärjestelmässä. Lisäksi yksi työntekijä nosti esiin myös työssä tulevien tilanteiden jakamisen:

”No sitten tietysti tämä työyhteisö antaa sen mahdollisuuden että jos on itsellä joku pulma jonkun asiakkaan kanssa tai mieltii, että mitäköhän mun pitäisi tehdä niin se on mahdollista vaikka heti mennä puhumaan siitä, tai useimmiten on mahdollista ei tietenkään aina. Mut voi olla että sitä vois sitten kuitenkin jollain tavalla kehittää enemmän sitä, että kyllähän niitten asiakkaiden kanssa ollaan tosi paljon yksin, että ne ovat täysin sen yhden ihmisen vastuulla ja suurin osa siitä työyhteisöstä ei kyllä tunne niitä. Että ehkä sitä tiedetään toistemme asiakkaat jollain tavalla ainakin, mutta on paljon asioita, joiden kanssa sitä jää työntekijänä yksin.” T3

Messi-työskentely on hyvin itsenäistä ja siksi säännöllinen asiakastilanteiden purku voisi auttaa työntekijöitä tukemaan toisiaan enemmän. Lisäksi Messi-työ on hyvin kiireistä ja aikataulu saattaa muuttua useita kertoja päivässä. Ratkaisuksi tähän yksi työntekijä nostaa toimistosihiteerin:

”Tota, tämä on luonteeltaan semmoista, että tätä tehdään aika pitkälle tauotta ja mikään päivä ei ole sellainen kuin sen olet almanakkaasi laittanut eli jokaisessa päivässä tulee niitä muutoksia... ja uudelleen aikatauluttamista kaiken aikaa ... kun mulla oli täällä niin sanottu toimistosihiteeri niin mä pystyin niitä tiettyjä työtehtäviä delegoimaan, mikä tarkoitti mun sähköpostien automaat-

tista laittamista ynnä muuta mitä tarvitsi tehdä, näitten kaavakkeiden ihan fyysistä täyttämistä niin juu, se helpotti kovasti sitä työtä ja näin ollen siitä irtosi hyvin paljon enemmän aikaa siihen niin sanottuun luovaan, nyt mä heiluttelen sormiani täällä, eli ”luovaan” asiakastyöhön. Pois tästä rutiininomaisesta eli semmoinen että olisi joku, joka tekisi ne niin sanotut rutiinitäyttämiset niin se helpottaisi sitä työtä noin käytännön tasolla.” T5

Toimistosihteeriksi olisi se, joka voisi hoitaa osan rutiininomaisesta työstä, esimerkiksi kaavakkeiden täyttäminen tai sähköpostien laittaminen. Tällainen toimistosihteeriksi mahdollistaisi sen, että työntekijöillä jäisi enemmän aikaa asiakastyölle, kun niin sanottu mekaaninen työ ei veisi heidän aikaansa.

Yksi työntekijä nosti esiin sen, että oman työn raportoinnin kehittämisen:

”No Messi-työssä pitäisi kehittää raportointia ja hirveästi mulla on ne asiat päässä ja kyllähän se sitten taas kuormittaa itseä, et sitä raportointia pitäisi kehittää ehdottomasti ja jotenkin, ei sääntöjä, mutta jotain sellaisia rutiineja siihen raportointiin, jotta se toimis paremmin. Mua ei niinkään mietitytä, mä oon niin pitkään jo tehnyt sosiaalialan töitä, et ei niinkään mietitytä ehkä enää se et miten se asiakas vaikka pärjää siellä kotona tai et lähtikö se juomaan vai eikö lähtenyt, vaan jos mä kotona mietin jotain työasioita niin se on nimenomaan että mun pitää muistaa jotain ja ne on ehkä just ne, mitä helpottaisi selkeästi se raportointi.” T3

Työntekijän mukaan raportointia voisi kehittää niin, että siihen tulisi rutiineja. Raportoinnin rutiini toisi helpotusta työhön siinä, että työntekijä muistaisi kaiken tarpeellisen, sillä Messi-työssä muistettavaa on paljon, kuten esimerkiksi kaikki vireillä olevat asiat, tietojen tarkistamista ym. Työntekijät huomioivat myös ammatillisen puolen kehittämisen:

”Niinkun sanoin niin henkilökunnan tuota koulutusta ja pätevyitymistä, sitä on koko ajan kehitettävä. Tämän yhteisön työhyvinvointia, sitä on jatkuvasti ylläpidettävä ja kehitettävä sitä vuorovaikutusta toistemme kesken on kehitettävä jatkuvasti.” T2

”Mun mielestä silleen, jos me kehitytään työntekijöinä, niin silloin tämä työkin kehittyy. Että mitä tässä vois kehittää niin oikeastaan sitä sellaista tiedollista kehittämistä että tiedollisella kehittämisellä tarkoitan nyt ihan sitä kirjallista ihmisen ymmärtämistä että niiden yhteistyöverkkojen käytänteiden

ymmärtämistä ja niiden saatujen tietojen viemistä käytäntöön, niin se on se kehittämisen paikka.” T4

Työntekijät nostivat ammatillisen koulutuksen, työyhteisön hyvinvoinnin, tiedollisen kehittymisen ja yhteistyöverkostojen ymmärtämisen tärkeyttä työn kehittämisessä. Koulutukset ja tiedon kartuttaminen tuo varmuutta ja työvälineitä arjen työhön ja vuorovaikutus toisten työntekijöiden kanssa on hyvin oleellista. Myös saatujen tietojen vieminen käytäntöön nähtiin yhtenä kehittämishaasteena.

Messi-työssä yksi kehittämishaaste on työn kaltaisten mallien levittäminen ympäri Suomea:

”Mut sitten myöskin mitkä niin tämän tyylisten palveluiden leviämistä on niinkun kehitettävä että tämä tulee muuallekin Suomeen, tämän tyylinen palvelumalli, niin mun mielestä siitäkin on kehitettävä että meidän pitää laajentaa sitä, toteutettiin sitä me tai joku muu. Että ei se että Riihen aika toimis globaalisti ympäri maailmaa vaan se, että tämä tyyli tehdä yhtenä vaihtoehtona tätä työtä niin tämä leviäisi työvoimahallintoon muun muassa laajemmaltikin, että tämä oikeasti vaikuttaa silta esimerkiksi työllistymisen näkökulmasta tällä on isoja vaikutuksia ja on järkevää satsata yhteiskunnan tähän rahaa...” T2

Työntekijä näkee, että yhteiskunnallisesti olisi järkevää panostaa Messi-palvelun kaltaisiin palveluihin ja olisi hienoa jos tämän tyylinen työskentelymalli leviäisi laajemmin koko Suomessa.

Yksi työntekijä kuvasi, että apua tähän voisi olla työnkuvan selkiinnyttäminen. Tähän liittyy kuitenkin omanlaisia haasteita:

”...työnkuvan selkiinnyttäminen on hirveen haasteellista, koska tässä puututaan niin moneen osa-alueeseen. Ne osa-alueet ovat niin erilaisia eri ihmisillä ja ne merkitsevät eri asioita ihmisille. Eliikkä se repertuaari voi olla aika laaja skaala niin samalla lailla se on tässä, että ne haasteet, toiveet, odotukset ja tavoitteet voi olla hirveen erilaisia jolloinka tavallaan niitten avaaminen ja kuvaaminen on yksi sellainen aika haasteellinen juttu. Se ei ole ihan yksiselitteinen kuitenkaan sitten.”T4

Työnkuvan selkeyttäminen koettiin hankalaksi hankalaksi, koska Messi-työ on niin laaja-alaista, että jos haluaisi selkeyttä niin pitäisi avata jokainen pienikin asia erikseen ja tarkasti sekä tapauskohtaisesti.

