

www.humak.fi

Opinnäytetyö

Nuoren ääni kuuluviin

Verkostotyön raja-aitojen madallus

Jukka-Pekka Laaksonen

Yhteisöpedagogi AMK
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(muodossa 5/2020)



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi AMK

Tekijät: Jukka-Pekka Laaksonen
Opinnäytetyön nimi: Nuoren ääni kuuluviin – verkostotyön raja-aitojen madallus
Sivumäärä: 36 ja 20 liitesivua
Työn ohjaaja(t): Tarja Nyman
Työn tilaaja(t): Avain-Säätiö

Tässä opinnäytetyössä tarkastelen nuorten aikuisten (18-29-v.) kokemuksia yhteiskuntamme palvelujärjestelmästä moniammatillisuuden ja verkostotyön näkökulmasta. Verkostotyötä ja sen mahdollisuuksia/haasteita on tutkittu paljon, ja on edelleen havaittavissa että verkostotyö varsinkin tukea tarvitsevien nuorten kohdalla ei aina onnistu suunnitellulla tavalla. Tutkimustuloksissa mainitaan esimerkiksi tiedon siirtämisen ongelmat, asennoitumisen haasteet yhteistöhön sekä osallisuuden kokemukset. Tämänkaltaisia haasteita olen kohdannut myös omassa työssäni nuorten verkostoissa. Pehdyin aiheeseen lähdekirjallisuuden dokumenttianalyysin ja omien subjektiivisten, ammatillisten kokemusten kautta. Dokumenttianalyysin avulla pystyin erottelemaan seitsemän erillistä kokonaisuutta, joita lähdekirjallisuudessa käsiteltiin aiheeseen liittyen.

Lähdekirjallisuudesta nousseet seitsemän teemaa lajittelin haastattelurungoksi. Haastattelin viittä sosiaalisen kuntoutuksen Poveria-kurssilla olevaa tai ollutta asiakasta, sekä kahta sosiaali- ja terveysalalla työskentelevää ammattilaista. Haastattelut toteutin fenomenografisella otteella, eli tavoittelin aitoja, rehellisiä kokemuksia haastattelun teemoihin liittyen.

Haastattelujen tarkoitus oli saada palvelunkäyttäjien näkökulmia lähdekirjallisuuden tietoihin, sekä tehdä yhdessä haastateltavien kanssa ohjeistus tilaajaorganisaation työntekijöille siitä, kuinka moniammatillista työtä tulisi haastateltujen nuorten mielestä tehdä.

Oli merkillepantavaa, että haastatelluista yksikään ei kommentoinut työntekijöiden ammatillista osaamista, vaan eniten kokemuksia nuorilla oli kohtaamiseen, työskentelyyn asennoitumiseen ja yksilölliseen työskentelyyn liittyvissä asioissa.

Nuoret kuvasivat, että he eivät halua heidän näkökulmiensa hukkuvan muiden ohjeistusten joukkoon, joten he päätyivät huoneentaulu-tyyppiseen ohjeistukseen. Tällöin ohjeistus on ainakin teoriassa koko ajan näkyvillä, muistuttamassa työntekijää siitä, mitä nuoret häneltä odottavat. Tulen kouluttamaan tilaajaorganisaation henkilöstön nuorten näkemysten mukaisesti. Tällä toiminnalla varmistetaan se, että haastateltujen nuorten näkemyksillä on aidosti ollut painoarvoa työntekijän ja asiakkaan yhteistyön kehittämisessä.

Asiasanat: palveluohjaus, osallisuus, moniammatillisuus, sosiaalipedagogiikka

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Community Educator

Author: Jukka-Pekka Laaksonen
Title: Clearer voice for youngsters – simplify the multi-professional work
Number of Pages: 36 and 20 attachment pages
Supervisor(s): Tarja Nyman
Subscriber(s): Avain-Säätiö

This final thesis deals with young adults' experiences about acting inside of our multi-professional service system. There's plenty of researches about multi-professional work, and there's still thoughts that this kind of work doesn't success like it should, especially with youngsters who need some kind of support. These researches reveals things like problems with information, attitudes of co-working and experiences of participation as challenges on multi-professional work. I have confronted these kinds of challenges myself working with young adults' professional networks. I familiarized myself with the theme with document analysis and with my own, professional experiences. Through the document analysis, I could separate seven individual themes about this subject.

I sorted these seven subjects as a framework for an interview. I interviewed five customers of social rehabilitation, Poveria-course, and two professionals who work with the field of socialwork and healthcare. These interviews were carried out with phenomenographical manner, so I reached for genuine and honest experiences about these themes.

The meaning for these interviews was to get customers' point of view for the researched information, and also we reached for an instruction for subscribers professionals, about how they should support their clients to operate inside of multi-professional service system.

It was significant to discover, that none of the interviewees commented about the professional skills of professionals, these interviews concentrated mainly with the attitude for working, encountering and individual working with the clients.

These interviewees told, that they don't want their instructions to disappear with all the other written instructions. That's why we created a picture with short written instructions for each employees' office. That's how these instructions are always in sight to remind them, what kind of things these interviewees hope for them.

I will tutor the subscribers employees in the instructions on interviewees. That is to ensure, that the interviewees point of view is truly meaningful with developing the collaboration between professional and client.

Keywords: Instruction for services, participation, multi-professionalism, social pedagogy

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

JOHDANTO	5
1 KUVAAUS OPINNÄYTETYÖN TILAAJAORGANISAATIOSTA	7
1.1 Avain-Säätiö	7
1.2 Avain-Säätiön Poveria-toiminta	8
1.3 Poveria-toiminnan teoreettinen ja ideologinen viitekehys.....	9
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITE	10
3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON KÄSITTELY.....	13
4 HAASTATTELUJEN TEEMAT.....	14
5 KUVAAUS HAASTATTELUISTA.....	17
6 KOKEMUKSIA HAASTATTELUISTA	18
6.1 Asiakkaan ja hänen mielipiteidensä arvostus	19
6.2 Toiminnan ja tavoitteiden selkeys	20
6.3 Yksilöllisen kohtaamisen puute, ts. järjestelmäkeskeisyys	21
6.4 Haasteet moniammatillisuudessa.....	23
6.5 Resurssipula.....	26
6.6 Työntekijöiden asennoituminen yhteistyöhön.....	27
6.7 Asiakkaan ja ammattilaisen kohtaaminen	28
7 TUTKIMUSTULOKSET	29
8 YHTEENVETO HAASTATTELUISTA, JOHTOPÄÄTÖKSET	32
9 POHDINTA.....	33
10 LÄHTEET.....	34
11 LIITTEET	37

JOHDANTO

Moniammatillinen työskentely on olennainen osa monien palvelunkäyttäjien arkea. Asiakas voi olla yhtä aikaa esimerkiksi TE-palveluissa työnhakijana, sekä samaan aikaan hoitaa terveydellisiä haasteitaan terveystalouden avulla. Näillä kahdella palveluntuottajalla voi olla asiakkaan tilanteesta oma, selkeä näkönsä. Joskus voi kuitenkin käydä niin, että palveluntuottajat eivät ole tietoisia toistensa suunnitelmista, ja asiakkaan vastuulle jää tiedon siirtäminen palveluntuottajien välillä.

Suomessa on tällä hetkellä noin 60 000 nuorta opiskelu- ja työelämän ulkopuolella olevaa, 15-29-vuotiasta nuorta (Rautio 2019). Tuohon määrään mahtuu monta ihmistä, jotka asioivat useamman palveluntuottajan kanssa samanaikaisesti.

Moniammatillisuus koetaan hyvänä ja asiakkaan tilannetta eteenpäin vievänä toimintana. Moniammatillisuus tuo työskentelyyn uusia näkökulmia, jotta asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta voi tarkastella ja tukea suunnitelmallisemmin (Kontio 2010, 6).

Työskentelen tällä hetkellä tämän opinnäytetyön tilaajaorganisaation, Avain-Säätiön palveluksessa. Toimin sosiaalista kuntoutusta tarjoavan Poveria-kurssin ohjaajana. Tässä työtehtävässä olen saanut toimia monenlaisissa kokoonpanoissa erilaisissa verkostoissa nuoren kanssa. Olen havainnut, että vaikka moniammatillisuuden idea on mielestäni aidosti hyvä, todellisuus ei aina ole niin ruusuinen kuin voisi kuvitella. Poveria-kurssin asiakkailla voi olla erilaisia haasteita, niin psyykkisiä kuin fyysisiäkin. Nuoret ovat kuvanneet Poveria-kurssin aikana, että moniammatillisessa verkostossa toimiminen on haastavaa, tietyissä tapauksissa jopa mahdotonta. He kertovat kaipaavansa turvallista työntekijää rinnalleen, jotta heidän ajatuksensa ja mielipiteensä tulevat kuulluksi ja ymmärretyksi.

Poveria-kurssin asiakkaista voisi mielestäni käyttää kuvausta kumuloituneista ongelmista kärsivä nuori. Kumuloituneilla ongelmilla tarkoitetaan esimerkiksi työttömyyden, päihde- ja mielenterveysongelmien sekä taloudellisten ja sosiaalisten ongelmien kokonaisuutta (Määttä & Keskitalo 2014, 197). Kumuloituneet ongelmat tarkoittavat sitä, että nuori saattaa tarvita tukea elämäntilanteeseensa monesta eri paikasta, jolloin sujuvan moniammatillisen työskentelyn merkitys korostuu.

Moniammatillisen verkostotyön käsite on hyvin epämääräinen (Kontio 2010, 8), ja tässä työssä viitataan moniammatilliseen verkostotyöhön Pönkön (2005, 42) näkemyksen kautta, jonka mukaan moniammatillista asiantuntemusta voi oppia erilaisissa verkostoissa, joissa ammatillisia ja organisatorisia rajoja ylitetään. Esimerkiksi TE-palveluiden, sosiaalityön ja asiakkaan yhteinen aktivointisuunnitelmapalaveri on tästä hyvä esimerkki. Palaverissa on kolmen eri osapuolen edustajat, ja kaikki toimivat saman tavoitteen edistämiseksi/saavuttamiseksi.

Moniammatillinen verkostotyö vaatii avoimuutta, rehellisyyttä ja aitoa halua yhteistyöhön. Parhaimmillaan moniammatillinen työskentely antaa asiakkaalle tukea ja mahdollisuuksia, joiden olemassaolosta hän ei ole välttämättä edes tiennyt. Moniammatillisuus on työmuoto, joka vaatii osallistujiltaan aktiivisuutta, tiedon välittämistä sekä oma-aloitteisuutta.

Moniammatillista yhteistyötä nuoren hyvinvointia tukevissa palveluissa on mahdotonta tehdä ilman, että yhteinen tavoite työskentelylle on määritelty. Lisäksi työskentely vaatii avointa vuorovaikutusta sekä tietojen vaihtoa koko verkostossa. (Koponen 2017, 11.)

Poveria-kurssin asiakkaat ovat kurssien aikana kuvanneet kokemuksiaan ammatillisista verkostoista. Olen usein kuullut kommentteja vähättelyn ja merkityksettömyyden kokemuksista. Olen toisaalta kuullut myös useamman kerran sekä asiakkailta että työntekijätahoilta, että Avain-Säätiössä asiakkaat kohdataan arvostavasti ja tasapuolisesti, ja asiakkaan näkemyksellä on painoarvoa työskentelyssä. Tiedämmekö me työntekijät haasteista, joita asiakkaat voivat kohdata ammatillisissa verkostoissa tai millaisia kokemuksia heille voi jäädä, vaikka olemme yrittäneet toimia ammatillisesti? Olen varma siitä, että myös Avain-Säätiön asiakkaat ovat saaneet huonoja kokemuksia palveluistamme, ilman että työntekijä on ollut siitä tietoinen. Tällä opinnäytetyöllä kartoitan tekijöitä, jotka vaikuttavat huonoihin kokemuksiin ammatillisissa verkostoissa. Kun työntekijä tiedostaa näitä tekijöitä, hän pystyy mielestäni paremmin ehkäisemään toimivan yhteistyön haasteita. Tärkeässä roolissa ovat palveluiden käyttäjien omat toiveet ja mielipiteet, joita tulen myös työssäni kartoittamaan. Tämä mielipiteiden ja toiveiden kartoitus toimii opinnäytetyön tutkimuksellisenä osiona.

Tämän opinnäytetyön idea syntyi nykyisten työtehtävien ja kollegiaalisten keskustelujen kautta. Koen tärkeäksi, että nuorten kokemuksia kartoitetaan, ja kysytään heiltä, kuinka me työntekijät voisimme toimia paremmin. Tavoitteena on helpottaa Avain-

Säätiön asiakkaiden toimintaa omissa verkostoissaan, ja tuoda työntekijätahoille julki nuorten ajatusta siitä, millainen toiminta tukee heitä tässä, mielestäni haastavassa, tehtävässä. Nuorten toiveiden kartoitus ja käytäntöön siirtäminen toimii opinnäytetyön kehittämisosiona. Kehittämisosioilla kirjataan ja tehdään tietoiseksi Avain-Säätiön yhteinen toimintalinja ammatillisessa verkostossa työskentelemiseksi ja asiakkaan tukemiseksi. Eli tutkimus- ja kehittämistehtävä vielä lyhyesti:

Dokumenttianalyysi antaa kuvan verkostotyön haasteista ja ilmiöistä, ja haastattelut kartoittavat nuorten kokemuksia ammatillisesta verkostotyöstä. Mielipiteet ja toiveet työntekijöille kirjoittaja työntekijänä siirtää käytäntöön Avain-Säätiön työntekijöille opinnäytetyön tulosten esittelyn muodossa. Lisäksi nuorten toiveet listataan huoneen- taulun muotoon ja toimitetaan jokaiselle työntekijälle. Tätä prosessia kuvaan tässä työssä.

Nuorisotyön ammattieettisen ohjeistuksen mukaan (Nuoriso- ja liikunta-alan asiantuntijat ry 2020) työntekijän tulee edistää toimijoiden välistä vuoropuhelua ja vahvistaa nuorisotyön roolia monialaisissa verkostoissa. Koen, että opinnäytetyössäni kuvattu toiminta on vahvasti nuorisotyön ammattieettisen ohjeistuksen mukaista.

1 KUVAAUS OPINNÄYTETYÖN TILAAJAORGANISAATIOSTA

1.1 Avain-Säätiö

Avain-Säätiö on Päijät- ja Kanta-Hämeen alueella toimiva, voittoa tavoittelematon kolmannen sektorin toimija. Avain-Säätiön tarkoitus on tukea ja täydentää julkisia palveluja, sekä edistää eri tavoin tukea tarvitsevien osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia järjestämällä kuntoutumista ja selviytymistä tukevia sosiaalipalveluja.

Avain-säätiö kehittää uusia toimintamalleja erilaisina kehittämishankkeina, ja onnistuneiden kehittämishankkeiden myötä tuottaa myös pysyvämpiä palveluja. Se on listattu myös KELAn palveluntuottajaksi, esimerkiksi puhevammaisten henkilöiden tulkkipalvelun tuottajaksi.

Pääteemoina Avain-Säätiön palveluissa ovat työelämään ohjaus, arjenhallinnan tukeminen, puhevammaisten henkilöiden tulkkauksen sekä yhteisönohjaus, joka on viestintä-

taitojen kehittämistä lapsen tai aikuisen lähiyhteisöissä, joissa vuorovaikutus on haastavaa. Avain-säätiön asiakkaiden ikärakenne kattaa lähestulkoon koko elinkaaren, lapset, nuoret aikuiset, työikäiset sekä ikäihmiset.

Avain-Säätiössä työskentelee päätoimisesti alle 20 henkilöä. (Avain-Säätiö, 2020).

1.2 Avain-Säätiön Poveria-toiminta

Maaliskuussa 2016 käynnistyi Stean rahoittama (2016-2018) kehittämishanke, Poveria-kurssi. Poveria-kurssi on nuorten (17-29-vuotiaat) aikuisten sosiaalisia taitoja, arjen hallintaa ja osallistumismahdollisuuksia vahvistava hanke. Kurssi on suunnattu nuorille, joilla ei tällä hetkellä ole työ- tai opiskelupaikkaa tai opinnot ovat katkolla. Nuoret voivat olla myös työttöminä työnhakijoina Te-toimistossa. Toiminnalle myönnettiin AK-avustus kehittämiskauden jälkeen Stean toimesta (2019-2021). (Avain-Säätiö, 2020).

Kehittämishankkeen aikana oli todettavissa, että Poveria-toiminnan asiakkaat ovat jo syrjäytyneitä tai syrjäytymisuhan alla erilaisten haasteiden, esim. sosiaalisten pelkoti-
lojen, mielenterveyden sekä kognitiivisten haasteiden, päihdeongelmien tms. vuoksi. Heillä on taustallaan pääsääntöisesti melko laaja verkosto, esim. psykiatrian hoitosuhde, sosiaalityö, etsivä nuorisotyö tms. Asiakkaat ohjautuvat Poveria-kurssille useimmiten edellä mainittujen tahojen yhteydenotolla. Käytännössä kurssilla vahvistetaan osallistujien ryhmätyötaitoja, sosiaalisia taitoja sekä elämänhallintaa ja näiden kautta itseluottamusta.

Viiden kuukauden kurssin aikana jokaisen kurssilaisen kanssa käydään kahdenkeskisiä Omapolku-keskusteluja, joissa tarkentuu jokaiselle henkilökohtainen jatkosuunnitelma. Tällä suunnitelmalla tavoitellaan jokaiselle suuntaa kohti opiskelu-/työelämää. Jatkosuunnitelma tehdään kattamaan mahdollisimman hyvin asiakkaan henkilökohtaisia tarpeita, ja pyritään välttämään tulevan toiminnan epäonnistuminen, esim. toiminnan keskeytyminen. Seuraavassa kuvattu jatkosuunnitelmaa esimerkinomaisesti. Kuvauksesta on jätetty pois asiat, joiden kautta nuori voitaisiin tunnistaa:

Nuori koki, ettei ole valmis työelämään, ennen kuin on saanut työstettyä menneisyytensä asioita ammattilaisen kanssa. Hänen kanssaan käynnistettiin mielenterveyttä tukeva hoitokontakti. Hän koki myös, että kaipaa arkeensa työn kaltaista tekemistä ja

rutiinia, täysipäiväiseen toimintaan hänen voimavaransa eivät kuitenkaan vielä riittäneet. Kävimme yhdessä aktivointisuunnitelmapalaverissa sosiaalityön ja TE-toimiston virkailijan kanssa. Tässä palaverissa kerroimme yhteiset huomiomme, jolloin yhteistyö virallisten tahojen kanssa helpottui, ja nuori pääsi aloittamaan mielekkään toiminnan ja sitä kautta rakentamaan jaksamistaan.

Jatkosuunnitelman toteutumista tuetaan yhteisellä vierailulla nuoren kanssa jatko-suunnitelmapaikkaan, ja näin madalletaan kynnystä uuden toiminnan aloittamiseen. Käynnin aikana nuori kertoo Poveria-ohjaajan tukemana tarpeitaan sekä selkiyttää toiminnan järjestäjälle suunnitelmaansa, mitä hän toiminnalla tavoittelee. Näin toimimalla nuori tiedostaa, että toiminnan järjestäjillä on tieto hänen tilanteestaan, jolloin ainakin teoriassa avun pyytäminen ja rehellisyys on helpompaa.

