

# **KYKYVIISARI**

arviointimenetelmä

monialaisessa palvelussa

Tarja Hakkarainen

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

2020

## Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Kykyviisari, arviointimenetelmä  
monialaisessa palvelussa.

Tekijä: Hakkarainen Tarja Tuulikki

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma 74 sivua+4 liitettä

Vuosi 2020

---

Avainsanat: Kykyviisari, toimintatutkimus, työn kehittäminen, reflektiivisyys

Tiivistelmä:

Tutkimus käsitteli työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmän Kykyviisarin käyttöönottamista monialaisessa palvelussa. Tavoitteena oli selvittää Kykyviisarin hyötyjä työmenetelmänä ja saada työntekijöiden kokemuksia sen käyttämisessä. Tutkimus oli laadullinen, praktinen toimintatutkimus, jossa oli emansipatorisia piirteitä. Lähestymisnäkökulma pohjaa kognitiiviseen ja humanistiseen psykologiaan. Siinä yksilö nähdään tavoitteellisena vanhan ja uuden tiedon käsitteijänä. Keskeisiä käsitteitä toimintatutkimuksessa olivat demokraattisuus, yhteistoiminnallisuus ja sosiaalinen muutos.

Analyysimenetelmänä oli aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Siinä aineistosta pyritään löytämään tulkintojen ja johtopäätösten avulla sisältöjä ja merkityksiä. Tutkimusaineisto koostui teemahaastatteluista ja se toteutui seitsemälle henkilölle. Tutkimuskontekstina oli monialaisen palvelun työyhteisö. Aineistonkeruumenetelminä olivat myös tutkimuspäiväkirja ja osallistuva havainnointi.

Keskeisinä tuloksina tutkimuksessa nousivat esille Kykyviisarin hyödyt asiakkaan elämäntilanteen arvioinnissa. Kokemusta sen käytöstä on vielä vähän asiakkaan muutoksen seurannassa. Kykyviisarin avulla saadun tiedon hyödyntämisestä asiakastyössä tarvitaan enemmän kokemusta. Sen vaikuttavuudesta työmenetelmänä tarvitaan pitkän aikavälin tutkimusta. Kykyviisarin käyttämistä työmenetelmänä voidaan muotoilla organisaation asiakaskunnan tarpeisiin kehittämällä toimintamalleja.

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi: x

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi: x

(vain Lappia koskevat.)

## Sisällys

|  |    |
|--|----|
| 1 Johdanto.....  | 1  |
| 2. Tutkimuksen tausta .....  | 4  |
| 2.1 Katsaus arviointimittareihin .....   | 4  |
| 2.2 Toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä .....                                 | 7  |
| 2.3 Muutoksen ja oppimisen kautta reflektiiviseen työn kehittämiseen.....      | 12 |
| 2.4 Toimintatutkimus monialaisen palvelumallin TYPin kontekstissa .....        | 15 |
| 3 Tutkimuksen toteuttaminen .....  | 19 |
| 3.1 Tutkimustehtävä .....  | 19 |
| 3.2 Aineiston kerääminen .....   | 21 |
| 3.3 Tutkimuseettiset kysymykset.....   | 26 |
| 3.4 Analyysi .....   | 29 |
| 4 Kykyviisari osana tiedonhankintaa.....                                       | 38 |
| 4.1 Alkuarviointi.....   | 39 |
| 4.2 Asiakaslähtöisyys .....  | 43 |
| 4.3 Mittari työmenetelmänä.....  | 45 |
| 5. Oppimisen moniulotteisuus .....   | 50 |
| 5.1 Kokemus tuo tietoa.....  | 50 |
| 5.2 Asiantuntijana työyhteisössä.....  | 56 |
| 5.3 Työn kehittämisen haasteet.....  | 60 |
| 6 Pohdinta.....  | 65 |
| Lähteet .....  | 69 |
| Liite 1.Tiedote tutkimuksesta Kainuun TYPille .....                            | 75 |
| Liite 2. Suostumus haastatteluun .....   | 76 |
| Liite 3.Teema haastattelukysymykset.....                                       | 77 |
| Liite 4.Yhteenveto 9.12.2019 Kainuun TYPin kehittämispäivän palautteista ..... | 78 |

## 1 Johdanto

Arviointimittareiden avulla arvioidaan palvelujen vaikuttavuutta ja työn kehittämistarpeita. Työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmää Kykyviisaria oli testattu Kainuun aikuissosiaalityössä ISO SOS Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen hankkeessa vuosina 2018 - 2019 ja se todettiin hyväksi menetelmäksi arvioitaessa asiakkaan työ- ja toimintakykyä. Kykyviisari on työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä kaikille työikäisille myös työelämän ulkopuolella oleville. Kykyviisarin avulla asiakas arvioi työ- ja toimintakykyään ja sen muutostarpeita. Se on suuntaa antava arviointimenetelmä, jonka avulla voidaan selvittää vastaajan vahvuudet ja kehittämiskohteet. Kykyviisari toimii ammattihenkilöille puheeksi ottamisen välineenä työ- ja toimintakyvyn arvioinnissa ja tavoitteiden toteutumisen arvioinnissa. (Työterveyslaitos 2019, 5.)

Pro gradu -tutkielmani on laadullinen toimintatutkimus, jota ohjaa praktinen eli käytännöllinen tiedonintressi. Sen mukaan tutkijan lähestymisnäkökulma on subjektiivinen ja tutkimuksen kohteena on yhteisöllisyys. Sosiaalinen toiminta ja käytännöt rakentuvat työyhteisöstä. (Viinamäki & Saari 2007, 143.) Toimintatutkimuksen tavoitteena on saada työyhteisön jäsenet aktiivisiksi toimijoiksi ja avoimeen refleктоivaan keskusteluun. Pro gradu käsittelee Kykyviisarin käyttöönottamista työllistymistä edistävässä monialaisessa palvelussa Kainuun TYPissä. Kykyviisari otettiin käyttöön työmenetelmäksi Kainuun monialaisessa palvelussa syksyllä 2019. Se on asiakastyössä käytettävä työväline ja verrattain uusi. On tärkeää saada lisätietoa sen toimivuudesta. Tutkimus on tärkeä työyhteisön kannalta koska Kykyviisarin käyttämisestä tulevat kokemukset auttavat työn kehittämisessä. TYPin asiakkaat ovat monialaista palvelua tarvitsevia. Monialaista palvelua tarvitsevilla asiakkailla tarkoitetaan henkilöitä, joilla on terveyteen ja sosiaalisiin tekijöihin liittyviä ongelmia. Asiakkailla on myös mielenterveys- ja päihdeongelmia.

Monialainen palvelu pyrkii poistamaan työllistymiseen ja koulutukseen liittyviä esteitä. Täydentävä ja harkinnanvarainen toimeentulotuki kuuluvat sosiaalitoimen antamiin palveluihin. Asiakasprosessin alkuvaiheessa huolella tehty alkukartoitus Kykyviisaria käyttäen, antaa lisätietoa asiakkaan elämäntilanteesta. Mahdollisimman kattava tieto asiakkaasta lisää työntekijän mahdollisuuksia ohjata asiakkaita tarkoituksenmukaisiin palveluihin. Kykyviisaria voidaan käyttää alkuarvioinnissa ja palvelutarpeen arvioinnissa asiakkuuden alkuvaiheessa. Välitavoitteiden toteutumista arvioidaan asiakkuuden aikana ja

asiakkuuden päättyessä. Kykyviisarilla voidaan arvioida palvelujen vaikuttavuutta asiakastyössä pidemmällä aikavälillä. Haastattelen työntekijöitä, jotka käyttävät Kykyviisaria työvälineenä. Tavoitteena on selvittää laadullisen toimintatutkimuksen ja aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoilla työntekijöiden konkreettisia kokemuksia Kykyviisarin käyttämisestä. Toimintatutkimus sopii hyvin monialaiseen palveluun ja työyhteisössä tehtävän tutkimukseen. Mielenkiintoa ja haastavuutta toimintatutkimukseen tuovat tutkijan ja työyhteisön jäsenen yhtäaikaiset roolit. Roolien yhtäaikaisuus voi olla myös eduksi.

Mielenkiintoni aiheeseen pohjautuu sosiaalityön käytännönjakson ajalta. Keväällä 2019 suoritin sosiaalityön opintoihin liittyvän kehittämistehtävän TYPin aikuissosiaalityössä. Kehittämistyöni aiheena oli Kykyviisariko työmenetelmäksi TYP-työhön. Kykyviisaria oli testattu TYPissä ja aikuissosiaalityössä ISO SOS -hankkeen aikana. Tuolloin sitä käyttivät sosiaalialan työntekijät. Kokeiluvaiheessa sitä suunniteltiin työmenetelmäksi TYPin työhön. Kehittämistyön tuloksena TYPin työntekijät toivat esille Kykyviisarin joustavuuden työmenetelmänä ja tiedon hankkimisessa. Kykyviisari parantaa asiakkaan palvelutarpeen arviointia sekä työntekijän ja asiakkaan välistä luottamusta. Sen avulla saadaan kattavaa tietoa asiakkaan työ- ja toimintakyvystä ja asiakkaan muutosta voidaan seurata. TYPin työyhteisöstä nousi tarve saada lisää kokemuksia Kykyviisarin käytöstä ja kehittää sitä työhön sopivaksi. Kykyviisarista ei ole aiempaa tutkimusta monialaisessa palvelussa työntekijöiden ja työyhteisön näkökulmasta tarkasteltuna.

Arviointimittareita tarvitaan toimintakyvyn mittaamiseen ja arvioimiseen. Toimintakyky voidaan määrittellä ihmisen fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten ominaisuuksien suhteeksi häneen kohdistuviin odotuksiin. Mittaamisen ja arvioinnin tulisi perustua selkeisiin ja moniulotteisesti perusteltuihin kriteereihin. (Räsänen 2019, 113.) Kykyviisari on yksi mahdollisuus monien mittareiden joukossa. Työyhteisön tulee itse löytää juuri sopiva mittari mittaamaan oman asiakaskunnan tarpeita. Arviointimittarin käyttöönottamisen perusteiden tulisi lähteä kunkin organisaation omista tarpeista ja palvelun tavoitteista. Organisaatiossa johdon ja henkilöstön tulisi tehdä strategista suunnittelua arviointimittareiden käyttöönottamisessa. (Silvennoinen-Nuora 2010, 55.)

Katson tarpeelliseksi työni alkuvaiheessa avata lyhenteitä ja käsitteitä, joita tulen käyttämään. Lyhennys TYP tulee työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. TYPPI -ohjelma on valtakunnallinen TE- hallinnon, sosiaalitoimen, Kelan ja

terveydenhuollon käyttämä asiakastietojärjestelmä. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014). Monialainen palvelu edistää työttömien ja monialaista palvelua tarvitsevien asiakkaiden ohjautumista kuntoutukseen, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin, koulutukseen ja työllistymispalveluihin. Palvelu on yhteistyötä sosiaalitoimen, TE- hallinnon, Kelan, terveydenhuollon ja muiden yhteistyötahojen kanssa. (Kajaanin kaupunki 22.5.2019.) Käytän tutkimuksessa käsitettä monialainen palvelu selkeyttämisen vuoksi.