Yksi työntekijöistä kuvasi kehitettäväksi asiaksi työn taantumisen takaisin siihen, mistä on alkujaan lähdetty liikkeelle. Työn aloittaminen tuo alun innostusta ja kokemattomuutta, jonka kautta uusia hyviä kokemuksia voi tulla. Pelottavaksi työntekijä kokee sen, että työskentely alkaisi muistuttaa viranomaistyötä. Työntekijä kuvaa senkin olevan kehittämistä, että palataan alkuperäiseen suunnitelmaan. Sitä mitä Messi-työ oli silloin alussa, kuvaa työntekijä seuraavasti:

”Ei ollut mitään kiinteää toimistoa, oli vaan jotain asiakkaita joita ei tavoitettu työvoiman palvelukeskuksessa millään ja oli sellainen että koettakaa aktivoida nämä asiakkaat ja meidän tehtävä oli juosta niitä kiinni ja saada ne jotenkin aktivoitua johonkin... että pitäisi pystyä säilyttämään sellainen tietty jotenkin letkeys ja sellainen vapaus siinä että se ei muutu niin viranomaismaiseksi, että joskus tieto lisää tuskaa ja joskus se lisää myös sitä että sitä muuttuu tavallaan osaksi sitä isoa organisaatiota.” T1

Messi-työn alussa työntekijöillä ei ollut olemassa pysyvää työskentelypaikkaa, eikä työn kuva ollut kovin selkeä. Työntekijä kuvaa, että olisi tärkeää säilyttää tähän alkuun liittyvä letkeys ja vapaus. Lisäksi työntekijä kuvaa, että tulisi säilyttää alussa olevan työskentelyn innostus, koska:

” ... aina sellaisesta innostuksesta kun lähtee tekemään jotakin uutta, kun sitä ei itsekään tiedä että mihin tässä päädytään kun on vaan joku tehtäväksi anto tai muuta niin niissä rajoissa on joka jutussa paljon opittavaa, mä en tiedä miten sen saisi käännettyä jotenkin hyödyksi että löytäisi tavallaan sen homman jujun että... siihen varmaan liittyy paljon kaikennäköistä sitoutumista siihen uuteen työhön ja sitoutumista sen kehittämiseen ja muuhun ja nimenomaan silloin kun ei ole mitään olemassa niin silloinhan on helppo kehittää. Kaikki on kuitenkin positiivista ja muuta. Sitten alkaa tulla rakenteita ja muita niin se kehittäminenkin tuntuu silloin siltä että se vie vaan aikaa siitä työstä ja muusta että mä en tiedä mikä se sellainen aikakone pitäisi olla että pääsisi siihen jotenkin että mistä se silloin ammennettiin se niinkun fiilis. Ehkä sen suuntaista kehittämistä.” T1

Kun aloittaa uuden työn, sisältyy siihen sitoutumista työhön ja sen kehittämiseen. Silloin kun ei ole vielä mitään valmista niin on helppo kehittää ja tunnelma on positiivinen. Kun alkaa tulla rakenteita ja valmiita tapoja, kehittäminen voi tuntua työlämmältä ja aikaa vievältä. Tähän alun innostukseen pitäisi työntekijän mukaan päästä uudelleen.

6 Johtopäätökset

Tutkielman tekeminen ja kokoaminen on ollut pitkä prosessi. Mielestäni on ollut hienoa saada tehdä tämä tuotos, koska koin sen tekemisen erittäin tärkeäksi. Tässä kappaleessa esittelen tutkielman johtopäätökset ja päätelmät, jotka etenevät teemoja myötäillen.

6.1 Tavoitteellinen Messi-palvelu

Messi-työ on selkeästi tavoitteellinen palvelu, jossa tavoitteellisuus näkyy useammalla tasolla. Tavoitteellisuus tuo työlle selkeän suunnan ja punaisen langan, jota seurata nopeatempoisessa ja vaihtelevassa työssä. Suuntaa Messi-työlle antavat myös periaatteet, jotka ovat sekä kirjallisia että kirjoittamattomia. Kirjalliset periaatteet nousivat laeista ja muista sosiaalialan kirjallisista ohjeista. Kirjoittamattomat periaatteet olivat sellaisia, jotka tuntuivat tulevan luonnostaan. Toisaalta yksi kirjoittamaton sääntö oli persoonan käyttäminen osana työtä ja työnvälineenä, jota työntekijät kuvasivat sellaisena, mitä ei edes voi pyytää kirjallisena, vaan sen pitää nousta työntekijästä itsestään. Seuraavan sivun kuvassa 7 on listattuna haastatelluista nousseet tavoitteet sekä palvelua ohjaavat periaatteet.

Tavoitteellisuus Messi-palvelussa etenee hyvin pitkältä samalla tavalla kuin Rostilan (2001) esittämässä ongelmaratkaisun prosessimallissa (kts. s.18). Tärkeimpinä tavoitteina pidettiin asiakkaan tavoitteita, vaikka myös lähettävän tahon tavoitteet huomioidaan. Työntekijät korostivat sitä, että asiakkaalla kuitenkin on usein jokin muu konkreettinen ongelma tai tilanne toiveena korjata ensin, ennen esimerkiksi työnhakua avoimilta työmarkkinoilta.

Kuten palveluohjauksessa, myös Messi-palvelussa tavoitteellinen toiminta näkyy tavoitteiden saavuttamisen seuraamisena, niiden konkretisoimisena sekä päivittämisenä. Jo tavoitteita asetettaessa kiinnitetään huomiota siihen, mikä on realistista, kuitenkin samalla kannustamalla asiakasta ja osoittamalla tämän aikaisempia onnistumisia sekä kyvykkyyttä.

Seuraavan sivun kuviossa 6 on nähtävissä Messi-työn tavoitteellisuuden kaikki kolme ulottuvuutta. Asiakkaan tavoitteiden lisäksi tavoitteita asettaa palvelua ostavat tahot sekä työntekijät. Palvelua ostavan tahon tavoitteet tähtäävät selkeästi työllistymiseen ja ovat asiakkaalle suunnattuja työn päämääriä. Työntekijän tavoitteet taas kuvaavat työskentelyä, joka auttaa asiakasta pääsemään tähän tavoitteeseen. Lisäksi työntekijät nostivat rakenteiden kehittämisen tavoitteeksi, eli toimimattomiin rakenteisiin tulisi puuttua.