1.3 Poveria-toiminnan teoreettinen ja ideologinen viitekehys

Poveria-toiminnassa nuorta tuetaan ottamaan hänelle itselleen sopivissa määrin vastuuta omasta elämästään, eheytymisestään ja tulevaisuuden suunnittelustaan. Termi sopivissa määrin tarkoittaa sitä, että työntekijän tehtävänä on asettaa toiminnalle raamit, joiden sisällä nuori saa toimia ja kehittyä autonomisesti. Eli toisin sanoen, nuorta tuetaan osallisemmaksi omasta elämästään. Osallisuus on terminä monisäikeinen ja hankalasti määriteltävä. Peilattaessa osallisuutta Poveria-toimintaan, sopivimmaksi määritelmäksi osallisuudelle olen kokenut Laitilan (2010) määritelmän, jonka mukaan osallisuus muodostuu palvelunkäyttäjän ja palveluntuottajan tasaveroisesta toimijuudesta, sekä tuen, arvostuksen ja yhteenkuuluvuuden kokemuksista. Näiden asioiden kautta työntekijän tulisi huomioida, hyväksyä ja hyödyntää asiakkaan asiantuntijuus. Poveria-toiminnassa osallisuutta tuetaan niin, että asiakasta tuetaan tekemään itse valinta erilaisten toiminnan mahdollisuuksien välillä. Näiden valintojen merkitystä elämälle kartoitetaan kahdenkeskisillä keskusteluilla joissa asiakkaan omilla ajatuksilla on suurin merkitys.

Käytännön toiminnassa Poveria-kurssi vahvistaa yksilön toimintaa ryhmätilanteissa, itseluottamusta, tulevaisuuden näkymää sekä luottamusta yhteiskuntaan ja sen rakenteisiin. Edellä mainittuun perustuen koen Poveria-toiminnassa olevan myös vahva sosiaalipedagoginen viitekehys.

Sosiaalipedagogisessa toiminnassa kyse on toisaalta yleisestä sosiaalisen kasvun tukemisesta, joka koskee kaikkia, ja toisaalta erityisestä kasvatuksellisesta sosiaalisesta työstä, joka koskee erilaisten vaikeuksien vuoksi erityistä tukea tarvitsevia. Erityisen kasvatuksellisen tuen tarpeet voivat liittyä koulutuksesta tai työstä syrjäytymiseen, mielenterveys- tai päihdeongelmiin, vaikeisiin perheoloihin, vammaisuuteen jne. Toiminnan tavoitteena on tukea ihmisten yhteiskunnallista osallisuutta, yhteiskuntaan integroitumista sekä ehkäistä ja lievittää syrjäytymistä. (Nivala & Rynänen 2020)

Omassa ajattelussani Richard Ryanin ja Edward Decin itseohjautuvuusteoria antaa erittäin osuvat raamit sellaiselle osallisuusajattelulle, joka auttaa tukea tarvitsevia nuoria toimimaan omissa verkostoissaan. Ryan ja Deci esittävät itseohjautuvuusteoriasaan, että ihmisen kolme psykologista perustarvetta ovat omaehtoisuus, kyvykkyyden osoittaminen ja yhteenkuuluvuus (Isola & Kaartinen & Leemann & Lääperi & Schneider & Valtari & Keto-Tokoi 2017, 15). Tukea tarvitsevalle verkostossaan toimivalle ihmiselle nuo asiat tarkoittanevat käytännön arjessa sitä, että saa osallistua suunniteluun ja päätöksentekoon ja päättää tarjolla olevista vaihtoehdoista, hänelle tarjotut vaihtoehdot ovat sellaisia mistä hän pystyy selviämään ja että hän ymmärtää mitä mil-läkin palvelulla tavoitellaan. Nämä tavoitteet kuvaavat osuvasti myös sitä, mitä Poveria-toiminnalla kokonaisuutena tavoitellaan.

Edellisessä luvussa kerroin pääpiirteittäin millaisia haasteita Poveria-kurssin asiakkailla on. Kyseisten haasteiden kokeminen tarkoittaa mielestäni sitä, että itseohjautuvuusteorian kolme perustarvetta eivät täyty, ja tätä kautta sisäinen motivaatio aidolle yhteistyölle verkostossa ei pääse syntymään.

Motivaatio kasvaa tavoitteissa, (myönteisissä) tunteissa ja toimijauskomuk-sissa: Ihminen motivoituu, kun hänellä on tavoite, jota kohti suunnata toi-mintaansa. Selviytymisuskomukset muotoutuvat vuorovaikutuksessa ympäristön tarjoamien mahdollisuuksien kanssa. Motivaatio syntyy myönteisesti virittyneessä mielessä, ihmisessä, joka uskoo omien ja yhteisten voi-mavarojen avulla saavuttavansa jonkin asian. (Isola ym. 2017, 16)

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITE

Verkostotyötä ja sen haasteita/mahdollisuuksia on tutkittu paljon, erilaisista taustoista, esim. väitöskirjoja, pro gradu-tutkielmia ja amk-opinnäytetöitä. Omassa työssäni Poveria-kurssin ohjaajana saan työskennellä eri toimijoiden rajapinnassa, ja olla

osaltani vaikuttamassa nuorten kokemuksiin moniammatillisuudesta ja toimijoiden välisestä yhteistyöstä, kuten edellisen luvun esimerkissäni kerroinkin.

Kehittämishankkeen aikana havaitsimme haasteen jatkosuunnitelmien toteutumisessa sekä tiedon kulkemisessa asiakkaan ja verkoston välillä. Asiakkaan oman näkemys esille tuominen vaatii paljon valmistelua ja ajatuksien jäsentämistä. Nuoren ahdistuksen tai pelon tunteet saattavat estää rehellisen kuvauksen antamisen omasta tilanteestaan. Osa nuorista on Poveria-kurssin kahdenkeskisten keskustelujen aikana kuvannut, että Poveria-ohjaajan läsnäolo on välttämätöntä, jotta tapaamisella puhutaan oikeista asioista. Osa on jopa kokenut, että ilman Poveria-ohjaajan läsnäoloa häntä ei kuunnella, valmisteluista huolimatta. Perehdyin melko laajasti erilaisiin aiheita käsitteleviin kirjallisiin lähteisiin, ja oli mielenkiintoista huomata, että havaitsemamme haasteet eivät ole uusia.

Yhtenä työskentelyn sujuvuuden haasteena voidaankin siis nähdä paitsi omaan näkökulmaan juuttuminen ja kielteisyys suhteessa avoimuuteen monenlaisissa tilanteen tulkinnoissa, myös sen unohtaminen, että asiakkaan näkökulma on aina kuultava ja huomioitava päätöksen teossa. (Koponen 2017, 12.)

Työssäni saan toimia nuoren tukena erilaisissa asiantuntijatapaamisissa ja verkostoissa. Pohtiessani opinnäytetyötäni ja sen mahdollista aiheita, mieleeni tuli tilanne eräästä verkostopalaverista. Vahvasta ahdistuksesta kärsinyt nuori teki töitä ahdistuksensa lieventämisen kanssa useamman kuukauden, jonka jälkeen hän pystyi kirjoittajalle kertomaan millaista toimintaa ja tukea elämälleen kaipaa. Teimme suunnitelman, että kerromme tämän viestin tulevassa verkostopalaverissa. Verkostopalaverissa nuoren ajatus tyrmättiin täysin, riippumatta kirjoittajan läsnäolosta ja puheenvuoroista. Nuori ylipuhuttiin erääseen toimintaan mukaan, joka oli siinä elämän hetkessä liian haastava, ja nuori sanoitti, että ko. toiminta ei tule onnistumaan. Hän kertoi jälkikäteen myöntyneensä ajatukseen koska palaveri oli tilanteena liian ahdistava, ja hän halusi tilanteesta äkkiä pois. Jälkeenpäin olen kuullut toiminnan jääneen kesken ja nuoren ajautuneen takaisin päihteiden pariin.

Edellisen kaltaisia esimerkkejä olen kuullut ja kokenut useampia.

Työntekijöiden kokemusten mukaan nuorten on usein alistuttava viranomaisten ehdotuksiin. Ongelmien ratkaisemista jarruttavat sellaiset auttamistyön tilanteet, joissa nuoret myöntyvät vastentahtoisesti työntekijöiden esittämiin ratkaisuvaihtoehtoihin. Ulkoapäin tulevat pakot tai ilman nuo-

ren osallisuutta tehdyt ratkaisut eivät lisää nuoren toimijuutta. Tällöin palaverista ja niissä tehdyistä suunnitelmista ei ole hyötyä, eikä niiden toteuttamiseen sitouduta. (Hästbacka 2016, 22)

Aiemmin mainitsin havainneeni lähdekirjallisuudesta, etteivät haasteet verkostotyössä ole sosiaali- ja terveystieteiden työntekijöille uusia tai yllättäviä. Jäin pohtimaan kertamani esimerkkinuoren kautta sitä, millaisia asioita haasteet tarkoittavat verkostossa toimivalle nuorelle ja hänen elämälleen. Jos esimerkissäni kuvatulta nuorelta kysyttäisiin osallisuuden kokemuksesta verkostopalaverissa, vastaus olisi melko varmasti, että hän ei ole ollut osallinen suunnitelmaansa, vaikka onkin ollut läsnä ja myöntynyt suunnitelmaan sanallisesti. Näiden kokemusten, pohdintojen ja lähdekirjallisuuden kautta muodostui ajatus lähteä tutkimaan nuorten kokemuksia verkostotyöstä nimenomaan fenomenografisella otteella. Fenomenografisen tutkimusotteen tarkoitus on tuoda julki haastateltavien kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä (Rissanen, 2006).

Hieman pimentoon jäänyt aihe lähdekirjallisuudessa oli se, kuinka rehellisesti asiakkaat asioistaan erilaisissa tapaamisissa kertovat. Tai enemmänkin se, mitä vaikutuksia sillä on asiakkaan elämään, että hän ei ole rehellinen tai jättää asioita kertomatta. Asiaa sivuttiin useammassakin teoksessa, mutta käytännön ratkaisuehdotukset jäivät mielestäni vähäisiksi. Haaste saada nuoren ääni kuuluviin moniammatillisessa verkostossa on tiedostettu haaste, mutta mielestäni käytännön ehdotukset asian korjaamiseksi ovat jääneet vähäisiksi, tai muuten pimentoon.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on saada lähdekirjallisuudessa esitettyjen asioiden tueksi palvelunkäyttäjien aitoja kokemuksia verkostoissa toimimisesta teemahaastattelun kautta. Näiden haastattelujen kautta tavoitteena on myös tehdä yhdessä palvelunkäyttäjien, tässä tapauksessa Poveria-kurssin asiakkaiden, kanssa kirjallinen ohjeistus/toive verkostotyön toteuttamiseen Avain-säätiön työntekijöille (Liite 1). Tavoitteena on antaa mahdollisimman paljon painoarvoa asiakkaiden näkemyksille, ja muodostaa haastattelujen kautta työntekijän (haastattelija) ja palvelunkäyttäjien (haastateltavat) yhteinen näky, mitä asioita moniammatillisessa työssä tulisi ottaa huomioon, jotta palvelunkäyttäjät saavat parhaan mahdollisen tuen Avain-Säätiön henkilöstöltä toimintaansa omassa, ammatillisessa verkostossaan. Työntekijöiden haastattelulla haen ilmiöiden käsittelyyn erilaisia näkökulmia, ja toisaalta myös ajatusta siitä, ovatko työntekijät tietoisia nuorten kokemista haasteista.

3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON KÄSITTELY

Tämänkaltaisen aiheen työstäminen on kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusta. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on antaa mahdollisuus tutkittavien äänelle, näkökulmille ja kokemuksille nousta esiin (Kiuru & Vartiainen 2019). Perehdyin aiheeseen dokumenttianalyysin kautta. Dokumenttianalyysillä tutkittavalle ilmiölle etsitään taustatietoa ja lisänäkökulmia (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015). Itseäni myös kiinnosti suuresti mitä tästä aiheesta jo tiedetään. Tarkoitukseni olikin löytää lähdekirjallisuudesta yhteisiä, usein toistuvia teemoja, joiden pohjalta lähtisimme haastateltavien kokemuksia kartoittamaan.

Tässä opinnäytetyössäni olen käyttänyt puolistrukturoitua teemahaastattelua kartoittamaan Poveria-kurssin asiakkaiden kokemuksia ammattilaisverkoston kanssa toimimisesta. Haastattelujen teemat nousivat puhtaasti lähdekirjallisuudesta. Sana puolistrukturoitu tarkoittaa tässä opinnäytetyössä sitä, että haastattelun teemat oli määriteltä, mutta käytännössä tarkoitus oli enemmänkin keskustella haastateltavien kanssa teemoista suhteessa heidän kokemuksiinsa. Keskusteltujen teemojen järjestys vaihteli haastateltavien välillä, eikä haastattelijalla ollut tarkoitukseen pitää haastattelussa tiukkaa runkoa. Puolistrukturoidulle haastattelulle ei liene yhteistä määritelmää, mutta Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan mukaan (2006) puolistrukturoidussa haastattelussa kysymysten järjestystä voidaan vaihtaa haastateltavien välillä. Tärkeimpänä asiana koin haastateltavan turvallisen ja luonnollisen olotilan, jolloin hän pystyi kuvaamaan kokemuksiaan avoimesti. Jokaisen haastateltavan kanssa kävimme samat teemat läpi.

Haastattelutilanteessa haastavinta oli olla vaikuttamatta liikaa haastateltavan vastauksiin. Havaitessa, että haastateltavien kokemukset olivat hyvin samankaltaisia toistensa kanssa, oli tärkeää, että en lähtenyt vaikuttamaan haastateltavan kokemuksiin ja vastauksiin vaikkapa esimerkkien kautta.

Haastattelujen aineistoa kävin läpi abduktiivisella sisällönanalyysillä. Abduktiivinen tarkoittaa sitä, että analyysiin ja päättelyyn tueksi etsitään teorioista ja tutkimuksista selityksiä tai vahvistusta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Koen, että abduktiivinen tapa antaa eniten merkitystä haastateltavien subjektiivisille kokemuksille, joka taas on fenomenografisen, eli subjektiivisia kokemuksia kartoittavan, haastattelun perusta.

Olin haastattelujen aikana kirjoittanut haastateltavien vastaukset ja kommentit muistiin. Haastattelujen jälkeen lajittelin kommentit haastattelujen teemojen mukaan (Liite 3). Tämän vastausten teemoittelun jälkeen ilmiötä oli helpompi lähteä analysoimaan.

4 HAASTATTELUJEN TEEMAT

Lähdekirjallisuudesta nousi esille seitsemän yhteistä teemaa, jotka koskettivat nuoren osallisuutta ja hänen mielipiteidensä painoarvoa moniammatillisessa työskentelyssä. Teemoille oli ominaista se, että teemaa kuvattiin useammassa lähdeoteoksessa, ehkä hieman eri nimillä tai sanoilla, mutta ilmiö oli kuitenkin kuvattu samankaltaiseksi. Esimerkiksi teemaan ”Toiminnan ja tavoitteiden selkeys” (teema nro. 2) vaikutti mm. seuraavat ajatukset: Närhi, Kokkonen ja Matthies kuvasivat artikkelissaan asiakkaiden osallisuudesta (2014) ristiriitaa työn tavoitteiden välillä; kenen ehdoilla ja puolella työtä tehdään. Samaa asiaa kertoo Janne Jalava artikkelissaan kuntoutuskumppanuudesta (2008). Hänen mukaansa usean organisaation toimintaan vaikuttavat niin talous, politiikka, juridiset järjestelmät ja monet muut alajärjestelmät. Tämän seurauksena organisaatioista on tullut ns. ”polyfonisia”, joissa on vallalla useat järjestelmät yhtä aikaa. Koen vahvasti molempien lainausten kertovan samankaltaisesta ilmiöstä, joskin täysin eri tavalla kuvattuna. Seuraavassa listaus haastatteluissa käytetyistä teemoista sekä esimerkkinä muutama lainaus lähdekirjallisuudesta ko. teemaan liittyen:

1. Asiakkaan ja hänen mielipiteidensä arvostus
 - Mielenterveyspalveluita käyttävien asiakkaiden ja heidän omaistensa mielipiteet ja asiantuntemus tulevat vain harvoin kuulluksi eikä tuota asiantuntemusta aina tunnisteta lainkaan (Laitila 2010, 4).
 - Onkin todettu, että palveluiden käyttäjien kokemukset ja mielipiteet jäävät usein marginaaliin käytännön toiminnassa (Närhi ym. 2014, 232).
 - Potilaan ja omaisen äänen saaminen kuuluvaksi entistä enemmän päätöksiä tehtäessä on suuri haaste (Isoherranen 2012, 130).
2. Toiminnan ja tavoitteiden selkeys
 - Palvelujärjestelmän hajanaisuus voi johtaa asiakkaiden valikoimiseen eli ”luukuttamiseen” eri sektoreiden välillä tai ristiriitaisiin palveluihin ja pyrkimykseen (Laitila 2010, 49-50).