Seuraavaksi esittelen tutkielmaani ohjaavaa teoriataustaa pääluvussa kaksi ja tutkimuksen toteuttamiseen liittyvät aiheet tulevat pääluvussa kolme. Pääluvusta neljä alkaen olen koonnut tutkimustulokset ja luvussa kuusi pohdin tutkimuksen onnistumista suhteessa tuloksiin.

## 2. Tutkimuksen tausta

### 2.1 Katsaus arviointimittareihin

Suosituksista toimintakykykymittarien yhdenmukaistamiseen on ollut tarvetta koska mittareita on monenlaisia ja niiden käytännöt vaihtelevat. Maailman terveysjärjestön WHO:n yleiskokous hyväksyi vuonna 2001 toimintarajoitteiden, toimintakyvyn ja terveyden kansainvälisen luokituksen; ICF, eli International Classification of Functioning, Disability and Health. Sen mukaan väestön ja yksilöiden toimintakyvyn tasosta tarvitaan lisää tietoa arviointimittareista muutoksen arvioinnissa. Yhtenäiset käytännöt mittareiden oikein käytössä ovat tärkeitä. Kela, Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kuntaliitto, kuntien eläkevakuutus, Työterveyslaitos ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) ovat olleet kehittämässä toimintakyvyn kansallista asiantuntijaverkostoa, TOIMIAA. Tässä verkostossa, joka on perustettu 2007 on 40 eri organisaatiota ja 80 asiantuntijaa. (TOIMIA - käsikirja 5.4.2017.)

Arviointimittareita käytetään monella työelämän alueilla mittaamaan työn vaikuttavuutta. Sosiaalityön arvioinnin alkujuuret ulottuvat 1960-luvulle Yhdysvaltoihin, jossa alkoi esiintyä ensimmäisiä merkkejä siitä, että sosiaalisten ohjelmien vaikuttavuutta tulisi arvioida. Suomen tutkimuksen kentälle vaikuttavuuden arviointi tuli laajemmin EU:n linjausten myötä 1990-luvulla. Tulosten arvottamisella on tärkeä merkitys työn laadullisuudessa ja tuloksellisuudessa. Arviointimittareiden käyttämisessä on tärkeää pohtia sitä mistä näkökulmasta yksilön hyvinvointia arvioidaan ja mitkä ovat hänen yksilölliset tavoitteensa. (Kivipelto 2016, 292–293.)

Arviointia työn vaikuttavuudesta tehdään sosiaali- ja terveydenhuollon aloilla. Työmenetelmien ja palvelujen laadun halutaan vastaavan asiakastarpeisiin. Taloudelliset intressit vaikuttavat osaltaan siihen, mitä pidetään tarpeellisena mitata. Käytettävän mittarin tulisi olla sopiva juuri siihen tarkoitukseen, jota sillä on tarkoitus mitata. Arviointimittarit ja menetelmät antavat työntekijöille välineitä asiakastyöhön. Ne auttavat asiakassuhteen luomisessa, keskustelussa ja tiedon hankkimisessa. Aiheellista on pohtia myös sitä millaisissa elämäntilanteissa ja muutoksissa on tarpeellista tehdä seurantaa. Kritiikkiä sosiaalihuollon vaikuttavuuden mittauksissa on nostettu esille sen vuoksi, etteivät arviointimittarit huomioi riittävästi ihmisten kanssa työskentelevien ammatillisen taidon,

ymmärryksen ja harkinnan merkitystä. Työntekijöiden näkökulmasta työn vaikuttavuus voi tarkoittaa konkreettista asiakkaan auttamista ja onnistumisen kokemuksia. Sosiaalityössä tiedonhankintaa tehdään monilla eri tavoilla ja mittarit eivät ole aina välttämättömiä. (Räsänen 2019, 113–114.)

Erilaiset arviointimittarit tuottavat tärkeää tietoa asiakkaista ja palveluista. Sosiaalityön tietokäytännöstä yksi esimerkki on Terveystietokeskuksen (THL) kehittämä Avainmittari. Mittarin tavoitteena on mitata aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointia ja se pohjautuu tapauskohtaisen arvioinnin perusteisiin. Tapauskohtainen arviointi tarkoittaa keskittymistä yhden asiakkaan kohdalla käytettyjen menetelmien ja tavoitteiden arvioimiseen. Kaikki asiakastyössä käytettävät menetelmät asiakkaan tilanteeseen ja hänen tavoitteisiinsa vaikuttavat tekijät kirjataan. Taustatietoina mittarissa toimivat ikäryhmä, sukupuoli, siviilisäätö, koulutus, asuinalue ja asiakassuhteen määrittely. (Kivipelto & Saukkonen 2013, 317.)

Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra) ESR toimintalinja 5, koostuu osallisuustyötä tekevät yhteen. Se tutkii tuottaa tietoa osallisuudesta ja kehittää osallisuusmittaria. Osallisuus on vahvasti läsnä Sokran kehittämistoiminnan tavoitteissa ja se keskittyy edistämään heikoimmassa asemassa olevien ja syrjittyjen ihmisten osallisuutta. (Koivisto ym. 2018, 7, 26.) Elämänlaatumittareiden hyödyntäminen kotimaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon käytännöissä ja tutkimuksissa on ollut vähäistä mutta niiden käyttö kasvaa. KINDL -R on ensimmäinen ja toistaiseksi ainoa lasten ja nuorten terveyteen liittyvää elämänlaatua kartoittava mittari, josta on olemassa toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin kansallisen asiantuntijaverkoston TOIMIAN suositus. KINDL -R on saksalaisen tutkijaryhmän kehittämä mittari. Kid-KINDL -R on puolestaan 7-13 ikäisille lapsille ja heidän huoltajilleen tarkoitettu versio mittarista. Mittarin osa-alueita ovat lapsen fyysinen terveys, psyykinen hyvinvointi, itsetunto, perhesuhteet, kaverisuhteet ja koulunkäynti. (Vuori 2018, 4–6.)

ESY on elämäntilanteen selvittämisen ympyrä menetelmä. Sen käytössä painottuvat asiakkaan omatyöntekijäisyys, sosiaalinen kuntoutus ja vaikuttavuuden arviointi asiakkaan palveluissa. (Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä 2016.) Arviointimittareita on tutkittu myös Kansaeläkelaitoksen toimesta, joka on laatinut suosituksen avuksi ammatillisen kuntoutukseen ohjaamisessa 16-29 ikäisille NEET -nuorille. NEET -nuorilla tarkoitetaan työelämän ulkopuolella olevia työkyvyttömiä, sairaita ja monialaisia



ongelmia omaavia nuoria. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) koordinoima monialainen työryhmä on arvioinut viittä eri olemassa olevaa, laaja-alaista toimintakyvyn- ja elämänhallinnan arviointivälinettä. Yhtenä Kelan laatimassa suosituksessa arvioitavana välineenä on ollut työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä Kykyviisari. Kelan suosituksen mukaan erilaisista NEET -nuorten toimintakykyä kartoittavista välineistä ja menetelmistä tarvitaan enemmän tutkimustietoa. (Sanberg & Jokinen ym. 2018, 4, 23.) Arviointimittaria on käytetty myös pitkäaikaistyöttömille tehdyssä tutkimuksessa. Tutkimus tehtiin vuosina 2015-2018 Sateenkaari -hankkeen PARTY -alaprojekteissa, parempi työ- ja toimintakyky. Projektit edistivät pitkäaikaistyöttömien ja sosiaalista syrjäytymistä vähentävien palveluiden kehittämistä. Tutkimus toteutettiin Lounais-Suomen alueella kuudella paikkakunnalla. Kykyviisari todettiin hyväksi työvälineeksi työkyvyn, toimintakyvyn ja sosiaalisen osallistumisen arvioinnissa. Kykyviisarissa olevalla viiden osa-alueen avulla kartoitettiin tutkittavien sosiaalista, psykologista, kognitiivista ja fyysistä toimintaa. (Hult & Lappalainen 2018, 8.)

Kykyviisarin kehittämisestä vastaa Työterveyslaitoksen Solmu ESR-koordinaatiohanke, sosiaalinen osallisuus työ- ja toimintakyvyn muutos 2014 - 2020. Kehittämistyö on tehty yhdessä Euroopan sosiaalirahaston ESR rahoittamien toimintalinjan 5 hankkeiden TL5 kanssa vuosina 2014 - 2017. Toiminnan kohteena ovat olleet vaikeassa työmarkkina-asetuksessa olevat työikäiset. Kykyviisari on kehitetty ensin hankkeiden käyttöön mutta vuodesta 2018 se on ollut kaikkien sitä tarvitsevien toimijoiden käytössä. Kykyviisari on kehitetty suuntaa antavaksi työ- ja toimintakyvyn arviointimenetelmäksi, jonka avulla vastaaja itse voi selvittää vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan. Kykyviisari auttaa tunnistamaan työ- ja toimintakyvyssä tapahtuneita muutoksia. (Työterveyslaitos 2019, 5, 37.)

Kykyviisari perustuu professori Juhani Ilmarisen 2006 kehittämään työkyky-talomalliin. Se on tutkimukseen perustuva yhteenveto tekijöistä, jotka vaikuttavat yksilön työkykyyn. Työkyky-talomallin mukaan yksilön työkykyyn vaikuttavat terveys, toimintakyky ja osaaminen. Tärkeitä tekijöitä ovat myös yksilön motivaatio, arvot ja asenteet. Oleellista toimintakyvyssä on yksilön kokemus työkyvyn, voimavarojen ja työn suhde. Toimintakyvyllä tarkoitetaan yksilön kykyä selviytyä arjen haasteista ja tehtävistä. Toimintakyky voidaan jakaa fyysiseen, kognitiiviseen ja psyykkiseen osa-alueeseen. (Työterveyslaitos 2010, 5–6.)

Kykyviisari on työ- ja toimintakyvyn itsearviointilomake, jossa asiakas itse arvioi omaa tilannettaan lomakkeessa olevien kysymysten avulla. Kykyviisarin voi täyttää oman työntekijän kanssa ja tehdä sähköisesti. Asiakastyössä Kykyviisaria voidaan hyödyntää alkutilanteen arvioinnissa asiakkaan tilanteen kartoittamisessa yhdessä työntekijän kanssa. Väliarviointia Kykyviisarilla tehdään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai palvelujen uudelleen arvioinnissa. Kykyviisarin merkitys asiakasprosessissa toteutuu parhaiten silloin kun sitä käytetään asiakkaan tilanteen muutoksen seurannassa ja asiakkuuden päättymisen vaiheessa. Kykyviisarin tuottamasta tiedosta hyötyy asiakas saamalla konkreettista tietoa itsestään ja tarvittavaa tukea työntekijältä. Asiakkaan tukena oleva työntekijä voi hyödyntää saamia tietoja asiakkaan työ- ja toimintakyvystä palveluihin ohjaamisessa. (Hakumäki & Haverinen ym. 2018, 8.)