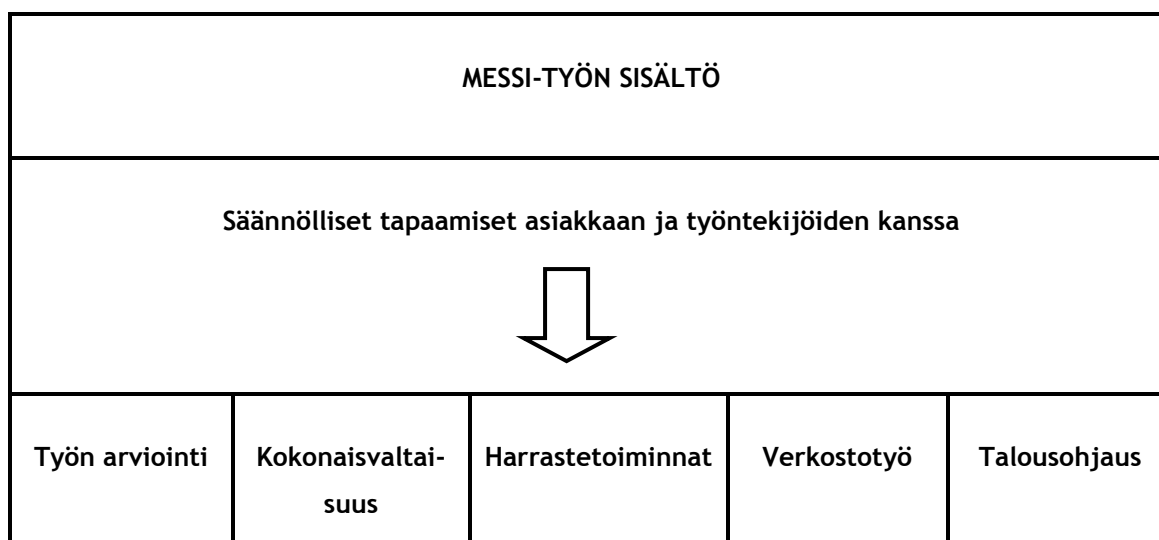
TYÖSKENTELYN TAVOITTEET	
VIRALLISET TAVOITTEET	<ul style="list-style-type: none"> • Tulevat palvelua ostavalta taholta • Tähtäävät työllistymiseen ja työllistymisen esteiden poistamiseen • Ovat kirjallisia
ASIAKKAAN TAVOITTEET	<ul style="list-style-type: none"> • Tähtäävät muuhunkin kuin työllistymiseen, esimerkiksi elämänhallinnallisiin asioihin • Eivät aina ole kirjattuina ja saattavat selvitä vasta luottamuksellisen suhteen muodostuessa • Voivat olla ristiriidassa virallisten tavoitteiden kanssa
TYÖNTEKIJÄN OMAT TAVOITTEET	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan työllistyminen ja työllistymisen esteiden poistaminen • Asiakkaan voimavarojen löytyminen • Auttaa asiakasta löytämään itselle mielekäs elämä • Rakenteiden kehittäminen
TYÖSKENTELYÄ OHJAAVAT PERIAATTEET- Kirjalliset ja kirjoittamattomat	
<ul style="list-style-type: none"> • Vaitiolo • Asiakaslähtöisyys • Ihmisten kunnioittaminen • Persoonan mukaan tuominen • Tiedon jakaminen 	

Kuvio 6: Työskentelyn tavoitteet ja periaatteet Messi-palvelussa

6.2 Messi-työn monimuotoisuus

Sisällöltään Messi-työ on hyvin monipuolista ja monimuotoista. Koska työntekijät kohtaavat ihmiset kokonaisuutena, on työssä paljon sisältöä. Sosiaalialalla asiakkaalla on oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti, Messi-työssä tähän panostetaan todella. Vaikka asiakkaalla on oikeus tähän ja työntekijöillä ohjeistus toimia näin, se ei vielä takaa kokonaisvaltaisen kohtaamisen toteutumista. Tähän täytyy tietoisesti pyrkiä. Työntekijät kuvasivat Messi-työssä monimuotoisuutta ja luovaa työtä mahdollistavan yksityisen yrityksen tuomaa vapautta. Ero on selvästi nähtävissä esimerkiksi kaupungin selkeästi määriteltuihin palveluihin.

Alla olevassa kuviossa 7 on koottuna kokonaisvaltaisuuden lisäksi nousseita sisältöjä työskentelyssä. Oleellista on se, että Messi-työ on asiakastyötä, joten luonnollisesti työn sisältö muodostuu asiakkaan ja työntekijän tapaamisissa ja vuorovaikutuksessa, vaikka työntekijä on tavoitettavissa myös puhelimella ilman puhelinaikaa sekä sähköpostilla. Tämän ero siinä, että tapaamiset ja puhelut voi hoitaa ilman ns. virastoaikoja, oli työntekijöiden mielestä työskentelyn hyvä puoli. Jo tieto siitä, että työntekijälle voi soittaa tuo asiakkaille turvallisuuden tunteen. Työntekijät painottivat sitä, että pyrkivät pitämään tapaamiset säännöllisinä, koska silloin vuorovaikutus ja luottamus saavat aikaa muodostua omanlaisekseen. Kaikki asiakkaat ovat persoonallisia yksilöitä, joten jokaisen asiakkaan kohdalla työn sisältö muodostuu omanlaisekseen.



Kuvio 7: Messi-työn sisältö

Säännöllisten tapaamisten sisältö on asiakkaasta ja tämän tilanteesta riippuva, mutta joitakin suurempia kokonaisuuksia oli nostettavissa esiin työntekijöiden puheesta. Oleellista on se, että työntekijät näkevät asiakkaan kokonaisuutena ja ottavat huomioon kaikki ongelmat, arkeen vaikuttavat tekijät huomioon sekä asiakkaan potentiaaliset voimavarat. Messi-palvelussa kaikki asiat voidaan ottaa puheeksi ja vaikka asiakas saisikin johonkin tiettyyn asiaan apua jo muualta, huomioidaan se silti myös Messissä. Tätä kautta verkostotyö nousee yhdeksi osaksi työskentelyä. Arnkil ja Seikkula (kts. s.30) kirjoittavat verkostotyön tärkeydestä nykypäivänä, kun yhä enemmän sosiaalityötä tehdään verkostoissa, niin ammatillisissa kuin asiakkaan läheisverkostossa. Kuten Suominen ja Tuominen (2007) kuvaavat, oleellisin asia verkostojen kanssa työskentelyssä on saada kaikkien tiedot, taidot ja näkemykset käyttöön, jotta asiakasta voitaisiin parhaiten auttaa.

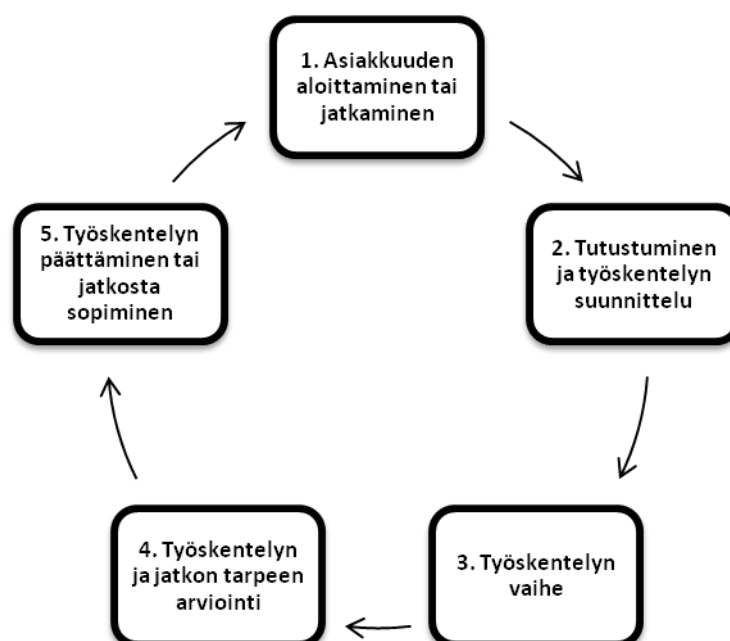
Työn ja asetettujen tavoitteiden arviointi on keskeistä, joka näkyy jo työn tavoitteellisuudessa. Tätä kuvaa hyvin esimerkiksi Rostilan (2001) ongelmaratkaisun mallin (kts. s.18, kuvio 1), joskin Messi-työssä tavoitteita arvioidaan koko prosessin ajan.

Harrastetoiminnoissa korostuu konkreettinen tekeminen. Harrastukset ovat matalampi kynnyksellä lähteä harjoittamaan asiakkaan taitoja sekä rytmin saamista arkeen. Monelle asiakkaalle saattaa olla vaikeaa esimerkiksi sitoutua ja noudattaa kellonaikoja tai ylipäättään poistua kotoa, joten tämä on hyvä tapa harjoitella. Lisäksi harrastaminen työntekijän kanssa lisää tasa-arvon tunnetta ja auttaa vuorovaikutuksellisen suhteen luomisessa.