- Samaan aikaan on läsnä jatkuva ristiriita työn tavoitteista ja siitä, kenen ehdoilla ja puolella työtä tehdään (Närhi ym. 2014, 239).
 - Asiakkaiden mielestä aktivointisuunnitelmien tavoitteet eivät olleet selkeitä eikä tieto tavoitteista siirtynyt palvelusta toiseen (Era 2013, 74).
3. Yksilöllisen kohtaamisen puute, ts. järjestelmäkeskeisyys
- Järjestelmäkeskeisyys ei tue palvelun käyttäjän määrittämää omaehtoista osallisuutta vaan perustuu enemmänkin osallistamisen kaltaiseen toimintaan (Närhi ym. 2014, 236).
 - Professionaaliin arvoihin kytkeytyvä harkintavalta sisältää ajatuksen, että ammattityö on parhaimmillaan sitä, että asiakas osallistuu työskentelyyn omista lähtökohdistaan. Kuitenkin väitetään, että uuden julkisjohtamisen logiikka tukee lähes ainoastaan yksilötyön toimenpidekeskeistä tekemistä. (Närhi ym. 2014, 230)
4. Haasteet moniammatillisuudessa
- Sosiaali- ja terveysalan rakenteet ovat olleet pitkään hierarkkisia ja organisaatiolähtöisiä. Potilaslähtöisyys ja tiedon siirto yli organisaatorajojen on ollut ja on edelleen vaikeaa. (Isoherranen 2012, 138)
 - Ajantasainen tieto ei aina ollut kaikkien tiimin jäsenten hallussa päätöksentekotilanteissa. Organisaation hierarkkiset arvot ja henkilöiden ja tiimien kokoonpanojen vaihdot ilman henkilökunnan vaikutusmahdollisuuksia aiheuttivat hankaluuksia yhteistyössä. (Isoherranen 2012, 36)
 - Salassapitovelvoitteiden ja toisistaan poikkeavien toimintakulttuurien koettiin vaikeuttavan sektoreiden välistä yhteistyötä. Puutteelliset resurssit ja kiire kapeuttivat henkilökohtaista liikkumavaraa ja vaikeuttivat yhteistyötä. (Keskitalo & Määttä 2014, 204)
5. Resurssipula
- Asiakkaita on yleensä paljon, eikä työntekijällä ole aikaa työskennellä siten, että asiakas voisi olla myös aktiivisessa roolissa (Närhi ym. 2014, 228).
 - Terveystieteiden nykyinen tilanne: niukkenevat resurssit, ajoittainen henkilökuntapula, vanha hierarkkisen toimintakulttuurin historia, vahvat professiot ja monikulttuurisuuden lisääntyminen eri professionissa, tekevät muutoksesta erityisen haastavan. Hallinnolliset rakenteet luovat omat esteensä moniammatilliseen työskentelyyn. (Isoherranen 2012, 135)

6. Työntekijöiden asennoituminen yhteistyöhön, joko henkilökohtaisessa tapauksessa tai verkostossa
 - Tutkimuksessa todettiin, että kirjallisuus antaa usein liian romanttisen kuvan moniammatillisesta tiimistä, jossa on yhteiset päämäärät, keskinäistä tukea ja vähän kilpailua. Tutkimuksessa tuli esiin, että ammattiryhmien välille syntyi usein arjessa jännitteitä ja kilpailua. (Isoherranen 2012, 36)
 - ”Jos siellä on siinä tiimissä ihminen, joka kokee ehkä olonsa epävarmaksi, eikä uskalla tuoda sitä mielipidettä selkeästi esiin, niin ainakin siellä meidän tiimissä hänet kovin helposti jyrätään sitten” (Isoherranen 2012, 127)
 - Kriittisissä keskustelunavauksissa esimerkiksi kysytään, onko ”virallisten tahojen” osallistumis- (ja osallisuus-) puhe vain kontrollia uusissa vaatteissa sen sijaan, että siinä aidosti huomioitaisiin lasten ja nuorten näkökulma sekä myös vallitsevien asiointilojen kyseenalaistamisen mahdollisuudet (Niivala & Ryytänen 2013, 16).
7. Ammatilaisen ja asiakkaan kohtaaminen
 - Poiskäännyttämisellä eli diversiolla viitataan tilanteisiin, joissa avusta ja tuesta päättävät toimijat aktiivisesti luokittelevat, erottelevat ja valikoivat yksilöitä, jolloin ne pakottavat apua tarvitsevat henkilöt kaupittelemaan itseään ollakseen sopivia ja tullakseen valituiksi järjestelmän ehdoilla. Apua tarvitseva henkilö ohjataan suoraan tai epäsuorasti muualle tai hänen avun tai tuen tarpeensa torjutaan kokonaan. (Määttä & Keskitalo 2014, 199)
 - Asiakkaaseen kohdistuu lisäksi ristiriitaisia odotuksia: asiakkaan odotetaan olevan aktiivinen toimija ja ottavan vastuuta omasta tilanteestaan, vaikka samaan aikaan hänen edellytetään mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja -toimenpiteisiin (Närhi ym. 2014, 232).
 - Vanhempien mukaan nuorella ei aina ole kykyä selvittää ja hoitaa omia asioitaan, eivätkä apua tarjoavat ammatilliset tunne riittävästi nuoren taustoja tai esimerkiksi tämän tapaa kommunikoida. Nuorella voi esimerkiksi olla tapana peittää omat vaikeutensa auttavilta tahoilta, vaikka niiden esiintuominen olisi olennaista oikean avun löytämiseksi. (Hästbacka 2016, 23-24)

Nämä seitsemän teemaa lajittelin omaksi kokonaisuudekseen, jonka pohjalta keskustelu haastattelutilanteissa eteni. Kuvatessani Avain-Säätiön Poveria-toimintaa aiemmin, mainitsin toimintaan liittyvän ideologian olevan osallisuus (Laitila 2010), sosiaalipedagogiikka (Nivala & Ryyänen 2020) sekä Ryanin ja Decin itseohjautuvuusteoria (Isola ym. 2017). Tästä syystä oli mielestäni luonnollista ja loogista lähteä kartoittamaan ilmiötä nimenomaan näiden kolmen asian viitekehyksessä. Tämän opinnäytetyön liitteenä on haastatteluissa käytetty teemarunko lähteineen (Liite 2).

5 KUVAUS HAASTATTELUISTA

Tavoittelin tämän opinnäytetyön haastatteluihin kuutta palvelunkäyttäjää ja kolmea työntekijätahon edustajaa. Palvelunkäyttäjien haastatteluista toteutui 5/6, ja työntekijöiden haastatteluista 2/3. Yhden palvelunkäyttäjän haastattelu peruuntui ilmeisesti ahdistuksen vuoksi, ja yhden työntekijän ajankäytöllisten haasteiden vuoksi. Näistä haastatteluista saatu aineisto on mielestäni täysin riittävä antamaan kuvan tutkittavasta ilmiöstä, sekä saamaan tietoa millä tavalla palvelunkäyttäjät haluaisivat ammatillisen verkostonsa edustajien toimivan.

Palvelunkäyttäjien haastatteluihin varasin runsaasti aikaa, noin kaksi tuntia/haastattelu. Tällä pyrin varmistamaan, että nuori pystyi saavuttamaan epävirallisella jutustelulla, kahvinkeitolla ym. tunnelmaa vapauttavalla toiminnalla yhdessä haastattelijan kanssa, riittävän turvallisen ja epävirallisen olotilan. Halusin myös varmistaa, että haastattelun aikana ei tule kiireen tuntua, ja nuori saa kokemuksen siitä, että häntä aidosti kuunnellaan. Riittävä aika haastattelulle mahdollisti myös kokemusten kartoittamisen vuoropuhelun kautta, eikä vain pelkästään kysymysten kautta.

Jokaisen haastattelun alkuvaiheessa oli havaittavissa jännitystä ja arkuutta keskustella asioista. Haastattelun, ja eritoten dialogisen vuoropuhelun edetessä, oli silminnähettävää, että haastateltava vapautui, ja pystyi kuvaamaan kokemuksiaan kerronnallisesti, eikä ainoastaan kyllä-ei-vastausten muodossa. Sama ilmiö toistui myös molemmissa työntekijöiden haastatteluissa. Useamman kerran kävi niin, että ryhtyessämme kasamaan ajatuksia Avain-Säätiön työntekijöiden ohjeiksi, nuori halusi vielä tarkentaa kommenttiaan jostakin aikaisemmasta asiasta/teemasta.

Haastatteluista kaksi tapahtui haastateltavan valitsemissa paikassa, esim. kahvilassa, loput viisi Avain-Säätiön Poveria-kurssin tiloissa. Haastatteluihin meni aikaa 1,5-2

tuntia/haastattelu, joten haastatteluille käytetty aika tätä opinnäytetyötä varten oli yhteensä noin 11 tuntia. Haastatteluihin käytetty aika kuulostaa runsaalta, mutta tiedostaen aiheen arkaluontoisuuden, koen saavutetuille tuloksille ja kommenteille elinehdoksi sen, että haastattelut tapahtuivat kahden kesken, dialogisena keskusteluna ilman kiireen tuntua. Toisaalta olisin voinut haastatella useampaa nuorta tiukemmalla tahdilla, tai jopa ryhmähaastatteluna ja säästää siten aikaa. Epätietoisuuteen jää, olisivatko vastaukset ja kommentit olleet samansuuntaisia kuin nyt.

Opinnäytetyön tavoitteeksi kuvattuun kirjalliseen ohjeistukseen Avain-Säätiön henkilöstölle saivat vaikuttaa vain palvelunkäyttäjät omissa haastatteluissaan, työntekijätalon edustajien mielipiteitä en siihen osioon kaivannut. Ne olisivat saattaneet värittää ajatteluani liikaa, jolloin tavoiteltu ohjeistus nuorten näkökulmasta olisi saattanut olla toisenlainen. Työntekijöiden haastattelut antoivat tärkeää näkökulmaa ilmiöistä ja aiheen haasteista. Lisäksi oli havaittavissa, että työntekijöiden kommentit vahvistivat nuorten kokemusten, voisiko sanoa, ”oikeellisuuden”. Työntekijät tunnistivat nuorten kuvaamat haasteet ja sitä kautta koen dokumenttianalyysin kautta nousseiden teemojen tulleen entistä vahvemmin todennetuiksi.

Ennen kuin haastattelu alkoi, olin ohjeistanut haastateltavia olemaan täysin rehellisiä omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan, eikä heidän tulisi miettiä mikä on oikea tai väärä vastaus. Keskustelimme jokaisen kanssa myös siitä, että hänen kuvaamansa kokemus on oikea, riippumatta siitä mitä hänen työntekijänsä (tai asiakkaansa) ko. tilanteessa on mahdollisesti kokenut.

6 KOKEMUKSIA HAASTATTELUISTA

Kokonaisuutena täytyy sanoa, että todella samansuuntaisia kokemuksia haastatelluilla ihmisillä haastattelun teemoista oli. Riippumatta haastateltavan taustatekijöistä ja siitä, mistä palvelusta hän puhuu. Silläkään ei tuntunut olevan merkitystä oliko kyseessä palvelunkäyttäjän vai työntekijän haastattelu. Haastatellut nuoret olivat hyvin erilaisista elämäntilanteista, ja sitä kautta he puhuivat kokemuksistaan eri palveluissa, esim. työvoimatoimisto, sosiaali- ja terveystieteiden muut toimijat, mielenterveyspalvelut jne. Työntekijät kuvasivat kokemuksiaan sitä kautta, ovatko he kokeneet oman työs-

kentelynsä yhteydessä haastattelun teemoissa kuvattuja ilmiöitä. Kirjoitan seuraavassa havaintojani teemojen mukaan. Kokonaisuutena teemoittain lajitellut kommentit ovat opinnäytetyön liitteenä (Liite 3).

6.1 Asiakkaan ja hänen mielipiteidensä arvostus

Kaikilla haastatelluista oli ainakin jossakin määrin negatiivinen kokemus kyseisestä teemasta. Vahvimmin esiin nousi kokemus siitä, että asiakkaan mielipiteellä ei ole toiminnan suunnittelun kannalta merkitystä. Useampi haastatelluista kuvasi, että ovat sanoittaneet mielipiteensä ääneen, mutta se on jäänyt noteeraamatta tai asiaan ei ole koskaan palattu.

”Välil on ollu sillai kun oon sanonu et oon eri mieltä, siihen ei oo oikee noteerattu mitenkään. Tuntuu että niin kävi viimeks verkstopalaverissa, tuntuu ihan ku ne ettis jotain syytä että ne vois katkasta (palvelun) multa. Kerroin olevani (eräästä asiasta) eri mieltä ja sitä ei noteerattu, siirryttiin vaan seuraavaan asiaan.” (Nuoren kommentti)

Edellä olevan lainauksen mukaista keskustelua kävimme melko paljon haastattelujen aikana. Havaittavissa oli, että jos nuori koki, ettei hänen näkemystään arvosteta, niin asia jäi siihen. Haastatelluista nousi esiin, että nuoret kaipaavat ammattilaisen tukea oman mielipiteensä esiin tuomiseen neuvottelu- ja suunnitteluhetkissä.

”Hommat lähti liikkeelle kun mä otin oikeesti aikuisen mukaan. (Työntekijä) puhu samoja asioita mitä mä olin jo aiemmin koittanu sanoa, mut mua ei kuunneltu aiemmin. En mä keksi muuta tekijää kun ikä mikä tähän ois vaikuttanu.” (Nuoren kommentti)

Uskallus kertoa asioita tai mielipiteitä oli jokaisessa teemassa läsnä keskustelussa. Tähän teemaan liittyen uskallus liittyi enemmän siihen uskomukseen (oletukseen), ettei mielipiteen sanomisella ole hyötyä, jolloin jännityskynnystä ei edes kannata ylittää.

Työntekijähaastatteluissa nousi esiin, että kyseessä on todellinen ilmiö. Nämä työntekijät kuvasivat, että mielipiteen kuulluksi tulemiseen vaikuttavat mm. sosiaaliset taidot. Työntekijöiden haastatteluissa oli vahvasti esillä myös kokemus siitä, että työyhteisössä tiedostetaan ko. ongelma, mutta hieman epäselvää on mitä asialle voitaisiin tehdä.

”Se on valitettavan yleistä, et kuinka se asiakas pystyy itseään ilmaisemaan ni sillä on merkitystä niinku palvelun saamiseen.” (Työntekijän kommentti)

Edellisen kommentin kertonut työntekijä kuvasi haastetta siinä, että jos nuori ei kerro ajatustaan, niin sitä on todella hankala lukea tai päätellä. Tällöin päästään mielestäni

ristiriitatilanteeseen: asiakas ei uskalla/halua kertoa ajatustaan rehellisesti koska hänestä tuntuu, ettei sitä arvosteta, jolloin työntekijä joutuu toimimaan omien tietojensa ja oletustensa varassa.

”Pahimmissa tapauksissa olemme saaneet palautettakin asiasta (ei kuunnella asiakkaan tai omaisten mielipiteitä). Yleensä hyödynnämme omaistenkin tuntemusta, emme kuitenkaan pidä heitä varsinaisina asiantuntijoina.” (Työntekijän kommentti)

Tässä lainauksessa kiteytyy mielestäni Nivalan ja Rynänen huomio (2013, 16) siitä, että virallisten tahojen osallisuuspuhe on vain päälle liimattua kontrollia.

Nuorten toiveet tähän asiaan liittyivät tuttuun ja turvalliseen ohjaajaan. Toiveissa nousi vahvasti esiin, että työntekijä olisi mukana verkostoissa ja tapaamisissa kertomassa ja vahvistamassa ns. ammattikielellä nuoren omaa ajatusta, eräänlaisena äänitorvena.

”Oli hyvä juttu (turvallisen ohjaajan läsnäolo) että ei tarvinnu ite muistaa niin paljon asioita, oli ammattilainen kertomassa (asiakkaan ajatuksia) ja muu porukka sai oikean käsityksen. Tuntuu siltä että tarvii olla ammattilainen mukana että mua uskotaan.” (Nuoren kommentti).

6.2 Toiminnan ja tavoitteiden selkeys

Tämä teema herätti haastatteluissa paljon keskustelua. Suurimmat haasteet liittyivät terminologian ymmärtämiseen, toiminnan syyn ymmärtämiseen (miksi mitäkin asiaa tehdään) sekä epäselvyyteen mistä pitäisi kysyä neuvoa tai apua.

”Oon ollu mukana kuuntelemassa mitä mun pään menoks suunnitellaan. Välillä huvittava kuunnella työntekijöitä kun ne innostuu toistensa ehdotuksista ja mä kuuntelen vieressä, enkä aina tajua mitä ne puhuu.” (Nuoren kommentti)

Kokonaisuutena haastattelijalle jäi kuva siitä, että edellisessä teemassa kuvatut asiat vaikuttavat tämän teeman haasteisiin. Nuori saattaa joutua eräänlaiseen välitilaan, jossa hän ei uskalla kertoa ajatuksiaan eikä täysin ymmärrä mistä puhutaan. Tämänkaltaisessa välitilassa nuori tulee myöntyneeksi asioihin ilman, että on ymmärtänyt mistä oli kyse.

”Liian monta kertaa ollu sellanen etten oo tajunnu yhtään mistä puhutaan. Isoin osa sanoo vaan että ”no kato sieltä netistä”. Voi jäädä pitkäksi aikaa asiat hoitamatta. Enhän mä ees tiiä mistä pitäis kysyä.” (Nuoren kommentti)

Keskustelussa oli vahvasti myös ajatus siitä, että nuorten odotetaan tietävän ja ymmärtävän kohtuuttoman paljon esim. palvelurakenteista ja toiminnan mahdollisuuksista. Erään haastatellun nuoren kommentti ”mun pitäs kertoa niille mitä mahdollisuuksia mulla on” kuvastaa hyvin tätä haastetta.

Työntekijöiden kommentteista voi tulkita, että he ovat tietoisia tästä haasteesta.

”Osittain tunnistan ilmiön että nuori ei tiedä mitä hänen tulee tehdä. Voi olla että asiakas ei ymmärrä mitä sovittiin. Tulee esille niin että hän lupaa sellaista mitä ns. pitää luvata, tai se ei vastaa hänen vastaanottonsa tasoa” (kehitystaso). (Työntekijän kommentti)

Mielestäni tässäkin asiassa pääsemme jälleen siihen, että jos nuori ei myönnä tai kerro ajatuksiaan, työntekijän on hankala päätellä, kuinka paljon asiakas on ymmärtänyt. Lisähaasteen tälle asialle antaa työntekijöiden erilaiset tavat toimia. Ihmiset ovat erilaisia, ja lukevat ihmisiä mahdollisesti eri tavoin, varsinkin niissä tilanteissa, joissa asiakkaan rehellinen mielipide jää epäselväksi.

”Kaikki ei kuitenkaan toimi raamien sisällä samalla tavalla, yksi joustaa enemmän kuin toinen. Kaikilla työntekijöillä ei ole samanlaista tietoa toiminnan periaatteista ja ideologiasta. On tilanteita, joissa näkemykset ovat täysin vastakkain (hlökunnan sisällä), on tunne, että kaikilla ei ole riittävästi tietoa toiminnan arjesta ja ideologiasta.” (Työntekijän kommentti).

Nuorten toive tähän asiaan liittyi vahvasti asioiden selkiyttämiseen konkreetian tasolle työntekijän kanssa. Asioiden pilkkominen käytännön tekemisiin, ja selkeät tehtävälis-
tat nousivat esiin.

” Jälkikäteen (työntekijä) on kerran kirjannut lapulle selkokielellä mitä palaverissa sovittiin. Tää oli tosi hyvä juttu.” (Nuoren kommentti)

6.3 Yksilöllisen kohtaamisen puute, ts. järjestelmäkeskeisyys

Närhi ym. kertovat artikkelissaan (2014, 236) että järjestelmäkeskeisyys tukee osallistamista, eikä niinkään osallisuutta. Tämä oli aiheena sellainen, mitä haastateltaville nuorille piti melko seikkaperäisesti avata, jotta he ymmärsivät mistä tässä ilmiössä on kyse. Saadessaan mielikuvan asiasta, jokainen kertoi kokeneensa tämänkaltaista asiaa.

”Se voi olla, tuli vähän sellanen olo tossa, esimerkiks ku, ne (työntekijät) tiettyjä (ratkaisuja) tarjonnu, et ne tarjoo niit sen takia ku ne tekee niin kaikille. Et ne seuraa niinku tiettyä kaavaa.” (Nuoren kommentti)

Työntekijöiden kommentit tukevat edellä mainittua nuoren kokemusta:

”Jos työntekijä on ajatellut etukäteen jotakin, ja asiakas ehdottaa jotain ihan muuta, niin toivotaan että asiakas laajentaa näkökulmaansa. Ei välttämättä

kuunnella asiakkaan toiveita, ei olla välttämättä kuunneltu asiakasta.”
(Työntekijän kommentti)

Haastatteluissa oli tulkittavissa, että jos nuorelle jäi mielikuva siitä, että tiettyä asiaa tarjotaan siksi koska niin tehdään kaikille, motivaatio toiminnan suorittamiseen laski. Närhi ym. kertovat artikkelissaan (2014, 237) että palvelujärjestelmä ja siihen ylhäältä vaikuttava byrokratia värittävät liikaa asiakkaan suunnitelmaa, joka saattaa pahimmillaan estää asiakkaan elämäntilanteen kohenemisen. Tätä huomiota tukee nuoren kommentti: ”Luulisi että mä ite tiedän parhaiten. Jos mut painostetaan johonkin mihin mä en halua, niin miten se vois mua auttaa.” Tämänkaltaisia puheenvuoroja esiintyi haastatteluiden aikana useita. Vallalla oli kirjoittajan näkemyksen mukaan epäluottamus toimijoita kohtaan, tarkemmin sanottuna nuoret kuvasivat, että palveluntuottajat haavevat toiminnoilla hyviä tilastoja nuoren auttamisen sijaan.

”(Palvelussa) on sellaisia ryhmiä, jonka jälkihaastattelussa jää usein sellainen olo et ne haluaa vaan saada toiminnan näyttämään hienolta ja hyvältä. Ihmisistä tulee helposti numeroita.” (Nuoren kommentti)

Työntekijöiden haastatteluista jäi kuva, että haaste tiedostetaan.