Arviointimittarit tuottavat tietoa asiakkaasta. On kuitenkin aiheellista arvioida niiden käyttötarkoitusta ja kohdetta. Sosiaalityön näkökulmasta mittareilla saatavan vaikuttavuustiedon taustalla ovat kuntakohtaiset tarpeet arvioida palveluja tuottavuutta ja tehokkuutta. Tiedon tuottamisen tavoitteena tulisi olla työn käytäntöjä ja sosiaalityön asiakkaiden ongelmia muuttavia vaikutuksia. Sosiaalityön näkökulmasta voidaan myös kyseenalaistaa mittareiden taustalla olevat ihmiskäsitykset ja muuttuvatko ne mittareita käytettäessä. (Kivipelto & Saikkonen 2013, 313–314.) Sosiaalityöntavoitteena on heikossa asemassa olevien auttaminen ja puolustaminen. Sosiaalityön näkökulmasta arviointiin vaikuttavien menetelmien tulisi saada aikaan asiakkaiden valtaistumista ja tehdä näkyväksi kuka määrittelee sosiaalityön asiakkaiden palvelujen tarpeet ja toimenpiteet. Tiedon tulisi tulla myös sosiaalityön käytäntöihin. (Törrönen ym. 2016, 299.)

## 2.2 Toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä

Olen valinnut tutkimusmenetelmäksi praktisen, eli käytännöllisen toimintatutkimuksen. Tutkimusmenetelmänä se sopii hyvin työyhteisössä tehtävään tutkimukseen. Vuorovaikutus, tunteet ja sosiaalinen toiminta ovat kiinteässä yhteydessä toisiinsa. Praktisessa toimintatutkimuksessa työyhteisön jäsenet pohtivat yhdessä päämääriä ja arvoja. Niitä ei ole määritelty ulkopuolelta. Praktinen toimintatutkimus pohjaa kognitiiviseen ja humanistiseen psykologiaan, jossa yksilö nähdään tavoitteellisena vanhan ja uuden tiedon käsitteelijänä ja hänellä on kykyjä hyödyntää vahvuuksiaan. (Syrjälä ym. 1994, 32.) Toimintatutkimuksen peruskäsitteitä ovat demokraattisuus ja yhteistoiminnallisuus. Sen tavoitteena

on muuttaa teoriaa ja käytäntöjä. Toimintatutkimuksia on teknisiä, eli interventiosuuntauneita praktisia, eli käytännöllisiä sekä emansipatorisia, eli vapauttavia toimintatutkimuksia. (Metsämuuronen 2008, 30–31.) Toimintatutkimus on käytännön tutkimusta ja siinä on vapauttavaa toimintaa, jossa osallistujat ottavat vastuun ryhmänä ja yksilöinä kuten Cohen ja Manion (1989, 221) kuvaavat. Kirjoittajien mukaan toimintatutkimuksessa mukana olevat toimijat osallistuvat oman työn kehittämiseen refleктоimalla yksilöinä ja ryhmänä. Osallistujat toimivat äänentuojoina koska heillä on käytössään tarvittava tieto. Itsereflektion avulla he myös oppivat toimintatutkimuksen prosessista. Toimintatutkimuksen tavoitteena on toimijoiden itseohjautuvuus. Muutoksen kautta toimijat löytävät vapautuneisuuden tilan vahvistaen heidän itsetuntemustaan. (Parkkisenniemi 2003, 77).

Toimintatutkimuksessa kertovassa kirjallisuudessa mainitaan usein toimintatutkimukseen verrattava samantyyppinen menetelmä Grounded theory, eli (GTM). Se on menetelmä tai lähinnä käsitteellistävä suuntaus, jossa tutkimusaineisto toimii teorian muodostamisen pohjana. Siinä ei käytetä aiempia tutkimuksia tai teorioita. Suuntausta on kritisoitu esimerkiksi siitä, ettei se pysty yhdistämään mikro- ja makrotasoa, joihin tarvitaan teoriataustaa ja että tutkimustuloksiin vaikuttavat liikaa tutkijan omat ennako-oletukset. (Metsämuuronen 2008, 23–28.) Tässä suuntauksessa aineistoa kerätään ja analysoidaan muodostaen samalla teoriaa. Menetelmässä keskeisiä ovat tulkinnat ja havainnot tutkimusprosessin aikana. Sitä pidetään järjestelmällisenä ja luovuuteen kannustavana menetelmänä. (Ruusu vuori ym. 2010, 352–353.) Tutkijalta vaaditaan kuitenkin kokemusta tutkimusmenetelmästä, löytääkseen olennaisen tiedon tutkimusaineistosta. (Koskela 2013, 73–74).

Toimintatutkimus toimii kannustimena toimintaan, jonka tavoitteena on saada nopeita ratkaisuja. Toimintatutkimus on myös työn analysointia ja se pyrkii parantamaan ammatillista toimintaa ja lisää tehokkuutta. Organisaatioiden muutostilanteissa sitä voidaan käyttää työn suunnittelussa ja päätöksenteossa. Se luo innovaatioita palvelujärjestelmien kehittämisessä. Toimintatutkimus lisää teoreettista tietämystä sen tutkimuksellisuuden kautta. Se käy moniin tutkimuskonteksteihin ja sen avulla saadaan laajasti aineistoa tutkimuskohteesta. (Cohen & Manion 1989, 218–219.)

Toimintatutkimuksen juuret ovat Amerikassa ja sen katsotaan lähteneen 1920- ja 1930-lukujen kasvatusalan ajatuksista. Pedagogi Deweytä ja toimintatutkimuksen teoreettista

isää Kurt Lewiniä voidaan pitää toimintatutkimuksen kehittäjinä. Lewinin toimintatutkimus tunnetaan monimenetelmällisenä sen sisältäessä teoreettisia analyyseja, kuvailevia kartoituksia ja kenttäkokeita. Kentällä tapahtuvat muutoskokeet change experiment ovat toimintatutkimuksen ydintä. Kurt Lewin toi 1940 -luvulla tunnetuksi käytännön ja tutkimuksen välisen yhteyden niiden samanaikaisen käytön. (Engeström 1995, 109–111.)

Toimintatutkimukseen liitetään kriittisen teorian käsite, johon vaikutti Filosofi Jurgen Habermas. Hänen tiedonintressiteoriaansa on sovellettu toimintatutkimuksessa. Tiedonintressiteorian merkitystä kuvataan tarpeena saada tietoa ja ymmärtää teorian merkitys yhteiskunnassa. Kriittinen teoria tuottaa myös emansipatorista tietoa. Habermasin mukaan ihmisen tavoitteena on tiedon hankkimisella ja tiedon ymmärtämisen avulla pyrkiä vahvistamaan jatkuvuutta ihmisinä. Tiedonintressin mukaan tekninen intressi tarkoittaa ihmisen kykyä käyttää teknologian keinoja saadakseen aineellisten ja fyysisten tarpeiden tyydyttämiseen tarvittavan materiaalin. Empiiris-analyyttisten tieteiden avulla ihmisellä on keinot manipuloida luonnonobjekteja. (Huttunen & Heikkinen 1999, 161–162.)

Habermasin esittämä praktinen intressi tarkoittaa tutkimuksen tuomaa tietoa ja kulttuuristen symbolien tulkintaa, joiden avulla ihminen sosiaalistuu yhteiskuntaan. Tietoa synnyttävät prosessit kytkeytyvät sosiaalistamiseen ja määrittävät yksilön elämää. Emansipatorinen intressi pyrkii toteuttamaan ihmisen itsereflektiota, jolloin hän vapautuu rajoitavista ulkoisista ja sisäisistä pakoista. Yksilön reflektioita ja itsemääräämisoikeutta ohjaa emansipatorinen intressi. (mt.,161–162.)

Toimintatutkimusta verrataan tieteelliseen tutkimuksen kulkuun. Greenwood & Lewin (1998, 65) pitävät tiedettä erittäin dynaamisena ja jatkuvana sisältäen toistuvia toiminnan syklejä. Tiedon toimivuutta ja sopivuutta tarkastellaan ja arvioidaan suhteessa odotuksiin. Hallitseva ominaisuus on tieteellisyyden ja tiedon käyttäytyminen. Tieteessä ajatus ja toiminta kietoutuvat toisiinsa toistuvasti. Toimintatutkimuksessa on hyvin samanlainen ajatuksellinen toiminta, joka tarkoittaa toiminnan kautta syntyvää ymmärrystä ja tietoa. Entisestä tiedosta tulee osa seuraavaa ajatusta ja suunnittelun sykliä. Toimintatutkimusta voidaan tarkastella myös metodologisen näkemyksen kautta.

Toimintatutkimus on Koskelan (2013, 53) mukaan konstruktivismia. Tämän metodologisen näkemyksen mukaan yksilö saa keskeisenä toimijana tarkoitusta toiminnalleen

järjestyksen, tiedon ja totuuden kautta. Toimintatutkimuksella pyritään sosiaalisen todellisuuden ja sosiaalisten tapahtumien tutkimiseen. Holistisen ihmiskäsityksen mukaan yksilö aktivoituu muutokseen tiedonhankinnan ja analysoinnin kautta. Vuorovaikutus on aktiivista käytännön, teorian ja ajattelun kautta. Toimintatutkimus on työn tutkimusta ja lähestymistapana kehittävä työntutkimus tuo uusia ideoita ja eri puolilta saadun tiedon yhteensovittamista. Tämä lähestymistapa perustuu L.S. Vygotskin 1978 kehittämään kulttuurihistorialliseen toiminnan teoriaan. Teorian mukaan yksilön ominaisuudet ja teot nähdään muodostuvan kollektiivisessa toimintajärjestelmässä, työyhteisöissä. Kehittävä työntutkimus pyrkii muutokseen, joka yhdistää käytännön ja tehtävän kehittämistyön. Lähestymistapana se on myös osallistava. Työntekijät pyrkivät tavoitteelliseen ja analysoivaan toimintaan ja heillä on valmiutta muuttaa työtapoja. (Engeström 1995, 11–12.) Työn kehittämisen näkökulmasta toimintatutkimus antaa muutoksen ja uusien toimintatapojen kautta laajempia toimintamahdollisuuksia. Toimintatutkimus tähtää sosiaalisen muutoksen lisäksi myös koulutuksellisiin tavoitteisiin. (Kananen 2017, 49–50.)

Toimintatutkimus on saanut kritiikkiä teorian ja käytännön välisestä suhteesta. Sen ei nähdä tuottavan konkreettisia parannuksia työyhteisöjen kehittämisessä. Arkielämän ongelmia ja tietoisuutta niiden lisääntymisestä niistä pidetään vähemmän tärkeänä. (Syrjälä ym.1994, 53.) Metsämuuronen (2008, 32) toteaa käytännön toiminnan ja teorian yhdistämisen haastavaksi ja sitä on arvosteltu tutkimusmetodien ja tavoitteiden epäselvyydestä. Toimintatutkimus on tutkimusstrategia, joka saa vaikutteita ja sisältöjä kulloiseltakin kohdealueeltaan ja niiden tutkimuserinteiltä. (Heikkinen ym.1999, 35).

