

MAP-KIRKON PIISPOJEN JA MAP-PERHEPALVELUJEN
UUDENLAINEN MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

Miten piispat kokevat yhteistyön?

Minna Kirsi
Opinnäytetyö, syksy 2009
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Diak Etelä, Helsinki
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Minna Kirsi. MAP-kirkon piispojen ja MAP-Perhepalvelujen uudenlainen moniammatillinen yhteistyö. Miten piispat kokevat yhteistyön?, Helsinki, syksy 2009, 75 sivua, 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä, Helsinki. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

MAP-kirkon seurakuntia johtavat piispat. He ovat hengellisen johtamisen lisäksi seurakuntalaisten tukena heidän arkielämänsä ongelmassa ja haasteissa. MAP-Perhepalvelut on MAP-kirkon ylläpitämä organisaatio, jonka työntekijät ovat sosiaali- tai terveysalan ammattilaisia. MAP-Perhepalvelut tarjoaa ensisijaisesti kirkon jäsenille ja heidän perheilleen palveluja, jotka vahvistavat ja tukevat heidän henkistä hyvinvointiaan ja riippumattomuuttaan. Vuonna 2008 pääkaupunkiseudun seurakuntien piispojen ja MAP-Perhepalvelujen välillä aloitettiin uudenlainen yhteistyö, joka yhdistää moniammatillisesti toimijaosapuolet asiakkaiden kokonaisvaltaisemmaksi auttamiseksi.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, miten piispat ovat kokeneet moniammatillisen yhteistyön MAP-Perhepalvelujen sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöiden kanssa. Tutkimus selvitti piispojen subjektiivisia kokemuksia siitä, minkälaisia vaikutuksia moniammatillisen näkökulman mukaantulo on aiheuttanut heidän työssään, minkälaisia henkilökohtaisia muutoksia piispat ovat yhteistyön myötä työssään kokeneet, piispojen näkemystä yhteistyön toimivuudesta sekä piispojen yhteistyöhön liittyneitä huolenaiheita.

Tutkimus on kvalitatiivinen ja aineisto kerättiin haastattelemalla kolmea moniammatillisessa yhteistyössä mukana ollutta pääkaupunkiseudulla toimivaa piispaa. Haastattelutapana käytettiin teemahaastattelua etukäteen valmistellun kysymysrunгон mukaisesti. Haastattelut nauhoitettiin ja vastaukset analysoitiin haastatteluaineistosta esiin tulleiden teemojen pohjalta.

Tutkimustulosten mukaan piispat pääsääntöisesti kokivat moniammatillisen yhteistyön ammattilaisen kanssa tuoneen auttamistyöhön uusia voimavaroja sekä monipuolistaneen sitä niin toimintamallien kuin tiedon lisääntymisenkin kautta. Yhteistyötä selkeästi helpottavaksi tekijäksi koettiin jaettu arvopohja. Tulokset osoittivat piispojen kokeneen työnsä kuormittavuuden vähentyneen, tietotaitonsa lisääntyneen ja suhteensa asiakkaisiin muuttuneen yhteistyön seurauksena. Piispat kokivat moniammatillisen lähestymistavan tuoneen asiakkaita paremmin ja enimmäkseen yhteistyöhön oltiin tyytyväisiä. Tutkimuksessa tuli esiin myös erilaisia huolenaiheita kuten: vaihteluvollisuus kysymykset, lisääntyneen yhteistyön aiheuttama ajantarve sekä ammattilaisiin kohdistuvat ennakoasenteet. Suurimmaksi ongelmaksi koettiin kuitenkin palvelujen kustannusrakenteeseen ja kustannusten kattamisen käytäntöihin liittyvä epäselvyys.

Aihesanat: moniammatillisuus, yhteistyö, ammatillisuus, vapaaehtoistyö, MAP-kirkko, mormoni-kirkko, teemahaastattelu, kvalitatiivinen tutkimus,

ABSTRACT

Kirsi, Minna

The new multiprofessional co-operation between the bishops of the LDS Church and the LDS Family Services organisation: bishops' point of view.

75p, 2 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Autumn 2009.

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

Parishes of the Church of Jesus Christ of Latter-day Saints are led by bishops. As part of their responsibilities they support their parishioners at times of challenges and crisis. LDS Family Services is a LDS Church funded social welfare organisation whose employees are trained professionals. In 2008, in the capital area of Finland, a co-operation was started between the LDS bishops and the LDS Family Services aiming to join their relief efforts in a multiprofessional manner to improve the assistance offered to the church members.

The purpose of this study was to examine the experiences that the bishops had so far had of this multiprofessional co-operation. The question was approached purely from the subjective viewpoint of the bishops to collect and analyse their experiences, views and worries.

The study was qualitative. Three bishops from the capital area in Finland were interviewed in person. The material was analysed using theme based content analysis.

The results of this study showed that bishops found the multiprofessional approach helping them in their efforts to extend their toolset by introducing bishops to psychological methods and knowledge and by sharing the workload they previously had carried alone. Bishops also felt that customers were better assisted and more satisfied. Simultaneously, the multiprofessional approach was feared to increase confidentiality breaches and scheduling difficulties. Prejudice towards professionals was also identified and the approach in reimbursing the service costs rendered was found ambiguous and unclear.

Keywords: multiprofessional, co-operation, professionalism, LDS Church, qualitative study

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUSYMPÄRISTÖ	8
2.1	Miksi tutkimusympäristö valikoitui?	8
2.2	MAP-kirkko	9
2.2.1	MAP-kirkon organisaatio ja hallintorakenne	9
2.2.2	Piispojen rooli ja vastuu seurakunnan johtamisessa sekä auttamistyössä.....	12
2.2.3	MAP-kirkon arvot ja huoltotyöohjelma	12
2.3	LDS Family Services	14
3	MONIAMMATILLISUUS PIISPOJEN JA MAP-PERHEPAVELUJEN UUDENLAISESSA YHTEISTYÖSSÄ	17
3.1	Alkukartoitus sekä toimenpiteiden ja tavoitteiden suunnitteleminen ...	19
3.2	Seurantatapaaminen	20
3.3	Lopputapaaminen	21
4	MONIAMMATILLINEN TYÖ.....	22
4.1	Moniammatillinen yhteistyö.....	22
4.2	Eri toimintaympäristöt ja moniammatillinen yhteistyö.....	26
5	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TOTEUTTAMINEN	28
5.1	Tutkimustehtävä ja -kysymykset	28
5.2	Tutkimuksen toteuttaminen ja tutkimusmenetelmä.....	28
5.3	Tutkimusympäristö ja kohdejoukko.....	30
5.4	Aineistonkeruumenetelmä	31
5.5	Aineiston analyysimenetelmät	33
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	34
6.1	Moniammatillisen näkökulman mukaantulon vaikutukset piispan työssä	35
6.1.1	Ammattilainen työskentelyssä mukana.....	35
6.1.2	Auttamisen monipuolistuminen ja toisaalta monimutkaistuminen	37
6.1.3	Yhteinen arvopohja.....	41
6.1.4	Vastuunjakautuminen	42
6.2	Piispojen työssään kokemat henkilökohtaiset muutokset	44

6.2.1	Piispojen tietotaidon kehittyminen auttamistyössä yhteistyön seurauksena.....	44
6.2.2	Piispan työn kuormittavuuden keveneminen	47
6.2.3	Muutokset piispan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa...	48
6.3	Piispojen näkemys yhteistyön toimivuudesta.....	50
6.3.1	Piispojen näkemys asiakkaan autetuksi tulemisesta yhteistyön avulla	50
6.3.2	Piispojen kokemus yhteistyön onnistumisesta.....	52
6.4	Piispojen kokemat huolenaiheet	55
6.4.1	Vaitiolovelvollisuuskysymykset.....	55
6.4.2	Pelot ja ennakkoluulot ammattilaisia kohtaan.....	57
6.4.3	Piispojen ajankäyttö.....	59
6.4.4	Kustannuskysymykset.....	61
7	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	63
7.1	Tutkimustulosten tarkastelu	63
7.2	Tutkimuksen luotettavuus	66
7.3	Tutkimuksen eettiset kysymykset	68
7.4	Opinnäytetyöprosessi	69
	LÄHTEET	73

LIITTEET

Liite 1: Haastattelukysymykset

Liite 2: Analysoinnissa käytetyt teema- ja pääluokat

1 JOHDANTO

Moniammatillisten työtapojen laajentaminen julkisten sosiaali- ja terveysalan palvelujen ulkopuolelle on hyödyllistä, sillä laajenevassa määrin on siirrytty sekä ollaan siirtymässä monituottajamalliin, jossa järjestöt ja yritykset ovat tuottamassa entistä suurempaa osaa palveluista. Julkisella sektorilla ei yksinkertaisesti näytä olevan mahdollisesti pitkään aikaan varaa tuottaa hyvinvointipalveluja samalla tavoin kuin aiemmin. Tämä aiheuttaa palvelujen subventoinnin vähenemistä ja painetta avohoitoon sekä vapaaehtoisten ja omaisten suorittaman hoidon kasvuun. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 18.) Samaan aikaan asiakkaat ovat yhä vaativampia, haastavampia ja moniongelmaisempia kuin ennen. Eri auttajatahojen, niin virallisten kuin epävirallisten, on tärkeää yhdistää resurssinsa ja osaamisensa, jotta asiakkaille voitaisiin taata kokonaisvaltaista tukea elämään kuitenkin niin, että asiakas itse on tärkeässä roolissa oman asiansa asiantuntijana.

Moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä Myöhempien Aikojen Pyhien Jeesuksen Kristuksen Kirkon (jäljempänä MAP-kirkko) eri seurakuntien piispojen, kirkon MAP-Perhepalvelujen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten sekä seurakuntien jäsenistä tai heidän perheistään tulevien asiakkaiden yhteistyötä asiakkaiden ongelmatilanteiden auttamiseksi. Tässä työssä tarkastellaan MAP-kirkon piispojen ja MAP-kirkon Perhepalveluiden välistä yhteistyötä uudenlaisen moniammatillisen mallin mukaisesti toteutettuna. Työssä selvitetään piispojen ja kirkon MAP-Perhepalvelujen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten uudenlaisen yhteistyön vaikutuksia piispojen kokemana. MAP-kirkko ja MAP-Perhepalvelut ovat vähemmän tunnettuja organisaatioita. Tämän vuoksi on opinnäytetyössä melko laajasti kuvattu kyseisten organisaatioiden rakennetta ja toimintaa sekä työtä ohjaavaa arvopohjaa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, minkälaisia vaikutuksia moniammatillisen näkökulman mukaantulo on aiheuttanut MAP-kirkon piispojen työssä, minkälaisia henkilökohtaisia muutoksia piispat ovat työssään kokeneet,

piispojen näkemystä yhteistyön toimivuudesta sekä piispojen kokemia huolenaiheita. Yhteistyön vaikutuksia kartoitettiin SWOT-analyysia soveltamalla ja aineisto kerättiin teemahaasteluilla. Tutkimuksen tulokset esitellään opinnäytetyössä dialogimaisesti tulosten, haastattelulainauksien ja teorian keinoin. Tutkimuksella tuodaan esiin pääkaupunkiseudulla toimivien kolmen seurakunnan piispan subjektiivisia kokemuksia yhteistyöstä.

Olen perehtynyt opinnäytetyötä tehdessäni erityisesti moniammatillista yhteistyötä käsittelevään teoriaan ja aineistoon. Lisäksi olen perehtynyt MAP-kirkon toimintaan ja organisaatorakenteeseen sekä MAP-Perhepalveluiden toimintaan. Koen moniammatillisuuden olevan arvokas työmenetelmä ja sen avulla voidaan myös järjestötoiminnassa saada aikaan parempia tuloksia asiakkaiden kanssa työskenneltäessä. Olen vakuuttunut, että eri ammatti- ja asiantuntijaryhmien yhteistyön avulla voidaan vaikuttaa moniin ongelmiin tehokkaammin ja kokonaisvaltaisemmin kuin yksintyöskentelemisen kautta.

Opinnäytetyö on työelämä- tai ehkä paremminkin järjestölähtöinen ja tutkimuksen tuloksista on konkreettista hyötyä MAP-kirkon piispojen ja kirkon MAP-Perhepalveluiden toiminnalle Suomessa ja Pohjoismaiden alueella. Työelämälähtöisyys teki tutkimuksen tekemisen mielekkääksi ja mielenkiintoiseksi. Sain myös mahdollisuuden esitellä kesällä 2009 tutkimustuloksia Göteborgissa kokoontuvassa Nordic Council – aluekomitean kokouksessa, joka kokoontuu käsittelemään MAP-Perhepalveluiden toimintaa Pohjoismaiden alueella. Tutkimuksen tuloksista oltiin komiteassa kiinnostuneita ja siitä saatua tietoa tullaan hyödyntämään toiminnan kehittämiseen ja toteutukseen.

2 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ

2.1 Miksi tutkimusympäristö valikoitui?

Edellinen taloudellinen lama ja sen jatkotilanne näytti kokoavan eri aikoina syntyneitä uudistamispaineita, joista puolestaan nousi uudenlaisia vaateita sosiaalipalveluille ja sosiaalityölle. Yhteiskunnan palvelujärjestelmä ei ole korjannut notkahdustaan edellisestä lamasta. Paikalliset ja alueelliset erot palvelujen saatavuudessa, määrässä ja tarjonnassa ovat myös tulleet esille. Tämän seurauksena palvelujen ja interventioiden tuloksellisuus ja vaikuttavuus on myös noussut merkittäväksi kysymykseksi. Tarpeeksi on noussut tiedon ja tutkimuksen lisääminen siitä mitä, miten ja keiden tulisi palveluja tuottaa. On todettu, että asiakkaiden arjen selviämisen ongelmien lisääntymisen vuoksi on haettava toimivampia auttamisen tapoja. Tämä haastaa sekä palvelujen tuottamistavat ja työmenetelmät että työntekijöiden kvalifikaatiot. (Haverinen 2005, 102, 109.) Opinnäytetyöni aihe liittyy kiinteästi uudenlaiseen palvelujen tuottamistapaan sekä myös työntekijöiden kvalifikaatiokysymyksiin. Myöhempien Aikojen Pyhien Jeesuksen Kristuksen Kirkon auttamistyön muuttuminen sellaiseksi, että siinä seurakunnan johtajan, piispan, lisäksi on mukana sosiaali- ja terveystalouden ammattilaisia säännöllisessä yhteistyössä, on selkeä muutos kirkon aiempaan toimintatapaan Suomessa. Kirkon mahdollistamalla palveluilla on myös yhteiskunnallista vaikutusta, sillä moni piispojen asiakkaista on tai on ollut myös yhteiskunnan tuottamien palvelujen asiakkaina.

Sosiaalipalvelujen kustannuksista merkittävän osan maksaa yhteiskunta. Palveluita voidaan kuitenkin tuottaa erilaisilla tavoilla. Sosiaalisin perustein tuotetut palvelut voivat organisoitua ainakin kolmella perustavalla: julkisyhteisön tuottamiin palveluihin, yhteisöllisiin palveluihin (ns. kolmas sektori, yhdistykset, säätiöt, osuuskunnat jne.) ja yksityisen sektorin tuottamiin palveluihin. Opinnäytetyön konteksti on ajankohtainen, sillä auttamiskanavat ovat muutoksessa tällä hetkellä. Myös avuntarvitsijoita on kasvavassa määrin ja julkisyhteisöjen tuottamat palvelut ovat monessa kohdissa ruuhkautuneita. Siksi

on tärkeää, että yhteiskunnallisesti voidaan hyödyntää myös kolmannen sektorin tuottamia palveluita. (Pusa, Piirainen & Kettunen 2004, 48.) Kun palvelujen tuottajina ovat kasvavassa määrin kolmannen sektorin tahot, lisääntyy samalla myös vapaaehtoistoimijoiden määrä auttajina. Kaikki vapaaehtoistoimijat eivät välttämättä ole auttamistyön ammattilaisia. Vaarana on tällöin muun muassa työvoiman tason lasku (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 19). Siksi on tärkeää pyrkiä kehittämään myös näiden kolmannen sektorin toimijoiden tuottamia palveluita laadukkaammiksi tuomalla ajankohtaista ammatillista tietoa ja osaamista näiden tahojen tuottamiin auttamistapoihin.

Tutkimuksen ja kehittämistyön kannalta olennaista on, että niillä olisi yhteiskunnallista tai käytännöllistä merkitystä. Tutkimuksella on myös yhteiskunnallinen vastuunsa ja siksi tutkimuksen olisi hyvä tutkia sellaisia ongelmia, joilla on ihmisten ja yhteiskunnan hyvinvoinnin kannalta merkitystä. (Uusitalo 1998, 54.) Opinnäytetyöni konteksti on kaikin puolin uudenlainen. Myöhempien Aikojen Pyhien Jeesuksen Kristuksen Kirkon piispojen auttamistyötä ei Suomessa ole juurikaan tutkittu. Kirkko tuottaa tällä hetkellä kuitenkin palveluita, joilla voidaan samalla myös keventää yhteiskunnan tuottamien palveluiden ruuhkautuneisuutta. Tämän takia tuntui mielekkäälle valita opinnäytetyön tarkastelun kohteeksi kolmannen sektorin palvelun tuottaja moniammatillisen yhteistyön näkökulmasta tarkasteltuna.

2.2 MAP-kirkko

2.2.1 MAP-kirkon organisaatio ja hallintorakenne

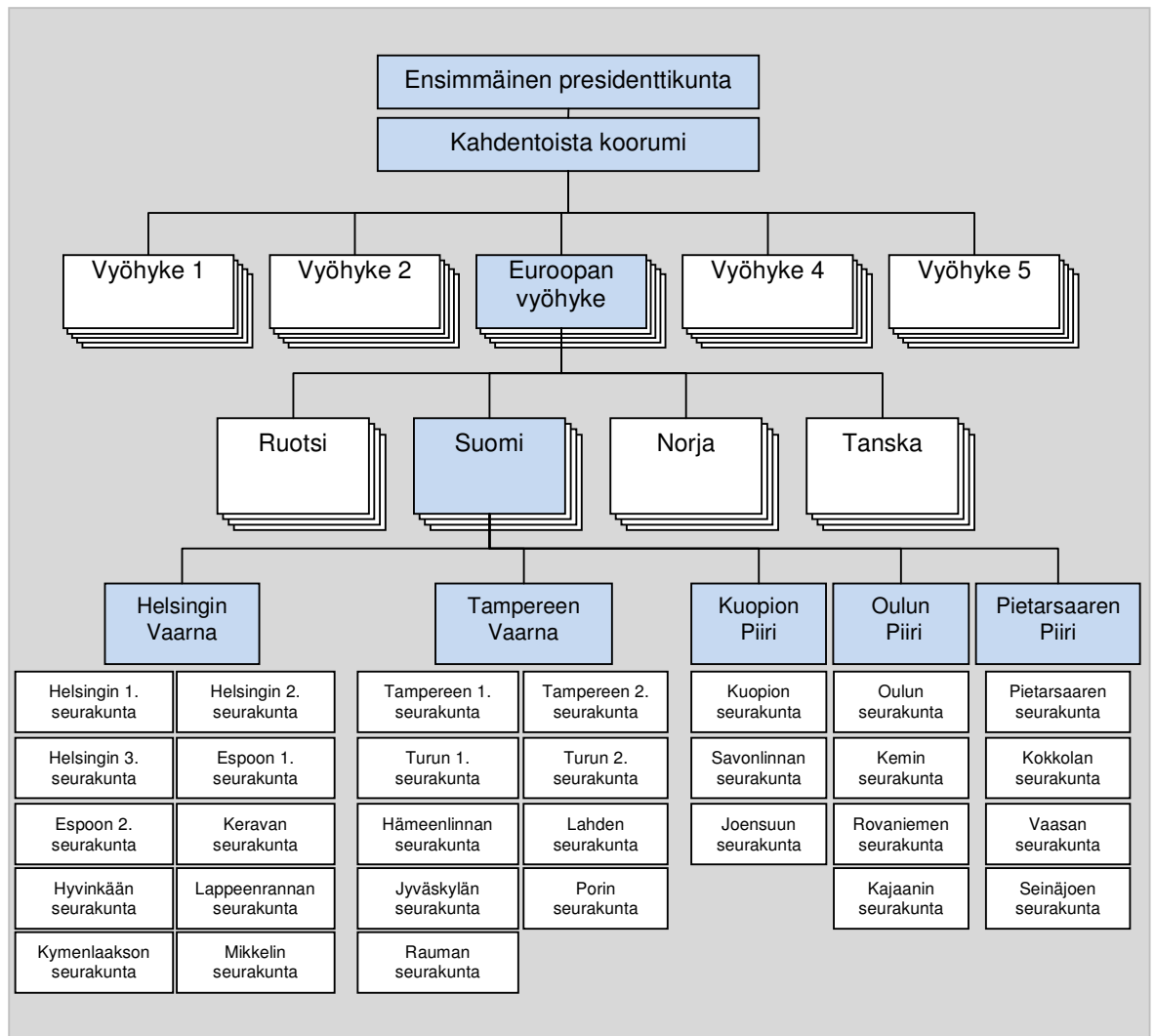
Myöhempien Aikojen Pyhien Jeesuksen Kristuksen Kirkko (jäljempänä MAP-kirkko) on kristillinen kirkkokunta, joka perustettiin Yhdysvalloissa 1830. MAP-kirkko tunnetaan paremmin epävirallisella nimellä "mormonikirkko". Sen maailmanlaajuinen jäsenmäärä vuoden 2007 lopussa oli n. 13,2 miljoonaa. Suomessa MAP-kirkko rekisteröitiin vuonna 1948 ja sillä on jäseniä Suomessa noin 4500. (MAP-kirkko 2009a.)

Kirkkoa johtaa maailmanlaajuisesti MAP-kirkon presidentti, jota tehtävässään avustaa kaksi neuvonantajaa. Yhdessä nämä kolme muodostavat *ensimmäisen presidenttikunnan*, kirkon ylimmän johtoelimen. Kirkon hierarkiassa ensimmäisen presidenttikunnan välittömässä alaisuudessa toimii kahdestatoista miehestä koostuva *kahdentoista apostolin neuvosto*. MAP-kirkon presidenttinä tällä hetkellä toimii Yhdysvaltalainen Thomas S. Monson. Kirkon presidentti ja tämän neuvonantajat valitaan kahdentoista apostolin neuvoston jäsenistä, ja kirkon presidentti toimii virassaan kuolemaansa asti. Presidentin kuoltua hänen neuvonantajansa palaavat kahdentoista apostolin neuvostoon ja kirkon johtovaltuus siirtyy ensimmäiseltä presidenttikunnalta kahdentoista apostolin neuvostolle. Uuden presidentin valinnan myötä ensimmäinen presidenttikunta muodostetaan uudestaan ja ylin valta palaa jälleen tälle elimelle. Ensimmäinen presidenttikunta ja kahdentoista apostolin neuvosto johtavat MAP-kirkon toimintaa kansainvälisesti. MAP-kirkon päämaja sijaitsee Salt Lake Cityssä, Utahin osavaltiossa Yhdysvalloissa. (BBC 2009; Religionfacts 2009.)

Hallinnollisesti MAP-kirkko jakaa maailman tällä hetkellä 26 maantieteelliseen alueeseen eli *vyöhykkeeseen*. Jokaista vyöhykettä johtaa oma vyöhykkeenjohtokuntansa, joka rakenteeltaan muistuttaa kirkon ylintä johtoelintä muodostuen johtajasta ja kahdesta neuvonantajasta. Vyöhykkeenjohtokunnat toimivat ensimmäisen presidenttikunnan ja kahdentoista neuvoston alaisuudessa. Suomi kuuluu Euroopan vyöhykkeeseen yhdessä Skandinavian sekä muiden Euroopan maiden kanssa. Euroopan vyöhykkeen johtokunta toimii Frankfurtista, Saksasta käsin. (BBC 2009; Liahona 2009; Religionfacts 2009.)