”Kyllä se fiilis (ristiriidasta) tulee, nimenomaan se taustaorganisaatio ohjaa toiminnan ja tavoitteiden suunnan. Asiat perustuu lakiin tai tiettyyn tapaan toimia. Hankala sanoa kuinka paljon asiakkaalla on ollu sananvaltaa. Sananvaltaisuudessa on ristiriita, yhtä aikaa ns asiantuntijalla on tietty ns. kompetenssi, asiakkaalla oma näkemys mikä vois olla seuraava juttu. Joskus asiakkaan jutut herättävät tunteen, että asiat ovat jäsentymättömiä, jolloin meidän tehtävä on tuottaa meidän vahva mielipide, jotta asiakas pääsisi eteenpäin.” (Työntekijän kommentti)

Tähän asiaan liittyen sekä työntekijät, että osa nuorista kokevat, että yksittäiseltä työntekijältä vaaditaan paljon uskallusta, jotta asiakas saisi yksilöllisempää kohtelua.

”Voi olla et tietyissä organisaatioissa vaatii yksittäiseltä työntekijältä rohkeutta et sä lähet tosissaa heittäytymään ja palvelemaan asiakasta yksilötasolla.” (Työntekijän kommentti)

”Tuntuu että verkostotapaamisissa tietyt henkilöt joutuu ottaa isompaa roolia mikä sille kuuluu.” (Nuoren kommentti)

Nuorten toiveet liittyvät vahvasti tasavertaisuuteen, yhteistyöhön ja ymmärretyksi tulemiseen.

”Ilmapiiri olis helpompi, jos asiat käytäis läpi sillein keskustellen, eikä tyrmäittäis mun ajatuksia. Ois hyvä jos työntekijä ottais munkin sanomiset huomioon. Pitäis ymmärtää et ne on mun elämää, eikä se että näyttäis vaan hienolta jossain papereissa.” (Nuoren kommentti)

6.4 Haasteet moniammatillisuudessa

Tässä teemassa keskustellut asiat liittyvät jossakin määrin aikaisempiin teemoihin (mielipiteen arvostus, selkeys, järjestelmäkeskeisyys), mutta lisäarvo tähän teemaan tuli verkostopalaverien käytänteiden ja tiedon siirtymisen kautta. Verkostopalaverilla tarkoitetaan tässä moniammatillista kokousta asiakkaan läsnä ollessa. Kokouksessa on tarkoitus käydä asiakkaan tilannetta läpi ja tehdä suunnitelma asiakkaan elämäntilanteen parantamiseksi.

Nuorilla oli kokemus, että verkostopalaverissa ihmisillä on asiakkaan tilanteesta eri näkemys. Useampi haastatelluista koki, että heidän tehtäväkseen jää verkostopalaverissa pitää työntekijät ajan tasalla, vaikka asiat ovat jo kirjattuna ”johonkin”.

”Se voi olla että se, että arviointihetkissä kaikkea ei tuu otettua huomioon. (Työntekijä) kirjottaa ylös mitä millonkin on ollu, mutta ei niitä kukaan sen enempää lue. Niissäkin, verkostopalavereissa, vaikka se ajantasainen tieto on jo kirjattu, niin se on mun vastuulla tuoda se esiin. Ois paljon parempi että (työntekijä) oisi ite aktiivinen ja lukis ne kirjaukset mitä on aiemmin kirjattu. Ne tilanteet on niin ahdistavia että en mä pysty niitä juttuja sit kertomaan.” (Nuoren kommentti)

Edellisen kommentin kaltaiset ajatukset olivat vahvasti esillä haastatteluissa. Lyhyesti sanottuna, nuorilla on kokemus, että jos hän ei itse tuo jotakin asiaa esille, sitä ei välttämättä käsitellä, tarpeesta huolimatta.

Opinnäytetyön alussa kuvasin Poveria-kurssin asiakkaiden haasteita. Sosiaaliset pelkotilat, ahdistuksen tunteet jne. pahimmillaan estävät oman näkemyksen esille tuomisen palaverissa.

”Vaikka verkostossa on sellasia henkilöitä ketä on ennenkin tavannu, se henkilöstön paljous vaikuttaa siihen että se on vähän, mul on sosiaalisten tilanteiden pelko, et se tilanne ahdistaa enemmän. Joitain asioita, munki pitää aina miettiä, et jos mä sanon jotain, niin mitä joku muu sanoo siihen. Että siitä tulee sanomista, että niitä omia oloiloja ei tuu välitettyä, niitä lieventää.” (Nuoren kommentti)

Toisaalta nuoret kuvasivat, että verkostopalaverin idea on hyvä, ja he ymmärtävät verkostopalaverin idean. Kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista arvostettiin ja koettiin tärkeänä, kuitenkin palaverissa toimiminen koettiin jopa ylivoimaisen haastavana.

”Verkostopalaverit ovat helvetin ahdistavia. Kaikki on siinä ringissä mun takia ja pohtivat mun elämää. Tehdään hienoja suunnitelmia, jotka eivät toteudu. Kukaan ei tee mitään. Kun se palaveri loppuu, niin siitä ei vaan enää keskustella. Suunnitelmia en ole ymmärtänyt, puhuttiin liian paljon.” (Nuoren kommentti)

Moniammatillisesta työskentelystä keskustellessa nuorten kanssa, kirjoittajalle jäi vahva tunne siitä, että kaikki muut teemat ja niihin liittyvät haasteet kiteytyvät tähän teemaan; rehellisen mielipiteen kertomisen haaste, mielipiteen arvostus, selkeys siitä miksi mitään tehdään ja sovittujen sekä tehtävien asioiden konkretisoiminen nuorelle.

”Onkohan jollain (työntekijällä) että yhteydenpito verkoston välillä ei kuulu hänelle, tehään se mitä vaaditaan. Yllättävän paljon jää ihmisen itsensä tehtäväksi. Kyllä se helpotti että oli ihminen kenen kanssa päästä eteenpäin. (Palveluntuottajan) työntekijästä sain todella hyvän ensivaikutelman, ei virkamies. Hän kysyi aina ensimmäisenä, että mitä kuuluu, miten menee.” (Nuoren kommentti)

Aiemmissa teemoissa kävin läpi haastetta rehellisen mielipiteen kertomiseen, jota alleviivaa nuoren kommentti verkostopalaveriin liittyen:

”Kysymykseen ”onko kysyttävää” on helppo lukkiutua ja vastata ”ei oo”, vaikka oliskin asioita mitkä ovat epäselviä.” (Nuoren kommentti)

Tämä kommentti kertoo mielestäni siitä, että verkostopalaverien asiat eivät välttämättä ole niin kuin valtaosa palaverissa olleista on ajatellut. Muistioon voidaan kirjata sovitut asiat, ja että nuori sitoutui suunnitelmaan, mutta todellisuudessa nuori ei välttämättä ole ymmärtänyt mitä hänen tulee tehdä ja mistä hän saa apua, jos uskaltaa kysyä. Tämänkaltainen skenaario voi taas johtaa suurempiin ongelmiin.

”Palavereissa lupautui kaikkeen turhanpäiväseen, jotenkin tuli sellai olo että pitää.” (Nuoren kommentti)

Nuoret kaipasivat verkostotyöskentelynsä konkreettista tukea. Turvallista henkilöä kenen kanssa käydä asioita läpi, selkiyttää niitä konkreettiseksi toimiksi ja tarvittaessa pyytää auttamaan asioiden tekemisessä.

Haasteet verkostotyössä eivät haastattelujen mukaan ole vain nuoren ja verkoston välillä, vaan myös verkoston sisällä työntekijöiden välillä näkyy haasteita. Työntekijöiden näkemysten mukaan haasteet liittyvät epätietoisuuteen ja toisten työnkuvan arvostamiseen.

”Kollektiivinen kognitiivinen vastuu tarvitsee paljon yhteistä keskustelua, jolle ei ikinä ole riittävästi aikaa. Viikottain olemme tilanteessa, että joku ei ole tajunnut mitä palaverissa sovittiin. Esimerkiksi huomasimme seuraavana päivänä, että asiakkaalla ja työntekijällä jäi sovitusta asiasta erilainen käsitys.” (Työntekijän kommentti)

Kollektiivinen kognitiivinen vastuu on Isoherrasen mukaan (2012, 54) sitä, että ryhmä kantaa vastuuta siitä, että kaikki ovat ymmärtäneet mitä sovittiin tai miten tulee toimia. Tarkoittaa mielestäni sitä, että myös työntekijän tulee tarkentaa, varmistaa ja kysyä epäselviksi jääneitä asioita. Tämä ei välttämättä ole helppoa työntekijällekään myöntää, jos ei ole jotakin ymmärtänyt.

”Hierarkkinen ajattelu on vahvaa, toisen työn arvostus ei ole korkealla tasolla.” (Työntekijän kommentti)

Vastuu yhteisestä työstä koettiin myös haasteeksi:

”Eihän siitä tuu mitään, jos yritetään yhteistyötä tehdä (toimijan) kanssa. Meidän asiakkaita ei kuunnella, niitä pompotellaan eikä saada oikeen tietoa mitä on tehty.” (Työntekijän kommentti)

Tätä asiaa kertoo myös Isoherranen väitöskirjassaan (2012, 36). Hänen mukaansa ammattiryhmien välille syntyy usein jännitteitä ja kilpailua.

Edellinen työntekijän kommentti mielestäni alleviivaa ainakin jossakin määrin sitä, että asiakkaan oletetaan toimittavan tarpeelliset tiedot eteenpäin. Toisaalta myös lainsäädäntö ja salassapitovelvoitteet saattavat ohjata työntekijää olettamaan, että asiakas toimittaa itse tarpeelliset tiedot eri tahoille, työntekijällä voi olla tunne, että hän ei saa toimittaa asioita eteenpäin.

”Oon ollu sellaisissa missä sitä asiakasta ei oo tavattu, et ei ihan hirveen tarkkaa kuvaa oo ollu. Tietyissä palaverissa, en oo ihan varma, yks taho ollu aika sulkeutunut. Salassapitovelvollisuus tai joku muu vaikuttaa siihen, että se hankaloittaa asiakkaan parasta. Jos ei pystytä riittävän avoimesti kertomaan kokemuksista, ni mun mielestä se kokemus voi jäädä niinku laimeammaks et miten täs kannattais edetä.” (Työntekijän kommentti)

Kuten mainitsin, nuoret kaipasivat haastattelun perusteella turvallista ihmistä, kenen kanssa käydä läpi ja selkiyttää asioita, sekä tarvittaessa tehdä asioita käytännössä. Kuitenkin myös työntekijöiden kokemukset viittaavat mielestäni verkostokoordinaattorin tarpeen suuntaan. Taho/ihminen joka varmistaa, että asiat tulivat ymmärretyksi, ja että sovitut asiat siirtyvät käytäntöön. Jani Ursin kertoo julkaisussaan (2013, 8) että monialaisten ryhmien toiminta tehostuu merkittävästi, jos ryhmä on yhden johdon ja budjetin alaisuudessa eikä hajautettu eri hallintojen alaisuuteen.

Samaa viestiä kuvaa myös Taina Era julkaisussaan (2013, 72):

”Asiakkaat arvostivat yhtä ohjaavaa henkilöä, joka koordinoi koko asiakkuusprosessia. Asiakkaat kokivat tarvitsevansa tukea oman prosessinsa koordinointiin ja tiedon saamiseen erilaisista valinnanmahdollisuuksista. Asiakkaat halusivat myös etsiä ja kokeilla erilaisia mahdollisuuksia uusien taitojen oppimiseen.”

6.5 Resurssipula

Tästä aiheesta keskustellessa huomionarvoisin asia liittyi nuorten huoleen työntekijöistä. Valtaosa oli havainnut työntekijöiden kiireen ja kasvaneet työmäärät.

”Työtaakka taitaa olla työntekijöillä aika iso, ei ole aikaa eikä jaksamista kiinnittää jokaiseen yksilöön niin paljon kiinnostusta. Jotkut käynnit on tuntunu siltä että tuu nyt ku on aika varattu. Tuntu aika turhalta.” (Nuoren kommentti)

Kokonaisuutena voi sanoa, että vaikka aiemmissa teemoissa mainitut haasteet ovat haastateltujen todellisia kokemuksia, heillä on silti ymmärrystä työntekijöiden paineeseen. Ymmärrystä työtehtävien sisällöstä tai priorisoinnista nuorilla ei juuri ollut, eikä se kirjoittajan mielestä ole olennaistakaan. Olennaista on se, että nuoret aistivat työntekijöiden kiireen ja kasvavan työmäärän, ja tämä aistimus lienee osasyynä siihen, että heillä on kokemus, etteivät tule kuulluksi/ymmärretyksi.

Työntekijöiden tiuha vaihtuvuus aiheutti myös haasteita yhteistyölle.

”Ohjaajat vaihtelivat paljon, ei ne tienny mun asioista juurikaan. Olisin kaivannut jotain tyyppiä, jonka kanssa käydä kahestaan läpi mistä puhuttiin.” (Nuoren kommentti)

Haastatellut nuoret kuvasivat, että työntekijän vaihtuessa, heidän pitää kertoa asiat aina uudelleen alusta saakka. Tässä taas on haasteena se, että varsinkin kumuloituneista haasteista kärsivät nuoret tarvitsevat aikaa luottamuksen rakentumiselle, joka taas on kirjoittajan mielestä elinehto, että tapaamisilla puhutaan oikeista asioista ja nuori uskaltaa/haluaa kertoa rehellisen mielipiteensä.

”Tiedon siirtäminen ei välttämättä toimi, asioita joutuu kertomaan alusta saakka. Riippuu ihmisestä, miten uskaltaa asioista kertoa.” (Nuoren kommentti)

Myös työntekijät kuvasivat resurssipulan haasteita. Heillä kommentit keskittyivät enemmän työn sujuvuuteen ja laatuun, ja sitä kautta asiakkaan tilanteen parantamiseen.

”Moniammatillisuus toimii, jos porukassa on riittävä tuttuus ja mm. toimenkuvat ovat selkeitä. Tutummalle porukalle uskaltaa heittää enemmän juttua. Ongelmana on, että tiimin jäsenet vaihtuvat koko ajan, eikä kaikkien

toimenkuvasta ole selkeyttä. Nyt se on vähän sellasta kyräilyä.” (Työntekijän kommentti)

Aiemmin pohdinkin jo byrokratian ja hallintorakenteiden vaikutusta nuoren kokemuksiin moniammatillisessa verkostotyössä. Resurssien vähentäminen hankaloittaa työntekijöiden mielestä tätä asiaa entisestään:

”Esimerkiks (työntekijän) työpanosta vähennettiin puolella. Hallinnolliset rakenteet vaikeuttavat ja hidastavat moniammatillista työskentelyä. Tarvitaisiin rahaa (työntekijöitä) ja toimenkuvien selkiyttämistä, jotta moniammatillisuus helpottuisi.” (Työntekijän kommentti)

6.6 Työntekijöiden asennoituminen yhteistyöhön

Aiemmissä teemoissa on jo käsitelty nuorten kokemuksia melko laajalla otannalla. Tämä teema keskittyy enemmän nuorten kokemuksiin siitä, kuinka yhteistyö tapaamisilla toimii nuorten näkökulmasta.

Kokonaisuutena haastatteluista välittyi me nuoret vastaan ne työntekijät-tyyppinen olotila. Nuoret kuvasivat melko tuohtuneen oloisina kokemuksiin ylipuhumisesta, määräämisestä, pelkotiloista ja siitä että heiltä vaaditaan asioita mitä työntekijät eivät itse noudata.

Seuraavassa esimerkkinä muutama kommentti haastatelluilta nuorilta:

- ”On multa aina kysytty miltä kuulostaa, oon sitte vastannu että joo, vaikka en oo samaa mieltä. Se kysymys ei oo oikeestaan ollu kysymys, vaan enemmänkin toteamus että eikös me tehäkin näin.”
- ”Verkostopalaverissa on painostava ilmapiiri, ei uskalla sanoa mitä oikeesti ajattelee. Pelotti miten ihmiset reagoivat ja miten ne reagoi asioihin. Muutamana kerran sanoin vastaan ja sieltä tuli sellanen hyökkäys, tuntu että kaikki oli mua vastaan. Tilanteet ja heitot tulee niin yllättäen, ei niitä kerkee miettimään.”
- ”Sulta vaaditaan asioita ja sitoutumista, mut ei ne ite sitä noudata.”

Huomionarvoista on se, että myös työntekijät ovat huomanneet samankaltaisia ilmiöitä.

”Osaltaan totta, että ei meillä henkilökunta hirveästi anna ideoita asioiden parantamiseksi (osallisuus). Yksittäisen työntekijän ammattitaito ja persoonana voivat vaikuttaa alentavasti asiakkaan osallisuuteen.” (Työntekijän kommentti)

Toinen työntekijöiltä tullut näkökulma liittyy jo aiemmin mainittuun lainsäädäntöön ja rakenteisiin, ts. mitä työntekijän tulee tehdä:

”Faktahan on se, että osallisuus, tai osallistaminen, sitoutumista yritetään lisätä erilaisin toimenpitein. On toimenpiteitä, että ne on pakko toteuttaa. Kyl se lähtökohta on se, että se on vaa koitettava tarjota se näkökulma, että mun takia ei tarvii tehdä. Annetaan mahdollisuus kokeilla.” (Työntekijän kommentti)

6.7 Asiakkaan ja ammattilaisen kohtaaminen

Tästä teemasta keskustelut virittyivät poikkeuksetta siihen, miten nuoret eivät kokee neet oloaan turvalliseksi, jättivät asioita kertomatta, vähätelivät omia haasteitaan ja kokivat tullessa jopa vähätellyksi työntekijän taholta.

”En oo uskaltanu sanoa etten (kykene ehdotettuun asiaan). Keskeisenä vi-ranomaispelko, tuleeko heti joku vankilatuomio. Olen luonteeltani kiltti, vaikea sanoa ei. Menee melkein niin että työntekijä sanoo, miten edetään enkä uskalla sanoa mitä oikeasti ajattelen. Välillä koitan kiemurrella.” (Nuoren kommentti)

Nuoret myös tiedostivat haasteen, mitä voi seurata, jos ei ole rehellinen, mutta vallalla oli tunne, että sillä ei ole merkitystä. Tapaamisen loppuminen ja sitä kautta tilanteesta pois pääsy oli tapaamishetkillä tärkeintä.

”Sen jälkeen mä en enää ollu oma-aloitteinen, menin sillä asenteella, että vastaan jos kysytään. Tämän takia jäi aika paljonkin oleellista tietoa kertomatta.” (Nuoren kommentti)

Nuoret peräänkuuluttivat aitoa kohtaamista työntekijän taholta. Aitous oli sanana toistuva, vaikka se tarkoittikin mahdollisesti vastaajasta riippuen eri asiaa. Yhteinen nimittäjä aitous-keskusteluissa oli taito olla läsnä nuoren vuoksi ja halu auttaa. Tämänkaltaisia asioita nuoret tapaamisilla aistivat. Ihminen aistii toisesta ihmisestä hänen sisäisiä motivaatiotekijöitään. Sanat, ilmeet ja eleet voivat tarkoittaa jotain muuta kuin ihmisen sisäinen, perimmäinen motiivi (Dunderfelt 2016, 43-62). Työntekijöiden kommentit vahvistavat sitä, että kohtaamistilanne voi vaikuttaa lopputulokseen, sekä työntekijöiden välillä että asiakkaan kohdatessa. Työntekijä voi toimia hyvinkin ammatillisesti, kuunnella ja reagoida asiakkaan asioihin, mutta hänellä voi olla jo valmiiksi jäsenelty ajatus, kuinka tapaaminen tulee päättymään.

