

**JAETTU ASiantuntijuus Järjestöyhteistyössä
Kotoutumispalveluiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksia
järjestöyhteistyöstä**

Roosa Haukipuro
Maisterintutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden-
ja filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Syksy 2023

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Tekijä Roosa Haukipuro	
Työn nimi Jaettu asiantuntijuus järjestöyhteistyössä - kotoutumispalveluiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksia järjestöyhteistyöstä	
Oppiaine Sosiaalityö	Työn tyyppi Maisterintutkielma
Aika Syksy 2023	Sivumäärä 66 + liitteet 3 sivua
Ohjaaja Satu Ranta-Tyrkkö, yliopiston lehtori, dosentti	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkielman aiheena on kotouttavaa työtä tekevien sosiaalityöntekijöiden kokemukset järjestöyhteistyöstä ja monisektorisesta asiantuntijuudesta osana tätä yhteistyötä. Sosiaalityössä on kiinnitetty enenevästi huomiota moniammatillisuuden ja viranomaisyhteistyön tarpeeseen. Järjestöt ja kolmas sektori tunnustetaan silti edelleen heikosti sosiaalityön tasavertaisena yhteistyökumppanina. Globaalit ja yhteiskunnalliset tilanteet luovat kotouttavaan työhön jatkuvasti uusia palvelutarpeita, joihin vastaaminen edellyttää erilaisten toimijoiden yhdistämistä. Yhteistyötä tarkastellaan usein sen esteiden ja haasteiden tai sille luotujen rakenteiden näkökulmasta. Pelkkä yhteistyön nimellinen lisääminen tai yhteistyörakenteiden luominen on riittämätöntä, sillä vaarana on, että yhteistyön tekeminen voi tyypisty mekaaniseen suorittamiseen. Tarkastelen tutkielmassani sosiaalityön ja järjestöjen välistä yhteistyötä jaetun asiantuntijuuden näkökulmasta. Kun jaetun asiantuntijuuden elementit omaksutaan osaksi työskentelyä, voidaan tavoittaa vahva, uusia ratkaisuja ja uutta tietoa tuottava yhteistyön taso. Tällaista työskentelyä tarvitaan kotouttamisen kentällä, jossa ratkottavat ongelmat ovat monisyisiä ja kotoutuja-asiakkaiden kanssa työskentelee moninainen joukko erilaisia toimijoita.</p> <p>Tutkielman aineistona on kuuden kotouttamisen parissa työskentelevän sosiaalityöntekijän yksilöhaastattelut. Tulosten muotoilussa olen hyödyntänyt aineistolähtöisen analyysin tukena fenomenologisia ja hermeneuttisia näkökulmia kokemuksen tutkimiseen. Näkökulmien mukaisesti ihmisten merkityksenannot ovat väylä yhteiskunnallisten ilmiöiden ymmärtämiseen. Hyödynsin analyysissä fenomenologiaan kuuluvaa reduktiota ilmiön rakenteen ja ilmiöön kuuluvan ytimen muotoilemiseksi. Hermeneuttista, tulkintaan perustuvaa analyysiä edustaa tulosten muotoilussani jatkuva dialogi aineiston kanssa ja aineistosta tehtyjen tulkintojen reflektointi tietoisuudessa. Analyysin edetessä esiymmärrys syvenee tiedostetummaksi ymmärrykseksi ilmiöstä.</p> <p>Muotoilin aineiston pohjalta neljä yleistä merkitysverkkoa, jotka kuvaavat työntekijöiden järjestöyhteistyökokemuksille merkityksellisiä osa-alueita. Järjestöyhteistyön tekemistä kuvaa 1. organisaatioon, rakenteisiin ja työyhteisöön, 2. yhteistyösuhteeseen, 3. yksilön ominaisuuksiin sekä 4. asiakasnäkökulmaan liittyvät tekijät. Kun eri osa-alueisiin liittyvät elementit toteutuvat onnistuneesti voidaan saavuttaa vahva, jaettuun asiantuntijuuteen nojaava yhteistyö järjestöjen ja sosiaalityön välillä.</p>	
Asiasanat Sosiaalityö, kotouttaminen, yhteistyö, kolmas sektori, järjestöt, jaettu asiantuntijuus	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	

KUVIOT

KUVIO 1 Yhteistyön tasot.....	56
-------------------------------	----

TAULUKOT

TAULUKKO 1 Aineiston analyysin toteutus.....	28
--	----

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	MONISEKTORINEN KOTOUTTAMISTYÖ	8
2.1	Maahanmuutosta ja kotouttamispolitiikasta Suomessa.....	8
2.2	Monialainen kotouttava sosiaalityö	9
2.3	Kolmas sektori ja kansalaisyhteiskunta kotouttamistyössä.....	10
2.4	Järjestöjen ja sosiaalityön välinen yhteistyö.....	12
3	MONISEKTORISESSA TYÖSKENTELYSSÄ UUDISTUVA ASiantuntijuus 14	
3.1	Sosiaalityön asiantuntijuus: juuret ja ulottuvuudet.....	14
3.2	Yhteisöllinen näkökulma asiantuntijuuteen	17
3.3	Jaetun asiantuntijuuden edellytyksiä.....	18
4	TUTKIELMAN TOTEUTUS	22
4.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	22
4.2	Haastattelut aineistona.....	23
4.3	Tutkielman metodologiset valinnat ja analyysin toteutus.....	24
4.4	Oma esiymmärrys aiheesta	29
4.5	Tutkielmanteon etiikka	30
5	TULOKSET	32
5.1	Työn olosuhteet, yhteistyön koordinointi ja työyhteisö järjestöyhteistyön taustalla.....	32
5.1.1	Muuttuvat työn olosuhteet sekä resurssipula.....	32
5.1.2	Yhteistyörakenteet ja yhteistyön koordinointi.....	34
5.1.3	Järjestöyhteistyön arvottaminen, työyhteisön ilmapiiri ja organisaation tuki.....	36
5.2	Yhteistyösuhde	39
5.2.1	Yhteistyökumppaneiden tunteminen ja yhteiset tavoitteet	39
5.2.2	Erojen tunnistaminen ja osaamisen kunnioittaminen.....	42
5.2.3	Toimimaton yhteistyö.....	44
5.2.4	Konfliktien ratkaisut	46
5.3	Työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet.....	46
5.3.1	Käsitys sosiaalityön asiantuntijuudesta	46
5.3.2	Työntekijän henkilökohtaiset kokemukset, arvot ja motivaatio.....	50

5.4	Asiakasnäkökulma järjestyhteistyössä	51
5.4.1	Asiakasprosessin tuki ja asiakkaiden osallisuus.....	51
5.4.2	Järjestötoiminnan saavutettavuus ja monipuolisuus	53
6	YHTEENVETO JA POHDINTA	54
6.1	Yhteenveto tuloksista, yleinen merkitystihentymä.....	54
6.2	Pohdintaa	56
	LÄHTEET	63
	LIITTEET	68
	LIITE 1 Haastattelukutsu.....	68
	LIITE 2 Haastattelurunko	69

1 JOHDANTO

Kotouttamisen kenttä on jatkuvassa muutoksessa, kun globaalit ja kansalliset tilanteet luovat työhön uusia palvelutarpeita ja ratkaistavia haasteita. Pohjoismaiselle hyvinvointivaltiolle ominaiseen tapaan julkisen hallinnon vastuu sosiaalihuollosta on ollut Suomessa tyypillisesti vahva, mutta myös järjestöillä on ollut historiassa keskeinen rooli suomalaisen sosiaalihuollon tuottajana. Erityisesti viime vuosina maahanmuuton lisääntyessä ja maahanmuuttopoliittisten ratkaisujen kiristyessä järjestöjen ja kansalaisyhteiskunnan rooli maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden tarjoajana ja maahanmuuttajien oikeuksien suojelijana on korostunut. Järjestelmän kankeus ja byrokraattisen työn korostuminen rajoittaa julkisella sektorilla tehtävän työn toimintamahdollisuuksia ja reagointinopeutta. Sen sijaan kolmas sektori on kyennyt vastaamaan joustavasti kentällä nousseisiin odottamattomiin palvelutarpeisiin. (Ks. Kananaja 2017; Lähteinen & Kaikko 2017; Shemeikka ym. 2021.)

Globaalit, rakenteelliset ja poliittiset muutokset ovat asettaneet perinteiset ammatillisuuskäsitykset haasteen eteen, sillä samalla, kun ammattien erikoistuminen on kasvattanut etäisyyttä toimijoiden välillä, vaatii nykyinen työelämä yhä monisyisempien ongelmien ratkomista. Näiden kompleksisten ongelmien selvittely edellyttää asiantuntijuuden jakamista. Viranomaisyhteistyön ja moniammatillisen työskentelyn kehittäminen on noussut yhä ajankohtaisemmaksi aiheeksi julkisella sektorilla sosiaali- ja terveystarpeiden uudistamisen myötä. (Lindh, Pohjola, Juvonen & Rommakkaniemi 2018, 10–11; Parviainen 2006, 157.) Kansalaisyhteiskunnan ja järjestöjen rooli yhteistyökumppaneina sosiaalityön asiakkaiden hyvinvoinnin edistämässä on puolestaan usein jäänyt vähälle huomiolle, eikä ole saanut ansaitsemaansa arvostusta yhteistyömuotona (Lumio ym. 2010; Työ- ja elinkeinoministeriö 2021). Julkisen sektorin ja järjestöjen välisten kumppanuuksien tarvetta on korostettu ajankohtaisissa kotouttamisen tavoitteiden muotoiluissa (ks. HE 208/2022, luku 3). Sanna Marinin hallituskaudella 2019–2023 yhtenä kotoutumisen edistämisen tavoitteena oli, että työnjakoa kolmannen sektorin

ja viranomaisten välillä määritellään uudelleen ja vahvistetaan kolmannen sektorin roolia kotouttavassa työssä (Valtioneuvosto 2021, 11).

Tutkielmani syventyy kotoutumispalveluiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin järjestöyhteistyöstä sekä monisektorisesta asiantuntijuudesta osana tätä yhteistyötä. Monisektorisella asiantuntijuudella tarkoitan julkisen ja kolmannen sektorin osaamista ja tietotaitoa kotoutumisen edistämässä. Tutkimusongelman muotoilu on lähtenyt liikkeelle henkilökohtaisesta kiinnostuksestani sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuskäsityksiin ja siihen, millaisena tietäminen ja toinen tieto näyttäytyy kotouttavassa työssä, joka on työkenttänä alati muutoksessa. Olen lähtenyt tutkielmantekoprosessiin tuoreen järjestökokemuksen innoittamana pohtien, miksi sosiaalityö näyttäytyy kolmannen sektorin suuntaan joskus vaikeasti lähestyttävänä ja etäisenä.

Tutkielman aineisto koostuu kuuden kotoutumispalveluiden sosiaalityöntekijän yksilöhaastattelusta. Olen hyödyntänyt aineistolähtöisen analyysin tukena fenomenologisia ja hermeneuttisia näkökulmia, joiden ajattelen tuoneen syvyyttä ilmiön ymmärtämiseen. Vaikka tutkimusasetelma suuntautuu yksilöllisiin kokemuksiin, sisältyy erityisesti hermeneutiikkaan ajatus merkityskokonaisuuksista yhteisöllisesti ja kulttuurisesta jaettuna (ks. Laine 2010, 30). Näin ollen tutkielman aineisto tarjoaa tärkeää tietoa järjestöyhteistyöhön liittyvistä elementeistä sekä yleisemmin jaetun asiantuntijuuden mahdollisuuksista kotoutumisen edistämässä.

Tutkielmani etenee niin, että luvussa 2 taustoitan suomalaista kotouttavan työn kenttää, johon järjestöyhteistyötä käsittelevä tutkielmani paikantuu. Luvussa 3 problematisoin sosiaalityön moderneja asiantuntijuuskäsityksiä ja syvennyn jaetun asiantuntijuuden ja yhteisöllisen oppimisen näkökulmiin. Tämän jälkeen esittelen tarkemmin tutkielman toteutusta ja aineiston analyysin etenemistä. Tulosluvussa (luku 5) kuvaan haastavien kokemusten pohjalta muotoilemiani ilmiön ulottuvuuksia. Työntekijöiden kokemusten mukaan järjestöyhteistyön tekemisessä merkityksellisenä näyttäytyivät erilaiset 1. organisaatioon, rakenteisiin ja työyhteisöön, 2. yhteistyösuhteeseen, 3. yksilön ominaisuuksiin sekä 4. asiakasnäkökulmaan liittyvät tekijät. Lopuksi tiivistän tulokset jatkumoksi heikosta yhteistyöstä vahvaan, jaettuun asiantuntijuuteen nojaavaan yhteistyöhön. Tutkielmani keskeisin huomio on, että laadukkaan yhteistyön saavuttaminen edellyttää jaetun asiantuntijuuden elementtien toteutumista osana monisektorista työskentelyä.

2 MONISEKTORINEN KOTOUTTAMISTYÖ

2.1 Maahanmuutosta ja kotouttamispolitiikasta Suomessa

Maahanmuuttajaväestön osuus on kasvanut Suomessa nopeasti viimeisten vuosikymmenten aikana. Vuosien 1999-2019 välillä muiden maiden kansalaisten osuus Suomen väestöstä on noussut puolesta prosentista viiteen prosenttiin. (Valtioneuvosto 2021, 13). Maahanmuuttopolitiikan kehitystä 1970-80-luvuilta tähän päivään kuvaa siirtymä sosiaalipoliittisista ja humanitäärisistä intresseistä yhä enemmän kohti koulutus- ja työllisyyspoliittisia tavoitteita. Taannoin työläisiksi Suomeen tulevien maahanmuuttajien odotettiin palaavan kotimaahansa, joten kielen ja kulttuurin omaksuminen oli toissijaista. Tuoreempaan osana maahanmuuttopolitiikkaa näyttäytyy integraatio- ja kotouttamispolitiikka. Suomi oli ensimmäinen EU-valtio, joka sääti lain maahanmuuttajien vastaanottamisesta ja kotouttamisesta. Silloinen laki koski humanitäärisin syin maahan tulleiden tukemista, mutta jo tässä laissa kotouttamisen tavoitteet tiivistyivät koulutuspoliittisiin toimiin. (Pöyhönen ym. 2019, 167–168; Saukkonen 2013, 83.)

Kotouttamispolitiikka jakautuu kahteen ääripäähän. Assimilaatiopolitiikassa maahanmuuttajien odotetaan sulautuvan valtaväestön kulttuuriin, kun taas multikulturalistisessa politiikassa maahanmuuttajien etnisen ja kulttuurisen identiteetin säilyttämistä pidetään ensisijaisena ja monikulttuurisuuden ajatellaan parantavan yhteiskunnan toimintaedellytyksiä. Eurooppalaisessa kontekstissa kotouttamispolitiikka toteutuu usein näiden ääripäiden välimuotona niin, että samalla kun monimuotoisuus hyväksytään tosiasiana, maahanmuuttajiin kohdistetaan odotuksia uuden asuinmaansa arvoihin ja kulttuuriseen järjestelmään sitoutumisesta. (Saukkonen 2013, 84, 86.)

Kotouttaminen ja kotoutuminen ovat käsitteinä vakiintuneet suomalaiseen kielenkäyttöön. Nämä käsitteet otettiin Suomessa käyttöön vuoden 1999

kotoutumislain muotoilun yhteydessä. Termeillä katsottiin olevan myönteisempi kaiku kuin integraation käsitteellä, johon liitetään helposti mielikuvia sopeutumisesta ja sulautumisesta, mihin myös lainasanat assimilaatio ja akkulturaatio viittaavat. (Ks. Paananen 2005, 177.) Vuoden 2010 kotoutumislaissa kotoutuminen määritellään maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteiseksi prosessiksi, jossa maahanmuuttajalle tarjotaan hänen yhteiskunta- ja työelämäänsä tukevia tietoja ja taitoja, samalla tukien mahdollisuuksia oman kielen ja kulttuurin ylläpitoon. Kotouttamiseksi puolestaan määritellään ne monialaiset tukitoimet ja palvelut, joilla maahanmuuttajan kotoutumista tuetaan. (L1386/2010, 3§.)

Uudistuneessa lain muotoilussa kotouttamisen sijaan puhutaan kotoutumisen edistämisestä. Siihen kuuluu tarjottavien palveluiden ohella maahanmuuttajien oman kielen ja kulttuurin säilyttämisen tukeminen sekä yhteiskunnan vastaanottavuuden edistäminen (L681/2023, 5§). Lain luonnehdinnasta on nähtävissä, että kotoutumisen kaksisuuntaisuus on tärkeä suomalaista kotouttamista ohjaava periaate. Yhteiskunnan on samanaikaisesti tarjottava maahanmuuttajille mahdollisuuksia toteuttaa omaa kielellistä ja kulttuurista identiteettiään sekä tarjottava soveltuvia palveluita, joiden avulla maahanmuuttajat voivat saavuttaa taitoja toimia suomalaisessa yhteiskunnassa tasavertaisesti (Anis 2017, 324). Yhteiskunnallisessa keskustelussa näkyy silti korostuneena maahanmuuttajien perehdyttäminen suomalaiseen järjestelmään, kielen oppiminen sekä riittävän tiedon ja kulttuurisen pääoman omaksuttuaan siirtyminen opintoihin tai työelämään (Vuori 2015, 402). Poliittinen keskustelu heijastuu myös kotouttavan työn arkeen. Käytännön kotouttamistoimien on todettu tyypistyvän helposti työllistymisen ja koulutuksen tukemiseen, minkä kautta maahanmuuttajien yhteiskunnallisen osallisuuden ajatellaan toteutuvan (Saukkonen 2013, 92).

2.2 Monialainen kotouttava sosiaalityö

Kotouttava työ on lähtökohtaisesti poikkihallinnollista ja jakaantuu yhteiskunnassa eri tasoille ja toimijoille. Paikallistasolla kotoutumisen edistämisestä vastaavat kunnat, TE-toimistot sekä hyvinvointialueet. (Työ- ja elinkeinoministeriö n.d.) Kotouttavan sosiaalityön organisointi on ollut suuressa murroksessa vuoden 2023 hyvinvointialueille siirtymän myötä. Kotoutumisen päävastuun jäätyä kunnille organisaatioita on muokattu niin, että osa sosiaalityöntekijöistä on siirtynyt kunnan kotoutumispalveluiden työntekijöiksi ja osa työskentelee sosiaalihuoltolain mukaisissa tehtävissä hyvinvointialueella. Vaikka vastuu pakolaisten vastaanotosta, kotoutumisen koordinoinnista sekä alkuvaiheen kotoutumisen tuesta ja palveluista on kunnilla, säilyy kiinteä yhteistyö hyvinvointialueilla tehtävään kotouttavaan sosiaalityöhön. Kaikki kansainvälistä suojelua saavat ja alaikäisenä maahan tulleet turvapaikanhakijat ohjataan kunnan kotoutumispalveluiden lisäksi sosiaalihuoltolain

mukaiseen palvelutarpeenarvioon hyvinvointialueilla ja hyvinvointialueet ovat myös mukana vastaanoton järjestelyssä. (ks. Karjalainen 2021.)

Tutkielman tekohetkellä vuonna 2023 tehtävänkuvat ja vastuut kunnan ja hyvinvointialueen välillä ovat vasta muotoutumassa. Kirjoitan tässä tutkielmassa yleisesti kotouttavasta sosiaalityöstä, jonka periaatteita voidaan katsoa noudatettavan sekä kunnallisessa, että hyvinvointialueilla tehtävässä työssä. Tutkielmani aineisto koostuu kuitenkin vain hyvinvointialueella työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kokemuksista. Monikulttuurinen sosiaalityö on kattokäsite työstä, jota tehdään kulttuurisesti rikkaassa toimintaympäristössä asiakaskunnan kielellisen ja kulttuurisen monimuotoisuuden huomioon ottaen. Siihen sisältyy pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanottotyö sekä kotouttamistyö. (Anis 2017, 325.)

Monikulttuurisessa sosiaalityössä korostuu kokonaisvaltainen, pitkäjänteinen ja vuorovaikutuksellinen työskentely. Yhteistyö yli organisaatorajojen sekä institutionaalisten ja ammatillisten rajojen ylittäminen on tarpeen moninaisen asiakaskunnan tarpeisiin vastaamisessa. Yhteistyötä tehdään erityisesti palveluohjauksen puitteissa ja etsittäessä asiakkaalle tukitoimia sekä koulutus- tai vapaa-ajan toimintaa. Keskeisiä sosiaalityön vakiintuneita yhteistyötahoja ovat terveydenhuolto, työvoimapalvelut, poliisi, Kela ja maistraatti. (Anis 2017, 329; Vuori 2015, 401–402.)

Myös järjestöjä ja kansalaistoimijoita pidetään tärkeinä kotoutumisen edistämisen toimijoina (kotouttaminen.fi), mutta julkisen sektorin kumppanuudet järjestöjen toteutuvat edelleen hajanaisina. Vaikka viranomaisten ja järjestöjen yhteistyö on tiivistynyt viimeisen vuosikymmenen aikana, tehdään kotouttamisen kentällä vielä paljon päällekkäistä ja toisistaan irrallista työtä (Ala-Kauhaluoma ym. 2018, 82; Shemeikka ym. 2021, 54). Monitoimijaisen yhteistyön merkitystä kotouttavassa työssä on pyritty kirkastamaan viime vuosina. Järjestöjen ja kansalaistoimijoiden rooli kotoutumisen edistäjinä on noteerattu jo vanhassa kotoutumislaisissa (1386/2010, 31§), mutta tarve julkisen sektorin ja järjestöjen välisille kumppanuuksille on huomioitu yhä paremmin uuden kotoutumislain valmistelun yhteydessä (ks. HE 208/2022 luku 3). Uudessa kotoutumislaisissa (L2023/681, 5§) järjestöt, yhdistykset ja yhteisöt määritellään entistä selkeämmin monialaisen yhteistyön kumppaneina (vrt. L1386/2010, 3§).

2.3 Kolmas sektori ja kansalaisyhteiskunta kotouttamistyössä

Kansalaisyhteiskunta on kattotermi erilaisille yhteiskunnallisille, voittoa tavoittelemattomille liikkeille, jotka on perustettu ajamaan tiettyjä tavoitteita, intressejä tai ihmisryhmien etuja. Liikkeet voivat olla erilaisia rekisteröityjä ja rekisteröimättömiä yhdistyksiä, säätiöitä, voittoa tavoittelemattomia osuuskuntia ja yrityksiä. Vaikka kansalaisyhteiskunnan toiminta on nimellisesti julkisesta vallasta

irralista, määrittelee toimintaa yhdistysrekisterilaki sekä rahoitusjärjestelmien kriteerit. (Kananoja 2017, 94; Pyykkönen & Martikainen 2013, 282.) Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA on nykyään keskeisin alan järjestöjen toiminnan rahoittaja. Esimerkiksi vuonna 2017 STEA rahoitti 135 maahanmuuttajajärjestöä ja 146 muuta järjestöä, joilla oli maahanmuuttajille suunnattua toimintaa. (Ala-Kauhaluoma ym. 2018, 80.)

Järjestöjä toimii erilaisella volyyymillä ja erilaisin intressein. Järjestöt voivat olla esimerkiksi palveluntuotantoon keskittyviä ja hyvinvointiyhteiskuntaa tukevia, edunvalvonta- ja intressitoimijoita tai poliittista muutosta hakevia ryhmittymiä. (Seppo 2013, 8.) Järjestöillä on ollut vahva tausta suomalaisen sosiaalihuollon tuottajana (Kananoja 2017, 94). Järjestötoimintaa on usein kehitetty tilanteissa, joissa on huomattu, etteivät julkiset palvelut pysty vastaamaan riittäväällä tavalla ihmisten tarpeisiin. Esimerkiksi neuvolatoiminta on vakiintunut järjestöjen tuottamasta palvelusta julkiseksi sosiaalipalveluksi. (Lähteinen & Kaikko 2017, 106.) Järjestökentällä vahvistuu yhä ammattimaisempi toiminta niin hankkeiden, edunvalvonnan kuin vaikuttamisen suhteen (Seppo 2013, 15). Kotouttavassa työssä järjestöt ovat usein mukana tarjoamassa matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluita sekä tiedonantoa suomalaisesta yhteiskunnasta (Ala-Kauhaluoma ym. 2018, 82). Koska järjestöjen vastuualueelle on viime vuosi kymmeninä muodostunut myös työllistämiseen, palveluntuotantoon ja sosiaaliseen kontrolliin liittyviä tehtäviä on alettu puhua kolmannesta sektorista. Kolmannella sektorilla viitataan sellaisiin viranomaisten silmissä vakiintuneisiin ja tunnustettuihin toimijoihin, jotka toimivat tiiviissä yhteistyössä julkisen hallinnon kanssa. (Pyykkönen & Martikainen 2013, 282.)

Maahanmuuttajien omat yhdistykset, seurakunnan ja yhteisöt ovat keskeinen sosiaalisen pääoman tuottaja. Maahanmuuttajajärjestöjä ovat jäsenistöltään tai hallitukseltaan maahanmuuttajaenemmistöiset yhdistykset. Aiemmin tällaisten yhdistysten pääintressinä on ollut yhteisön oman kielen ja kulttuurin vaaliminen. EU-rahoitteiseen toimintaan on nyttemmin liitetty vaade kumppanuussuhteista viranomaisten kanssa, jolloin myös maahanmuuttajajärjestöjen toimintasisällöissä on alkanut näkymään työllisyyteen ja kotouttamiseen liittyvät tavoitteet sekä suomalaisen yhteiskuntaan perehdyttäminen. (Pyykkönen & Martikainen 2013, 284, 288.)

Järjestöjen vahvuutena on nopea reagointi muuttuviin tilanteisiin ja kyky ottaa kantaa ajankohtaisiin asioihin. Esimerkiksi SPR:n rooli palveluiden tuottajana korostui vuosina 2015-2016 lisääntyneiden turvapaikanhakijamäärien myötä. Järjestöt pystyvät usein räätälöimään toimintaa yksilökohtaisesti sekä luovat uusia osallisuuden ja vaikuttamisen kanavia. (Kananoja 2017 95-96.) Kotoutumisen kaksisuuntaisuuden on todettu toteutuvan vielä melko puutteellisesti julkisissa palveluissa, mutta järjestötoiminnalla on nähty olevan tärkeä rooli vuorovaikutteisuuden luomisessa ja väestösuhteiden edistämisessä. Lisäksi

järjestöissä tehdään matalan kynnyksen työtä, jolloin kolmannen sektorin toimijat voivat olla viranomaisia helpommin lähestyttäviä ja tavoittavat asiakkaat tiiviimmin heidän arjessaan. (Ala-Kauhahuoma ym. 2018, 81; Ekholm 2015, 17–18, 50.) Järjestöillä on usein ensiarvoisen tärkeää tietoa asiakkaiden tilanteista, minkä vuoksi olisi tärkeää, että viranomaistahot osaisivat paremmin hyödyntää järjestöjen tietoa ja osaamista. (Lumio ym. 2010, 9).

Haasteena järjestötyössä on, että toiminta nojaa usein rahoitusperusteiseen projekti- ja hanketoimintaan, mikä tekee työskentelystä katkonaista. Järjestökentälle putkahtelee uusia palveluntarjoajia, palveluiden sisällöt muuttuvat, hankkeet lopettavat, toiset aloittavat ja työntekijät vaihtuvat. Asiakkaan kannalta toiminnan saavutettavuus esimerkiksi aukioloaikojen tai sijainnin vuoksi voi olla haastavaa. Lisäksi järjestöjen toiminnan tavoittaminen ei välttämättä ole esteetöntä, vaan vaatii maahanmuuttajalta palveluissa asioimisen taitoja ja asiansa esittämistä oikeille tahoille. (Leppäkorpi 2015, 83–85.)

2.4 Järjestöjen ja sosiaalityön välinen yhteistyö

Nykyisessä työelämässä joudutaan enenevässä määrin selvittämään monisyisiä ongelmia, joiden ratkominen edellyttää uudenlaisten yhteistyömuotojen käyttöönottoa ja asiantuntijarajojen ylittämistä. Yhteistyötä käsittelevä tutkimuskirjallisuus on täynnä erilaisia termejä, joilla aihetta lähestytään. Esimerkiksi moniammatillinen ja -toimijainen yhteistyö, viranomaisyhteistyö sekä verkostotyöskentely liitetään sektorirajat ylittävään yhteistyöhön. Yhteistyötä tehdään eri tasoisena ja eri muodoissa, kuten tiedon levittämisen, jakamisen ja integroinnin tasolla, yhteistoimintana tai vaikkapa konsultointina. (Parviainen 2006, 157.)