Talousohjaus on siksi tärkeä osa, koska sitä ei tarjota monessa palvelussa ja kuitenkin velkojen hoitaminen on usean asiakkaan elämässä massiivinen ja toimintaa ohjaava ongelmatilanne. Lisäksi Messi-työssä toteutettavassa velkojen selvittelyssä otetaan huomioon rikostaustaiset velat, joita kuntien tarjoamissa palveluissa ei huomioida. Tämä on yksi erityisosaamisen alue, jonka käyttö ja työntekijöiden tähän lisää kouluttaminen kuvaa Messi-palvelun ajatusta kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta ja toisaalta vastaamista yleisimpiin ongelmiin sosiaalialalla. Pyrkimys on myös siihen, että asiakas saisi mahdollisimman paljon apua yhdestä paikasta.

6.3 Asiakastyön prosessi

Työntekijät kuvasivat Messi-työssä tapahtuvaa asiakastyön prosessia selkeästi ja työntekijöillä oli selvästi yhteneväisimmät haastatteluissa. Alla oleva kuvio 8 on koonti asiakastyön prosessista Messi-palvelussa.



Kuvio 8: Asiakastyön prosessi Messi-palvelussa

Palvelu alkaa asiakkuuden aloittamisella, joka tarkoittaa asiakkaan halua aloittaa Messi-työskentely sekä palvelua ostavan tahon päätöksestä palvelun aloittamiseksi. Tässä vaiheessa tehdään lähetteitä ja ilmoitetaan tiedot asiakkaasta työntekijälle sekä työntekijän tiedot asiakkaalle.

Tutustuminen ja työskentelyn suunnittelu toisena vaiheena korostui erittäin tärkeänä, sillä tässä vaiheessa alkaa luottamuksellisen suhteen luominen. Tavoitellaan rehellisyyttä, oikeita tavoitteita, sekä pyritään näyttämään asiakkaalle että tämä hyväksytään sellaisenaan (vrt. Särkelä 2011). Kuten palveluohjaksen prosessimallit kuvaavat, on asiakkaan kohtaaminen ja luottamuksen rakentaminen onnistuneen työskentelyn perustana. Oleellista on myös työn tavoitteiden asettaminen ja niiden seuraaminen, joka tapahtuu pitkälti samalla tavalla kuin Rostilan (2001) esittämässä ongelmaratkaisun prosessimallissa (kts. s.18, kuvio 1).

Kolmannessa vaiheessa eli työskentelyn vaiheessa konkreettinen työskentely kohti tavoitteita aloitetaan. Työntekijät kuvasivat tämän alueen olevan tärkeä siksi, että todellinen luottamus yleensä syntyy vasta, kun asiakas näkee että työntekijä on tosissaan ja asiat todella menevät eteenpäin. Myös motivaatio ja itseen luottaminen kasvaa, kun asiakas näkee että asioille voi tehdä jotain ja että hän itse on kykenevä siihen. Oleellista on myös asiakkaan voimavarojen etsintä sekä vastuun jakamisen miettimistä, etsitään myös asiakkaan vastuun kantamisen kykyä.

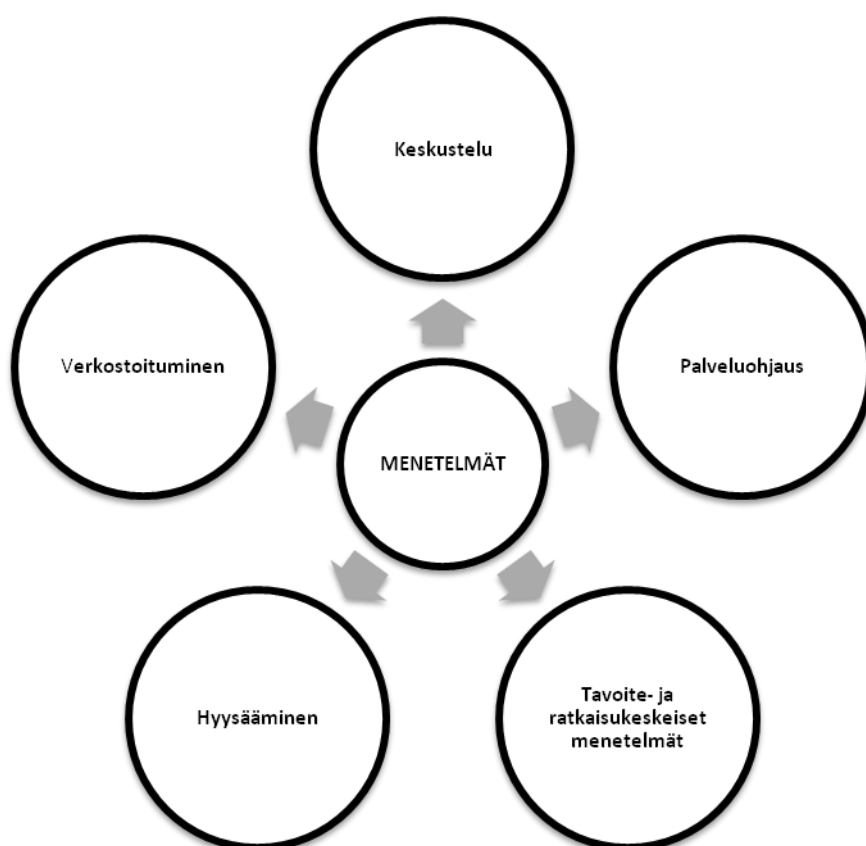
Neljäs vaihe on hyvin oleellinen, sillä muuten tavoitteiden asettamisessa ei olisi mitään mieltä. Tavoitteiden saavuttaminen tuo myös onnistumisen kokemuksia ja usein yhden tavoitteen saavuttaminen Messi-palvelussa vie seuraavan tavoitteen asettamiseen.

Viimeisessä vaiheessa joko päätetään palvelu tai päädytään jatkamaan sitä. Mikäli asiakkaan prosessi on vielä kesken ja nähdään tärkeäksi saattaa se loppuun, palvelu luonnollisesti jatketaan. Toisaalta, jos tavoitteet ovat toteutuneet ja työntekijät arvioivat asiakkaan jo pärjäävän pyritään palvelu lopettamaan prosessin kaltaisesti, ottaen se jo hyvissä ajoin puheeksi ja keskittymällä hakemaan asiakkaan itsenäisyyttä ylläpitäviä apuja. Kuten palveluohjauksessa, päätösvaiheessa tapaamiset perustuvat lopussa arjessa pärjäämisen seurantaan sekä asiakkaan jatkon varmistamiseen.

Kokonaisuutena näkisin Messi-työn prosessin toimivan voimaannuttavasti, sillä tarkoituksena on asiakkaan yksilöllisen prosessin kautta auttaa häntä löytämään se, mitä hän elämältä haluaa sekä olla mukana työskentelyssä kohti tätä tavoitetta. Oleellista on ajatus siitä, että ihminen voi kehittyä ja oppia, mikäli hänelle annetaan tarpeeksi ohjausta ja resursseja. Voimaantumisen oleellista on myös luovien ratkaisujen ja erilaisten vaihtoehtojen löytäminen, joka myös kuvaa Messi-työtä hyvin.

6.4 Menetelmät ja keinot

Messi-työssä työntekijöiden käyttämät menetelmät nousivat esiin niin, että usea työntekijä kuvasi aluksi vain tekevänsä työtä. Tarkentavilla kysymyksillä siitä, kuinka he tekevät työtään, nousi esiin selkeästi nimettäviä menetelmiä ja keinoja työskennellä. Messi-työssä ei kuitenkaan ole mitään tiettyä menetelmää tai ohjetta työskentelylle. Näyttäisi myös sieltä, että riippuen aina asiakkaasta sekä tämän prosessin vaiheesta, painottuvat menetelmät eri tavoilla. Alla olevassa kuviossa 9 näkyy avainsanoina työntekijöiden käyttämät oleellimmat keinot.