”Miks ne (asiakkaat) ei tule kuulluksi, varmaan on sitä, et se työ pohjautuu johonki tiettyy normiin tai ohjeistukseen tai säännöstöön, ni silloin se työntekijä on ohjautunu toimimaa tietyllä tavalla.” (Työntekijän kommentti)

Tällöin tapaamisesta puuttuu mielestäni aitous ja dialogi, joka voi heijastua asiakkaan kokemukseen niin, että hän kokee tulleen vähätellyksi tai hänen mielipidettään ei arvosteta.

Nuoret pystyivät myös sanoittamaan hyviä kokemuksiaan työntekijöiden kanssa, ja nimeämään heitä. Heidän kommenttinsa positiivisista asioista ei juurikaan liittynyt työtehtävien ammatilliseen hoitamiseen, vaan rehellisyyteen ja avoimuuteen.

”Mulla oli (palvelussa) hyvä (työntekijä), joka myönsi, että hän ei voi auttaa ja otti yhteyttä seuraavaan paikkaan. Suhde (työntekijän) kanssa oli hyvä, se oli avoin ja lämmin. Se kohtasi mut niin kuin ihminen ihmiselle eikä ollut yläpuolella. Sille pystyi olemaan rehellinen ja sen (rehellisyyden) takia mä sain sellasta apua mitä mä tarvitsin. Siitä tuli olo, ettei tehnyt olettamuksia vaan varmisti asioita.” (Nuoren kommentti)

Sama aidon läsnäolon viesti välittyi myös keskusteltaessa siitä, mistä tietää, että työntekijä on aidosti läsnä. Nuoret puhuivat tasavertaisuudesta, tavasta puhua sekä äänenpainosta. Tähän liittyi vahvasti myös tunne siitä, että työntekijä luottaa nuoreen, ja antaa mahdollisuuden vaikuttaa.

”(Työntekijä) halus oikeesti auttaa, anto vaihtoehtoja ja tukea. Ei tehny päätöksiä mun puolesta, anto vinkkejä minkä mukaan mä sain tehdä päätöksen.” (Nuoren kommentti)

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tulokset haastatteluista ovat erittäin selkeitä. Jokaisen nuoren haastattelun loppuvaiheessa keskustelimme heidän ajatuksistaan, kuinka moniammatillista työtä tulisi tehdä, millaisia asioita he kaipaavat työntekijältä. Hyvin samankaltaisia asioita nuoret kuvasivat. Nuorten toiveet sai otsikoitua neljän eri otsikon alle.

Haastatteluista pystyy huomioimaan, että haasteet moniammatillisessa verkostotyökentelyssä ovat edelleen todellisuutta nuorten arjessa. Nuoret osaavat myös ajatella mistä haasteet johtuvat, mutta heillä on tunne, että he ovat ainakin jossain määrin kykenemättömiä tai voimattomia ylittämään näitä haasteita.

Kokonaisuutena voi sanoa, että nuoret kaipaavat työntekijöiltä tasapuolisuutta, rehellisyyttä, läpinäkyvyyttä ja avoimuutta. Huomionarvoista oli se, että ammatillinen osaaminen oli nuorten kokemuksen mukaan toissijaista. He tiedostivat työntekijöiden roolit ja velvollisuudet, ne eivät kuitenkaan poista sitä, että asiakkaan voisi kohdata em. arvojen mukaisesti. He arvostivat sitä, jos työntekijä myöntää, ettei tiedä kaikkea ja

asioista otetaan selvää yhdessä. Yhdessä asioiden selvittely antaa nuorille enemmän yhteistyön, tasapuolisuuden, kuulluksi tulemisen ja pystyvyyden tunnetta. Yhdessä asioiden selvittäminen myös selkiyttää ja jäsentää nuoren ajatusta, sekä antaa paremmin luvan kysyä tarkennuksia tai muuten keskustella rehellisemmin.

Seuraavassa lueteltu nuorten toiveiden otsikointi Poveria-toiminnan teoreettisten ja ideologisten viitekehysten pohjalta, jotka olivat sosiaalipedagogiikka (Nivala & Ryy­nänen 2020), osallisuus (Laitila 2010) sekä Ryanin ja Decin itseohjautuvuusteoria (Isola ym. 2017, 15).

1. Konkreettinen auttaminen. Lähde mahdollisuuksien rajoissa tapaamisiin mukaan. Käy etukäteen läpi tulevan tapaamisen sisältö. Minimoi yllättävät tilanteet.

Tähän toiveeseen liittyy sosiaalipedagoginen viitekehys. Sosiaalipedagogisen toiminnan tavoitteena on tukea ihmisten yhteiskunnallista osallisuutta, yhteiskuntaan integroitumista sekä ehkäistä ja lievittää syrjäytymistä (Nivala & Ryy­nänen 2020). Konkreettisella auttamisella työntekijä omalla toiminnallaan tukee sitä, että nuori lähtee sovituihin tapaamisiin, keskustelu pysyy mahdollisimman rehellisenä ja sitä kautta nuorta voidaan ohjata sellaisiin toimintoihin, joista hän pystyy selviytymään ja mitkä vievät häntä eteenpäin. Kun nuorta ohjataan oikea-aikaisiin ja sopivalla tavalla haastaviin toimintoihin, se tukee Ryanin ja Decin itseohjautuvuusteorian kolmea psykologista perustarvetta, eli omaehtoisuutta, kyvykkyyden osoittamista ja yhteenkuuluvuutta (Isola ym. 2017, 15). Nämä asiat taas tukevat Laitilan (2010) osallisuusajattelua palvelunkäyttäjän ja palveluntuottajan tasaveroisesta toimijuudesta, sekä tuen, arvostuksen ja yhteenkuuluvuuden kokemuksista.

2. Selkiytä asioita, kerro mitä sovitut/ehdotetut asiat käytännön tasolla tarkoittavat.

Silloin kun toiminta, syyt ja seuraukset ovat nuorelle selkeitä, hän pystyy motivoitumaan toimintaan paremmin ja hän pystyy ymmärtämään toiminnan hyödyt sekä vaaditut toimenpiteet. Näin ajatellen, tällä toiveella on sosiaalipedagoginen viitekehys yhteiskuntaan integroitumisen kautta, itseohjautuvuusteorian perustarve täyttyy kyvykkyyden osoittamisen kautta sekä osallisuuden tunne vahvistuu tasaveroisen toimijuiden kautta.

3. Kohtaa asiakas ihmisenä/yksilönä. Älä oleta, että kaikki hyötyvät samoista asioista. Muista myös, että kaikki eivät halua samanlaisia asioita.

Yksilönä kohtaaminen tukee sosiaalipedagogista ajattelua sosiaalisen kasvun ja erityisen kasvun tukemisen kautta. Sosiaalipedagoginen toiminta tukee erityistä sosiaalista kasvua mm. koulutuksesta ja työstä syrjäytymisen vuoksi (Isola ym 2017, 15). Lisäksi yksilönä kohtaamisessa on osallisuuden näkökulma tasaveroisen toimijuuden kautta, sekä itseohjautuvuusteorian näkökulma kyvykkyyden osoittamisen ja yhteenkuuluvuuden kautta.

4. Työskentele mahdollisimman tasapuolisesti / tasavertaisesti. Työntekijällä on työntekijän rooli ja asiakkaalla asiakkaan rooli, työskentely voi silti olla tasavertaista

Tasavertaisella yhteistyömallilla tuetaan osallisuutta ja itseohjautuvuusteorian kolmea psykologista perustarvetta.

Nuoret kuvasivat, että heidän toiveensa työntekijöille liittyvät enemmän asennoitumiseen ja kohtaamiseen, kuin ammatilliseen kyvykkyyteen. Tästä syystä nuorten tekemä ohjeistus tehtiin huoneentaulun muotoon (Liite 1). Huoneentaulun tarkoitus on muistuttaa työntekijöitä mahdollisimman usein siitä, millaisia asioita työntekijöiltä toivotaan. Nuorten yhteinen näkemys oli se, että he eivät voi sanella työntekijälle, kuinka heidän tulisi töitensä tehdä. Siksi jokaiselle Avain-Säätiön työntekijälle lähetetään sähköisessä muodossa (yhden sivun listaus) nuorten toiveet työn tekemiselle. Tällöin jokainen työntekijä saa itse tehdä valinnan, kuinka toimii toiveiden suhteen. Tämän huoneentaulun tarkoitus on nuorten mukaan saada ihmiset pohtimaan asioita laajemminkin, ja he kokivat, että tällä tavalla heidän toiveensa ja mielipiteensä tulevat mahdollisimman laajasti kuulluksi. Toisaalta koen, että toiveiden välittäminen huoneentaulun muodossa on myös eräällä tavalla symbolinen tulos tälle opinnäytetyölle; nuorten kanssa keskusteltiin asioista tasavertaisesti, heidän ajatuksensa kirjattiin ylös, haastattelija auttoi selkiyttämään niitä ja sovimme yhdessä, kuinka saamme ajatukset ja mielipiteet vietyä eteenpäin.

Tulen esittelemään Avain-Säätiön henkilöstölle haastatteluista nousseet asiat ja toiveet. Näin varmistamme, että haastatellut nuoret ovat aidosti olleet mukana kehittämässä työntekijän ja asiakkaan välistä yhteistyötä Avain-Säätiössä. Käyn nuorten toiveiden pohjalta tehdyn huoneentaulun asiat kommenttien ja esimerkkien kautta läpi.

Aion koulutustilanteessa käynnistää yhteistä keskustelua aiheesta. Yhteisen keskustelun merkitys tämänkaltaisessa aiheessa on mielestäni suuri, ja toivon että keskustelun kautta saisimme sovittua yhteistä arvopohjaa Avain-Säätiön työntekijöille sekä asiakkaan kohtaamiseen että verkostotyön tukemiseen. Huoneentaulu lähetetään sähköisessä muodossa jokaiselle työntekijälle, jonka pohjalta jokainen saa halutessaan muokata listasta omannäköisensä.

Esittelen tämän opinnäytetyön ja tulokset myös Poveria-toiminnan ohjausryhmälle. Ohjausryhmässä on runsaasti Avain-Säätiön yhteistyötahoja edustettuna. Tällöin nuorten kokemukset ja toiveet menevät laajasti eri toimijoiden tietoon ympäri Lahtea. Aion myös ohjausryhmässä käynnistää keskustelua opinnäytetyön tuloksista, ja toivottavasti sitä kautta myös levittää ymmärrystä nuorten asiakkaiden toiveista ja kokemuksista. Ymmärrys asiasta on mielestäni ensiaskel toiminnan kehittämisessä.

8 YHTEENVETO HAASTATTELUISTA, JOHTOPÄÄTÖKSET

Toiveita läpikäydessä huomasin, että nämä toiveet vastaavat mielestäni todella hyvin niihin haasteisiin, mitä nuoret omassa haastatteluissaan kuvasivat. Kirjoittajalle jäi tunne, että nuoret pohtivat asioita aidosti, rehellisesti ja ennen kaikkea jäsentyneesti. He halusivat aidosti vaikuttaa Avain-säätiön työntekijöiden ohjeistuksiin, ja havaittavissa oli selkeästi, että he osasivat ajatella toiveitaan laajemminkin kuin vain omasta näkökulmastaan.

Vaikka Poveria-kurssin asiakkailla on sosiaalisia pelkotiloja ja jännityksen sekä ahdistuksen tunteita, he kaipaavat kasvokkain tapahtuvaa työskentelyä. He kaipaavat myös rajoja sekä toiminnan raamituksia, kuitenkin niin, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa ja kieltäytyä. Työntekijän työtavan, asenteen, kohtaamisen, ohjeistamisen ja rajaamisen tulisi olla selkeää ja ihmisläheistä. He eivät kaipaa, osa jopa pelkää, auktoriteetteja. He tiedostavat työntekijän auktoriteettisen roolin, jolloin sitä roolia ei tarvitse enää enempää korostaa. Haastatteluista välittyi kuva, että auktoriteetti syntyy kunnioituksen kautta. Kunnioitus taas syntyy tasavertaisesta, aidosta, inhimillisestä ja kiinnostuneesta vuorovaikutuksesta.

9 POHDINTA

Tämän työn tekeminen herätti paljon ajatuksia. Yhteiskuntamme tilanne ei ole sosi-aali- ja terveysalalla helppo, esimerkiksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella, johon Lahtikin kuuluu, on tätä kirjoittaessa menossa 15 miljoonan euron vuosittainen säästöohjelma (Miettinen, 2019). Nuoret ovat tietoisia säästöjen vaikutuksista arkeen, osa nuorista on mm. kertonut, että heidän tapaamisiansa psykiatrian poliklinikalla on vähennetty säästöjen vuoksi. Silti heidän kertomuksistaan oli havaittavissa toivo, että yhteisellä työskentelyllä hyvät tulokset eivät ole mahdottomia. He ovat tämän opin-näytetyön haastatteluissa kertoneet, millaisin lähestulkoon ilmaisoin keinoin asioita voitaisiin muuttaa parempaan suuntaan. Useampikin haastatelluista toivoi, että tämä opinnäytetyö lähetettäisiin mahdollisimman monelle taholle, jotka nuorten kanssa töitä tekevät. Tämä kertoo mielestäni siitä, että nuorilla on paljonkin sanottavaa, ja on olemassa hetkiä, jolloin heitä kannattaisi aidosti kuunnella.

Eräs haastatteluista jäi vahvasti mieleen. Kyseisessä haastattelussa nuori kuvasi huol-taan työntekijöiden jaksamisesta. Oli koskettavaa kuunnella hänen, minun mielestäni aidosti fiksumaa, pohdintaa sosiaali- ja terveysalan asiakasmääristä ja työssäjaksami-sesta. Hän esitti kommentin, joka jäi mietityttämään pitkäksi aikaa:

”Jatkossa olisi hyvä perehtyä työntekijöiden hyvinvointiin. Jos joku työntekijä ei voi hyvin, niin hän ei välttämättä pysty kohtaamaan apua tarvitsevaa riittävän arvostavasti. Isommassa kaavassa tuntuu siltä, että tässä ollaan vaan pelinappuloita.” (Nuoren kommentti)

Mielestäni tuo kommentti antaa aiheen jatkotutkimukselle. Kuinka paljon kasvava kiire ja lisääntyvät asiakasmäärät eri alojen ohjaushenkilöstöllä vaikuttavat arvosta-vaan ja yksilölliseen kohtaamiseen, ja mitä niille voisi olla tehtävissä. Koen vahvasti, että tämä opinnäytetyö on antanut vastauksen siihen, millaisia vaikutuksia palvelun-käyttäjille voi olla sillä, että työntekijä ei syystä tai toisesta pysty välittämään arvosta-vaan ja läsnä olevaa tunnetta vaikka haluaisikin.

10 LÄHTEET

Avain-Säätiö 2020. Avain-Säätiön Poveria-kurssin internet-sivut. http://www.avain-saatio.fi/hanke_poveria.php (viitattu 19.3.2020)

Era, Taina (toim.) 2013. Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja 156.

Hästbacka, Noora 2016. Tajua Mut!-toimintamallin opit Keravalta. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura ry, verkkojulkaisuja 95. Sitran selvityksiä 110.

Isoherranen, Kaarina 2012. Uhka vai mahdollisuus - moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Sosiaalitieteiden laitos, Helsingin yliopisto. Akateeminen väitöskirja.

Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leemann, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Suomen yliopistopaino.

Isosaari, Arja 2011. Verkostotyö kuntoutuksen kentällä. Diskurssianalyttinen tutkimus verkostotyön käytäntöjen määrittymisestä ja asiakkaan asemasta kuntoutuksen eri konteksteissa. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Jyväskylän yliopisto. Pro Gradututkielma.

Jalava, Janne 2008. Kuntoutuskumppanuuden mahdollisuudet ja haasteet - systeemi-teoreettinen lähestymistapa. Janus (4) 16/2008, 280-294.

Kiuru, Hanna & Vartiainen, Pekka 2019. Laadullisen tutkimuksen perusteet ja aineiston kerääminen. Humanistisen ammattikorkeakoulun webinaari 21.3.2019.

Koivisto, Kaisa & Alakulppi, Juha & Suua, Pirkko 2017. Dialogisuus oppimisessa ja hoidon perusosaamisena. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut. ePooki 43/2017.

Kontio, Mari 2010. Moniammatillinen yhteistyö. Tukeva-hankkeen julkaisu. Oulu.

Koponen, Riikka 2017. ”Se on ihan hirvee mahdollisuus, jos kaikkien osaamista pystytään hyödyntämään”. Moniammatillisen auttamisen ja verkostotyön nykytila, johtaminen ja mahdollisuudet Hyvinkään nuorten hyvinvointia tukevissa palveluissa. Laurea-ammattikorkeakoulu. Sosionomi YAMK opinnäytetyö.

Kuure, Tapio & Lidman, Jukka 2013. Yhteisellä työllä parempaa. Opaskirja monialaisen yhteistyön kehittämiseksi nuorten hyvinvointipalveluissa. Opit käyttöön-hanke. Sosiaalikehitys Oy julkaisu. Joutsenmedia.

Laitila, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Hoitotieteen laitos, Itä-Suomen yliopisto. Akateeminen väitöskirja.

Leemann, Lars & Hämäläinen Riitta-Maija 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Yhteiskuntapolitiikka (5) 81/2014, 586-594.

Miettinen, Ville 2019. Kuntalehden internet-artikkeli. <https://kuntalehti.fi/uutiset/sote/paijat-hameen-hyvinvointiyhtyma-linjasi-kulukuurista-250-tyontekijan-va-hennys-ja-15-miljoonaan-euron-vuotuiset-saastot/> (viitattu 19.3.2020)

Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa 2014. Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka (2) 79/2014, 197-207.

Määttä, Mirja 2007. Yhteinen verkosto? Tutkimus nuorten syrjäytymistä ehkäisevistä poikkihallinnollisista ryhmistä. Sosiologian laitos, Helsingin yliopisto. Akateeminen väitöskirja.

Nivala, Elina & Rynänen, Sanna 2020. Suomen sosiaalipedagogisen seuran internet-sivut <http://www.sosiaalipedagogiikka.fi/sosiaalipedagogiikka/> (viitattu 9.3.2020)

Nuoriso – ja liikunta-alan asiantuntijat ry 2020. Internet-sivut <https://www.nuoli.info/fi/jasenistolle/nuorisotyön-ammattieettiset-ohjeet> (viitattu 3.4.2020)

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila Leena 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus (3) 22/2014, 227-244.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro: Helsinki.

Puusniekka, Anna & Saaranen-Kauppinen, Anita 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto, verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html (Viitattu 14.3.2020)

Puusniekka, Anna & Saaranen-Kauppinen, Anita 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto, verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html (viitattu 14.3.2020)

Pöllänen, Katja 2013. Verkostotyö sairaalakoulun nivelopetuksessa. Tapaustutkimus verkoston jäsenten kokemuksista. Kasvatustieteiden laitos, Turun yliopisto. Proseminari-tutkielma.

Pönkkö, Maija-Leena (2005). Erityisoppilaan psykiatrinen hoitoketju: hoitoketjun tarpeen ja toiminnan monitahoarviointi. Oulun yliopistopaino. Oulu.

Rakkolainen, Maria 2017. Motivoivan haastattelun toteutuminen päihdehoidon alkutapaamisissa ja yhteys asiakkaan päihdehaittojen vähenemiseen. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja.

Rautio, Marjatta 2019. Yle-uutisten internet-artikkeli. <https://yle.fi/uutiset/3-10652582> (viitattu 19.3.2020)

Rissanen, Riitta 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto, verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_1.html (viitattu 14.3.2020)

Seikkula, Jaakko & Tom Erik Arnkil 2009. Dialoginen verkostotyö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisu. Tammi.