Julkisen sektorin ja järjestöjen välisessä yhteistyössä on siirrytty yhä enemmän muodollisesta kansalaisyhteiskunnan kuulemisesta kohti avointa dialogia ja järjestötoimijoiden asiantuntijuuden hyödyntämistä (Seppo 2013, 15). Verkostotyöskentely on omaksuttu monin paikoin kiinteäksi osaksi sosiaalityötä. Sen etuna on, että toisiaan tukevia palveluita voidaan hyödyntää yhdennetysti asiakkuuden eri vaiheissa. Maahanmuuttoon ja kotouttamiseen liittyy monitasoisia ilmiöitä, joiden ratkaisemisessa yksittäisten tahojen panos on riittämätön. Siksi tarvitaan eri tahoja yhdistäviä keskusteluja ja ongelmanratkaisua. Verkostotyöskentelyn haasteena on, että verkostotyöskentelystä tulee itseisarvoista tai vain yhden tahon intressejä ajavaa. Verkostoissa työskentely vaatii yhteisten tavoitteiden muotoilua sekä selkeitä rooli- ja vastuujaakoja toimijoiden välille. (Laitinen-Saunio 2020, 62, 65; Paavilainen ym. 2020, 54–56.)

Järjestöjen ja julkisen sektorin roolijaot näyttäytyvät yhteistyössä pääsääntöisesti selkeinä. Järjestöt ohjaavat tyypillisesti asiakkaita julkisten palveluiden piiriin ja

viranomaiset hyödyntävät järjestöjen erityisosaamista asiakasohjauksessa. (Ala-Kauhaluoma ym. 2018, 82.) Toimijoiden välisen luottamuksen tai arvostuksen puute ei myöskään näyttäyty kotouttavassa työssä merkittävänä yhteistyön esteenä. Silti yhteistyökumppaneiden toimintatapoja, vastuita tai osaamista ei välttämättä tunneta riittävästi. Järjestöille merkittävimpiä yhteistyökumppaneita ovat muut järjestöt ja viranomaisille toiset viranomaiset. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 33–34, 43.) Tieto meneillään olevasta järjestötoiminnasta ei aina välity sujuvasti viranomaisahoille ja asiakkaiden ohjaaminen järjestöistä julkisiin palveluihin voi olla puutteellista (Leppäkorpi 2015, 83, 85). Erillisten järjestelmien ja salassapitosäännösten vuoksi toimijat eivät voi hyödyntää asiakastietoja, eikä tieto välttämättä kulje myöskään asiakkaan mukana toimijalta toiselle (Shemeikka ym. 2021, 54).

Yhteistyön esteenä nähdään usein järjestötyön katkonaisuus sekä isoilla paikkakunnilla toimijoiden paljous ja pienemmillä paikkakunnilla yhteistyön henkilösidonaisuus (Shemeikka ym. 2021, 52). Yhteistyön tekemistä haastaa toisinaan julkisen sektorin nuiva suhtautuminen järjestötoimijoita kohtaan sekä järjestötoimijoiden piittaamattomuus viranomaisvelvoitteita kohtaan. Yhteistyön sujuvoittamiseksi ammattilaisten olisi tärkeää tunnistaa paikkansa osana kotouttamistyötä. Sen sijaan, että asiakkaita ohjataan palvelujärjestelmässä eteenpäin muille tahoille, pitäisi kotouttamisen toimijoiden miettiä, kuinka palveluita voidaan yhdessä muovata vastaamaan paremmin maahanmuuttaja-asiakkaiden tarpeisiin. Järjestötoimijat ovat ilmaisseet oman odotuksensa siitä, että heidän arvonsa tunnustettaisiin ja heidän osaamistaan hyödynnettäisiin jatkossa paremmin julkisella sektorilla. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 34, 41, 43–44.)

Vaikka yhteistyön nimellinen tekeminen on lisääntynyt viime vuosina runsaasti, ei määrä kerro vielä juurikaan yhteistyön laadusta. Yhteistyöstä puhutaan sosiaalityössä lukuisin termein ja se nähdään lähtökohtaisesti positiivisena asiana. Heikon käsitteellistämisen seurauksena on, että yhteistyöstä tulee itseisarvoista, eikä sen todellista merkitystä työssä ymmärretä. Tällöin intressit yhteistyön tekemiseen hämärtyvät ja yhteistyön tulokset voivat olla mitättömiä, jolloin tuhlataan vain osapuolten aikaa. Tyypillinen SOTE-alaa vaivaava seikka on, että yhteistyöstä puhutaan hyvin myönteisesti ja sen uskotaan olevan asiakaslähtöistä, vaikka yhteistyön tekemistä ohjaavat organisatoriset intressit ja motiivit. (Dickinson & Glasby 2010, 819–821, 825–826.) On tärkeää pohtia yhteistyön tarpeellisuutta ja hyödyntää sitä optimaalisesti osana työtä niin, että se on sekä asiakasta palvelevaa, että työntekijän asiantuntijuutta syventävää (Paavilainen ym. 2020, 54–55). Seuraavassa luvussa problematisoin sosiaalityön perinteisiä asiantuntijuuskäsityksiä ja esitän, että omaksumalla jaetun asiantuntijuuden elementit osaksi työskentelyä voidaan syventää paitsi järjestöyhteistyön laatua myös yleisemmin kotouttavan työn monipuolista asiantuntemusta.

3 MONISEKTORISESSA TYÖSKENTELYSSÄ UUDISTUVA ASiantuntijuus

3.1 Sosiaalityön asiantuntijuus: juuret ja ulottuvuudet

Länsimaisen sosiaalityön ammatillisuuden katsotaan tyypillisesti rakentuvan kahden orientaation pohjalta. Työn juuret voidaan linkittää tapaustyöskentelyyn (*case-work*), jonka keskiössä on ollut yksilöllinen asiakkaan tarpeisiin vastaaminen ja hänen toimintamahdollisuuksiensa vahvistaminen asiakkaan elinympäristön resursseja hyödyntäen. Toinen perinne kiinnittyy rakenteelliseen ja yhteisölliseen näkökulmaan, jota on kuvastanut kriittinen ja radikaalikin ajattelu. Sen juuret ovat settlementiliikkeissä, joiden tavoitteena on nykyisinkin koota asuinalueen resursseja yhteen ja kohentaa niiden avulla kokonaisten yhteisöjen hyvinvointia. (Rauhala, Jäppinen, Metteri & Ranta-Tyrkkö 2017, 13–14; Settlementiliitto, n.d.) Näiden lisäksi voidaan erottaa sosiaalityön juridis-hallinnollinen perinne, joka kiinnittyy sosiaalipoliittisiin muotoiluihin ja hyvinvointivaltioajatteluun (Sipilä 2011, 71).

Sosiaalityön ammatillisuuden kehittymisen historiaa on kiinnostavaa sivuta, koska sen varhaiset juonteet heijastuvat edelleen sosiaalityön käytäntöön. Ne luovat erilaisia painotuksia siihen, millaista tietotaitoa ja työtettä korostetaan ja millaiset arvot määrittävät työtä. Varhaisten vuosien köyhäinhuolto ja kansalaisyhteiskunnan toteuttama kasvatuksellinen ja valistava työ hiipui hiljalleen, kun sosiaalityöhön omaksuttiin *case-workin* ja juridis-hallinnollisen työn myötä uusia työmenetelmiä. Lopulta saavutettiin hyvinvointivaltio-ajatteluun perustuva asiakaslähtöisyyttä ja sosiaalisia oikeuksia korostava sosiaalityön professio. (Juhila 2006, 28, 40–45.)

Sosiaalityöntekijän ammattitaito kulminoituu sosiaalisen osaamiseen. Työ vaatii ymmärrystä sosiaalisista selitysmalleista ja niiden hyödyntämisestä asiakkaiden elämäntilanteiden arvioinnissa sekä sosiaalista eetosta asiakkaan oikeuksien suojelemiseksi. (Vaininen 2011, 257–258.) Sosiaalityön tietoperusta on yhdistelmä

yhteiskunnallista, hallinnollis-taloudellista, psykososiaalista, oikeudellista, kunnallispoliittista sekä tutkimus- ja teoriatietoa. Keskeisiä sosiaalityöntekijältä vaadittavia taitoja ovat neutraali ongelmanratkaisu, palveluohjaaminen kokonaisvaltaisella työotteella, ongelmien kriittinen käsitteellistäminen, tunnetyön taidot sekä terapeutin osaaminen. Lisäksi työtä ohjaa vahvat eettiset periaatteet, kuten tasa-arvon edistäminen ja ihmisarvoinen kohtelu. (Sipilä 2011, 137, 142.)

Sosiaalityön asiantuntijuuteen kuuluu laajasti erilaisia osa-alueita. Satu Vaininen (2011) erittelee sosiaalityöntekijän rooleina 1. asiakkaiden kuntoutumiseen ja valtaistumiseen suuntautuneet motivoijan ja tukijan roolit, 2. sosiaalisiin oikeuksiin ja sosiaaliseen suojeluun suuntautuneet esimerkiksi kontrolloijan ja palvelujärjestelmä-asiantuntijan roolit, 3. sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja verkostoihin suuntautuneet sovittelijan ja konsultin roolit, jotka sisältävät muun muassa verkostojen organisoimista ja toimijoiden yhdistämistä sekä 4. yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden turvaamiseen ja kehittämiseen suuntautuneet roolit. Näissä rooleissa näkyy erilaisin painotuksin sosiaalityön yksilö- tai yhteisösuuntautuneet sekä järjestelmä- tai ongelmalähtöiset juonteet. (Mt. 254, 265.)

Monikulttuurisen ja kotouttavan sosiaalityön erityispiirteenä on maahanmuuttoprosessin vaikutusten arviointi asiakkaiden elämäntilanteissa. Keskeisiä työssä huomioitavia osa-alueita ovat uuteen maahan asettuminen, asiakkaiden tiedonpuute uudessa yhteiskunnassa toimimisesta, erossaolo kotimaasta ja läheisistä, traumat sekä syrjintä- ja rasismikokemukset. Sosiaalityöntekijän asiantuntemus rakentuu kulttuurisensitiivisyydelle, jonka ydin on vastavuoroinen oppiminen. Kulttuurisensitiivinen työote tarkoittaa sekä työntekijän omien arvojen tiedostamista ja kriittistä tarkastelua että kykyä havaita asiakkaiden erilaisia arvoja ja kulttuurisia merkityksiä. Tärkeää on, että arvojen ymmärretään olevan yksilöllisiä ja muuttuvia. (Anis 2017, 326–328.)

Sosiaalityön historia ja asiantuntijuudesta käydyt keskustelut nivoutuvat myös Kirsi Juhilan (2006) jaotteluun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisistä suhteista. Liittämisen- ja kontrollisuhde nojaa modernille profesioajattelulle, jossa ammattilainen on asiantuntijatiensä kautta etuoikeutetussa asemassa suhteessa asiakkaisiin. Kumppanuussuhteen edellytyksenä on eroja kunnioittava, valtaistava ja osallistava työote, jossa horisontaalinen asiantuntijuus on keskiössä. Asiantuntijuutta on tällöin kyky yhteensovittaa asiakkaiden ja ammattilaisten tietoa ja rakentaa dialogia näiden tietojen välille. Kumppanuussuhteeseen liittyy ajatus kansalaisyhteiskunnasta kiinteänä osana hyvinvointivaltiota ja palveluiden tuottamista. Huolenpitosuhteessa sen sijaan korostuu julkinen vastuu sosiaalisista oikeuksista, ja huomiota kiinnitetään asiakkaan tarvitsevuuteen ja palveluiden vastikkeettomuuteen. Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde korostaa ongelmien ja ratkaisujen yhdessä määrittelyä asiakkaiden kanssa. Vaikka institutionaalinen konteksti määrittää asiakkaan ja työntekijän rooleja, voi vuorovaikutuksellisuus avata uudenlaisia toiminnan mahdollisuuksia ja tukea

uusien identiteettien rakentumista. (Mt. 89–90, 105–106, 119, 140, 147, 166, 195, 206, 212, 253, 262.)

Sosiaalityölle ominainen vallankäytön ja riippuvuuden suhde voi näkyä asiakkaiden tiedonpuutteen ja heikomman koulutus- tai työllisyystilanteen vuoksi kotouttavassa työssä korostuneempana kuin muilla sosiaalityön aloilla (Anis 2013, 155). Byrokraattisen työn lisääntyessä myös kotouttavassa sosiaalityössä painottuu järjestelmälähtöisten opiskelu- ja työllisyyspoliittisten tavoitteiden edistäminen. Kotouttavaa työtä tekevät ammattilaiset näkevät silti, että työssä on myös mahdollista hyödyntää asiakkaan toimintamahdollisuuksia ja autonomiaa tukevaa työtettä ja edistää näin kotoutumisen tavoitteita laajemminkin. (Turtiainen, Kokkonen & Viitasalo 2018, 356).

Sosiaalityön kansainvälisessä määritelmässä työn tavoitteina nähdään laajasti yksilöiden ja yhteisöiden hyvinvoinnin edistäminen, yhdenvertaisuuden edistäminen ja rakenteellisen eriarvoisuuden purkaminen (Sosnet 2014). Suomalaisessa sosiaalityössä on painottunut perinteisesti juridis-hallinnollinen ja psykososiaalinen osaaminen, mutta hiljaisempana juonteena on säilynyt myös kriittiseen ajatteluun nojaavat työtteet. Viime vuosina rakenteellisen ja yhteisösosiaalityön osa-alueet ovat saaneet enemmän painoarvoa. Näistä näkökulmista olisi tärkeä ammentaa yhä enemmän toisin tekemisen tapoja työhön. (Pohjola 2018, 189–190; Sipilä 2011, 138–141.)

Koska sosiaalityöhön ammattikuntana kohdistuu väestörakenteiden ja taloudellisen muutosten myötä kehityshaasteita, on ammattilaisten tarpeen pohtia, millaisella orientaatiolla parhaat tulokset saavutetaan. Yhteisöllisen sosiaalityön perinne, sekä kumppanuuksia ja asiakkaan valtaistumista korostavat näkökulmat problematisoivat moderneja asiantuntijuuskäsityksiä, joissa ammattilaisen erityisosaaminen ja asiantuntijatieto on keskiössä. Niissä keskeisenä nähdään dialogi ja vuorovaikutuksellisuus toimijoiden välillä sekä erilaisten toimijoiden tiedon yhteensovittaminen. Ajattelen, että erityisesti kotouttavassa työssä, jossa toimii paljon erilaisia tahoja erilaisine taustoineen, on hyvä kiinnittää huomiota siihen, kenen tieto merkitsee työssä ja kuinka erilaisten toimijoiden osaamista voidaan parhaiten hyödyntää palveluiden ja asiakastilanteiden edistämiseksi. Asiantuntijuuden jakamisen ja ”yhdessä ajattelun” elementit nousevat erityisen keskeisiksi aloilla, joissa on kilpailevia näkökulmia, eikä yksimielisyyttä työn standardeista tai tavoitteista ole vielä luotu (Palonen ym. 2014, 145). Jaettuun asiantuntijuuteen ja yhteisölliseen oppimiseen liittyviä teorioita on tähän asti vain sivuttu ohimennen sosiaalityön moniammatillista työskentelyä tutkittaessa (Alho 2021, 69, 74). Yhteisölliset näkökulmat asiantuntijuuteen käsittelevät asiantuntijuutta moderneja asiantuntijuuskäsityksiä kokonaisvaltaisemmin. Näen, että näkökulmista voisi ammentaa monisektoriseen kotouttavaan työhön ja sosiaalityön järjestöyhteistyöhön kaivattua syvyyttä.

3.2 Yhteisöllinen näkökulma asiantuntijuuteen

Yhteisöllistä näkökulmaa asiantuntijuuteen on jalostettu pitkälti kasvatustieteiden puolella. Aihepiiriä on lähestytty erilaisin käsittein, kuten jaetun asiantuntijuuden (Edwards & Kinti 2010), jaetun tiedon, yhteisöllisen asiantuntijuuden, suhteisen asiantuntijuuden ja toimijuuden (*relational expertise, relational agency*) (ks. Edwards 2011; Rantavuori 2019) sekä verkostoituneen asiantuntijuuden (Hakkarainen, Hytönen, Veikkala & Palonen 2017) kautta. Lisäksi aihetta on tarkastellut esimerkiksi Pierre Dillenbourg (1999) yhteisöllisen oppimisen (*collaborative learning*) teoriolla sekä Yrjö Engeström (2004) ekspansiivisen oppimisen kautta (*expansive learning*).

Asiantuntijuuden tutkimuksessa korostuu helposti yksilöllinen näkökulma ja yksilölliset tiedonkäsittelyprosessit eli kehittyminen noviisista ekspertiksi. Hiljainen tieto liitetään olennaisesti asiantuntijuuden kehittymiseen. Hiljainen tieto voidaan toisaalta käsittää yksilön mielensisäisinä, intuitioon ja kokemukseen nojaavina prosesseina tai sen voidaan ajatella muodostuvan vuorovaikutuksessa toisten kollegoiden kanssa. Hiljaista tietoa omaksutaan sosiaalistumalla työyhteisön kulttuuriin ja ammatilliseen kontekstiin, sisäistämällä muilta kollegoilta saatua tietoa ja oppimalla heidän kokemuksistaan. Nämä ovat sellaisenaan vielä riittämättömiä tarkastelukulmia asiantuntijuuteen ja tavoittavat vain tiedon välittymisen ja sosiaalistumisen prosessit. Ne sivuuttavat historiallisesti ja paikallisesti sekä vuorovaikutuksellisessa toiminnassa rakentuvan asiantuntijuuden. (Hakkarainen & Paavola 2008, 59–61, 69; Launis 1997, 122–123.)

Yhteisöllisiä näkökulmia asiantuntijuuteen yhdistää ajatus siitä, että asiantuntijuus on kollektiivinen ominaisuus, joka sijaitsee työpaikoilla, ammatillisissa yhteisöissä tai organisaatioissa. Yksilöllinen tietopohja ja käytännöstä karttunut kokemus ovat toki osa asiantuntijuutta, mutta asiantuntijuuden kokonaisuus muodostuu kollektiivisesti. Asiantuntijuus ei ole tällöin staattinen tila, joka omaksutaan tai sisäistetään organisaation käytännöstä ja kollegoilta, vaan se on jatkuvasti muutoksessa, ja sitä rakennetaan uusia ongelmia ratkaistaessa. Asiantuntijuus on siis kykyä toimia yhdessä sekä muovata uudenlaisia ratkaisuja yhdessä. Se on ikään kuin potentiaali ja resurssi, jota hyödynnetään työtehtävien suorittamisessa. Näin ollen moniammatillinen asiantuntijuus on ammattilaisten kykyä tunnistaa ja hyödyntää muiden ammattilaisten työhön tuomia resursseja, näkökulmia ja ideoita sekä työskennellä näiden kanssa. (Edwards & Kinti 2009, 127–128; Hakkarainen ym. 2017, 136–137.)

Perinteinen asiantuntijuuskäsitys on osoittautunut riittämättömäksi nykyisessä työelämässä, jossa ratkotaan monisyisiä ongelmia ja vastataan uudenlaisiin haasteisiin. Tiedon valtavan lisääntymisen ja ammattien eriytymisen myötä kollektiivinen tiedontuotanto ja asiantuntijuuden jakaminen on tullut yhä tärkeämmäksi. Vaikka kollektiiviseen tiedontuotantoon kiinnitettiin alun perin

huomiota organisatorisista, työn tehostamiseen liittyvistä syistä, on jaettu tieto ennen kaikkea hedelmällistä, jopa välttämätöntä yksilön asiantuntijuuden kannalta. Kollektiivisen tietokäsityksen mukaisesti tiedonmuodostuksen nähdään kiinnittyvän yhteisöihin ja verkostoihin. Ammatillaisen tärkeänä taitona näyttäytyy kyky hyödyntää näitä resursseja ja mukauttaa omaa tietotaitoaan yhdessä tuotettuun. (Edwards & Kinti 2009, 127; Hakkarainen ym. 2017, 141–142; Parviainen 2006, 156–157, 163, 165–167, 175.)

Kollektiivisessä tiedontuotannossa keskeistä on, että tuotettu tieto on enemmän tai jotain muuta, kuin mihin yksilöt yksin olisivat itse voineet päätyä. Yhteisöllisessä tiedontuotannossa epäonnistutaan, jos yksin olisi päädytty helpommin tai nopeammin samaan ratkaisuun. Kollektiivisessä tiedontuotannossa myös aloittelijat voivat olla tärkeitä tiedonmoderaattoreita, jolloin esimerkiksi maallikoiden tarjoamaa kokemuksellista tietoa pidetään arvokkaana osana tiedontuotantoa. Tämä ei silti tarkoita, että täysin epäpätevät toimijat voisivat välttämättä saada aikaiseksi mitään merkittävästi uutta, vaan substanssiosaamisella on toki merkitystä. (Hakkarainen ym. 2017, 141–142; Parviainen 2006, 165–167.)

3.3 Jaetun asiantuntijuuden edellytyksiä

Käytän tässä tutkielmassa termiä jaettu asiantuntijuus tarkoittaessani tilannetta, jossa asiantuntijuus käsitetään työpaikoilla ja organisaatioissa sekä tässä tapauksessa sektorirajat ylittävässä yhteistyössä vallitsevana ominaisuutena ja resurssina. Jaettu asiantuntijuus edellyttää yksilöiltä kykyä hyödyntää tätä resurssia ja tuoda oma tietotaitonsa osaksi kollektiivista tiedontuotantoa, jossa uutta tietoa ja uudenlaisia ratkaisuja luodaan. Asiantuntijuus kollektiivisena ominaisuutena ja tiedonluomisen näkökulma muodostavat tärkeän perustan kotouttavassa sosiaalityössä tehtävälle yhteistyölle. Jaetun asiantuntijuuden toteutuessa erilaisten tahojen omaamaa tietoa ja osaamista kyetään hyödyntämään syvällisesti pohdittaessa ratkaisuja kotoutumisen haasteisiin. Näen jaetun asiantuntijuuden vahvuutena sen, että siinä yksittäisen tahon tai asiantuntijan tietoa ei nosteta jalustalle, vaan monipuolisia ratkaisuja saadaan aikaiseksi yhdessä tuottamalla ja kollektiiviseen tiedonluomiseen osallistumalla.

Jaetun asiantuntijuuden lähtökohtana on eri toimijoiden kategorioiden, arvojen ja motiivien tunnistaminen ja ottaminen mukaan keskusteluun toiminnan kohteesta. Jaettuun asiantuntijuuteen liittyy olennaisesti olemassa olevan osaamisen tiedostaminen, tunnistaminen ja kunnioittaminen. Ihmiset ovat harvoin tietoisia toimintaansa ohjaavista sosio-historiallisista motiiveista, jolloin työtä tehdään pohtimatta laajemmin taustalla vaikuttavia sosiaalisia ja kulttuurisia kehyksiä. Jaetussa asiantuntijuudessa nämä motiivit tuodaan kollektiivisen reflektoinnin kohteeksi. Toiminnan kohteesta keskusteltaessa kielenkäytön ja kategorisointien

kautta paljastuu arvokasta tietoa eri tahojen toimintakäytänteistä sekä ongelman määrittelyistä. Yhteistyössä toimiminen ja jaettuun asiantuntijuuteen osallistuminen edellyttää taitoa tulkita ja laajentaa toiminnan kohteen määritelmää. Jaetussa asiantuntijuudessa muodostettu laajennettu tulkinta toiminnan kohteesta on jo itsessään jaetun asiantuntijuuden tuotos. Laadukkaan yhteistyön keskeisempiä haasteita on kunnioittaa ja sisäistää muiden ammattikuntien tai toimijoiden tekemiä merkityksenantoja. Jos tätä ei saavuteta, pelkistyy yhteistyö kaavamaiseksi. (Edwards & Kinti 2009, 134–135; Edwards 2011, 33–34; Edwards 2017, 4–8; Hakkarainen & Paavola 2008, 75.)

Yhteistyössä tiedonluomisen esteeksi voi muodostua hiljaisen tiedon vaikea sanallistettavuus. Keskeinen edellytys tiedon välittymiselle on mahdollisuus osallisuutta ja avoimuutta tukevaan vuorovaikutukseen ja oppimisyhteisöön. Muiden toimijoiden ja organisaatioiden syvälinen tuntemus ei ole toimivan yhteistyön kannalta välttämätöntä, mutta esimerkiksi jalkautuminen toisen organisaatioon ja epäviralliset kohtaamiset voivat olla väylä hiljaiseen tietoon ja lisätä huomattavasti ymmärrystä työn kokonaisuuksista ja tavoitteista. (Aira 2012, 146; Laitinen-Saunio 2020, 60, 66; Paloniemi 2008, 271–272.) Erilaiset organisaation toimintakenttää ja historiaa avaavat narratiivit voivat toimia ikkunana hiljaiseen tietoon ja auttaa ymmärtämään toimijoiden motiiveja, intressejä ja ongelman määrittelyä. Näiden ymmärtäminen ja hyödyntäminen on tärkeä osa laadukasta yhteistyötä. Toisten tiedon ja motiivien ymmärtäminen ja niihin sitoutuminen avaa mahdollisuuden jaetulle tiedolle. Jaettu asiantuntijuus ei ole tehtävien jakamista, vaan syvällisempää ymmärrystä siitä, miten kukakin voi auttaa ja mikä on muille toimijoille merkityksellistä. Sen ei tarvitse olla konsensuksen tavoittelua, vaan pyrkimystä riittävään yhteisymmärrykseen. (Edwards & Kinti 2009, 130, 136; Edwards 2011, 37–38; Edwards 2017, 4–8.)

Jaettuun asiantuntijuuteen liittyy osaltaan tietty symmetrisyyden ja erilaisuuden vaade. Tiedonluomisen prosessissa on hyvä vuorotella uusiutuvan ja uudistuvan keskustelun välillä. Tietty samankaltaisuus on tarpeen, jotta toimijat voivat löytää yhteistä käsitteistöä ja puhetta. Samalla kollektiiviseen tiedontuotantoon liittyy riski liiallisesta luottamuksesta ja samankaltaisuudesta. Liika samanmielisyys ja luottamus voivat johtaa varomattomiin ja huonoihin ratkaisuihin tai työskentely ei tuo ta mitään uutta. Onnistunut tiedontuotanto ei typisty erilaisuuden sietoon, vaan erimielisyyksien ja jopa väärinymmärrysten hyödyntämiseen. Väärinymmärrykset edellyttävät selityksiä ja perusteluja, joiden kautta voi avautua uusia näkökulmia ja näin ollen oppimista. (Dillenbourg 1999, 7–10, Parviainen 172, 176–178.)

Anne Edwards (2017, 8) toteaaakin, että ihmiset kyllä osaavat työskennellä vanhojen tuttujen kanssa, joiden kanssa luottamusta on rakennettu vuosia, mutta tällaiset suhteet eivät välttämättä ole hyödyllisiä uusien ongelmien taklaamisessa. Jotta uutta luovaa tietoa voidaan tuottaa, on tärkeää pyrkiä tunnistamaan jaetut pitkän aikavälin ja metatason tavoitteet. Jaetun asiantuntijuuden tavoitteena ei ole vain

jonkun lyhytkestoisen tehtävän suorittaminen, vaan laajemman kollektiivisesti tuotetun järjestelmän muodostaminen. Tämä yhdessä tuotettu järjestelmä määrittelee ja motivoi edelleen yksittäisten tehtävien toteutusta. (Daniels ym. 2007, 523.) Monisektorisella kotouttamisen kentällä tämä tarkoittaisi sitä, että eri volyyymeilla ja erilaisissa tehtävissä toimivat kotouttamisen toimijat löytäisivät yhteistyössä jaettuja metatason tavoitteita ja rajapintoja.

Riittävän yhteisymmärryksen saavuttaminen ja laajennetun tulkinnan muodostaminen toiminnan kohteesta edellyttää rajoilla työskentelyä. Rajat voidaan määritellä sosiaalisiksi konstruktioiksi, jotka ohjaavat sitä, kenet suljetaan ulkopuolelle ja kenen tietoa tai merkityksenantoja pidetään tärkeinä. Jos ammatilliset rajat jyrkkenevät liiaksi, kapenee myös asiantuntemus. (Edwards & Kinti 2009, 128–129.) Jaetun asiantuntijuuden rakentumisen esteeksi muodostuu se, että toimijat pitävät tiukasti kiinni institutionaalisista rajoistaan. Uutta tietoa luovassa yhteistyössä oleellista on näiden rajojen ylittäminen. (Rantavuori 2019, 65–66.) Tiedon ja motiivien erilaisuuden aiheuttamia rajoja ei pitäisi nähdä yhteistyön esteenä, vaan tilana, jossa erilaisia käytäntöjä yhdistetään ja saadaan aikaan laajennettuja tulkintoja toiminnan kohteesta. Rajat ovat alueita, joissa erilaiset käytännöt risteävät ja joissa jaettu tieto voi rakentua. (Edwards 2011, 34.)