Toimintatutkimuksen yksi ominaisuus on sen syklinen eteneminen. Sen vaiheet ovat selkeät mutta ne saattavat muuttua tutkimuksen edetessä. Carr & Kemmis (1986) ovat nimenneet toimintatutkimuksen vaiheet, joita ovat ykkösvaiheessa suunnittelu, toisessa vaiheessa toiminta ja kolmannessa vaiheessa havainnointi, johon yhdistyvät sosiaaliset käytännöt. Neljäs vaihe on reflektointi, johon sisältyy osallisten yhteinen pohdinta ja arviointiin liittyvät vaiheet. Toimintatutkimus ei etene aina hyvässä järjestyksessä syklien mukaan eri osa-alueiden limittyvät toisiinsa. Tutkimusprosessin avoimuuden vuoksi se on herkkä reagoimaan toiminnassa tapahtuviin muutoksiin. Tutkimuksen onnistumisen vuoksi onkin tärkeää toimijoiden vahva pyrkimys kehittämiseen ja uusien toimintatapojen löytämiseen. (Kiviniemi 1999, 67–68.) Seuraavaksi olen havainnollistanut (kuviol.) toimintatutkimuksen syklistä etenemistä.

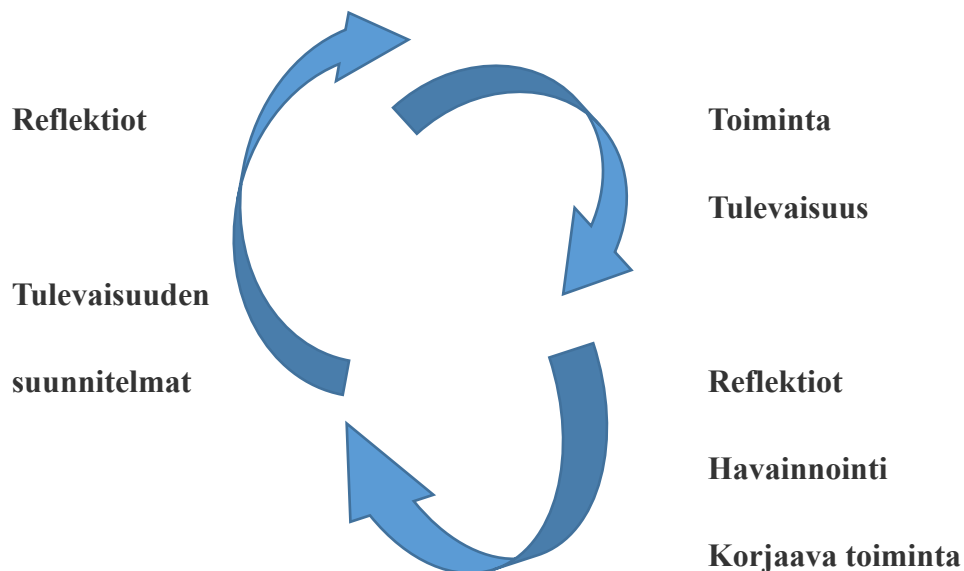
## Keskustelu ja osallistujat

Sosiaaliset käytännöt

Menneisyyden läpikäyminen

Toimintakenttä

Suunnitelmat ja rakentava toiminta



Kuvio 1. Toimintatutkimuksen kulku (Carr & Kemmis 1986)

Toimintatutkimuksen syklinen eteneminen alkaa menneisyyden läpikäymisellä, jonka pohjalta reflektioiden, havainnoinnin ja korjaavan toiminnan kautta siirrytään tulevaisuuden rakentamiseen. Sosiaaliset käytännöt ja toimijat ympäristöissään ovat toiminnan paikkoja. Itseheijastava sykli yhdistää toiminnan kautta menneisyyden, jälleenrakennuksen, konkreettisen ja välittömän tulevaisuuden rakentamisen. Toimintatutkimuksen syklimalli kuvaa sitä, että menneisyyteen voidaan palata arvioimaan alkuperäistä suunnitelmaa. Sykli päättyy tulevaisuuden pohdintaan, jossa arvioidaan toiminnan ongelmat ja vaikutukset. Syklinen malli vaatii osallistujien sitoutumista toivottujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Toimintatutkimuksen alkaessa siitä tulee yhteisön oma projekti, jonka tavoitteena on muuttaa yksilöllisiä ja kollektiivisiä käytäntöjä. Toimintatutkimus ei toteudu, jos se jää alkuvaiheisiin suunnitteluun reflektioon ja toimintaan. Toiminnan jälkeen varsinaisen kehittämistyön tulisi alkaa. (Carr & Kemmis 1986, 185–187.) Syklinen malli kuvaa toimintatutkimuksen eri vaiheita. Tutkija voi kuitenkin aloittaa tutkimuksen mistä tahansa

spiraalimallin kohdasta. Hän voi myös muuttaa tutkimuksen suuntaa tarvittaessa esimerkiksi taaksepäin riippuen toiminnan käytännöissä tapahtuvista tarpeista. (Viinamäki & Saari, 123.) Työyhteisössä, jossa toimintatutkimus tapahtuu voi tulla esille tekijöitä, joiden vuoksi tutkimusaineiston aineiston hankkiminen viivästyy. Muutoksia voi tulla henkilöstörakenteessa tai tutkimusongelman tarkentamisessa. Toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä on joustava koska se mahdollistaa syklien välissä liikkumisen.

### 2.3 Muutoksen ja oppimisen kautta reflektiiviseen työn kehittämiseen

Organisaation kulttuuri ympäristön rakenteet ja työntekijöiden muutosvalmius sekä johtaminen ovat keskeisiä tekijöitä muutoksessa ja uuden oppimisessa. Työyhteisöllä ja siinä toimivilla yksilöillä on tärkeä merkitys uusien työmenetelmien hyväksymisessä ja käyttöönottamisessa. On luonnollista, että muutostilanteissa esiintyy vastarintaa. Muutoksen vastaanottamiseen vaikuttavat esimiesten suhtautuminen tilanteeseen ja virallisten rakenteiden sallivuus. Työntekijöillä saattaa olla puutteita tiedoissa ja käytännön taidoissa, esimerkiksi työssä käytettävistä tietojärjestelmistä (Kotter 1996, 8, 88).

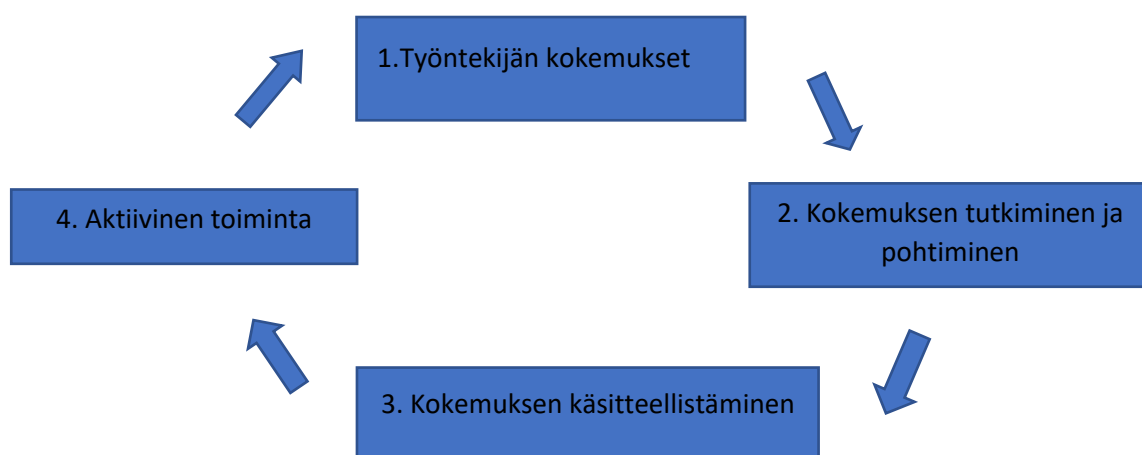
Muutos vaikuttaa ihmisten tunteisiin ja toimintaan lisäten epävarmuutta tulevaisuudesta. Muutos voi luoda myös ennakkokäsityksiä. Työntekijä ei pysty omaksumaan muutoksia nopeasti koska uuden oppimiseen liittyy luopumisen surua vanhoista ja tutuista rutiineista ja turhautumista uuden toimintamallin käytöstä. Motivoimalla työntekijää yksilöllisellä muutosperehdytyksellä uuden toimintamallin sisäistäminen voi olla helpompaa. Muutosperehdytyksellä vähennetään muutoksen tuomia kielteisiä ajatuksia. (Kupias & Peltola 2019, 216–217.)

Elämme yhteiskunnassa, jossa organisaatioiden ja yksilöiden on mentävä muutoksen virrassa. Muutosta voidaan kuvata oppimisprosessina, johon kuuluu prosessin ymmärtämisen vaiheet yksilöllisellä ja kollektiivisella tasolla. Yksilö tarvitsee ajatusmallin, jonka avulla hän näkee itsensä osana organisaatiota esimerkiksi sosiaalityössä. Tarvitaan myös toiminta-areena, jossa kaikki ammattialan henkilöt suunnittelevat ja ideoivat organisaation eri tasoilla. Muutostyö tarvitsee onnistuakseen siihen osallistuvien reflektiivisyyttä, jolloin oppimisprosessi syventyy. Yksilöiden ja organisaation muutosprosessi tapahtuu yksinkertaisimmillaan arkipäivän toiminnassa. (Jalava & Virtanen 1995, 115–116.)

Uuden työmenetelmän käyttöönottoaminen työyhteisössä on yksilöllinen oppimisprosessi. Uutta asiaa arvioidaan, tutustutaan, testataan ja annetaan palautetta. Tämän jälkeen pohditaan sitä vastaako uusi työmenetelmä työyhteisön tarpeisiin. Varila ja Kallio (1992, 43–44) kuvaavat yksilön muutosprosessia kahdella tavalla. Muutosprosessin voi käynnistää jokin elämäntapahtuma tai yksilöllä on jo sisäinen tila ja valmius ottaa vastaan muutos. Muutosvaiheiden kautta yksilö käy läpi uutta asiaa kysymysten ja ongelmien kautta tapahtuvan jäsenyyksen kautta. Yksilön vastuulle jää harkittavaksi, miten hän ottaa muutokset vastaan ja kuinka hän käsittelee ne mielessään.

Jatkuvat muutospainet organisaatioissa heijastuvat työntekijöihin aiheuttaen riittämättömyyttä ja epävarmuutta omasta osaamisesta. Työntekijöiden jaksamista voidaan tukea muutostilanteissa panostamalla työhyvinvointiin. Sitä voidaan edistää työntekijät huomioivalla suunnitelmallisella johtamisella. Työntekijöiden työtä ja itsenäisyyttä arvostetaan. Työyhteisössä panostetaan osaamisen kehittämiseen ja ymmärretään hyvän ilmapiirin tuoma tuki yksittäiselle työntekijälle. Työntekijöillä tulee olla vaikutusmahdollisuuksia työn suunnitteluun ja toteuttamiseen. Työn mielekkyys lisää motivaation syntymistä ja sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. (Vataja & Julkunen 2004, 26.)