Törmänen, Terhi 2013. Dialoginen yhteistyö ja osallistaminen verkostossa. Kasvatustieteiden tiedekunta, Lapin yliopisto. Pro Gradu-tutkielma.

Ursin, Jani 2013. Monialainen yhteistyö ja sen arviointi nuorisopalveluissa. Opit käyttöön-hankkeen julkaisu.

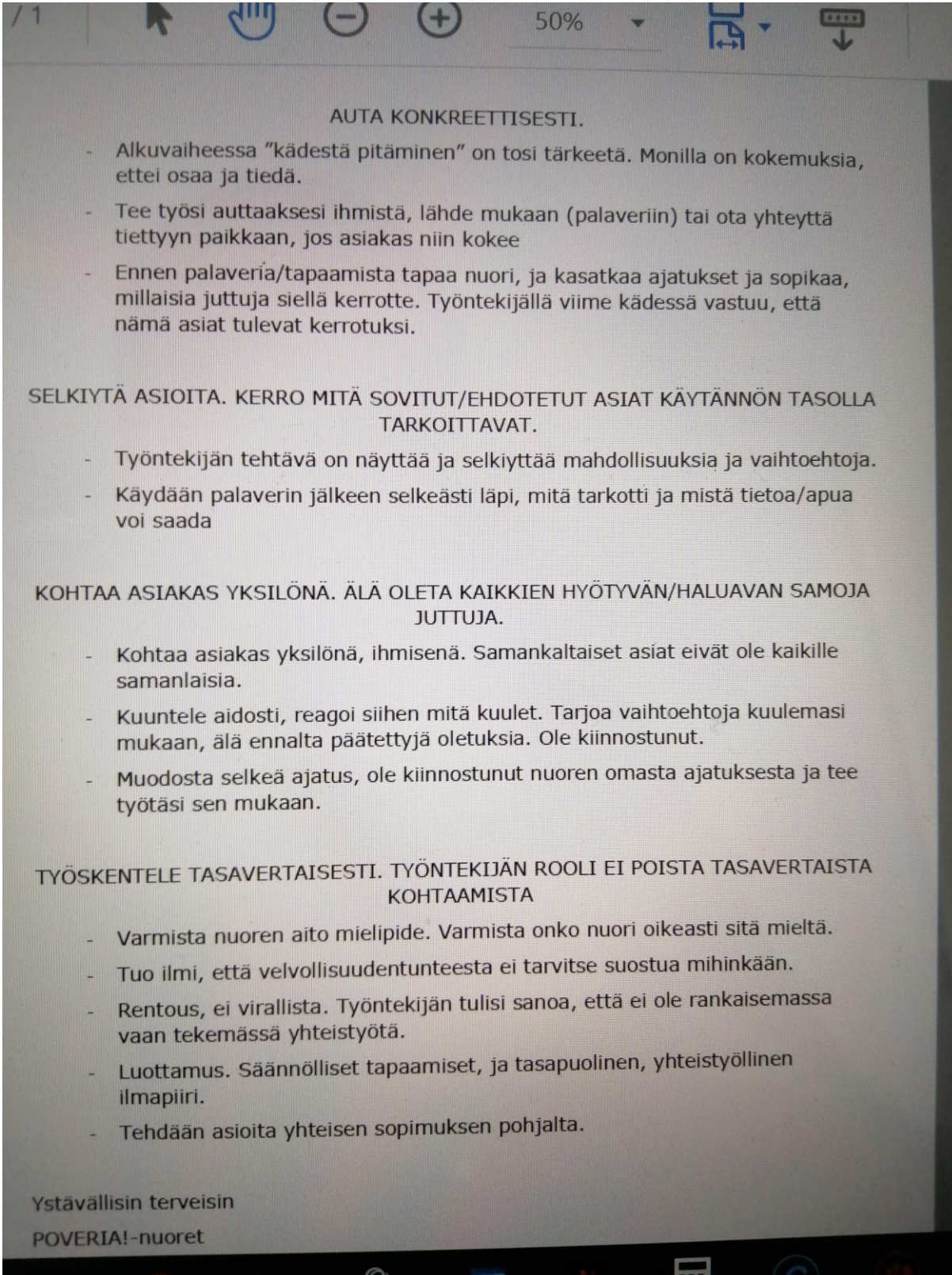
Vanhatalo, Riitta 2014. Vuorovaikutuksen yhteys verkoston rakenteeseen, toimintaan ja toimijoiden kokemuksiin. Viestinnän, median ja teatterin yksikkö, Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja.

Veijola, Arja & Isola, Arja & Taanila, Anja 2006. Moniammatillinen perhetyö edellyttää keskustelua. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 43/2006, 186-197.

Virtanen, Heli 2017. Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä – autoetnografinen tutkimus palvelutarpeen arvioinnista. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, Jyväskylän yliopisto. Pro Gradu-tutkielma.

11 LIITTEET

Liite 1



The image is a screenshot of a presentation slide. At the top, there is a navigation bar with icons for back, forward, search, and zoom, along with a zoom level of 50%. The slide content is in Finnish and consists of several sections with bullet points. The sections are: 'AUTA KONKREETTISESTI.', 'SELKIYTÄ ASIOITA. KERRO MITÄ SOVITUT/EHDOTETUT ASIAT KÄYTÄNNÖN TASOLLA TARKOITTAVAT.', 'KOHTAA ASIAKAS YKSILÖNÄ. ÄLÄ OLETA KAIKKIEN HYÖTYVÄN/HALUAVAN SAMOJA JUTTUJA.', and 'TYÖSKENTELE TASAVERTAISESTI. TYÖNTEKIJÄN ROOLI EI POISTA TASAVERTAISTA KOHTAAMISTA'. At the bottom left, there is a closing text: 'Ystävällisin terveisin POVERIA!-nuoret'.

AUTA KONKREETTISESTI.

- Alkuvaiheessa "kädestä pitäminen" on tosi tärkeää. Monilla on kokemuksia, ettei osaa ja tiedä.
- Tee työsi auttaaksesi ihmistä, lähde mukaan (palaveriin) tai ota yhteyttä tiettyyn paikkaan, jos asiakas niin kokee
- Ennen palaveria/tapaamista tapaa nuori, ja kasatkaa ajatukset ja sopikaa, millaisia juttuja siellä kerrotte. Työntekijällä viime kädessä vastuu, että nämä asiat tulevat kerrotuksi.

SELKIYTÄ ASIOITA. KERRO MITÄ SOVITUT/EHDOTETUT ASIAT KÄYTÄNNÖN TASOLLA TARKOITTAVAT.

- Työntekijän tehtävä on näyttää ja selkiyttää mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja.
- Käydään palaverin jälkeen selkeästi läpi, mitä tarkotti ja mistä tietoa/apua voi saada

KOHTAA ASIAKAS YKSILÖNÄ. ÄLÄ OLETA KAIKKIEN HYÖTYVÄN/HALUAVAN SAMOJA JUTTUJA.

- Kohtaa asiakas yksilönä, ihmisenä. Samankaltaiset asiat eivät ole kaikille samanlaisia.
- Kuuntele aidosti, reagoi siihen mitä kuulet. Tarjoa vaihtoehtoja kuulemasi mukaan, älä ennalta päätettyjä oletuksia. Ole kiinnostunut.
- Muodosta selkeä ajatus, ole kiinnostunut nuoren omasta ajatuksesta ja tee työtäsi sen mukaan.

TYÖSKENTELE TASAVERTAISESTI. TYÖNTEKIJÄN ROOLI EI POISTA TASAVERTAISTA KOHTAAMISTA

- Varmista nuoren aito mielipide. Varmista onko nuori oikeasti sitä mieltä.
- Tuo ilmi, että velvollisuudentunteesta ei tarvitse suostua mihinkään.
- Rentous, ei virallista. Työntekijän tulisi sanoa, että ei ole rankaisemassa vaan tekemässä yhteistyötä.
- Luottamus. Säännölliset tapaamiset, ja tasapuolinen, yhteistyöllinen ilmapiiri.
- Tehdään asioita yhteisen sopimuksen pohjalta.

Ystävällisin terveisin
POVERIA!-nuoret

Liite 2

Teemoittelua haastatteluun. Koko haastattelu perustuu nuoren kokemuksiin yhteistyöstä joko laajemmassa verkostopalaverissa tai henkilökohtaisessa tapaamisessa työntekijän kanssa. Ranskalaisilla viivoilla on merkitty, millaisia keskustelunaiheita lähdekirjallisuudesta nousee.

ASIAKKAAN JA HÄNEN MIELIPITEIDENSÄ ARVOSTUS

- Sosiaali- ja terveystalveluissa asiakkaiden suorat osallistumismahdollisuudet vaikuttavat olevan vielä kehittymättömiä. Osallistumismahdollisuuksien kehittyminen edellyttää, että palvelujärjestelmässä arvostetaan palvelujen käyttäjien kokemuksia ja tietoa. Laitila 2010, 4.
- Mielenterveystalveluita käyttävien asiakkaiden ja heidän omaistensa mielipiteet ja asiantuntemus tulevat vain harvoin kuulluksi eikä tuota asiantuntemusta aina tunnisteta lainkaan. Laitila 2010, 4.
- Muun muassa asiakkaan koulutus, ammatti ja sosiaaliset taidot vaikuttavat siihen, kuinka hyvin hän saa äänensä kuuluviin ja tulee kuulluksi. Laitila 2010, 152.
- Onkin todettu, että palveluiden käyttäjien kokemukset ja mielipiteet jäävät usein marginaaliin käytännön toiminnassa Närhi ym. 2014, 232
- Potilaan ja omaisen äänen saaminen kuuluvaksi entistä enemmän päätöksiä tehtäessä on suuri haaste. Siihen tarvitaan kykyä luoda avoimempi ja sallivampi ja ei-hierarkkinen ilmapiiri, jossa myös maallikot, asiantuntijoista riippuvaisesta asemastaan huolimatta, ilmaisevat oman näkökulmansa ja osallistuvat päätöksentekoon. Isoherranen 2012, 130.
- Perusideana on, että osallisuus saavutetaan sitten, kun osallistuminen tarjoaa osallistujalle todellisia mahdollisuuksia tuoda esiin näkemyksiään, vaikuttaa ja olla päättämässä, kantaa vastuuta ja käyttää valtaa. Nivala & Ryyriänen 2013, 21.
- Kulkiessamme kohti sosiaalipedagogista osallisuuskäsitystä tartumme kuitenkin Gretschelein näkemykseen osallisuuden toiminnallisuudesta sekä ajatukseen osallisuuden tunteesta: osallisuuden keskeinen määrittelykriteeri on, tuntuuko osallistujasta itsestään osalliselta. Nivala & Ryyriänen 2013, 24.

TOIMINNAN JA TAVOITTEIDEN SELKEYS

- Mielenterveystyön kokonaisuuden johtaminen ei ole selkeää ja palvelujärjestelmää leimaa hajanaisuus ja koordinaation puute. Laitila 2010, 44
- Kuntoutusjärjestelmän hajanaisuutta kuvaa se, että siinä on lukuisia erikoistuneita toimijoita, joiden toimintaa säädellään eri laeilla. Palvelujärjestelmän hajanaisuus voi johtaa asiakkaiden valikoimiseen eli ”luukuttamiseen” eri sektoreiden välillä tai ristiriitaisiin palveluihin ja pyrkimyksiin. Laitila 2010, 49-50
- Osallisuuden ja osallistumisen esteet palvelujärjestelmässä paikantuvat aineistomme työntekijöiden keskusteluissa yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän monimutkaistumiseen, palvelujärjestelmän järjestelmälähtöisyyteen, ja sen puitteissa jäsenyvään palvelujärjestelmän ja palvelunkäyttäjän kohtaamisen kontekstiin. Närhi ym. 2014, 236.
- Samaan aikaan on läsnä jatkuva ristiriita työn tavoitteista ja siitä, kenen ehdoilla ja puolella työtä tehdään. Tässä mielessä katutason työntekijöiden rooli asiakkaiden osallisuuden mahdollistajana palvelujärjestelmässä näyttää kutistuvan yhä pienemmäksi. Närhi ym. 2014, 239.
- Asiakasretoriikassa palveluiden käyttäjään kohdistuu myös ristiriitaisia odotuksia: Asiakkaan odotetaan olevan aktiivinen toimija ja ottavan vastuuta omasta tilanteestaan. Samaan aikaan hänen edellytetään mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja -toimenpiteisiin. Aktiivinen asiakas on subjekti ja oman elämänsä asiantuntija, mutta käytännön tilanteissa hän voikin olla vaativa ja hankala asiakas. Laitila 2010, 4.
- Palvelujärjestelmän kommunikaation ongelmat liittyvät haastateltavien mukaan järjestelmän monimutkaisuuteen, minkä vuoksi he eivät useinkaan tiedä mitä pitäisi kysyä ja keneltä. Era 2013, 41
- Toinen palvelujärjestelmän kommunikaation vaikeuksiin liittyvä tekijä on haastateltavien mielestä eri organisaatioiden epäselvä tai huono tiedottaminen oikeuksista ja palveluista. Haastateltavat kokevat, että tämän takia heidän oikeutensa voivat jäädä toteutumatta ja heille sopiva palvelu saavuttamatta. Era 2013, 41-42
- Asiakkaiden mielestä aktivointisuunnitelmien tavoitteet eivät olleet selkeitä eikä tieto tavoitteista siirtynyt palvelusta toiseen. Era 2013, 74.

YKSILÖLLISEN KOHTAAMISEN PUUTE, TS. JÄRJESTELMÄKESKEISYYS

- Järjestelmäkeskeisyys ei tue palvelun käyttäjän määrittämää omaehtoista osallisuutta vaan perustuu enemmänkin osallistamisen kaltaiseen toimintaan. Närhi ym. 2014, 236
- Kiinnostavaa on, että vaikka työntekijät olivat itsekriittisiä osallisuuden toteutumisesta palveluissa, he eivät kuitenkaan puhuneet siitä, mitä pitäisi tehdä, jotta muutos asiakkaan osallisuutta korostavampaan palveluun olisi mahdollinen. Yhdessäkään haastattelussa ei visioitu esimerkiksi asiakkaiden kollektiivista ryhmäytymistä, osallistumista tai vaikuttamista osana käyttäjälähtöisempää palvelua. Närhi ym. 2014, 236.
- Professionaalisiin arvoihin kytkeytyvä harkintavalta sisältää ajatuksen, että ammattityö on parhaimmillaan sitä, että asiakas osallistuu työskentelyyn omista lähtökohdistaan. Kuitenkin väitetään, että uuden julkisjohtamisen logiikka tukee lähes ainoastaan yksilötyön toimenpidekeskeistä tekemistä. Närhi ym. 2014, 230.
- Pahimmillaan rakenteelliset epäkohdat estävät asiakkaan elämäntilanteen kohentumisen. Työntekijät näkevät, että palvelujärjestelmä ja siihen liittyvä ylhäältä päin tuleva byrokrania määrittää liikaa asiakkaan suunnitelmaa. Närhi ym. 2014, 237.
- Yksityistä vastuuta korostavassa yhteiskunnassa julkisten palvelujen oma vastuu toteutuu usein huonosti. Esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan osalta asiakas pyritään sitouttamaan pitkäjänteiseen toimintaan, vaikka samalla järjestelmän kykenemättömyys pitkäjänteiseen sitoutumiseen voi jättää asiakkaan yksin monimutkaisen palvelujärjestelmän armoille. Kyse on siis usein järjestelmän vastuuttomuudesta. Närhi ym. 2014, 238.

HAASTEET MONIAMMATILLISUUDESSA/MONIALAISUUDESSA

- Sosiaali- ja terveysalan rakenteet ovat olleet pitkään hierarkkisia ja organisaatiolähtöisiä. Potilaslähtöisyys ja tiedon siirto yli organisaatorajojen on ollut ja on edelleen vaikeaa. Isoherranen 2012, 138.
- Ajantasainen tieto ei aina ollut kaikkien tiimin jäsenten hallussa päätöksentekotilanteissa. Organisaation hierarkkiset arvot ja henkilöiden ja tiimien kokoonpanojen vaihdot ilman henkilökunnan vaikutusmahdollisuuksia aiheuttivat hankaluuksia yhteistyössä. Tiimien kokoonpanot eivät aina joustavasti vastanneet potilaiden

tarpeita. Näiden yhteistyövaikeuksien seurauksena eivät kaikkien tarpeelliset resurssit tulleet käyttöön potilaan ongelmien ratkaisuisa, ja tavoitteena ollut holistinen ratkaisu jäi saavuttamatta. Isoherranen 2012, 36.

- Kommunikaatio-ongelmaksi koetaan se, ettei yhteisissä kokouksissa tehtyjä päätöksiä aina noudateta tai niitä muutetaan ilman, että kaikki päätöksentekoon osallistuneet saavat vaikuttaa muutokseen tai saavat edes tietoa siitä. Isoherranen 2012, 128.
- Hajanaisen järjestelmän on katsottu vaikeuttavan palveluihin pääsyä ja hoidon jatkuvuutta. Määttä & Keskitalo 2014, 197.
- Salassapitovelvoitteiden ja toisistaan poikkeavien toimintakulttuurien koettiin vaikeuttavan sektoreiden välistä yhteistyötä. Puutteelliset resurssit ja kiire kapeuttivat henkilökohtaista liikkumavaraa ja vaikeuttivat yhteistyötä. Kun kopin ottajaa ei voinut selkeästi osoittaa, asiakkaita ”palloteltiin” sektorilta toiselle. Määttä & Keskitalo 2014, 204.
- Asiakkaat arvostivat yhtä ohjaavaa henkilöä, joka koordinoi koko asiakkuusprosessia. Asiakkaat kokivat tarvitsevansa tukea oman prosessinsa koordinointiin ja tiedon saamiseen erilaisista valinnanmahdollisuuksista. Asiakkaat halusivat myös etsiä ja kokeilla erilaisia mahdollisuuksia uusien taitojen oppimiseen. Era 2013, 72

RESURSSIPULA

- Asiakkaita on yleensä paljon, eikä työntekijällä ole aikaa työskennellä siten, että asiakas voisi olla myös aktiivisessa roolissa. Närhi ym. 2014, 228
- Terveysthuollon nykyinen tilanne: niukkenevat resurssit, ajoittainen henkilökuntapula, vanha hierarkkisen toimintakulttuurin historia, vahvat professiot ja monikulttuurisuuden lisääntyminen eri profesioissa, tekevät muutoksesta erityisen haastavan. Hallinnolliset rakenteet luovat omat esteensä moniammatilliseen työskentelyyn. Isoherranen 2012, 135.

TYÖNTEKIJÖIDEN ASENNOITUMINEN YHTEISTYÖHÖN, JOKO HENKILÖKOHTAISISSA TAPAAMISESSA TAI VERKOSTOSSA

- Tutkimuksessa todettiin, että kirjallisuus antaa usein liian romanttisen kuvan moniammatillisesta tiimistä, jossa on yhteiset päämäärät, keskinäistä tukea ja vähän

kilpailua. Tutkimuksessa tuli esiin, että ammattiryhmien välille syntyi usein arjessa jännitteitä ja kilpailua. Isoherranen 2012, 36.