Vyöhykkeet puolestaan jakautuvat kansallisella tasolla seurakuntaryhmittymiin eli *vaarnoihin* sekä *piireihin*. Vaarnoien alueella asuu n. 2000–4000 jäsentä ja piirit kattavat tätä pienemmät jäseniheydet. Jokaiseen vaarnaan ja piiriin kuuluu useita seurakuntia. Paikallistasolla perheet ja yksittäiset jäsenet on koottu *seurakunniksi*, joihin kuuluu noin 200–600 henkeä. MAP-kirkon seurakuntia on Suomessa yhteensä 30 ja ne jakautuvat Helsingin ja Tampereen vaarnoihin sekä Pietarsaaren ja Oulun piireihin. Seurakunnan toimintaa johtaa *piispa*

tukenaan kaksi neuvonantajaa. Kirkon toiminta kaikkialla maailmassa rakentuu jäsenistöstä kutsuttujen johtajien ja muiden virkailijoiden varaan, sillä kirkon johtotehtävät ovat pääsääntöisesti palkattomia luottamustehtäviä. Vaarnanjohtajat, piispat ja seurakunnanjohtajat saavat ammateistaan toimeentulonsa ja hoitavat vapaa-ajallaan luottamustehtäväänsä. MAP-kirkon jäsenet ottavat elämänsä aikana vastaan monia kirkon tehtäviä ja kutsumuksia seurakunnan, vaarnan ja vyöhykkeen tasolla sekä maailmanlaajuisesti. Miltei kaikissa viroissa palvellaan vain tietty aika, yleensä 2–9 vuotta. Alla oleva kaavio 1 esittää MAP-kirkon hallintosuhteet kansainväliseltä tasolta paikalliselle seurakuntatasolle. (BBC 2009; Religionfacts 2009; MAP-kirkko 2009b.)



Kaavio 1: MAP-kirkon organisaatorakenne

2.2.2 Piispojen rooli ja vastuu seurakunnan johtamisessa sekä auttamistyössä

Piispa on seurakunnan hengellinen ja hallinnollinen johtaja. Tässä tehtävässä hänen vastuualueisiinsa kuuluu myös seurakunnan jäsenten ja perheiden tukeminen ja auttaminen sosiaalisemotionaalisissa ja taloudellisissa kysymyksissä tai ongelmissa. Tehtävässään seurakunnan johtajana piispalla on tukenaan ja apunaan seurakunnan eri järjestöt nk. ”apujärjestöt”. Nämä apujärjestöt ovat vastuussa seurakunnan eri ikäryhmille (kuten lapset, nuoret, aikuiset naiset ja aikuiset miehet) suunnatuista toiminnoista. Yksilöiden tai perheiden kriisi- ja auttamistyössä piispalla on kuitenkin keskeinen ja usein melko yksinäinenkin rooli. Hän on se henkilö, jonka puoleen useimmiten ensimmäisenä käännytään, kun jäsen etsii kirkolta apua tilanteeseensa, sillä seurakunnan taloudellisten ja muiden auttamisresurssien käyttöharkinta ja päätäntävalta kuuluu piispan toimialueeseen. Tehtävässään piispaa sitoo vaitiolovelvollisuus. Piispat tyypillisesti palvelevat virassaan noin viiden vuoden ajan. (MAP-kirkko 2009a.)

2.2.3 MAP-kirkon arvot ja huoltotyöohjelma

MAP-kirkon teologian mukaan ”avioliitolla ja perheellä on keskeinen sija Jumalan suunnitelmassa Hänen lastensa iankaikkiseksi päämääräksi”. Kirkon käsitysten mukaan perhe on yhteiskunnan ja kirkon perusyksikkö, mihin ajatukseen pohjautuen MAP-kirkko on luonut ja ylläpitää laajoja ohjelmia ja toimia avioliiton ja perheen tukemiseksi. (MAP-kirkko 2009c.)

Perheen keskeinen asema tulee hyvin ilmi MAP-kirkon ensimmäisen presidenttikunnan ja kahdentoista apostolin neuvoston vuonna 1995 antamasta virallisesta lausunnosta nimeltä ”Perhejulistus”. Lausunnossa tuodaan esille kirkon virallinen kanta suhteessa avioliittoon, perheeseen ja kirkon arvojen mukaiseen perhe-elämään. Perhejulistuksessa sanotaan että:

”Avioliitto miehen ja naisen välillä on Jumalan säätämä ja että perhe on keskeisellä sijalla Luojan suunnitelmassa Hänen lastensa iankaikkiseksi päämääräksi”. (MAP-kirkko 2009d.)

Aviopuolisoiden roolia suhteessa toisiinsa ja lapsiinsa kuvataan seuraavasti:

”Aviomiehellä ja vaimolla on vakava velvollisuus rakastaa toinen toistaan ja huolehtia toisistaan sekä rakastaa lapsiaan ja huolehtia heistä.. .. Vanhemmilla on pyhä velvollisuus kasvattaa lapsensa rakkaudessa ja vanhurskaudessa, huolehtia heidän fyysisistä ja hengellisistä tarpeistaan ja opettaa heitä rakastamaan ja palvelemaan toisiaan, noudattamaan Jumalan käskyjä ja olemaan lainkuuliaisia kansalaisia, missä tahansa he asuvatkin.

Aviomiehiä ja vaimoja – äitejä ja isiä – pidetään Jumalan edessä tilivelvollisina näiden velvollisuuksien täyttämistä.. Onnistuneet avioliitot ja perheet perustuvat uskon, rukouksen, parannuksen, anteeksiannon, kunnioituksen, rakkauden, myötätunnon, työn ja tervehenkisen virkistystoiminnan periaatteille ja säilyvät näitä periaatteita noudattamalla.” (MAP-kirkko 2009d.)

Perhearvojen ohella MAP-kirkon arvoissa on keskeistä pyrkimys hengelliseen, henkiseen ja taloudelliseen omavaraisuuteen. Kirkon käsityksen mukaan vastuu yksilön hyvinvoinnista on ensisijaisesti hänellä itsellään, sitten hänen perheellään sekä suvullaan ja sen jälkeen kirkolla. Huolehtiakseen jäsenistönsä hyvinvointiin liittyvistä tarpeista MAP-kirkolla on ”huoltotyöksi” kutsuttu ohjelma, joka perustuu omavaraisuuden periaatteelle eli ajatukselle siitä, että yksityisen ihmisen sen paremmin kuin perheenkään ei pitäisi olla toisten tuesta liian riippuvainen. Siten huoltotyöohjelman tavoitteena on auttaa jäseniä auttamaan itseään. Seurakunnan apua tarvitsevia tuetaan varoilla, jotka saadaan huoltotyön hyväksi annetuista paastouhreista. Näitä vapaaehtoisia lahjoituksia voidaan antaa kerran kuussa, jolloin MAP-kirkon jäsenet usein paastoavat kahden peräkkäisen aterian ajan ja lahjoittavat syömättä jääneiden aterioiden arvoa vastaavan summan kirkolle tarvitsevien auttamiseksi. Paastouhrivarojen käyttämisestä yksilöiden ja perheiden tarpeisiin päättää seurakunnan piispa. Varoja voidaan käyttää niin taloudellisen toimeentulon turvaamiseen kuin henkisen hyvinvoinninkin tukemiseen. (The Church of Jesus Christ of Latter Day Saints 2008).

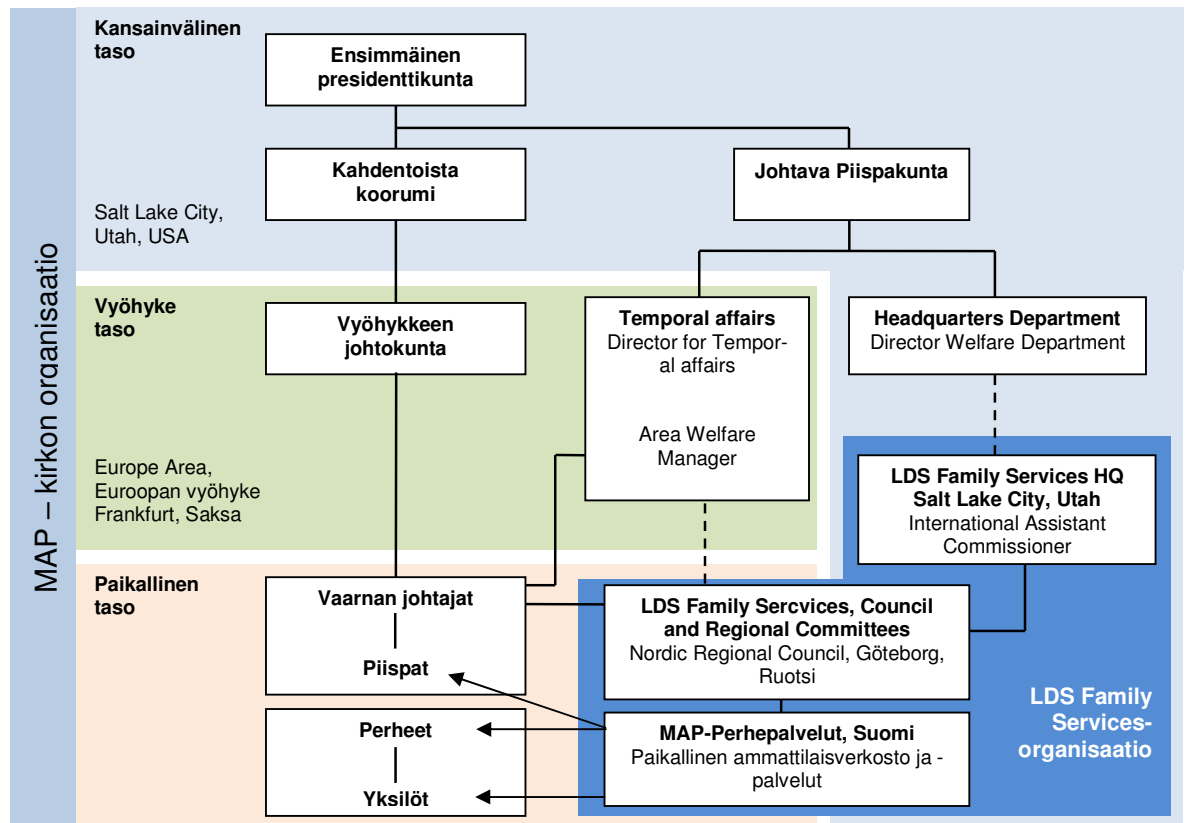
MAP-kirkon huoltotyöohjelma kattaa suuren joukon erilaisia organisaatioita, ohjelmia ja kirkon jäsenille suunnattuja palveluja ja informaatiota. Yksi

huoltotyöohjelman palvelukokonaisuus ”LDS Family Services” – organisaatio, on kuitenkin erityisen olennainen opinnäytetyöni kannalta ja siksi se esitellään tarkemmin seuraavassa luvussa. (LDS Church 2008)

2.3 LDS Family Services

LDS Family Services on yksityinen voittoa tavoittelematon organisaatio, joka perustettiin Yhdysvalloissa vuonna 1919. LDS Family Services toimii MAP-kirkon yhteydessä ja sen palvelut on suunnattu ensisijaisesti kirkon omalle jäsenistölle. Palvelujen saaminen ja niihin osallistuminen ei kuitenkaan edellytä kirkon jäsenyyttä. Toimintaa ohjaavana periaatteena tällä hetkellä on tukea jäsenten ja heidän perheidensä tarpeita sellaisilla palveluilla ja toiminnoilla, jotka vahvistavat ja tukevat heidän henkistä itsenäisyyttä ja riippumattomuutta. (LDS Family Services 2009; MAP-Perhepalvelut 2008.)

LDS Family Services organisaatio kytkeytyy MAP-kirkon toimintaan niin kansainvälisellä kuin paikallisellakin tasolla. Organisaatiota johdetaan Salt Lake Citystä USA:sta käsin, ja MAP-kirkon huoltotyöorganisaatio (Welfare Department) osallistuu LDS Family Servicen toiminnan ohjaamiseen. Euroopan vyöhykkeen alueella LDS Family Servicen toimintoja ohjataan alueellisten neuvostojen (Regional Council) kautta. Suomen toiminnot kuuluvat tällä hetkellä Pohjoismaiden neuvoston (Nordic Regional Council) alaisuuteen, joka neuvosto koostuu jokaisen Pohjoismaan edustajasta sekä Euroopan Vyöhykkeen huoltotyöohjelmasta vastaavasta johtajasta (Area Welfare Manager). Seuraava kaavio 2 esittää LDS Family Services organisaation kytkökset MAP-kirkkoon ja sen eri tasoihin. (LDS Family Services Europe 2007, 11.)



Kaavio 2: MAP-Perhepalveluiden (LDS Family Services) kytkökset MAP-kirkkoon ja sen eri tasoihin. (LDS Family Services Europe 2007, 11.)

LDS Family Services – organisaatiolla on 72 toimipistettä ympäri Yhdysvaltoja sekä yhteensä 12 toimipistettä Yhdysvaltojen ulkopuolella Kanadassa, Iossa, Britanniassa, Australiassa, Uudessa Seelannissa, Japanissa, Meksikossa, Chilessä ja Brasiliassa. Toimipisteissä toimivat pätevät sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset. Tarjolla oleva ammattiapu pitää sisällään mm. yksilö-, avioliitto-, perhe-, addiktio-, mielenterveys- sekä seksuaalineuvontaa. (LDS Church 2008; LDS Family Services 2009.)

Yhdysvalloissa ja mainituissa muissa maissa käytettyä, kiinteään toimipisteverkkoon nojautuvaa palvelutarjontamallia, pidetään kuitenkin kustannuksiltaan Eurooppaan soveltumattomana huomattavasti pienemmän jäsenitiheyden vuoksi. LDS Family Services:n tavoitteena Euroopan vyöhykkeellä onkin tuottaa laadukkaita palveluita toimintamallilla, joka ei vaadi kiinteitä toimipisteitä ja jossa vapaaehtoistyön osuus toiminnan johtamisessa ja ohjaamisessa on suurempi. Ajatuksena Euroopan vyöhykkeellä käyttöön

otetussa toimintamallissa on se, että toimintaa johdetaan ja ohjataan maatasolla paikallisen johtoryhmän voimin. Ryhmän työpanos toimii pitkälti vapaaehtois pohjalta. Varsinaiset paikalliselle jäsenistölle suunnatut palvelut tuotetaan palveluntuottajaverkoston avulla. Palveluntuottajat ovat yksityisiä tai yhtiömuotoisia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia kuten sosiaalityöntekijöitä, psykologeja, terapeutteja, psykiatriaan erikoistuneita sairaanhoitajia jne. Näillä järjestelyillä pyritään matalaan organisaatorakenteeseen ja kustannustehokkuuteen sekä palvelutoiminnan joustavuuteen, muokkautuvuuteen ja mahdollisimman kattavaan maantieteelliseen palvelupeittoon. (LDS Family Services Europe 2007, 7.)

Suomessa LDS Family Services toimii nimellä ”MAP-Perhepalvelut”. MAP-Perhepalvelujen tarkoituksena on tukea MAP-kirkon paikallisjohtajia (kuten piispoja ja vaarujen ja piirien johtajia) heidän tehtävässään kirkon jäsenten ja heidän perheidensä auttamisessa eri elämäntilanteissa, sekä auttaa ensisijaisesti kirkon jäseniä saamaan apua omaan elämäänsä tai perhesuhteisiinsa liittyvissä ongelmissa. MAP-Perhepalvelujen toiminnan tarkoituksena on täydentää, ei korvata, olemassa olevia yhteiskunnallisia palveluja. (LDS Family Services 2009; MAP-Perhepalvelut 2008.) Kaikki MAP-Perhepalvelujen työntekijät Suomessa ovat MAP-kirkon jäseniä ja terveydenhuollon tai sosiaalityön ammattilaisia. Lisäksi MAP-Perhepalveluilla on yhteistyökumppaneina kirkon ulkopuolisten sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten verkosto. Suomessa toimiva MAP-Perhepalvelujen paikallisorganisaatio on osa LDS Family Services Nordic – organisaatiota, joka kattaa kaikki Pohjoismaat. (MAP-Perhepalvelut 2008.)

Henkilö tulee MAP-Perhepalvelujen asiakkaaksi pääsääntöisesti kahdella eri tavalla: joko oma-aloitteisella yhteydenotolla MAP-Perhepalvelujen palvelunumeroihin tai johonkuhun sen työntekijöistä tai seurakuntansa piispan suosituksesta. Asiakkuus piispan kautta muodostuu, kun henkilö itse ottaa yhteyttä MAP-Perhepalveluihin piispan suosituksesta tai kun piispa on suoraan yhteydessä MAP-Perhepalveluihin asiakkaan puolesta. Asiakkuus MAP-Perhepalveluissa on kuitenkin aina asiakkaan itsensä tekemä päätös. (LDS Family Services 2008.)

Tällä hetkellä tarjolla olevat palvelut ovat päivystävä neuvontapuhelin, yksilöille ja pariskunnille suunnatut keskustelu- ja konsultaatiopalvelut, erilaiset ryhmätoiminnot sekä kurssi- ja koulutustoiminta. Päivystävä neuvontapuhelinpalvelu on suunnattu sekä kirkon paikallisjohtajille että jäsenistölle. Se tarjoaa neuvontaa ja ammatillista tukea yksilön ongelmien arvioimisessa, sekä sopivien apukeinojen tunnistamisessa ja löytämisessä niihin. Neuvontapuhelimen työntekijät tarjoavat jäsenille neuvontaa omaan elämään ja perhesuhteisiin liittyvissä ongelmissa, sekä toimivat myös ohjaavana reittinä yhteiskunnan tarjoamien palvelujen piiriin. Keskustelupalvelut ovat lähityöskentelynä annettua lyhytkestoista terapeutista keskusteluapua yksilöille, pariskunnille ja perheille. Ne tarjoavat asiakkaalle tilaisuuden ongelmiansa ja tilanteensa käsittelemiseen ammattilaisen kanssa sekä tukevat asiakasta ongelmien ratkomisessa ja tarvittavan avun tunnistamisessa ja hankkimisessa. Ryhmätoiminnot ovat addiktioista kärsiville ja heidän läheisilleen suunnattua vertaistukiryhmätoimintaa. Ryhmät toimivat Anonyymien Alkoholistien ohjelman pohjalta siitä sovelletuin ohjelmin. Kurssi- ja koulutustoiminta on suunnattu ennaltaehkäisevään työhön ja tarjontaa on avioliiton ja perheen vahvistamiseen sekä koulutusta kirkon johtotehtävissä toimiville virkailijoille. (MAP-Perhepalvelut 2008.)

3 MONIAMMATILLISUUS PIISPOJEN JA MAP-PERHEPAVELUJEN UUDENLAISESSA YHTEISTYÖSSÄ

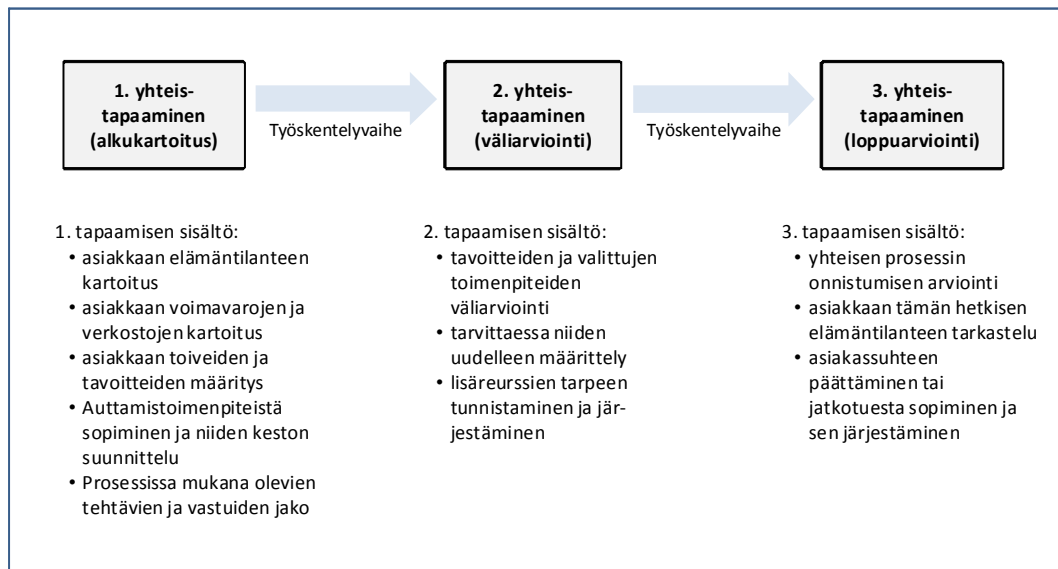
Perinteisesti piispat ovat toimineet melko yksin auttamistyössään. Pohjoismaissa MAP-Perhepalvelujen tarjoama ammattiapu ja piispan rooli auttajana ovat aiemmin olleet eriytyneitä siten, että eri osapuolet ovat toimineet yksilön auttamisessa omilla tahoillaan. Yhteydenpito eri toimijatahojen välillä on vaihdellut piispasta ja tilanteesta riippuen paljonkin. Näin on usein menetetty ne kokonaisvaltaisemman avun tarjoamisen mahdollisuudet, joita suunnitelmallisella yhteistoiminnalla voidaan saavuttaa. Lisäksi piispojen henkilökohtaiset ja ammatilliset kyvyt eri sosiaali- ja terveysalan

osaamisalueiden suhteen vaihtelevat paljon. Tämä johtuu siitä, että piispan tehtäviin kutsutuilla miespuolisilla kirkon jäsenillä on erilaisia ammatillisia taustoja, eikä sosiaali- ja terveystalouden tai muuta vastaavaa ammatillista pätevyyttä tai aiempaa kokemusta vaadita.

Organisoidumman yhteistyön kautta on haluttu tuoda eri toimijatahot saman pöydän ääreen pohtimaan, mitä voidaan yhdessä tehdä asiakkaan auttamiseksi hänen ollessa aktiivisena osapuolena omien asioidensa asiantuntijana. Organisoidumman yhteistyön keskeisenä ajatuksena on ollut yhdistää piispan, seurakunnan, MAP-Perhepalvelujen sekä asiakkaan mahdollisten muiden verkostojen avuntarjontamahdollisuudet ja siten muodostaa tukikokonaisuus ja -verkosto, jonka avulla asiakas voisi saada parhaan mahdollisen tuen ja avun tilanteensa parantamiseksi. Samalla uudenlainen yhteistyö antaa asiakkaalle mahdollisuuden nousta entistä enemmän aktiiviseksi ja keskeiseksi osapuoleksi asettamaan yhdessä sovittaville toimenpiteille tavoitteita, sekä pohtimaan eri auttamisen tapoja ja tahoja. Uudella organisoidummalla yhteistyöllä on haluttu myös selventää eri osapuolien välistä vastuunjakoja, niin että kukin osapuoli voisi selkeämmin tietää oman osuutensa toimenpiteissä. Siten jokainen auttamistyöhön osallistuva osapuoli, mukaan lukien asiakas itse, voi toimia parhaalla mahdollisella tavalla, sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Yhteistyömalli otettiin käyttöön loppuvuodesta 2008 ja sitä on tähän mennessä sovellettu käytäntöön lähinnä pääkaupunkiseudun eri seurakunnissa. Uudenlainen toimintatapa on esitelty myös MAP-Perhepalveluiden Pohjoismaiden johtoryhmälle, jossa siitä ollaan oltu hyvin kiinnostuneita.

Uudenlaisessa moniammatillisuuteen perustuvassa yhteistyössä ovat keskeisessä roolissa yhteistapaamiset, joihin osallistuvat asiakas, auttamistyössä mukana olevat osapuolet sekä mahdollisesti muut asiakkaan toivomat henkilöt, kuten omaiset, ystävä tms. Yhteistapaamisten tavoitteena on myös varmistaa, että asiakas ei prosessin missään vaiheessa pääse "unohtumaan", vaan että mahdolliset muutokset ja vastuunsiirrot eri toimijoiden välillä perustuisivat saattaen vaihtamis- periaatteeseen. Yhteistyön päämääränä on siten tarjota apua tarvitsevalle henkilölle mahdollisimman toimiva turvaverkko, jonka avulla hänellä olisi hyvä mahdollisuus aktiivisesti

rakentaa elämäänsä eheämpään suuntaan. Yhteistyön perimmäisenä pyrkimyksenä on vahvistaa yksilön omia voimavaroja ongelmiansa selvittämisessä. Turvaverkon muodostamista helpottamaan on eri auttajatahojen väliseen yhteistyöhön luotu toimintatapa tai –prosessi, jota kuvataan tässä luvussa tarkemmin. Seuraava kaavio 3 esittää yhteistyöprosessin etenemisen vaiheittain alkutapaamisesta lopputapaamiseen. Yhteistyöprosessin vaiheet kuvataan tarkemmin seuraavissa kappaleissa.



Kaavio 3: Moniammatillinen yhteistyömalli

3.1 Alkukartoitus sekä toimenpiteiden ja tavoitteiden suunnitteleminen

Kun esimerkiksi piispa on todennut asiakkaan tilanteen mahdollisesti hyötyvän tai tarvitsevan MAP-Perhepalveluiden apua ja kun asiakas on ilmaissut oman halukkuutensa yhteistyöhön, aloitetaan prosessi ensimmäisellä yhteistapaamisella asiakkaan, piispan ja MAP-Perhepalveluiden edustajan kesken. Yhteistyö voi luonnollisesti käynnistyä myös asiakkaan omasta aloitteesta. Alkutapaamisessa voi tarvittaessa olla paikalla myös muita auttamistahojen edustajia tai henkilöitä asiakkaan omasta verkostosta.