Kuvio 9: Menetelmät ja keinot Messi-työssä

Kaikista menetelmistä oleellisimmaksi ja tärkeimmäksi keinoksi nousi keskustelu, jota työntekijät kuvasivat monilla eri tavoilla. Oleellista asiakastyössä, jossa tehdään yhteistyötä asiakkaan kanssa, on keskustelu. Sen kautta saadaan tietoa asiakkaan tilanteesta, mitä asiakas haluaa tehdä sen muuttamiseksi, tutustutaan puolin ja toisin sekä rakennetaan luottamusta (kts. s.36-37 luottamuksellinen suhde).

Keskustelu ei kuitenkaan voi olla vain jutustelua, jotta siitä voisi puhua menetelmänä. Messipalvelussa keskustelu menetelmänä on vastavuoroista, dialogista. Dialogisuuden tavoin työskentelyssä yhdessä asiakkaan kanssa etsitään merkitykset asioille. Työntekijät kuvasivat,

kuinka tärkeää on kuulla asiakkaan ajatukset siitä, minkä hän näkee ongelmallisena, mikä hänen mielestään on hoidettava ensimmäisenä ja mitkä ovat hänen tavoitteensa. Näin asiakas tulee kuulluksi ja toisaalta työntekijän osoittama uteliaisuus voi nostaa yllättävästi asiakkaan motivaatiota. Keskustelun työntekijät kuvasivat lähtevän siitä, että työntekijä ja asiakas ovat tasa-arvoisessa asemassa. Työntekijä voi myöntää, ettei tiedä kaikkea ja tätä kautta löytyy yhteisiä ihmettelyn hetkiä.

Menetelmistä palveluohjaus korostui myös paljon haastatteluissa. Palveluohjauksen tavoin Messi-työ on henkilökohtaista, asiakaslähtöistä sekä asiakkaan etua painottava työmuoto. Työntekijät kuvasivat asiakkailla olevan usein paljon asiakkuuksia, jolloin työntekijän tehtävänä on toimia näiden palveluiden koordinaattorina: palveluja täytyy yhteen sovittaa ja uusia tukimuotoja etsiä. Palveluohjauksen kuvataan oleva erittäin hyvä työmuoto silloin, kun asiakkaan avun ja tuen tarve on monimuotoinen sekä pitkäaikainen. Juuri edellä mainituista syistä monet asiakkaat päätyvät Messi-palvelun asiakkaisiksi, koska työskentely Messi-palvelussa mahdollistaa pidemmän, temmoltaan hitaamman sekä monimuotoisen palvelun. Pitkäaikainen ja henkilökohtainen työskentely myös mahdollistaa luottamuksellisen suhteen luomisen. Lisäksi työskentelyssä huomioidaan asiakas kokonaisuutena, eikä keskitytä esimerkiksi vain päihdeongelmaan.

Tavoitelähteisyys näkyy läpi koko Messi-työskentelyn, joten oleellisesti yksi osa menetelmiä on tavoite- ja ratkaisukeskeiset menetelmät. Rostilan (2001) kuvaama ongelmaratkaisun malli kuvaa näitä selkeästi. Ratkaisu- ja voimarakeskeiset menetelmät näkyvät sekä kuuluvat Messi-palveluun, sisällöltään nämä ovat hyvin samoja kuin Hellen (1999) esittämässä ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden 12 askeleessa (kts. s.21). Messi-palvelussa nämä näkyvät erityisesti siinä, miten työntekijät ovat vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa sekä näkemyksestä asiakkaan kykeneväsyydestä. Tärkeää työskentelyssä on myös se, että asiakkaan menneisyyttä ei sivuuteta, mutta pääpaino on tulevaisuudessa ja myönteisten näkökulmien esiin nostamisessa.

Työntekijän kannalta tärkeä menetelmä on myös verkostotyö sekä verkostoituminen, joka mahdollistaa palveluohjauksen tehokkuuden sekä alueellisten palveluiden tietämystä. Lisäksi työntekijät työskentelevät monissa erilaisissa verkostoissa, joten moniammatilliset valmiudet työssä tarvitaan. Työntekijöillä oli paljon omia kontakteja työelämään ja hoitotahoihin, joita pyritään hyödyntämään asiakkaan palvelukokonaisuutta kootessa.

Hyysääminen oli yhden työntekijän nimeämä menetelmä, joka perustuu vastuun jakamiseen sekä ottamiseen. Työntekijä kuvasi palvelun alussa sen tärkeyttä, että asiakasta ei vielä täysin vastuuteta, vaan työntekijä kantaa vastuuta tapaamisten onnistumisesta ja tapahtumisesta. Perusteluina tällaiselle vastuun jaolle löytyy muun muassa siitä, että Messi-palvelun asiak-

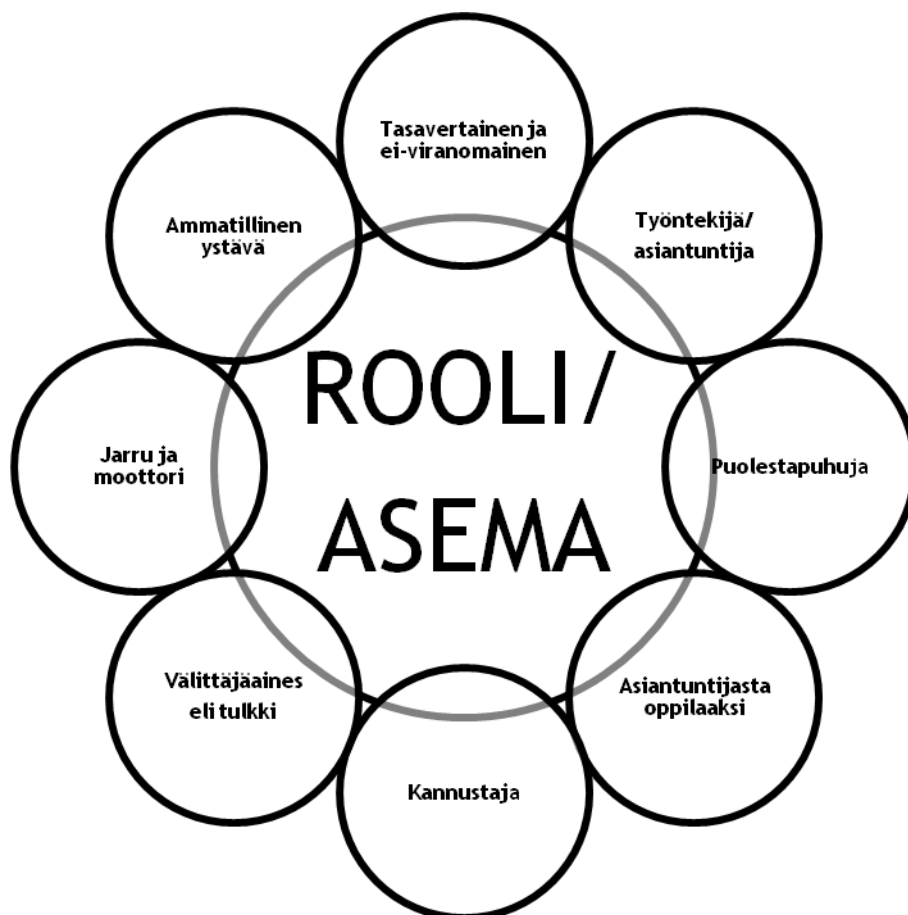
kaat ovat jo monen tahon asiakkaita ja vastuuttamista on kokeiltu jo. Asiakkaan hakeminen Messi-palveluun todistaa, että aiemmat keinot eivät ole asiakasta auttaneet, joten on otettava uudenlainen lähestymistapa.