- Kollektiivinen kognitiivinen vastuu tarkoittaa ryhmän vastuunottoa myös siitä, että kaikki sen jäsenet ymmärtävät mitä on tapahtumassa pysyäkseen mukana prosessissa. ”Kaikki ottavat vastuuta siitä, että tietävät, mitä tulee tietää ja varmistuvat siitä, että toisetkin tietävät, mitä heidän tulee tietää”. Isoherranen 2012, 54.
- Mentaalisia muureja voi syntyä esimerkiksi silloin, kun uusi työntekijä ei tunne riittävästi toisten osaamista, voidakseen hyödyntää sitä. Toimintakulttuuri ja asiantuntijuusala voi olla niin erilainen, että on vaikeata ymmärtää toisen kieltä, ajatuksia ja käsitteitä. Sosiaali- ja terveysalalla tämä korostuu erityisesti silloin, kun mukana on ”maallikoita”, esimerkiksi potilas tai hänen läheisensä. Isoherranen 2012, 68.
- ”Jos siellä on siinä tiimissä ihminen, joka kokee ehkä olonsa epävarmaksi, eikä uskalla tuoda sitä mielipidettä selkeästi esiin, niin ainakin siellä meidän tiimissä hänet kovin helposti jyrätään sitten”. Isoherranen 2012, 127.
- Kriittisissä keskustelunavauksissa esimerkiksi kysytään, onko “virallisten tahojen” osallistumis- (ja osallisuus-) puhe vain kontrollia uusissa vaatteissa sen sijaan, että siinä aidosti huomioitaisiin lasten ja nuorten näkökulma sekä myös vallitsevien asiantilojen kyseenalaistamisen mahdollisuudet. Nivala & Rynänen 2013, 16.

AMMATTILAISEN JA ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

- Vaikeimpiin tilanteisiin joutuvat kumuloituneista ongelmista kärsivät henkilöt, jotka joutuvat hakemaan useita etuisuuksia tai palveluita. Palvelu- ja etuuspäätökset tehdään organisaatiokohtaisesti ja erillisinä, mutta niiden välille rakentuu sidoksia. Yhden viranomaisen antama lausunto tai etuuspäätös määrittää muiden viranomaisten myöhempiä lausuntoja tai päätöksiä. Kun irralliset päätökset kietoutuvat yhteen, niiden välille syntyy polkuriippuvuutta. Määttä & Keskitalo 2014, 200.
- Poiskäännäytämällä eli diversiolla viitataan tilanteisiin, joissa avusta ja tuesta päättävät toimijat aktiivisesti luokittelevat, erottelevat ja valikoivat yksilöitä, jolloin ne pakottavat apua tarvitsevat henkilöt kaupittelemaan itseään ollakseen so-

pivia ja tullakseen valituiksi järjestelmän ehdoilla. Apua tarvitseva henkilö ohjataan suoraan tai epäsuorasti muualle tai hänen avun tai tuen tarpeensa torjutaan kokonaan. Määttä & Keskitalo 2014, 199.

- Henkilökohtaisen viranomaisvallan lisäksi palvelujen ja etuuksien saamiseen liittyy toimistokohtaisia, virallisia ja epävirallisia sääntöjä ja toimintamalleja, jotka voivat olla hyvinkin pysyviä, olivat ne sitten laittomia tai laillisia. Organisaation toimintakulttuuri on merkittävässä roolissa. Toimistokohtaiset säännöt eivät takaa yhdenmukaista kohtelua kaikille avun tarvisijoille. Määttä & Keskitalo 2014, 200.
- Asiakkaaseen kohdistuu lisäksi ristiriitaisia odotuksia: asiakkaan odotetaan olevan aktiivinen toimija ja ottavan vastuuta omasta tilanteestaan, vaikka samaan aikaan hänen edellytetään mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja -toimenpiteisiin. Närhi ym. 2014, 232.
- Pyysimme vastaajia kuvaamaan, kuinka he ammattilaisina toimisivat kohdattessaan kuvattun, kumuloituneista ongelmista kärsivän nuoren ja keiden muiden toimijoiden panosta tarvittaisiin. Vastausten perusteella työntekijät on jaettavissa koppin ottajiin, siirtäjiin ja torjujiin. Määttä & Keskitalo 2014, 201-202.
- Työntekijöiden kokemusten mukaan nuorten on usein alistuttava viranomaisten ehdotuksiin. Ongelmien ratkaisemista jarruttavat sellaiset auttamistyön tilanteet, joissa nuoret myöntyvät vastentahtoisesti työntekijöiden esittämiin ratkaisuvaihtoehtoihin. Ulkoapäin tulevat pakot tai ilman nuoren osallisuutta tehdyt ratkaisut eivät lisää nuoren toimijuutta. Tällöin palavereista ja niissä tehdyistä suunnitelmista ei ole hyötyä, eikä niiden toteuttamiseen sitouduta. Hästbacka 2016, 22.
- Verkostopalaveri toimii, kun nuorella on palaverissa oma tukihenkilö, aikuinen, johon hän voi luottaa ja joka pitää nuoren puolia sekä edustaa nuoren näkökulmaa. Hästbacka 2016, 23
- Vanhempien mukaan nuorella ei aina ole kykyä selvittää ja hoitaa omia asioitaan, eivätkä apua tarjoavat ammattilaiset tunne riittävästi nuoren taustoja tai esimerkiksi tämän tapaa kommunikoida. Nuorella voi esimerkiksi olla tapana peittää omat vaikeutensa auttavilta tahoilta, vaikka niiden esiin tuominen olisi olennaista oikean avun löytämiseksi. Hästbacka 2016, 23-24

- Ammatillisen vuorovaikutuksen kohtaamattomuus tarkoitti nuorten miesten mielestä ns. 'kasvottomien' palvelujen lisäksi 'sydämen' puuttumista työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa. Viranomaissanelun sijasta haastateltavat kaipasivat kohtaamisessa kunnioittamista, välittämistä ja arvostamista. Era 2013, 42
- Kokemus siitä, että ei ole valtaa päättää itseä koskevista asioista eikä asiakkaalle kertoa hänen oikeuksistaan, kuvaavat osallisuuden puutteita. Era 2013, 74.
- Osallistujat tunnistivat osallistumisensa aktivointisuunnitelmapalaveriin ja aktivointisuunnitelman laatimiseen. Asiakkaat osallistuivat suunnitteluun, mutta eivät kokeneet osallisuutta. Heidän omaa elämäntarinaansa, heidän vahvuuksiaan eikä omia toiveitaan oltu kuultu riittävästi. Tämä oli myös yksi poiskäännyttämisen kehän elementeistä, jolloin asiakas ja hänen tarpeensa määriteltiin viranomaistahon tarpeisiin ja ohjaus kuntouttavaan työtoimintaan oli asiakkaan kannalta pakkovalinta. Era 2013, 77

Liite 3

Haastatteluvastausten lajittelu aineistosta nousseiden teemojen mukaan. Palveluiden käyttäjien kokemukset kirjoitettu normaalina tekstinä, työntekijöiden kommentit *kurssivoidusti*.

Haastattelussa mukana viisi (5) nuorta ja kaksi (2) työntekijää.

Toinen työntekijä on kohdannut asiakkaita ja verkostoja sosiaali- ja terveysalalla useita vuosia, toinen on työskennellyt pitkään työllistymiseen liittyvissä asioissa.

Haastatellut nuoret ovat joko aloittaneet Poveria-toiminnan tammikuussa 2020 tai olleet toiminnassa aiemmin mukana. Kaikki olivat haastatteluhetkellä täysi-ikäisiä, mutta alle 29-vuotiaita.

Nuorten taustoissa on suuria eroavaisuuksia ja heidän käyttämänsä palvelut vaihtelevat laajasti, henkilöstä riippuen.

ASIAKKAAN JA HÄNEN MIELIPITEIDENSÄ ARVOSTUS

Tuntuu että kaikki äänekkäimmät pääsee eteenpäin. Jos ei uskalla sanoa, niin ei saa apua, tai mitä nyt ikinä onkaan hakemassa.

Ollu aika pitkään sellanen olo et mun toiveita ei oikein kuunnella, tai niistä ei välitetä. On mua kuunneltu, mut se vastaus on vähän sellanen et pitäiskö mun ettiä jostain muualta palveluita.

(Palvelutaho) päättää mitä mä lähen tekemään. Esimerkiks Poveria esitettiin siellä, ja siellä hyväksyttiin. Sellanen olo on että mun pitää sieltä hakea lupa kaikkeen mitä mä teen.

Periaatteessa noi on tavallaan niin että (palvelutaho) päättää puolesta.

Oli hyvä juttu (turvallisen ohjaajan läsnäolo) että ei tarvinnu ite muistaa niin paljon asioita, oli ammattilainen kertomassa (asiakkaan ajatuksia) ja muu porukka sai oikean käsityksen. Tuntuu siltä että tarvii olla ammattilainen mukana että mua uskotaan.

Tuntunu että verkostotapaamisissa tietyt henkilöt joutunu ottaa isompaa roolia mikä sille kuuluu. Ois hyvä jos verkostoissa ois sellanen äänitorvi.

Vois sanoa että oon ekaa kertaa sellasessa tilanteessa että mun mielipiteellä on merkitys.

Välil on ollu sillai kun oon sanonu et oon eri mieltä, siihen ei oo oikee noteerattu mitenkään. Tuntuu että niin kävi viimeks verkostopalaverissa, tuntuu ihan ku ne ettis jotain syytä että ne vois katkasta (palvelun) multa. Kerroin olevani (eräästä asiasta) eri mieltä ja sitä ei noteerattu, siirryttiin vaan seuraavaan asiaan.

(Työntekijä) painosti sellaisiin juttuihin mihin en halunnut. Esim (palvelu) oli sellanen mihin en halunnut, painostettiin niihin, mun näkemystä ei kuunneltu.

Ilmapiiiri olis helpompi, jos asiat käytäis läpi sillein keskustellen, eikä tyrnäyttäis mun ajatuksia. Ois hyvä jos työntekijä ottais munkin sanomiset huomioon. Pitäis ymmärtää et ne on mun elämää, eikä se että näyttäis vaan hienolta jossain papereissa.

Ei oteta tosissaan, joskus tullu vähätteleviä kommenteja jonka takia ei uskalla kertoa rehellisesti.

Pitää filteröidä tosi paljon et kuulostaa fiksummalta. Alkaa miettimään mikä kuulostaa fiksulta, mikä teinidraamalta ja mitä uskaltaa sanoa. Mahdollista on, että jättää sanomatta jotain oleellista.

On tosi tärkeetä että sun puolesta ei tehdä päätöksiä, vaan kuunnellaan ja tehdään yhteistyötä.

En mä oikeesti oo ollu osallinen, asiat on päätetty mun puolesta eikä mun mielipiteellä oo väliä koska en oo tarpeeks vanha tai fiksu tai jotain.

Hommat lähti liikkeelle kun mä otin oikeesti aikuisen mukaan. (Työntekijä) puhu samoja asioita mitä mä olin jo aiemmin koittanu sanoa, mut mua ei kuunneltu aiemmin. En mä keksi muuta tekijää kun ikä mikä tähän ois vaikuttanu.

Esim. (palvelusta) on sellasia kokemuksia että se on huono juttu, myös puolison ja sukulaisten mielestä. Kerroin sen työntekijälle, vastaus oli että eihän ne voi tietää asiasta. Tämän toteamuksen jälkeen asiaan ei enää palattu. Ne ei varmaan osaa sit samaistua tilanteeseen.

Jos mä epäilen vahvasti näitten (ehdotuksia) ne tyrnäyttää kaiken kyseenalaistavan mitä mä sanon niitten asioista. Ne ei usko, ne kieltää että heidän toiminnassaan olisi mitään negatiivista.

Pahimmissa tapauksissa olemme saaneet palautettakin asiasta (ei kuunnella asiakkaan tai omaisten mielipiteitä). Yleensä hyödynnämme omaistenkin tuntemusta, emme kuitenkaan pidä heitä varsinaisina asiantuntijoina.

Tottahan se on, yleinen älykyys ja kuinka osaa ääntänsä käyttää vaikuttaa asiaan. (mielipiteensä kuulluksi tulemiseen) Jotkut saavat vaikuttaa asioihinsa enemmän kuin toiset.

Meillä on paljon puhuttu siitä, miten palautetta hyödynnetään. En ole aivan varma mitä sillä tiedolla (palautteilla) tehdään, siinä on paljon kehitettävää.

Se on valitettavan yleistä, et kuinka se asiakas pystyy itseään ilmaisemaan ni sillä on merkitystä niinku palvelun saamiseen.

TOIMINNAN JA TAVOITTEIDEN SELKEYS

Välillä tulee sellanen että mihinhän sitä pitäis soittaa. (Palveluun) hakeutuminen on tehty todella vaikeeksi. Ku soitat (työntekijälle), pyydetään soittamaan myöhemmin. Aikaa ei välttämättä saa. Tulee olo että kai mä nyt sinnittelen tässä. Matalan kynnyksen toimintoja pitäisi olla enemmän.

Aina kun joku ehdottaa jotain, ni mä kysyn tosi tarkkaan mitä ne meinaa. Oon ollu aina tosi tarkka, mitä mitkäkin asiat tarkoittaa.

Mä en tiennyt mitä mahdollisuuksia on, mulle ei kerrottu. En mä tiennyt ees mistä mä ottasin selvää. (Palvelun) kautta on hiljalleen selvinnyt mitä mahdollisuuksia on, po-verianki mä kuulin sieltä.

Jankattiin että pitää kuntoutua, mutta ei ollut selvää miksi. Pelkkä kuntoutumis-termi alkoi sen vuoksi ärsyttää.

Jälkikäteen (työntekijä) on kerran kirjannut lapulle selkokielellä mitä palaverissa sovittiin. Tää oli tosi hyvä juttu.

Ei oikein ollut tiedossa miksi mä mitäkin asioita tekisin, esim unirytmii. En halunnu herätä aikasin vaan jotta pääsen kököttää johonki.

Palavereissa lupautui kaikkeen turhanpäiväseen, jotenkin tuli sellai olo että pitää.

Oon ollu mukana kuuntelemassa mitä mun pään menoks suunnitellaan. Välillä huvittava kuunnella työntekijöitä kun ne innostuu toistensa ehdotuksista ja mä kuuntelen vieressä, enkä aina tajua mitä ne puhuu.

Ekaa kertaa vuosi sitten mulle kerrottiin vaihtoehtoja, teini-iästä asti oon leijunu välitilassa, että mun pitäis hoitaa kaikki.

Ei mulla alkuun ollu käsitystä miks mä siellä kävin, oli sellai olo et pitää käydä.

Mä en tienny mitä piti tehdä. Oisin jo paljon aiemmin kaivannu sellasta tahoja joka hoitaa asioita mun kanssa, etsii tahoja, pohtii vaihtoehtoja ja soittaa mun kanssa paikkoihin. Esimerkiks koulussa ois tärkeä olla sellanen taho.

Mä tavallaan tiän miks mä missäkin käyn, mut mulle ei selitetä asioita tarpeeks. Sit on yhtäkkiä sellanen käsitys et sä oot jo aikuinen, sun pitäis tietää ne asiat. Sun pitäis ite hoitaa ja selvittää asiat mitä sä haluat. Esimerkiks mä oon tosi monta kertaa kysyny millasia (toiminnan)-mahdollisuuksia on, vastaus on aina ollu vaan et ne maksaa, ja asia jää siihen.

Monissa tukea tarjoavissa paikoissa vaaditaan että tekee liikaa itse, esim. etsi itse mitä haluat ja mitä vaihtoehtoja. Samassa paikassa on eri tavoin kohtaavia ihmisiä. Kaikki oletti et sä tiät jo paljon asioista.

Tuntuu just että ne, ne käyttää palvelun saajan tietämättömyyttä, et sille voi sanoo ihan mitä vaan. Hyvin usein oon törmänny sellaseen tilanteeseen, että tulee sit joku este jonku hakemuksen kanssa, aina on joku tilanne sen työntekijän kanssa et oisin voinu sanoa mut enpä vittu sanonu. Ne on päivänselviä tilanteita niille työntekijöille, ne olettaa et ne on selviä mullekin.

Liian monta kertaa ollu sellanen etten oo tajunnu yhtään mistä puhutaan. Isoin osa sanoo vaan että ”no kato sieltä netistä”. Voi jäädä pitkäksi aikaa asiat hoitamatta. Enhän mä ees tiä mistä pitäis kysyä.

Mun pitäis kertoa heille mitä mahdollisuuksia mulla on.

Kaikki ei kuitenkaan toimi raamien sisällä samalla tavalla, yksi joustaa enemmän kuin toinen. Kaikilla työntekijöillä ei ole samanlaista tietoa toiminnan periaatteista ja ideologiasta. On tilanteita joissa näkemykset ovat täysin vastakkain (hlökunnan sisällä), on tunne että kaikilla ei ole riittävästi tietoa toiminnan arjesta ja ideologiasta.

On ollu tilanteita joissa näkemyserot (työntekijöiden väliset) vaikeuttavat arkea kohtuuttomasti, ja tämä näkemysten ristiriita on huonontanut asiakkaan kokonaisvointia.

Yhteisiä päätöksiä ei aina noudateta, se ei oo kyl aina tahallista. Se voi olla jotenkin huomaamatta, tai väärinkäsitys. Tieto on myös joskus muuttunut matkalla.

Osittain tunnistan ilmiön että nuori ei tiedä mitä hänen tulee tehdä. Voi olla että asiakas ei ymmärrä mitä sovittiin. Tulee esille niin että hän lupaa sellaista mitä ns. pitää luvata, tai se ei vastaa hänen vastaanottonsa tasoa (kehitystaso)

Mulla on ollu niin että käydään niin monta asiaa läpi että nuori ei ymmärrä asioiden ketjutusta ja järjestystä.

YKSILÖLLISEN KOHTAAMISEN PUUTE, TS. JÄRJESTELMÄKESKEISYYS

Lääkärit ja työkkäri on niin virallisia, tuntuu että jos jotakin haluaa niin se pitää osata vaatia.

(Työntekijä) aika lailla johtaa sitä keskustelua, ei siinä juurikaan puheenvuoroja ees saa.

Ei oo sellasta kokemusta että ois pakotettu väkisin mutta, kylhän se tuntuu että ne ohjaa tiettyihin toimintoihin, että ei välttämättä se toiminta ihan vastaa sitä mitä oon ite pyytäny.

Se voi olla, tuli vähän sellanen olo tossa, esimerkiks ku, ne (työntekijät) tiettyjä (ratkaisuja) tarjonnu, et ne tarjoo niit sen takia ku ne tekee niin kaikille. Et ne seuraa niinku tiettyä kaavaa.

Luulisi että mä ite tiedän parhaiten. Jos mut painostetaan johonkin mihin mä en halua, niin miten se vois mua auttaa.

(Palvelussa) on sellaisia ryhmiä, jonka jälkihaastattelussa jää usein sellanen olo et ne haluaa vaan saada toiminnan näyttämään hienolta ja hyvältä. Ihmisistä tulee helposti numeroita.

Jätän asioita kertomatta, pelkään reaktioita. Voi olla että en saa niitä asioita mitä haluisin. Takerrutaan vaan niihin huonoihin asioihin. Positiivisia asioita käydään liian vähän läpi.

Mut on vaan jätetty leijumaan kun en ite hoitanu kaikkia asioita. Niille ei kelvannu mun löytämät vaihtoehdot vaan mulle tarjottiin asioita mitkä ei mua auttanu.

Mä myönnyin (työntekijän ajatukseen) ja aattelin että ei tästä tuu mitään. En vaan jak-sanu alkaa samaan rumbaun uudestaan.

Pitää tietää kaikki, kaiken pitää kiinnostaa, omaa mielipidettä ei periaatteessa saa olla. Mihinkään ei saa sanoa ei.

Palvelutki on vähä semmosia, et kyl ne ohjaa sut johonki, vähän jää sellanen fiilis että nyt on hirvee hoppu päästä johonkin.