Alkutapaamisen tarkoituksena on yhteisessä vuorovaikutusprosessissa pyrkiä luomaan käsitys asiakkaan tilanteesta, tarvittavista ja mahdollisista

auttamistoimenpiteistä ja ongelman ratkaisusta sekä rakentamaan tapauskohtainen yhteinen tavoite. Tarkoituksena on löytää erilaisia tuen muotoja ja voimavaroja, joilla yksilöä tai perhettä voidaan tukea. Ohjaavana periaatteena on auttaa yksilöitä vaikeissa elämäntilanteissa, jotta he tulisivat selviämään myöhemmin ilman tukitoimia. Tarkoituksena ei ole, että asioita tehtäisiin asiakkaan puolesta, vaan olla auttamassa yksilöitä saavuttamaan sellainen tasapaino elämässä, että he kykenevät selviytymään itsenäisesti ja omavaraisesti. (Leppiman & Puustinen-Niemelä 2006, 13; Isoherranen 2008, 34.) Tavoitteena on, että tapaamisessa kaikki osallistujat voivat vaikuttaa keskusteluun ja päätöksentekoon ja tuoda siihen oman näkökulmansa ja osaamisensa.

Alkutapaamisen tarkoituksena on käynnistää ne auttamistoimet, jotka yhdessä asiakkaan kanssa on todettu hänen tilanteensa kannalta mielekkäimmiksi ja toimivimmiksi. Jotta tähän tavoitteeseen päästään, keskustellaan ensimmäisessä tapaamisessa strukturoidusti läpi avun tarve ja saatavilla olevat eri auttamistoimet. Siinä kartoitetaan myös asiakkaan omat voimavarat sekä hänen omat verkostonsa mahdollisena avunlähteenä. Lisäksi tapaamisessa sovitaan auttamistyön tavoitteista ja valmistellaan konkreettinen auttamissuunnitelma, jossa määritellään ne tahot, jotka kyseiseen auttamistyöhön tulevat osallistumaan. Tapaamisessa sovitaan myös mahdollisista ammatillisen auttamistyön kustannusten korvaamisesta sekä sovitaan aika yhteiselle seurantatapaamiselle. Tämän jälkeen seuraa vaihe, jolloin eri osapuolet työskentelevät tehtyjen suunnitelmien ja tavoitteiden mukaan. Piispa koordinoi työtä seurakunnassa, MAP-Perhepalvelut tarjoavat esimerkiksi keskusteluapua, riippuvuusryhmään osallistumista jne. ja asiakas on tarvittaessa esimerkiksi yhteydessä vaikkapa yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin.

3.2 Seurantatapaaminen

Sovitun työskentelyjakson jälkeen auttamistyöhön osallistuvat osapuolet kokoontuvat yhteen ennalta sovittuun seurantatapaamiseen. Tämä tehtyjen

toimenpiteiden ja annetun avun arviointiin tarkoitettu tapaaminen mahdollistaa yhteisen reflektoinnin ja tulevan ennakkoinnin. Seurantatapaamisen tärkeimmän annin tuo asiakas itse antaen palautteensa siitä, miten aiemmin yhdessä sovitut toimenpiteet ovat vaikuttaneet hänen tilanteeseensa. Asiakkaan palautteen pohjalta sekä yhdessä reflektoiden ja keskustellen on seurantatapaamisessa tarvittaessa mahdollista muuttaa auttamisen tavoitteita, toimintaa ja palvelukokonaisuuden osia paremmin tarvetta vastaaviksi.

Seurantatapaamisen tarkoituksena onkin arvioida yhdessä asiakkaan sen hetkisen elämän tilanteen ja prosessin kulkua, yhdessä aiemmin sovittujen toimenpiteiden riittävyttä sekä mahdollisten muiden tukimuotojen (kuten tukihenkilötyö tmv.) tarpeellisuutta. Arvioinnin ja keskustelun lisäksi tehdään tarvittavat konkreettiset toimenpiteet uusien tarpeellisten avunmuotojen järjestämiseksi. Yhteistapaamiset sinällään ovat myös jo suoria interventioita asiakkaan elämään. Näiden tapaamisten kautta on asiakkaalla mahdollisuus myös kokea, että häntä kuullaan ja hänen mielipiteillään on merkitystä. Tällaisia arvioivia seurantatapaamisia voidaan pitää useita auttamisprosessin aikana tilannekohtaisesti. Jokaisessa tapaamisessa päätetään seuraavan seurantatapaamisen ajankohdasta tai mahdollisen lopputapaamisen pitämisestä.

3.3 Lopputapaaminen

Alkutapaamisessa sovitun tai seurantatapaamisissa tarkennetun työskentelyjakson lähetessä loppuaan, kokoonnutaan vielä kerran yhteen arvioimaan yhteisten auttamistoimenpiteiden toimivuutta sekä asiakkaan autetuksitulemista. Tarkoituksena lopputapaamisessa on kuunnella asiakkaan näkemyksiä nykyisestä elämäntilanteestaan ja tarpeistaan sekä hänen mielipiteitään auttamistoimenpiteistä ja niiden toimivuudesta sekä riittävydestä. Lisäksi on edelleen kyettävä tunnistamaan ja pohtimaan mahdollisia jatkoavun tarpeita ja muotoja sekä tarvittaessa laadittava suunnitelmia auttamistyön jatkamisesta.

4 MONIAMMATILLINEN TYÖ

4.1 Moniammatillinen yhteistyö

Asiakaslähtöistä yhteistyötä, jossa on mukana useita eri asiantuntijoita ja mahdollisesti eri organisaatioita, kutsutaan nykyisin moniammatilliseksi yhteistyöksi. Suomen kielessä on vain yksi moniammatillisen yhteistyön käsite ja sitä käytetäänkin varsin laajasti kuvaamaan asiantuntijoiden yhteistyötä. Moniammatillinen yhteistyö –käsitteen (multiprofessional, interprofessional, trans-/crossprofessional) taustalla on mm. systeeminen ajattelutapa. Systeemillä tarkoitetaan tässä yhteydessä havaittua kokonaisuutta, jonka osat ovat yhteydessä toisiinsa, ne vaikuttavat jatkuvasti toisiinsa ja niillä on yhteinen päämäärä. Systeemi tuottaa yhdessä toimien aina jotain täysin uutta. Systeemi toimii myös aina jossakin ympäristössä, joka osaltaan vaikuttaa systeemin toimintaan. (Isoherranen 2008, 29, 32, 37.)

Moniammatillisen yhteistyön käsite on alkanut esiintyä asiantuntijoiden ja eri ammattiryhmien yhteistyön kuvauksissa jo 1980-luvun loppupuolella ja vakiintui meillä Suomessa 1990-luvulla. Moniammatillisen yhteistyön käsitettä käytetään nykyään varsin monimerkityksisesti ja se on erittäin epämääräinen. Sitä käytetäänkin kuvaamaan hyvin monenlaisia, asiantuntijoiden tai eri toimijatahojen, yhteistyön tapoja. Käsitettä pidetään eräänlaisena sateenvarjokäsitteenä, joka pitää sisällään monenlaisia yhteistyömuotoja. Se käsittää kaikki vaihtoehdot moniammatillisesta rinnakkain työskentelystä työskentelymuotoihin, joissa roolirajoja rikotaan. (Isoherranen 2008, 33, 39.) Käsitettä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Perimmältään siinä kuitenkin on kysymys yhteistyöstä, jota voidaan käyttää hyvin erilaisissa tilanteissa. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä voidaan kuvata eri asiantuntijoiden työskentelynä, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan kokonaisuus. (Isoherranen 2005, 13–14.)

Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että on havaittavissa ainakin kolmenlaista moniammatillista yhteistyömallia. Yksintyöskentelyn mallissa yhteistyön tekeminen on valikoivaa. Tässä tavassa yhteistyökumppanit pyritään mahdollisuuksien mukaan valitsemaan ja yhteistyö koetaankin tärkeäksi esimerkiksi oman ammattiryhmän edustajien kanssa. Käskytettyyn, toimenkuvan kautta määräytyvään yhteistyöhön suhtaudutaan melko kriittisesti ja sen katsotaan ajoittain olevan lisärasite omalle työskentelylle. Toisessa työmallissa, instrumentaalisessa eli välineellisessä yhteistyössä yhteistyöhön suhtaudutaan myönteisesti, joskin sen merkitystä arvioidaan ensisijaisesti itselle koituvan hyödyn tai edun perusteella kokonaisuuden sijaan. Kolmannessa lähestymistavassa yhteistyöhakuinen työskentely luonnehtii tekijäänsä varauksettomaksi yhteistyön kannattajaksi. Tässä mallissa yhteistyötä pidetään ensisijaisen tärkeänä. (Mönkkönen 1996, 61; Ojuri 1996, 124.)

Pelkistä hyvistä toimintamalleista ei olekaan työelämälle hyötyä, ellei niitä viedä käytännön tasolle. Toteutukseen tarvitaan kaikkien osapuolien tahtoa ja osaamista. Onnistuakseen moniammatillinen yhteistyö edellyttää muutoksia ainakin neljällä tasolla: yksilö-, ryhmä-, organisaatio- ja yhteiskuntatasolla. Yksilötasolla onnistunut moniammatillinen asiakaslähtöinen yhteistyö synnyttää uusia vaatimuksia sosiaalisten taitojen suhteen. Ryhmätasolla toimintaa tulee kehittää aidosti keskustelevalaksi, jolloin se vaikuttaa ryhmäilmiöihin kuten vuorovaikutukseen, rooleihin, jäsenyyteen ja johtajuuteen. Organisaatiotasolla puolestaan tarvitaan rakenteellisia muutoksia tiedon kokoamisen ja prosessoinnin mahdollistamiseksi ja yhteiskunnallisella tasolla oikein suunniteltuja resursseja ja lainsäädännöllisiä uudistuksia. (Isoherranen 2005, 8–9.) Usein myös sanotaan, että tulisi nykyistä paremmin sietää erimielisyyksiä ja erilaisia näkökulmia. Erilaisuuden sietäminen ei kuitenkaan vielä takaa uudenlaisten toimintatapojen ja ratkaisujen syntymistä. Pelkän sietämisen sijaan tulisi käyttää hyväksi erilaista osaamista ja asiantuntijuutta. Tätä erilaisuutta tulisi käyttää hyväksi jo käsiteltävän asian, moniammatillisen tilanteen yhteisen käsittelyn kohteen kuvaamisessa, rajaamisessa ja analysoinnissa. (Launis 1997, 131.)

Moniammatillinen työskentely, yhteistoiminta, tiimityö ja verkostot ovat nykyisin hyvinvointipalveluiden avainkäsitteitä. Niiden kautta on haettu byrokraattisesti ja sektoroituneesti rakentuneeseen palvelujärjestelmään joustavuutta ja moniulotteisuutta. Samalla tavoitteena on ollut ammatillisen työn vahvistaminen erilaista asiantuntemusta yhdistämällä. Näin on pyritty parantamaan asiakaspalvelun laatua tuomalla palvelutilanteisiin eri ammattien ja organisaatioiden osaamista. (Pohjola 1999, 110.) Tämä on myös ollut MAP-kirkon uudenlaisen yhteistyön tausta-ajatuksena, pyrkimys saada eri auttajatahojen osaaminen ja toisistaan poikkeavat auttamisen näkökulmat tehokkaammin hyödynnettyä asiakkaan auttamiseksi.

Samalla lisääntynyt yhteistyö ja verkostoituminen asettavat uusia haasteita työntekijöiden asiantuntijaroolille. Moniammatillinen toiminta helpottaa työtä, kun eri asiantuntemusalueiden tietoa sekä työvälineitä yhdistetään, mutta toisaalta se samalla tekee yksittäisen työntekijän työn julkiseksi ja näkyväksi. Tällöin se saattaa paljastaa työntekijän neuvottomuuden ja osaamattomuuden vaikeissa tilanteissa. Asiantuntijuuden tuoman vastuun oletetaan usein sisältävän jollakin tavalla paremman tai oikeamman ymmärryksen käsiteltäviin asioihin. Tällöin työntekijän saattaa olla vaikea tunnustaa olevansa epävarma tai keinoton. Moniammatillinen työ vaatii näiden jännitteiden kypsää hallitsemista myös yhteistyökumppaneiden kanssa toimittaessa. (Pohjola 1999, 110–111.) Moniammatillisessa yhteistyössä asiantuntijoiden tehtävänä on rakentaa hyvinkin erilaisista näkökulmista yhteinen kokonaisnäkemys ja yhteinen tavoite. Kognitiivisen sosiaalipsykologian lähestymistavassa on tässä yhteydessä alettu puhua sosiaalisesti jaetusta kognitiosta. Käsitettä pidetään yhtenä nykyaikaisen moniammatillisen yhteistyön ydinkäsitteenä. Sosiaalinen kognitio on kahden tai useamman ihmisen vuorovaikutuksessa rakentama yhteinen, jaettu merkitys. Siinä monet näkökulmat asettuvat rinnakkain ja syntyy uusi systeeminen kokonaisuus. (Isoherranen 2008, 44.)

Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että siihen, miten työntekijät suhtautuvat yhteistyöhön ja toteuttavat sitä osana omaa toimintaansa, vaikuttavat heidän ammatillinen orientaationsa ja kokemukset työstä (Ojuri 1996, 123–124). Aiemmissa tutkimuksissa on noussut esille myös, että moniammatillisissa

yhteistyöryhmissä työntekijät pitävät erittäin tärkeänä antina toinen toisensa tuntemaan oppimista ja tiedon saamista toisen työstä; oman työn arvostus on myös ollut tärkeää (Pellinen 1996, 138). Oman erityisosaamisen ymmärtäminen onkin osoittautunut erittäin oleelliseksi tekijäksi pyrittäessä keräämään yhteen kaikkien ryhmään kuuluvien asiantuntijoiden erilaisia näkemyksiä. Silloin kun tietoa on paljon, oman alan oleellinen tieto on hyvä osata ja oivaltaa. Jos asiantuntija ei itse tunnista omaa osaamistaan ja tietonsa erityislaatuista, hän ei välttämättä anna tietojaan ryhmän yhteiseen käyttöön. Hierarkkisessa kulttuurissa saattaa olla vaikeaa ymmärtää oman tietonsa merkitystä systeemisen kokonaisuuden kannalta. (Isoherranen 2008, 41–42.)

Moniammatillisissa tiimeissä on kuitenkin väistämättä erilaisia arvostuksia, uskomuksia ja näkökulmia. Jokaisella asiantuntijalla on oman koulutuksensa myötä opittu kieli, ajattelutapa sekä arvomaailma. Hyvässä moniammatillisessa ryhmässä pyritään kuitenkin siihen, että kaikki ymmärtävät käytettyä kieltä. Toiminnan onnistumisen kannalta on tärkeää, että ryhmä muodostaa yhteisen tulkinnan siitä, mitä on tapahtumassa ja mitä ryhmän jäsenet aikovat tehdä. (Isoherranen 2008, 73.) Yhteistyössä tarvitaan myös määrittämisen taitoa. Määrittäminen tarkoittaa tässä oman ammatin näkökulmasta nousevien perustelujen syvää ymmärtämistä ja kykyä puhua näistä. On tärkeä kysyä, onko oma kieli hallinnassa, kun ryhtyy yhteistyöhön. Eri ammattiryhmät kasvavat jo koulutuksesta lähtien eri tavalla kiinni myös valtaan. Moniammatillisessa yhteistyössä on vaarana jäädä kuulematta, jos omat näkökulmat ja niiden esiin tuomisen taito eivät ole selkeitä. (Pellinen 1996, 139–140.)

Moniammatillisen verkostotyön näkökulmasta tarkasteltuna nähdään asiakas itse elämästään vastuullisena ja aktiivisena vuorovaikutuksen osapuolena verkostossaan. Verkostotyön näkökulma pyrkii tukemaan vajavuuksien sijasta yksilön ja hänen verkostonsa voimavaroja. Ammatti- tai vapaaehtoisauttajalle tällaisessa auttamisen muodossa keskeiseksi haasteeksi muodostuu, kuinka voidaan muuttaa ongelman määräämät systeemit voimavaroja etsiviksi ja tukeviksi vuorovaikutusjärjestelmiksi. Verkostotyön tarkoituksena on, että ongelman ratkaisijaksi ei etsitä sellaista tahoa, joka tietää paremmin kuin asiakas, mitä pitäisi tehdä. Sen sijaan tavoitteena on, että yhteiskeskustelussa

herää eri auttajatahojenkin uteliaisuus, yritys ymmärtää asiakkaan ja hänen verkostonsa tilannetta. Yhteisesti rakennetun ymmärryksen syntymiseksi pitää kaikkien auttamisessa olevien osapuolten, myös asiakkaan, olla täysivaltaisena vuorovaikutuksen osapuolena niin pian kuin mahdollista. (Seikkula 1994, 64–65.) Moniammatillisessa verkostotyössä voi olla mukana sekä yksityisen sektorin toimijoita, eri hallinnonalan edustajia, jotka edustavat julkisia palveluita tai järjestöjen edustajia. Asiakslähtöisesti toimittaessa verkostot mahdollistavat tarpeellisen tiedon vaihdon asiakkaan hoitopolun aikana. (Isoherranen 2008, 37.)

Todellinen moniammatillinen yhteistyö on vaativa työskentelymuoto. Peruskysymykseksi muodostuu, miten yhdistää hedelmällisellä tavalla erilainen ammatillinen osaaminen yhteiseen tavoitteeseen asiakkaat mukaan ottaen. (Pohjola 1999, 112.) Toimittiinpa sitten millaisessa työympäristössä tahansa, käytännön näkökulmasta katsottuna moniammatillisessa verkostotyössä on todettu korostuvan viisi asiaa. Näiden on todettu olevan: asiakslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien yhteen kokoaminen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset sekä verkostojen huomioiminen. (Isoherranen 2005, 14.)

4.2 Eri toimintaympäristöt ja moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillista yhteistyötä tehdään nykyään hyvin monenlaisissa ja vaihtelevissa toimintaympäristöissä. Tänä päivänä sosiaali- ja terveysalalla uskotaan siihen, että moniammatillinen asiakslähtöinen yhteistyö on se väline, jonka avulla pystytään vastaamaan nykyisiin ja tuleviin haasteisiin. (Isoherranen 2005, 8-9.) Yhteistyö on kuitenkin erilaista erilaisissa toimintaympäristöissä. Kuhunkin toimintaympäristöön sopivan yhteistyömallin löytäminen ja sen mahdollistama tiedon prosessointi yhdessä onkin asian ydin. (Isoherranen 2008, 36.)

Moniammatillinen yhteistyö etsii kuhunkin yhteisöön ja toimintaympäristöön sopivan toteutusmallin. Moniammatillinen toiminta voi laajentuneena myös käynnistää rakenteellisia uudistuksia ja toimia uuden yhteisöllisen

asiantuntijuuden kasvualustana. (Isoherranen 2005, 140.) Pääsääntöisesti moniammatillisia työryhmiä on perustettu, koska niiden avulla on mahdollisuus tarkastella asioita monesta näkökulmasta sekä yhdistää erilaista asiantuntijatietoa mahdollisimman monipuoliseen ymmärrykseen ja tulokselliseen ongelmanratkaisuun pääsemiseksi. Työryhmätyöskentely on lisääntynyt erityisesti sellaisilla toiminnan alueilla, joilla asiakkaiden tarpeisiin ei ole ollut helppo vastata yhden näkökulman tai yhdenlaisen tietämisen varassa. Ihmisten ongelmien monimutkaistuminen on tehnyt tarpeelliseksi monitieteisen ja moniammatillisen arvioinnin sekä ongelmanratkaisun. (Metteri 1996, 146.) Näin on tapahtunut myös MAP-kirkon Perhepalveluiden ja seurakuntien piispojen välisessä yhteistyössä. MAP-kirkon toimintaympäristössä toimijatahoina ovat Perhepalveluiden sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset sekä seurakunnan puolelta seurakunnan toimintaa johtavat piispat tai muut johtohenkilöt sekä asiakas ja mahdollisesti hänen verkostonsa.

Työskenneltiin sitten minkälaisessa toimintaympäristössä tahansa, voidaan kuitenkin erottaa seitsemän keskeistä tavoitetta työskentelylle. Ne ovat:

- tietojen ja taitojen saattaminen yhteen
- informaation jakaminen
- hoidon ja huolenpidon jatkuvuus
- vastuun jakaminen ja varmistaminen
- suunnitteluresurssien koordinointi
- asiantuntijoille annettavien resurssien yhteiskoordinointi
- asiakkaan näkökulman ottaminen mukaan työskentelyyn (Isoherranen 2005, 140.)

Työyhteisön organisaatorakenteen olisikin oltava sellainen, että se mahdollistaa moniammatillisen yhteistyön. Moniammatillista yhteistyötä tukeva organisaatio perustuu aina tiedon ja asiantuntijuuden valtaan eikä tehtävänimikkeiden mukaisten roolien valtaan. Moniammatillista yhteistyötä tukeville organisaatioille on todettu olevan tunnusomaista, että niissä arvostetaan työntekijöiden osallistumista, autonomiaa, tasa-arvoa ja ilmaisuvapautta. (Rekola 2008, 17)

5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimustehtävä ja -kysymykset

Opinnäytetyössäni tarkastelen MAP-kirkon eri seurakuntien piispojen ja MAP-kirkon Perhepalveluiden välistä yhteistyötä uudenlaisen moniammatillisen mallin mukaisesti toteutettuna. Tässä työssä selvitetään piispojen ja kirkon MAP-Perhepalvelujen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten uudenlaisen yhteistyön vaikutuksia piispojen kokemana.

Tutkimuksen tarkoituksena on samalla tuottaa MAP-kirkon johtohenkilöiden ja MAP-Perhepalvelujen tietoon piispojen tähänastiset käsitykset ja kokemukset toteutuneesta yhteistyöstä. Tutkimustulosten pohjalta on MAP-kirkon vaarnoilla ja MAP-Perhepalveluilla halutessaan mahdollisuus moniammatillisen toiminnan edelleen kehittämiseen sekä mahdolliseen laajentamiseen useampiin seurakuntiin Pohjoismaiden alueella.

Tutkimuskysymyksenä on: ”Miten piispat kokevat moniammatillisen yhteistyön MAP-Perhepalvelujen ammattihenkilöiden kanssa?”. Opinnäytetyössäni selvitän piispojen subjektiivisia kokemuksia siitä:

- minkälaisia vaikutuksia moniammatillisen näkökulman mukaantulo on aiheuttanut heidän työssään
- minkälaisia henkilökohtaisia muutoksia piispat ovat työssään kokeneet
- piispojen näkemystä yhteistyön toimivuudesta sekä
- piispojen huolenaiheita

Tutkimuksella tuodaan esiin kolmen pääkaupunkiseudulla toimivan, suurehkon seurakunnan piispan subjektiivisia kokemuksia yhteistyöstä.

5.2 Tutkimuksen toteuttaminen ja tutkimusmenetelmä

Pohtiessani tutkimuksen toteutustapaa, päädyin selkeästi valitsemaan laadullisen tutkimusotteen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma

elää tutkimushankkeen mukana. Avoin tutkimussuunnitelma korostaa tutkimuksen vaiheiden, aineistonkeruun, analyysin, tulkinnan ja raportoinnin, kietoutumista yhteen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tulkinta jakautuu koko tutkimusprosessiin eikä tutkimusprosessia ole aina helppoa pilkkoa toisiaan seuraaviin vaiheisiin. Tämän vuoksi ei myöskään teoreettista viitekehystä ole hyvä määritellä liian tiukasti, sillä laadullisen tutkimuksen aineistolähtöisessä analyysissä pyritään pelkistetyimmillään siihen, että teoria rakennetaan aineistosta ilman ennakoasetelmia tai hypoteeseja. (Eskola & Suoranta 1998, 16, 19.) Opinnäytetyön edetessä tutkimussuunnitelmani täsmentyikin pitkin matkaa ja erillisiä tutkimusprosessin vaiheita ei aina voinut täysin eritellä toisistaan. Samoin tutkimusta tehdessä täsmentyi teoreettinen viitekehys koskemaan nimenomaan moniammatillista yhteistyötä.