6.5 Roolit Messi-työssä

Roolit Messi-työssä ovat moninaisia, mutta lähes kaikki kuvaavat asiakkaan kanssa tasavertaisessa asemassa olevaa, asiakkaan asioita ajavaa roolia. Monet rooleista kuvastavat selkeämmin asiakkaan puolella oloa, vaikka tarkoitus on saada sekä asiakas että muut auttavat instanssit ymmärtämään toisiaan. Asiakkaan ja muiden viranomaisten vuorovaikutuksen ja ymmärryksen puutteesta kertoo se, että yhdeksi rooliksi nostettiin tulkin rooli. Lisäksi rooliksi nousi ”jarru ja moottori” eli työntekijöiden nähtiin toimivan tilanteen rauhoittajana viranomaisten puolelle, kun he vaativat liian paljon pienessä ajassa ja toisaalta taas asiakkaan vauhdittajana kun näyttäisi siltä, että asiakas jumiutuu elämäntilanteessaan.

Messi-työssä työntekijät kuvailivat paljon roolin hakemisen olevan vaikeaa ja usein nousi esiin ystävyys. Asiakkaisiin tutustutaan persoonina, heihin luodaan luottamuksellinen suhde, mutta ammatillinen etäisyys tulisi säilyttää. Työntekijät kuvasivat, kuinka välillä täytyy pysähtyä miettimään, onko tämä etäisyys pysynyt. Messi-työn roolia kuvaa osuvasti palveluohjauksen teoriasta nouseva ammatillisen ystävän rooli. Vaikka ystävyys rajaaminen on työntekijöistä vaikeaa, Suomisen mukaan asiakkaat eivät odota työntekijän olevan ystävä, vaan luottavat tähän vielä enemmän.

Ero viranomaisiin tehtiin selkeäksi, sillä työntekijät eivät ole millään tavalla sidoksissa esimerkiksi asiakkaan tukiin tai niiden myöntämiseen. Lisäksi asema työskentelyssä on tasavertainen asiakkaan kanssa, eikä työntekijä puhu asiakkaalle ylhäältä alaspäin. Ei-viranomaisroolia kuvaa hyvin palveluohjaajan rooli asiakkaan kumppanina (katso sivu), jossa oleellista on myös asiantuntijaroolista ”luopuminen”. Messi-palvelun työntekijät ovat ammatilaisia, mutta korostavat sitä, että ammattitaito hyödynnetään ja yhdessä asiakkaan kanssa etsitään lisää tietoa ja selvitetään uusia asioita. Toimitaan asiakkaan kumppanina ei kaikkietävänä ammatilaisena. Selkeästi ammatillaisen rooli näyttäytyy vain toimiessa toisten ammattilaisten kanssa.



Kuvio 10: Työntekijöiden rooli ja asemat Messi-työssä

Kuviossa 10 näkyvät kaikki roolit, jotka samalla kuvaavat työntekijän asemaa Messi-palvelussa erityisesti asiakasta kohtaan. Myös muita viranomaisia sekä palvelua ostavaa tahoa kohtaan rooli näyttäytyy erityisesti työntekijänä sekä asiantuntijuudesta oppilaaksi. Messi-palvelun työntekijät ovat ammattilaisia ja asiantuntijoita oman työkokemustensa ja koulutuksen kautta, mutta kuitenkin työntekijät korostivat sitä, etteivät tiedä kaikkea. Muilta virnaomaisilta voi oppia paljon uutta ja heitä tulee lähestyä nöyrästi oppilaana.

Asemaa kuvatessa työntekijät kuvasivat pyrkivänsä tasavertaisuuteen, yhdessä ihmettelemiseen sekä yhdessä tiedon tuottamiseen. Yksi työntekijä kuvasi tekevänsä itsestään ”vähemmän ammattilaisen” kuin todellisuudessa on. Työntekijä näin toimiessaan antaa enemmän valtaa asiakkaalle. Messi-palvelussa työntekijöiden voi siis nähdä toimivan empowermentin mukaisesti ja pyrkivän palauttamaan asiakkaalle valtaa omaan elämäänsä ja päätöksiin. Kaikkiaan työn rooleissa korostuu se, että työ vaatii uskallusta välittää asiakkaasta oikeasti. Oli työskentelyssä rooli mikä hyvänsä, niin työntekijät korostivat yhden työntekijän tuomaa etua asiakkaalle. On tärkeää, varsinkin moniongelmaisen asiakkaan tapauksessa, että prosessissa on mukana yksi työntekijä, joka tuntee asiakkaan paremmin ja tietää missä mennään.

7 Pohdinta

Tämän tutkielman tekeminen oli minulle erittäin tärkeää ja todella haastavaa. Tärkeys tekemiseen nousi siitä, että Messi-palvelussa ollessani ihastelin työntekijöiden tekemää työtä, jossa asiakkaat kohdattiin aidosti ja työskentely oli kokonaisvaltaista. Mielestäni oli ihmeellistä, ettei tästä työstä ollut aiempaa tuotosta olemassa, joten päädyimme siihen, että tästä tulisi ensimmäinen.

Messi-palvelun voi sanoa toimivan tärkeänä linkkinä eri palveluiden ja asiakkaan välissä. Messi-työ pyrkii vastaamaan kasvaneen ja pitkäaikaistuneen työttömyyden haasteisiin sekä auttaa asiakasta selviämään arjen ongelmissa. Kuten työntekijät kuvasivat, Messi-työ on palveluita kokoavaa työtä, jossa asiakasta autetaan liikkumaan monimutkaisessa palvelujärjestelmässä niin, että asiakas saisi kaikki itselleen oikeutetut palvelut.

Haastatteluissa työntekijät kuvasivat Messi-palvelun olevan hyvä juuri siksi, että se toimii asiakkaan kannalta paremmin ja on ehkä selkeämpi kuin monet muut palvelut. Asiakkaat kohdataan tasa-arvoisesti ja toiminta on vastavuoroista. Näen tämän kaltaisen työskentelyn arvokkaana ja siksi tärkeää olisi Messi-työn kaltaisten hyvien käytäntöjen kuvaaminen ja tiedon levittäminen eteenpäin. Toivon, että tämän tutkielman myötä tieto Riihenajasta, Messi-palvelusta ja Messi-palvelun kaltaisen työn tuomista mahdollisuuksista leviäisi laajemmin Suomessa. Työntekijät itsekin kuvasivat yhtenä kehitettävänä asiana Messi-työn kaltaisten mallien levittämisen ja haluan omalta osaltani olla tämän tutkielman kautta siinä apuna.

Sosiaalityössä empowermentista puhuttaessa törmättiin siihen vaikeuteen, että asiakas saattaa kokea työn tukahduttavana. Tähän haasteeseen vastauksena on alalla ollut erilaisten jaetun asiantuntijuuden sekä dialogisten menetelmien kehittäminen. Messi-työ on tästä loistava esimerkki ja siksi sen pitäisi sekä näkyä että kuulua enemmän. Messi työ mahdollistaa myös valtautumista rakenteita paikkaavalla työllä ja yksilöä voimaannuttamalla. Olennaista Messi-työssä on myös se, että ehkä muualla nähdyn heikon luonteen takana nähdään olevan keinojen puute, joita työskentelyn aikana pyritään asiakkaalle löytämään.

Messi-palvelussa työntekijät ottavat vastuun asiakkaastaan siinä mielessä, että asiakasta ei heitellä luukulta luukulle ja pyöritetä läheteillä paikasta toiseen, vaan avun saa yhdestä paikasta. Työntekijät myös auttavat asiakkaita yleisessä ongelmassa, palveluiden saamisessa. Kuten työntekijät kuvasivat, monet asiakkaista eivät edes tiedä mihin ovat oikeutettuja. Näen työntekijät eettisesti vahvoina ja osaavina työntekijöinä.

Tärkein syy tutkimukselle on Messi-työntekijöiden tekemän työn näkyväksi tekeminen. Tutkielman tarkoitus on myös kuvata Messi-työtä kattavasti ja uskon, että tutkielmasta voi olla hyötyä niin Riihenajassa kuin mahdollisesti myös muille opiskelijoille. Työntekijät voivat esimerkiksi hyödyntää tätä tuotosta Messi-työtä markkinoitaessa, sillä tutkielma antaa kuvan siitä, millaista työskentely on. Tällöin palvelua ostava osapuoli voi miettiä, onko palvelu hänen tarpeitaan vastaavaa. Lisäksi työstä on hyötyä opiskelijan tai uuden työntekijän aloittaessa Messi-palvelussa, sillä työskentelyyn mukaan pääseminen vie aikaa ja työntekijöiden perehdyttämisaika on joskus kortilla. Tällöin uusi aloittaja voi tutustua tähän teokseen, josta voi saada viitteitä tulevasta työstä.