Uusien asioiden oppiminen liittyy yksilön ammatilliseen kasvuun. Yksilölle tärkeä ja merkityksellinen tieto kehittyy prosessinmukaisesti. (Syrjälä ym.1994, 36.) Olennaista oppimisprosessin yhteydessä on aktiivinen reflektointi ja arviointi. Jokainen oppii eri tavoilla mutta jäsenyykset auttavat tuomaan esille oppimiseen liittyviä eri näkökulmia ja selkeyttävät omia vahvuuksia ja niiden hyödyntämistä. (kuvio 2.) havainnollistaa kokemuksellista oppimissykliä.





## Kuvio 2. Kokemuksellinen oppimissykli (Kolb,1984)

David A Kolbin kokemuksellisen oppimisen kehässä oppiminen etenee vaiheittain. Kokemusten kautta työntekijä tutkii ja pohtii uutta asiaa. Pohdinnan, havainnoinnin ja käsitteellistämisen avulla työntekijä ottaa uuden asian aktiiviseen kokeiluun. Uusien kokemusten jälkeen syklinen kehä jatkuu taas uudella tasolla. Oppimisprosessissa tulisi olla kaikkia näitä elementtejä. Henkilökohtaisen oppimisen kautta oppiminen on syvällisempää. Opittavaa asiaa reflektoidaan ja tarkastellaan eri näkökulmista. Tällöin opittava asia tulee muutostilanteessa itselle merkitykselliseksi. Kun työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri voidaan yhdessä keskustellen käydä läpi kokemuksia ja tunteita, joita uusi asia herättää. (Kupias & Peltola 2019, 59–63; ks. myös Jalava & Virtanen 1995).

Arkielämäämme kuuluu paljon uuden tiedon vastaanottamista. Uusien asioiden oppimiseen tarvitsemme tulkintoja, joiden avulla aiemmin opitut käsitteemme selkiytyvät ja vahvistuvat. (Mezirow 1996, 2, 21–22.) Perusteltaessa aiemmin oppimaamme suhteessa uudelleen oppimiseen puhutaan jälkireflektoinnista. Reflektion käyttäminen on korkeampien henkisten prosessien synonyymi ja se sisältää yksilön yleistysten, johtopäätösten, erotteluiden ja arviointien tekemistä. Yksilö ratkaisee tuntemisen muistamisen ja ongelman problematiikkaa. Yksilön osatessa hyödyntää jo aiemmin oppimaansa, uuteen toimintaan ryhtyminen tarkoittaa harkitsevaa toimintaa. Se on inhimillistä toimintaa, jossa reflektioiden avulla yksilö arvioi, toimii ja valitsee itselleen parhaan toimintatavan.

Reflektiivistä ajattelua Dewey (1993, 4–5, 9) kuvaa yksilön aktiivisena pohdintana, jossa hän vahvistaa uskomuksiaan. Yksilö tarvitsee perusteita saadakseen oikeutuksen ajattelulle rationaalisella tavalla. Minkä tahansa uskomuksen tai oletetun tiedon aktiivinen ja huolellinen harkitseminen on reflektiivistä ajattelua. Ajattelulla yksilö hakee sitä tukevia perusteita ja johtopäätöksiä. Reflektioon sisältyy yksilön ajatuksien peräkkäisiä tai välillä poikkeavia sarjoja, jolloin kukin ajatus määrittelee seuraavan ajatuksen oikeana. Ajatusten peräkkäiset osat tukevat toisiaan. Deweyn mukaan reflektiivinen ajattelu on virtaa, joka muuntuu ajatusten ketjuksi.

Reflektiossa yksilö pohtii omien periaatteiden ja arvojen mukaan. Kypsään reflektiivisyyteen kuuluvat perustelut omista päätöksistä ja arvioista. Työyhteisön muutokset tai toimintakulttuuriin liittyvät asiat vaativat reflektiota. Vaikeita asioita arvioidessa niitä peilataan omiin henkilökohtaisiin vaikuttimiin ja työyhteisön toimintamalleihin. Reflektio

edellyttää asioiden äärelle pysähtymistä, punnitsemista ja arvioimista. Reflektointi voi olla myös rohkeutta olla erilainen ja toimia työyhteisössä uudella tavalla. (Kupias & Peltola, 2019, 65–67.) Reflektiota kuvataan metakognitiivisena prosessina, joka tarkoittaa kognitiivisia objekteja tai prosesseja. Näiden prosessien avulla yksilö säätelee omaa sisäistä prosessointiaan ja havainnoi toimintaansa. Metakognitiivinen tieto tarkoittaa tietoja siitä kuka tekee ja mitä tekee. Tarvitaan myös suunnitelma tavoitteiden toteuttamiseksi. Työyhteisössä asiantuntija pyrkii saamaan suuresta informaatio määrästä itselleen olennaisen tiedon säätelemällä omaa sisäistä toimintaansa. Motivaatio ja emootiot kuuluvat tarkastelun piiriin ja osaltaan säätelevät yksilön toimintaa. (Tiuraniemi 2002, 165–167.)

Oppimisprosessina reflektiivisyydessä on kyse myös kehittämisestä. Sen keskeisiä piirteitä ovat oman oppimisen pohdinnan lisäksi toimijoiden vastavuoroinen oppiminen ja dialogisuus. Kehittämisen interventioilla, eli väliintulolla pyritään saamaan esille työntekijöillä oleva hiljainen tieto. Oppimiseen kuuluu myös työyhteisön käytännöissä olevan tiedon tunnistaminen ja käyttäminen. Ammatillista oppimista on se, että työntekijä jakaa osaamistaan työyhteisön eduksi. (Koskela 2013, 25–26.)

Reflektiivisyyden yhteydessä puhutaan myös refleksiivisyydestä. Refleksiivisyys ei ole pelkkää kriittistä ajattelua vaan se viittaa oman toiminnan ja olettamusten systemaattiseen kyseenlaistamiseen. Englanninkielisessä kirjallisuudessa käytetään termejä *reflexive* ja *reflective* joiden katsotaan viittaavaan eri yhteyksiin. Nämä käsitteet eroavat toisistaan siten että refleksiivisyys tarvitsee toimiakseen toisen osapuolen, kun taas reflektiivisyys ei.

#### 2.4 Toimintatutkimus monialaisen palvelumallin TYPin kontekstissa

Käsitteinä monialaisuus ja moniammatillisuus nivoutuvat yhteen. Eri tieteenalojen yhdessä työskentelyä, jossa jokainen on oman erityisalansa asiantuntija, kutsutaan moniammatilliseksi *multidisciplinary*. Eri alojen integroitumista yhdeksi kokonaisuudeksi kutsutaan *interdisciplinary* eli monialaisuudeksi. Moniammatillinen työ voidaan määritellä myös rinnakkain työskentelyksi eli *multidisciplinary teamwork*. Tässä mallissa korostuvat työn koordinointi ja informaation jakaminen. Keskeistä on se, miten asiantuntijaorganisaatioissa toimivat henkilöt tuovat esille asiantuntijuuttaan ja ammatillista

asemaansa. Eri alojen asiantuntijuuden tuominen kaikkien yhteiseen käyttöön on tärkeää yhteistoiminnallisuuden onnistumiseksi (Katisko ym. 2015, 162–163.)

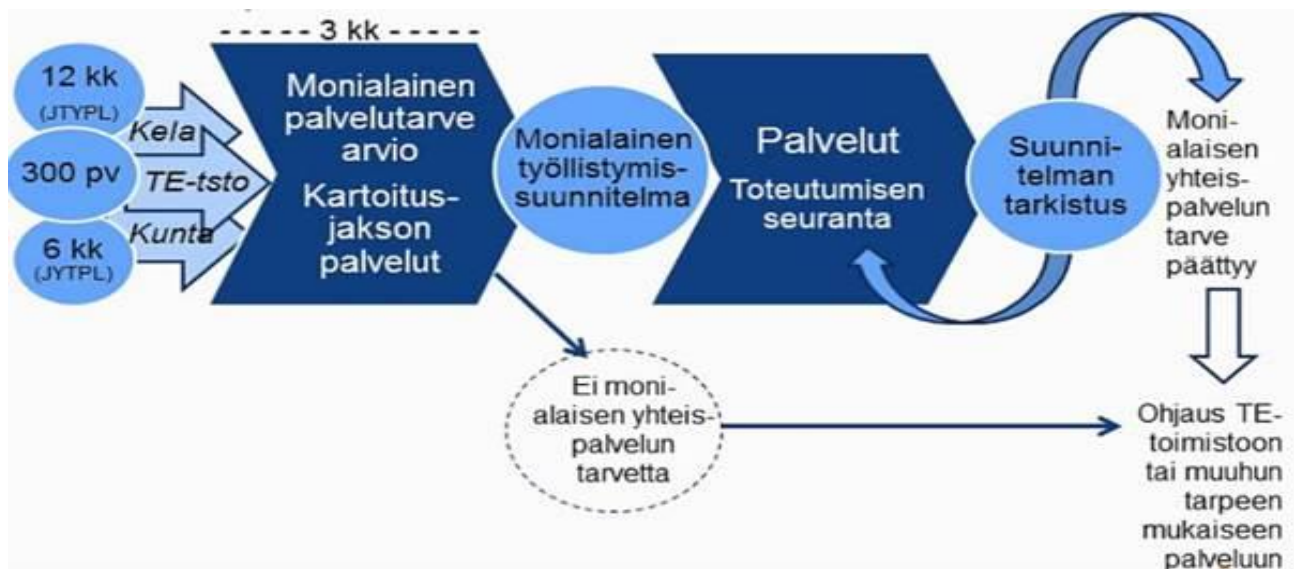
Kumpulainen ym. (2010, 71) kirjoittavat moniammatillisen toiminnan yhteistoiminnallisuuden ymmärtämisestä. Yhteistyölle on tärkeää se, että osapuolten roolit ovat selkeät. Päätöksentekoon osallistutaan ja otetaan vastuuta. Moniammatillisessa yhteistyössä on haasteita kuten muissakin työyhteisöissä. Yhteistyön onnistumisen edellytyksenä on yhteiskumppaneiden vahvuuksien tunnustaminen, erilaisen osaamisen arvostaminen sekä halu tuoda esille erilaisia näkemyksiä neuvotellen niistä. Moniammatillisen yhteistyön osapuolet hyödyntävät toistensa henkisiä ja materiaalisia tietoja. Organisaatioiden normit kulttuuri ja toimintasäännöt aiheuttavat omat rajoituksensa ja haasteita työskentelyssä voi olla yli organisaatorajojen.

Moniammatillinen yhteistyö voidaan nähdä myös uhkana omalle ammatilliselle identiteetille. Työskentely moniammatillisesti ei merkitse oman osaamisen heikentymistä. Yksilöllistä osaamista tuodaan osaksi moniammatillisen ryhmän yhteistä osaamista. Tavoiteltaessa taitavan keskustelun ja dialogin oppimista asiantuntijat tuovat esille yksilöllistä asiantuntijuuttaan yhteisen päämäärän eduksi. Ammatillisten rajojen pitäminen voi olla vaikeaa haastavissa asiakastilanteissa ja sovituisissa työnjaoissa. Moniammatillinen toiminta on parhaimmillaan toinen toistaan täydentävänä asiantuntijuutena. Pahimmillaan epä tietoisuus työntekijöiden vastuusta laajassa verkostossa vaikeuttaa asiakkaan tilanteen etenemistä palveluissa. (Koskela 2013, 22.)