Laadullista lähestymistapaa tukivat niin opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset kuin käytännöllisetkin syyt. Tutkimuksen yhtenä tarkoituksena oli tuottaa informaatiota piispojen omista subjektiivisista kokemuksista ja näkemyksistä sekä välittää ja analysoida tuota tietoa mahdollisimman autenttisenä ja läheltä tiedon lähdeä. Laadullisen tutkimuksen ensisijainen tavoite onkin usein tutkimuksen kohteena olevien toimijoiden omien tulkintojen esille nostamisessa. Lisäksi laadullinen tutkimus voi antaa myös äänen sellaiselle toimijalle tai toimijoiden ryhmälle, jolla sitä perinteisesti ei ole ollut. (Hakala 2007, 19.)

Tästä syystä haastateltujen oman äänen hävittäminen kvantitatiivisessa prosessissa olisi ollut suorastaan tutkimuksen tavoitteiden vastaista. Tämän lisäksi kvantitatiivisen lähestymistavan esteeksi muodostui toinenkin selkeä syy, haastateltavien vähyys. MAP-kirkolla on koko Suomen alueella yhteensä noin 30 piispaa tai seurakunnan johtajaa. Tämän hetkisistä resursseista johtuen vain pieni osa piispoista on toistaiseksi voinut ottaa käyttöönsä uuden toimintamallin. Tämän vuoksi kvantitatiiviseen tutkimusotteeseen tarvittavaa määrää haastateltavia piispoja ei yhteistyön tässä vaiheessa vielä ollut.

Koska tutkimuksen tavoitteena oli alkaneen yhteistyön vaikutusten arvioiminen ja samalla ohessa yhteistyön kehittämiseen käytettävän informaation

tuottaminen, voidaan tutkimuslähestymistapaa pitää luonteeltaan kuvailevana tutkimuksena sekä evaluaatiotutkimuksena. Kuvaileva tutkimus etsii vastauksia kysymyksiin ”mitä” ja ”miten” ja evaluaatiotutkimus pyrkii arvioimaan aikaisempien toimien tuloksia ja tähtää siihen, että tehtyjä päätöksiä ja toimenpiteitä voidaan paremmin tarvittaessa korjata. (Uusitalo 1998, 62, 68.) Laadullinen tutkimusote sopii hyvin tutkittavaan aiheeseen, koska laadulliselle tutkimukselle luonteenomaista on, että tavallisesti tutkijan pyrkimyksenä on tavoittaa tutkittavien näkemys tutkittavana olevasta ilmiöstä tai ymmärtää ihmisen toimintaa tietyssä ympäristössä. (Kiviniemi 2007, 70.) Tutkimuksessani keskeisenä tehtävänä on selvittää piispojen subjektiivinen näkemys aloitetun yhteistyön toimivuudesta.

5.3 Tutkimusympäristö ja kohdejoukko

Niissä auttamistilanteissa, joissa vaitiolovelvoitteet rajoittavat auttamistyöhön osallistuvien määrää, ovat MAP-kirkon piispat olleet suhteellisen yksinäisiä toimijoita. Seurakunnan omista henkilö- tai järjestöresursseista on melko vähän tukea tai apua näihin tilanteisiin. Näin piispojen henkilökohtaiset kokemukset jäävät usein kuulumattomiin. Lisäksi kukaan ei ole Suomessa aiemmin tehnyt tutkimusta piispojen kokemuksista, joten tutkimuksessani oli piispojen mahdollista tuoda kuuluviin kokemuksiaan ja ajatuksiaan yhteistyöstä eri tavoin kuin ennen. Tieto siitä, että tutkimustulokset vietäisiin eteenpäin kirkon ylemmille tahoille, toimi haastatteluun motivoivana tekijänä.

Tutkimuksen kohdejoukkoa valitessani kohtasin haastateltavien vähyyden haasteen. Kevääseen 2009 mennessä ei uuden yhteistyömallin mukaisia, mallin eri vaiheita lävitse käyneitä asiakkuuksia ollut kertynyt riittävästi kvantitatiivista otantaa varten. Samoin sellaisten piispojen määrä, jotka olivat toimineet tiiviissä yhteistyössä MAP-Perhepalvelujen kanssa tämän tutkimuksen edellyttämällä tavalla, oli vielä vähäinen. Tästä syystä haastatteluun valikoitui harkinnanvaraisesti kolme piispaa, joiden kokemuksiin opinnäytetyössä pyritään perusteellisemmin keskittymään. Tämä on kuitenkin jossain määrin valitun tutkimusmenetelmän luonteen mukaista, sillä laadullisessa tutkimuksessa

saatetaan keskittyä usein varsin pieniinkin määriin tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti. Tällöin tutkija pyrkii sijoittamaan tutkimuskohteen yhteiskunnallisiin yhteyksiinsä ja antamaan siitä yksityiskohtaisen ja tarkan kuvan. (Eskola & Suoranta 1998, 18.)

Koska mahdollisia haastateltavia piispoja ei ollut monia, pyrin valitsemaan haastateltavat siten, että he eroaisivat virkaiältään toisistaan. Tämä antoi parempaa kattavuutta tutkimukseen, vaikka kohderyhmä on pieni. Ensimmäinen piispoista oli toiminut jo useiden vuosien ajan piispan tehtävässään. Hänellä oli myös kokemusta piispan tehtävistä ajalta, jolloin hän ei piispan työssään voinut tukeutua säännönmukaisesti MAP-Perhepalvelujen apuun. Toinen haastateltavista piispoista oli toiminut haastatteluhetkellä vasta vajaan vuoden verran virassaan, eikä ole siksi koskaan kokenut muuntyyppistä toimintatapaa kuin yhteistyön MAP-Perhepalvelujen kanssa. Kolmas haastateltavista puolestaan oli juuri keväällä 2009 saanut vapautuksen tehtävästään ja tarkastelee siksi haastattelun aihepiirejä toimikauttaan jälkikäteen arvioiden. Hän toimi suurimman osan piispa-ajastaan yksin, ilman MAP-Perhepalvelujen mukana oloa.

Saadakseni luvan piispojen haastatteluun, olin yhteydessä sähköpostitse MAP-kirkon Helsingin vaarnan johtajaan. Hän suhtautui positiivisesti tutkimukseen ja lupautui jo etukäteen keskustelemaan haastatteluun valittujen piispojen kanssa asiasta. Tämä teki lähestymisen piispoihiin varsin helpoksi. Kaikki haastateltaviksi ajatellut piispat suostuivat haastatteluun ja lähetin heille tutkimuskysymykset etukäteen mietittäväksi. Haastattelun nauhoittamiseen yksi haastateltavista suhtautui aluksi varauksellisesti.

5.4 Aineistonkeruumenetelmä

Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastatteluilla loppukevään ja alkukesän 2009 aikana (13.5.2009, 4.6.2009 ja 16.6.2009). Kahdessa tapauksessa haastattelut toteutettiin MAP-kirkon seurakuntakeskuksissa ja kolmas haastatteluista haastateltavan kotona. Haastattelujen kestot vaihtelivat tunnista puoleentoista

tuntiin. Kaikki haastattelut nauhoitettiin kokonaisuudessaan sanelukoneelle, josta haastattelumateriaali pian haastattelujen jälkeen litteroitiin. Litteroitua tekstiä oli yhteensä 42 sivua.

Haastattelutavan valinnassa päädyin teemahaastatteluun. Se oli opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamisen kannalta mielekkäin vaihtoehto, sillä teemahaastattelu on muodoltaan niin avoin, että siinä vastaaja pääsee halutessaan puhumaan melko vapaamuotoisesti ja näin haastattelumateriaali vastaa hyvin haastateltujen itsensä puhetta ja ajatuksia (Eskola & Suoranta 1998, 87). Tarkoituksena oli kuitenkin rajata haastattelu jokaisen piispan kohdalla samoihin aihealueisiin, antaen kuitenkin haastateltaville mahdollisuuden kuvata omin sanoin ajatuksiaan, kokemuksiaan ja mielipiteitään käsiteltävistä aiheista sekä suoden heille mahdollisuuden painottaa valittuja teemoja oman näkemyksenä mukaisesti. Vaikka teemahaastattelumenetelmästä usein puuttuukin tarkka muoto ja järjestys haastattelua toteutettaessa, esitin kaikille piispoille samat teema-alueiden kysymykset varmistuakseni vastausten vertailtavuudesta (Eskola & Vastamäki 2007, 27–28). Esiitettyihin kysymyksiin haastateltavat saivat vastata omin sanoin painottaen niitä alueita, jotka itse kokivat merkityksellisiksi. Haastattelun kuluessa pyrin varmistamaan, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet oli käyty haastateltavan kanssa läpi. Haastatteluissa käytännössä aihealueiden läpikäynnin järjestys ja laajuus vaihtelivat haastattelusta toiseen.

Haastattelukysymykset jäsensin neljään aihepiiriin yhteistyön vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista. Jäsentely noudatti SWOT-analyysin Strengths, Weaknesses, Opportunities ja Threats jaottelua (Marketing Teacher, 2009). SWOT sopii tarkoitukseen hyvin nelikenttälähestymistavan vuoksi, sillä kentät kattavat hyvin kaikki ne osa-alueet, joita tutkimuksen oli tarkoitus kartoittaa. Samoin SWOT -teemoittelu kattaa tasapuolisesti sekä positiivisia että negatiivisia tekijöitä. Haastattelun runkona käytetty kysymysluettelo ohjasi haastattelua SWOT -nelikenttien mukaisesti käsittelemään moniammatillisen yhteistyön vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. SWOT-analyysin mukaisen teemoittelun avulla pyrin haastatteluissa saamaan esiin piispojen kokemuksia näistä kaikista alueista. Teemoitellut haastattelukysymykset (ks.

liite 1) lähetin piispoille etukäteen tutustuttaviksi, jotta varsinaisessa haastattelutilanteessa piispat olisivat valmistautuneempia esittämään näkökantojaan. Käytetty kysymyslista on tämän opinnäytetyön liitteenä.

5.5 Aineiston analyysimenetelmät

Aineiston analyysimenetelmänä käytin teemoittelua. Litteroinnin jälkeen siirsin haastattelujen sisällöt vastaus vastaukselta Microsoft Excel -ohjelmistoon. Excelin taulukkorakennetta hyödyntäen tein kustakin piispan vastauksen ydinsisällöstä tiivistelmän ja samalla annoin sille teemaluokkanumeron, joka liitti eri haastateltavien samaa teemaa käsittelevät vastaukset toisiinsa. Näitä teemaluokkia tutkimusaineistosta kertyi kaikkiaan 18 (ks. liite 2). Teemaluokat puolestaan yhdistin aiheisältönsä mukaan pääluokkiin, joita tuli kaikkiaan 4 (A-D) (ks. liite 2). Pääluokat edustivat selkeitä aihekokonaisuuksia, jotka toimivat yhdistettyjen teemaluokkien yläotsikoina ja myöhemmin myös tutkimustulosten esittämisen päärunkona. Microsoft Excelin kaltaisen taulukointiohjelmiston käyttäminen mahdollisti kätevästi piispojen suorien haastattelulainauksien siirtelyn ja luokittelun hävittämättä tietoa vastauksen antajasta tai muuttamatta vastauksen sisältöä. Ohessa on esimerkki käyttämästäni taulukointimenetelmästä.

KOMMENTTI	TIIVISTELMÄ	Teema lk (#)	TEEMALUOKKA (nimi)	Pää lk (#)	PÄÄLUOKKA (nimi)
Onhan se niin kuin onhan se hirveen hyvä, että voi tavallaan niin kun tietoisesti välttää tällaista puoskarointia, eli eli tavallaan niin kuin et kun huomaa että et nyt puhutaan oikeastaan asiasta joka kuuluu niin kun ammattilaiselle eikä piispalle	Puoskaroinnin välttäminen,	1	Ammattilainen työskentelyssä mukana	A	Moniammatillisen näkökulman mukaantulon vaikutukset piispan työssä
Toisaalta jos useampi mukana niin sitten tulee aina tiedon luottamuksellisenä pysymisen ongelma. Vaikka kukaan ei tahallaan kertoisikaan mitään, niin asioilla on vaan taipumus lähteä leviämään. Ja tähän tietysti tarvitaan jäsenen suostumus.	Mahdollisten muiden auttajien luotettavuus	9	Vaitiolovelvollisuus kysymykset	D	Piispojen kokemat huolenaiheet
Ainut negatiivinen juttu, totta kai tää on maksanut ja monesti ihmisillä on sit ollu se taloudellinen puolikin kuralla niinkun moni muukin asia on ollu elämässä rempallaan, niin ni tota sen kanssa sit vekslaaminen et miten ne maksut menee ja muuta.	Epätietoisuus maksukäytännöistä	18	Kustannuskysymykset	D	Piispojen kokemat huolenaiheet

Teemoittelun ja luokittelun tarkoituksena oli kerätä yhteen kustakin haastattelusta kyseisen teeman mukaiset vastaukset ja näin mahdollistaa saatujen vastausten vertaileminen toisiinsa ja johtopäätösten tekeminen. Teemoittelua pidetään suositeltavana aineiston analysointitapana jonkin käytännöllisen ongelman ratkaisemisessa, sillä se mahdollistaa kätevän tavan olennaisen tiedon poimimisen tutkimusmateriaalista. Teemoittelun avulla aineistosta saadaan esille kokoelma erilaisia vastauksia tai tuloksia esitettyihin kysymyksiin. Tällöin tutkimustulokset palvelevat parhaiten juuri käytännönläheisiä intressejä. (Eskola & Suoranta 1998, 179–180.) Tämä oli opinnäytetyöni tavoitteiden kannalta olennainen tekijä. Aineiston analysointivaiheessa kävi kuitenkin ilmeiseksi, että piispojen vastaukset muodostivat erilaiset pääluokat, kuin mitä SWOT:n nelikentän teemat ovat. Tästä syystä tutkimustulosten luokittelussa ja esittelyssä olen käyttänyt SWOT - luokittelun sijaan haastatteluvastauksia paremmin kuvaavaa luokittelua.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen kautta saadut tulokset siitä, minkälaisia vaikutuksia MAP-kirkon eri seurakuntien piispojen ja kirkon MAP-Perhepalvelujen sosiaali- ja terveystalouden ammattilaisten moniammatillinen yhteistyö on aiheuttanut. Muutoksia tarkastellaan piispojen näkökulmasta. Tulokset esitellään dialogimaisesti tulosten, lainausten ja teorian avulla. Haastatteluvastaukset jakautuivat neljään pääluokkaan, jotka olivat:

1. Moniammatillisen näkökulman mukaantulon vaikutukset piispan työssä
2. Piispojen työssään kokemat henkilökohtaiset muutokset
3. Piispojen näkemys yhteistyön toimivuudesta
4. Piispojen kokemat huolenaiheet

Pääluokat jakautuvat alateemoihin, joiden avulla käydään läpi yksityiskohtaisemmin pääluokkaan sisältyvät aihekokonaisuudet. Olen käyttänyt

haastatteluista keskeisimpiä lainauksia, jotta piispojen ääni ja ajatukset yhteistyöstä ja sen vaikutuksista tulisivat selkeämmin esille.

6.1 Moniammatillisen näkökulman mukaantulon vaikutukset piispan työssä

6.1.1 Ammatilainen työskentelyssä mukana

Haastatteluissa piispat toivat esille niitä positiivisia ja haasteellisia tekijöitä, joita he olivat työssään kohdanneet MAP-Perhepalvelujen tultua mukaan auttamistyöhön ja auttamistapojen siten laajennuttua käsittämään myös moniammatillista lähestymistapaa sisältävää yhteistyötä. Haastatteluista kävi ilmi, että MAP-Perhepalvelujen mukaantulon jälkeen piispojen keskustelut asiakkaiden kanssa olivat selkeästi laajentuneet hengellisen näkökulman käsittelemisestä kattamaan myös ammatillisempia näkökulmia. Siinä missä piispat aiemmin kävivät keskustelut lähinnä teologisen viitekehyksen sisällä, oli moniammatillisuus tuonut keskusteluun mukaan enemmän elementtejä ja ymmärrystä myös sosiaali- ja terveysalan viitekehyksestä. Piispat myös kokivat, että heillä on sellaisia asiakastapauksia, joissa he tarvitsevat MAP-Perhepalvelujen ammattilaisten käytettävissä oloa, jotta asiakas saisi paremmin tarvitsemaansa apua ja jotta auttamistyössä voitaisiin tietoisesti välttää yksipuolista lähestymistapaa asiakkaan tilanteeseen. Lisäksi tuli esiin myös toivetta, että MAP-Perhepalveluiden työntekijät voisivat tarvittaessa toimia yhdyshenkilöinä julkisen terveydenhuollon tarjoamiin palveluihin. Esiin tuli myös mahdollisuus houkutuksesta jättää vaikeat asiakastapaukset ammattilaisten hoidettavaksi. Kuitenkin koettiin, että näin tuskin käytännössä toimittaisiin.

”.. onhan se hirveen hyvä, että voi tavallaan niin kun tietoisesti välttää tällaista puoskarointia... ..et kun huomaa, että et nyt puhutaan oikeastaan asiasta, joka kuuluu niin kun ammattilaiselle eikä piispalle.”

”..piispa ei se kuitenkaan ole psykologi. Se ei oo saanut koulutusta siihen ja pakkohan sen on vaikuttaa, et ihminen on ammattilainen.”

Kaikki haastatellut piispat kokivat siis tärkeänä, että heillä oli nyt saatavilla työnsä tueksi ja lisäavuksi myös sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöitä. Piispat kokivatkin positiiviseksi sen, että heillä oli taho, jonka puoleen tarvittaessa kääntyä. Tämän koettiin selvästi tuovan piispan työhön lisää voimavaroja. Kokemus korostui erityisesti monimutkaisissa, jumiutuneissa tai kriisiytyneissä asiakastilanteissa, joissa piispat kokivat olleensa aiemmin enemmän yksinäisiä toimijoita. Asiakkaan paremman auttamisen kannalta koettiin, että sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöiden mukaantulo auttamistyöhön, lisäsi uskottavuutta ja asiakkaan luottamusta siihen, että heidän asioitaan kyetään paremmin hoitamaan.

Myös piispojen oma auttamistyö asiakkaiden kanssa muuttui yhteistyön tuloksena säännönmukaisemmaksi. Yhteistyö toimi ikään kuin muistuttajana piispalle, heidän monesti ruuhkautuneissa tehtävissään. Piispat kokivat vahvuutena myös sen, että MAP-Perhepalvelujen työntekijät toivat asiakastilanteisiin ammatillista tietoa ja taitoa käsitellä niin ihmisiä kuin ongelmatilanteita. He kokivat työntekijöiden osaavan johdatella keskustelua oikeaan suuntaan sekä tehdä keskustelua eteenpäin vieviä kysymyksiä. Piispat toivat esiin myös, että MAP-Perhepalvelujen ammattilaiset osasivat ”kaivaa esille” vaikeitakin asioita ja uskalsivat ottaa niitä puheeksi. Näistä tekijöistä johtuen piispat kokivat voivansa ryhtyä nyt rohkeammin keskustelemaan ihmisten kanssa, koska tunsivat saavansa enemmän varmuutta, uskallusta ja rohkeutta ihmisten lähestymiseen ja vaikeiden asioiden käsittelyyn. Uskallus kontaktin ottoon tai vaikeiden aihealueiden käsittelyyn vaihteli kuitenkin myös jonkin verran piispakohtaisesti, toisten kokiessa enemmän varmuutta asioiden käsittelyssä ja ihmisten lähestymisessä.

”Aikaisemmin oli vaikea lähestyä jäseniä, eikä tullut otettua kontaktia tai kysyttyä, jos näytti siltä että pitäisi. Kynnys on madaltunut ottaa itse yhteyttä. Sitä ei oikeastaan enää emmi ollenkaan. Tavallaan pääsee mahdollisimman aikaisessa vaiheessa auttamaan.”

Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että eri ammatti- ja asiantuntijaryhmät ovat kuin heimoja, joilla on oma sosialisationsa ja arvonsa sekä käsitykset asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttavista tekijöistä (Isoherranen 2008, 73). Hyvin toimivassa moniammatillisessa ryhmässä jokaisen työntekijän tulisikin tuoda yhteiseen käyttöön oma asiantuntijuutensa ja tarkastella esimerkiksi asiakkaan auttamistyöhön liittyviä asioita oman asiantuntijuusalueensa näkökulmasta kuitenkin yhdessä muiden asiantuntijoiden kanssa. (Rekola 2008, 15–16.)

6.1.2 Auttamisen monipuolistuminen ja toisaalta monimutkaistuminen

Moniammatillisessa yhteistyössä tulee erityisen selvästi näkyviin se tosiasia, että sama ilmiö on yhtä aikaa mahdollista tulkita ja määritellä varsin eri tavoin. (Metteri 1996, 146). Haastatellut piispat kokivatkin asiakkaan auttamisprosessin selkeästi monipuolistuneen yhteistyön seurauksena, mutta samalla myös jossain määrin monimutkaistuneen. Vastaukset painottuivat selkeästi kuitenkin monipuolistumisen kokemuksen suuntaan.

Positiivisena piispat kokivat sen, että eri näkökulmat ja -kannat rikastuttivat auttamistyötä. Yhteistyön seurauksena he tarkastelivat asiakkaidensa tilanteita uudenvälisistä näkökulmista. Piispat auttoivat asiakkaita sekä perusteellisemmin että paremmin saatuaan uudenlaisia ajatuksia ja vaihtoehtoja asiakkaan tilanteen auttamiseksi. Piispat kokivat myös, että asiakas sai monipuolisempaa tukea kun useampi henkilö, asiakas itse mukaan luettuna, työskenteli yhteisen ongelman ratkaisemiseksi. Koettiin, että jos auttamistyössä ei olisi mukana MAP-Perhepalveluja, jäisi työstä tärkeä näkökulma pois. Yhteistä keskustelua pidettiin tärkeänä samoin kuin sitä, että myös MAP-Perhepalveluiden työntekijät saavat käsitystä siitä, mitä piispa ajattelee asiakkaan tilanteesta. Naisnäkökulman vahvempaa mukaantuloa pidettiin myös positiivisena tekijänä. Piispat ovat aina miespuolisia virkailijoita, kun taas MAP-Perhepalveluiden työntekijät ovat sekä miehiä että naisia, suurimman osan työntekijöistä ollessa kuitenkin sosiaali- ja terveysalan yleisen suuntauksen mukaisesti naisia.

”Positiivista että jokaisella on oma roolinsa tapaamisissa. Voi olla erilaisia näkökantoja ja -kulmia yhteistapaamisissa. Myös naisnäkökulman mukaantulo on hyvä, kun osa autettavista on naisia... Mukaan tulee näkökantoja, jotka eivät ole tulleet mieleenkään itselle.”

Toisaalta tutkimuksessa kävi myös ilmi, että yhteistyön seurauksena asiakastapausten käsittely saattoi laajentua ennakoimattomalla ja erilaisella tavalla kuin aiemmin piispan työskennellessä yksin asiakkaan kanssa. Mielenkiintoista oli, että piispojen kanta auttamistyön laajentumiseen jakautui yhden haastatelluista kokiessa laajentumisen uhkaavana ja sitä kautta negatiivisena tekijänä, toisten taas pitäessä samaa tekijää hyvänä asiana. Positiivisuuden kokemus auttamisen laajentumisessa liittyi asiakkaan paremmin kuulluksi tulemisen mahdollisuuteen, kun taas negatiivisuuden kokemus siihen, että työskentelyyn saattoi tulla mukaan ennalta arvaamatta elementtejä, joita ei alun alkaen ollut ajateltu. Juuri moniäänisyys tuotti auttamistyön monimutkaistumisen kokemusta.

”Ehkä vähän eri kantilta. Sit sieltä tulee just sitä osaamista enemmän ja se saattaa jollain tavalla niinkun laajentua se keissi. Piispa saattaa kattoa ehkä jotain tiettyä väylää vaan, mut sit sieltä tulee ihan uudet näkökulmat ja mun mielestä, mitä enemmän on osajia ja auttajia, ni tota paremmin tulee kuulluksi...”

”..se tietysti monipuolistaa, mut se tavallaan monimutkaistaa. Se voi tuoda siihen mukaan myös jonkun sellaisen elementin, mitä ei niiku alun perin ajateltukaan.”