Mitä työ merkitsee? Työ on ensimmäinen laaja kirjallinen tuotos Messi-palvelusta, mutta ei toki kuvaa sitä täydellisesti. Mitä enemmän Messi-palvelun parissa viettää aikaa, sitä enemmän kaikkea työhön liittyviä huomioita, menetelmiä, arvoja ym. nousee esiin, joten aina työtä olisi ollut mahdollista jatkaa pidemmälle. Työntekijät kuvasivat itsekkin kehittämisen haasteena olevan työnkuvan selkiinnyttäminen ja uskon, että siihen kannattaa jatkossakin kiinnittää huomiota, koska Messi-työ on niin valtava kokonaisuus. Tässä tutkielmassa aineistonani olivat vain haastattelut ja toivon että sain niistä oikeat asiat nostettua esiin. Kuitenkin jäin miettimään, mitä kaikkea jäi vielä pimentoon.

Jatkoa ajatellen työtä on toki mahdollista esimerkiksi tarkastella työtä eri näkökulmasta, jostain yksityiskohtaisemmasta asiasta tai asiakkaan näkökulmasta. Tarkennusta voisi tehdä esimerkiksi keskittymällä vain asiakastyön prosessiin tai miettiä Messi-työtä jonkin tietyn asiakasryhmän apuna, esimerkiksi päihteidenkäyttäjien. Työntekijät kuvasivat yhdeksi kehittämisen haasteeksi tiedonkulun sekä raportoinnin kehittämisen, näihin soveltuvien uusien käytäntöjen etsiminen voisi myös olla yksi tutkimuksen aihe. Lisäksi mielenkiintoisia aiheita voisi olla Messi-työ moniammatillisen verkostotyön osana tai työn mahdolliset päällekkäisyydet yhteistyökumppaneiden kanssa, jotta niitä voisi karsia. Aineiston kokoamista voisi kokeilla myös muilla menetelmillä kuin haastattelulla.

Lähteet

- Aaltola J. & Valli R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II, näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: WS Bookwell Oy
- Absetz P. 2009. Elämäntapaohjausta voi tehostaa tavoitteellisella toimintamallilla. Tesso, sosiaali- ja terveystieteellinen aikakauslehti. 2/2009
- Adams R. 2003. Social work and empowerment, third edition. Printet in China.
- Adams R., Dominelli L. & Payne M. 2002. Social work, themes, issues and critical debates, second edition. Creative Print & Design: Ebbw Vale, Great Britain
- Alasuutari P. 2001. Laadullinen tutkimus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Arnkil T. & Eriksson E. 2009. Huoli puheeksi, opas varhaisista dialogeista. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä
- Arnkil T., Eriksson E. & Seikkula J. 2001. Avoimet dialogit ja ennakoitdialogit, sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä. Yhteiskuntapolitiikka 66(2001):2
- Arnkil T. & Seikkula J. 2009. Dialoginen verkostotyö. Esa Print Oy: Helsinki.
- Ekström L., Leppämäki P. & Vilén M. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WS Bookwell Oy
- Eriksson K. 2009. Maailma ilman ulkopuolta, verkostot yhteiskunnallisessa ajattelussa. Helsinki:
- Eskola & Suoranta. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Eteläpelto A., Kirjonen J. & Remes P. 1997. Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino
- Forsberg H., Juhila K. & Roivainen I. 2002. Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Paino Kopijyvä Oy
- Freire P. 2005. Sorrettujen pedagogiikka. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Heikkilä J. & Heikkilä K. 2001. Dialogi - avain innovatiivisuuteen. Juva: WS Bookwell Oy
- Helne T. & Laatu M. 2007. Vääräkirja. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy
- Hentinen K., Iija A. & Mattila E. 2009. Kuuntele minua - mielenterveystyön käytännön menetelmiä. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy
- Hirsjärvi S. & Hurme H. 2008. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino
- Hirsjärvi S. & Hurme H. 2000. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino
- Hirvilampi T. & Laatu M. 2008. Toinen vääräkirja, lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Hyväri S., Laine T. & Vuokila-Oikonen P. 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Riika, Lavia: Livonia Print

- Hänninen K. 2007. Paleluohjaus, asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes raportteja 20/2007. Helsinki: Vastapaino Oy
- Jokinen A., Huttunen L. & Kulmala A. 2004. Puhua vastaan ja vaieta, neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Tampere. Tammer-Paino
- Juhila, K. 2002. Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Juhila, K. & Forsberg, H. & Roivainen, I. Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Juhila K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina, sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino
- Kaseva K. 2011. Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä - integroitu kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:16. Viitattu 2.2.2012.
<http://www.stm.fi/julkaisut> pdf-tiedosto
- Koski-Jännes A., Riittinen L. & Saarnio P. 2008. Kohti muutosta, motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Linderborg H. 2006. Tukihenkilö yhdyskuntapalvelun suorittajien apuna. Yhteiskuntapolitiikka 71 2006:6
- Lishman J. 2009. Communication in social work. Second edition. Printed and bound in China.
- Liukko E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCA:n ja Heikki Waris instituutin julkaisusarja 9/2006
- Metteri A. 2003. Asiakkaan ääntä kuunnellen, kitkakohdista kehittämis ehdotuksiin. Helsinki: Kirjapaino Edita Prima Oy
- Mäkinen O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Mäntysaari M., Pohjola A. & Pösö T. 2009. Sosiaalityö ja teoria. Juva: PS-kustannus
- Mönkkönen K. 2007. Vuorovaikutus, dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy
- Mönkkönen K. 2002. Dialogisuus kommunikationa ja suhteena - Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion Yliopisto Painatuskeskus
- Narumo R. 2006. Voiko kuntoutumista ohjata? Ohjaava työote mielenterveystyössä. Pori: Kehitys Oy
- Pietiläinen E. & Seppälä H. 2005. Palveluohjaus, asiakastyössä ja organisaatiossa. 3. painos. Kopio Niini Oy
- Ratkes - ratkaisu- ja voimavaruusautuneiden menetelmien edistämisyhdistys ry
Ratkaisukeskeisyys päihkänkuoressa. Viitattu 1.2.2012
<http://www.ratkes.fi/tietoa-ratkaisukeskeisyydestae/artikkeleita/ratkaisukeskeisyys-paehkinaenkuoressa/>
- Raunio K. 2000. Sosiaalityö murroksessa. Tampere: Tammer-paino Oy
- Raunio K. 2006. Syrjäytyminen, sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Vaajakoski: Gummerus Oy
- Riihenaika Oy.
Riihenaika Oy, etusivu. Viitattu 14.1.2012

<http://www.riihenaika.fi/>

Ajankohtaista. Viitattu 14.1.2012

<http://www.riihenaika.fi/index.php?news&nid=10>

Messi. Viitattu 14.1.2012

http://www.riihenaika.fi/index.php?p=3_1_Messi-palvelu

Rostila I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö, voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Paino Kopijyvä Oy

Ruuskanen P. 2002. Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi, näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Ruusuvuori J. & Tiittula L. 2005. Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Räsänen J. 2002. Voimaantumisen oikeus ja välttämättömyys, ammatillisen voimaantumisen edellytykset ja käytäntö. Lahti: Päijät-Paino Oy

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma (Kaste) 2012-2015. Vahvistettu 2.2.2012. Viitattu 2.2.2012.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-17905.pdf

Suominen S. 2010. Palveluohjaaja - Asiakkaan tuki ja tulkki. Kustantaja: Omaiset mielenterveyden tukena, Uudenmaan yhdistys ry

Suominen S. 2009. Palveluohjaaja hyvinvointivaltion ja kansalaisen välissä. Sosiaali- ja terveysviesti 4/2009.