Parhaimmillaan yhteistyö haastaa toimijoiden asiantuntijuutta, koettelee ja auttaa ylittämään institutionaalisia rajoja. Tämä ei tarkoita omasta erityisasiantuntijuudesta tai ammatillisesta autonomiasta luopumista, vaan yhteistyössä toimijoiden välisten rajojen purkamisen ohella, niitä myös säilytetään ja jopa vahvistetaan. Rajojen ylittäminen mahdollistaa sekä oman työn kriittistä arviointia, että sen arvon tunnistamista yhä paremmin. Tiedon jakaminen ja yhdessä ajattelu on näkökulmaerojen tunnistamista ja kunnioittamista. Jaettu asiantuntijuus vaatii työntekijältä kykyä tunnistaa oma monipuolinen osaamisensa ja työskennellä niiden asioiden kanssa, mitkä näyttäytyvät muille toimijoille tärkeänä ja suhteuttaa omaa toimintaansa tähän. (Edwards & Kinti 2009, 134; Edwards 2011, 34; Laitinen-Saunio 2020, 66; Vanhanen 2020, 39, 55, 58.) Ilman rajoilla työskentelyä toimijat käsittelevät ongelmaa tai toiminnan kohdetta oman reviirinsä näkökulmasta, eikä yhteistyössä tällöin edetä kovin pitkälle.

Jotta laadukas yhteistyö voi toteutua, on jaettu asiantuntijuus opeteltava ja sisäistettävä toimintatavaksi, jota hyödynnetään jatkuvan oppimisen tukena työelämässä (Daniels ym. 2007, 527). Yksilön kyvyillä ja motivaatiolla sekä yhteistyötilanteiden herättämillä tunteilla on merkitystä sen suhteen, syntykö toimijoiden välille luottamusta ja kokemusta kumppanuudesta vai pikemminkin kateutta ja kilpailua (Parviainen 2006, 169, 172). Yksi toimivan yhteistyön elementti on asenne yhteistyötä kohtaan: jos yhteistyötä ei pidetä tärkeänä, siihen tuskin ryhdytään. Joissain tapauksissa arvio yhteistyön tarpeettomuudesta osuu oikeaan ja resursseja säästyy muuhun. Koska toimijoiden arvot, intressit ja tavoitteet ovat osaltaan vaikeasti sanallistettavaa hiljaista tietoa, voivat toimijoiden väliset rajapinnat ja

yhteistyön tekemisen hyödyt olla vaikeasti arvioitavissa ja piileviä. (Aira 2012, 146.) Jaetun asiantuntijuuden oppiminen vie aikaa ja rakentuu yhtäaikaisesti tiedonluomisen kanssa. Yksilön avoimen suhtautumisen lisäksi organisaation tuki yhteistyön muotoutumisvaiheessa on olennaista. Yhteistyölle ei pidä asettaa instituution taholta tiukkoja tavoitteita, vaan on tärkeää tunnistaa myös sellainen yhteistyö, jonka yhteisiä tavoitteita ei ole vielä asetettu tai ne ovat vasta muotoutumassa. (Rantavuori 2019, 66, 70.) Palaan näihin jaetun asiantuntijuuden elementteihin tutkielman lopussa, jossa peilaan haastateltujen sosiaalityöntekijöiden järjestöyhteistyökokemuksista nostamani havainnot aiempaan teoriaan ja tutkimukseen. Seuraavassa luvussa kuvaan, miten tutkielman toteutus on edennyt.

4 TUTKIELMAN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelman muotoilu on lähtenyt liikkelle henkilökohtaisista kokemuksistani opintojen aikana. Kotouttavan sosiaalityön harjoittelussa yllätyin positiivisesti siitä, kuinka vilkasta maahanmuuttajille soveltuva järjestötoiminta oli paikkakunnalla, ja kuinka kiinteää yhteydenpito oli sosiaalityön ja järjestöjen välillä. Tämä kokemus havahdutti minut ajattelemaan, miten tärkeää sosiaalityössä yleensä olisi viranomaisyhteistyön ohella huomioida kolmannen sektorin rooli asiakkaiden kokonaisvaltaisessa tukemisessa. Seuraavan harjoitteluni suoritin paikkakunnan setlementti-yhdistyksessä, jossa sain hieman toisenlaisen käsityksen sosiaalityön ja kolmannen sektorin välisestä yhteistyöstä. Järjestöjen suuntaan sosiaalityö näyttäytyi ajoittain etäisenä ja vaikeasti tavoitettavana ja yhteisten rajapintojen löytäminen toimijoiden välille tuntui joskus haastavalta. Samaan aikaan kun hankerahoituksen saaminen edellytti järjestöiltä yhteistyötä julkisen sektorin kanssa, koettiin yhdistyksessä, ettei sosiaalityötä rasittavan aika- ja resurssipulan vuoksi heitä viitsitty liikaa vaivata. Tutkimustehtäväni paikantuu tähän ristiriitaan.

Tutkielmani kiinnostuksenkohteena on, millaisena järjestöyhteistyön tekeminen näyttäytyy kotoutumispalveluiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa. Lisäksi minua kiinnostaa, miten työntekijät käsittävät asiantuntijuutensa ja osaamisensa monisektorisella kotouttamisen kentällä. Järjestöissä on paljon tietotaitoa, joka jää liian usein hyödyntämättä julkisella puolella. Monipuolisen asiakkaiden tarpeisiin vastaamisen ja kotouttavan työn asiantuntijuuden rikastumisen kannalta on huolestuttavaa ja tehotonta, jos työtä tehdään toisistaan erillään. Aiemmassa tutkimuksessa on noteerattu, että kotouttamisen kentällä tehdään vielä paljon limittäistä ja päällekkäistä työtä (Shemeikka ym. 2021, 54).

Tutkielmani tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia kokemuksia kotoutumispalveluiden sosiaalityöntekijöillä on järjestöyhteistyöstä?
2. Millaisena monisektorinen asiantuntijuus näyttäytyy työntekijöiden kokemuksissa järjestöyhteistyöstä?

4.2 Haastattelut aineistona

Tutkielman aineisto koostuu kuuden kotouttavassa sosiaalityössä työskentelevän sosiaalityöntekijän haastattelusta. Kaikki haastateltavat työskentelivät hyvinvointialueella toteutettavassa kotouttavassa sosiaalityössä. Vaikka vuoden 2023 hyvinvointialueelle siirtymän myötä haastateltavien organisaatioissa työ rajautui sosiaalihuollollisiin palveluihin, puhun haastateltavistani kotoutumispalveluiden sosiaalityöntekijöinä, sillä kotouttava työote oli ja on jatkossakin kiinteä osa myös hyvinvointialueella tarjottavia kotoutumista tukevia sosiaalipalveluita.

Haastattelupaikkakunniksi valikoitui kaksi keskisuurta kaupunkia (yli 100 000 asukasta) kahdelta eri hyvinvointialueelta. Saatua tutkimuslupiin hyväksynnän vuoden 2023 alkupuolella aloitin haastattelut. Haastattelut toteutin puolistrukturoituina yksilöhaastatteluina kasvokkain haastateltavien työpaikoilla kevään 2023 aikana. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelurunko on muodostettu etukäteen ja kaikille haastateltaville esitetään samat suhteellisen avoimesti muotoillut kysymykset (Eskola & Vastamäki 2015, 29, 36). Haastattelukysymysten muotoiluun vaikutti tutkimuskysymysten ohella luonnollisesti lukemani teoriatausta sekä omat ennakkokäsityksen aiheesta. Vaikka avoin haastattelu mahdollistaisi laajemman tilan haastateltavalle, koin aloittelijana haastattelurungon olevan hyvä tuki haastattelussa. Puolistrukturoitu haastattelu soveltuu myös hyvin tutkimusasetelmiin, joissa lähestytään arkoja aiheita, kuten arvostuksia, ihanteita ja perusteluja (Metsämuuronen 2006, 115). Lähetin haastattelurungon (Liite 2) haastateltaville ennakkoon tutustuttavaksi, sillä kysymyksiä oli paljon ja ajattelin niiden olevan melko monisyisiä. Usein haastateltavat eivät kuitenkaan olleet ennen haastattelua perehtyneet kysymyslistaan, vaan lähinnä vilkaisseet sitä.

Litteroin nauhoitteet pian kunkin haastattelun jälkeen. Tutkimuskysymykseni muotoilu sekä aineiston analyysimenetelmä ohjasivat myös aineiston litterointitapaa. En merkannut litteraatioihin puhetapoja, kuten äänenpainoja, huokaksia tai taukoja. Haastattelut sisälsivät huomattavan määrän täytesanoja, joita karsin litterointivaiheessa runsaasti. Murteellisia ilmaisuja poistin jonkin verran haastateltavien tunnistamattomuuden säilyttämiseksi. Litterointia aloittaessa on hyvä pohtia, millainen tarkkuus on tutkimusongelman kannalta oleellista. Litterointivaihe on jo itsessään osa tutkijan tekemää tulkintaa, sillä tutkija tekee siinä valintoja sen osalta, mitä pitää merkityksellisenä tutkimusongelmaan vastaamisen kannalta. (Ks.

Ruusuvuori & Nikander 2017, 367, 369, 374.) Ajattelin, että haastatteluotteiden olisi hyvä olla ensisijaisesti sisällöllisesti rikkaita ja näin toistosta tai täytesanoista siistittyjä, sillä tutkielmani kiinnostuksen kohteena ei ollut puheen analysointi. Valmista litteraatiota muodostui 47 tekstisivua, Calibri-fontilla, fonttikoolla 11 ja rivivälillä 1,15.

4.3 Tutkielman metodologiset valinnat ja analyysin toteutus

Tutkielmani on laadullinen yhteiskuntatieteellinen tutkimus, jonka tavoitteena on lisätä syvällistä ymmärrystä ilmiöstä. Pertti Alasuutari (2011, 63) kirjoittaa laadullisesta tutkimuksesta kulttuurin tutkimuksena, jonka kiinnostuksen kohteena on ihmisten todellisuudelle antamat merkitykset. Laadullisen tutkimuksenteon yhteydessä on olennaista pohtia, millaiseen tieteenfilosofiseen ajatteluun oma tutkielmanteko kytkeytyy. Tieteenfilosofiassa ontologialla viitataan tutkija käsitykseen todellisuudesta eli nähdäänkö se esimerkiksi objektiivisena, subjektiivisena vai sosiaalisesti ja kulttuurisesti jäsentyvänä. Epistemologialla puolestaan viitataan käsitykseen tiedosta eli mitä ja miten asioista voidaan tietää. (Jokinen, n.d. *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat.*) Ajattelen laadullisen tutkimuksen teosta Tuomen ja Sarajärven (2009, 165) mukaisesti, että todellisuus on monitasoinen, subjektiivinen ja yksilön mentaalisten prosessien luoma. Todellisuudella tarkoitan tässä yhteydessä sitä osaa, joka koostuu ihmisten luomista merkityksistä eli pääasiassa sosiaalista todellisuutta ja yhteiskunnallista elämää. Ajattelen yhteiskunnallisen elämän riippuvan osaltaan niistä tulkinnoista ja merkityksenannoista, joita ihmiset ovat siitä tehneet.

Tutkielmani tavoitteena on hahmottaa yksilöllisten kokemusten avulla kuvaa kotouttavassa sosiaalityössä tehtävästä järjestöyhteistyöstä yleisemmin. Vaikka lähtökohta on yksilöllinen, ajattelen, että sosiaalityöntekijöillä on myös jaettuja kokemuksia järjestöyhteistyöstä sekä jaettuja käsityksiä sosiaalityön asiantuntijuudesta ja osaamisesta monitoimijaisella kotouttamisen kentällä. Suppean aineiston käyttö on laadullisessa tutkimuksessa perusteltua, sillä ajatellaan, että kun joku ilmiö tai teema on yleinen ja tärkeä, se on koskettanut useampia tutkittavia. Samalla suppean aineiston haasteena voi olla se, ettei se tarjoa mahdollisuuksia kilpailevien tulkintojen esittämiseen ja riittävien nyanssien löytämiseen (Moilanen & Rähä 2018, 59, 69). Tutkimusprosessin luotettavuus rakentuu siitä, että muotoillessaan raakahavainnot ja metahavainnot tutkija osoittaa kyvyn tarkastella yksittäistapauksia yleisemmällä tasolla ja suhteuttaa tekemiään havainnot. (Alasuutari 2011, 237, 250).

Tutkielmantekoon ryhtyessäni ajattelin, että teoriaohjaava sisällönanalyysi olisi turvallinen valinta harjaantumattomalle tekijälle. Ajattelin, että teoriataustasta saa mukavasti tukea ja raamia tulosten muotoilulle. Tutustuessani fenomenologiaan ja

hermeneutiikkaan huomasi, että tutkimusongelman muotoilu oli värittänyt omat kokemukseni ja kiinnostuksenkohteeni sekä yhä ajankohtaistuvan sosiaalityöntekijän rooliin astumisen herättämät tunteet. Välttyäkseni siltä, että aineistosta nostamani havainnot kiinnittyisivät liikaa taustateorioihin ja omiin kokemuksiini päädyin lopulta tekemään aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, jonka tukena hyödynsin fenomenologisen ja hermeneuttisen filosofian näkökulmia.

Sisällönanalyysi on yksi väljästi laadullisten aineistojen analyysissä käytetty metodi, jota käytetään erilaisissa tutkimusasetelmissä. Sisällönanalyysissä aineistosta tehtyjä havaintoja muotoillaan jäsennellyksi kokonaisuudeksi. Lähtökohtana analyysiin on, että aineistosta on löydettävissä aina enemmän mielenkiintoisia asioita, kuin mitä on tutkimustehtävän kannalta olennaista käsitellä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 14, 91-92.) Fenomenologisissa ja hermeneuttisissa lähestymistavoissa tarkastelun kohteena on yksilön ainutlaatuiset kokemukset. Suuntauksille yhteistä on ajatus, että tieto maailmasta välittyy kokemuksiin liitettyjen merkityksenantojen kautta. Yhteiskunnallisia ilmiöitä ja käytäntöjä voidaan siis tutkia ja saattaa ymmärrettäväksi ihmisten niille antamien merkitysten avulla. (Judén-Tupakka 2007, 65; Laine 2010, 29.)

Hermeneutiikkaan ja fenomenologiaan viitataan toisinaan limittäin, vaikka perinteillä on joitakin perustavanlaatuisia eroavaisuuksia. Fenomenologia voidaan jakaa karkeasti kahteen pääperinteeseen: Edmund Husserlin deskriptiiviseen eli kuvailevaan fenomenologiaan sekä Martin Heideggerin hermeneuttiseen fenomenologiaan. Puhtaan filosofisen hermeneutiikan perustajana puolestaan pidetään Hans-Georg Gadameria. Heideggerin ajatukset asettuvat näiden kahden filosofian väliin. Husserlilaisessa fenomenologiassa ajatellaan, että ihmisen kokemuksen kautta on mahdollista saavuttaa objektiivista tietoa todellisuudesta. Heideggerin ajatukset poikkeavat Husserlin objektiivisuuden tavoitteesta. Heidegger ajattelee, että ihmisen olemiseen liittyy aina sosiaalinen ulottuvuus, jolloin kokemukseen kietoutuu historia ja kulttuuri. Suomessa suuntauksia ovat kehittäneet etenpäin muun muassa Timo Latomaa (fenomenologinen psykologia), Juha Perttula (fenomenologinen erityistiede) sekä Lauri Rauhala (eksistentiaalinen fenomenologia). (Kakkori & Huttunen 2014, 368; Virtanen 2006, 153-161.)

Fenomenologinen tutkimus keskittyy kokemuksen rakenteen puhtaaseen kuvaamiseen ja näkyväksi saattamiseen. Analyysin tarkoituksena on löytää kokemuksista tutkittava ilmiö ja sen ominaispiirteet. Ilmiöön kuuluvan ytimen löytäminen edellyttää reduktiota eli tutkijan irrottautumista luonnollisesta asenteestaan ja esiyymmärryksestään. Reduktiota toteutetaan sulkeistamisen ja mielikuvatasolla tapahtuvan muuntelun avulla. (Lehtomaa 2006, 164-165; Virtanen 2006, 169.) Sulkeistaminen tarkoittaa olemassa olevan tiedon kyseenalaistamista ja syrjään siirtämistä havaintoja tehdessä. Se fokusoii aineistolähtöistä tarkastelua ja auttaa vapautumaan vanhasta. (Judén-Tupakka 2007, 68.) Vaikka fenomenologiassa pyritään aineistolähtöisyyteen, on teoriataustan tuntemus myös keino tiedostaa omat ennako-oletukset ilmiöstä. Fenomenologiassa kiinnitetään erityistä huomiota siihen,

miten tutkimuskohdetta voidaan ymmärtää luotettavasti. Fenomenologian näkökulmasta tutkijan oma merkitysjärjestelmä ja oma mielenkiinto eivät saisi vaikuttaa tutkittavien kokemusten ymmärtämiseen. Silti usein tutkimuksessa korostuu tutut asiat ja vieraammat asiat jäävät vähemmälle huomiolle. Fenomenologian pyrkimyksenä on saavuttaa tutkittavien kokemus sellaisenaan, jolloin tutkiminen on oikeastaan oivaltavaa havainnointia. (Judén-Tupakka 2007, 70; Virtanen 2006, 206–207.)

Muuntelussa tutkija etsii ilmiöön kuuluvaa ydintä tekemällä tutkittavien merkityksenantojen perusteella erilaisia variointeja todellisuudesta ja tutkittavasta ilmiöstä. Analyysissä merkityksenantoja erotellaan välttämättömiin ja satunnaisiin ja suljetaan ulkopuolelle sellaisia merkityksenantoja, jotka eivät muodostu merkitykselliseksi ilmiöön kuuluvan ytimen tavoittamiseksi. Reduktio on siis osaltaan aineiston pelkistämistä ja tiivistämistä. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 147, 175–177; Lehtomaa 2006, 165; Perttula 2006, 145–146.) Vaikka analyysiin kuuluu ilmiön kannalta olennaisen ytimen löytäminen, ovat kaavasta poikkeavat tapaukset yhtä lailla kiinnostavia, sillä ne voivat auttaa hahmottamaan merkityssystemien tiedostamattomampia puolia. Poikkeustapausten kohdalla tutkijan on hyvä pohtia, olisiko tällaisia havaintoja syytä tarkastella syvemmin. Tässä tullaan lähemmäs hermeneutiikkaa, jossa kiinnitetään fenomenologiasta poiketen huomiota myös merkityksenantojen tiedostamattomiin puoliin. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 175–177.)

Hermeneutiikassa ilmiön ymmärtämisen nähdään kiinnittyvän aikaan ja kontekstiin. Havaintojen tekemisessä otetaan huomioon tutkittavien kokemuksiin kytkeytyvät historialliset ja kulttuuriset elementit. (Judén-Tupakka 2007, 64.) Hermeneuttisen lähestymistavan mukaisesti tutkijalta ei odoteta puolueettomuutta ja irrottautumista omasta esitiedosta niin kuin fenomenologiassa. Tutkimusprosessin luotettavuuden ajatellaan syntyvän siitä, että tutkija tunnistaa aikaan, kulttuuriin tai luokkaan kiinnittyvät ennako-oletuksensa ja osaa koetella niitä. Hermeneuttiselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkija auki kirjoittaa oman esiymmärryksensä osana tutkimusta. Ennako-oletukset ja kokemukset tutkittavasta ilmiöstä eivät vaikuta vain analyysin tekoon, vaan ne ovat mukana koko tutkimusprosessin ajan. Tällöin myös tutkimusongelma täsmentyy tutkijan ymmärryksen laajentuessa tutkimusprosessin myötä. (Moilanen & Rähä 2018, 56; Perttula 2006, 147.)

Hermeneutiikkaan liittyy tulkinnallisuus. Tulokset muotoillaan systemaattisessa tulkintojen tekemisen prosessissa, jota kutsutaan hermeneuttiseksi kehäksi. Analyysin tekoa kuvaa tutkijan jatkuva dialogi ja vuoropuhelu aineiston kanssa niin, että tutkijan ymmärrys syvenee ja korjaantuu analyysin edetessä. Yksityiskohtien tulkinta vaikuttaa kokonaisuuden tulkintaan ja jatkuva ilmiöstä tehtyjen tulkintojen uudelleen tulkitseminen laajentaa ymmärrystä tutkittavasta kohteesta. Ymmärryksen muotoutumisen välttämättömänä perustana on tehtyjen tulkintojen reflektointi tietoisuudessa. (Kakkori & Huttunen 2014, 379–380; Laine

2010, 36.) Analyysissä muodostettujen päätelmien yleistettävyys liittyy kiinteästi tulkintojen onnistuneeseen perustelemiseen (Moilanen & Rähä 2018, 70).

Huolimatta näkökulmaeroista fenomenologiaan ja hermeneutiikkaan kiinnittyvässä tutkimuksessa pyritään tavoittamaan tutkittavien kokemuksille merkityksellinen ilmiön ydin (Virtanen 2006, 206). Tavoitteena on onnistua kuvaamaan ilmiötä niin, että kuvaus sisältää siihen kuuluvat välttämättömät osat ja ilmiö tulee ymmärrettäväksi kokemusmaailmoissamme. Tulosten muotoilun luotettavuutta osoittaa se, että tehdyt päätelmät ovat palautettavissa aineistoon. (Lehtomaa 2006, 183, 186; Perttula 2006, 156–157). Kokemusten tutkimista voi olla vaikea erottaa käsitysten tutkimisesta. Käsityksiä voidaan pitää pysyvämpinä ja vaikeasti sanallistettavempina, sillä ne kiinnittyvät jaettuun, kulttuurisiin toimintatapoihin nojaaviin merkityksenantoihin. Vaikka tutkielmani kiinnostuksena on työntekijöiden yksilölliset kokemukset, ajattelen, että merkityksenantojen lähteenä on osaltaan ammatillinen yhteisö ja toimintaympäristö, johon työntekijät ovat kasvaneet. Koska käsitysten ja kokemusten ilmaiseminen sellaisenaan voi olla vaikeaa, ajattelen, että tulkintaan perustuva hermeneutiikka tuo analyysiin syvyyttä. Yhdistämällä hermeneutiikkaa fenomenologiseen tutkimukseen voidaan muodostaa käsitteellistys jostain toisaalta jo tiedetystä, mutta samalla tiedostamattomasta. (Ks. Kakkori & Huttunen 2014, 385–387; Laine 2010, 30–31, 33, 38–39, Moilanen & Rähä 2018, 53, 59.)

Vaikka fenomenologian ja hermeneutiikan yhdistämiseen on hyvä suhtautua kriittisesti johtuen edellä mainituista perustavanlaatuisista eroavaisuuksista näiden lähestymistapojen välillä (Kakkori & Huttunen 2014, 396), on niitä yhdisteleviä menetelmiä myös kehitetty Suomessa pitkälle. Yksi näistä on Juha Perttula, joka on muotoillut Amedeo Giordin fenomenologisen psykologian pohjalta analyysimenetelmän, jossa yhdistyy husserlilainen menettely sekä hermeneutiikka (Lehtomaa 2006, 181). Olen hyödyntänyt aineistolähtöisen analyysini tukena Merja Lehtomaan (2006, 181–195) tekemää tiivistystä näistä Perttulan metodin askeleista.

Aineistolähtöinen fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus käynnistyy kokonaisvaltaisella aineistoon tutustumisella, litteraatioiden sisäistämällä ja tiiviiden aineistokuvausten eli pelkistysten tekemisellä. Kuvausten tekemisessä pyritään käyttämään lähellä haastateltavan puhetta olevaa kieltä ja vältetään käyttämästä yleisempiä käsitteitä, jotka helposti hävittävät aineistosta haastateltaville tärkeitä merkityksiä. Tästä jatketaan ryhmittelemällä samankaltaisia pelkistettyjä ilmaisuja sisältöalueisiin. Fenomenologisesti tämän prosessin vaiheen ajatellaan tapahtuvan melko intuitiivisesti, koska oletuksena on irrottautuminen ennakkokäsityksistä. Hermeneutiikan näkökulmasta erityishuomiota kiinnitetään siihen, että tehdyt tulkinnat ovat aina esiyymmärryksen värittämiä. Toteuttamani analyysin välivaiheet on kuvattu tarkemmin seuraavassa taulukossa. Analyysin lopuksi merkityskokonaisuuksista muodostetaan synteesi, jossa tehtyjä havaintoja ja

tulkintoja arvioidaan suhteessa aiempaan tietoon, aikaan ja kontekstiin. (Laine 2010, 35–36, 40–43, Tuomi & Sarajärvi 2009, 101, 108.)

Koen itselleni vieraaksi täydellisen irrottautumisen aiemmasta tiedosta, omista kokemuksista ja ymmärryksestä. Fenomenologiaan kuuluvan reduktion hyödyntäminen analyysin alkuvaiheessa auttoi aineiston järjestelyssä ja käsiteltävän asian tiivistämisessä sekä ilmiöön kuuluvan olennaisen löytämisessä. Lopullinen tulosten muotoilu on kuitenkin kiinnittynyt pikemminkin hermeneuttiseen, tulkintaan perustuvaan analyysiin. Analyysissä on kulkenut mukana jatkuva kriittisyys, reflektiivisyys ja dialogi aineiston kanssa pohtiessani, ovatko kuvaukset todella peräisin siitä, mitä haastateltavat ovat kokeneet ja onko tavoitettu se, mistä todella on kyse. Hermeneuttinen tulkintojen tekemisen prosessi on toistunut useampaan otteeseen, kun oma esiymmärrykseni on syventynyt tiedostetummaksi ymmärrykseksi ilmiöstä. Samalla aiempaan tutkimukseen ja ilmiöön tutustumisen myötä tutkimusongelma on tarkentunut ja on selkeytynyt miksi ja mitä todella tutkin.

Seuraavassa taulukossa on kuvaus analyysini etenemisestä Merja Lehtomaan (2006, 181–192) Juha Perttulan metodista tekemää tiivistelmää väljästi mukailien:

TAULUKKO 1 Aineiston analyysin toteutus

Vaiheet yleisesti	Vaiheet tarkemmin	Esimerkit
<p>VAIHE 1: Yksilökohtaiset merkitysverkostot</p> <p>Analyysi käynnistyi yksilökohtaisella aineiston tarkastelulla. Reduktiota hyödyntämällä pyrin löytämään kunkin haastateltavan kokemuksesta ilmiön kannalta merkityksellisen.</p> <p>Kirjoitin kunkin haastateltavan kokemusten pohjalta kuvauksen, jossa hahmottui tutkittavan yksilökohtainen ilmiöön liittyvä merkitysverkosto.</p>	<p>1. Aineiston lukeminen ja kokonaisuuden hahmotus.</p> <p>2. Yksilöllisten pelkistettyjen kuvausten kirjoittaminen.</p> <p>3. Alustavien sisältöalueiden muodostaminen. Näitä olivat mm. <i>toimivan yhteistyön edellytykset ja hyödyt, työnjaot, rooliepäselvyydet ja niiden ratkaisut</i>. Nämä noudattelivat vielä paljon haastattelurungon sisältöjä.</p> <p>4. Yksilöllisten merkityksenantojen muuttaminen tutkijan kielelle ja sisältöalueisiin sijoittelu.</p> <p>5. Yksilöllisten merkitysverkostojen muodostaminen.</p>	<p>Aineisto-ote: "... että minä tiesin, mitä sieltä puolen pystyy ja mitkä on sitten viranomaisasioita. Tai semmosia niinku, että mihin tarvitaan minua tai sitten semmosia, että mitkä on yksinkertaisempaa hoitaa jotenkin muuten. Ja vaikeinta on aina ylipäättänsä se, että jos ei tunneta toisten työtä, tietä, että missä menee se työn raja." (H5)</p> <p>Pelkistys: parasta on, jos molemmiin puolin tiedetään toisten tehtävät ja oman työn rajat. Vaikeaa, jos ei tunneta toisen työtä, eikä tiedetä, missä rajat kulkevat.</p> <p>Kyseinen merkityksenanto sisältyi tässä vaiheessa analyysiä useampaan alustavaan sisältöalueeseen: <i>yhteistyön haasteet, edellytykset sekä työnjaot</i>.</p>

<p>VAIHE 2: Yleinen merkitysverkko</p> <p>Yksilökohtaiset merkitysverkostot ovat ehdotelmana yleisestä. Analyysi etenee niille yhteisten ydinmerkitysten etsimiseen. Koska tutkittavien yksilölliset merkitysverkostot sisälsivät paljolti samankaltaisia aihepiirejä, etenin tässä vaiheessa nopeammin, mutta pyrin myös kiinnittämään huomiota poikkeamiin.</p>	<p>Yksilöllisten merkityssuhteiden erottaminen haastateltavien alkuperäisistä ilmaisuista ja yleisten merkityssuhde-ehdotelmien muotoilu. Yksilölliset merkityksenannot irrotetaan niiden aineistoyhteyksistä, jotta voidaan muodostaa aineistoa yleisellä tasolla kuvaavia sisältöalueita.</p> <p>Yleinen merkitysverkko koostuu sisältöalueista, jotka jäsentävät riittävällä tarkuudella ilmiölle olennaista ydintä ja jonka sisällöt ovat silti palautettavissa aineistoon. Tämä tulee näkyväksi tutkielman tulososiossa.</p>	<p>Yksilökohtaisten ja yleisten merkitysverkkojen muotoilu oli analyysissäni osittain samanaikaista, sillä haastateltavien merkityksenannoissa toistui samanlaiset aiheet.</p> <p>Nimesin yhdeksi yleiseksi merkitysverkoksi yhteistyösuhteen. Siihen sisällytin alustavien sisältöalueiden pohjalta muotoilemiani osa-alueita, kuten <i>tuttuus ja pysyvyys, luottamus toisen osaamiseen, yhteiset tavoitteet sekä toimijoiden tuntemus ja selkeät työnjaot</i>. Edellisessä vaiheessa esitelty aineistoesimerkki edustaa näistä viimeisintä.</p>
<p>VAIHE 3: Yleinen merkitystihentymä</p> <p>Viimeisessä vaiheessa muodostetaan syvälinen ymmärrys ilmiöstä. Lopullisessa tulkinnassa yhdistyy aineistosta tehdyt havainnot, teoria ja aiempi esiymmärrys ilmiöstä.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muodostetaan yleinen merkitystihentymä, joka jäsentää sekä yksilöllisiä, että yleisiä merkitysverkostoja. 2. Näiden ja tutkimustiedon keskusteluttaminen. 3. Viimeinen tarkistus: merkitystihentymän arviointi vielä kerran suhteessa aineistoon. 	<p>Analyysin viimeinen vaihe tulee näkyväksi yhteenvedossa, jossa havainnollistan, millaiseksi lopullinen ymmärrykseni ja tulkintani ilmiöstä on muodostunut. Pohdinnassa peilaan yksilöllisten merkitystenantojen pohjalta muodostamiani yleisiä merkitysverkkoja ja yleistä merkitystihentymää aiempaan teoriaustaan ja tutkimukseen sekä tutkittavan ilmiön kontekstiin.</p>

4.4 Oma esiymmärrys aiheesta

Kokemattomana tutkielmantekijänä koin vaikeaksi irrottautua täysin omista ennako-oletuksista ja arvoista. Hermeneuttiseen filosofiaan nojaavassa tutkimuksessa on tyypillistä, että näiden arvojen ja oletusten annetaan näkyä lopullisessa työssä. Näin lukijan on helpompi ymmärtää, miksi kyseiseen lopputulokseen ja tulkintaan ilmiöstä on päädytty. Kiinnostukseni sosiaalityön asiantuntijuuteen on herännyt opinnoissa pohtimieni teemojen myötä: mikä on oikeaa tietoa, kenellä on valta tietää ja miten voidaan tehdä tietoon perustuvia päätöksiä, jos asiakkaan kokemus on kaukana omasta elämämaailmasta. Kiinnostus liittyy luonnollisesti myös omiin pohdintoihini tiedosta, osaamisesta ja asiantuntijuudesta

työelämään siirtymän yhä ajankohtaistuuessa. Sosiaalityöntekijän saappaisiin astuminen tuntuu isolta vastuuharppaukselta, johon asiakaslähtöisyys, asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta saadun tiedon hyödyntäminen ja kunnioittaminen sekä jatkuva uuden oppiminen tuo lohdullisuutta.