Perinteisen yksilökeskeisyyteen perustuvan asiantuntijuuskäsityksen ja yhteistyön toisiinsa sovittaminen on myös aiemmissa tutkimuksissa todettu olevan jossain määrin monimutkaista. Niissä on tullut esiin, että työntekijät kokevat ristiriitaa erityisasiantuntemuksen sisältämän itsenäisen työn tekemisen ihanteen ja yhteistyön sisältämän vastuun jakautumisen välillä. (Ojuri 1996, 121.) Toisten asiantuntijoiden käyttämä kieli, termit ja käsitteet voivat olla myös vieraita (Isoherranen 2008, 41). Yhteisen kielen puuttuminen saattaa toisinaan myös olla osoitus yhteisten ajattelumallien puuttumisesta ja näkemysten fragmentoitumisesta (Launis 1997, 129). Yhteistyö onkin mahdollista vasta silloin, kun osapuolet hyväksyvät ja riittävästi ymmärtävät toistensa

viitekehyyksen ja alkavat työskennellä siinä (Mönkkönen 1996, 57). Myös asiakkaan ja hänen mahdollisten läheistensä äänen tulee kuulua keskusteluissa ja päätöksenteoissa. Tällaisessa työskentelyssä asiakas on aktiivinen osallistuja. Kaikkien yhteistyöhön osallistujien äänen tulisi tulla kuulluksi ja siten keskustelu muodostuukin varsin moniääniseksi. Kaikesta saadusta tiedosta ja eri näkökulmista tulisi pyrkiä rakentamaan yhteinen käsitys. Aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että yhden esteen moniääniselle keskustelulle muodostaa vuorovaikutustaitojen puutteellisuus. (Isoherranen 2008, 40–41.)

Opinnäytetyön tutkimuksessa monimutkaistumista käsittelevät kommentit liittyivät pelkoon ja kokemukseen asiakkaan tilanteen paranemisprosessin monimutkaistumisesta ja mahdollisesta hidastumisesta. Samoin tutkimuksessa tuli esiin huoli siitä, että asiakas saattaa kokea hämmentävänä, miten suhtautua auttajien erilaisiin näkökulmiin ja minkälaista apua saada keneltäkin auttajataholta. Esiin tuli pelko, että asiakas saisi ammatillisen yhteistyön vuoksi myös hyvän syyn lykätä tai pitkittää ongelmanratkaisuprosessiaan ja siten auttamistyön vaikuttavuus huononisi. Esiin tuli myös huolta, että ammatillisen auttajan mukaan tulon myötä asiakas saattaa kokea itsensä enemmän ongelmaiseksi kuin vain piispan kanssa toimiessa. Näissä kohdin esiintyi näkökulmien ristiriitaisuuden kokemusta sekä vaikeutta yhdistää teologista ja sosiaali- ja terveysalaan liittyviä näkökulmia.

”...jos puhutaan riippuvuudesta toipumisesta vain hengellisestä näkökulmasta, niin silloin niin kun ihmiset usein ottaa sen, että että no mä pystyn tähän, kun monet muutkin on näin tehny. .. ja silloin he ei välttämättä niin ku edes ajattele sitä, että he ovat sairaita ja he tarvitsevat aikaa toipua. Mutta sitten kun tuodaan siihen tää terapianäkökulma, niin siinä tulee niin vahvasti se ajatus esille, että tota vaikeasta niinkun tällasesta mielentilaan tai terveyteen liittyvästä ongelmasta ei voi toipua äkkiä...”

Ristiriitojen perustana on usein oman ja yhteistyökumppanien arvomaailman ja näkökulman erojen selkiintymättömyys. Myös odotukset ja näkemykset siitä, mihin yhteistyötä ja ryhmää tarvitaan, saattavat olla hyvinkin erilaiset (Pellinen 1996, 137, 139.) Työryhmän jäsenten tulisikin oman työnsä osaamisen lisäksi kyetä hahmottamaan toisten työn tehtävä ja merkitys toiminnan

kokonaisuudessa (Ojuri 1996, 119). Ammattihenkilöt ja muut auttamistyössä mukana olevat henkilöt, eivät aina osaa tarkastella asiakkaan tilannetta kokonaisuutena kunkin arvioidessa sitä vain oman erikoisosaamisensa kautta. Tällöin on vaarana käydä niin, että asiakkaan ääni jää kuulumatta. Silloin ei myöskään eri toimijoiden erityisosaamista hyödynnetä yhteistyössä. Yhteistyöosaaminen sisältää toisen asiantuntijuuden arvostamisen ja kykyä luottaa siihen. (Rekola 2008, 16–17.) Moniammatillisessa yhteistyössä erilaiset tavat hahmottaa ja tulkita asiakasta, tuovat siis lisänäkökulmia ja tietoa eri asiantuntijuusalueilta. Parhaimmillaan niistä voi integroitua syntyä kokonaisvaltainen kuva asiakkaasta. Toisaalta ne voivat, kuten jo aiemmin tuli ilmi, olla myös toimivan yhteistyön esteitä. Joku ryhmän jäsen voi haluta nähdä asiakkaan tilanteen vain oman tulkintansa kautta. Ongelmaksi voi tällöin muodostua ristiriitaa, siitä mikä on oikea tulkinta asiakkaasta ja hänen tilanteestaan. (Isoherranen 2008, 77–78.)

Moniammatillisessa työryhmässä ei työntekijällä olekaan samanlaista näkökannan turvaa kuin auttamismuodoissa, joita tarjoaa vain yksi ammattiryhmä. Toisinaan ihmiset haluavatkin, kenties tiedostamattaan, puolustaa kovalla vaivalla saavuttamaansa autonomiaa. Ryhmän jäsenet saattavat pelätä menettävänsä sen itsenäisyyden, joka heillä oli yksilöinä ja ammattiryhmänä erillisissä ammattipalveluissa. (Övretveit 1995, 206.) Vaikka asiantuntijoiden saattaakin olla vaikea luopua asiantuntijavallastaan, voi juuri vuorovaikutuksen ennustamattomuus ja näkökulmien ristiriitaisuudet kääntyä positiiviseksi voimavaraksi työn mielekkyyden kannalta.

Kaiken kaikkiaan valtaosa kommenteista käsitteli kuitenkin siis enemmän monipuolistumista kuin monimutkaistumista. Myönteiset kommentit toistuivat läpi haastattelujen monissa eri yhteyksissä. Suurin osa haastatteluvastauksista painottui kannalle, että MAP-Perhepalveluiden mukaan tulo auttamistyöhön toi ennemmin monipuolistumista kuin aiheutti työtä hidastavien, ennalta arvaamattomien tekijöiden mukaan tuloa. Tuntemattoman tutkiminen tulisikin olla moniammatillisen työn yhteinen haaste. (Mönkkönen 1996, 63.)

6.1.3 Yhteinen arvopohja

Yhteistä arvopohjaa pidettiin tutkimuksessa yksiselitteisesti vahvuutena. Koettiin, että samanlainen arvopohja tuki hyvin piispan työtä. Toisaalta taas esiin tuli huolta, joitakin negatiivisia kokemuksia ja myös epäluottamusta kirkon ulkopuolisia auttajia kohtaan. Koettiin, että arvopohjien erilaisuus ja tapa nähdä eritavoin sama tilanne, esimerkiksi riippuvuuksien suhteen, oli joissain tapauksissa liian erilainen. Koettiin että saman arvopohjan omaava ammattilainen, osaa katsoa asiaa riittävän samankaltaisella tavalla. Haastattelussa tuli esiin myös kokemusta siitä, että jäsenet ovat enemmän uskaltaneet puhua asioistaan kirkon jäsen auttajille.

”On ollut paljon sellaisia asioita, joita ei ole voinut kirkon ulkopuoliselle auttajalle puhua..”

”.. tää on myös alue, missä niinku kirkon ja yhteiskunnan käsitykset on hirveen vahvasti ristiriidassa keskenään. Ja silloin niinku kaikki tällä alueella tehtävä työ, niin se tuntuu, et se tukee niinkun hyvin tota piispan työtä.”

”Ymmärtää meidän periaatteet ja tota, jos on jostain riippuvuuksista tai muista kysymys, niin tota eihän maailmassa ihmiset koe niitä sillä tavalla riippuvuuksina, se saattaa olla hyvinkin normaali olotila sen mielestä, joku riippuvuus. Arvot on samat siis.”

Sekä laboratorio- että kenttätutkimuksissa on havaittu, että erilaisuus ryhmässä vähentää hyvin helposti ryhmän kiinteyttä ja kulttuuritaustaltaan erilaiset ryhmän jäsenet lähtevät helpommin pois ryhmistä kuin kulttuuritaustaltaan samanlaiset (Isoherranen 2008, 58). Toimintaympäristöstä riippuen on kuitenkin myös aina sellaista osaamista ja tietämistä, joka on yhteistä kaikille (Isoherranen 2008, 41). Onnistuakseen moniammatillinen yhteistyö edellyttää riittävää yhteistä kieltä ja käsitteitä. Sanoilla täytyy olla riittävästi yhteisiä merkityksiä ja yhteisistä säännöistä täytyy sopia ennen kuin tavoitteellinen yhdessä työskentely onnistuu. (Isoherranen 2008, 42.) Todellisen yhteistoiminnan tasolla osapuolilla on riittävä keskinäinen luottamus, jolloin heidän ei tarvitse epäillä toisen tarkoitusperiä. Tällainen suhde on ominaista erityisesti läheisille tai ns. luonnollisille ihmissuhteille. (Mönkkönen 1996, 61.)

6.1.4 Vastuunjakautuminen

Vastuun jakautuminen auttajaosapuolten kesken oli pääsääntöisesti piispoille selkeää. Piispat tiesivät ja tunsivat hyvin oman vastuualueensa. Piispat erottivat selkeästi myös sen, että vaikka auttajaroleissa MAP-Perhepalveluiden ammattihenkilöiden kanssa oli joitain päällekkäisyyksiä, oli piispoilla omana osa-alueenaan seurakunnan johtajan ominaisuuteen kuuluvat vastuualueet, joita ei Perhepalvelujen työntekijöillä ollut. Liikaa roolipäällekkäisyyttä eivät piispat siis kokeneet olleen.

”.. jos puhutaan tota vastuun jakautumiseen piispan ja Perhepalveluiden välillä, ni must tuntuu, et se on ollut aika selvää. Että siis niinku siin on ehkä sopivalla tavalla päällekkäisyyttä. .. se on hyvä, et siinä on jonkun verran päällekkäisyyttä...”

”Viime kädessä kuitenkin, vaikka on pystynyt puhumaan ja kun voi ottaa yhteyttä, päätös jää piispan harteille siinä, missä tapauksissa päättää ottaa yhteyttä Perhepalveluihin ja mitkä tapaukset jää piispan harteille... Roolit ovat pysyneet toistaiseksi hyvin.”

Epäselvyyttä sen sijaan oli siinä, miten keskusteluvastuu yhteistapaamisissa jakautuu. Piispat ovat tottuneet tehtävässään johtamaan kokouksia ja puhetta. Yhteistapaamisissa kuitenkin koettiin olleen jossain määrin epäselvyyttä siitä, kuka keskustelua johtaa: asiakas, piispa vai ammattilainen. Jonkinlaista hienosäätöä siis roolien selkeyttämisen suhteen kuitenkin kaivattiin. Tosin koettiin, että ajan kanssa roolit varmasti selkiytyisivät.

”Kai siitä jonkin näköset pelisäännöt sit olis hyvä tehdä. ...puhumalla, selventämällä, tarkentamalla vastuualueita, et kuka vastaa mistä. Ohjeet piispalle. Piispan rooli Perhepalvelun ollessa mukana.”

”Kun sekä Perhepalvelujen edustaja että piispa on, on kokeneita tässä yhteistyössä, niin silloin pystytään ehkä niinkun nopeammin ja tehokkaammin kommunikoimaan myös sille asiakkaalle, et mitä on odotettavissa ja mitkä meidän roolit on ja sit se on helpompi se prosessi. Niin et varmaankin tää on tällainen alkuvaikeus.”

Haastatteluissa nousi kuitenkin esiin epäselvyyttä piispan omista valtuuksista päättää muun muassa niistä palveluista, jotka ovat seurakunnan rahoista maksettavia auttamismuotoja. Samoin jossain määrin toivottiin selkeytystä MAP-Perhepalveluiden palvelun piiriin ohjaamisessa.

”..et 20 käyntiä kirkko pystyy maksaan, ni siihen sit oikeestaan kans, et jos se voi olla enemmän, ni sit se on enemmän tarpeen mukaan. Joo, koska sit kun se 20 käyntiä on, ni piispalla on mielessä, et nyt se pitäis lopettaa. Ne on kovii päätöksii sit sanoa, et nyt loppu. Et jos piispa tuntee, että ihminen tarttee enemmän kuin se 20 ni tota se jatkuu...ja pitää luottaa siihen, et piispa osaa tehdä oikean päätöksen.”

Hyvänä pidettiin sitä, että yhteistapaamisissa tietoisesti jaettiin vastuualueita. Vastuita ja tehtäviä jaettiin piispan, seurakunnan, asiakkaan ja MAP-Perhepalveluiden kesken. Erityisesti pidettiin hyvänä, että myös seurakunnalle annettiin vastuualueita auttamisessa.

”Olen kuitenkin kokenut hyvänä, että palavereissa on vastuita jaettu. Se menee sitä kautta sitten koorumeihinkin (srk:n apujärjestöjä), kun sovitaan että kuka auttaa. ...On ollut ihan hyvä, että tulee seurakunnallekin vastuita. Näinhän sen täytyy ollakin, että seurakunta kantaa vastuuta tilanteesta.”

Onnistunut moniammatillinen yhteistyö edellyttää osapuolten roolien selkeyttä, päätöksentekoon osallistumista ja vastuuta (Rekola 2008, 15–16.) Tärkeää moniammatillisessa auttamistyössä on, että kaikki osallistujat voivat vaikuttaa keskusteluun ja päätöksentekoon ja tuoda siihen oman näkökulmansa ja osaamisensa. Hyvin oleellista tämän onnistumisessa ovat vuorovaikutustaidot. Osallistujilta vaaditaan kykyä taitavaan keskusteluun ja dialogiin. Lisäksi roolien täytyy olla yhteisessä ymmärryksessä määriteltäviä niin, että ne mahdollistavat tällaisen yhteistyömuodon. Muutos saattaakin usein vaatia asiantuntijoiden roolien uudelleen määrittelyä. (Isoherranen 2008, 34.) Roolien yhteinen määrittäminen lisää työskentelyn tehokkuutta mm. poistamalla päällekkäistä työskentelyä ja mahdollisia ristiriitaisia tavoitteita (Isoherranen 2008, 36).

Moniammatillisessa yhteistyössä päätöksenteko, tehtävien suorittaminen ja vastuu jakautuu jokaiselle työryhmän jäsenelle. Jotta asetetut tavoitteet

saavutetaan, on jokainen moniammatillisen työryhmän jäsen ja asiakas vastuullinen tuomaan esiin oman asiantuntijuutensa. (Isoherranen 2008, 45.) Ryhmissä normit eivät kuitenkaan ole kaikille samanlaisia. Tietyssä asemassa olevaan henkilöön kohdistuukin tämän asemaan liittyviä odotuksia. Kaikki roolit eivät myöskään ole samalla tavalla arvostettuja. Tehtävärooleihin liittyy aina erilaisia statuksia, minkä vuoksi niihin liittyvä valta voi olla erilaista. Erityisesti moniammatillisen yhteistyön tiimeissä yhteistyö toimii hyvin silloin, kun roolit ovat riittävän selkeät ja yhteensopivat. (Isoherranen 2008, 94–95.)

Roolien katsotaan menevän päällekkäin silloin, kun kahdella tai useammalla jäsenellä työryhmässä on samankaltaiset tiedot, taidot tai toimenkuvat. Tämä ei sinänsä tarvitse olla ongelma: tilanne on odotettavissa ja voi lisätä ryhmän joustavuutta. Ongelmia voi kuitenkin ilmetä, jos esimerkiksi ryhmälle tuottaa vaikeutta päättää, kuka työn tekee, jos useampi kykenee tekemään asian yhtä hyvin, tai jos useampi ryhmän jäsen tekee samankaltaista työtä. Samoin ongelmia voi ilmetä myös, jos ryhmässä jonkin alan edustaja suhtautuu epäillen muiden tietämykseen ja osaamiseen. (Övretveit 1995, 173.) Toisinaan yhteistyössä saatetaankin tarvita tehtäväroolien laajentamista. Roolien laajentaminen tarkoittaa, että tiimin tai ryhmän jäsenet sallivat ryhmässään olevien toisten asiantuntijoiden ottaa heidän perinteisiä roolitehtäviään. Roolirajojen muutoksiin liittyy aina keskinäistä opetusta tai lisäkoulutusta ryhmän sisällä. Näin työskenneltäessä vastuukysymykset nousevat uudella tavalla esiin ja vaativat sopimista. (Isoherranen 2008, 38.)

6.2 Piispojen työssään kokemat henkilökohtaiset muutokset

6.2.1 Piispojen tietotaidon kehittyminen auttamistyössä yhteistyön seurauksena

Tutkimuksessa kävi ilmi, että piispat kokivat yhteistyön pätevöittävänsä heitä tehtävässään piispana. Yhteistyö MAP-Perhepalveluiden kanssa toi piispoille näkyvämmäksi sosiaali- ja terveysalalla käytössä olevia asiakastyön muotoja ja

– tapoja. Ammatilaisen mukanaolo nosti esiin myös sellaista ammatillista informaatiota ja käsitteistöä, joka oli piispoille uutta. Piispat kertoivat oppineensa katsomaan asiakkaidensa tilanteita uudenvälisistä näkökulmista. He näkivät omaan työhönsä ja tarkastelutapaansa tulleen vahvuutena sen, että teologisen ajattelun rinnalla he saattoivat tarkastella samaa ilmiötä myös psyykkisinä ilmiöinä ja prosesseina. Koettiin että omasta näkökulmasta poikkeava lähestymistapa oli antanut uusia ajatuksia, laajentanut omaa näkökantaa ja siten myös piispan mahdollisuuksia auttaa. Ammatilaisen menetelmäosaamisen seuraamisen ja siitä oppimisen piispat kokivat omaa työtään rikastuttavana ja helpottavana. Piispat mainitsivat myös pyrkineensä käyttämään näkemiään menetelmiä omassa asiakastyössään. Erityisesti esiin nostettiin taidot puheeksiottamisen ja kommunikaation alueilta. Moniammatillisen yhteistyön koettiin antaneen piispoille uudenvälisiä tapoja asiakkaan lähestymiseen, asiakkaan tilanteesta keskustelemiseen ja auttamiseen. Esiin tuli myös kokemusta, että tällaisen yhteistyön kautta voi sekä piispa että MAP-Perhepalveluiden työntekijät pätevätyä paremmin tehtävissään.

„.siis suurin vaikutus kai nyt on se, että kylhän tää niinkuin tapa, miten näitä asioita käsitellään siinä niinkun oppii. ...kyl must on ollut hyvin niinku opettavaista, kun mä oon tavallaan seurannut sitä, että miten...asioita otetaan puheeks ihmisen kanssa.”

”Kun on nähnyt, että miten ammattilainen kommunikoi, miten kysyy ja mistä näkökulmasta asiaa esittää, se on herättänyt enemmän ajattelemaan näitä asioita. Sitä on tullut seurattua. ...On huomannut, että noinkin voi siis asiaa viedä eteenpäin.. ..Sitä on sitten hyödyntänyt näissä kahdenkeskisissä tapaamisissa ihmisten kanssa. On osannut kysellä vähän eri tavalla kuin ennen ja viedä asiaa eri tavalla eteenpäin.”

Moniammatillisen yhteistyön kautta saatua parempaa menetelmäosaamista toivottiin saatavan piispojen työhön mahdollisimman varhaisessa vaiheessa piispan virkakautta. Osaamisen koettiin nopeuttavan ja helpottavan uusia piispoja asiakastilanteissa, joita he joutuvat kohtaamaan kutsumuksensa alkamisesta lähtien, auttamistyöhön liittyvien vuorovaikutustaitojen ollessa mahdollisesti vasta kehittymässä.

”Ajattelen, että tästä on paljon apua uusille piispoille, kun monillakaan ei ole paljoa kokemusta tällaisesta. Kun eivät ole alan ihmisiä ja kokemus

näistä on vähäistä. Itselläkään ei ollut mitään kokemusta ja kaikki piti itse oppia.”

Kun työryhmien toimintaa pyritään kehittämään tai muuttamaan, on kehitystä jouduttavaa tuntea niitä lainalaisuuksia, jotka vaikuttavat ryhmän toimintaan. Erilaisissa kehittämishankkeissa on voitu todeta, miten paljon vaikeiden tilanteiden ymmärtämistä auttaa, jos työryhmän jäsenet saavat tietoa ryhmän toiminnasta. (Isoherranen 2008, 89.) Jatkuva ja säännöllinen vuoropuhelu erilaisten ammattiryhmien kanssa lisää oman alan ongelmien tuntemusta, mikä puolestaan herättää uteliaisuuden uusien näkökohtien tutkimiseen (Mönkkönen 1996, 63). Auttamistyön tehostuminen edellyttääkin työn organisointia asiakaslähtöisemmäksi, yhteistyöpainotteisemmaksi ja verkottuneeksi. Keskeisiksi kehittämishaasteiksi tässä muutosprosessissa on tunnistettu ammattitaidon lisäksi yhteistyömenetelmien hallinta ja ryhmäkäyttäytymisen ilmiöiden tunnistamisen taidot. Mitä monimutkaisempia asioita käsitellään, sitä tärkeämmäksi tulevat yhteinen kieli ja käsitteet sekä vuorovaikutukseen liittyvät säännöt ja mitä vaativampaa yhteistyötä tehdään, sitä kehittyneempää sosiaalista osaamista tarvitaan. (Isoherranen 2008, 26–28.)

Moniammatillisissa ryhmissä toimittaessa työntekijöiden avoin kommunikaatio ja vuorovaikutus sekä oman näkemyksen ja asiantuntijuuden esiin tuomiseen vaadittava jämäkkyys ovat moniammatillisen yhteistyön edellytyksiä. Kykyä omien näkemysten selkeään esittämiseen ja perustelemiseen pidetään merkittävänä yhteistyöosaamisessa. (Rekola 2008, 16.) Myös kyvykkyys reflektioon on olennainen osa asiantuntijan työtä. Reflektiivisyys tähtää toiminnan tietoiseen tutkimiseen ja kehittämiseen. Reflektion kohde voi olla paitsi oma toiminta (itsereflektio) myös toiset ihmiset, vuorovaikutus tai vuorovaikutuksen toimintaympäristö. (Isoherranen 2008, 80.) Ihminen on sosiaalisissa taidoissa avoin ja oppivainen. Nykytieto ihmisen kehitysmahdollisuuksista onkin varsin optimistinen; sillä myös yhteistyössä tarvittavia vuorovaikutustaitoja voi oppia, vaikka lähtökohdat eri yksilöillä ovat erilaiset. (Isoherranen 2008, 27–28.) Vuorovaikutustilanteita tarkkaileva voikin tunnistaa erilaisia vuorovaikutusjärjestelmiä eri toimintaympäristöissä työskennellessään. Tärkeää on taito tunnistaa niitä ja omalta osaltaan vaikuttaa

tavoitteen kannalta onnistuneen keskusteluilmapiirin syntymiseen. Toisten vuorovaikutusta on helpompaa arvioida. Oman vuorovaikutustyylin tunnistaminen, laajentaminen tai muuttaminen ei sen sijaan ole mikään helppo tehtävä. Tarvitaan myös joustavaa kykyä muuttaa omaa vuorovaikutustapaansa sekä vuorovaikutustilanteisiin liittyvää tunnistamis- ja arviointitaitoa. (Isoherranen 2008, 53–54.)

6.2.2 Piispan työn kuormittavuuden keveneminen

Haastatteluissa tuli esiin, että MAP-Perhepalveluiden ammattilaisten kanssa tapahtuva yhteistyö oli piispantyössä suurimmaksi osaksi positiivinen lisäapu ja uusi voimavara. Esiin tuli kokemusta, että henkinen kuormitus oli merkittävästi keventynyt yhteistyön seurauksena. Suurimmaksi eroksi koettiin, että aiemmin piispa joutui toimimaan melko yksin erityisesti vaikeimmissa asiakastapauksissa. Nyt piispoilla oli tietoisuus, että on taho minkä puoleen kääntyä, jos tarvitsee. Pelkästään tämän tiedon koettiin helpottavan piispan henkistä painetta auttamistyössä, niissäkin tapauksissa, joissa ei tarvittu Perhepalveluiden apua. Tämän koettiin vaikuttavan positiivisesti piispan työssä motivoitumiseen ja varmuuden tunteeseen asiakastilanteissa. Kuormitusta helpottavana tekijänä koettiin myös se, että ei tarvinnut enää arastella vaikeita tai hankalia tapauksia samalla tavoin kuin aiemmin. Taakkaa keventävänä seikkana pidettiin myös sitä, että on ollut toinen osallistujataho, jonka kanssa puhua vaitiolovelvollisuuden alaisista asioista ja että työskennellään yhdessä saman tilanteen auttamiseksi. Tällä tavoin on mahdollistunut tilanteen ja toimien reflektointi muiden kanssa sekä vastuun jakautuminen useammalle toimijalle.