Sosiaalihuoltolaissa mainitaan monialaisesta yhteistyöstä. ”Sosiaalihuoltolain 41 pykälä määrittää, että palvelutarpeen arvioimiseksi päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantunte musta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kesken siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edunmukaisen kokonaisuuden.” (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.)

Seuraavissa luvuissa avaan TYPin asiakasprosessia helpottamaan lukijan ymmärrystä tutkimuskontekstista. Monialainen palvelu TYP on lakiin työllistymistä edistävästä yhteis palvelusta (1369/2014) perustuva yhteistoimintamalli: ”jossa työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja Kansaneläkelaitos yhdessä arvioivat työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat työttömien työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä

vastaavat työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. Monialaisen palvelun tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille, heidän palvelutarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja, sosiaali-, terveys ja kuntoutuspalveluja. Lain mukaan monialaisen yhteispalvelun tarpeesta tulee tehdä arvio, kun työtön on saanut työmarkkinatukea työttömyyden perusteella vähintään 300 päivää tai hän on täyttänyt 25-vuotta ja ollut työttömänä yhtäjaksoisesti kaksitoista kuukautta tai hän on alle 25-vuotias ja ollut työttömänä yhtäjaksoisesti kuusi kuukautta.”



Kuvio 3. TYP -asiakasprosessi.

Kainuun TYPin päätoimisto on Kajaanissa. Työntekijöitä on myös Kuhmossa, Sotkamossa Suomussalmella, Hyrynsalmella, Ristijärvellä ja Puolangalla. Asiakkaat tulevat läheteellä TE- toimistosta, Kelasta ja kuntien aikuissosiaalityöstä. (Kajaanin kaupunki 22.5.2019.) Asiakkuuden kriteereinä ovat työttömyyden kesto ja monialaisen palvelun tarve. (Laki työllistymistä edistävästä yhteispalvelusta 1369/2014). Kajaanin toimipisteessä työskentelee kaksi aikuissosiaalityöntekijää, sosiaaliohjaajaa ja terveydenhoitaja. TE-hallinnon puolelta työntekijöitä ovat kuntoutuspsykologi ja neljä TE- hallinnon asiantuntijaa. Kajaanin kaupungin puolelta on työhön valmentaja ja TYP -johtaja. Kelan asiantuntija käy sovitusti ja kuntoutuslääkärin palvelut hankitaan ostopalveluna.

Kuviossa (3.) kuvaan TYPin asiakasprosessia, joka alkaa, kun asiakkaasta on tullut lähete TYPIin. Asiakas saa kutsukirjeen työparille. Kutsukirjeessä on sähköisenä linkkinä Kykyviisarikysely. Asiakkaalle lähetetään myös paperiversio Kykyviisarikyselystä. Jokaisella asiakkaalla on oma henkilönnumero, jonka mukaan hänen Kykyviisari tietonsa löytyvät myöhemmin TYPPI -järjestelmästä. Asiakkaan tehdessä Kykyviisarin paperille sitä käydään läpi yhdessä varatulla ajalla. Sähköisesti täytetty Kykyviisari tallentuu Kykyviisarijärjestelmään. Asiakas saa Kykyviisarista tulostetun palauteosion, jossa näkyvät hänen vahvuutensa ja kehittämistarpeensa prosenttilukuina. Kykyviisaria käytetään uusien asiakkaiden alkuarvioinnissa mutta se voidaan tehdä tarvittaessa kaikille asiakkaille. (Työterveyslaitos 2019, 7–10.)

Asiakas tulee alkuarviointiin työparille, jotka ovat TE -asiantuntija ja sosiaalialan työtekijä. Työpari tekee alkuarvion käyttäen tukena Kykyviisarin avulla saatuja tietoja. Kykyviisari tiedot täydentävät TE- hallinnon, sosiaalitoimen ja terveydenhuollon tietojärjestelmistä saatuja asiakastietoja. Sosiaali- ja TE- hallinnon asiantuntijat kukin tekevät omat palvelutarpeen arvionsa kunkin hallinnonalan tietojärjestelmiin. Näitä arvioita käytetään tietolähteenä asiakkaan monialaisen työllistymissuunnitelman laatimisessa. (Kajaanin kaupunki 22.5.2019.)

Alkuarviointia tekevät osaltaan kaikki työntekijät asiakkuusprosessin aikana. (Työterveyslaitos 2019, 9-10). Asiakkuuden alussa asiakas käy terveydenhoitajan terveystarkastuksessa. Tämän jälkeen on palautekeskustelu yhdessä asiakkaan, vastuutyöntekijöiden ja terveydenhoitajan kanssa. Monialainen suunnitelma tehdään kolmen kuukauden kartoitusjakson aikana. (Laki työllistymistä edistävästä yhteispalvelusta, 1369/2014). Asiakkaan suunnitelmana voi olla terveydenhuollon palveluihin ohjautuminen, kuntouttava työtoiminta, sosiaalinen kuntoutus, koulutus, kelan palvelut tai työllistymispalvelut. Asiakkaan palveluntarvetta tarkistetaan asiakkuuden aikana säännöllisesti ja pyritään ohjaamaan hänet oikeaan palveluun. Asiakkuuden päättyessä asiakas ohjataan takaisin peruspalveluihin tarvittaessa saattaen vaihtaen. Kartoitusjakson aikana saattaa ilmetä, ettei asiakkaalla ole monialaisen palvelun tarvetta, jolloin hän palaa peruspalveluihin. Monialaisen asiakkuuden päättyessä asiakas työllistyy tai aloittaa koulutuksen. Asiakkaan palveluasiakkuuden päättymisvaiheessa voi olla siirtyminen kuntoutustuelle tai työkyvyttömyyseläkkeelle. (Laki työllistymistä edistävästä palvelusta, 1369/2014.)

### 3 Tutkimuksen toteuttaminen

#### 3.1 Tutkimustehtävä

Tutkimustehtävänä oli Kykyviisarin käyttöönottaminen työllistymistä edistävässä monialaisessa palvelussa TYPissä. Tavoitteena oli selvittää Kykyviisarin hyötyjä työmenetelmänä. Kiinnostukseni kohteena olivat työntekijöiden kokemukset Kykyviisarin käyttämisestä työssään. Toimintatutkimuksessa kuvaan Kykyviisarin käyttöönottamisen vaiheita TYPin monialaisen palvelun kontekstissa. Tavoitteena oli löytää uusia näkökulmia ja toimintamalleja tutkimuksen avulla. (Hirsjärvi ym. 2004, 129.)

Tutkimuskysymykseni ovat:

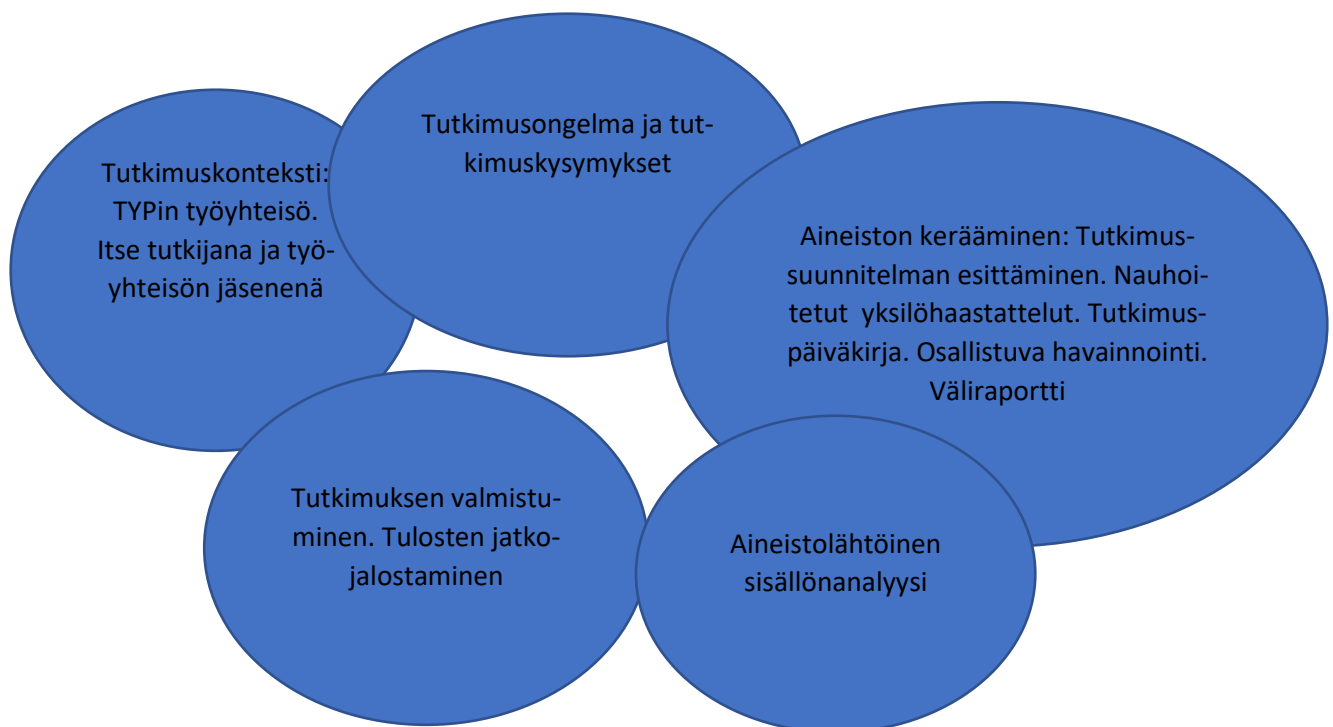
1. Mitä hyötyä Kykyviisarista on työmenetelmänä TYP -työssä?
2. Millaisia kokemuksia Kykyviisarin käyttämisestä on TYP -työssä?

Koska kyseessä on verrattain uusi työmenetelmä, sen käytöstä on vähän kokemusta. Lisää kokemuksia Kykyviisarista työmenetelmänä tulee siinä vaiheessa, kun sitä tehdään systemaattisesti asiakkaille. Lähestymisnäkökulmana tutkimuksessa ovat työntekijät, jotka toteuttavat Kykyviisarimittauksia. Tavoitteena on työntekijöiden reflektoinnin kautta peilata uuden työmenetelmän käyttöönottamista työyhteisössä toiminnan ja kokemusten kautta. Toimintatutkimuksen tavoitteena on toiminnan kautta syntyvä muutos, joka johtaa työn kehittämisen arviointiin. Tutkimusprosessin aikana tutkimusongelmaa täsmennetään koska sitä mukaa kun toimintatutkimus toteutuu toiminnan syklien kautta, tarkastelunäkökulma voi muuttua uusien toimintamallien tullessa esille. Toimintatutkimuksen vaiheet tuovat lisää tietoa niistä kysymyksistä, joihin haluan löytää vastauksia. Tutkimustehtävän muuntuessa myös kehittämisen kohteena oleva toiminta saa uudentyypistä sisältöä. (Koskela 2013, 53–54.)