Kiinnostukseni kolmannen sektorin osaamiseen ja asiantuntijuuteen kumpuaa samankaltaisista teemoista. Tieto ja osaaminen järjestötyössä voi olla ammatillisen koulutuksen lisäksi kokemuksista, käytännöistä ja muilta saatua. Sosiaalityön ammatillisuuden juuriin järjestöissä ei ole liittynyt samanlaista ylhäältä ohjaavaa motiivia ja kontrolloivaa byrokraattia, vaan lähtökohtana työssä on ollut yhteisöstä ja asiakkailta oppiminen, yhdessä tekeminen sekä yhteisten ratkaisujen tuottaminen. Saman ilmiön olen havainnut omien lyhyiden järjestötyökokemusten pohjalta. Tällöin ammattilaisen asema ei ole jalustalle nostettu, vaan erilaisten toimijoiden tieto ja osaaminen tulee kunnioitetuksi. Näin ollen voidaan päästä uudenlaisiin ja rikkaampiin ratkaisuihin työstämällä erilaisista näkemyksistä yhteinen tulkinta ja ymmärrys.

Huomasin, että haastattelukysymyksiin oli ujuttautunut paljon omia ennakkolehtämöksiäni ja teoriapohjaa heijastavia kysymyksiä, kuten « Millaisia ammatillisten tai toimijoiden välisten rajojen ylityksiä yhteistyö on mahdollistanut? » Havainnoin useissa haastattelutilanteissa, että tähän kysymykseen vastaaminen koettiin vaikeaksi. Se voi kuvastaa myös sitä, että jo alalla työskennelleet eivät itse ajatelleet yhteistyökumppaneiden välisten rajojen olevan niin merkittäviä kuin itse olin ajatellut. Ajattelin ehkä, että sosiaalityöntekijälle muodostuu opintojen ja työn kautta tietty käsitys omasta, ammattilaisen ensisijaisesta tiedosta, mutta kyseinen ilmiö ei haastattelujen perusteella näyttäytynyt näin mustavalkoisena. Fenomenologishermeneuttinen ote analyysiin tuki siis ennen kaikkea omien ennakkokäsitysten kriittisessä tarkastelussa niin, että haastateltavien kokemukset ja se, mikä heille todella oli merkityksellistä nousi tarkastelun keskiöön.

4.5 Tutkielmanteon etiikka

Kyseessä on yhteiskuntatieteellinen ihmisiin kohdistuva tutkielma, jota tehdessä haluan noudattaa hyvän tieteellisen käytännön periaatteita (ks. Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 12). Tutkimuslupia varten muotoilin tutkimussuunnitelman sekä haastateltaville tiedotteen, jossa kerroin tiiviisti tutkielmani aiheesta, tavoitteesta, aikataulusta sekä aineistonkeruun toteuttamisesta ja aineiston käsittelystä. Informoin haastateltavia tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta, keskeyttämisen mahdollisuudesta sekä anonymiteetin suojelemisesta myös kasvokkain ennen jokaista haastattelua. Tutkimustehtävän luonteen vuoksi tulosten analysoinnissa ei ollut olennaista käsitellä haastateltavien taustatietoja, joten häivytin suorat tai epäsuorat

henkilötiedot litterointivaiheessa, eivätkä ne näy tutkielman tuloksissa. En esimerkiksi ota kantaa haastattelupaikkakuntien erilaisiin kotouttamisohjelmiin tai palvelurakenteisiin, joskin hyvinvointialueelle siirtymän voi olettaa yhdentävän näitä käytäntöjä. Tutkielmani aihe ei edellyttänyt eettistä ennakoarviointia, sillä tutkimusasetelma ei ollut siinä määrin sensitiivinen, että sen voisi katsoa aiheuttavan tutkittaville henkistä kuormitusta. Ennen nauhoittamisen alkua pyysin haastateltavilta suullisesti luvan käyttää haastattelua aineistona tässä tutkielmassa, jolloin sain kaikilta haastateltavilta tietoon perustuva luvan aineiston keräämiseen ja käyttöön. Säilytin aineistoa asianmukaisesti ulkopuolisten saavuttamattomissa salasanasuojatulla tietokoneella sekä kovalevyllä aineiston käsittelyn ajan, jonka jälkeen hävitin niin nauhoitteet kuin jo anonymisoidut litteraatiot. (Ks. Henkilötietolaki 1999/523; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8, 12, 16-17; Tietosuojalaki 1050/2018, 31.)

Oman arvopohjan, valintojen ja rajausten tiedostaminen sekä aukikirjoittaminen lukijalle näkyväksi on olennainen osa tutkielman läpinäkyvyyttä. Tutkijalla on aina omiin kokemuksiinsa ja tietoihinsa perustuvia ennako-oletuksia aiheesta, siksi myös tutkimusongelma täsmentyy tiedon karttuessa ja tutkielmanteon edetessä (Moilanen & Rähä 2018, 56). Tutkijapositioni on, että lähestyn aihetta oman mielenkiintoni ja tiettyjen arvolatausten pohjalta. Haastateltavat voidaan kuitenkin nähdä tilanteessa pääsääntöisinä tiedonhaltijoina, myös siksi, että oma kokemukseni käsiteltävästä ilmiöstä ja maahanmuuttajien parissa tehtävän sosiaalityön kontekstista on vähäinen. Vaikka aihe ei ole huomattavan sensitiivinen, haastatteluiden keskiössä on työntekijän työhönsä liittämät arvot, normit ja ideaalit. Puolistrukturoidun haastattelun valitsemista aineistonkeruumenetelmäksi voi pitää puutteellisenä ajattelun fenomenologiaan ja hermeneutiikkaan nojaavaa taustafilosofiaani. Esikäsitykseni on voinut vaikuttaa siihen, miten rajatusti olen ilmiötä lähestynyt. Jos tutkija ei koe haastattelutilanteessa tarpeelliseksi esittää lisäkysymyksiä pääteltyään ”oikein” rivienvälistä, voi aineisto jäädä osin puutteelliseksi (ks. Alasuutari 2011, 148). Pyrin kuitenkin luomaan haastattelutilanteisiin mahdollisimman välittömän ja avoimen ilmapiirin sietämällä hiljaisia hetkiä ja kannustamalla haastateltavia puhumaan valitsemistaan aiheista. Useat haastateltavat vastasivat myös suppeahkoihin kysymyksiin hyvin laajasti ja palasivat usein vaikeisiin aiheisiin haastattelun edetessä, joten pidän aineistoani aiheen kannalta hyvin rikkaana. Silti tuloksia on hyvä tarkastella sen osalta, vaikuttiko oma lähtökohtaisesti myönteinen asennoituminen siihen, mitä kokemuksia haastateltavat toivat esille. Arkaluontoistena tai moraalisesti latautuneiden aiheiden kohdalla vastaukset haastattelututkimuksessa saattavat olla osittain ihanteellisia. (Ks. Alasuutari 2011, 84–85, 102, 105.)

5 TULOKSET

Muotoilin yksilöllisten merkitysverkkojen pohjalta neljä yleistä merkitysverkkoa, jotka kuvaavat haastateltujen kotoutumispalveluiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksia järjestöyhteistyöstä sekä monisektorisesta asiantuntijuudesta osana kolmannen sektorin kanssa tehtävää yhteistyötä. Haastatteluissa nousi esille hyvin samankaltaisia teemoja, mutta muodostetut merkitysverkot sisältävät myös osa-alueita, jotka nousivat merkitykselliseksi vain joidenkin haastateltavien kokemuksissa. Neljä yleistä merkitysverkkoa sisältävät: 1. työn olosuhteisiin, työyhteisöön ja yhteistyörakenteisiin, 2. yhteistyösuhteeseen, 3. työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin ja 4. asiakasnäkökulmaan liittyviä tekijöitä.

5.1 Työn olosuhteet, yhteistyön koordinointi ja työyhteisö järjestöyhteistyön taustalla

Haastateltavien kokemuksissa järjestöyhteistyön tekemisestä nousi esille paljon erilaisia organisaatioon, työn olosuhteisiin, resursointiin ja työyhteisöön liittyviä seikkoja, joiden koettiin olevan yhteydessä siihen, millä tavoin järjestöyhteistyö näyttäytyy heidän työarjessaan. Seuraavissa alaluvuissa on käsitelty näitä organisaatio- ja tilannetekijöitä tarkemmin.

5.1.1 Muuttuvat työn olosuhteet sekä resurssipula

Useamman haastatellun sosiaalityöntekijän työarjessa järjestöyhteistyön tekeminen näyttäytyi vähäisenä. **Ajanpuute ja asiakasmäärien kasvu** nähtiin yhtenä hyvin tyypillisenä syynä tälle. Haastateltavat toivat esille, kuinka työn tekemisen rytmi on muuttunut niiden vuosien aikana, jotka he ovat työskennelleet kotouttavassa työssä. Aiemmin yhteistyötä on voitu tehdä enemmän ja asiakaskohtaisemmin, mutta tällä hetkellä jatkuva kiire ja isommat asiakasmäärät pakottavat priorisoimaan tehtäviä. Haastateltavat myös toivat esille, että muiden tahojen työtä ja tehtäviä valuu tällä

hetkellä sosiaalityöhön, mikä rajaa paitsi asiakaskohtaisen työn tekemisen mahdollisuuksia myös yhteistyön tekemistä.

"No tällä hetkellä aika vähän. --- ensimmäisen kerran ku mä oon tullut --- niin silloin oli enemmän. Asiakkaita oli huomattavasti vähemmän, et ehti tekemään enemmän -- -.", "--- sosiaalialalla, ne resurssit on revitty aika äärimmilleen ja sitte ei oo niin paljon sitä aikaa, kun ois hyväksi asiakkaille." (H3)

"--- niin se työskentely täällä meillä on ollu laajempaa, että täällä on pystytty paljo enemmän aikasemmin siihen ihmisten arkielämään ja sellasiin asioihin panostamaan. -- -- sitä on jouduttu sitten rajaamaan tarkemmin, että meillä ei enää siihen oo sillä tavalla mahdollisuutta." (H4)

Yhteistyön tekeminen näyttäytyy työntekijöiden kokemuksissa **tilannesidonaisena ja ajoittaisena**. Kiireen lisäksi työn olosuhteisiin liittyvänä tekijänä näyttäytyi kotouttavan työn rytmittyminen ajankohtaisten, globaalien tapahtumien mukaisesti. Yhteistyön määrän ja muotojen nähtiin vaihtelevan asiakasprosessien mukaisesti. Esimerkiksi eräs haastateltava mainitsee, että haastatteluhetkellä yhteistyö ukrainalaisten pakolaisten osalta on enemmänkin vastaanottokeskusten ja järjestöjen välistä, mutta siirtynee heille tai kunnan työntekijöille kuntapaikkojen saamisen myötä (H5). Silloin, kun kolmannen sektorin tarjonta kohtaa hyvin asiakaskunnan tarpeet yhteistyötä voi olla paljonkin.

"Ja tosi paljon oltiin yhdessä, koska oli silleen sama asiakaskunta. Mutta sitten, kun se loppu se hanke, niin hävisi ihmiset myös.", "... maailmantilanne... tähän vaikuttaa maailman tilanne ylipäättänsä paljon enemmän, --- et sitten taas peruspalveluitten aikuissosiaalityössä se järjestökenttä, yhteistyötahot on erilaisia, koska tarpeet on erilaisia ja palvelut on erilaisia osittain ---." (H5)

"No aika pieni. Mutta ehkä sillee vähän vaihtelee, et välillä on tullu sit joku hanke, mikä jotenkin kattaa laajemmin sitä omaa asiakaskuntaa ja oon sit aktiivisemmin ohjannu ---." (H3)

Kolmas sektori näyttäytyy haastateltavien kokemuksissa usein **jäsentymättömänä**. Sen lisäksi, että järjestötoimijoiden paljous ja muuttuvuus koettiin haastavaksi yhteistyön pysyvyyden ja jatkuvuuden kannalta, aiheutti se työntekijöissä myös kyynistymistä ja väsymistä yhteistyön ylläpitoon. Järjestötoiminnan perustuessa myönnettävään rahoitukseen ja ollessa pitkälti hanke- ja projektiperustaista yhteistyö näyttäytyy **vaikeasti ennustettavana** ja **lyhytjänteisenä**. Hankkeiden koettiin käynnistyvän usein suurella volyyymillä ja innokkuudella, mutta myös katoavan helposti. Työntekijät kokivat tämän ennen kaikkea haittaavan hyvien käytäntöjen juurtumista palvelurakenteeseen.

"Että ne syntyy sitä tarvetta varten, mikä on silloin. Ja vapaaehtoiset tulee silloin. Eli silloin 2016 ja 2017 oli varmasti tosi paljon, niinku kansalaisyhteiskunta nousi. Sitten se laimentu, koska kaikki kyllästy, ketään ei enää kiinnosta. Ja sitten taas viime vuonna, ihan hirveestihän oli kaikkee ja kaikki halusi auttaa. No nyt alkaa jo näkyä, että alkaa hiljentyä, et ei oo enää samalla tavalla." (H5)

"--- kun kaiken maailman hankkeita tulee ja menee ja niitten ehkä hyvien käytäntöjen - --- ehkä juurruttaminen johonkin - tai mihin ne juurtuiskaan, kun ne ikään kuin

katoaa. Se sit ehkä aiheuttaa sitä, että semmosta ikään kuin kyynistymistä tai väsymistä on havaittavissa siihen, että olisi valtavasti niitä eri toimijoita.” (H1)

”Ehkä semmonen toive, mikä itellä ois, että se kolmas sektori olis jotenkin jäsenyneempi ja pitkäaikaisempi.”, ”--- se ei varmaan hankkeiden hyppysissä ole, että hanke jatkuu nytten seuraavat kymmenen vuotta, vaan et se vaatis ehkä semmosta isompaa muutosta tai jotenkin, että sitä pystyis johonkin integroimaan sitä hyvää, mitä se hanke on tuottanu.” (H3)

Tilannesidonnaisuudesta huolimatta tiettyjen kolmannen sektorin tahojen kanssa yhteistyö koettiin **vakiintuneeksi ja säännölliseksi**. Tällaisina tahoina haastateltavat mainitsevat muun muassa paikkakunnan setlementtitoimijat, maahanmuuttajien parissa työskenteleviä järjestöjä yhteen kokoavat monikulttuurisuuskeskukset sekä SPR:n vapaaehtoiset, joiden työpanos nähtiin merkittävänä erityisesti pakolaisten vastaanottoon liittyvien alkuvaiheen käytännön asioiden hoitamisessa. Lisäksi haastateltavat mainitsivat järjestöjen tuottamat ostopalvelut vakiintuneina yhteistyötahoja, koska tähän yhteistyöhön liittyvä sosiaalityöntekijän velvollisuus seurata palveluiden toteutumista säännöllisesti. Vaikka yhteistyö ostopalveluiden kanssa on säännöllisempää, kokivat työntekijät, että yhteistyön sujuvuutta kehystää siihen liittyvä byrokratia. Yhteistyökumppanit valikoituvat kilpailutuksen perusteella, jolloin **talous näyttäytyy yhteistyön toimivuutta merkittävämpänä tekijänä**. Työntekijät toivat esille, että palvelut saattavat olla hyvinkin pienillä resursseilla toteutettuja, mikä tuo palveluntuotantoon ja yhteistyöhön tietynlaista epävarmuutta.

”Ja mä aattelen, että yhteistyöllä on semmoset pitkät juuret. Että me ollaan tehty vaikka näitä infoja useamman vuoden. Että se on semmonen toiminta jo, mitä kaikki tahot odottaa ja toivoo ja se yhteistyö jatkuu ja on säännöllisiä tapaamisia.” (H2)

”--- jos on ostopalvelu, niin siinä tulee sit meillekin velvollisuuksia. Että sitä pitää meiltä seurata, että miten se toimii se palvelu, mikä tarkoittaa sitä, että siinä on säännöllisiä yhteisiä tapaamisia. Niin sit kun on niitä tapaamisia, niin se myös edesauttaa pitkälle sitä yhteistyötä.” (H3)

”Että se oli käytännössä aika hankalaa ja sit semmosta aika pienillä resursseilla tehtyä, et sit kun sieltä yhtäkkiä vaikka tukihenkilö sairastu pitkäksi aikaa, niin ei tullutkaan ketään tilalle, et semmosta hirveen hankalaa. Et se on varmaan sit se byrokratian osuus siinä, että kun heillä on halvin hinta, niin sitten he voittaa sen kilpailutuksen, mut sit että todellisuudessa toimiiko se.” (H3)

5.1.2 Yhteistyörakenteet ja yhteistyön koordinointi

Yhteistyön haasteina ja rajoittavina tekijöinä näyttävät esiin erilaiset ajanpuutteeseen, resursointiin, toimintakentän muuttuvuuteen ja jäsentymättömyyteen liittyvät seikat. **Yhteistyölle luotu rakenne** puolestaan tuo työhön jatkuvuutta, pitkäjänteisyyttä ja ennustettavuutta, kuten ostopalveluiden ja vakiintuneiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyösuhteiden koetaan kuitenkin olevan melko hauraita ja alttiita kentällä tapahtuville muutoksille. Palveluiden toivottaisiin olevan rakennettu niin, ettei palveluiden turvaaminen ole

kiinni yhdestä henkilöstä tai hänen tekemästään yhteistyöstä. Myös **tilojen jakamista** pidettiin merkittävänä tiedonkulkua helpottavana yhteistyönmuotona. Aineistoesimerkissä haastateltava puhuu kylläkin yhteistyöstä kunnan ja hyvinvointialueen välillä, mutta työntekijöillä on kokemuksia tilallisen yhteistyön hyödyntämisestä myös järjestötoimijoiden kanssa.

"--- yhteistyökuviot, mitä on järjestöjen kanssa, niin nekin on sit monesti, kun ne on syntynyt monien vuosien varrella ja tiettyjen työntekijöiden kesken, et sit kun tulee muutoksia työntekijöillä, niin sitten se järjestöyhteistyö ei välttämättä jatkukaan samanlaisena. Et nekin voi olla tietyllä lailla aika haavoittuvaisia rakenteissa." (H2)

"--- että jos jossain vaiheessa päästäis samoihin tiloihin (kunnan kotouttamistyöntekijöiden kanssa), että ois työpiste saman katon alla, niin se varmaan selkeyttäis. Ja sit se tiedonkulku ja muu paranis. (H6)

Myös kotouttamisen toimijoita yhteen kokoavat **verkostot** ovat useiden haastateltavien mielestä tärkeä yhteistyön rakenne. Verkostoissa muun muassa jaetaan tietoa asiakaskunnan ajankohtaisista tarpeista ja selvennetään toimijoiden välisiä työnjakoja. Toisaalta pelkkä verkoston olemassaolo ei ole tae toimivasta yhteistyöstä. Eräs haastateltava oli jättäytynyt pois verkostosta, koettuaan sen liian irralliseksi omasta työstään. Haastateltavan kokemuksessa järjestöjen intressit ja ääni näytti saavan liikaa alaa verkostotyössä. Verkostojen toimintaa määrittää usein kilpailu, ja siksi pelkkä yhteistyön rakenne ei riitä, vaan huomiota pitäisi kiinnittää vuorovaikutukseen ja yhteisten tavoitteiden muotoiluun (Aira 2012, 142–143).

"No meillä on siis verkostoja ollu täällä ---, et siellä on ihan viranomaisia plus sitten järjestöjä mukana, ketkä tekee kotouttavaa työtä. --- ne oli tosi hyödyllisiä. Siellä käytiin läpi aina, että mitä tässä kaupungissa on niinku maahanmuuttaja-asioita, mitä on pinnalla. --- Ja jokainen sitten omasta näkökulmasta kerto, että mitä on meillä meneillään." (H6)

"No siellähän oli tosi paljon intoa ja ideoita ja paljon sitä, että meitä haluttiin mukaan siihen toimintaa. Ja itellä oli aina jotenkin semmonen olo, että joutu kieltäytymään, että ei me pystytä tähän ja tähänkään lähtemään mukaan. --- se on ehkä osittain se syy, että mä jättäydyin siitä pois, että se menee niin sivuun siitä omasta työstä ---." (H4)

Kaiken kaikkiaan yhteistyön tekemistä leimaa usein **koordinoimattomuus**. Eräs haastateltava toteaa, että koordinoinnin puuttuessa yhteistyötä tehdään vaihtelevasti asiakkaiden tarpeiden perusteella ja sen tekeminen on henkilökohtaisten suhteiden varassa. **Toimiva tiedonkulku** nähdään luottamuksellisen yhteistyösuhteen edellytyksenä, mutta haastateltavilla on myös kokemuksia heikohkosta ja ennakoimattomasta viestinnästä järjestöjen kanssa.

"--- riippuu enemmänkin aina siitä, mitä yleensäkin, että jos joku sattuu tuntemaan jonkun tai huomataan, että olispa hyvä että olis jotakin. Niin joku rupee selvittämään jotakin. Mutta ei oo silleen koordinoitusti tällä hetkellä." (H5)

"--- jos se jää se yhteydenpito (sosiaalityön) ja sen hankkeen välillä hyvin ohueksi, niin siinä nyt varsinaista luottamustakaan synny.", "Että sitten oma motivaatio ei riitä siihen, että sen lisäksi, että huutelet asiakkaiden perään, niin huutelet sitten vielä järjestöjen perään." (H3)

Lisäksi kolmannen sektorin runsaat yhteydenotot rasittavat työntekijöitä. Vähäisiä resursseja ei haluta käyttää yhteydenottojen ja viestien perkaamiseen ja niistä olennaisen toiminnan etsimiseen. Tiedon **koordinoinnin puuttuessa** yhteistyön tekeminen on järjestöjen jakamien esitteiden varassa ja tiedon omaksuminen jää yksittäisen työntekijän vastuulle. Siksi työntekijät toivovat, että työyhteisöstä valittaisiin koordinoija, joka jakaisi tietoa asiakkaille soveltuvasta toiminnasta työyhteisössä, jolloin kukin työntekijä voisi jakaa tätä suodatettua tietoa edelleen asiakkailleen. **Koordinoinnin järjestäminen** on kuitenkin osoittautunut haastavaksi tilanteessa, jossa resurssit ovat tiukalla ja lisätyön ottaminen ei luonnollisesti houkuta työntekijöitä. Joskus yhteistyötä on pyritty koordinoimaan jakamalla työyhteisön kesken, ketkä milloinkin osallistuvat yhteistyöhön.

"--- yhteistyön määrä vaihtelee ja niitä ehkä sit jaetaan vähän sillei, että kuka meidän toimistolta millonkin tekee sinne enemmän yhteistyötä. --- eihän siinä koko meidän toimisto ole mukana, vaan sit aina jotkut työntekijät." (H3)

"--- joku tällanen vastaava, joka ois perillä näistä kolmannen sektorin toimijoista ja hankkeista, et mitä missäkin on, et joka pystyis sitten antaa sitä tietoa meille muille. Mut se ei tainnu nyt sit oikein lähtä elämään." (H4)

"Ehkä semmosta, että meillä ois joku henkilö, joka vastais siitä yhteistyöstä kolmannen sektorin kanssa. Koska nyt tuntuu, että aina kun sitä kysytään, että kuka lähtis tähän, niin kaikki on silleen, et en ainakaan minä, et ei oo aikaa." (H3)

5.1.3 Järjestöyhteistyön arvottaminen, työyhteisön ilmapiiri ja organisaation tuki

Kolmanneksi yhteistyön taustalla vaikuttavina tekijöinä näyttäytyvät haastateltavien kokemuksissa työyhteisön asenteet ja ilmapiiri sekä organisaatiosta saatu tuki yhteistyön tekemiseen. Vaikka haastateltavien kokemukset tehdystä yhteistyöstä ovat pääsääntöisesti myönteisiä, **arvottavat** työntekijät **järjestöyhteistyön merkitystä** osana omaa työtään hyvin eri tavoin. Toiset näkevät järjestöyhteistyön merkittävänä osana omaa työtään, kun taas toiset kokevat sen osuuden pieneksi. Työntekijöiden kokemuksissa tulee esiin, että yhteistyö järjestötoimijoiden kanssa koetaan omaa työkuormaa lisäävänä ja siihen suhtaudutaan oman perustyön ohella jonain ylimääräisenä, jota tehdään mikäli aikaa jää. Yhtenä taustatekijänä siihen, miksi **järjestöyhteistyön nähdään "jonain ylimääräisenä"**, näyttäytyy jo aiemmin mainitut työn olosuhteisiin ja resursointiin liittyvät tekijät, jotka näkyvät **byrokraattisen työn korostumisena ja arvottamisena**. Työntekijät kokevat, että työolosuhteet pakottavat rajaamaan omaa tehtäväkenttää ja priorisoimaan viranomaistyöhön kuuluvia tehtäviä.

"No aika pieni. Että se on vähän, kun se perustyö ja ne pakolliset, se mikä on sitä viranomaistyötä, niin se ei sitten taas liity siihen yhteistyöhön kolmannen sektorin kanssa. Että se on vähän semmoinen lisä, mitä tehdään, jos on aikaa ja sillein asiakkaiden yksilöllisistä tilanteista riippuen. --- että aika vähän sille on tilaa." (H4)

"--- sitten oman työn ohella löytää sitä aikaa sitten semmosille ylimääräisille, jos tulee pyyntöjä johonkin. Niin joskus se on sillä tavalla, että miettii aina, että taasko meidän pitää lähteä johonkin toimintaa. Kun kuitenkin se perustyö pitää tässä hoitua." (H6)

"No mä aattelen, että aika merkittävä osuus, että tää viranomaistyö on semmonen tietyllä lailla rajattu kokonaisuus ja sitten kun nähään, että järjestöillä on meidän asiakkaille paljon tarjottavaa, niin sitten pyritään ohjaamaan asiakkaita sinne järjestöjen piiriin. Ja mä aattelen, että tosi hyvin järjestöt täydentää sitä kotouttavaa työtä ja semmosta asiakkaitten tukemista, mikä on itselläkin tässä tavoitteena, mutta ei aika ja resurssit (riitä) siihen, niin mä aattelen, että se on tärkeä osa kyllä." (H2)

Työn realiteetit eivät kuitenkaan yksistään määritä yhteistyön tekemistä. Haastateltavat näkivät, että myös **työyhteisön ilmapiirillä ja puhekulttuurilla** on merkitystä yhteistyön tekemiseen. Käsitys järjestöyhteistyöstä "jonain ylimääräisenä" on usein myös työyhteisössä jaettua, jolloin puhe työn realiteeteista ja ajan rajallisuudesta saattaa nousta työpaikoilla yhteistä keskustelua määrittäväksi tekijäksi. Tämä näyttäytyy haastateltavien kokemuksissa myös siten, että joskus kolmannen sektorin yhteistyöehdotuksia saatetaan torpata työyhteisössä yhdessä tuumin. Työntekijöiden kokemusten mukaan vähäisemmäksi saattaa jäädä puhe siitä, mikä olisi mahdollista perustyön lisäksi ja sen ohella. Osa haastateltavista mainitseekin, että työyhteisön suhtautuminen järjestöyhteistyöhön saisi olla nykyistä avoimempaa. Haastateltavat pitävät työyhteisön roolia merkittävänä sen osalta, että tieto erilaisesta järjestötoiminnasta välittyisi kaikille. Toisaalta eräs haastateltava kertoo rakentaneensa yhteistyötä itsenäisesti huolimatta työyhteisön negatiivisista asenteista.