”..on ollut helpottavaa, kun on tullut toinen taho, kenen kanssa on voinut puhua asioista. ... On ollut helpompi, kun ei tarvitse yksin miettiä, vaan voi jonkun kanssa jakaa.”

”Joo ja sit kuitenkin ihan murto-osa niist ongelmista nii ni kantautuu apujärjestöille. Et et kyl ne on sitä luokkaa juttuja, jos se on valmis niistä avautumaan sit jollekin muulle vapaaehtoisesti ni tota hyvä juttu. .. kun mä näin ihmisen, mä olin et hei toi käy siellä, se asia on niinku turvallississa,... et niinkun hoidossa, kuin että kaikki, koko lasti ois sitten ollut piispalla. mulla ainakin tuli ihan semmonen, et niinku pikkasen

taakka keveni ihan niinkun heittämällä. ..koska tietää, että muutkin auttavat avuntarvitsijoita, ni.. että ”puhalletaan yhteen hiileen”. Eli on auttanut motivaatiossa, on ollut enemmän siinä jutussa mukana vielä, kun tietää et siel on muitakin auttamassa.”

”On vaikuttanut piispana jaksamiseen sillä lailla, ettei enää pelkää vaikeita tapauksia tai hankalia tilanteita. Ei pelkää tällaisia asioita, kun tietää että on mahdollisuus saada apuakin. Se tuo varmuuden asiaan. ...Suurin ero että aikaisemmassa oli enemmän yksin tilanteissa.”

Yksi työn ylikuormittavuuteen liittyvä ongelma on liian suuri määrä vääränlaista työtä tai ylipäättään liian suuri työmäärä. Toinen ylikuormittumiseen liittyvä ongelma on tilanne, jossa työntekijä huomaa työn tai velvollisuuksien tason olevan hänelle liian korkea. Työntekijä saattaa esimerkiksi saada hoidettavakseen asiakkaita, joiden tarpeet ovat hänelle liian monimutkaisia tai vaikeita. Moniammatillisten yhteistyöryhmien on tärkeää luoda ilmapiiri, jossa jäsenten on helppo tukea toisiaan ja rohkaista toisiaan ottamaan vastaan haastavia tehtäviä. Välttämätöntä tässä on, että kunkin velvoitteet ovat selkeät. (Övretveit 1995, 176–177.)

Hyvät ja luotettavat ihmissuhteet kehittyvät yleensä pitkän yhteistyön tuloksena. Sen lisäksi, että ne helpottavat yhteistyötä, ovat ne tutkimusten mukaan hyvä suoja työstressiä vastaan. Jaetusta työstä syntyy jaettua iloa, kuten myös yhdessä saavutetuista tavoitteista. (Isoherranen 2008, 56–57.) Avoimen vuoropuhelun kautta viralliset yhteistoimintarakenteet saavatkin rinnalleen yhteisöllisyyden. Se merkitsee muun muassa mahdollisuuksia tuntea yhteenkuuluvuutta sekä rakentaa yhteistä identiteettiä ja mahdollisuutta tiedostaa sekä tuoda esille erilaisia ongelmia ja ristiriitoja. (Ojuri 1996, 126.)

6.2.3 Muutokset piispan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa

Haastatteluissa piispat toivat esiin vuorovaikutuksessa sekä positiivisiksi että negatiivisiksi kokemiaan muutoksia suhteessa asiakkaaseen. Positiivisena koettiin, että yhteistyön seurauksena osalla haastatelluista kahdenkeskinen vuorovaikutus piispan ja asiakkaan välillä säännönmukaistui. Autettava ikään kuin pysyi paremmin piispan mielessä kiireiden keskelläkin. Samoin piispan

oma-aloitteinen kontaktinotto asiakkaaseen päin lisääntyi ja tuli rohkeammaksi. Tuli esiin kokemusta, että aiemmin oli ollut enemmän kynnystä lähestyä oma-aloitteisesti henkilöä, silloinkin kun piispalla itsellään oli tunnetta, että siihen saattaisi olla tarvetta.

”.. totta kai kun näkee ihmisen niin täälläkin kirkossa, niin.., tulee mieleen... se on varmaan käynyt taas viime viikolla terapiassa, et mäkin vois jutella.. ..se saattais niinku olla se väli sitte piispan ja henkilön kanssa ni pidempi siinä keskusteluissa.”

Negatiivisena puolena tuli esiin taas, että joissain tapauksissa asiakkaan puolelta tapahtuva oma-aloitteinen kontaktinotto piispaan väheni, kun mukana oli muitakin auttajatahoja. Tämän vuoksi piispan ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen tuli piirre, että piispan piti aiempaa enemmän ylläpitää kontaktia. Osittain tämän seurauksena tuli esiin myös kokemusta, että piispa ei tällöin riittävästi tiedä, mitä asiakkaalle kuuluu tai miten hänellä menee. Koettiinkin että aiempi kahden välinen kommunikaatio tuntui osin helpommalle ja yksinkertaisemmalle kuin moniäänisempi yhteistyö. Ammatillisen näkökulman mukaan tulon vuoksi piispan mielipiteiden painoarvo saattoi myös joutua herkemmin asiakkaan kyseenalaistamaksi. Tämä tuli esiin lähinnä tilanteissa, joissa saattoi esiintyä eriäviä näkemyksiä eri auttamistyössä mukana olevien toimijoiden kesken.

”..mä en tiedä, että onks tää sitten pikemminkin heikkous tässä mallissa, mut et sen mä olen nyt niinkun huomannut, että tota silloin kun terapiajakso on menossa, niin ne ihmiset ei käy juttelemassa piispan kanssa muuten...”

Sosiaaliset arvohierarkiat ja mahdolliset erilaiset ”liittoumat” ryhmässä tai tiimissä muodostavat usein esteitä vapaalle kommunikaatiolle. Niiden merkitystä voidaan vähentää yhteisten keskustelua koskevien sopimusten ja niiden tiedostamisen avulla. (Isoherranen 2008, 68.) Samoin tietokatkokset asiakkaan ”polulla” aiheuttavat monesti päällekkäistä työtä ja sekä taloudellisten että asiantuntijaresurssien turhaa käyttöä. Hyvä tiedonvaihto ryhmän jäsenten välillä puolestaan edistää yhteistoimintaa. (Isoherranen 2008, 57, 87.)

Auttamistyön vaikeimpia kysymyksiä myös on, missä määrin asiakas voi itse vaikuttaa tilanteeseensa. Auttamisjärjestelmän vastuun ja asiakkaan oman vastuun suhde herättää usein eettisiä pohdintoja. Esimerkiksi alkoholismien sairauden määritelmää edustavat ammattilaiset esittävät usein kysymyksen, tarkoittaako sairauden määritelmän hylkääminen ja asiakkaan vastuullisuuden korostaminen asiakkaan syyllistämistä tai jopa palvelujärjestelmän tarpeettomuutta. On kuitenkin hyvin keskeistä korostaa asiakkaan omaa vastuuta, jos halutaan nähdä asiakas täysivaltaisena vuorovaikutuksen osapuolena. Kaikkien osapuolien täysivaltaisuus on edellytys dialogisen suhteen syntymiselle. (Mönkkönen 1996, 58.)

6.3 Piispojen näkemys yhteistyön toimivuudesta

6.3.1 Piispojen näkemys asiakkaan autetuksi tulemisesta yhteistyön avulla

Selkeän voittopuolisesti haastatteluissa tuli esiin käsitys, että piispojen kokemuksen mukaan asiakkaat tulivat sekä paremmin kuulluiksi että autetuiksi yhteistyön avulla. Tämän koettiin olevan positiivinen yllätyskin osittain. Koettiin että asiakkaat ovat saaneet monipuolisempaa tukea ja ovat päässeet tilanteissaan eteenpäin. Piispat kokivat, että yhdessä käydyt keskustelut selvensivät tilannetta paremmin asiakkaalle. Piispat olivat myös saaneet asiakkailta itseltään voittopuolisesti myönteistä palautetta heidän saamasta avusta. Asiakkaat olivat vaikuttaneet myös onnellisemmille ja rauhoittuneemmille. Piispojen saaman palautteen mukaan asiakkaat olivat pitäneet hyvänä asiana, että auttamisessa on mukana useampi taho. Koettiin myös, että asiakkaat olivat aiempaa enemmän uskaltaneet puhua asioistaan yhteistyön seurauksena.

”Kaikista paras on se, että ne on, niin kun pääsevät asioissa eteenpäin ja ovat onnellisempia.”

”..et entistä parempi ihmisten auttaminen ja asioiden korjaantuminen. Asiakas tulee joka tavalla kuulluks... ja tota mä näin ihmisten ilmeistä jo ett, et ne nautti siitä käynnistä ja sitten ne sai siitä ihan apua. Ihan

oikeesti...ne on vaan jollakin tavalla onnellisempia.. ..ketä täs nyt oli näitä ihmisiä, niin ne on kaikki olleet tosi tyytyväisiä.”

”..myös jäseniltä on tullut positiivista palautetta sekä kiitosta.”

Negatiivisuuden kokemukset puolestaan liittyivät siihen, että piispan näkemyksen mukaan joitakin asiakkaita saattaa moniauttajatilanne mahdollisesti hämmentää ja aiheuttaa auttamisprosessin pitkittymistä. Tämän arveltiin johtuvan muun muassa siitä, että moniasiantuntijainen auttamistilanne saattaa aiheuttaa asiakkaassa epätietoisuutta siitä, minkälaista apua keneltäkin työssä mukanaolevalta auttajaosapuolelta on tarkoitus saada. Myös auttajatahojen mahdolliset erilaiset näkökannat asiakkaan tilanteeseen koettiin saattavan hidastaa asiakkaan tilanteen paranemista. Samoin koettiin, että jos yhteistapaamisten sisältö ja se mitä niissä oli tarkoitus käsitellä, oli jäsentymätöntä, saattoi se aiheuttaa hämmennyksen tunteita asiakkaalle.

”..se voi olla niin, että että kun se tilanne hämmentää varsinkin sitä asiakasta, et mitäs palvelua mä nyt saan sulta ja mitäs palvelua mä nyt saan sulta, niin se hidastaa tavallaan niinku koko sen prosessin etenemistä.”

Moniammatillista yhteistyötä voidaan kuvata eri asiantuntijoiden työskentelynä, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuus. Tällöin yhteisessä tiedon prosessoinnissa eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot integroidaan yhteen asiakaslähtöisesti. (Leppiman & Puustinen-Niemelä 2006, 13.) Hyvin toimivissa moniammatillisissa yhteistyöryhmissä kaikki asiantuntijat ovat keskustelussa mukana ja näin asiakkaasta muodostuu mahdollisimman kokonaisvaltainen näkemys. Erilaiset ajatukset ilmaistaan ääneen ja perustellaan tarvittaessa, eikä hierarkkisuus kuulu keskustelussa. Kuka tahansa saattaa pyytää selvennystä tai perusteluja toiselta ja päätökset tehdään kaikkien antaman informaation käsittelyn pohjalta. (Isoherranen 2008, 88–89.)

Aitoon dialogiin kykeneminen edellyttää kuitenkin, että osaa olla avoimessa yhteydessä toinen toiseensa ja että pystyy kohtaamaan erimielisyydet ilman vastakkainasettelua (Leppiman & Puustinen-Niemelä 2006, 26.) Yhteinen näkemys tarkoittaa sitä, että kenenkään osallistujan yksittäinen oma näkökulma

ei korostu päätöksessä. Toisinaan yhteisymmärrys saattaa jäädä näennäiseksi tai painottua vain joihinkin näkökulmiin. Silloin todellinen yhteinen erilaisten näkökulmien pohjalta syntyvä näkemys ja tavoite saattavat jäädä luomatta. (Isoherranen 2008, 41.) Terveysten- ja sosiaalihuollon asiakkaat on totuttu näkemään vastuullisina osallistujina. Yhteistyölle on ominaista keskinäinen arvostus ja yhteistoiminnallisuus kaikkien kesken. (Rekola 2008, 15.) Asiakasnäkökulman kannalta on loppujen lopuksi melko epäolennaista ketä kutsumme asiantuntijaksi, asiakasta vai työntekijää, sillä tuo asiantuntemus on vain yksi osa vuoropuhelua (Mönkkönen 1996, 63).

6.3.2 Piispojen kokemus yhteistyön onnistumisesta

Tutkimuksessa tuli esiin, että yleisesti ottaen piispat kokivat auttamistyön toimivan paremmin uudenlaisen yhteistyön avulla kuin aiemmalla tavalla, jolloin piispalla ei ollut MAP-Perhepalvelujen resursseja käytettävänä, vaikka mukana auttamistyössä silloinkin on jossain määrin ollut seurakunnan muita apujärjestöjä. Uudenlainen yhteistyö kuvattiin olevan erinomaista. Positiivisena seikkana pidettiin sitä, että nyt useampi ihminen työskentelee saman ongelman ratkaisemiseksi. Koettiin, että erityisesti kriisiytyneissä ja jumiutuneissa tilanteissa, oli yhteistyömahdollisuus ollut hyvä asia. Samoin ennen uudenlaista yhteistyötä, oli MAP-Perhepalvelut ollut organisaationa etäinen, vieras sekä vähän käytetty.

”Aikaisemmin ennen yhteistyömallia oli niin, että vaikka Perhepalvelut oli, se oli niin kaukainen organisaatio, ettei käytännössä tullut pyydettyä paljonkaan apua. Ketään työntekijöistä ei tuntenut, heitä oli vaikea lähestyä. Siksi ei tullu käytettyä oikeastaan ollenkaan. Itse auttoi jäseniä sen minkä osasi ja sitten suositteli hakeutumaan yhteiskunnan palveluihin.”

Haastatteluissa tuli ilmi, että moniammatillisella yhteistyöllä MAP-Perhepalvelujen työntekijöiden kanssa, koettiin olevan paljon mahdollisuuksia nyt ja tulevaisuudessa. Toivottiin myös sekä laajempaa yhteistyötä että uudenlaisia ja nykyistä monimuotoisempia auttamisen tapoja. Kaivattiinkin, että enemmän voitaisiin saada asiakastilanteisiin apua myös seurakunnan omien

apujärjestöjen kautta ja että siten voitaisiin lisätä auttamistyön keinovalikoima ja auttajaresursseja. Myös MAP-Perhepalveluilta toivottiin vaihtelevampia auttamiskeinoja. Piispat kokivat yksiselitteisesti, että apujärjestöjen kanssa tapahtuva yhteistyö ei toiminut, kuten pitäisi ja siksi seurakuntien omat auttamisen kanavat koettiin monesti riittämättömiksi.

Yhteistapaamisten sisältöön kaivattiin myös jonkin verran selkeytystä. Tosin epätietoisuuden ja -varmuuden arveltiin pääosin liittyvän alkukankeuteen toimintatavan ollessa vielä uusi. Kaikissa asiakastapauksissa ei MAP-Perhepalveluiden tarjoama apu myöskään vastannut seurakunnassa esiintyvää tarvetta. Joissain tilanteissa esiintyi kokemusta, että Perhepalvelujen tämän hetkiset ammattihenkilöt eivät koulutustaustaltaan vastanneet niihin tarpeisiin, joita seurakunnassa esiintyi. Piispojen näkemyksen mukaan seurakuntien jäsenissä oli vielä paljon sellaisia, jotka olivat tietämättömiä MAP-Perhepalvelujen mahdollisuudesta olla mukana auttamistyössä. Toiminnan mainostamista ja esittelyä seurakuntalaisille toivottiinkin.

Haastatteluissa tuli esiin myös, että piispat kokivat positiivisena, kun yhteistapaamisissa oli seurantaa yhdessä sovituista toimenpiteistä ja tavoitteista; oliko niistä ollut mahdollisesti apua vai pitäisikö jotakin muuttaa. Koettiin että on ollut hämmästyttävää, miten hyvin auttajat ovat erilaisista taustoistaan huolimatta kyenneet yhteistyöhön ja yhdessä kuuntelemaan asiakasta. Koettiin, että kukaan osapuolista ei ollut lähtenyt johdattelemaan keskustelua omaan suuntaansa, vaan että kaikkia osallistujia oli tasapuolisesti kuunneltu ja yritetty aidosti ymmärtää.

”Erittäin hyvä ja toimiva tapa. Pitää olla seurantaa, jotta tiedetään ovatko toimenpiteet oikeat, vai pitääkö jotain muuttaa ja onko niistä ollut apua.”

”..must se ollut oikeastaan aika jännän toimivaa, et..on niin erilaisin taustoin ja kokemuksin.. pystytty käymään asioita läpi ja yhdessä kuuntelemaan asiakasta. ... ei siinä oo myöskään tullut siis sellasta ristiriitaa, että jompikumpi...lähtis viemään sitä keskustelua johonkin omaan suuntaansa... se on must toiminut yllättävän tasapainoisesti, et on niikun kaikkia kolmea osapuolta on kuunneltu ja kaikki on saanut sanoa mielipiteensä ja must tuntuu, et.. ollaan myös aidosti yritetty ymmärtää toisiamme koko ajan.”

Toimivassa yhteistyössä tarvitaan yhteenkuuluvuuden ja ”saman tekemisen” kokemusta. Moniammatillisuuden hyödyntäminen vaatii myös tietoisuutta kulloinkin tarvittavasta asiantuntemuksesta, unohtamatta asiakkaan omaa asiantuntijuutta. Tässä tarvitaan yhteiseen työhön osallistuvien ammatillisen tieto- ja taitoperustan tuomista julki, ammatillisten käsitteiden yhteistä ymmärtämistä sekä sen kautta mahdollistuvaa kunkin ammattilaisen erityisosaamisen käyttöä. Kunkin toimijan erilaisuuden ja osin samanlaisuuden tiedostaminen ja niiden yhteensovittaminen tuo osaltaan tiimiin sitä joustavuutta, jota toiminnan kehittyminen edellyttää. (Auvinen 1996, 174.)

Jotta asiakkaat saisivat tarvitsemansa avun, on työryhmän jäsenten tiedettävä, mitä muut jäsenet voivat tarjota sekä pystyttävä ilmaisemaan, mitä he itse voivat tehdä asiakkaan hyväksi. Hyvin rakennetussa työryhmässä on myös oikea sekoitus taitoja oikeissa suhteissa työryhmän ensisijaisten asiakkaiden tarpeita varten. Ryhmän jäsenten on myös oltava suhteellisen joustavia, jotta tiimi pystyy vastaamaan muuttuviin vaatimuksiin. (Övretveit 1995, 179.) Toimiva moniammatillinen yhteistyö onkin aina tilannesidonnaista ja vaatii sellaisten käytäntöjen luomista, joissa yhteisen tavoitteen tarkistaminen, asiakkaan tarpeiden mukainen yhteinen päätöksenteko sekä oman asiantuntijuuden tiedostaminen ja kehittäminen ovat mahdollisia (Rekola 2008, 18).

Ideaalinen moniammatillinen työryhmä on ilmapiiriltään tukeva ja kannustava; jokaisella ryhmän jäsenellä on arvostettu asema ryhmässä ja erilaisia mielipiteitä voi ilmaista rehellisesti, turvallisesti ja avoimesti. Lisäksi sanoin ja teoin osoitetaan keskinäistä luottamusta, huomioimista ja välittämistä. Statuserot pyritään minimoimaan. Ongelmia ratkovassa ja keskusteleavassa ryhmässä käsiteltävään asiaan, ei toisten persooniin, suuntautuva, kysymyksiä esittävä ja tutkiva kritiikki on tärkeä osa ryhmän työskentelyä. (Isoherranen 2008, 99–100.) Moniammatillisen yhteistyön kehittämistä perustellaan moninaisen tiedon integroimisen ja joustavamman asiakaslähtöisyyden tarpeella. Silloin kun tietoa täytyy integroida, tarvitaan uusia tapoja organisoida työtä. Hierarkkiset rakenteet ovat jäykkiä ja tehottomia näiden vaatimusten

edessä. Yhteisvastuulliset eri asiantuntijoista koostuvat ryhmät pystyvät toimimaan tilanteen vaatimusten mukaisesti. (Isoherranen 2008, 86–87.)

Asiantuntijoiden on myös pystyttävä sovitteluun ja yhdistelemään elementtejä eri yhteyksistä tuottaakseen hybridejä, monenlaisia tekijöitä sisältäviä ja yhdisteleviä aidosti moniammatillisia ongelmanratkaisuja. Tämä vaatii dialogisia ongelmanratkaisutapoja ja näin myös kyseenalaistaa ammatillisen asiantuntemusmonopolin. ”Oikea ammatillisuus” ei ole kenenkään hallussa, vaan sitä luodaan muutoksessa ja muuttuvissa, moniammatillisissa yhteistyösuhteissa. (Karvinen 1996, 43.) Nykyisessä tiimi- ja verkostotyöskentelyssä korostuvatkin tiimin itseohjautuvuus, yhteinen tavoite, yhteisvastuu, yhteisesti sovitut toimintatavat ja pelisäännöt sekä yhteinen päätöksentekoprosessi, jossa kaikkien osaamista hyödynnetään optimaalisesti. Tutkimuksissa on korostunut erityisesti roolien selkeyden merkitys, hyvin suunnitellut menettelytavat ja säännöllinen tiimin toiminnan yhteisarviointi. (Isoherranen 2008, 87.)

6.4 Piispojen kokemat huolenaiheet

6.4.1 Vaitiolovelvollisuuskysymykset

Vaitiolovelvollisuuteen liittyvät kysymykset pohdituttivat kaikkia haastateltuja piispoja. Piispan työn luonteeseen kuuluu, että joutuu käsittelemään asioita, jotka ovat yksilölle arkaluonteisia. Vaikka toisaalta piispat kaipasivat apujärjestöjen entistä aktiivisempaa osallistumista auttamistyöhön MAP-Perhepalveluiden ohella, pelättiin samalla kuitenkin sitä, että mitä useampia auttajia on mukana, sitä enemmän saattaa myös vaarantua asioiden luottamuksellisena pysyminen.

”Toisaalta jos useampi mukana, niin sitten tulee aina tiedon luottamuksellisena pysymisen ongelma. Vaikka kukaan ei tahallaan kertoisikaan mitään, niin asioilla on vaan taipumus lähteä leviämään..”

MAP-Perhepalvelujen ollessa mukana auttamistyössä piispoja pohditutti epätietoisuus siitä, haluaako asiakas keskustella yhteisesti kaikista asioistaan ja kuinka voida tarkemmin tietää, mistä aihepiireistä voi puhua yhteisesti ja mistä ei. Toisaalta taas tuli esiin ajatusta, että jos on selkeästi yhteisymmärryksessä sovittu, että kaikesta voidaan puhua avoimesti, niin silloin helpottui vaitiolovelvollisuuden alaistenkin asioiden käsittely. Koettiin kuitenkin, että joissain tapauksissa asiakas saattoi puhua yksityiskohtaisemmin ja laajemmin asioistaan Perhepalveluiden työntekijälle kuin piispalle. Toivottavana pidettiin tilannetta, missä voitaisiin riittävän avoimesti keskustella yhdessä asiakkaan asioista ja tilanteesta. Tässä koettiin tulevan vastaan luottamiseen liittyvät kysymykset, eli se kuinka hyvin osapuolet kykenivät luottamaan toisiinsa. Kaiken kaikkiaan oltiin sitä mieltä, että tiedon liikkumisen suhteen tuli olla varovainen, jotta ei toimittaisi väärin, eikä myöskään aiheutettaisi vahinkoa asiakkaalle, eikä kasvatettaisi kynnystä hakea apua.

”..tiedon liikkumisen kanssa täytyy olla tarkkana, jotta vaitiolovelvollisuuksia ei rikota. Että ihmisillä säilyy luottamus ja he uskaltavat hakeutua apuun, eivätkä karsasta sitä.”

”.. ja silloin on hyvin vaikeaa.. oikeastaan johtaa sitä keskustelua, koska siin voi syntyä sitten sellainen tilanne, että tota toinen ottaa puheeks jonkun sellaisen asian, mistä sit taas se toinen tietää jotain, mutta mut sitä ei voi käsitellä siinä yhdessä. ...vaikea tilanne siinä mielessä, et kun... ei tiedetä haluaako se ihminen keskustella kaikista asioista niinkun kolminkeskisesti.”