Tutkimustehtävän muotoutumiseen vaikuttivat työkokemus sosiaalialalta ja tarve työn

kehittämiseen työyhteisössä. Kiinnostus ja kehittämisen tarve sosiaalityön arviointimenetelmiä kohtaan antoi minulle motivaatiota lähteä tarkastelemaan tutkimuksen avulla Kykyviisarin käyttöönottamisen vaiheita. Tutkimusongelman määrittäminen alkuvaiheessa oli vielä etsimistä mutta se tarkentui tutkimusprosessin etenemisen myötä. (Syrjälä ym. 1994, 21.)

Toimintatutkimuksessa tutkimuskysymykselle haasteellisuutta asettavat kysymykset toiminnan ja oletetun tuloksen riippuvuussuhteesta koska vaikuttavia tekijöitä on monia ja kaikki vaikuttavat osaltaan kyseiseen toimintaan. (Kananen 2014, 46.) Tein kriittistä arviointia koko tutkimusprosessin ajan siitä saanko tutkimuskysymyksillä vastauksia tutkimusongelmaan. Toimintatutkimusta kuvaa hyvin sen eläminen tutkimusprosessin aikana. Koska toiminta tapahtuu työyhteisön monipuolisessa vuorovaikutuksessa yksilöiden ja työtapojen välillä kaikki on mahdollista.



Kuvio 4. Tutkimusasetelma

Tutkimusasetelma (kuvio 4.) toimii hyvänä kehyksenä tutkimuksen etenemiselle. Tutkimusasetelmassa tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset ohjaavat minua valitsemaan sopiviksi arvioimani aineistonkeruumenetelmät ja analyysin.

### 3.2 Aineiston kerääminen

Tein esityötä ennen päätöstäni tehdä gradu -tutkielma Kykyviisarin käyttöönottamisesta TYPin työssä. Keskustelin aiheesta työyhteisössäni sosiaalityöntekijä tiimivastaavan kanssa. Tukea aiheelle sain myös esimieheltäni ja TYPin johtajalta. Olin yhteydessä sähköpostitse työterveyslaitoksen tutkijaan, joka piti aihetta mielenkiintoisena ja ajankohtaisena. Kannustavaa palautetta tutkimusaiheelle sain myös ISO SOS hankkeen tutkijalta. Tiedotin gradustani työyhteisöni yhteisissä palavereissa ja pyysin heiltä palautteita suullisesti ja kirjallisesti siitä mitä he pitivät tärkeinä asioina selvittää tutkimuksen avulla. Olin yhteydessä sähköpostitse lähikunnan työntekijöihin ja kyselin, onko heillä Kykyviisari jo käytössä. Minulla oli kiinnostusta kartoittaa myös muiden TYPien kokemuksia Kykyviisarin käyttämisestä mutta totesin jo alkuvaiheessa tutkimuksen rajaamisen tarkeyden.

Pidin tärkeänä esittää tutkimukseeni osallistuville työntekijöille tutkimussuunnitelmani. Esitin sen TYPin kehittämispäivässä ja keräsin työntekijöiden kommentit ja kehittämisideat. Olin suunnitellut, että toteutan kehittämispäivään osallistuville ryhmätyöskentelyn. Tavoitteena oli saada TYPin osallistujat aktivoitumaan yhdessä ja pohtimaan tutkimuksen tavoitteita. Aikaa oli kuitenkin käytettävissä rajoitetusti, joten tämä suunnitelma ei toteutunut. Sain kuitenkin hyvin kirjallisia palautteita työntekijöiltä. Minulla oli tavoitteena dokumentoida toimintatutkimuksen lähtötilanne. Halusin saada työntekijät heti alkuvaiheessa mukaan avoimeen keskusteluun ja kehittämistyöhön. Laadin kolme kysymystä paperille ja jaoin ne kehittämispäivään osallistuneille. Kehittämispäivässä kootut palautteet ovat liitteessä (3.)

Seuraavissa luvuissa pohdin laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmien vaiheita toimintatutkimuksessa. Aaltolan & Vallin (2015 81, 82) mukaan laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruun tavoitteena on tarkentaa tutkimuksen tarkastelusuuntaa. Tulokset perustuvat empiiriseen maailmaan ja tutkija on lähellä tutkittavaa kohdetta. Aineistoa voidaan kerätä havainnoimalla, haastatteluilla ja avoimilla kyselyillä. Jos aikaa on rajallisesti



käytettävänä, tutkimustehtävän tarkka rajaaminen on tärkeää. Strukturoitujen aineistonkeruumenetelmien käyttäminen kuten teemahaastattelu voi olla tarkoituksenmukaista, jos tavoitteena on aineistokeskeisyys. On tärkeää löytää sopiva tutkimusmenetelmä, joka sopii parhaiten tutkittavaan ilmiöön. Teemahaastattelua voidaan pitää puolistrukturoituna koska siinä teema-alueet ovat kaikille samat. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.)

Toimintatutkimuksessa aineiston keräämisen mahdollisuudet ovat monipuoliset ja sitä kehitetään toimintakentällä kuten tässä tutkimuksessa työyhteisössä. Minulla oli tavoitteena päästä mahdollisimman lähelle tutkittavaa ilmiötä ja päädyin sen vuoksi haastatteluihin yhtenä tiedonkeruumenetelmänä. Tiesin kyllä sen vaativaksi mutta mielestäni empiirisen tiedon saaminen oli tärkeää tutkittavan ilmiön vuoksi.

Haastattelu onkin yksi keskeinen laadullisen tutkimuksen aineistonhankintamenetelmä. Haastattelukysymysten laatiminen oli haasteellista koska tutkijana halusin kaiken mahdollisen tiedon. Tein haastattelut puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Teemahaastattelussa kysymykset olivat kaikille samat ja kysymykset kohdistuivat tiettyihin teemoihin, joita halusin käsitellä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48.) Tein koehaastattelun 29.11.2019 ja totesin ensimmäisten kysymysten olevan liian laajoja. Muokkasin kysymyksiä teemoittamalla ne kolmeen eri teemaan ja jokaisen teeman alle laadin kolme kysymystä. Teemoittaminen helpotti lopullisten kysymysten muodostamista. Pohdin myös kysymysten tarkoitusta. Tein itselleni käsitelkartan, joka muuttui useasti mutta auttoi hahmottamaan tutkimuksen ydintä. Kysyin usein itseltäni mitä haluan näillä kysymyksillä selvittää. Haastattelujen toteutuessa esille nousi toistuvia ydinsisältöjä.

Teemahaastattelu kysymyksiä oli yhteensä yhdeksän. Haastattelukysymykset ovat liitteessä (2.) Ensimmäisenä teemana oli Kykyviisari arviointimenetelmänä. Tällä teemalla pyrin saamaan selville työntekijöiden kokemukset Kykyviisarin käyttämisestä asiakkaan alkuarvioinnissa ja mitä hyötyjä he näkevät Kykyviisarin käyttämisessä työvälineenä. Toisena teemana olivat työntekijöiden kokemukset Kykyviisarin käyttöönottamisessa TYP -työssä. Tällä teemalla halusin saada työntekijät avoimeen keskusteluun uuden työmenetelmän käyttöönottamisesta. Kolmas teema liittyi työn kehittämiseen. Työntekijät ovat itse parhaita asiantuntijoita arvioimaan uutta työmenetelmää ja tuomaan esille kehittämissuhteita.

Haastattelu on yksi tärkeä tiedonhankkimismenetelmä koska siinä tuleva tieto on kokemuksellista ja syvällistä. Hiljainen tieto voi paremmin tulla esille haastattelun kautta. Toteutin haastattelut yksilöhaastatteluina yhteensä seitsemälle TYPin työntekijälle. Kaksi haastatteluista toteutui videoyhteydellä toiselle paikkakunnalle. Teemahaastatteluun kuuluu tutkijan ja haastateltavan läsnä oleminen kasvokkain. Kysymykset oli teemoitettu ja ne toimivat kehyksenä haastattelutilanteessa. Teemahaastattelurungon laatimisessa minulla oli jo ennakkokäsitys tutkittavasta ilmiöstä. Mitä enemmän tietoa halutaan saada sitä avoimemmat ovat kysymykset. (Kananen 2017, 95–98.)

Totesin haastattelu tilanteissa, että tietoa tuli laajemmin koska kysymykset eivät olleet tiukasti rajattuja. Haastattelukysymykset eivät etene suunnitellussa järjestyksessä ja tähän vaikuttavat itse tilanne ja henkilöt. Huomasin että toiset haastateltavista halusivat käydä kysymykset läpi järjestyksessä ja toiset taas eivät. Vaikka haastattelu ei edennyt juuri rungon mukaan keskustelut olivat antoisia, hauskoja ja täynnä sisältöä. Teemahaastattelu vapauttaa haastattelijaa neutraalilla tavalla ja antaa haastateltavalle vapauden tuoda esille omaa ääntä. Keskeistä on, että haastateltavien antamat tulkinnat ja merkitykset asioista tulevat esille vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme, 2001, 48.)

Keskusteluissa oli luontevaa vuorovaikutusta ja esille tuli tietoa, jota muutoin ei ehkä olisi tullut. Pidin tätä hyvin tärkeänä merkinä luottamuksesta. Haastattelussa käytin apuna keskustelun nauhoitusta, ettei huomiota menisi liikaa keskustelun tarkkailuun. Tallensin haastattelut puhelimeeni sekä haastattelulaitteeseen aineiston turvaamiseksi. Huomasin että aineistoa oli helpompi jälkikäteen käydä läpi ja analysoida. Aloittaessani litteointia huomasin jo tekeväni samalla alustavaa analyysia aineistosta.

Haastattelutilanne on vuorovaikutuksellinen tilanne ja sen etenemistä ei voi etukäteen tietää. Se on joustava menetelmä koska kysymyksiä ei tarvitse käydä orjallisesti läpi vaan voi vapaasti edetä tilanteen mukaan. Vuorovaikutus on onnistunut, kun päästään syvällisempiin pohdintoihin. (Syrjälä ym. 1994, 86–87.) Haastattelutilanteeseen tulee etukäteen valmistautua ja ympäristön olla rauhallinen. (Hirsjärvi ym.2004, 196–197). Pyrin valmistautumaan mahdollisimman hyvin haastatteluihin. Ne toteutuivat työaikana, joten täysin rauhallista paikkaa oli mahdoton löytää. Jonkin verran häiriöitä tapahtui haastattelutilanteissa mutta en usko niiden vaikuttaneen haastateltavien tuottamaan tietoon. Haastattelut tapahtuivat työntekijöiden omissa työhuoneissa, jotka olivat ympäristönä luontevia ja

neutraaleja. Kahdessa videonauhoituksessa tuli haastateltavan ympäristöstä häiriöitä. Olin vaikuttunut siitä, että haastateltavat ottivat haastattelutilanteet tärkeänä osana omaa työtään kiireen keskellä. Olin lähettänyt haastateltaville informointikirjeen ja haastattelukysymykset etukäteen niihin tutustumista varten. Halusin antaa heille aikaa valmistautua kysymyksiin. Omaa rooliani tutkijana ja haastattelijana olen analysoinut pitkin matkaa. Huomasin että omia kommentteja haastattelujen aikana olisin voinut vähentää. Joissakin haastattelutilanteissa keskustelun hieman hiipuesssa oli kuitenkin välttämätöntä saada keskustelu pysymään aktiivisena tarvittavan tiedon saamiseksi. Vuorovaikutuksellisesti haastattelut onnistuivat hyvin ja uskon tiedon totuudenmukaisuuteen. Tutkimuksen aikana tein havainnointia ja muistiinpanoja tutkimuspäiväkirjaani ja ne toimivat yhtenä tiedonkeruumenetelmänä. (Viinamäki & Saari 2007, 36–37.)