Suominen S. & Tuominen M. 2007. Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset Oy

Särkelä A. 2011. Välittäminen ammattina, näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Bookwell Oy

Särkelä A. 1994. Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei-subjektina. Hakapaino Oy.

Talentia ry. 2010. Arki, arvot, elämä, etiikka - sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki, 4. painos

Tuomi J. 2007. Tutki ja lue, johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Tuomi J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Tutkimuseettisen neuvottelukunta. 2002. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. Viitattu 14.10.2010

<http://www.tenk.fi/JulkaisutjaOhjeet/htkfi.pdf>

Välimäki K. 2012. Katoaako vastuu? Tesso, sosiaali- ja terveystieteellinen aikakauslehti. Julkaistu 25.1.2012. Viitattu 2.2.2012.

<http://www.tesso.fi/>

Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto, KvaliMOTV.

Haastattelu. Viitattu 28.11.2010.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3.html

Laadullisen tutkimuksen elementit. Viitattu 28.11.2010.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2_2.html

Mitä laadullinen tutkimus on: lyhyt oppimäärä. Viitattu 25.11.2010.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html

Tutkimusongelmat. Viitattu 25.11.2010.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_1.html

Teemahaastattelu. Viitattu 26.11.2010.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Teemoittelu. Viitattu 28.11.2010.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Julkaisemattomat lähteet:

Collan M. Luento 22.11.2009. Laurea-ammattikorkeakoulu, Tikkurila. Palveluohjaus sosiaalialan työssä. Luentomateriaali.

Heino S. 2010. Messi-palvelun perehdytyskansio. Riihenaika Oy, Vantaa.

Lattu E. Luentomuistiinpanot. Syrjäytyminen ja huono-osaisuus. 6.5.2009. Laurea-ammattikorkeakoulu, Tikkurila.

Oivo M. Palveluohjausseminaari 20.11.2009. Dialoginen asiakasyhteistyö Työhönpaluu-projektissa. Luentomateriaali.

Reito S. Palveluohjausseminaari 20.11.2009. Ikaalilainen palveluohjaus. Luentomateriaali.

Riihenaika Oy. Toimintasuunnitelma 2012, vahvistamaton. (Viitattu tammikuussa 2012)

Taipale Ilkka. Luento köyhyydestä 16.9.2009. Laurea-ammattikorkeakoulu, Tikkurila.

Kuviot

Kuvio 1: Ongelmaratkaisun kolme vaihetta ja kysymykset Rostilan (2001) mukaan	18
Kuvio 2: Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden 12 askelta Hellen (1999) mukaan	21
Kuvio 3: Palveluohjauksen prosessi Ikaalilaista palveluohjausmallia (Reito 2009) mukaillen	28
Kuvio 4: Messi-työn asiakkaiden taustat ja elämän osa-alueet	41
Kuvio 5: Laadullisen tutkimuksen vaiheet mukaillen Hirsjärvi ja Hurme (2008)	45
Kuvio 6: Työskentelyn tavoitteet ja periaatteet Messi-palvelussa	100
Kuvio 7: Messi-työn sisältö	101
Kuvio 8: Asiakastyön prosessi Messi-palvelussa	102
Kuvio 9: Menetelmät ja keinot Messi-työssä	104
Kuvio 10: Työntekijöiden rooli ja asemat Messi-työssä	107

Liitteet

Liite 1 Teemat.....	116
Liite 2 Haastattelupohjat.....	117
Liite 3 Apukukka	119

Liite 1 Teemat

TEEMAT

Teemat jakautuvat viiteen osa-alueeseen selkeässä järjestyksessä. Teemat kulkevat asiakastyön prosessin sisällöstä työn toteuttamiseen ja siitä työntekijän rooleihin sekä periaatteisiin. Haastattelussa teemat saattavat mennä päällekkäin, tärkeintä on kuitenkin, että jokainen teema tulee käsiteltyä.

Teema 1 Työn tavoite ja tarkoitus

Ensimmäinen teema selvittää työn reunaehdoja, työntekijälle tärkeitä asioita tai periaatteita työskentelyssä. Tarkoituksena on selvittää, mihin työskentely tähtää.

Teema 2 Työn sisältö ja osa-alueet

Ensimmäisessä teemassa haluan kuulla mitä työntekijät tekevät työkseen, miten he itse työtään kuvaavat. Tässä teemassa haetaan niitä osa-alueita, joita työntekijät näkevät asiakasprosessiin liittyvän. Tarkoituksena on välttää johdattelemasta, joten pyrin osoittamaan kysymykset myös tarkentavia.

Teema 3 Työn menetelmät ja keinot

Tässä teemassa on tarkoituksena selvittää, miten työntekijät tekevät työtään. Tarkoitus on siis avata ensimmäisen teeman sisältöä vielä tarkemmin. Ensimmäisen teeman tarkoituksena on nostaa esille työn tehtäviä ja vaiheita. Tämän teeman tarkoituksena on avata näitä aiheita ja löytää mahdollisia työmenetelmiä, esimerkiksi jos työntekijä toteaa tukevansa asiakasta, kysyn tässä teemassa miten hän asiakasta tukee.

Teema 4 Työntekijän positiot

Kolmannen kysymyksen tarkoitus on avata työntekijän rooleja, ovatko ne otettuja vai saatuja. Tämän teema nostaa esiin kysymykset; kuka Messi-työtä tekee ja millainen on hänen asemansa?

Teema 5 Työn risut ja ruusut

Tässä teemassa työntekijät saavat kertoa siitä, mikä Messi-työssä on hyvin ja toimii sekä työn kehittämistarpeet.

Liite 2 Haastattelupohjat

Haastattelupohja haastateltaville

Haastatteluni koskee Messi-palvelua, keskittä siis ajatuksesi Messi-työhön. Käydään yhdessä läpi haastattelun runko ja ”apukukan” käyttö.

Teema 1 Työn tavoite ja tarkoitus

Teema 2 Työn sisältö ja osa-alueet, ”apukukka”

Teema 3 Työn menetelmät ja keinot

Teema 4 Työntekijän positiot

Lopuksi Työn risut ja ruusut

Haastattelupohja haastattelijalle

Alussa; keskittyminen Messi-palveluun, ”apukukan” ohjeistus sekä aikataulun toteaminen

Teema 1 Työn tavoite ja tarkoitus

- Mikä on tärkeää
- Mihin työskentely tähtää
- Onko jotain yhteisiä periaatteita joita noudatatte
- Mitkä ovat työskentelysi periaatteet?
- Miksi työskentelet (tällä tavalla)?
- Mitä sinä haluaisit

Teema 2 Työn sisältö ja osa-alueet, ”apukukka”

- Kerro minulle mitä teet työksesi
- Kuvaa työtäsi
- Millaisia vaiheita työskentelyyn sisältyy

Teema 3 Työn menetelmät ja keinot

- Miten teet työtäsi?
- Tarkennatko tuota x vaihetta, mitä se pitää sisällään?
-

Teema 4 Työntekijän positiot

- Onko sinulla jokin positio työssäsi
- Asema, rooli
- Ovatko roolit annettuja vai ovatko ne otettuja? Miksi?
- Onko työnjakoa

Lopuksi Työn risut ja ruusut

- Mikä on hyvin
- Mitä pitäisi kehittää

Apusanoja haastattelun aikana:

- Mitä
- Kuka
- Miten
- Miksi
- Missä vaiheessa
- Kuvaa
- Kerro
- Tarkenna
- Millainen

Liite 3 Apukukka

Varsinaisessa haastattelussa kukka on A4:sen kokoinen.