Luottamuksellisuus on tärkeä edellytys, jotta asiakkaat voivat kertoa kenties kaikkein henkilökohtaisimpia ja intiimeimpiä salaisuuksiaan ja keskustella niistä. Salassapitovelvollisuus on luottamuksen tärkeä edellytys. Salassapitovelvollisuudelle on tärkeitä syitä, mutta sillä on myös seurauksia, jotka kyllä ovat eduksi ammattilaisille, mutta jotka toisinaan saattavat estää tai hankaloittaa yhteistyötä. ”Täydellinen” luottamuksellisuus estää mm. muiden henkilöiden osallistumisen arviointiin, hoitoon tai niihin liittyviin toimenpiteisiin. Se siten rajoittaa mahdollisuutta kääntyä muiden tiimin jäsenten puoleen ja ryhmän jäsenten mahdollisuutta auttaa asiakasta, koska heillä ei ole tarvitsemiaan tietoja. Vaikka jotkin ammattiryhmät pitävät täydellistä luottamuksellisuutta parhaana vaihtoehtona, ei luottamuksellisuus koskaan ole

täydellistä. Luottamuksellisuutta joudutaan jatkuvasti määrittelemään uudelleen olosuhteiden muuttuessa. Työryhmän täytyy selvittää, mitä luottamuksellisuuden lajia ne noudattavat eri tilanteissa ja tehdä tämä selväksi asiakkaille ja muille palveluille. (Övretveit 1995, 241–244.)

Ongelmia syntyy silloin, kun työryhmän eri jäseniin pätevät erilaiset luottamuksellisuusperiaatteet tai salassapitovelvollisuuden rikkomisesta seuraavat sanktiot ovat heikot tai olemattomat ryhmän eri jäsenten kohdalla. Näin voi tapahtua, kun eri tahoilla on erilaiset toimintaperiaatteet tai kun tiimin mahdolliset vapaaehtoisjäsenet eivät allekirjoita voimassaolevia salassapitosopimuksia. Erilaiset käytännön tilanteet ovat johtaneet siihen, että ammattilaiset ovat usein täysin oikeutetusti huolissaan luottamuksellisuudesta. (Övretveit 1995, 248.)

6.4.2 Pelot ja ennakkoluulot ammattilaisia kohtaan

Pelot ja ennakkoluulot jakautuivat kahteen osioon haastatteluvastauksissa: luottamuspulaan, joka suuntautuu kirkon ulkopuolisiin auttajatahoihin ja huoliin, jotka kohdistuivat MAP-Perhepalveluiden työntekijöihin tai järjestettyihin palveluihin.

Esiin tuli jossain määrin huolta siitä, voisiko MAP-Perhepalveluiden työntekijöiden kautta kulkeutua yhteiskunnan puolelle asiakkaan näkökulmasta katsottuna informaatiota, jota asiakas ei sinne haluaisi välitettävän. Epäiltiin, että tämän kaltainen huoli saattaisi vaikuttaa asiakkaiden halukkuuteen kertoa esimerkiksi lastensuojelukysymyksiin liittyvistä asioista. Tuli myös esiin epäilystä, että Perhepalveluiden työntekijät saattaisivat pyrkiä yhteisessä päätöksentekoprosessissa vaikuttamaan tehtäviin päätöksiin omaa näkökantaansa liikaa painottaen. Nämä näkökannat olivat kuitenkin esiintuoduista kokemuksista määrällisesti vähäisempiä. Sen sijaan vastauksissa tuli enemmän esiin leimautumisenpelkoa. Epäiltiin, että osa avun tarvitsijoista pelkää niin paljon leimautuvansa, että jättää mieluummin turvautumatta tarjolla olevaan apuun. Toivottiinkin, että MAP-Perhepalvelut kävisivät enemmän

esittäytymässä eri tilanteissa, niin että työntekijät tulisivat tutummiksi henkilöinä ja siten mahdollinen kynnyks ottaa yhteyttä voisi madaltua. Jossain määrin pelkojen koettiin korjautuvan myös itsestään yhteistoiminnan vakiinnuttua tutummaksi käytännöksi.

”Sitten on myös leimaantumisen pelkoa... Apua on saatavilla, mutta on ehkä pelkoa, että tulee leima jos sitä käyttää.”

Toinen selkeästi esiin noussut kokemus oli epävarmuus suhteessa kirkon ulkopuolisiin auttajatahoihin. Epäily ei niinkään kohdistunut yhteiskunnan tuottamiin palveluihin vaan henkilöihin, jotka näissä tehtävissä toimivat. Hankaluutta tuottavana tekijänä koettiin MAP-kirkon ja yhteiskunnan yleisen arvopohjan eroavuus. Koettiin, että osa yhteiskunnan palveluissa toimivista auttajista oli luotettavia niin, että nämä osasivat kunnioittaa omista arvoista ja normeista poikkeavia periaatteita, mutta kaikkien yhteiskunnan ammattilaisten ei koettu siihen kykenevän.

”Jos ei olisi kirkon puolelta ammattiauttajaa, niin siel vois tulla hirvee määrä ristiriitaisia neuvoja... siellä voi tulla psykologista liittyen, ni vaikka minkälaisia ohjeita.”

Kun kokoonnutaan yhteen keskustelemaan, saattaa ryhmän jäsenillä olla usein valmiina tietoa ja mielipiteitä käsiteltävistä asioista. Sen sijaan, että keskustelu etenisi aitoon kuunteluun, saatetaan jäädä puolustusasemiin. Lisäksi ajattelutapojen erilaisuus voi turhauttaa ja hämmentää. Jos ryhmässä ei ole avoimuutta, jää pinnan alle ristiriitoja. Tässä vaiheessa osallistujien olisi tärkeää tarkkailla omaa ajatteluaan ja huomioida, mitä on tapahtumassa. (Isoherranen 2008, 69.) Muun muassa puutteelliset tiedot toisen osapuolen työstä ja tehtävistä sekä erilaiset ammatilliset toimintamallit, ajattelutavat ja kieli saattavat olla ylläpitämässä ammatteihin ja työtehtäviin liittyvää hierarkkista arvojärjestelmää. Eri ammatti- ja asiantuntijaryhmien tiedolliset, taidolliset ja asenteelliset erot voivat myös aiheuttaa rajoituksia moniammatillisen yhteistyön onnistumiselle. Eri toimijatahojen erilaiset toimintakulttuurit voivat myös olla toisilleen vastakkaisia ja siten osaltaan estää keskinäisen luottamuksen

syntymistä. Samoin erot ammatillisessa puhe- ja tulkintatavoissa voivat estää ryhmän avoimen vuorovaikutuksen syntymistä. (Rekola 2008, 14–15).

Eri toimijaosapuolilla voi olla myös valmiita asenteita toisia ammattiryhmiä tai tieteitä kohtaan ja se heijastuu keskusteluun ja yhteistyöhön. Tällaiset suhtautumistavat vaikuttavat mm. siihen, miten jonkin tietyn asiantuntija-alueen edustajien mielipiteisiin suhtaudutaan. (Isoherranen 2008, 73.) Itsenäiseen työskentelyyn tottuneet työntekijät huomaavat myös, että moniammatillisessa tiimissä heillä on vähemmän itsenäistä päätöksentekovaltaa, mutta toisaalta taas muita etuja. Jotkut jäsenet pitävät kuitenkin itsenäisyyden puutetta ongelmana, koska heistä saattaa tuntua, etteivät he voi riittävästi käyttää omaa harkintaansa tapauksia käsitellessään. On hyvä pyrkiä tiedostamaan, että eri alojen työntekijät ovat tottuneet eritasoiseen päätäntävaltaan. (Övretveit 1995, 175.) Onkin todettu, että ongelmaksi yhteistyön kannalta muodostuu se, jos työntekijät eivät riittävän hyvin tunne toistensa työtehtäviä ja työn tavoitteita (Ojuri 1996, 119). Toisten työn tunteminen sekä yhteinen työn sisällöstä puhuminen ja työhön liittyvä suunnittelu lisäävät työntekijöiden keskinäistä luottamusta (Kolari 1996, 85).

6.4.3 Piispojen ajankäyttö

Tutkimuksessa nousi esiin mahdollinen tulevaisuuden haaste yhteistyölle, eli piispojen käytettävissä olevan ajan vähyys. Piispat toimivat piispanvirassaan varsinaisen päivätyönsä ohessa ja uhraavat siten tehtäviensä hoitoon omaa vapaa-aikaansa, pääasiassa iltaisin ja viikonloppuisin. Lisäksi asiakkaiden auttamistyö ja MAP-Perhepalveluiden kanssa toimiminen on vain yksi osa piispan tehtäväkenttää seurakunnan johtamisessa. Haastatteluissa piispat totesivat moniammatillisen toimintamallin vaativan enemmän aikaa kuin perinteisen tavan, jossa piispa tapasi asiakasta yksin. Lisäksi auttajatahojen lisääntyessä aikataulujen yhteensovittaminen muuttuu haastavammaksi ja rajoittaa piispan vapautta sovitella omaa aikatauluaan ja muita velvollisuuksiaan.

”Tietysti ajankäyttö on, on aina piispalla aika vaikee, vaikee juttu.. ..Kun on tietysti niinkun ammattityön lisäksi hoidettavana niin se on iso asia.. ..ja tietysti tää yhteistyö lisää tollasten tapaamisten määrää. Se on selvä, etjos niinkun tällasia tapauksia olis enemmän, niin se se tietysti olis aika vaikea asia ja jossain pahimmassa tapauksessa vois sitten jopa joutua priorisoimaan, että kuinka tärkeää on keskustella yhteistapaamisissa ja kuinka paljon sitten niinku sen henkilön kanssa kahden kesken.”

Tutkimuksessa toisaalta tuli kuitenkin esiin myös toivetta, että ajan riittämiskysymyksistä huolimatta olisi jossain määrin tarvetta tiivistää yhteistyötä paremman tiedonkulun varmistamiseksi, joko tapaamisia tihentämällä, puhelinkeskusteluilla tai edes sähköpostitse. Piispojen kiireellisyys näkyi myös autettavien kuulluksi tulemisen vaarantumisena. Haastattelussa tuli esiin huoli, että asiakkaat ottavat piispaan yhteyttä vasta silloin, kun tilanne on jo päässyt kriisiytymään. MAP-Perhepalveluiden kanssa tapahtuvan yhteistyön koettiin auttavan ongelmaa siten, että asiakas voi turvatummin ja säännöllisemmin saada apua ja tukea ammattihenkilöiden tuottamana palveluna.

”Jotkut saattaa miettiä sitä, et okei piispa on kauheen kiireinen ja ei sillä ole aikaa ja sit, kun ne saa mennä psykologin luokse, niil on se aika, ne saa puhuu siel ihan vapaasti eikä miettiä, et kuka siel oven takana on seuraavana kolkuttelemassa... ja monet ei varmaan tuu piispan luo juttelemaan, ku sit vast ku oikeesti on kauhee kriisi.”

Moniammatillisessa lähestymistavassa hyvä yritys voi kaatua siihen, että ei ole aikaa tai ei nähdä tarpeelliseksi käyttää riittävästi aikaa yhteiseen keskusteluun, yhteiseen ongelmanmäärittelyyn ja toimintasuunnitelman rakentamiseen. Toisinaan moniammatillisuus periaatteena hyväksytään, mutta ei ymmärretä, että se vaatii muun muassa ajankäytön ja yhdessä tekemisen määrän suhteen aivan uudenlaista ja erilaista orientaatiota kuin entinen sektoroitunut työskenteleminen. (Juvonen 1996, 161.) Jotkut työryhmien jäsenistä voivat olla osa-aikaisia, jonka vuoksi he osallistuvat vähemmän, vaikka saattavatkin olla omistautuneempia ryhmälle. Osa-aikainen osallistuminen aiheuttaakin hankaluutta muun muassa kokousten ja tapaamisten ajankohdan sopimisessa, koska osa-aikaisilla on työajoissaan vähemmän valinnanvaraa. (Övretveit 1995, 263.) Ajanpuute ilmenee niinkin, että ei ole aikaa luoda ja ylläpitää järjestelmiä,

joilla yhteistyö ja viestintä tehtäisiin helpoksi ja toisaalta niin että ei ole aikaa käyttää järjestelmiä kunnolla. (Övretveit 1995, 262.)

6.4.4 Kustannuskysymykset

Piispat toimivat tehtävissään ilman palkkaa tai rahallista korvausta. Siten heidän asiakkailleen antamansa tuki ja apu on aina ilmaista. Osa MAP-Perhepalveluiden tarjoamista palveluista on maksutonta, kuten puhelinneuvontapalvelut ja addiktioryhmätoiminnot, kun taas esimerkiksi sekä kurssipalvelut että yksilöille, pariskunnille ja perheille tarjottavat neuvonta- ja terapiapalvelut ovat puolestaan maksullisia. MAP-Perhepalveluiden mukaantulo asiakastyöhön on tuonut siten uuden elementin piispan ja asiakkaan väliseen suhteeseen, kysymyksen suunniteltujen palveluiden mahdollisesta rahoittamisesta. MAP-kirkon huoltotyöohjelman periaatteiden mukaan asiakas itse on ensisijaisesti vastuussa kustannusten maksamisesta, mutta jos hän ei taloudellisen tilanteensa vuoksi tähän pysty, voidaan seurakunnan paastouhrivarjoa käyttää kustannusten kattamiseksi. Näin ollen piispa seurakunnan rahavarojen käyttämisestä vastuullisena virkamiehenä, joutuu ottamaan kantaa siihen, miten mahdolliset palvelukustannukset katetaan.

Haastatteluissa kustannusten organisoiminen nousi esiin selvästi negatiivisena ja vaikeanakin asiana. Rahakysymyksen miettiminen ja käsitteleminen koettiin negatiivisena ja hankaluuden tunnetta selkeästi lisäsi piispan huoltotyöhön käytettävissä olevien paastouhrivarojen rajallisuus ja riittämättömyys.

"Ainut negatiivinen juttu, totta kai tää on maksanut ja monesti ihmisillä on sit ollu se taloudellinen puolikin kuralla, niinkun moni muukin asia on ollu elämässä rempallaan, niin ni tota sen kanssa sit vekslaaminen, et miten ne maksut menee. Se ois ollu hirveen helppo piispan ohjata ja lähettää useampia.."

Ongelmallisiksi piispat kokivat tilanteet, joissa he joutuivat pohtimaan asiakkaan oikeutusta seurakunnan rahalliseen apuun. Hankalana koettiin epätietoisuus siitä, kuinka asiakkaan kulloinkin oikeus rahalliseen apuun arvioitaisiin sekä

epätietoisuus siitä, miten suurissa vaikeuksissa asiakkaan tulisi olla rahallista apua saadakseen. Haastattelussa kävikin ilmi, että piispat olisivat olleet halukkaita käyttämään MAP-Perhepalveluiden tarjoamia palveluja enemmänkin, jos maksuihin liittyvät käytännöt olisivat olleet selkeämpiä.

”Yksi hankaluus on kustannuskysymykset. Ihmiset joilla on vaikeuksia, ovat usein myös taloudellisissa vaikeuksissa. Painivat taloudellisten ongelmien kanssa ja se aiheuttaa muitakin ongelmia usein. ..Kun seurakunnan budjettikaan ei ole kovin iso, että siitä riittäisi tai voisi käyttää. Tietysti paastouhriaroja voidaan käyttää.”

”...se asia pitäis olla niin kauhean vakava sitte, ett tartteeks se päästä aina niin huonoon jamaan se tilanne. Sit taas jos se ei oo hirveen vakava, ni onks sitte niinku oikein antaa paastouhriaroista.”

Maksukäytäntöihin toivottiinkin selkeyttämistä sekä ohjeistusta. Piispat toivoivat myös erilaisia kustannusmalleja ja vaihtoehtoja, kuten esimerkiksi asiakkaan kanssa jaettua kustannustaakkaa. Kustannusten korvaamiseen liittyvän selkeän ohjeistuksen vaillinaisuus koettiin ongelmallisena kaikissa haastatteluissa ja sellaista kaivattiin saatavaksi niin MAP-Perhepalveluilta kuin vaarnaorganisaation toimesta.

”Ei tee pahaa, jos pelisääntöjä selventää piispoille ja käydä näitä rahakysymyksiä.. niin et kaikki piispat on kerralla pöydän ääressä. Perhepalveluista joku tulee neuvomaan, vaarnanjohtaja sanoo oman sanottavansa siihen, siihen rahakysymykseen... Jos sieltä annetaan lupa, että mennään pakkaselle paastouhreissa ihan ihan huoletta, niin piispojen on helpompi antaa sitä apua, eikä tarvii sitten sitä pientä miinusta edes tulla siihen juttuun..”

Palvelujen maksullisuuteen löytyi haastatteluissa kuitenkin myös positiivinen näkökulma. Asiakkaalle arveltiin muodostuvan suurempi motivaatio osallistua hänen itsensä maksamiin palveluihin, kuin sellaisiin palveluihin jotka olisivat täysin ilmaisia tai jotka maksettaisiin asiakkaan puolesta. Omien varojen uhraaminen oman hyvinvoinnin parantamiseksi nähtiin yksilöä aktivoivana ja motivoivana tekijänä.

7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Tutkimustulosten tarkastelu

Opinnäytetyöni tutkimustulokset antoivat voittopuolisesti positiivisen kuvan piispojen ja MAP-Perhepalvelujen yhteistyöstä. Haastattelutulosten perusteella oli selvää, että piispat pääsääntöisesti näkivät moniammatillisen yhteistyön positiivisena ja mielekkäänä asiana, sillä uhkakuvia ja heikkouksia tuli vähemmän esille kuin positiivisia näkökantoja. Tutkimustulosten mukaan piispat kokivat moniammatillisen yhteistyön ammattilaisen kanssa tuoneen auttamistyöhön uusia voimavaroja sekä monipuolistaneen sitä niin toimintamallien kuin tiedon lisääntymisen kautta. Yhteistyötä selkeästi helpottavaksi tekijäksi koettiin jaettu arvopohja. Tulokset osoittivat piispojen kokeneen työnsä kuormittavuuden vähentyneen, tietotaitonsa lisääntyneen ja suhteensa asiakkaisiin muuttuneen yhteistyön seurauksena. Piispat kokivat moniammatillisen lähestymistavan tukeneen asiakkaita paremmin ja enimmäkseen yhteistyöhön oltiin tyytyväisiä. Tutkimuksessa tuli esiin myös erilaisia huolenaiheita kuten: vaitiolovelvollisuuskysymykset, lisääntyneen yhteistyön aiheuttama ajantarve sekä ammattilaisiin kohdistuvat ennakoasenteet. Suurimmaksi ongelmaksi koettiin kuitenkin palvelujen kustannusrakenteeseen ja kustannusten kattamisen käytäntöihin liittyvä epäselvyys.

Sekä moniammatillisen kirjallisuuden pohjalta että tutkimustulosten vahvistamana, koen moniammatillisuuden olevan toimiva ja tärkeä joskin myös haasteellinen työmenetelmä. Tutkimuksen kautta tulin siihen johtopäätökseen, että moniammatillinen työmuoto palvelee sekä työntekijöitä että asiakkaita. Asiakkaat saivat piispan kuvausten mukaan kokonaisvaltaisempaa apua ja piispat jaksoivat työssään paremmin jakaessaan vastuuta ja työtaakkaa muiden asiantuntijoiden kanssa. Moniammatillinen yhteistyö kehittää myös piispoja tehtävissään ja heidän yhteistyötaitonsa paranevat. Lisäksi yhteistyö avaa osallistujille uusia näkökulmia auttamistyöhön.

Muodostuneen kokonaiskuvan mukaan haastatellut kokivat moniammatilliselle yhteistyölle olevan suurta tarvetta ja he toivottivatkin sen tervetulleeksi, vaikka samalla kaivattiin selkeytystä yhteistapaamisiin ja toivottiin useammanlaisia ammattitaustoja omaavia työntekijöitä yhteistyöhön mukaan. Huolta tuotti myös vaitiolovelvollisuuteen liittyvät kysymykset erityisesti, jos mukaan tulisi nykyistä useampia auttajatahoja esimerkiksi seurakunnan omista apujärjestöistä. Kuitenkin samalla toivottiin, että apujärjestöt voisivat tulevaisuudessa toimia niin, että saataisiin aikaan myös uudenlaisia luonnollisempia auttamissuhteita, jotka voisivat samalla myös toimia suurempia ongelmia ennaltaehkäisevästi. Kustannuskysymysten epäselvyys oli ainoa alue, josta kaikki haastateltavat löysivät huolta aiheuttavia tekijöitä. Tähän liittyy se, että kirkon auttamistyössä Suomessa on perinteisesti totuttu tarjoamaan kaikki palvelut ilmaiseksi ja siten tällainen toimintatavan perustavaa laatua oleva muutos aiheuttaa luonnollisesti hämmentäviä tunteita. Tällaisessa tilanteessa erityisesti kaivattaisiin selkeää ja yksiselitteistä ohjeistusta maksukäytäntöihin.

Haastatteluvastausten voittopuoliseen positiivisuuteen on varmasti monia eri syitä. Yksi positiivisten vastausten määrään vaikuttava tekijä voi olla piispojen ja MAP-Perhepalvelujen yhteistyön oleminen vasta alkuvaiheessa. Vastaperustetuissa tiimeissä tai työryhmissä ihmiset usein tiedostamattaan saattavat tuntea, että erojen esille nostaminen voimakkaasti, voi vaarantaa hauraan yhteisyyden. Usein on niin, että ihmiset pelkäävät eroavuuksien tuhoavan ryhmän. Samalla halutaan välttää kilpailua ja mustasukkaisuutta. Työntekijät saattavat pyrkiä myös välttelemään erilaisia mahdollisia arvovaltataisteluja, jotka saattaisivat heikentää yhteistyötä ja vastavuoroisuutta. Kuitenkin ryhmän eroavaisuuksien myöntäminen ja tunnistaminen auttaa osaltaan varmistamaan parasta mahdollista palvelun tuottamista. (Övretveit 1995, 206–207.)

Tulosten positiivisuuteen voi olla vaikuttamassa myös se, että aiemmin piispat ovat olleet huomattavasti yksinäisempiä auttamistyössään, erityisesti vaikeammassa asiakastilanteissa. Piispat eivät vaitiolovelvollisuuteen liittyen, ole voineet välttämättä puhua tapauksista neuvonantajilleen tai seurakunnan apujärjestöjen johtajille. MAP-Perhepalvelujen kanssa tapahtuvan yhteistyön

kautta piispat ovat saaneet uuden resurssin mukaan näihin tilanteisiin, mikä on lisännyt koheesion eli kiinteyden tunnetta yhteistyössä. Kiinteässä ryhmässä ilmaistaan enemmän positiivisia tunteita toisia kohtaan. Äärimmilleen vietynä se saattaa myös vahvistaa yhdenmukaisuuden normeja niin, että halutaan liiaksi säilyttää harmoniaa ylläpitävää tunnelmaa. (Isoherranen 2008, 98.) Konformisuudesta eli yhdenmukaisesta ryhmäajattelusta ei kuitenkaan mielestäni ollut kyse, sillä vastauksissa käsiteltiin myös negatiivisia puolia.

On todettu, että ulkopuolinen uhka ja ryhmien välinen kilpailu kiinteyttää ryhmää, kun taas ryhmän sisällä syntyvä kilpailu ja ryhmässä olevat alaryhmät, klikit, vähentävät ryhmän kiinteyttä. Jos eri ammatti- tai toimijaryhmät muodostavat vahvoja alaryhmiä tiimissä, häiritsee se koko tiimin kiinteyden kehittymistä. (Isoherranen 2008, 98.) Tutkimuksessa olikin havaittavissa, että silloin kun haastateltava tukeutui vaikeissa asiakastilanteissa mieluummin esimieheensä kuin MAP-Perhepalveluihin ja lisäksi jos MAP-Perhepalvelujen edustama ammatillinen lähestymistapa koettiin vieraana tai epäluuloja herättävänä, olivat vastaukset herkemmin Perhepalvelujen kanssa tapahtuvaa yhteistyöstä kritisoivia.

Moniammatillisuutta käsittelevään kirjallisuuteen tutustuessani jouduin toteamaan, että kirjallisuudessa vaikutti esiintyvän runsaammin negatiivisia kokemuksia korostavaa ilmaisua moniammatillisesta yhteistyöstä. Mietityttämään jäikin, miksi kirjallisuudessa moniammatillisuus näyttäytyy enemmän negatiivisten piirteiden ja ongelmakeskeisyyden kautta. Vaikka opinnäytetyön tutkimustulosten positiivisuus saattoi olla korostuneen voittopuolista mm. yhteistyön alkuvaiheen vuoksi, ei se kuitenkaan täysin riitä selittämään eroa tutkimuksessa havaittujen voittopuoleisesti positiivisten kokemusten ja kirjallisuudessa runsaasti esiintyvän ongelmakeskeisen lähestymistavan välillä. Mahdollista voi olla, että yhteistyötahojen uskonnollinen arvomaailma, jossa korostuu toisten huomioiminen ja altruismi, ovat myös vaikuttamassa myönteisesti kykyyn toimia yhteistyössä.