"Semmonen tekninen ja ehkä byrokraattinenkin työ, mitä tässä on ehkä lopulta tosi paljon --- se sitten arvotetaan jotenkin tosi tärkeäksi." (H2)

"Välillä voi olla semmonen yleinen mieliala ja kokemus, että meillä ei sen perustyön ohella tai lisäksi oo välttämättä aikaa sille, niille kaikille aloitteille tai lähteä aktiivisesti mukaan sellaisiin asioihin, mitä vaikka sieltä kolmannelta sektorilta ehdotetaan. Ja sit mä aattelen, että se voi sinne päin näyttäytyä hankaluutena tehdä yhteistyötä." (H1)

"--- avoimuutta voisi ideaalitalanteessa olla enemmän. Mutta mä ainakin aattelen, että aina kun puhuu jotenki siitä, että miten voidaan tehdä yhteistyötä kolmannen sektorin tai järjestöjen kanssa tai miten jotain rakenteellista sosiaalityötä toteutetaan niin --- aina ehkä palataan siihen, että mikä se on se työn määrä ja mitä se mahdollistaa ulospäin. Mutta ehkä semmonen kulttuuri myös organisaatioissa, että miten näistä asioista puhutaan, miten siitä yhteistyöstä puhutaan, miten siitä turhautumisesta puhutaan ja voisiko just olla avoimempi asioille tai mitä pidetään ylimääräisenä. Ehkä jotenkin semmonen arvojen kirkastaminenkin ois välillä aina ihan hyvää." (H1)

"Et ite ohjasin paljon asiakkaita, mut et se oli jotenkin aika, et yleisilmapiiri meidän toimistolla sitä hanketta kohtaan oli hyvin negatiivinen. Et sit se oli jotenkin minä, joka sinne vei niitä asiakkaita ja muut ei ehkä sit niin vahvasti edes saanu siitä sitä tietoa, et jotenkin se oli alusta alkaen niin negatiiviseksi leimattu---." (H3)

Perustyön arvottaminen ja priorisointi linkittyy haastateltavien kokemuksissa myös käsitykseen **viranomaistyön ensisijaisuudesta** asiakkaiden palveluiden turvaajana ja sosiaalityön viimesijaisesta vastuusta. Vaikka haastateltavat tunnistavat järjestöjen tekemän työn merkityksen asiakkaan kokonaistilanteen kannalta, ei järjestöyhteistyötä pidetä välttämättömänä asiakkaan palveluiden turvaamisen

kannalta. Järjestöyhteistyön arvottaminen jää joidenkin haastateltavien kokemuksissa marginaaliseksi, eikä sitä pidetä kiinteänä osana omaa työtä. Erityisesti nyt hyvinvointialueille siirtymän myötä osa työntekijöistä katsoo, että päävastuu järjestöyhteistyöstä siirtyy kunnan työntekijöille. Sen sijaan toisten viranomaisten kanssa tehtävä yhteistyö näyttää haastateltavien kokemuksissa erottamattomana osana kotouttavaa työtä.

"--- jos me tässä viranomaistyössä katotaan, että jotkut tietyt palvelut on välttämättömiä asiakkaille, niin me ei voida tavallaan odottaa ja olettaa, että sitten kolmas sektori hoitais niitä. Että meidän täytyy varmistaa, että asiakas saa ne tietyt palvelut." (H2)

"No tällä hetkellä monet asiat on semmosia, että se on oikeestaan heijän (kunnan kotoutumispalveluiden) vastuualuettaan enemmän." (H5)

"Mut sitten tehdään paljon yhteistyötä eri tahojen kanssa, eri viranomaisten kanssa. Tietysti se on se kolmannen sektorinkin toimijat, mutta enemmän vielä tehdään yhteistyötä eri viranomaistahojen kanssa ---." (H4)

Esihenkilöiltä saatu tuki sekä vapaus vaikuttaa omaan työhön näyttävät haastateltavien kokemuksissa merkittävänä järjestöyhteistyön tekemistä määrittävinä taustatekijöinä. Jopa saman organisaation sisällä kokemukset eroavat sen suhteen, miten organisaatio ja johto ovat mahdollistaneet ja tukeneet yhteistyön tekemistä. Joillakin haastateltavilla on hyvin myönteisiä kokemuksia esihenkilöiden suhtautumisesta säännöllisen ja tiiviin yhteistyön tekemiseen osana omaa työtä. Toisaalta haastateltavilla on myös kokemuksia siitä, että esihenkilöiden negatiiviset asenteet tiettyjä kolmannen sektorin tahoja kohtaan haitanneet yhteistyösuhteiden rakentumista.

"Ehkä keskimääräistä enemmän ollaan niitten tiettyjen toimijoiden --- kanssa tekemisissä. --- et me ollaan semmonen oma erillinen yksikkö tässäkin (työ)yhteisössä, että me ollaan syystä tai toisesta pystytty lähtemään enemmän mukaan asioihin tai suunnittelemaan, tekemään yhdessä ja ylittämään sitä tietynlaista sosiaalityön työtöitä." (H1)

"--- varmaan vähän erilainen lähtökohta, --- he pyrkii enemmän tähän yhteistyöhön ja se on tiiviimpää siellä (toisessa tiimissä) ---." (H4)

"--- meillä monesti ne hankkeet tulee meidän esihenkilön kautta, niin sit välillä on tuntunu, et jos siellä on jotain kemioissa kismaa, niin sit se jotenkin näkyy myös siinä yhteistyössä laajemmin, mikä on kauheen harmi." (H3)

Aina tiedonkulkuun ei voi kuitenkaan vaikuttaa henkilötasolla. Työntekijät kokevatkin, että jo itsessään **viranomaistyön** vastuut ja velvollisuudet määrittävät yhteistyössä toimimiselle tietyt **reunaehdot**. **Vaitiolovelvollisuus** näyttää haastateltavien kokemuksissa yhtenä merkittävänä yhteistyössä toimimisen mahdollisuuksia haastavana tekijänä. Näihin tilanteisiin on silti usein löydetty toimivia käytäntöjä ja tiedonkulun rajoitteet on pystytty ohittamaan luovasti. Vaikka viranomaisrooli asettaa tietyt rajoitteet tiedonkulkuun, työntekijät kokevat, että

yhteistyökumppanit ymmärtävät näitä rajoitteita ja yhteistyö voi olla siitä huolimatta sujuvaa. Eräs haastateltava korostaa, että vaitiolovelvollisuus ei saisi olla syynä yhteistyön tekemättömyydelle, vaan yhteistyön tekemisen tärkeys nimenomaan korostuu tilanteissa, joissa tiedonkulku on heikkoa.

"--- me työntekijöinä vaitiolovelvollisuuden takia ei pystytä niin avoimesti olemaan siinä keskustelussa niiden muiden tahojen kanssa. Että meidän täytyy sitten puhua sellasella yleisellä tasolla. Mutta mä aattelen, että sekin on ehkä sellanen, minkä ne yhteistyökumppanit ymmärtää, eikä sitten vaadikaan, että me avattais sitten semmosia asiakastilanteita, mitä ei pystytä. Että sekin on jotenkin siinä semmonen kuitenkin toimiva käytäntö." (H2)

"Ja yleensä siinä selvittää sillä --- että jos asiakas itse antaa luvan esimerkiksi vaikka, että se toimija ottaa heihin yhteyttä ja he saa sitten itse kertoa, mitä he haluaa itsestään. Että meiltä ei sitä tietoa näistä asiakkaista niinku mene eteenpäin." (H2)

"---voi näyttäytyä ongelmalta, että salassapitovelvollisuus. Että mehän ei soitella, että tämmösiä asioita me on tehty tämän asian eteen. Vaan asiakas, jos kertoo ite, niin kertoo. --- monet haluaa hakea apua joka paikasta mistä saa, joten se näyttäytyy, että kukaan ei ole auttanu, vaikka se ois viidessä eri tahossa käytännössä hoidossa joku asia. Että sen takia on toisaalta tosi tärkeä yhteistyö niiden pääkumppaneiden kanssa, että vähän niinku tietäs, että millä asialla ja mitä hoidetaan." (H5)

5.2 Yhteistyösuhde

Organisaatioon, työn olosuhteisiin ja työyhteisöön liittyvien seikkojen lisäksi haastateltavat toivat esille paljon itse yhteistyösuhteeseen liittyviä elementtejä, jotka näyttäytyvät keskeisinä yhteistyön tekemisessä.

5.2.1 Yhteistyökumppaneiden tunteminen ja yhteiset tavoitteet

Yksi keskeinen yhteistyötä edistävä seikka on **yhteistyösuhteen pitkäikäisyys sekä tuttuus**. Henkilötasolla tuttujen ja pysyvien tahojen kanssa yhteistyö koetaan luottamukseen perustuvaksi ja sujuvaksi. Taustalla vaikuttaa haastateltavien kokemuksen mukaan osaltaan helppous, koska tuttujen tahojen kanssa luottamuksen ja yhteistyösuhteen rakentaminen on jo tehty.

"--- tuttuus ja se ymmärrys kasvaa molemmin puolin, että mitä tehdään ja missä asioissa ja ketkä tekee. Koska kuitenkin tämä on, suht pienet ympyrät tässä on ja samat ihmiset tässä pyörii. Niin kuitenkin sit jos on jotakin, niin helpompi on niitä asioita yhdessä järjestelläkin." (H5)

"--- siellä on pitkälti samat toimijat nyt, kun mitä on ollu vaikka 5 vuotta sitten ja toisaalta meillä on aika samat henkilöt töissä, et sit myös se semmonen ihan henkilötason yhteistyö toimii sinne." (H3)

"--- tässä kuitenkin on tapahtunu ajan myötä edistystä, että vaikka siellä onkin niitä hankkeita, jotka muuttuu, niin siellä on aika pitkälti samat henkilöt, jotka toimii." (H4)

"Että on sellasta tuttuutta ja sellasta, että se on ihan sujuvaa ja uskon, että kaikin puolin sellasta luottamukseen perustuvaa ---." (H1)

Tietyt tahot ovat vakiinnuttaneet asemansa yhteistyökumppaneina, mutta joidenkin tahojen kanssa **yhteistyö näyttäytyy sattumanvaraisena**. Tällaisia tahoja ovat asiakkaiden omat yhteisöt, seurakunnat ja maahanmuuttajayhdistykset. Haastateltavat kertovat olleensa yhteydessä asiakkaiden seurakuntiin, kun on tarvinnut välittää tietoa isommalle joukolle, mutta syvällisempiä yhteistyöntekemisen käytäntöjä ei ole syntynyt toimijoiden välille. Yhtenä taustatekijänä haastateltavien kokemuksissa näyttäytyy näiden tahojen aloitteellisuuden puuttuminen. Erään haastateltavan kokemus on, että tietynlaisesta etäisyyden pitämisestä on ikään kuin sanaton sopimus erään asiakasyhteisön kanssa. Haastateltavien kokemuksista välittyy kuva, että asiakkaiden yhteisöjä ja seurakuntia **ei välttämättä edes tunnisteta yhteistyökumppaneina**.

"--- on joku asiakkaan yksilöllinen tarve, johon sitten etsitään sitä ratkaisua, niin sitten ollaan sieltä kysytty. Mut mä aattelen, että ehkä noitten uskonnollisten yhteisöjen kanssa ei oo sellasta jatkuvaa." (H2)

"Et ei niin, että oltais sellaisten tahojen yhteydenottoja torpattu tai et ei ois lähetty. Mä luulen et ei oo (aloitteita), mulle ei ainakaan oo sit ehkä kantautunu, että olis tullu." (H1)

"--- he ihan ite ohjautuu pääsääntöisesti niihin, kun löytävät sen oman etnisen yhteisön, niin sen kautta päätyvät myös niihin seurakuntiin. --- mutta pääsääntöisesti ei tehdä sillä tavalla yhteistyötä." (H4)

"--- muotoilen tän tälleen, että osittain myös heidän tahdostaan. Että pidetään tälleen välimatkaa, varmaan. Tää on tämmönen oma mutuni." (H5)

Henkilötason tuttuuden ohella yhteistyön sujuvuutta ja luottamusta edistää haastateltavien kokemusten mukaan yhteistyökumppaneiden **työnkuvan ja toimintasisältöjen riittävä tunteminen**. Useimmiten työntekijöillä on kokemus, että työnjaot ja vastuut toimijoiden välillä ovat selkeitä ja toimivia. Luottamus toisen osaamiseen ja siihen, että muut hoitavat oman tonttinsa liittyä olennaisesti työntekijöiden kokemukseen työnjakojen selkeydestä. Selkeitä työnjakoja pidetään tärkeinä jo itsessään resurssien suuntaamisen kannalta. Kotouttamisen kenttä muutoksineen on kuitenkin niin ennakoimaton, että usein uusissa tilanteissa työkajoja ei ole määritelty, jolloin järjestöt ottavat helposti vastuuta myös heille kuulumattomista tehtävistä. Yksi haastateltava koki, että on myös järjestöille huojennus, kun byrokratia vihdoon ehtii mukaan ja järjestöt voivat lopulta keskittyä omaan tehtäväänsä viranomaistyön paikkaamisen sijaan.

"--- heidän kanssa kyllä on toiminut, että kun siellä on pitkäaikaisia asiantuntijoita ja pitkäaikainen yhteistyö, niin on selkeet.", "He tietää kyllä, että me tehään viranomaistyötä --- että semmoset asiat, jotka kuuluu selkeesti meille, he lähettää sit asiakkaat tai soittaa meille." (H6)

"--- joihinkin toimijoihin luotetaan enemmän. Ja se liittyy ehkä siihen, että jos se on vakiintunut, että siellä on ne työntekijät, jotka tunnetaan ja tiedetään, mitä se toiminta sisältää, niin se luo myös sitä luottamusta siihen, että miten se homma siellä toimii." (H4)

"Parasta on sillon, kun tietään, mitä tehdään, molemmin puolin. Ja mitkä on oman työn rajat, että se on helppoo se työnjako. --- Että minä tiesin, mitä sieltä puolen pystyy ja mitkä on sitten viranomaisasioita. --- että mihin tarvitaan minua tai sitten semmosia, että mitkä on yksinkertaisempaa hoitaa jotenkin muuten. Ja vaikeinta on aina ylipäättänsä se, että jos ei tunneta toisten työtä, tietä, että missä menee se työn raja." (H5)

"--- he saa näitä asioita, mitkä ei kuulu heille, niin jonnekin muualle. Että he pystys keskittymään siihen osallisuustoimintaan enemmänkin, eikä semmoseen vaikka nyt Kela-asioiden hoitoon tai muuhun, mikä ei nyt suoraan oo semmosta järjestökentän työtä." (H5)

Lisäksi haastateltavat pitävät tärkeänä, että yhteistyökumppanit jakavat joiltain osin **yhteisen käsityksen asiakaskunnasta** ja että toimijoiden välillä on riittävän **samansuuntainen käsitys työn tavoitteista**. Työn tavoitteiden ei tarvitse haastateltavien mukaan olla kirjaimellisesti samat, sillä viranomaistyö ja järjestöjen työ painottuu eri asioihin, mutta toimijoilla olisi hyvä olla yhteinen käsitys siitä, mihin kotouttava työllä pyritään ja mitä erityispiirteitä työhön liittyy. Kotouttamisen kenttä on niin laaja-alainen, että erilaisten toimijoiden työpanos on työntekijöiden mielestä toivottua. Työntekijät toivovat, että eri sektoreilla toimivat tahot omaksuisivat työhönsä kotouttavan työotteen, jolloin asioita ei tehdä asiakkaiden puolesta vaan työskennellään asiakkaiden toimijuutta vahvistaen. Jaettu näkemys toimivista käytännöistä, tavoitteista ja työn suunnasta ei edistä vain yhteistyön rakentamista, vaan sen nähdään hyödyttävän suoraan myös asiakkaita.

"--- me tavallaan ehkä tunnistetaan ne tavoitteetkin. Et on ne yhteiset tavoitteet ja helposti pystytään ensinnäkin lähtee niitä kohti.", "Ja sitten toisaalta se, että kun on se erityinen asiakaskunta kuitenkin, niin se erityisyys tiedostetaan ja tunnetaan kaikkien kesken. Että ei lähdetä miettimään sellaisia yhteistyön muotoja, mitkä ei vaikka toimi meidän asiakaskunnalla ollenkaan." (H1)

"--- suomalainen yhteiskunta ehkä on se meidän yhtymäkohta, että kaikki me jaetaan se sama näkemys, että mikä tää yhteiskunta on ja mitkä ois ne kotoutumisen tavoitteet. Et mä aattelen, et meillä on kuitenkin ne yhteiset tavoitteet siinä." (H2)

"--- kaikilla työntekijöillä pitäis olla semmonen kotouttava näkökulma. Että tää asiakasryhmä on semmonen, että aika monesti pyytää apua --- ja etsitään se, kuka lähtis hoitamaan puolesta sen asian. Niin ois hyvä olla, että kaikilla ois semmonen sama ote, sama linja, että ei tehä puolesta vaan opetetaan ja neuvotaan ja kuljetaan vierellä ja näytetään. --- Niin semmonen kotouttava työote on se avainsana." (H6)

"--- kotoutuminenkin on niin pitkä prosessi ja laaja prosessi, et siitä löytyy niin paljon sitä tekemistä ja löydettävää ja annettavaa, että mä aattelen, et me hyvin täydennetään toisiamme sen kolmannen sektorin kanssa." (H2)

5.2.2 Erojen tunnistaminen ja osaamisen kunnioittaminen

Oman ja toisten **toimijoiden erityisosaamisen tunnistaminen** tukee työnjakojen muotoilua ja resurssien järkevää käyttöä. Vaikka työntekijöillä on joskus haasteita tunnistaa kolmannen sektorin tehtävä kotouttamisessa: *"--- mä mietin nyttten mitenkähän kolmas sektori sen kotouttavan työnsä määrittelis ---"* (H1), niin samalla haastateltavat erittelevät monipuolisesti järjestötoimijoiden osaamista ja vahvuuksia. Lisäksi haastateltavat tunnistavat selkeästi omaan kotouttavan sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen liittyviä erityispiirteitä. Rakenteellisten muutosten myötä työnkuva on murroksessa ja työntekijöitä mietityttää myös millaisiksi työnjaot kunnan ja hyvinvointialueen välillä tulevat muotoutumaan.

"--- se iso osaamisen haaste on se, että mikä se on se meidän työnkuva, et kun se kotouttava työ on ikään kuin jäänyt sinne kuntaa ja mikä on sit se sosiaalihuoltolain mukainen, mitä me sit asiakkaiden kans tehdään, mut sit kuitenkin sillä kotouttavalla työotteella, että mikä se tulee olemaan." (H3)

Työntekijät näkevät kotouttavan sosiaalityön ominaispiirteenä kokonaisvaltaisen työskentelyn, joka painottuu haastavampien elämäntilanteiden ratkomiseen. Kotouttavan sosiaalityön työnkuvan koetaan kaventuneen jo aiemmin, mutta viimeaikaisten organisaatiomuutosten myötä viranomaistyön ja kolmannen sektorin **vastuualueet ovat edelleen tarkentuneet**. Työntekijät kokevat, että jatkossa kevyempi ohjaus kuuluu kunnille ja järjestöille, kun kotouttavan sosiaalityön kriteeriksi on tullut sosiaalihuollollinen tarve.

"No eroaa paljon. Kolmannella sektorilla keskitytään siihen ehkä vapaa-aikaan ja laajempaan elämän kokonaisuuteen. --- varsinkin nyt tän viimesimmän muutoksen myötä ---. Et se semmonen kevyempi ohjaus ja neuvonta ei enää pitäis kuulua meille, vaan et se ohjataan sit tonne kunnan palveluihin ja sit tietysti myös kolmannelle sektorille." (H4)

Merkittävänä **kotouttavan sosiaalityön erityisosaamisena** pidetään oikeudellista osaamista sekä palvelujärjestelmä- ja traumaosaamista. Työ edellyttää haastateltavien kokemusten mukaan asiakkaiden kulttuuristen ja yhteiskunnallisten taustojen ymmärtämistä ja ongelmanratkaisutaitoja tilanteissa, joissa esimerkiksi yhteistä kieltä ei ole. Lisäksi työntekijät kokevat tärkeäksi edistää yhdenvertaisuutta ja asiakkaiden oikeuksia tuomalla esimerkiksi viranomaisyhteistyössä esiin maahanmuuttajien näkökulmaa ja vaikuttamalla muiden toimijoiden asenteisiin.

"--- Mut se on ihan yleisesti aina vaan se, että uskaltaa kohdata ihmisen ihmisenä. Mutta että pitää tavallaan pystyä sopeutumaan ja mukautumaan tosi monenlaisiin asioihin." (H5)

"--- meillä täytyy olla siinä sellasta sekä herkkyyttä, että myös rohkeutta lähteä sitten puuttumaan sellasiin ja tuoda niitä esille yhteiskunnassa. Että mikä se taho sitten ikinä onkin, että mihin voi vaikuttaa, että sillä lailla sitä rakenteellista sosiaalityötä on paljon tehtävänä tässä." (H2)

"--- mun mielestä tässä korostuu tosi paljon se asiakkaan asioiden ajaminen. Että maahanmuuttajat on aika semmonen haavoittuva asiakasryhmä ja heillä ei oo taitoja ja tietoja tässä yhteiskunnassa toimimiseen ja niiden omien etujen ajamiseen samalla lailla niin kun sit suomalaisella." (H4)

Järjestöjen työ avautuu työntekijöiden kokemuksen mukaan suuremmalle yleisölle ja siinä korostuu **osallisuus- ja vaikuttajatyö**. Sosiaalityöntekijät kokevat, että järjestöissä pystytään vastaamaan paremmin yksilöllisiin tarpeisiin, mikä ei enää nykyisillä resursseilla ja asiakasmäärillä ole samalla tavalla mahdollista sosiaalityössä. Jotkut haastateltavat tuovat esille, että järjestöjen vapaamuotoinen toiminta mahdollistaa myös pääsyn **läheemmäs asiakasta** ja lisäksi toiminnassa otetaan **kokonaisvaltaisemmin** huomioon elämän eri osa-alueita. Järjestöjen osaamisen koetaan nojaavan maallikko- ja kokemustietoon, eikä järjestöillä ole samalla tavalla mandaattia hoitaa tiettyjä asioita, kuten viranomaisilla.

"-- ehkä kolmannella sektorilla pystytään semmosta tietynlaista osallisuutta edistämään tarvittaessa vielä enemmän" (H1)

"--- me ei kuitenkaan voida sillä lailla ruveta asiakkaan ystäväksi ---. Niin sitten taas kolmas sektori pystyy tarjoamaa --- tällöisiä mahdollisuuksia saada ystäviä ja viettää vapaa-aikaa, harrastaa yhdessä, mikä sitten on tosi tärkeätä sen asiakkaan kokonaistilanteen kannalta." (H2)

"--- kansalaisjärjestöissä ehkä päästään jotenkin lähemmäs sitä asiakasta ja voidaan enemmän kulkea rinnalla ja tarjota ehkä niihin asiakkaan yksilöllisiin haasteisiin tai toiveisiin enemmän sitä panostusta." (H3)

"--- he on tavan kansalaisen tiedoilla ja voi olla tukihenkilönä ja muuta, mutta se ei edesauta välttämättä samalla tavalla joitakin asioita, mitä sitten soittaa saman asian viranomaisen nimellä, mandaatilla. (H5)

Viranomais- ja järjestötyön eroista huolimatta haastateltavat pitävät itseään melko **pehmeinä viranomaisina**, jotka ovat monenlaisessa tekemisessä mukana ja tiiviisti läsnä asiakkaiden elämässä. Haastateltavat kokevat, että kotoutumispalveluissa otetaan paljon vastuuta asiakkaista, reagoidaan nopeasti yhteydenottoihin ja ollaan järjestöjen tapaan lähellä asiakasta. Työn tekemisen rytmi heijastelee asiakaskunnan erityispiirteitä, sillä työntekijät kokevat, että asiakkailta ei voi heidän taustojensa vuoksi odottaa kykyä toimia itsenäisesti palvelujärjestelmässä. Haastateltavat kokevat, että tiivis työskentely lisää luottamusta viranomaisiin ja on näin osaltaan ennaltaehkäisevää työtä.

"--- me joudutaan ottamaan enemmän vastuuta asiakkaiden tilanteista, kuin vaikka tuolla aikuissosiaalityössä otetaan, että siellä oletetaan, että asiakas pystyy itse toimimaan, kun häntä ohjataan ja neuvotaan siinä, että siinä eroaa." (H4)

"--- meidän pitää pystyä reagoimaan paljon nopeammin --- vaikka samalla opetetaan sitä asiointia Suomessa, suomalaisessa palvelujärjestelmässä --- pitää reagoida silleen ihan eri tavalla asioihin, verrattuna suomipuolella." (H5)

"--- meidän työ kuitenkin aika paljon on sitä lain toteuttamista tietyssä mielessä ja opettamista siihen, että me ollaan viranomaisia Suomessa. Suomessa verraten luotettavia on viranomais toimijat ja sen takia me myös ajatellaan tätä myös tosi

ennaltaehkäisevänä, tätä työtä ---. Niin sitten, että jää se luottamus siihen, että täällä kuitenkin toimii tämä systeemi.” (H5)

5.2.3 Toimimaton yhteistyö

Edellä kuvatut elementit tulevat näkyväksi haastateltavien myönteisissä kokemuksissa järjestöyhteistyön tekemisestä. Haastateltavien kokemuksissa oli myös paljon tilanteita, joissa nämä elementit eivät toteutuneet, mikä hankaloitti yhteistyön tekemistä ja aiheutti epäluottamusta. Haastateltavat kuvasivat tilanteita, joissa oli ollut **epäselvyyksiä tehtävien jaosta ja resurssien käytöstä**. Järjestöillä ei aina ole ollut riittävää ymmärrystä viranomaistyön sisällöistä tai käytettävissä olevista resursseista, jolloin järjestöjen taholta on kohdistettu sosiaalityöntekijöihin **liiallisia odotuksia**. Järjestöt olivat esimerkiksi odottaneet sosiaalityön hoitavan asiakkaiden kiinnittämisen järjestöjen toimintaan. Haastateltavat kokevat, että he voivat hoitaa asiakkaiden informoinnin ja olla satunnaisesti mukana toiminnassa, mutta toiveena on, että järjestöt suuntaisivat omia resurssejaan asiakkaiden kiinnittämiseen ja motivointiin. Eräs haastateltava kuitenkin huomauttaa, että ilman tulkkia tai omankielistä henkilöstöä tämä on ymmärrettävästi järjestöille vaikeaa.

”--- siellä otettas koppi siitä asiakkaasta, että asiakkaan ois helppo kiinnittyä sit siihen toimintaan, että meitä ei tarvittais sen jälkeen enää siihen. --- toki jos tulee jotain ongelmia tai jotain, niin me voidaan olla sitten apuna ---.” (H4)

”--- sit jos ei heillä oo sitä tulkkia käytössä, nii sit heidän on hyvin vaikea myös sieltä käsin tehdä sitä motivointia ja kiinnittämistä, jos ei siellä ole sitä oman kielistä työntekijää sit että pystyis olemaan asiakkaaseen suoraan yhteydessä.”, ”Kun sit monesti jotenkin oletetaan, että me sit tilataan ne tulkit. Ja se on sit aina semmonen kysymys, että onko se mahdollista --- vuonna 25 tulee ilmeisesti aika tiukat rajoitukset tulkin käyttöön, että siinä kohtaa varmaan sit vaikeutuu vielä entisestään.” (H3)

Riittämätön ymmärrys viranomaistyön sisällöistä näkyy haastateltavien kokemuksissa niin, että joskus hankkeiden **toimintasuunnitelmat ovat päällekkäisiä** sosiaalityön tehtävien ja vastuiden kanssa. Viranomaistyön rajojen ylittämisestä on tullut kokemus ”varpaille astumisesta” ja tämä on herättänyt epäluottamusta toimijoiden välille. Lisäksi työntekijöillä on kokemuksia siitä, että sosiaalityön toimiala on ollut järjestöille epäselvä. Epätietoisuus sosiaalityön sisällöistä ja työn luonteesta on joskus aiheuttanut sitä, että järjestötoimijoiden suhtautuminen sosiaalityöhön on ollut ennakkoluulojen värittämää.