Voihan sen miettiä niin, että esimerkiksi tulevaisuutta suunnitellessa asiakkaalla on oikeus valita, mutta tiettyjä asiakkaita voidaan ylipuhua (suostumaan johonkin).

Voi olla et tietyissä organisaatioissa vaatii yksittäiseltä työntekijältä rohkeutta et sä lähet tosissaa heittäytymään ja palvelemaan asiakasta yksilötasolla.

Kyllä se fiilis (ristiriidasta) tulee, nimenomaan se taustaorganisaatio ohjaa toiminnan ja tavoitteiden suunnan. Asiat perustuu lakiin tai tiettyyn tapaan toimia. Hankala sanoa kuinka paljon asiakkaalla on ollu sananvaltaa. Sananvaltaisudessa on ristiriita, yhtä aikaa ns asiantuntijalla on tietty ns. kompetenssi, asiakkaalla oma näkemys mikä vois olla seuraava juttu. Joskus asiakkaan jutut herättävät tunteen että asiat ovat jäsentymättömiä, jolloin meidän tehtävä on tuottaa meidän vahva mielipide, jotta asiakas pääsisi eteenpäin.

Jos työntekijä on ajatellut etukäteen jotakin, ja asiakas ehdottaa jotain ihan muuta, niin toivotaan että asiakas laajentaa näkökulmaansa. Ei välttämättä kuunnella asiakkaan toiveita, ei olla välttämättä kuunneltu asiakasta.

HAASTEET MONIAMMATILLISUUDESSA/MONIALAISUUDESSA

Jotenki tuntu hölmöltä että uudelleen (palveluun) hakeutuessa kävin kertomassa samat asiat uudelleen, kyllä niillä ne tiedot on mut jostain syystä mun piti käydä uudelleen ne kertomassa. Ainahan siellä on eri työntekijät, kai mun jotain taustatietoja piti käydä kertomassa.

Haluisin keskustella kasvotusten ettei tulis epäselvyyksiä.

Lääkäri kyseenalaisti alasopivuuden, se ei sopinut työkkärille. Toi nyt oli vaan yhen lääkärin näkemys asiasta, en tiää olisko pitäny olla useampia lausuntoja tai pitkä

saikku. Karenssihan siitä sitten tietenkin tuli koska olin puoli vuotta saikulla. Tipahdin toimeentulotuelle.

Terveydenhuollon asiat täytyy ite hoitaa työkkäriin. Kyllähän se vähän aktivoi että täytyy ite hoitaa ne tiedot, toisaalta jos vaikka ahdistaa eikä vaan pysty lähettämään. Jos-sain vaiheessa tulee sitten karenssi.

Onkohan jollain (työntekijällä) että yhteydenpito verkoston välillä ei kuulu hänelle, tehhään se mitä vaaditaan. Yllättävän paljon jää ihmisen itsensä tehtäväksi. Mietin että itekkin pitkään olin työttömänä, niin kyllä se helpotti että oli ihminen kenen kanssa päästä eteenpäin. (Palveluntuottajan) työntekijästä sain todella hyvän ensivaikutelman, ei virkamies. Hän kysyi aina ensimmäisenä että mitä kuuluu, miten menee. Ei mulla koskaan oo työkkäristä kukaan kysynyt että miten mulla menee. Huomasin että (palveluntuottajan) työntekijä oli kiinnostunut musta.

Verkoston idea on hyvä, mutta kaikki ne tahot sais jonku käsityksen tilanteesta, ettei sovitais ristiin. Toiminu sillei et kaikil on ollu tiedossa, mutta jos aatellaan että pitäis (työntekijää) nähdä, ja tapaamiset on pelkästään verkostotapaamisia, ni siin verkostossa ei tuu keskusteltua sellasia mitä kahdenkeskisesti.

Verkostopalaverissa jotkut henkilöt ovat nähneet mua eri aikoihin. Niissä huomaa että ihmisillä on eri käsitys mun tilanteesta.

Vaikka verkostossa on sellasia henkilöitä ketä on ennenkin tavannu, se henkilöstön paljous vaikuttaa siihen että se on vähän, mul on sosiaalisten tilanteiden pelko, et se tilanne ahdistaa enemmän. Joitain asioita, munki pitää aina miettiä, et jos mä sanon jotain, niin mitä joku muu sanoo siihen. Että siitä tulee sanomista, että niitä omia olo-tiloja ei tuu välitettyä, niitä lieventää.

Se voi olla että se, että arviointihetkissä kaikkea ei tuu otettua huomioon. (Työntekijä) kirjottaa ylös mitä millonkin on ollu, mutta ei niitä kukaan sen enempää lue. Niissäkin, verkostopalaverissa, vaikka se ajantasainen tieto on jo kirjattu, niin se on mun vastuulla tuoda se esiin. Ois paljon parempi että (työntekijä) oisi ite aktiivinen ja lukis ne kirjaukset mitä on aiemmin kirjattu. Ne tilanteet on niin ahdistavia että en mä pysty niitä juttuja sit kertomaan.

Verkostopalaverin suunnitelmat eivät aina siirry käytäntöön, oon joutunu vaatimaan erikseen.

Kysymykseen ”onko kysyttävää” on helppo lukkiutua ja vastata ”ei oo”, vaikka oliskin asioita mitkä ovat epäselviä.

Mun piti kysyä et voisko ne mun diagnoosit kertoa (palveluntuottajalle). Kaikki oletti että tieto on olemassa, mutta eihän se oikeasti ollut.

Verkostopalaverit ovat helvetin ahdistavia. Kaikki on siinä ringissä mun takia ja pohivat mun elämää. Tehdään hienoja suunnitelmia jotka eivät toteudu. Kukaan ei tee mitään. Kun se palaveri loppuu, niin siitä ei vaan enää keskustella. Suunnitelmia en ole ymmärtänyt, puhuttiin liian paljon.

Verkostopalaverissa on pääsääntöisesti ollut ajantasainen tieto, välillä puhutaan selaista mitä mä en oikein tunnista, eivät ole totta. Tehdään paljon oletuksia. Ei varmisteta, kirjataan vaan ja tuodaan yhtäkkiä palaverissa esiin.

Tiedon siirtäminen ei välttämättä toimi, asioita joutuu kertomaan alusta saakka. Riippuu ihmisestä miten uskaltaa asioista kertoa.

Tuntuu siltä että asiat on mietitty jo etukäteen, ei sillä mun sanomisella oo merkitystä.

Hierarkkinen ajattelu on vahvaa, toisen työn arvostus ei ole korkealla tasolla.

Yhteinen kollektiivinen vastuu tarvitsee paljon yhteistä keskustelua, jolle ei ikinä ole riittävästi aikaa. Viikottain olemme tilanteessa että joku ei ole tajunnut mitä palaverissa sovittiin. Esimerkiksi huomasimme seuraavana päivänä että asiakkaalla ja työntekijällä jäi sovitusasiasta erilainen käsitys.

Moniammatillisuuden hyödyntämisestä ei oikein ole kokemusta, ei me hirveästi hyödynnetä toisen osaamista. Henkilökunnan suuri vaihtuvuus vaikuttaa tähän paljon.

Ehkä aattelen että mitä laajempi organisaatio, mitä kauempana johtajat on siitä konkretian työstä, niin se vaan jollakin tavalla näkyy. Tuntuu että joutuu niinku tekee työtä vaikeasti ja joutuu perustelevaan liikaa. Päivänselvät asiat saattavat olla epäselviä, joutuu perustelevaan paljon että se perustyö edes mahdollistuu.

Eihän siitä tuu mitään jos yritetään yhteistyötä tehdä (toimijan) kanssa. Meidän asiakkaita ei kuunnella, niitä pompotellaan eikä saada oikeen tietoa mitä on tehty.

(Palveluntuottaja) -paikat tekee karhunpalveluksia ku ne ei puhu linjassa sovittujen asioiden kanssa, antavat sovitusasiasta väärän kuvan. Kai ne suojelee itseään, menee työpäivä helpommin kun ei tarvii asiakkaan kanssa ”tapella”.

Voi olla se pelko et se teettää mulle enemmän hommia. Jos mä en oo ihan varma siitä lopputuloksesta ni se vaatii mulle tarkastelua et pystynkö mä hoitaa asian ammatillisesti.

Olen ollut verkostoissa mukana joissa on (edellämainittuja) haasteita. Yllättäviä tietoja on ollut palaverissa esillä, sellasia mitä ei oo ollu ennen palaveria tiedossa.

Oon ollu sellaisissa missä sitä asiakasta ei oo tavattu, et ei ihan hirveen tarkkaa kuvaa oo ollu. Tietyissä palavereissa, en oo ihan varma, yks taho ollu aika sulkeutunut. Salassapitovelvollisuus tai joku muu vaikuttaa siihen että se hankaloittaa asiakkaan parasta. Jos ei pystytä riittävän avoimesti kertomaan kokemuksista, ni mun mielestä se kokemus voi jäädä niinku laimeammaks et miten täs kannattais edetä.

Kyl se varmaan ihan totta on (muutetaan palaverissa sovittuja asioita), pitää olla joustava ja muuttaa asioita tilanteen mukaan. Voi olla että joskus tehdään asioita omavaltaisesti tai pienemmällä porukalla et saatais asiaa eteenpäin. Voiks se joustavuus pahimmillaan olla sitä että ei pysytä suunnitelmassa, se voi johtaa ristiriitaan että muut osapuolet ei tiä muutoksesta.

RESURSSIPULA

Työkkäriin semmonen että hae aktiivisesti kaikkia mahdollisia paikkoja, ja muista käydä kuittaamassa. Ymmärrän sen siltä kantilta että koitetaan pitää ihminen aktiivisenä, mut se on sitä puhelimen ja netin kautta tapahtuvaa. Ei näe ketään oikeeta ihmistä kenen kans käydä asioita läpi.

Työtaakka taitaa olla työntekijöillä aika iso, ei ole aikaa eikä jaksamista kiinnittää jokaiseen yksilöön niin paljon kiinnostusta. Jotkut käynnit on tuntunu siltä että tuu nyt ku on aika varattu. Tuntu aika turhalta.

Jatkossa olisi hyvä perehtyä työntekijöiden hyvinvointiin, jos joku lääkäri ei voi hyvin niin hän ei välttämättä pysty kohtaamaan apua tarvitsevaa riittävän arvostavasti. Isommassa kaavassa tuntuu siltä että tässä ollaan vaan pelinappuloita.

En oo nähny (työntekijää) pitkään aikaan kahden kesken, nyt mul on se vaihtunukki.

Ehkä jos ois eriksee vielä henkilökohtasia tapaamisia ni vois kertoa rehellisemmin asioista.

Ohjaajat vaihtelivat paljon, ei ne tienny mun asioista juurikaan. Olisin kaivannut jotain tyyppiä, jonka kanssa käydä kahestaan läpi mistä puhuttiin.

Moniammatillisuus toimii jos porukassa on riittävä tuttuus ja mm. toimenkuvat ovat selkeitä. Tutummalle porukalle uskaltaa heittää enemmän juttua. Ongelmana on että tiimin jäsenet vaihtuvat koko ajan, eikä kaikkien toimenkuvasta ole selkeyttä. Nyt se on vähän sellasta kyräilyä.

Harmillisen usein resurssointi vaikuttaa (toiminta) mahdollisuuksiin.

Esimerkiks (työntekijän) työpanosta vähennettiin puolella. Hallinnolliset rakenteet vaikeuttavat ja hidastavat moniammatillista työskentelyä. Tarvittaisiin rahaa (työntekijöitä) ja toimenkuvien selkiyttämistä jotta moniammatillisuus helpottuisi.

TYÖNTEKIJÖIDEN ASENNOITUMINEN YHTEISTYÖHÖN, JOKO HENKILÖKOHTAISESSA TAPAAMISESSA TAI VERKOSTOSSA

On multa aina kysytty miltä kuulostaa, oon sitte vastannu että joo, vaikka en oo samaa mieltä. Se kysymys ei oo oikeestaan ollu kysymys, vaan enemmänkin toteamus että eikös me tehäkkän näin.

Nyt on ehkä päästy sieltä pyörästä johonkin suuntaan. Eräässä (palvelussa) vähän niinku ”moi, tervetuloa. Miten menee? Mee sinne mihin oot aatellukki.” Ensivaikutelma työntekijästä vähän liian virallinen, ei sille pystyny kertomaan että mikä mättää. Oon hukannu itteni johonkin kaiken tän myllerryksen keskelle, ei hirveen kivaa oo se että pompotellaan ja kiirehditään.

Verkostopalaverin suunnitelmat eivät aina siirry käytäntöön, oon joutunu vaatimaan erikseen.

Verkostopalaverissa on painostava ilmapiiri, ei uskalla sanoa mitä oikeesti ajattelee. Pelotti miten ihmiset reagoivat ja miten ne reagoi asioihin. Muutaman kerran sanoin vastaan ja sielt tuli sellanen hyökkäys, tuntu että kaikki oli mua vastaan. Tilanteet ja heitot tulee niin yllättäen, ei niitä kerkee miettimään. Olisi hyvä jos sais etukäteen ne asiat mitä ehdotetaan, kerkeis vähän miettimään.

Sulta vaaditaan asioita ja sitoutumista, mut ei ne ite sitä noudata.

Se justii, et jos sul ei oo ammattitutkintoa, ni se otetaa aina puheeks. Ainaki (palvelussa) se meni ainaki niin että se justii että mul ei ollu tutkintoa, mua koitettii työntää vaan johonki opiskelemaan, ei niitä kiinnostanu mihin mä menin. (Työntekijä) alko mulle puhumaan viime vuonna et hänellä on kuva et mä käytän näit palveluita vaa hyväkseni. Seuraavalla kerralla ku aloin viemää näit opiskeluhommia eteenpäin, ni se puhu mulle eri tavalla, puuttu työkkärin asioihin.

Osaltaan totta, että ei meillä hlökunta hirveästi anna ideoita asioiden parantamiseksi (osallisuus). Yksittäisen työntekijän ammattitaito ja persoona voivat vaikuttaa alentavasti asiakkaan osallisuuteen.

Usein asiakastyössä kuulee, ai sä et oo lukenu niit papereita, taustatietoihin perehtyminen kertoo arvostuksesta. Tosin pahimmillaan ne tiedot saattaa ohjata omaa työtä.

Faktahan on se että osallisuus, tai osallistaminen, sitoutumista yritetään lisätä erilaisin toimenpitein. On toimenpiteitä että ne on pakko toteuttaa. Kyl se lähtökohta on se että se on vaa koitettava tarjota se näkökulma että mun takia ei tarvii tehdä. Annetaan mahdollisuus kokeilla.

AMMATTILAISEN JA ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

(Työntekijä) kenen luona kävin vaikutti tosi mulkulta ihmiseltä, en tiiä oliko huono päivä, mut jotenkin tuli sellanen fiilis että minäkö tässä oon syyllinen kaikkeen. Ei se johtanu oikeen mihinkään.

Toivoisin että esim työkkärissä ymmärrettäisiin paremmin esim. hoidon tarpeita ja autettaisiin ottamaan yhteyttä. Sitähän ne ei tee, tosin en mä siellä uskaltaisi kertoa hoidon tarpeistani.

En oo uskaltanu sanoa etten ole sopiva alalle. Keskeisenä viranomaispelko, tuleeko heti joku vankilatuomio. Olen luonteeltani kiltti, vaikea sanoa ei. Menee melkein niin että työntekijä sanoo miten edetään enkä uskalla sanoa mitä oikeasti ajattelen. Välillä koitan kiemurrella.

Jos työntekijä on sellanen joka vähättelee niin ei sille pysty sanomaan.

(Työntekijä) ollut eniten perillä (asiakkaan) asioista, häneltä olisin toivonut enemmän tukea.

Oli vähän uhkailua, jos mä en suostu ehdotettuun juttuun, niin täytyy miettiä muuta (palvelu) -järjestelyä. Tämä asia otettiin aina esille, joka asiassa. Takerruttiin ihan väärin asioihin.

(Työntekijän) roolin olisin kaivannut enemmän tasavertaiseksi, jäi kokemus että se käytti paljon valtaa ja teki omia päätelmiä kysymättä.

Mulla oli (palvelussa) hyvä (työntekijä), joka myönsi että hän ei voi auttaa ja otti yhteyttä seuraavaan paikkaan. Suhde hoitajan kanssa oli hyvä, se oli avoin ja lämmin. Se kohtasi mut niin kuin ihminen ihmiselle eikä ollut yläpuolella. Sille pystyi olemaan rehellinen ja sen (rehellisuuden) takia mä sain sellasta apua mitä mä tarvitsin. Siitä tuli olo ettei tehnyt olettamuksia vaan varmisti asioita.

Työntekijän äänenpaino ja tapa puhua vaikuttaa asiaan. Liittyy myös siihen että työntekijä alkaa puhumaan mun asian päälle. Se alkaa puhumaan omaa versiotaan sun asiasta. Asia käännetään ”sulla on kaikki hyvin”.

Ei oteta tosissaan kun sä et oo ns. ”ranteet auki” siellä. Ei ne vaan ota tosissaan.

Nyt on hyvä (työntekijä). Se oikeesti kuuntelee, miettii asioita sun kanssa eikä vähättele.

Tosi vaikee pyytää apua ja sit ku sanotaan et sul on kaikki hyvin ni ei siinä oikee ymmärretty olo oo.

Se miten reagoi, miten sanoo takasin. (kysymykseen miten huomaa että toinen on aidosti läsnä)

Mun asioita ne on, ja mun päätöksiä, mut jos mä haen apua ja neuvoja, niin toisen ois tosi tärkeä kertoa mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja oman päätöksen tueksi.

Jälkeenpäin aateltuna oli ihan hirveetä et piti vähätellä omii juttuja. Nyt aikuisena kun on oikea tuki niin on aika hämmentävää että sitä tukea saa.

(Työntekijä) halus oikeesti auttaa, anto vaihtoehtoja ja tukea. Ei tehny päätöksiä mun puolesta, anto vinkkejä minkä mukaan mä sain tehdä päätöksen.

Sen jälkeen mä en enää ollu oma-aloitteinen, menin sillä asenteella että vastaan jos kysytään. Tämän takia jäi aika paljonkin oleellista tietoa kertomatta.

Tällästen takia on vaikea varata aikaa, luottamuksen puute vaivaa hyvin paljon.

Yleensä mulla käy sellasten ihmisten kans, tuntuu että ne hyökkii sanallisesti päälle, tulee sellai et saattaa käyttää aika värikästä kieltä.

Se vaatii semmosen, ettei jää tunnetta että mä jään yksin tän asian kanssa, että se työntekijä on kiinnostunut että sä saat tehtyä, ja silt viittii kysyä. Työkkärin työntekijä tällä hetkellä on täydellinen, siltä viittii kysyä ja asiat hoituu.

Pitäis olla sellanen että jos joku juttu ei kiinnosta, ni keksitään jotain muuta. Pitäis olla enemmän rohkaisua, kannustusta tsemppiä. Haastamista joo mutta ei pakottamista.

Tiettyjen työntekijöiden kanssa asiat menevät useimmiten niin että heidän mielipiteensä ratkaisee.

Miks ne (asiakkaat) ei tule kuulluksi, varmaan on sitä, et se työ pohjautuu johonki tietty normiin tai ohjeistukseen tai säännöstöön, ni silloin se työntekijä on ohjautunu toimimaa tietyllä tavalla.

Lähteeks se asiakkaan tarpeesta vai lähteeks se jostai niinku diagnoosin kautta se palvelu.

Asiakasretoriikan haasteet ovat tuttu ilmiö. Jos asiakkaan näkökulma eroaa hirveästi omasta ammattilaisen näkökulmasta, niin se näyttäytyy hankalana asiakkaana.