Kuitenkin loppujen lopuksi, kun arvioidaan jonkin toimintatavan tai työmallin paremmuutta ja toimivuutta, on lopulta perimmäisin kriteeri onnistumisen

arvioinnissa asiakkaan autetuksi tuleminen. Jos asiakas itse ei koe hyötывänsä, ei menetelmän ”hienoudella” ole juurikaan arvoa ja vastaavasti työmalli voi vaikuttaa ulkoisesti varsin vaatimattomalle, mutta jos se tuottaa asiakkaan hyvinvointia, on se juuri sitä mitä siinä tilanteessa on tarvittu. Kiinnostavaa olisikin jatkossa selvittää asiakkaiden omia kokemuksia uuden yhteistyön vaikutuksista.

Tutkimuksesta kävi ilmi osa-alueita, joita kehittämällä jo alkanutta yhteistyötä voitaisiin tulevaisuudessa viedä eteenpäin ja ainakin piispojen näkökulmasta parantaa. Kipeimmin selvennystä kaipaa MAP-Perhepalvelujen tarjoamien palvelujen kustannusten kattamiseen liittyvät kysymykset ja käytännöt. Tämä oli yksiselitteisesti eniten piispoja huolettanut aihe. Lisäksi tuli esille toive monimuotoisemman palvelutarjonnan kehittamisestä tulevaisuudessa ja sitä kautta paremmasta mahdollisuudesta auttaa asiakkaita heidän yksilöllisissä tilanteissaan. Tarjolla oleva ammattiosaaminen ei vielä vastannut kaikkea sitä tarvetta, mitä seurakunnista nousi. Auttamisen monipuolistumista haluttiin kehitettävän myös seurakunnan sisällä siten, että auttamistyöhön saataisiin mukaan apujärjestöresursseja ja muita henkilöitä. Tällainen kehityspolku vaatisi auttamiseen mukaan tulevien tahojen mahdollista kouluttamista ja kenties myös ammatillista tukemista. Yhtenä kehityskohteena on myös yhteispalaverikäytännön sisältö ja rakenne. Yhteistyön ollessa vasta näin alkuvaiheessa, palaverikäytäntökin hakee vielä muotoaan ja sitä onkin syytä kriittisesti tarkastella ja kehittää, jotta se palvelee asiakasta ja muita osallistujia parhaalla mahdollisella tavalla tukemalla prosessin etenemistä ja haluttuja lopputuloksia. Tutkimustulosten pohjalta voidaan myös kehittää niin piispoille kuin MAP-Perhepalvelujen työntekijöille annettavaa koulutusta sekä parantaa osapuolten moniammatillista yhteistoimintaa. Siten voidaan myös vaikuttaa positiivisella tavalla asiakkaan kuulluksi ja autetuksi tulemiseen.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Haastattelu tutkimusaineiston keruumenetelmänä soveltui mielestäni tämän oppinnäytetyön luonteeseen parhaiten, koska haastattelun tavoitteena on

selvittää, mitä jollakulla on mielessään. Haastattelututkimus onkin eräänlaista tutkijan aloitteesta tapahtuvaa ja tutkijan johdattamaa keskustelua. (Eskola & Suoranta 1998, 86.)

Tutkimuksen teossakin voidaan puhua laaduntarkkailusta. Laadukkuutta tutkimustyössä voidaan tavoitella etukäteen muun muassa sillä, että pyritään tekemään hyvä haastattelurunko ja mietitään vaihtoehtoisia lisäkysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 184.) Opinnäytetyössäni laadin etukäteen rungon, minkä mukaan haastattelua vein eteenpäin. Olin miettinyt myös täydentäviä kysymyksiä etukäteen ja lähetin kysymykset etukäteen haastateltaville, jotta he voisivat tutustua aihealueisiin rauhassa.

Tutkimuksessani haastattelin vain kolmea piispaa. Tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta voidaan luonnollisesti pohtia, onko kolme haastattelua riittävä määrä tutkimukseen. Saturaaion eli kylläntymisen näkökulma on, että kun haastattelut alkavat toistaa itseään eikä niissä enää ilmene mitään uutta, on haastatteluja todennäköisesti riittävästi (Eskola & Vastamäki 2007, 41). Tästä näkökulmasta arvioituna kolmessa haastattelussa alkoi jo toistua samoja elementtejä. Mahdollista on tietysti, että jotain uutta olisi voinut nousta laajemmasta haastattelujen määrästä, mutta tehdyissä kolmessa haastattelussa alkoi selkeästi kuitenkin jo kertautua samat teemat. Luotettavuutta kuitenkin paransi se, että haastatellut piispat vaihtelivat virkaiältään.

SWOT toimi riittävän hyvin tutkimuksen haastattelurunkona antaen pohjaa mielipiteiden vapaalle ilmaisulle. Sain runsaasti tutkimuksen kannalta kiinnostavaa ja hyödyllistä informaatiota, mikä on tärkeää laadullisen ja syvemmälle luotaavan tutkimusotteen näkökulmasta arvioituna. Kvalitatiivisen tutkimuksenhan on pyrittävä siihen, että se paljastaa tutkittavien käsityksiä ja heidän maailmaansa niin hyvin kuin mahdollista (Hirsjärvi & Hurme 2000, 189). Haastattelutulokset olivat voittopuolisesti positiivisia, kuten aiemmin on jo käynyt esiin. Tämä siitä huolimatta, että haastattelun teemat SWOT:ssa ovat sekä negatiivisia että positiivisia tekijöitä kartoittavia. Luotettavuuden näkökulmasta haastattelujen aikana täytyikin tästä syystä tietoisesti pyrkiä saamaan esiin myös mahdolliset negatiiviset näkökulmat.

Laaduntarkkailun näkökulmasta aineiston käsittelyn luotettavuutta parantaa se, että haastattelut litteroidaan niin nopeasti kuin mahdollista, erityisesti silloin kun tutkija sekä haastattelee että litteroi itse (Hirsjärvi & Hurme 2000, 185). Litteroinkin haastattelut nauhoilta heti saman tai seuraavan päivän aikana. Siten keskustelun kulku oli myös itsellään tuoreessa muistissa. Pyrin näin varmistamaan mahdollisimman luotettavan litteroinnin. Litteroinnin ylöskirjaamisessa jätin kirjoittamatta muistiin sellaiset keskustelun pätkät, jotka rönsyivät tutkimuksen näkökulmasta täysin muihin aihealueisiin.

Tietokoneohjelmat ovat työkaluja aineiston parempaan hallintaan. Excelin käytöstä aineiston analysoinnin apuvälineenä oli muun muassa se etu, että siten pystyin helpommin järjestelemään haastatteluvastauksia eri tavoin ja näkemään selkeästi, mitkä vastaustyypit toistuivat useimmin. Liitin raporttiini otteen Excel-taulukoista, joita käytin aineiston analysointiin. Näin myös lukijalla on mahdollisuus saada paremmin käsitystä, miten analysointiprosessi on edennyt ja missä vaiheessa olen päätenyt tulkintaan. Siten lukijan on kenties helpompi arvioida myös tutkimuksen luotettavuutta. Aineiston käsittely ohjelmalla onkin varsin konkreettista analyysin tekemistä, joka jatkuu aineiston lukemisesta tutkimusprosessin loppuunsaattamiseen. (Rantala 2007, 109.) Tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi olen pyrkinyt jokaisessa tutkimuksen vaiheessa kaikin puolin mahdollisimman suureen systemaattisuuteen ja huolellisuuteen.

7.3 Tutkimuksen eettiset kysymykset

Nykyaikana on tärkeänä tulevaisuuden haasteena palvelujärjestelmien rakenne ja toimivuus. Tarvitaan erilaisia nopeita ja joustavia tapoja reagoida palveluja kehitettäessä. (Leppiman & Puustinen-Niemelä 2006, 13.) Palvelujen tuottamisessa tulisi myös huomioida verkostoituneiden, perinteisten hallintosektorien rajat ylittävien moniammatillisten toimintatapojen ja työmuotojen kehittäminen (Rekola. 2008, 10). Moniammatillisen lähestymistavan soveltaminen kolmannen sektorin toimijoiden työskentelyyn, on

yksi keino vastata tämän ajan tarpeisiin. Tutkimuksen kautta vahvistui myös käsitys, että on hyödyllistä kehittää uusia auttamisen keinoja vieden moniammatillista lähestymistapaa sellaisille auttamisen alueille, joissa sitä ei aiemmin ole samalla tavalla ollut. Näin voidaan ajatella, että tutkimuksen tekeminen ympäristössä, jossa ei ole aiemmin toimintaa tutkittu, on edesauttamassa myös laajempaa kehitystä positiivisempaan suuntaan.

Hain opinnäytetyöhön lupaa MAP-kirkon Helsingin vaarnan johtajalta varmistaakseni kirkon virallisen luvan ja tuen tutkimuksen tekemiselle. Asiasta sovittiin kirjallisesti sähköpostitse. Olen tietoisesti jättänyt tutkimustulosten esittelyn yhteydessä siteeraamistani piispojen kommentteista lainattujen henkilöiden numeroinnin pois. Tällä olen halunnut pyrkiä siihen, että haastateltujen piispojen pienestä lukumäärästä johtuen, ketään ei voitaisi tunnistaa lainausten perusteella. Olen kuitenkin tekstissä pyrkinyt lainaamaan mahdollisimman paljon kaikkia haastateltuja tulosten mahdollisimman tasapuolisen esittelyn vuoksi. Olen myös pyrkinyt valitsemaan mielestäni parhaiten tuloksia kuvaavat lainaukset raporttiin. Olen tutkimuksessa pyrkinyt kaikin puolin suojelemaan vastaajien anonymiteettiä sekä säilyttämään aineiston hyvässä tallessa niin, etteivät ulkopuoliset pääse niitä tarkastelemaan. Tutkimustulokset olen esittänyt parhaani mukaan siten, etteivät vastaajat ole tunnistettavissa sekä tuhoamaan tunnistettavan aineiston tutkimuksen päätyttyä.

7.4 Opinnäytetyöprosessi

Sosionomin (AMK) tiedollisiksi ja taidollisiksi ydinosaamisalueiksi on määritelty mm. sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, yhteiskunnallinen analyysitaito, reflektiivinen kehittämis- ja johtamisosaaminen sekä yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen (Sosiaalialan AMK-verkosto, 2009). Näistä näkökulmista tarkasteltuna, on opinnäytetyön tekeminen ollut ammatillista kasvua monin tavoin edistävää.

Opinnäytetyön tekeminen auttoi hyvin konkreettisella tavalla sisäistämään sosiaalialan arvoja ja ammattieettisiä periaatteita. Prosessi vaati ammatin edellyttämää eettistä reflektiota kaikissa työn vaiheissa. Erityistä kasvua opinnäytetyöprosessi sai aikaan yksilöiden ainutkertaisuuden huomioon ottamisessa sekä arvoriitoja sisältävissä tilanteissa toimimisessa. Jo tutkimusympäristön valinnassa oli yhtenä ohjaavana tekijänä pyrkimys edistää avun tarvitsijoiden tasa-arvoa eri palveluntarjoajien välillä. Suvaitsevaisuuden lisäämisen ja huono-osaisuuden ehkäisemisen merkitys yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön näkökulmista, tuli opinnäytetyöprosessin aikana myös selkeästi esille.

Tutkimustulosten kautta kasvoi ymmärrys siitä, miten tulisi luoda ammatillinen ja asiakasta osallistava vuorovaikutus ja yhteistyösuhde. Samoin kasvoi ymmärrys asiakkaan ja auttajaosapuolten tarpeiden ja voimavarojen kontekstisidonnaisuudesta. Työntekijän käytettävissä olevat auttamistyön resurssit ja reunaehdot ovat aina suhteessa siihen tilanteeseen ja toimintaympäristöön, missä työtä tehdään. Samoin asiakkaiden tarpeet ja voimavarat ovat sidoksissa heidän elämänsä kokonaistilanteeseen. Opinnäytetyön tekeminen auttoi erityisesti erilaisten teoreettisten lähestymistapojen ja työmenetelmien soveltamisessa sekä arvioimisessa. Tämän ansioista osaa, paremmin kuin ennen, tukea ja ohjata tavoitteellisesti erilaisia asiakkaita ja asiakasryhmiä heidän kasvunsa ja kehityksensä eri vaiheissa sekä heidän yksilöllisissä elämäntilanteissaan ja konteksteissaan.

Opinnäytetyötä tehdessä joutuu väistämättä pohtimaan ja jäsentämään yksilön ja yhteiskunnan välistä suhdetta, kuten myös analysoimaan sitä erilaisista teoreettisista näkökulmista käsin. Tämä pohdinta auttoi ymmärtämään paremmin myös ihmisten sosiaalisten toimintaedellytysten muotoutumisen ja yhteiskunnallisen päätöksenteon välistä yhteyttä. Ongelmia ja kysymyksiä joutui siten opinnäytetyöprosessin kuluessa jäsentämään myös yhteiskunnallisesta viitekehystä käsin. Koska opinnäytetyön tekeminen suuntautui kolmannen sektorin palveluntuottajiin, auttoi se perehtymään hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta tukevaan palvelujärjestelmään laajemmin. Tätä kautta konkretisoitui selkeästi palveluiden muutokset ja oli mahdollista olla osallisena niiden kehittämisessä. Opinnäytetyöprosessi antoi ymmärrystä erilaisissa

elämäntilanteissa olevien asiakkaiden tueksi suunnatuista ja kootuista tarpeen mukaisista palveluista. Erityisesti moniammatillisissa verkostoissa toimimisen osaamisen tärkeyden ymmärtäminen, mutta myös palveluohjauksen hallitsemisen merkityksellisyys lisääntyi opinnäytetyötä tehdessä.

Reflektiivinen ja tutkiva työote on opinnäytetyön tekemisen ansiosta kehittynyt ja vahvistunut käytännön tasolla. Tulevaisuudessa on sen ansiosta ammatillisesti helpompaa arvioida oman toiminnan teoreettisia lähtökohtia ja soveltaa vaihtoehtoisia ajattelu- ja lähestymistapoja niin asiakastyössä kuin työyhteisöissä. Tutkimustyö oli myös hyvin käytäntöpainotteista ja prosessin läpiviemisen ansiosta, on kehittynyt kyky tuottaa uutta tutkimukseen perustuvaa tietoa. Tutkimuksessa moniammatilliseen yhteistyöhön perehtyminen sekä teorian että haastattelujen kautta, on kasvattanut kykyä kehittää ja ehkä myös tulevaisuudessa johtaa sosiaalialan osaamista, työyhteisöjä ja palveluja nimenomaan moniammatillisena yhteistyönä.

Opinnäytetyön käytännönläheisyyden vuoksi on ollut myös mahdollista tutustua erilaisten yhteisöjen toimintaperiaatteisiin ja kulttuureihin. Tämä voi auttaa tulevaisuudessa siten, että kykenee ammatillisesti yhteistyössä muiden kanssa vahvistamaan ja luomaan kansalaisuutta tukevaa yhteisöllisyyttä ja osallisuutta. Samoin kolmannen sektorin toimintaan perehtyminen voi helpottaa tulevaisuudessa erilaisissa kansalais- ja viranomaisverkostoissa toimimista sekä myös sellaisten verkostojen luomista. Tutkivan ja reflektiivisen työotteen omaksuminen opinnäytetyön tekemisen kautta, on antanut valmiuksia myös yhteiskunnalliseen arvokeskusteluun osallistumiseen sekä päätöksentekoon yhteistyössä asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa. Kyky analysoida ja tunnistaa epätasa-arvoa tuottavia rakenteita sekä toimia niiden purkamiseksi, kasvoi tutkimustyön kautta lisääntyneen kokemuksen ja näkemyksen ansiosta.

Opinnäytetyön myötä tutustuin moniammatillisuuden hyviin sekä haasteellisiin puoliin ja samalla vahvasti vakuutuin, että toimiessaan se on erinomainen työskentelymuoto. Oli kiinnostavaa tehdä opinnäytetyö harvinaisemmassa tutkimusympäristössä, missä ei tämän tyyppistä tutkimusta ole juurikaan Suomessa tehty. Oli myös palkitsevaa, että tutkimustuloksista oltiin

kiinnostuneita ja niistä haluttiin kuulla myös laajemmin Pohjoismaiden alueella. MAP-Perhepalveluiden toimintaa tutkimus hyödytti antamalla ajankohtaista palautetta alkaneesta toiminnasta sen jatkokehittämisen avuksi.

Laadullista tutkimusprosessia voikin luonnehtia myös eräänlaiseksi tutkijan oppimisprosessiksi, jossa koko tutkimuksen ajan pyritään kasvattamaan tutkijan tietoisuutta tarkasteltavana olevasta ilmiöstä ja sitä ohjailevista tekijöistä (Kiviniemi 2007, 76). Koen opinnäytetyön tekemisen olleen juuri sellaista. Opinnäytetyöprosessissa tiivistyi monia opintovuosien aikana kertyneitä tietoja ja taitoja auttaen ammatillisuuden kehittymisessä sekä antaen ammatillista varmuutta tulevaisuuteen.

LÄHTEET

- BBC, 2009. Religion & Ethics – Mormonism. Viitattu 1.4.2009.
<http://www.bbc.co.uk/religion/religions/mormon/> . Organisation.
- The Church of Jesus Christ of Latter Day Saints, 2008. Welfare Services Fact Sheet 2008. Viitattu 30.7.2009. <http://www.providentliving.org>
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2007. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Juva: PS-kustannus, 25-43
- Hakala, Juha T. 2007. Menetelmällisiä koetuksia. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Juva: PS-kustannus, 12-24
- Haverinen, Riitta 2005. Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund, Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Isoherranen, Kaarina 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: WSOY
- Isoherranen, Kaarina; Rekola, Leena & Nurminen, Raija 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Kiviniemi, Kari 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS-Kustannus, 70-85
- Launis, Kirsti 1997. Moniammatillisuus ja rajojen ylitykset asiantuntijatyössä. Teoksessa Juhani Kirjonen, Pirkko Remes, Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino
- LDS Church (Church of Jesus Christ of Latter Day Saints) 2008. Welfare Services Fact Sheet 2008.

- LDS Family Services, 2009. Counseling Services. Viitattu 6.8.2009.
<http://www.providentliving.org/ses/emotionalhealth/0,12283,2112-1,00.html> Counseling Services
- LDS Family Services, 2009. About us. Viitattu 27.1.2009.
<http://www.providentliving.org/>. LDS Family Services
- LDS Family Services 2007, Welfare Services Department, Europe Central Area 2007. Handbook LDS Family Services Europe.
- Liahona. 8/2009. 61. vuosikerta. Myöhempien Aikojen Pyhien Jeesuksen Kristuksen Kirkon virallinen kansainvälinen julkaisu.
- Leppiman, Anu & Puustinen-Niemelä, Sirkka 2006. Moniammatillisen perhetyön oppiminen ja opettaminen. Kuopio: Kopijyvä.
- MAP-kirkko, 2009a. Tilastotietoja. Viitattu 27.1.2009. <http://www.mormonit.fi>.
 Aineistoa tiedotusvälineille.
- MAP-kirkko, 2009b. Hallinto. Viitattu 27.1.2009. <http://www.mormonit.fi>.
 Aineistoa tiedotusvälineille.
- MAP-kirkko, 2009c. Perhe-elämä. Viitattu 6.8.2009. <http://www.mormonit.fi>.
 Tietoja kirkosta.
- MAP-kirkko, 2009d. Perhejulistus. Viitattu 13.8.2009. <http://www.mormonit.fi>.
 Kirkon kirjallisuutta.
- MAP-Perhepalvelut, 2008. MAP-Perhepalvelut -esite.
- Marketing Teacher, 2009. SWOT Analysis: Lesson. Viitattu 25.9.2009.
<http://www.marketingteacher.com>. Lessonstore.
- Mönkkönen, Kaarina 1996. Asiantuntijasta asiantutkijaksi. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Oy Edita Ab, 51-66
- Pohjola, Anneli 1999. Moniammatillinen asiantuntijuus. Teoksessa Päivi Virtanen (toim.) Verkostoituvaa asiakastyötä. Helsinki: Kirjayhtymä Oy, 110–128
- Pusa, Olli; Piirainen, Keijo & Kettunen, Aija 2004. Johdatus sosiaalitaloustieteeseen ja sosiaalipalvelujen talouteen. Pieksämäki: Sosiaalitalouden tutkimuskeskus.
- Rantala, Irma 2007. Laadullisen aineiston analyysi tietokoneella. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2.

- Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS-Kustannus, 106-125
- Rekola, Leena 2008. Sosiaali- ja terveystalouden tuottamiseen vaikuttavia kehityssuuntia. Teoksessa Kaarina Isoherranen, Leena Rekola & Raija Nurminen (toim.) Enemmän yhdessä. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy, 9-25
- Religionfacts 2009. Organization and Leadership of Mormonism. Viitattu 1.4.2009. <http://www.religionfacts.com/mormonism/> . Organization.
- Seikkula, Jaakko 1994. Sosiaaliset verkostot. Ammattiauttajan voimavara kriiseissä. Helsinki: Tammer-Paino Oy.
- Sosiaalialan AMK-verkosto, 2009. Hallinto. Viitattu 23.9.2009. <http://www.sosiaaliportti.fi>. Sosiaaliala ammattikorkeakouluissa. Sosionomi (AMK) -tutkinto.
- Uusitalo, Hannu 1998. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. Juva: WSOY
- Voutilainen, Paavo 2008. Sosiaalijohtaja, Helsingin sosiaalivirasto. Helsinki. Luento 3.12.2008.
- Övretveit, John 1995. Moniammatillisen yhteistyön opas. Helsinki: Hakapaino.

LIITE 1 Haastattelukysymykset

VAHVUUDET

- 1) Mitkä ovat mielestäsi uuden moniammatillisen yhteistyötavan vahvuudet asiakkaiden auttamistilanteissa?
- 2) Minkä olet erityisesti kokenut toimivana?
- 3) Minkälaisia positiivisia asioita yhteistyömallin avulla on saavutettu?
 - a. piispan tehtävän kannalta
 - b. asiakkaiden kannalta

HEIKKOUEDET

- 1) Mitkä ovat mielestäsi uuden yhteistyötavan heikkoudet?
- 2) Minkä asioiden koet tarvitsevan kehittämistä nykyisessä mallissa?
- 3) Minkä olet erityisesti kokenut toimimattomana tai hankalana?

MAHDOLLISUUDET

- 1) Mitä sellaista uutta olet havainnut, jolla voisi kehittää mallia/yhteistoimintaa edelleen, kuten esim. asiakaslähtoisemmäksi, tuloksetkaammaksi, dialogisemmaksi jne.?
- 2) Mitä näet uuden yhteistyömallin avulla saavutettavan?
- 3) Minkälaista koulutusta, toiminnankehittämistä tai yhteistyötä tarvitset kehittyäksesi paremmaksi auttamistyössä?

UHAT

- 1) Minkälaisia uhkia yhteistyö tai asiakastilanne on kohdannut uudessa toimintamallissa?
- 2) Minkälaisia uhkia siinä saattaisi olla tulevaisuudessa?
- 3) Tuovatko yhteistyötilanteet esiin joitain sellaisia tekijöitä, epäkohtia tai puutteita, joihin tarvitsisi kiinnittää välittömästi tai tulevaisuudessa enemmän huomiota?

LIITE 2 Analysoinnissa käytetyt teema- ja pääluokat

TEEMALUOKAN NIMI	TEEMALUOKAN N:O	PÄÄLUOKAN TUNNUS
Ammatillisen näkökulman mukaantulo	1	A
Piispan tiedon ja taidon kehittyminen	2	B
Piispan taakan keveneminen	3	B
Monimutkaistava vaikutus	4	A
Auttamisen monipuolistuminen	5	A
Muutokset piispan ja jäsenen välisessä suhteessa	6	B
Piispan näkemys asiakkaan saamasta avusta	7	C
Tapaamisten sisältö	8	D
Vaitiolovelvollisuuskysymykset	9	D
Vastuun jakautuminen	10	A
Alkuvaikeudet	11	D
Piispan ajankäyttö	12	D
Auttajien yhteinen arvopohja autettavan kanssa	13	A
Pelot ammattilaisia kohtaan	14	D
Leimautumisen pelko	15	D
Seurakunnan omat auttamiskanavat	16	C
Piispan arvio yhteistyön onnistumisesta	17	C
Kustannuskysymykset	18	D

PÄÄLUOKAN NIMI

- A Moniammatillisen näkökulman mukaantulon vaikutukset piispan työssä
- B Piispojen työssään kokemat henkilökohtaiset muutokset
- C Piispojen näkemykset yhteistyön toimivuudesta
- D Piispojen kokemat huolenaiheet