”Mut sit on joitakin semmosia hankkeita tullu, että se heidän toimintasuunnitelma on ikään kuin, et se menee päällekin sen meidän tekemän viranomaistyön päälle ja he on perustanut sen koko hankkeen ajatuksena, että he tekee meidän työt. Niin sit semmosissa tilanteissa on tullu sitä epäluottamusta ja ehkä sit semmosta ristiriitaa, et kun se on viranomaistyötä.” (H3)

”--- että jostakin hankkeesta vaikka neuvotaan eri tavalla jossakin semmosissa asioissa, jotka on siellä rajamaastossa, että onko se viranomaisen asia vai onko se jotain muuta.” (H4)

"Mä oon varmaan oppinut eniten sen, että kaikki ei todellakaan tiedä, mitä sosiaalityössä tehdään ja mitä se tarkoittaa." (H5)

"--- joskus oon törmännyt joissakin järjestöissä sellaseen asenteeseen, jossa nähdään sosiaalityö ehkä vähän erilailla, miten ite. Että on ollu semmosia mainintoja, että esimerkiksi asiakkaat eivät luota viranomaisiin --- mitä taas ite oon kokenut omassa työssäni, niin se ei päde. --- Että voi olla joissakin tapauksissa se, että järjestöjen asenne virkamiehiä kohtaan voi olla vähän negatiivinen tai negatiivissävytteinen." (H2)

Siinä, missä järjestöissä pystytään tekemään työtä joustavasti ja luovasti, tuo moninainen toimijoiden joukko mukanaan haasteita. Aina toimijoiden kanssa **ei ole löytynyt yhteistä linjaa ja yhteisiä periaatteita** kotouttavan työn tekemiseen. Työntekijät ovat joskus kokeneet kansalaistoimijoiden osaamisen puutteelliseksi, mikä on heikentänyt luottamusta näihin toimijoihin ja saattanut johtaa yhteistyön katkeamiseen. Haastateltavat nostavat esimerkiksi ostopalveluna järjestöltä hankitun tukihenkilötoiminnan, jossa toimijoiden ammattitaito on ollut heikkoa ja toimijoiden välillä on ollut epäselvyyttä kotouttavan työtöiden periaatteista.

"Mutta sitten joskus on jotain hankkeita, joissa ei ehkä toimita ihan siihen samaan suuntaan, niin sitten on tullu semmosta epäluottamusta. Ja sit se johtaa helposti siihen, että sitten ei enää haluakaan ohjata asiakkaita johonkin, jos on tullu vähän huonoja kokemuksia." (H4)

"--- haaste, mikä on kautta linjain ollu ostopalvelujen kanssa on se, että he ei lähtis tekemään puolesta, vaan et se ois asiakasta voimaannuttavaa. --- Et jotenkin joku siinä vielä on, että kun se asiakas ei olekaan suomalainen, vaan se on maahanmuuttaja, niin se ammattitaito jotenkin valuu pois, eikä nähä sitä asiakkaan potentiaalia." (H3)

"--- myöskin vaikee olla neutraali niitten tukihenkilöitten suhteen, et jos ei oo oikeesti se ymmärrys siitä, että mihin asioihin tulis keskittyä." (H5)

Kolmas sektori nojaa paljolti vapaaehtoisten työpanokseen, jolloin **työtä tehdään yksityishenkilöinä**. Tämä näyttäytyy työntekijöiden kokemuksissa haasteena sen osalta, että vapaaehtoistyö ei ole säänneltyä eikä sen jatkuvuutta voi ennustaa. Lisäksi, koska vapaaehtoiset eivät toimi ammattistatuksella, on työntekijöillä kokemuksia **vapaaehtoistoimijoiden epäasiallisesta käytöksestä** sekä viranomaistyön **rajojen ylittamisestä**. Eräällä haastateltavalla on kokemus, että järjestön kautta toiminut tukihenkilö oli ylittänyt viranomaistyön rajoja ja päättänyt hoitaa viranomaiselle kuuluvia tehtäviä, mutta kadonnut myöhemmin kuvioista.

"--- itellä on aika huonojakin kokemuksia tukihenkilötoiminnasta, joka on järjestön kautta järjestetty. --- siinä kyllä sit taas yksityishenkilöt ylitti taas niitä viranomaistyön rajoja.", "--- jos tukihenkilö ottaa tämmösiä asioita omalle kontolleen ja häviää kuvioista, niin meillä ei oo mitään tietoa, koska ei heillä oo mitään raportointivelvollisuutta." (H5)

"--- aiheuttaa haasteita silleen, että koska heti kun on monta toimijaa ja kun on toimijoita, jotka ei ole millään ammatillisella statuksella siinä, niin se on aika monenkirjavaa. --- Mut sillon kun se homma toimii ja ne ihmiset siellä sitoutuu siihen, --- se on hyvää yhteistyötä. Mutta vaikeeta siitä just tekee se, että kun on kyse vapaaehtoisista työntekijöistä, jotka ei voikaan ja ei voi odottaa, että he aina pystyy sitoutumaan ja kaikki toiveet toteuttamaan." (H4)

”--- joskus on tullu semmosta vastaan, että ollaan asiakkaan kuullen kritisoitu meidän tai jonkun muun viranomaisen toimintaa, mikä on sitten tosi epäammattimaista. Että se on kyllä sit semmonen, mikä johtaa siihen, että yhteistyön tekeminen ei oo kauheen hyvää.” (H4)

5.2.4 Konfliktien ratkaisut

Haastateltavat kuvaavat myös, kuinka edellä mainittuihin haasteisiin on pyritty löytämään ratkaisuja **käymällä yhteistyössä neuvotteluja** työn suunnasta, odotuksista sekä tehtävien jaosta. Esimerkiksi negatiivisista rajojen ylityksistä on keskusteltu järjestötoimijoiden kanssa ja selvennetty eri tahojen vastuita. Työntekijät ovat pyrkineet lisäämään ymmärrystä sosiaalityön sisällöistä ja oikaisemaan ennakkoluuloisia käsityksiä. Työntekijät kuvaavatkin yhteistyötä osaltaan juuri neuvotteluina.

”Niin mä aattelen, että se on semmosta neuvottelua niissä, että miten me lähdetään --- toteuttamaan sitä meidän suunnitelmaa. --- että mitkä olis ne meidän toimiston täällä tekemät palvelut ja mitä sitten taas sieltä annetaan.” (H2)

”---- me on pidetty jotain yhteistyöpalavereja ja käyty tätä asiaa läpi, että mitä me toivotaan, niin ehkä se ymmärrys sieltäkin puolelta on tullu vahvemaksi, että meiltä ei enää odotetakaan sellasta samanlaista panosta siihen (motivoimiseen).” (H4)

”--- että sitten oon omalta osaltani antanut myös palautetta ja kertonut, että mikä mun näkökulma on siihen, että en allekirjoita sit aina niitä heidän näkemyksiään (sosiaalityöstä).” (H1)

5.3 Työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet

Edellä olevat luvut ovat keskittyneet ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni eli siihen, millaisia kokemuksia sosiaalityöntekijöillä on järjestöyhteistyöstä. Haastatteluissa tuli esiin organisatoristen, rakenteellisten ja yhteistyösuhteeseen liittyvien seikkojen ohjella myös työntekijöiden henkilökohtaisiin asiantuntijuuskäsityksiin, asenteisiin sekä osaamiseen liittyviä elementtejä. Tässä luvussa painottuu siis vastaaminen toiseen tutkimuskysymykseeni: millaisena monisektorinen asiantuntijuus näyttäytyy työntekijöiden järjestöyhteistyökokemuksissa?

5.3.1 Käsitys sosiaalityön asiantuntijuudesta

Useat haastateltavat havainnollistivat **sosiaalityöntekijyyttä** ikään kuin **kehikkona** tai raamina, jonka sisällä sosiaalityöntekijä toimii. Työn olosuhteisiin ja organisaatioon liittyvien seikkojen ohella tätä kehikkoa määrittää myös se, miten työntekijät käsittävät oman asiantuntijuutensa. Haastateltavat priorisoivat perustyön ja viranomaisen tehtäviin kuuluvien vastuiden hoitamisen ja saattavat rajata

työnkuvaansa kuulumattomaksi muunlaisia tehtäviä. Eräs haastateltava mainitsee esimerkiksi, että tietynlainen avustajan tai ohjaajan rooliin asettuminen ei kuulu sosiaalityöhön. Haastateltavat **tunnistivat oman erityisasiantuntemuksensa** suhteessa muihin viranomaisiin sekä kolmannen sektorin tahoihin. Työntekijät kokevat, että heillä on paljon syvällistä ymmärrystä asiakaskunnan tarpeista ja haasteista, ja nämä teemat tunnistetaan usein palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnassa heikosti. Työntekijät uskovat, että heidän yhteistyössä **jakamastaan asiantuntemuksesta** ja tiedosta on ollut hyötyä sekä kansalaistoimijoille, että asiakkaille itselleen.

"Siinä on ikään kuin jäykemmässä, vähän semmosessa byrokraattisessakin asemassa suhteessa.", " --- meillä on ne reunaehdot, mut se on semmonen vähän niinku kehikko, minkä sisällä me työntekijänä toimitaan." (H1)

" --- miten sitä asiantuntijuutta vois tuoda. --- ollaanko me sellanen yhteistyötaho, mistä myös voi saada sitä --- kotouttavan sosiaalityön asiantuntijuutta. En tiää.", "Ois jotenkin ihanteellista ja ihana, jos me pystyittäis vielä enemmän viestiä ulospäin niistä asioista ja ilmiöistä, mihin me törmätään täällä meidän asiakkaiden keskuudessa. Koska tuntuu, että se on omalla tavallaan semmonen kupla, mikä ei näy ehkä ulospäin---." (H1)

" --- ovat tarvinneet meidän kanssa yhteistyötä ja me ollaan sitten annettu se, mitä he on pyytäny. Infoo tai jotakin apua tai yhdessä järjestetty ja organisoitu jotakin. Että on ollut varmaan heille hyötyä meistä." (H6)

" --- mä aattelen, että ne järjestöt kokee sen tosi hyvänä, että me ollaan siellä mukana ja sitten kun meillä on semmonen vahva tuntemus asiakkaitten taustoista ja tilanteista. Niin he jotenkin luottaa siihen, että meiltäkin jotenkin saa sitä semmosta ajankohtaista tietoa niistä ilmiöistä, mitkä on nyt pinnalla, mihin kannattas puuttua ja mihin heidän työtä kannattas kohdentaa." (H2)

Tarkkarajaisen sosiaalityöntekijän roolin ja tehtäväkuvan ohella työntekijöiden kokemuksissa näkyy toinenkin puoli. Yksi haastateltava **problematisoi** suoraan **sosiaalityön työnkuvan kaventumista** ja byrokraatiatyön arvottamista. Useimmat työntekijät kuitenkin kokevat kiireen ja byrokraatiatyön korostumisen valitettavana tosiasiana, joka rajoittaa työn toteuttamista luovasti (ks. luvut 5.1.1 ja 5.1.3). Vaikka nykytilanteessa sosiaalityön monipuolinen asiantuntijuus peittyi byrokraatian alle, työntekijät näkevät, että sosiaalityön asiantuntijuuteen voisi kuulua luovempi ja asiakkaat vielä paremmin huomioon ottava työskentely. Työntekijät pitävät tärkeänä rakenteisiin vaikuttamista ja pyrkivät lisäämään ymmärrystä asiakaskunnan tarpeista toimiessaan yhteistyössä eri tahojen kanssa. Työntekijät kokevat, että monilla tahoilla on vaikeuksia löytää luovia keinoja työskennellä maahanmuuttajien kanssa, minkä vuoksi asiakkaat törmäävät vielä monenlaisiin esteisiin toimiessaan palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnassa.

" --- niin sitten paljon tarvittais sitten myöskin yhteiskunnalta sitä vastaanottavuutta. Että se on ihan sama, mitä me täällä sanotaan jos kaikki päätty sitten Wolt-kusiksi. Joka toki on työllistettyä, ei mitään, en sano sitä, mutta niinku se ei välttämättä oo minusta oikein." (H5)

Näin ollen työntekijät näkevät **sosiaalityön asiantuntijuuden laajempuna** kuin millaiseksi organisaation ohjeistukset ja tavoitteet sen määrittävät. Sosiaalityöntekijäisyys näyttäytyy haastateltavien kokemuksissa vaihtelevana, sillä työntekijät pystyvät näkemään itsensä mukana hyvin monenlaisissa tilanteissa ja toiminnoissa. Eräs haastateltava esimerkiksi koki, että sosiaalityö menee pikemminkin lähemmäs järjestöjen työtä kuin toisin päin. Haastateltavat ovat kokeneet järjestöyhteistyössä tilanteita, jossa **sosiaalityöntekijän roolia on ollut mahdollista laajentaa**. Nämä kokemukset ovat tarjonneet haastateltaville mahdollisuuden **irtautua sosiaalityöntekijyyden kehkosta**, häivyttää viranomaisroolia sekä olla suojelematta liikaa tietynlaista sosiaalityön statusta.

"Että jos hirveen tiukasti sitoutuu ajattelemaan, että tää mejän sosiaalityö tai sosiaalityöntekijäisyys on vaan sitä tän organisaation tiettyjen tavoitteiden toteuttamista. --- niin sit jotenkin semmonen tietynlainen luovuus, mitä mä aattelen, että kuitenkin vois tässä työssä olla ja käyttää, niin se varmasti jää." , " --- mä aattelen ehkä vähän laajemmin sen sosiaalityön, kuin vain sitten niinku tässä näin. (H1)

" --- mä olin mukana siellä osassa niistä illoista sosiaalityöntekijän roolissa. Mutta että siinä ehkä jollain lailla ylittää kuitenkin sen rajan, että siinä ei samanlaisessa roolissa ole, kun sitten täällä toimistossa, --- se oli semmonen epävirallisempi rooli sitten siellä, et on kuuntelemassa ihmisiä ja keskustelemassa ---." (H4)

" --- mitä on tehty yhteistyötä, niin itekkin on välillä voinu jättää vähän sitä viranomaisen viittaa pois, että on sitten tehny semmosta vähän erilaista ---." (H6)

--- sosiaalityöntekijän professioajatteluun, että miten tarkasti rajattua, mitä meille kuuluu. Että jos mä helposti pystyn näkemään itsenä jossain ihan tuolla tosi toisenlaisenakin, kuin vaikka mä tässä työssä olen. Että onko se sit jotenkin sitä sosiaalityön epämääräisyyttä ---." (H1)

Järjestöyhteistyön tekeminen näyttäytyy haastateltavien kokemuksissa omaa **asiantuntijuutta rikastavana** tarjoten työntekijöille uusia näkökulmia. Työntekijät ovat kokeneet saavansa kolmannen sektorin toimijoilta itselleen arvokasta tietoa esimerkiksi konsultoidessaan erilaisiin aihepiireihin perehtyneitä järjestöjä. Eräs työntekijä myös kertoo, kuinka työuran alkuvaiheen järjestökokemus on muovannut häntä voimakkaasti asiantuntijana ja tarjonnut arvokkaita työkaluja asiakkaiden kohtaamiseen. Erilaisten tahojen omaamaa tietoa pidetään hyvin merkityksellisenä, sillä kotouttamisen kokonaisuus on laaja. Työntekijät näkevät, että **avoimuus eri tahojen tiedolle ja toisilta oppimiselle** on tärkeää, sillä sosiaalityöntekijän ei voida ajatella omaavan kaikkea asiakkaiden kannalta keskeistä tietoa ja osaamista. Eri toimijoiden yhteen tuominen on oman asiantuntijuuden rikastumisen ohella mahdollistanut työn suuntaamista yhä paremmin asiakkaita palvelevaksi.

" --- mut ne on hirveen kuitenkin sitten antoisia ja kun se on erilaista työtä kuin tää perus arki. Niin mä koen, että ne on ammatillisesti tosi kivoja ja opettavaisia ja niistä saa jotain ihan muuta ja näkee sen jonkun toisen puolen niiden asiakkaiden elämästä, mikä on sinällään hirmu arvokasta ja mikä saattaa jäädä sitten sivurooliin täällä." (H4)

"Niin et se on semmonen kasautuva juttu jotenkin se asiantuntijuus." , " --- et tieto ihan itsessään on karttunut ---. Ja eri näkökulmasta asioiden tarkastelu." , " --- et aina jos on

enemmän ihmisiä pohtimassa, että mitä ja miten tehdään, niin sit sieltä voi tulla semmosia ideoita... tapoja toteuttaa asioita." (H1)

"--- olla avoin ja oppia muilta, niin se on tosi tärkeätä, et mä en voi vaan olla täällä omassa bunkkerissa ja ajatella, et mulla on se kaikki tieto, mitä mun asiakkaat tarvii." (H2)

"--- me ei pystytä vastaamaan niihin kaikkiin asiakkaiden tarpeisiin. --- se on tosi arvokasta se työ, mitä tehdään kolmannella sektorilla. ---- Ihmisen elämässä on paljon muutakin kuin se, mitä me tässä käsitellään. Et se on ehkä se, mitä on oppinu sen myötä. (H4)

"--- se tieto, mitä poliisi vaikka anto meille sen hetken tilanteesta, vaikka nuorten rikoksista tai jengeistä tai muuta, niin jotenkin se on hyödyttänyt muitakin tahoja sitten taas ottamaan niitä asioita huomioon siinä omassa työssä." , "--- ku me saadaan semmosta jotain tiettyä tietoa, niin me osataan myös sitä meidän omaa työtä hahmottaa uudelleen sitten sen tiedon välityksellä, että se avaa meidän silmiä tiettyissä asioissa." (H2)

Työntekijät kokevat, että kotouttamistyö **edellyttää jatkuvaa oppimista** niin asiakkailta kuin muilta yhteistyötahoilta. Haastateltavat kaipaavat lisäkoulutusta erilaisiin spesifeihin aiheisiin, kuten ympäristö- ja traumaosaamiseen sekä mahdollisuutta irrottaa työaika globaalien ja yhteiskunnallisten tilanteiden seuraamiseen ja niiden vaikutusten arviointiin asiakkaiden elämäntilanteissa. Toisten työntekijöiden kokemuksissa uuden tiedon sisäistäminen näyttäytyy pikemminkin ulkoisena vaateena, joka tulee kotouttavan työn luonteesta, mutta joidenkin työntekijöiden kokemuksissa korostuu sisäinen motivaatio oman asiantuntijuuden laajentamiseen.

"Ja tavallaan mä toivoisin, että tässä työssä ois enemmän mahdollisuuksia ja aikaa ikään kuin käsitelläkin näitä asioita." (H1)

"Ja jotenkin pitäis pystyä ite irrottamaan enemmän sitä työaikaan siihen, että pystys paremmin seuraamaan sitä, että mitä muutoksia tapahtuu ---." (H3)

"--- edellyttää sitä, että seuraa uutisia, vaikka ei kiinnostaiskaan." (H5)

Aineistossa tulee myös esiin tilanteita, joissa työntekijän **oppimiskokemukset yhteistyössä ovat olleet heikkoja**: "*--- mutta koska niissä en oo tutustunut, enkä käynyt ja tälleen, muuta kun ohjannut. Niin en nyt sano, että olisin päässyt ihan hiroesti oppimaan.*" (H5). Kyseisen työntekijän kokemukset järjestöyhteistyöstä ovat jääneet melko pinnallisiksi tai niitä leimaa kokemukset negatiivisista rajojenylityksistä. Jatkuva tiedon sisäistämisen vaade näyttäytyy haastateltavalle rasitteena ja vuorovaikutuksellisen yhteistyön puuttuessa tiedon välittyminen tahoilta toisille on puuteellista. Kyseinen työntekijä kokee paikkakuntansa järjestöjen tarjonnan suppeana, eikä koe sen vastaavan asiakaskunnan tarpeisiin. Kyseisen haastateltavan kokemuksesta on tulkittavissa, ettei työntekijä näe monisektorista työskentelyä eli järjestöyhteistyön tekemistä merkityksellisenä oman asiantuntijuutensa kannalta, mutta kokemus on myös palautettavissa organisatorisiin olosuhteisiin ja tilannetekijöihin.

5.3.2 Työntekijän henkilökohtaiset kokemukset, arvot ja motivaatio

Haastateltavat pitävät työssään tärkeänä mahdollisuutta **tehdä arvojensa mukaista työtä** ja hyödyntää omia mielenkiinnonkohteitaan työskennellessään eri kieli- ja kulttuuritaustan omaavien asiakkaiden kanssa. Haastateltavat kokevat, että kotouttavaa sosiaalityötä on mahdollista tehdä pitkälti omalla persoonallaan ja hyvin monella tyyllillä. Eräs haastateltava näki tärkeänä oman elämäkokemuksensa, joka oli opettanut häntä kunnioittamaan erilaisia elämisen tapoja ja tarjosi arvokasta perspektiiviä työn tekemiseen. Kyseinen haastateltava koki, että näiden avulla suomalaisen palvelujärjestelmän ja kulttuurin selittäminen asiakkaille tuntui helpommalta.

”--- omat elämäkokemukset, se miten on aikasemmin kohdannut ihmisiä, tehnyt ihmisten kanssa töitä ja oma kansainvälinen kokemus ja kokemus erilaisista kulttuureista ja maailmankatsomuksista, niin se on tosi hyödyllistä. --- pystyy ehkä jollakin tavalla ymmärtämään joitakin asiakkaitten taustojakin ja sitä, että mistä he tulee, minkä takia he ajattelee näin ja ettei ole sillai vaan se yksi näkemys siitä asiakkaan tilanteesta.” (H2)

”Ja se myös tuo merkityksen tähän omaan työhön ja tuo sitä mielenkiintoa ---, se pitkällä tähtäimellä tuo myös voimia tähän työhön, kun saa tehdä semmosta työtä, minkä kanssa on jotenkin sinut ja joka rakentaa myös sitä, mitä itse pitää tärkeänä.” (H2)

”Mutta ite tykkään tosi paljon työskennellä maahanmuuttajien kanssa. Ja tietysti kun on aina ollu semmonen oma kiinnostus eri kulttuureihin niinku, että työ on mielekästä, kun on oma kiinnostus. Ja sitten, että tykkään käyttää eri kieliä ja oppia eri kieliä, niin tässä pystyy hyödyntämään työn ohella semmosta omaa intressiä.” (H6)

Henkilökohtaisten kiinnostuksen kohteiden ohella haastateltavien kokemuksissa näkyi työntekijöiden **oma motivaatio** yhteistyötaitojen kehittämiseen sekä toimijoiden välisten rajojen purkamiseen. Työntekijät kokivat, että kotouttavaa työtä tekevällä on hyvä olla kykyä mukautua sekä joustavia ongelmanratkaisutaitoja. Haastateltavien kokemuksissaan näkyi sisäinen motivaatio yhteistyön kehittämiseen ja yhteistyösuhteiden ylläpitoon.

”--- opettavaista semmonen yhteistyön tekeminen. Et siinä kuitenkin tulee, niin kun ihmisillä on, jotka sitten on mukana, niin heillä on hyvin erilaisia näkemyksiä ja sit niistä leivotaan semmonen yhteinen kakku. Semmonen joustavuus, joustavuutta ja sitten että rakentavasti tuodaan esille niitä omia havaintoja asiakkaitten tarpeista. Että omalla työlläänkin pyrkii vähän niinkun madaltamaan niitä raja-aitoja, että miksi se yhteistyö ei olis muka mahdollista.” (H2)

”--- se yhteistyö on viimeksi tänään käyny mielessä, että pitäisi sopia lisää niistä ja oisko meillä semmosia aiheita, mitä me voitais käsitellä.” (H1)

5.4 Asiakasnäkökulma järjestöyhteistyössä

5.4.1 Asiakasprosessin tuki ja asiakkaiden osallisuus

Työntekijöiden kokemuksissa järjestöyhteistyöstä asiakasnäkökulma näyttäytyy hyvin merkittävänä. Työntekijät pitävät yhteistyötä tarpeellisena erityisesti asiakasprosessien sekä asiakkaan kokonaisvaltaisen tukemisen kannalta. Haastateltavat kokevat, että järjestöjen toiminta on asiakkaille mielekästä ja heidän arkeaan rikastavaa. Kaiken kaikkiaan **yhteistyötä pidetään asiakkaille hyödyllisenä** ja sen koetaan tukevan asiakkaiden kotoutumista.

"--- jos onnistuu asiakkaan saamaan sinne hankkeeseen tai kolmannelle sektorille, asiakas siitä oikeesti hyötyy, niin se on ehkä se paras. Asiakas saa apua ja saa lisää sisältöä siihen omaan elämäänsä." (H3)

"--- kun oli ne mejän ryhmäjutut, ryhmäillat, ihan varmasti mä aattelen, että asiakkaatkin hyöty niistä ja koki ne varmasti sekä mukavina, että hyödyllisinä." (H1)

"--- nähdään tosi tärkeänä se kaikki toiminta, todellakin, se on asiakkaiden sen kotoutumisen ja elämän kannalta tosi merkityksellistä ---.", "Parasta on toki se, että jos asiakas löytää omaan elämäänsä jotain sellasta toimintaa, mikä tukee sitä hänen kotoutumista ja arkielämää ja elämän rakentamista Suomessa." (H4)

Haastateltavat ovat kokeneet yhteistyön **tukeneen asiakasprosesseja** ja mahdollistaneen yhdessä joustavampaa ja **monipuolisempaa vastaamista asiakkaiden tarpeisiin**. Lisäksi, kun kontakteja asiakkaisiin on useammalla taholla, tavoitetaan asiakkaat paremmin. Työntekijöillä oli kokemuksia siitä, että yhteistyö järjestöjen kanssa oli mahdollistanut laajemman yleisön tavoittamisen kerralla, jolloin tietoa oli voitu jakaa asiakasyhteisöissä yleisesti. Haastateltavat kokivat järjestöyhteistyön merkittävänä hyötynä resurssien järkevemmän käytön ja kotouttavan työn suuntaamisen yhä paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavaksi. Tiedon jakaminen yhteistyössä oli haastateltavien mukaan auttanut kohdentamaan työtä siihen, mikä näyttäytyi asiakkaille sillä hetkellä tärkeänä. Haastateltavat tunnistivat, että yhteistyölle on tärkeä irrottaa aikaa, jotta asiakasta hyödyttävä tieto saadaan siirtymään toimijoiden välillä.

"--- asiakkaitten tilanteita eteenpäin ja hoidettua. Ja yhdessä, että ei olla niinku ainoita vastuussa niistä, vaan että yhdessä hoidetaan ja järjestetään toimintaa." (H6)

"--- että pystytään vastaamaan semmoseen tavallaan spesifeihin juttuihin ja aihealueisiin. --- tietynlainen joustavuus. Ja tuntuu, että ite pystyy työntekijänä vaikuttamaan ja sitten siinä ne muutkin työntekijät, että niillä on se vaikutusmahdollisuus. Ja samoin myös se, että asiakkaiden ääni tulee kuulluksi ja jotenkin niitten asiakkaitten tarpeisiin saadaan vastattua." (H2)

"--- että myös ne meidän asiakkaat sais sitä ajankohtaista tietoa ja niistä asioista, mitkä heitä milläkin hetkellä puhuttaa.", "Mut just se, et jos meiltäkään ei ole sitä aikaa

irrottaa, niin eihän ne hankkeet myöskään saa sitä tietoa, että mitä me toivottais tai mitä me nähtäis, että asiakkaat tarvii.” (H3)

Haastateltavien mukaan sosiaalityöntekijöiden mukana olo luo asiakkaille kokemuksen, että sosiaalityöntekijät ja järjestötoimijat haluavat yhtenä rintamana toimia asiakkaiden hyväksi ja ovat aidosti kiinnostuneita asiakkaiden tilanteista. Haastateltavat kokivat, että sosiaalityöntekijän näkeminen muussa kuin viranomaisroolissa oli edistänyt luottamuksellisen **asiakassuhteen rakentumista** ja **asiakkaiden avautumista**. Tämä nähdään tärkeänä erityisesti sosiaalityönosa-alueilla, joissa asiakassuhteeseen voi liittyä konflikti. Kotouttavassa sosiaalityössä tämän ei koeta näkyvän niin vahvasti, sillä työ perustuu pitkälti vapaaehtoisuuteen.

”--- varmaan asiakkaan kannalta on sitten voinu tulla semmonen, että ne näkee sitten työntekijän vaikka itte uusin silmin ---. Niin on ehkä saanu semmosta luottamusta sitten rakennettua siinä. --- enemmän avautuu ja uskaltaa sitten puhua täälläkin omista asioista. Niin siinä rakensi sitten sitä asiakassuhdettakin eri tavalla ---.” (H6)

”--- he kokee, että heidän ääntä kuullaan ja heidän asioihinsa puututaan ja heille annetaan sellasia työkaluja, millä he voi päästä sitten eteenpäin. Että uskoisin ainakin näin, että asiakkaat on kokenut sen rohkaisevana, että mekin ollaan työntekijöinä oltu siellä mukana.” (H2)

”Mut vielä enemmänkin, jos olis joku ns. konflikti olemassa meidän sosiaalityön ja asiakkaiden välillä, mitä aattelen, että joillakin sosiaalityön aloilla herkemmin on, ei tietenkään aina ole. Mutta silloin se voisi just kivalla tavalla madaltaa sitä kynnystä ja tuoda sellaista tuttuutta ja ehkä herättää luottamusta.” (H1)

Järjestöyhteistyön koetaan mahdollistavan monipuolisemman tiedon saamisen asiakaskunnan sen hetkisisistä tarpeista ja puheenaiheista. Vahva **asiakkaiden äänen** kuuluminen sekä **osallisuuden ja toimijuuden edistäminen** jää aineiston valossa vielä marginaaliseksi. Asiakasnäkökulma näyttäytyy haastateltavien kokemuksissa melko yksisuuntaisena sen rajoittuessa asiakkaan toimijuuden vahvistamiseen palvelujärjestelmässä asioidessa sekä asiakkailta nousseiden teemojen käsittelyyn yhteisissä info- ja ryhmätapaamisissa. Eräs haastateltava kertoo esimerkiksi matalan kynnyksen keskusteluilloista, joiden tavoitteena oli tehdä poliisi asiakkaille tutummaksi ja tarjota asiakkaille heidän kaipaamaansa tietoa. Toive aidosta asiakkaiden osallisuuden edistämisestä näkyy silti orastavana työntekijöiden kokemuksissa.

”---et miten ne asiakkaat saa jotenkin niinku osalliseksi ja mukaan. Et ei nyt oo semmosta, että täällä me keskenämme pohdimme ---.” (H1)

”--- tästä nyt on puhuttu vuosia, mutta ehkä edelleen vahvistaa sitä asiakkaan omaa toimijuutta. Ja sitä myös ehkä muissa asioissa, että asiakkaat oppisivat hoitamaan niitä asioita siellä missä ne kuuluisi hoitaa, eikä meidän kautta.” (H3)

5.4.2 Järjestötoiminnan saavutettavuus ja monipuolisuus

Työntekijöiden kokemuksissa järjestöyhteistyöhön ja järjestöjen tarjontaan liittyy myös ongelmia asiakkaiden kannalta. Aina tarjottu toiminta ja palvelut eivät vastaa asiakkaiden tarpeisiin ja toiminta saattaa olla heikosti resursoitua, jolloin yhteistyön ylläpitoa ei pidetä mielekkäänä. Tähän liittyy jo edellä käsiteltyjä aiheita, kuten tulkkauksipalveluiden käytön vaikeutuminen sekä asiakkaiden kiinnittämiseen ja motivointiin liittyvät työnjaon epäselvyydet. Haastateltavat kokevat, että järjestötoiminta tavoittaa usein asiakaskunnasta vain hyvävointisimmat. Hankkeiden viestinnässä ei myöskään aina ole otettu huomioon asiakkaiden taitoja, vaan esimerkiksi tiedonvälitys toiminnasta voi olla suomenkielisten esitteiden varassa. Työntekijät kokevat, että maahanmuuttaja-asiakkaiden kiinnittyminen järjestöjen toimintaan vaatii enemmän kuin vain tiedonjakoa toiminnasta. Yksi haastateltava myös kritisoi järjestöjen toiminnan olevan usein yksipuolista painottuessaan maahanmuuttajien vertaissuhteiden edistämiseen. Tällöin järjestötoiminnassa jätetään huomioimatta tavoite kotoutumisen kaksisuuntaisuudesta. Haastateltavan mukaan järjestöt voisivat kiinnittää vielä enemmän huomiota väestösuhteiden edistämiseen.

"--- sinne päätyy ne asiakkaat, jotka voi aika hyvin, joilla on semmosia verkostoitumistaitoja, ihmissuhdetaitoja ja jotka, kyllä varmasti tarvii tukea, mutta sitten verrattuna näihin kaikkiin mejän asiakkaisiin niin he on ehkä sitä hyvinvoivaa porukkaa." (H2)

"--- kokemus välillä on ollu sitä, että me ohjataan jonnekin ja saatetaan vaikka kerran lähtä sinne jonnekin saattamaan ja sit se asiakas jollain lailla kuitenkin kokee, mistä se nyt sitten ikinä johtuukaan, et sinne ei oo sitte helppo mennä uudestaan yksin ja sitten se jää koko homma." (H4)

"--- ei ne taidot ja tarpeet kohtaa taas niitten järjestöjen kanssa välttämättä." (H5)

"Ja sit kun meidän asiakkaille sä et voi vaan lähettää suomeksi sitä hanke-esitettä, että hei tämmönen hanke. Tai toki voit, mutta he ei välttämättä ymmärrä siitä mitään tai vaikka ymmärtäiskin, niin usein se vaatii sen motivoinnin ---." (H3)

"Koska hirmu monet järjestöasiat myöskin perustuu siihe, että tässä on maahanmuuttaneille ryhmä, jossa maahanmuuttaneet keskenään ehkä saa vertaistukea siitä, että ne on tullu tänne, mutta se, että ne jää aina... toiseksi." (H5)

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

6.1 Yhteenveto tuloksista, yleinen merkitystihentymä

Tämän tutkielman tehtävänä on ollut syventyä kotouttavaa työtä tekevien sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin järjestyhteistyöstä sekä monisektorisesta asiantuntijuudesta osana tätä yhteistyötä. Aineistoksi muodostui kuusi kotoutumispalvelun sosiaalityöntekijän haastattelua. Haastateltavat työskentelivät kahden eri hyvinvointialueen alaisuudessa. Tutkielman tulokset muotoilin aineistolähtöisessä analyysissä, jonka tukena hyödynsin fenomenologisia ja hermeneuttisia näkökulmia. Tulosten pohjalta muodostin skaalan heikosta yhteistyöstä vahvaan, jaettuun asiantuntijuuteen nojaavaan yhteistyöhön. Haastateltavien kokemukset asettuivat skaalan eri tasoille niin, että kunkin haastateltavan kokemukset sisälsivät elementtejä yhteistyön eri tasoista.

Taso 1. Jäsentyvätön ja satunnainen heikko yhteistyö.

Yhteistyön tekemisen matalinta tasoa kuvaa yhteistyön haavoittuvuus rakenteissa tapahtuville muutoksille. Sosiaalityön heikko resursointi ja järjestötoiminnan perustuminen hankerahoituksille tekee yhteistyöstä katkonaista ja ennustamatonta. Yhteistyön tekeminen on satunnaista vastaamista yhteistyötahojen tai asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin työtilanteiden salliessa. Järjestyhteistyön merkitys osana omaa työtä näyttäytyy sosiaalityöntekijöille pienenä ja perustyö sekä organisaation ohjeistuksien noudattaminen arvotetaan työssä korkealle. Yhteistyötä tehdään vain, mikäli *ylimääräiselle* jää aikaa. Toimijoiden omaama tieto jää pitkälti hiljaiseksi tiedoksi eikä siirry yhteistyötahojen välillä esimerkiksi heikon yhteydenpidon tai toimijoiden vaihtuvuuden vuoksi. Työnjako ja vastuut kansalaistoimijoiden ja sosiaalityön välillä

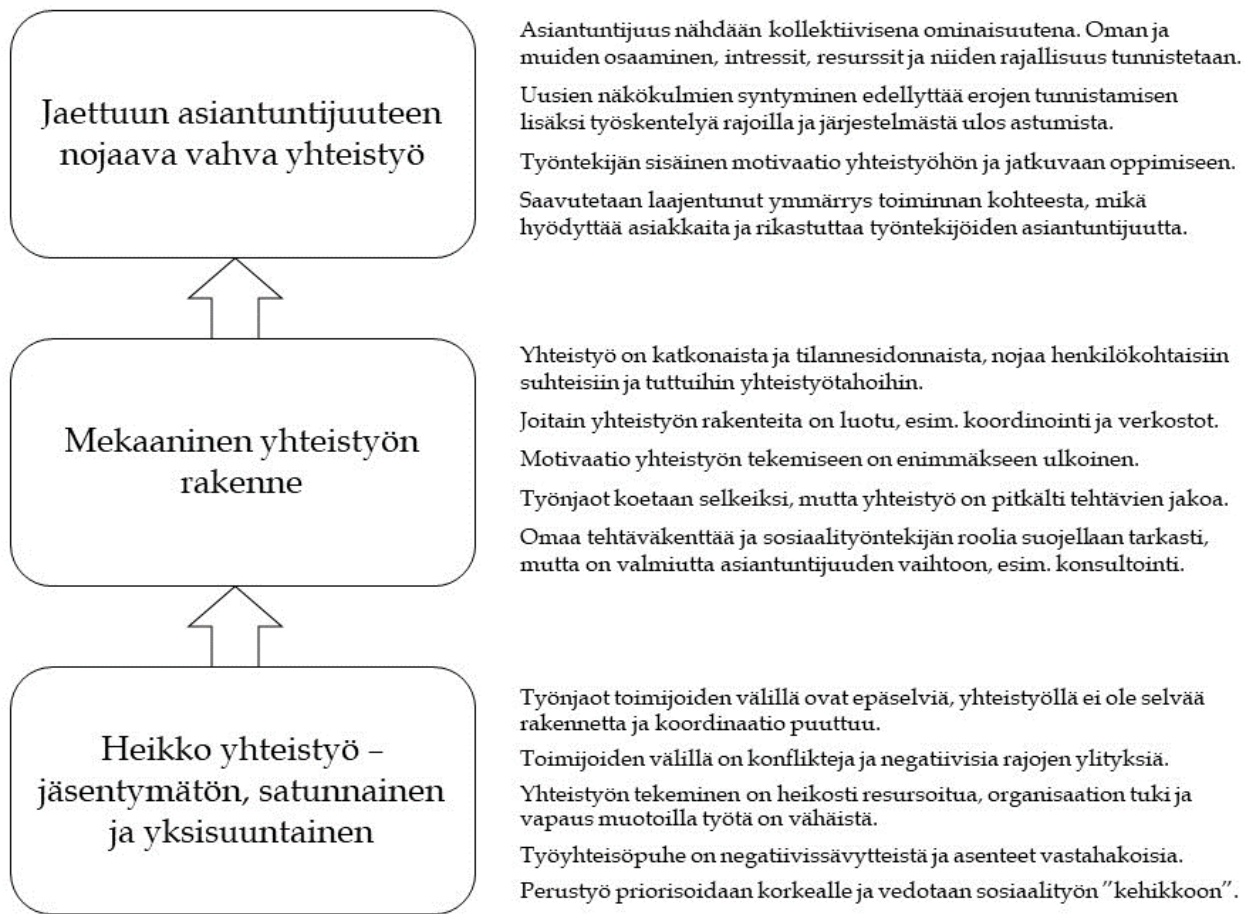
ovat epäselviä ja työntekijöillä on kokemuksia negatiivisista vastuu- ja tehtävärajojen ylityksistä, mikä on johtanut joissain tilanteissa yhteistyön katkeamiseen.

Taso 2. Mekaaninen yhteistyön rakenne "meillä on yhteistyö"

Yhteistyö nojaa vakiintuneisiin, usein henkilötasolla tuttuihin yhteistyötahoihin. Tietyt yhteistyötahot, kuten etniset ja uskonnolliset yhteisöt tunnustetaan huonosti yhteistyökumppaneina. Yhteistyön tekemistä määrittää tilannesidonnaisuus, mutta yhteistyö on joiltain osin jäsentyneempää, ja joitain yhteistyön rakenteita on onnistuttu luomaan. Työntekijät ovat esimerkiksi mukana erilaisissa maahanmuuttajatyön verkostoissa ja tiedonkulkua sekä osallistumista yhteistyöhön koordinoidaan työyhteisön sisällä. Yhteistyön tekeminen voi olla ajoittain runsasta, mutta motivaatio yhteistyön tekemiseen näyttää enimmäkseen ulkoisena. Vaikka yhteistyölle luodut rakenteet tuovat siihen struktuuria, kokevat työntekijät yhteistyön tekemisen rasitteena ja omaa työtaakkaa lisäävänä. Yhteistyö rajoittuu tehtävien jakoon ja toisten toimijoiden resurssien hyödyntämiseen. Keskeisinä yhteistyön muotoina on molemminpuolinen asiakkaiden ohjaus toisen tahon toimintaan sekä konsultaatio. Toimijoiden väliset rajat ovat selkeitä ja rajoilla työskentely vähäistä.

Taso 3. Jatkuvaan oppimiseen ja jaettuun asiantuntijuuteen nojaava yhteistyö

Yhteistyön tekemisen korkeinta tasoa kuvastaa pitkäjänteinen, tavoitteellinen ja työntekijän asiantuntijuutta rikastava järjestöyhteistyö. Työn olosuhteet ja resursointi, organisaatiosta saatu tuki sekä vapaus vaikuttaa työhön tukevat yhteistyön tekemistä. Työyhteisön asenteet ovat kannustavia ja työntekijällä on sisäinen motivaatio jatkuvaan oppimiseen sekä yhteistyön ylläpitoon. Työntekijät kokevat, että yksin sosiaalityön panos ei riitä vastaamaan kotouttavan työn tarpeeseen, vaan toimijoiden yhdistäminen on välttämätöntä asiakkaiden tarpeisiin vastaamiseksi. Yhteistyökumppanit ja niiden toimintasisällöt sekä intressit tunnetaan riittävän hyvin. Toimijoilla on yhteinen näkemys työn yleisistä tavoitteista ja suunnasta sekä asiakaskunnan tarpeista. Yhteistyö on paljolti yhteistuottamista (leirit, ryhmät), tuottaa uusia ideoita ja näkökulmia sekä suuntaa eri toimijoiden työtä yhä paremmin. Yhteistyön kumppaneina tunnustetaan myös tahoja, joiden kanssa yhteisen suunnan ja näkemyksen löytäminen voi vaatia enemmän aikaa ja joustavia yhteistyötaitoja. Työntekijät ovat motivoituneita madaltamaan toimijoiden välisiä rajoja. Työntekijä tunnistaa oman erityisosaamisensa ja on halukas luovuttamaan sen yhteiseen käyttöön. Työntekijät ovat valmiita irrottautumaan sosiaalityön kehikosta ja ylittämään omaa rooliaan, mikä voi tarjota omaa asiantuntijuutta rikastavia kokemuksia. Myös Mönkkösen ym. (2019, 97-98) samankaltaisessa jaottelussa yhteistyön korkeinta tasoa kuvaa tiedon rakentaminen yhteisessä dialogissa, jolloin kaikkien osallisten asiantuntijuus laajenee ja muodostuu uusi ymmärrys toiminnan kohteesta.



KUVIO 1 Yhteistyön tasot

Edellä olevan perusteella tutkielmani päähavaintona on, että vahvan ja laadukkaan järjestöyhteistyön toteutuminen edellyttää jaetun asiantuntijuuden elementtien omaksumista osaksi työskentelyä.

6.2 Pohdintaa

Kuten tutkielmani alussa käsittelin, nykyistä työelämää leimaa ammattien pitkällinen erikoistuminen ja palveluiden sektoroituminen (ks. Parviainen 2006, 157). Samaan aikaan globaalit ja yhteiskunnalliset muutokset luovat kotouttavaan työhön jatkuvasti uusia palvelutarpeita. Tuore palvelurakennemuutos on edellyttänyt kotouttavan työn uudelleen muotoilua varsinaisen kotouttamisen päävastuun jäätyä kunnille ja hyvinvointialueella tehtävän sosiaalityön painottuessa maahanmuuttaja-asiakkaiden sosiaalihuollollisiin tarpeisiin. Asiakkaiden palvelutarpeet ovat kotouttavassa sosiaalityössä tyypillisesti monisyisiä, mikä edellyttää asiantuntijuuksien

yhdistämistä ja työskentelyä yli organisaatorajojen. (Ks. Kananoja 2017, 95–96; Kekoni ym. 2019, 22; Vuori 2015, 401–402.) Vaikka sosiaalityön juuret ovat osaltaan yhteisölähtöisessä ja rakenteellisessa työssä, on juridis-hallinnollinen, järjestelmäkeskeinen ja byrokraattinen työ pitkälti leimannut sosiaalityön käytäntöä (ks. Sipilä 2011, 138–141). Sen sijaan kolmas sektori on usein kyennyt vastaamaan yhteiskunnassa nousseisiin uusiin palvelutarpeisiin joustavasti ja nopeasti (Kananoja 2017, 94).

Aiemman järjestöyhteistyötä koskevan tutkimuksen tulokset ovat osittain ristiriitaisia, kuten myös tämän tutkielman tulokset. Yhteistyön tekeminen näyttää rajoittuvan tuttujen ja vakiintuneiden tahojen kanssa työskentelyyn. Aineistoni valossa tuttujen ja vakiintuneiden järjestöjen kanssa yhteistyö koetaan luottamukseen perustuvaksi, työnjaot näyttävät selkeinä, yhteiset tavoitteet on tunnustettu ja eri toimijoiden erityisosaamista kunnioitetaan. On toki positiivista, että yhteistyön rakenteita on jo onnistuttu luomaan ja joitakin hyviä käytäntöjä on juurtunut kotouttavan työn arkeen. Silti yhteistyön tekeminen on usein alttiina rakenteissa tapahtuville muutoksille. Aiemmassa tutkimuksessa havaitut haasteet, kuten kolmannen sektorin toimijoiden paljous ja yhteistyön henkilösidonaisuus, päällekkäisen työn tekeminen sekä järjestötoiminnan nojaaminen rahoitus pohjaiseen hanketyöskentelyyn tulevat esille myös aineistossani (ks. myös Leppäkorpi 2015, 83; Shemeikka ym. 2021, 52–54).

Tulokseni vahvistavat aiemman tutkimuksen havaintoja siitä, että johdon tuella, yhteistyön tekemisen resursoinnilla, työyhteisön asenteilla sekä yksilön asennoitumisella on merkitystä yhteistyön rakentumisessa (ks. Paavilainen ym. 2020, 54–56; Rantavuori 2019, 66). Työn olosuhteiden ja resurssien puutteen vuoksi yhteistyö tyypistyy usein asiakkaiden molemminpuoliseen ohjaukseen, tiedonvälitykseen ja tehtävien jakoon toimijoiden välillä. Sen lisäksi, että syvällisen yhteistyön tekemisen käytännöt näyttävät aineistossani vähäisinä, työntekijöillä on kokemuksia työnjakojen ja -sisältöjen epäselvyyksistä, negatiivisista tehtävä- ja vastuurajojen ylityksistä sekä kielteisestä suhtautumisesta yhteistyökumppaneihin. (Ks. myös Ala-Kauhaluoma ym. 2018, 82; Ekholm 2015, 17–18, Työ- ja elinkeinoministeriö 2021.)

Yhteistyörakenteiden luominen on ensiaskele yhteistyön kehittämiseen, mutta se on sellaisenaan riittämätön (ks. Alho 2021, 78; Edwards 2011, 36). Yhteistyörakenteiden mekaaninen luominen ja yhteistyön nimellinen lisääminen voi tehdä yhteistyön tekemisestä itseisarvoista (Laitinen-Saunio 2020, 62). Yhteistyön toinen taso havainnollistaa tilannetta, jossa yhteistyötä voi olla paljonkin, mutta se rakentuu ulkoisen motivaation varaan eikä yhteistyön tekemisen merkitys avaudu työntekijälle. Tällöin yhteistyöhön osallistuminen koetaan rasitteena ja omaa työtaakkaa lisäävänä. Esimerkiksi verkostotyöskentelyn haasteena on, että työssä korostuu helposti yhden tahon intressit ja työ tyypistyy vain tätä tahoa hyödyttäväksi (Laitinen-Saunio 2020, 65). Aineistoissani osa sosiaalityöntekijöistä kertoo

jättäytyneensä pois erilaisista maahanmuuttajatyön verkostoista koettuaan verkostotyön liian irralliseksi oman työnsä sisällöistä. Toisaalta Rantamäki ja Kokkonen (2023) kirjoittavat, että järjestöjen näkökulmasta yhteistyön koetaan olevan usein juuri julkisen sektorin tarpeista lähtevää ja julkinen sektori määrittää yhteistyölle pelisäännöt. Yhteistyön voi tulla tällöin mekaanista ja sitä tehdään vain, jotta julkisten palveluiden raportointi saadaan näyttämään hyvältä. Julkinen sektori ottaa järjestöt oman agendansa välineeksi ja järjestöjen oma työ jää vaille tunnustusta. (Mt. 215, 216.) Jotta yhteistyön mekaanisesta suorittamisesta päästäisiin ylemmälle tasolle pitää toimijoiden löytää työlle yhteinen suunta ja jaettu tulkinta toiminnan kohteesta eli siitä, millaisiin asioihin kotouttavassa työssä tulee kiinnittää huomiota.

Aineistossani sosiaalityöntekijöiden kokemukset järjestöyhteistyöstä ovat hyvin vaihtelevia. Kuten edellä oleva yhteenvedo näytti, työntekijöiden kokemuksissa on nähtävissä elementtejä heikosta yhteistyöstä vahvaan, jaettuun asiantuntijuuteen perustuvaan yhteistyöhön. Jotkut haastateltavat kokivat järjestöyhteistyön merkittävänä osana omaa työtään, mutta toiset pitivät sitä jonain ylimääräisenä, jota tehdään, mikäli aikaa jää. Organisaation ohjeistusten tiukka seuraaminen ja byrokraattiseen viranomaistyöhön liitettyjen perustehtävien hoitaminen näyttäytyy aineistossa kotouttavan työn vahvoina prioriteetteina. Vaikka syyt yhteistyön niukkuudelle ovat usein paikannettavissa työn olosuhteisiin, työntekijät tuovat esille, että tämä voi näyttäytyä järjestöjen suuntaan sosiaalityön nuivana suhtautumisena yhteistyöhön.

Jaettuun asiantuntijuuteen kuuluu keskeisenä elementtinä rajoilla työskentely (ks. Rantavuori 2019, 65). Aineistossani työntekijät pitävät melko tiukasti kiinni organisaation asettamista rajoista sosiaalityöntekijän tehtäväkuvulle. Jaetun asiantuntijuuden saavuttaminen edellyttää institutionaalisten, rakenteellisten ja omaan ammatti-identiteettiin liittyvien rajojen koettelua (ks. Edwards & Kinti 2009, 129; Vanhanen 2020, 39, 55, 58). Tämä voi toteutua poistumalla järjestelmästä, esimerkiksi osallistumalla konkreettisesti jonkun yhteisön toimintaan tai toimimalla muutoin perustyöstään vieraalla alueella (Alho 2021, 78; Kekoni ym. 2019, 22).

Ihmiset osaavat usein tehdä yhteistyötä tuttujen tahojen kanssa, mutta liika samanmielisyys johtaa harvoin uusiin oivalluksiin, joita monimutkaisten ongelmien ratkomiseen edellyttää (ks. Edwards 2017, 8). Jaetun asiantuntijuuden keskiössä on erilaisuuden ja väärinymmärrysten hyödyntäminen. Eri toimijoiden arvot ja motiivit täytyy pystyä tuomaan keskustelun kohteeksi yhteistyössä, jotta jaetut metatason tavoitteet voidaan tunnistaa. Tällöin yhteistyössä syntyy laajennettuja tulkintoja toiminnan kohteesta ja mahdollisuus uuden tiedon luomiselle avautuu. (Dillenbourg 1999, 9-10; Edwards & Kinti 2009, 129, 134; Edwards 2011, 34-35, 37-38; Mönkkönen ym. 2019, 78.) Aineistossani työntekijät kuvasivat yhteistyötä jonkin verran nimenomaan neuvotteluina. Työntekijöillä oli kokemuksia, että yhteistyössä käytyjen neuvottelujen avulla toimijoiden välisiä konflikteja oli pystytty ratkomaan ja löydetty toimijoita yhdistäviä rajapintoja.

Jaetun asiantuntijuuden perustana on käsitys asiantuntijuudesta jatkuvasti päivittyvänä kollektiivisena ominaisuutena. Se on ikään kuin organisaatioissa, työpaikoilla ja yhteisöissä vallitseva resurssi, jota työntekijä hyödyntää. Tämä vaatii työntekijältä kykyä tunnistaa muiden tahojen yhteistyöhön tuomat resurssit ja näkökulmat sekä oma erityisasiantuntemuksensa osana tätä kollektiivia. Jaetun asiantuntijuuden rakentuminen vaatii riittävää ymmärrystä toisten tekemän työn sisällöistä sekä motiiveista. (Edwards 2011, 34; Edwards & Kinti 2009, 127–128, 134; Hakkarainen ym. 2017, 136–137.) Aineiston analyysissä tuli esiin, että sosiaalityöntekijät pitävät kotouttavassa työssä välttämättömyytenä eri toimijoiden tiedon ja osaamisen yhdistämistä. Sosiaalityöntekijät kyllä tunnistavat oman ja järjestöjen erityisosaamisen, mutta erojen tunnistamisen ohella tärkeää olisi löytää toimijoiden väliset rajapinnat – se, missä toimijoiden käytännöt ja tieto yhdistyvät.

Syvällisempi yhteistuottaminen ja järjestöjen tunnistaminen kotoutumisen edistämisen strategisina kumppaneina jää aineiston valossa marginaaliseksi. Tämä tukee aiemman tutkimuksen havaintoja siitä, että järjestöjen osaamista ja tietoa hyödynnetään viranomaistahoilla yhä puutteellisesti ja eikä järjestöjen potentiaalia palveluiden yhteistuottajina tunnisteta riittävästi (ks. Peltosalmi ym. 2014; Rantamäki & Kokkonen 2023, 215; Shemeikka ym. 2021, 68). Järjestöjen rooliin kotoutumisen edistäjinä on kiinnitetty viime vuosina huomiota uuden kotoutumislain muotoilussa (ks. HE 208/2022; L681/2023; Valtioneuvosto 2021, 11, 119). Tutkielmani tulosten mukaan yhteistyö muiden julkisen sektorin toimijoiden kanssa nähdään välttämättömänä osana kotouttavaa työtä, mutta yhteistyö järjestöjen kanssa on hyvin jäsentymätöntä. Järjestöjen näkökulmasta yhteistyön esteenä näyttäytyy julkisen sektorin haluttomuus ja kyvyttömyys luoda pohjaa tasavertaiselle kumppanuuteen nojaavalle yhteistyölle (Rantamäki & Kokkonen 2023, 218).

Yksi kiinnostava aineistostani nouseva tulos on, että maahanmuuttajayhdistykset sekä maahanmuuttajien yhteisöt ja seurakunnat tunnustetaan heikosti yhteistyökumppaneina tai niihin jopa pidetään etäisyyttä. Jaetun asiantuntijuuden saavuttaminen edellyttää, että yhteinen rajapinta kyetään löytämään myös silloin, kun yhteisten metatavoitteiden ja suunnan löytyminen ei ole itsestään selvää. Jaetun asiantuntijuuden toteuttamisen keskiössä on tunnistaa, mitä toiset pitävät työssään tärkeänä ja olla kiinnostunut siitä, miten he määrittelevät toiminnan kohteen ja siihen liitetyt tavoitteet (ks. Edwards 2017, 7–8).

Aineiston analyysini osoittaa, että vaikka yhteistyö järjestöjen kanssa näyttäytyy aika ajoin vilkkaana, jää se usein pinnalliselle tasolle. Jaetun asiantuntijuuden elementtejä ei ole omaksuttu osaksi työskentelyä, vaan yhteistyö järjestöjen kanssa rajoittuu resurssien ja tiedon vaihtoon. Järjestelmän kannalta on toki hyödyllistä, että järjestöjen osaamista ja toimintaa hyödynnetään resurssien säästämiseksi. Yhteistyö järjestöjen kanssa näyttäytyy aineistossani mekaanisena tehtävien jakona ja toisten osaamisen tunnistamisena ja hyödyntämisenä. Pitkällä tähtäimellä resursseja voitaisiin säästää tukemalla jaetun asiantuntijuuden rakentumista toimijoiden välillä.

Tämä on tärkeää erityisesti ennaltaehkäisevän ja rakenteellisen työn näkökulmasta. Työntekijät pitivät kolmannen sektorin vahvuuksina isompien joukkojen tavoittamista kerralla sekä osallisuus- ja vaikuttajatyötä. Lisäksi järjestöjen matalan kynnyksen toiminnan ajateltiin vievän järjestötoimijoita lähemmäs asiakkaita. Sekä järjestöjen, että sosiaalityön asiakastyössä välittyy tietoa asiakkaita puhututtavista teemoista ja ajankohtaisista tarpeista. Yhdistämällä julkisen ja kolmannen sektorin toimijoita näihin tarpeisiin voidaan vastata vielä joustavammin. Tiedon ja osaamisen yhteen tuominen suuntaa parhaimmillaan kaikkien tahojen työtä ja rikastaa kotouttavan työn asiantuntijuutta yleensä.

Aineiston analyysissä nousi esiin, että sosiaalityöntekijät pitävät itseään verrattain pehmeinä viranomaisina, jotka ovat monenlaisessa toiminnassa mukana. Haastateltavat toivat esille, että kotouttavaa työtä on mahdollista tehdä omalla persoonallaan, jolloin työ antaa myös itselle paljon. Työntekijät näkivät kotouttavan työn laajana kokonaisuutena, jota voisi toteuttaa paljon luovemmin. Silti työntekijät rajasivat työtehtäviään ja kotouttavan sosiaalityön tavoitteita pitkälti yhteiskunnallisessa keskustelussa vallalla olleiden työllisyys- ja koulutuspoliittisten tavoitteiden mukaisesti. Kotouttava sosiaalityö näyttäytyi ajoittain jopa kasvatuksellisenä, sillä työntekijät pitivät keskeisenä osana työtä asiakkaiden opettamisesta suomalaisessa yhteiskunnassa toimimiseen.

Aineistossani kotouttamisen sosiaalityöntekijät olivat kokeneet järjestöyhteistyöhön osallistumisen mahdollistaneen sosiaalityön tiukasta kehikosta irrottautumista ja sen myötä uusien näkökulmien avautumista. Työn toteuttaminen instituution asettamaa kehikkoa laajemmin koettiin mielekkääksi ja omaa asiantuntijuutta rikastavaksi. Asiantuntijuuteen liittyvien pohdintojen ohella vieläkin keskeisimpänä työntekijöiden kokemuksissa näkyi järjestöyhteistyön merkitys asiakkaiden saaman hyödyn kannalta. Järjestöjen ja sosiaalityön välisen yhteistyön koettiin välittävän asiakkaille viestiä, että tahot haluavat yhdessä toimia asiakkaiden parhaaksi ja ovat kiinnostuneita heille tärkeistä asioista. Yhteisten leirien ja ryhmätapaamisten järjestäminen näyttäytyy aineistossa jaettua asiantuntijuutta kuvaavana yhteistyön muotona, missä eri toimijoiden resursseja, osaamista ja näkökulmia yhdistämällä oli tuotettu jotain uutta ja enemmän kuin, mihin tahot olisivat yksin pystyneet.

Yhteistyön merkitys tunnistetaan erityisesti asiakasprosessien edistämisen ja monipuolisemman asiakkaiden tarpeisiin vastaamisen kannalta. Yhteistyön heikolla ja mekaanisen suorittamisen tasolla yhteistyö typistyy kuitenkin resurssien hyödyntämiseen ja tiedon välittämiseen, jolloin syvälinen ja erityisesti toimijoiden omaama hiljainen tieto ei välity yhteistyössä. Esimerkiksi kotoutumisen kaksisuuntaisuuden edistämisen tavoite näkyy sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa hiljaisena (ks. myös Saukkonen 2013, 97) ja sen edistäminen nähdään pikemminkin järjestöjen vahvuutena. Samaan aikaan järjestötoiminnan heikkoutena näyttäytyy yksipuolisuus, toiminnan painottuessa työntekijöiden kokemuksien mukaan usein

maahanmuuttajien vertaissuhteiden edistämiseen. Yhteistyön ollessa heikkoa tai mekaanista tällaiset kotoutumisen edistämiseen liittyvät tärkeät tarpeet ja odotukset eivät välity toimijoilta toisille.

Vaikka yhteistyötä pidettiin tärkeänä nimenomaan asiakasprosessien hyödyn näkökulmasta, jää asiakkaiden ääni aineistossa hiljaiseksi. Työntekijät puhuvat asiakkaiden osallisuuden ja toimijuuden edistämisen tärkeydestä hypoteettisesti, mutta konkreettisia esimerkkejä yhteistuottamisesta asiakkaiden kanssa ei tule aineistossa esille ollenkaan. Osallisuus- ja vaikuttajatyö nähdään järjestöjen vastuu- ja vahvuusalueena. Toki on huomioitava, että kotoutuja-asiakkaiden tilanteet ovat haastavia ja usein heidän toimintakykynsä on elämäkokemusten ja yhteiskunnallisen aseman vuoksi rajallinen. Asiakkailta oppimista pidetään tärkeänä osana kotouttavaa työtä, mutta silti toisen tiedon eli kokemus- ja maallikotiedon näkeminen osana kotoutumisen jaettua asiantuntijuutta on vähäistä. Ajattelen, että asiakkaille tärkeää tietoa sijaitsee nimenomaan etnisissä yhteisöissä, seurakunnissa ja maahanmuuttajayhdistyksissä. Aineiston valossa on huolestuttavaa, että mainittuja tahoja ei tunnisteta tasavertaisina ja strategisina yhteistyön kumppaneina.

Aineiston ja jaettuun asiantuntijuuteen liittyvien teorioiden valossa kotoutumisen moninaisten haasteiden ratkaisemiseksi olisi tärkeää luoda kumppanuuksia asiakkaiden yhteisöjen, seurakuntien ja maahanmuuttajayhdistysten suuntaan. Aiemmassa tutkimuksessa on usein havaittu, että uskonnollisten yhteisöjen tunnistaminen kotoutumista palvelevina tahoina on vähäistä ja viranomaisilla on korkea kynnyksensä tehdä yhteistyötä näiden tahojen kanssa (ks. Timonen 2014, 18–19). Laadukkaan yhteistyön saavuttamiseksi jaetun asiantuntijuuden elementit olisi tärkeää omaksua osaksi monisektorista työskentelyä niin kotouttavassa työssä, kuin laajemminkin sosiaalityön eri osa-alueilla.

Lopuksi

Kiinnostukseni tutkielman aiheeseen on lähtenyt liikkeelle oman tuoreen järjestökokemuksen pohjalta pohtiessani, miksi sosiaalityö näyttäytyy kolmannen sektorin suuntaan usein niin vaikeasti tavoitettavana. Mietin tuolloin, haluavatko sosiaalityöntekijät suojella omaa viranomaisstatustaan ja omaa tonttiaan tarkasti vai onko kyse siitä, että toimijat eivät tunne toisiaan riittävästi. Pohdin, onko kolmannen sektorin työ todella jotain niin erilaista, että yhtymäkohtia sosiaalityön kanssa ei voida löytää, eikä sosiaalityössä tunnusteta järjestöjen tekemän työn arvoa. Asia ei onnekseni ollut näin mustavalkoinen.

Tutkielman tekeminen on opettanut, että sosiaalityössä arvostetaan korkealle järjestöjen tekemää työtä, mutta työn olosuhteiden vuoksi yhteistyön rakentaminen ja ylläpito on haastavaa. Organisaatio asettaa sosiaalityöntekijyydelle tiukan raamin, jonka rikkominen vaatii työntekijältä rohkeutta ja sinnikkyyttä. Laadukkaan yhteistyön ja kumppanuuksien luominen edellyttää organisaation panostusta, mahdollisuutta muotoilla omaa työtä sekä työyhteisön yhteistä ponnistusta. Ajattelen,

että kotouttava sosiaalityöntekijä on paalupaikalla matalankynnyksen viranomaisena, joka voi kasvattaa asiakkaiden luottamusta laajentamalla omaa rooliaan ja olemalla mukana monenlaisessa asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta merkityksellisessä toiminnassa. Organisaatioilla, työyhteisöillä ja työntekijöillä itsellään on roolinsa siinä, että kumppanuuksien rakentaminen kansalaistoimijoiden sekä asiakkaiden yhteisöjen kanssa nähdään tärkeänä panostuksena tulevaisuuteen. Ajattelen, että kumppanuudet kolmannen sektorin kanssa tukevat ennaltaehkäisevää ja rakenteellista työtä, joka sosiaalityössä painuu usein järjestelmäkeskeisen työn alle.

Haastattelututkimukseen ryhtyminen jännitti minua kokemattomana tekijänä. Ajattelin, että tulokset värittyisivät ideaalisesti oman lähtökohtaisesti myönteisen suhtautumiseni vuoksi sekä tutkielman aiheen linkittyessä työntekijöiden henkilökohtaisiin arvoihin, asenteisiin ja asiantuntijuuskäsityksiin. Koen silti, että onnistuin antamaan haastateltaville tilaa tuoda esiin järjestöyhteistyöhön liittyvien kokemuksiansa koko kirjon. Aineiston analyysissä nousi esiin monenlaisia kotouttavaan työhön liittyviä keskusteluita ja näin ollen loppupäätelmissä näkyy laajasti ilmiöön liittyviä ulottuvuuksia. Järjestöyhteistyökokemusten tyypistäminen selkeäksi tiivistykseksi on ollut haastavaa, sillä jokaisen haastateltavan kokemuksissa näkyi elementtejä yhteistyön eri tasoista.

Tutkielmaa tehdessä ajattelin usein, että aiheesta olisi ollut todella mielenkiintoista tehdä ryhmähaastattelu, jossa olisi ollut osallisina paikkakunnan sosiaalityöntekijöitä sekä järjestöjen edustajia. Tällaisella tutkimusasetelmalla voitaisiin jo itsessään luoda pohjaa jaetun asiantuntijuuden rakentumiselle ja muotoilla kotouttavan työn suuntaa vuorovaikutuksessa. Aiemman järjestötyötä koskevan tutkimuksen ja tämän tutkielman perusteella toimijoilla on kiinnostusta ja valmiutta panostaa yhteistyösuhteisiin ja jaetun asiantuntijuuden rakentamiseen.

LÄHTEET

- Aira, Annaleena (2012). Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 179.
- Ala-Kauhaluoma, M., Pitkänen, S., Ohtonen, J., Ramadan, F., Hautamäki, L., Vuorento, M. & Rinne, H. (2018). Monimenetelmäinen tutkimus kotouttamistoimenpiteiden toimivuudesta. Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2018.
- Alasuutari, P. (2011). Laadullinen tutkimus 2.0 4. painos. Vastapaino.
- Alho, S. (2021). Kollektiivinen asiantuntijuus ja monitoimijainen yhteistyö aikuissosiaalityössä. Teoksessa Matthies, A-L., A-R. Svenlin & K. Turtiainen (toim.). *Aikuissosiaalityö: tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*, 66–82. Gaudeamus.
- Anis, M. (2013). Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Teoksessa Alitolppa-Niitamo A., S. Fågel & M. Säävälä (toim.) *Olemme muuttaneet – ja kotoudumme*. 147–161. Väestöliitto ry. Monikulttuurinen osaamiskeskus. Kirjapaino Fram.
- Anis, Merja (2017). Maahanmuuttajat ja sosiaalityö. Teoksessa Kananoja, A., M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*, 323–330. Tietosanoma Oy.
- Daniels, H., Leadbetter, J., Warmington, P., Edwards, A., Martin, D., Popova, A., . . . Brown, S. (2007). Learning in and for multi-agency working. *Oxford review of education*, 33(4), 521–538.
- Dickinson, H., & Glasby, J. (2010). 'Why Partnership Working Doesn't Work'. *Public management review*, 12(6), 811–828.
- Dillenbourg, P. (1999). What do you mean by 'collaborative learning'? Teoksessa P. Dillenbourg (toim.) *Collaborative-learning. Cognitive and computational approaches*, 1–19. Elsevier.
- Edwards, A. (2011). Building common knowledge at the boundaries between professional practices: relational agency and relational expertise in systems of distributed expertise. *International Journal of Educational Research* 50(1), 33–39.
- Edwards, A. (2017). Revealing Relational Work. Teoksessa Edwards, A. (toim.). *Working Relationally in and across Practices. A Cultural-historical Approach to Collaboration*, 1–21. Cambridge University Press.
- Edwards, A., & Kinti, I. (2009). Working relationally at organisational boundaries: Negotiating expertise and identity. Teoksessa Daniels, H., A. Edwards, Y. Engeström, T. Gallagher & S. Ludvigsen (toim.) *Activity theory in practice: promoting learning across boundaries and agencies*, 126–139. (e-kirja) Routledge.
- Ekholm, E. (2015). Työtä yhteisön ja yhteiskunnan hyväksi – Maahanmuuttajajärjestöt palveluiden tuottajina. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 53/2015. Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Engeström, Y. (2004). Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. (2015). Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*, 27–44. 4. painos. PS-kustannus.

- Hakkarainen, K. & Paavola, S. (2008). Asiantuntijuuden kehittyminen, hiljainen tieto ja uutta luovat tietokäytännöt. Teoksessa Toom A., J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.) *Hiljainen tieto: Tietämistä, toimimista, taitavuutta*, 59–82. Kansanvalistusseura: Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.
- Hakkarainen, K., Hytönen, K., Vekkaila, J., & Palonen, T. (2017). Networked expertise, relational agency, and collective creativity. Teoksessa A. Edwards (toim.) *Working Relationally in and across Practices: A cultural-historical approach to collaboration*, 133–152. Cambridge University Press.
- HE 208/2022 Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kotoutumisen edistämisestä ja siihen liittyviksi laeiksi.
- Henkilötietolaki L 523/2009.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2004). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Yliopistopaino.
- Jokinen, Arja. (n.d.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat. Teoksessa Vuori, J. (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>. Viitattu 12.10.2023.
- Judén-Tupakka, S. (2007). Askelia fenomenologiseen analyysiin. Fenomenologinen menetelmä empiirisessä tutkimuksessa. Teoksessa Syrjäläinen, E., A. Eronen & V-M. Värri (toim.) *Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin*, 62–90. University Press.
- Juhila, K. (2006). Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina – sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino.
- Kakkori, L. & Huttunen, R. (2014). Fenomenologia, hermeneutiikka ja fenomenografinen tutkimus. Teoksessa Saari, A., O-J. Jokisaari & V-M. Värri (toim.) *Ajan kasvatust - Kasvatustilfilosofia aikalaistritiikkinä*, 367-401. University Press.
- Kananoja, A. (2017). Kansalaistoininta osana sosiaalipolitiikkaa. Teoksessa Kananoja, A., M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*, 88–97. (e-kirja) Tietosanoma Oy.
- Karjalainen, P. (2021) Kotoutumisen edistäminen ja sote-uudistus: kotoutumisen edistäminen muutoksessa. Työ- ja elinkeinoministeriö. Työllisyyden hoitoon ja kotoutumiseen liittyvät kysymykset sote-uudistuksessa webinaari 30.12.2021.
- Laine, T. (2010) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, J. & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*, 28–45. 3. painos. PS-kustannus.
- Laitinen-Saunio, A. (2020) Rajoja ylittämässä. Teoksessa Asikainen, E. (toim.) *Sivuuääniä. Asiakkaiden, asiakastyötä tekevien ja verkostotoimijoiden näkemyksiä pakolaistaustaisten ohjauksesta*, 60–67. Kaakkois-Suomen ELY-keskus. Raportteja 29/2020.
- Laki kotoutumisen edistämisestä L 30.12.2010/1386.
- Laki kotoutumisen edistämisestä L 681/2023. Astuu voimaan 1.1.2024.
- Launis, K. (1997). Moniammatillisuus ja rajojen ylitykset asiantuntijatyössä. Teoksessa J. Kirjonen, P. Remes & A. Eteläpelto (toim.). *Muuttuva asiantuntijuus*, 122–133. Jyväskylän yliopisto: Koulutuksen tutkimuslaitos.

- Lehtomaa, M. (2006). Fenomenologinen kokemuksen tutkimus: Haastattelu, analyysi ja ymmärtäminen. Teoksessa Perttula, J. & T. Latomaa (toim.) *Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen*, 163–194. 2. painos. Dialogia.
- Leppäkorpi, M. (2015). Oikeudettomassa asemassa olevat siirtolaiset kolmannen sektorin asiakkaina - Näkökulmia tapausesimerkin kautta. *Kansalaisyhteiskunta*, 1(2015), 74–96.
- Lindh, J., Pohjola, A., Juvonen, T. & Romakkaniemi, M. (2018). Johdatus sosiaalityön asiantuntijuuden haasteisiin. Teoksessa Lindh, J., A. Pohjola, T. Juvonen & M. Romakkaniemi (toim.). *Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja*, 9–15. UNIPress.
- Lumio, M., Susi, R., Heikkilä E. & Kuoppamäki, S.-M. (2010). Muuttuvan viranomaisyhteistyön moninaiset haasteet: kolme tapaustutkimusta. Siirtolaisuusinstituutti. Web Reports 73.
- Lähteinen, M. & Kaikko, K. (2017). Järjestöt ja yritykset sosiaalipalveluiden tuottajina. Teoksessa Kananoja, A., M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*, 98–111. (e-kirja) Tietosanoma Oy.
- Metsämuuronen, J. (toim.) (2006). *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. International Methelp.
- Moilanen, P. & Rähkä, P. (2018). Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Valli, R. (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*, 51–72. 5. painos PS-Kustannus.
- Mönkkönen, K., Kekoni, T., Jaakola, A-M, Profifam Sosiaalipalvelut oy:n henkilöstö & Pehkonen, A. (2019). Kohti monitoimijaista kehittämistä. Teoksessa Mönkkönen, K., T. Kekoni & A. Pehkonen (toim.) *Moniammatillinen yhteistyö – vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla*, 76–98. Gaudeamus.
- Paananen, S. (2005). Maahanmuuttajien integrointi: vaikea ja ristiriitainen hanke. Teoksessa Paananen, S. (toim.). *Maahanmuuttajien elämää Suomessa*, 173–180. Tilastokeskus.
- Paavilainen, K., Fodge, K. Lahti, J. & Tuononen T. (2020). ”Miten me oikein toimittais sitten tässä tilanteessa?” Verkostojen alueellinen kehittäminen. Teoksessa Asikainen, E. (toim.) *Sivuaääniä. Asiakkaiden, asiakastyötä tekevien ja verkostotoimijoiden näkemyksiä pakolaistaustaisten ohjauksesta*. Kaakkois-Suomen ELY-keskus. Raportteja 29/2020.
- Palonen, T., Boshuizen, H. P. A. & Lehtinen, E. (2014). How Expertise Is Created in Emerging Professional Fields. Teoksessa Halttunen, T., M. Koivisto & S. Billett (toim.) *Promoting, Assessing, Recognizing and Certifying Lifelong Learning*, 131–149. International Perspectives and Practices.
- Paloniemi, S. (2008). Hiljaisen tiedon jakaminen työyhteisössä – työssä oppimisen rajapinnalla. Teoksessa A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.) *Hiljainen tieto: Tietämistä, toimimista, taitavuutta*, 255–276. Kansanvalistusseura: Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.
- Parviainen, J. (2006). Kollektiivinen tiedonrakentaminen asiantuntijatyössä. Teoksessa Parviainen, J. (toim.) *Kollektiivinen asiantuntijuus*, 155–187. Tampereen Yliopistopaino Oy.

- Perttula, J. (2006). Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Perttula, J. & T. Latomaa (toim.) *Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen*, 115–162. 2. painos. Dialogia.
- Pohjola, A. (2018). Sosiaalityön muuttuvan asiantuntijuuden ydintekijöitä. Teoksessa Lindh, J., A. Pohjola, T. Juvonen & M. Romakkaniemi (toim.). *Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus*, 280–292. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. UNIpress.
- Pyykkönen, M. & Martikainen, T. (2013). Muuttoliike ja kansalaisyhteiskunta. Teoksessa Martikainen T., P. Saukkonen & M. Säävälä (toim.) *Muuttajat: Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta*, 281–300. Gaudeamus.
- Pöyhönen S., Suni, M. & Tarnanen, M. (2019). Kieli kotouttamispolitiikan ytimessä: aikuiset maahanmuuttajat matkalla työelämään. Teoksessa Saarinen, T., P. Nuolijärvi, S. Pöyhönen & T. Kangasvieri (toim.) *Kieli, koulutus ja politiikka – Monipaikkaisia käytänteitä ja tulkintoja*, 166–187. (e-kirja) Vastapaino.
- Rantamäki, N. & Kokkonen, T. (2023). Kansalaisjärjestöt osallisuuden rakentajina. Teoksessa Närhi, K., S. Kannasoja, T. Kokkonen & S. Ruonakangas (toim.) *Rakenteellisen sosiaalityön tila ja tulevaisuus suomessa*, 205–219. (e-kirja) Jyväskylän yliopisto. Sophi, 154.
- Rantavuori, L. (2019). Kohti relationaalista asiantuntijuutta joustavassa esi- ja alkuopetuksessa. Tampereen yliopiston väitöskirjat 95.
- Rauhala, P-L., Jäppinen, M., Metteri, A. & Ranta-Tyrkkö, S. (2017) Kansainvälinen, ylijäräinen, globaali sosiaalityö – juuria, katkoksia, uusia alkuja. Teoksessa Jäppinen M. & A. Metteri & S. Ranta-Tyrkkö & P-L. Rauhala (toim.) *Kansainvälinen sosiaalityö*, 9–37. UNIpress.
- Ruusuvuori, J. & Nikander, P. (2017). Haastatteluaaineiston litterointi. Teoksessa Hyvärinen, M., P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*, 367–380. (e-kirja) Vastapaino.
- Saukkonen, P. (2013). Maahanmuutto- ja kotouttamispolitiikka. Teoksessa Martikainen, T., P. Saukkonen ja M. Säävälä (toim.) *Muuttajat: Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta*, 81–97. Gaudeamus.
- Seppo, Maija (2013). Kansalaisyhteiskunta nyt. Selvitys suomalaisen kansalaisyhteiskunnan toimintaedellytyksistä, tilasta ja asemasta. Kepa. Taustaselvitys nro 38.
- Setlementtiliitto. Mikä on setlementti? Haettu verkosta 2.11.2023.
<https://setlementti.fi/mika-on-setlementti/>
- Shemeikka, R., Schmidt-Thomé, K., Harkko, J., Paavola, J., Raunio, M., Alanko, L., Björk, A., Kettunen, P., Kouvonon, A., Pitkänen, S., Ramadan, F., Varjonen, S., Vuorento, M. (2021). Maahan muuttaneiden koulutus- ja työllisyyspolut. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:29.
- Sipilä, A. (2011). Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Itä- Suomen yliopisto. Väitöskirjatutkimus.
- Sosnet (20.5.2014). Sosiaalityön määritelmä. Verkossa
<https://www.sosnet.fi/FI/Sosnet/Sosiaalityon-maaritelma>
- Tietosuojalaki L 5.12.2018/1050.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 7. painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

- Turtiainen, K., Kokkonen, T. & Viitasalo, K. (2018). Aktiivisen kansalaisuuden mahdollisuudet kotouttamistyön ulkoisten ehtojen ja maahanmuuttajien tarpeiden ristipaineissa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 26(4), 343–360.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019). Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2023). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 2/2023.
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2021). Kumppanuusbarometri 2020. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 2021:35.
- Työ- ja elinkeinoministeriö n.d. Kotoutumisen ja pakolaisten vastaanoton toimijoiden kenttä on monialainen. Verkkosivu. Viitattu 18.11.2023. <https://kotoutuminen.fi/toimijat-ja-tehtavat>
- Vaininen, S. (2011). Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja.
- Valtioneuvosto (2021). Valtioneuvoston selonteko kotoutumisen edistämisen uudistamistarpeista. Työ- ja elinkeinoministeriö: Valtioneuvoston julkaisu 2021:62.
- Vanhanen, S. (2020). Monialainen yhteistyö kotouttamisessa – näkökulmana poliisin työ. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirjatutkimus.
- Virtanen, J. (2006). Luku III. Fenomenologia laadullisen tutkimuksen lähtökohtana. Teoksessa Metsämuuronen, J. (toim.) *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*, 149–213. International Methelp.
- Vuori, J. (2015). Kotouttaminen arjen kansalaisuuden rakentamisena. *Yhteiskuntapolitiikka* 80(4), 395–404.

LIITTEET

LIITE 1 Haastattelukutsu

Hei kotoutumispalveluiden sosiaalityöntekijä,

olen Roosa Haukipuro, sosiaalityön maisterivaiheen opiskelija Jyväskylän yliopistosta. Teen pro gradu -tutkielmaa kotoutumispalveluiden yhteistyöstä järjestö- ja kansalaistoimijoiden kanssa.

Tutkielmani tarkoituksena on selvittää kotoutumispalveluiden sosiaalityöntekijöiden käsityksiä järjestöyhteistyöstä ja työn tavoitteiden yhtymäkohdista kolmannen sektorin kanssa. Toivon, että tutkielma herättelee sosiaalityöntekijöitä pohtimaan omaa suhdettaan järjestöyhteistyöhön.

Etsin kotouttamispalveluissa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä yksilöhaastatteluihin, jotka toteutettaisiin mahdollisuuksien mukaan kasvokkain tammi-helmikuussa 2023. Haastattelu toteutuu puolistrukturoituna haastatteluna, kestoltaan 0,5-1 tuntia. Haastattelurunko ja tutkimussuunnitelma on mahdollista saada etukäteen luettavaksi ajatusten herättelemiseksi. Haastattelut nauhoitetaan ja aineisto hävitetään asianmukaisesti analysoinnin jälkeen. Henkilötietoja käsitellään luottamuksellisesti ja lopullisesta julkaistavasta tutkielmasta häivytetään haastateltavien tunnistettavuuden kannalta olennainen informaatio.

Otahan minuun piakkoin yhteyttä, jos kiinnostuit tutkimuksesta ja haluat jakaa näkemyksiäsi aiheesta. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja sinulla on oikeus peruuttaa osallistuminen missä tahansa prosessin vaiheessa. Tutkielma julkaistaan Jyväskylän yliopiston julkaisuarkistossa vuoden 2023 aikana.

Ystävällisin terveisin,

Roosa Haukipuro
puhelinnumero
sähköposti

Työn ohjaaja Jyväskylän yliopistosta:
Satu Ranta-Tyrkkö
yliopiston lehtori, dosentti
satu.ranta-tyrkkö@jyu.fi

LIITE 2 Haastattelurunko

Kolmas sektori viittaa yleensä viranomaisen silmissä vakiintuneisiin yhdistyksiin, yrityksiin, säätöihin. Tässä yhteydessä järjestöyhteistyöstä puhutaan kuitenkin laajassa merkityksessä, tarkoittaen kaikkia sellaisia tahoja ja yhteisöjä, joiden voidaan ajatella tekevän työtä kotoutumisen edistämiseksi.

Sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden ulottuvuuksia on mm.

- teoreettinen **ammattillinen tieto ja ymmärrys**, esim. yhteiskunnallinen, psykososiaalinen, oikeudellinen, taloudellinen ja hallinnollinen jne.,
- **taidot**, kuten asiakaslähtöinen ja dialoginen työote, neutraali ongelmatilanteiden jäsentäminen, tunnetyö, palveluntarpeisiin vastaaminen, kriittinen käsitteellistäminen, moniammatillinen osaaminen, yhteiskunnallinen vaikuttaminen/rakenteellinen työ,
- **ammattietiikka ja arvot**,
- kokemuksen kartuttama **käytännön tieto** sekä intuitiivinenkin **hiljainen tieto**

Haastateltavan taustatiedot:

- organisaatio:
- työkokemus kotoutumispalveluissa vuosina:
- mahdollinen tausta järjestöissä tai kansalaistoimijana sosiaalipalveluita tukevassa toiminnassa:

1. Yhteistyö:

- Millaista yhteistyötä teet järjestöjen tai kansalaisyhteiskunnan toimijoiden kanssa? (Esimerkiksi tiedon jakamista asiakkuuksista, konsultointia, toiminnan koordinoitua).
- Ketä yhteistyötahot ovat? Kerro esimerkkejä.
- Ovatko etniset tai uskonnolliset yhteisöt mukana ja millä tavoin?
- Millainen osuus järjestöyhteistyöllä on työsi kokonaisuudessa?
- Miten yhteistyö toimii? Esimerkiksi: ketkä ovat aloitteellisia tahoja, ovatko roolit ja vastuut selkeitä, vallitseeko toimijoiden välillä luottamus?
- Mikä yhteistyössä on parasta ja mikä vaikeinta? Minkä vuoksi?
- Mikä rajoittaa yhteistyötä?

2. Kotouttavan sosiaalityön asiantuntijuus:

- Mitä kotouttavan sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen kuuluu? Mitä ihanteita liität omaan työskentelyysi kotoutumispalveluissa?
- Eroaako työsi kolmannen sektorin toteuttamasta kotouttavasta työstä? Mitä yhtymäkohtia löydät?
- Mikä merkitys järjestöyhteistyön tekemisellä on oman asiantuntijuutesi kannalta? *(Mitä olet oppinut yhteistyöstä?)*
- Millaisia ammatillisten tai toimijoiden välisten rajojenylityksiä yhteistyö on mahdollistanut? Tuleeko mieleen esimerkkiä.
 - Onko rajoja määritelty yhteistyön myötä uudelleen, miten?
- Mitä merkitys sosiaalityöntekijän osallistumisella yhteistyöhön on:
 - kansalaisyhteiskunnan ja järjestöjen kotouttavan työn kannalta?
 - maahanmuuttaja-asiakkaiden ja -yhteisöjen kannalta?
- Mitä se, että kotouttamisen toimijoiden kenttä on muutoksessa, edellyttää sosiaalityön asiantuntijalta?
- Millaista osaamista tai asiantuntijuutta kotoutumispalveluiden sosiaalityöntekijä tarvitsee tulevaisuudessa?