Toimintatutkimuksessa tutkijana havainnointia tarkastellaan osana osallistumista työyhteisön toimintaan. Toimintatutkimuksessa havaintoni ovat tulleet toiminnan yhteydessä työyhteisön jäsenenä. Aineistona osallistumiseen liittyvä havainnointi syntyy henkilökohtaisesta tutkimuskokemuksesta ja vuorovaikutuksesta työyhteisön jäsenten kanssa. Havainnointi yhtenä aineistonkeruumenetelmänä ja analyysin tuloksena voi tuoda erilaista sävyä tutkimukseen. Huomasin itsessäni sen, että en halunnut pitäytyä kovin virallisessa tuotoksessa vaan halusin tekstin tuottamiseen luontevuutta. Toin haastateltavien kokemukset esille aitoina ja todellisina. (Grönfors 2010, 155, 166–168.) Muistiinpanot jäivät helposti reppuun työpäivän jälkeen, joten hyvin systemaattista muistiinpanoni eivät ole olleet.

Tutkijana omien kokemusten liittäminen muistiinpanoihin ja tutkimuksen analysointiin auttavat muistamaan kriittisen otteen tutkimusprosessissa. Kaiken sujussa hyvin omalla painollaan ei voi tyytyä siihen vaan muistaa tutkijana vastuun tutkimuksen etenemisestä. Tutkijan tulee olla kriittinen siinä, ettei hän sekoita tutkijan ja työyhteisön jäsenten rooleja. Havainnointi voi kohdistua myös suunniteltuun tilanteeseen tai asiaan, jolloin se on kohdistettua havainnointia. Havainnointi toimii johtolankana, jonka avulla tulkitaan tilanteita ja asioita pyrkien löytämään ydinasiat. Osallistuvassa havainnoinnissa huomasin, että arkipäivässä, työyhteisön jäsenenä ei kaikkia tapahtumia edes huomaa kirjata. Jälkikäteen tapahtumat palasivat kuitenkin mieleen varsinkin litterointivaiheessa. Olin tehnyt jonkin verran muistiinpanoja kotona päivän tapahtumien palatessa mieleeni. (Alasuutari 1999, 78.)

Osallistuvaa havainnointia en voinut toteuttaa kahdessa haastattelutilanteessa välimatkan vuoksi. Siirryin Kainuun TYPistä toisiin työtehtäviin 10.2.2020 ja tämän jälkeen en ole osallistunut tutkimuskohteena olevan työyhteisön arkipäivään. Toimintatutkimuksen tavoitteena oli esittää väliraportti työyhteisölle, jossa tutkimus tapahtui. Suomessa vallitsevan Korona pandemian vuoksi katsoin parhaaksi perua suunnitelman. Se olisi voitu toteuttaa videoyhteydellä mutta olisi tuottanut lisävaivaa työyhteisölle tässä tilanteessa. Väliraportin yhtenä tavoitteena ollut ryhmätyöskentely työn kehittämisen näkökulmasta ei olisi onnistunut.

Laadullisessa tutkimuksessa ja sen raportoinnissa tulisi tuoda esille elämässä tapahtuvia kokemuksia, elämyksiä ja havaintoja. Raportissa on huomioitava lukijaa, joten kirjoitetun tuotoksen tulee olla ymmärrettävää unohtamatta persoonallisuutta. (Syrjälä 1994, 49–50.) Väliraportissa halusin tuoda esille sitä, että tutkimus on tehty työyhteisön tarpeista ja työn kehittämisen lähtökohdista. Tutkimusprosessi oli minulle itselleni henkilökohtainen ja tutkimuksellinen oppimisprosessi. Raportissa esitän mahdollisimman totuudenmukaisesti ja omalla tyylilläni todelliset, haastateltavien esille tuomat ajatukset. Kerron toimintatutkimukseen liittyvät tavoitteet ja tutkimusmenetelmät. Tutkijana minulla on vastuu tutkimuksen etenemisestä ja sen tarpeellisuuden osoittamisesta tutkimuksen tulosten avulla.

Työyhteisölle on tärkeää tuoda esille tietoa siitä, onko tutkimus antanut niitä tuloksia, joita sillä on lähdetty hakemaan. (Kananen 2014, 136–137.) Tavoitteena on saada tutkimuksesta tulleet keskeiset tulokset työyhteisön käyttöön. Työyhteisön jäsenet, kukin yksilöinä ovat tuoneet tutkimukseen sisältöä ja ilman heidän osallistumistaan tutkimus ei olisi toteutunut.

Seuraavassa (taulukko 1.) olen havainnollistanut aineistonkeruun tavat tässä tutkimuksessa.

Taulukko 1. Aineistonkeruun tavat

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Tutkimussuunnitelman esittäminen Kainuun TYPin kehittämispäivässä 9.12.2019 Osallistujia 18. Osa videoyhteydellä. Paikalla oli sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä. TE-asiantuntijoita, työhön valmentajia, palvelupäällikkö, työllisyysasiantuntija, psykologi, Kelan asiantuntija, toimistos sihteeri, ohjaajia.</b></p> | <p><b>Palautteiden kerääminen kysymyslomakkeella ja niiden dokumentointi.</b></p>  |
| <p><b>Puolistrukturoitu teemahaastattelu. Kolme teemaa ja kolme kysymystä. Liite (3.) Toteutuminen ajalla: 12.12.2019–22.1.2020</b></p>  | <p><b>Yksilöllinen haastattelu, Nauhoitettu. Haastattelut yhteensä seitsemälle TYPin työntekijälle. Yksi koehaastattelu. Videoyhteydellä kaksi haastattelua.</b></p> |
| <p><b>Tutkimuspäiväkirja ja osallistuva havainnointi toteutui ajalla: 14.8.2019–7.2.2020 paitsi ei kahdessa videohaastattelussa toiselle paikkakunnalle.</b></p>   | <p><b>Dokumentointi. Työyhteisön jäsenenä ja tutkijan roolissa 7.2.2020 saakka.</b></p>  |
| <p><b>Väliraportti suunniteltu 23.4.2020 Kainuun TYPin kehittämispäivässä.</b></p>   | <p><b>Teemoittain ryhmätyönä palautteet raportista ja ideat Kykyviisarin jatkokehittämisestä.</b></p>  |

### 3.3 Tutkimuseettiset kysymykset

Haastatteluissa TYPin työntekijät pysyivät anonyyminä, eli vastaajien henkilöllisyys ei tullut esille missään vaiheessa tutkimusta. Anonyymin säilyttäminen on tärkeää koska se lisää tutkijan vapautta käsitellä tutkimustietoa vapaasti ja haastateltavat voivat kertoa

myös vaikeita asioita pelkäämättä tulevansa tunnistetuksi. Luottamuksellisuus tutkimuksessa tarkoittaa sitä, ettei henkilöiden henkilökohtaisia tietoja levitellä muualle. Tavoitteenani oli pitää ajan tasalla työntekijöitä mahdollisimman hyvin tutkimusprosessin eri vaiheista. (Mäkinen 2006, 114–119, 121–123.) Haastateltavien tuli saada informaatiota tutkimuksen eri vaiheista ja etenemisestä. Pidin tärkeänä tutkimuksen alkuvaiheessa esittää tutkimussuunnitelmani työyhteisölle ja informoida tutkimuksen kulusta. Pyysin jokaiselta myös kirjallisen suostumuksen haastatteluun ja kerroin siihen osallistumisen vapaaehtoisuudesta. (Kuula, 2006, 119.)

Aineiston anonymillä pyritään poistamaan tutkimusaineistosta tunnisteita, joista haastateltavat voisi tunnistaa. Tehtäessä henkilöhaastatteluja aineistosta ei saa käydä selville ketä haastateltavat ovat olleet. Tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden tiedot eivät tule esille koska tutkimuksen kannalta ne eivät ole tärkeitä. (mt.,112–113.) Haastateltavien määrä ei ollut kovin suuri, joten pohdin tunnistettavuutta aineiston analyysissä. Halusin kuitenkin tuoda haastateltavien omat puhetyylit ja painotukset mukaan koska ne antoivat elävyyttä tekstiin. Tavoitteena oli todenmukainen dokumentointi.

Viitattaessa toisen tutkijan kirjoittamaan tekstiin se tulee kirjoittaa niin, ettei tekstin alkuperäinen merkitys häviä, eli se kirjoitetaan omin sanoin. Jos tutkija viittaa suoraan toiseen kirjoittajaan tulee tekstin olla myös suoraan lainattua ja merkittävä selkeästi. (Glarkeburn 2007, 103–105.) Omaa tekstiä ei saa plagioida. Tekstin tulee olla myös sellaista, että lukija ymmärtää sen sisällön. Olen lukenut omaa tekstiäni kriittisesti ja arvioinut sen ymmärrettävyyttä lukijalle. Muiden tutkijoiden tuotokset ovat tärkeitä lähteitä ja niitä tulee kunnioittaa. Omia tuloksia on tarkasteltava rehellisesti ja tuotava esille myös epäonnistumiset. Tarkasti esitetyt tutkimusmenetelmät lisäävät tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi 1996, 26–27.)

Lähtiessäni suunnittelemaan pro gradua pidin tavoitteena sitä, että tutkimus on avointa ja tutkittavat saavat informaatiota säännöllisesti. Pohdin tutkimussuunnitelmaa tehdessäni myös sitä, kenen ehdoilla teen tätä tutkimusta ja sen hyötyjä. Perustelen tutkimusaihetta työyhteisön kehittämiseen pyrkivällä otteella ja ajankohtaisuudella. Toiminnan kautta on mahdollista päästä muutoksen tilaan, jolloin työntekijä löytää uusia toimintamalleja. Työyhteisössä tapahtuva toimintatutkimus ei ole helppo toteuttaa ja vaatii monipuolista eettisten näkökulmien huomioonottamista. Katsoin kuitenkin tutkimuksen merkitykselliseksi juuri edellä mainittujen tekijöiden vuoksi. Lisäksi olin perehtynyt hyvin aiheeseen

aiemman kehittämistehtävän ja käytännön kokemuksen kautta. (mt.,26.) Tutkimuksen kirjoittaja on pääasiallisesti vastuussa nimissään julkaisemastaan tekstistä. Kirjoittaja on vastuussa tutkimusprosessista, tutkimustulosten luotettavuudesta ja käytännön toteuttamiseen liittyvistä tekijöistä. Tutkimusetiikkaan kuuluu myös se, että noudatetaan tutkimuksen hyviä käytäntöjä ja sääntöjä. Instituutiot ja organisaatiot ovat myös tutkimuksen kohteena ja niillä on oikeus yksityisyyteen. Julkisten instituutioiden tehtävänä on tuottaa julkisia palveluita ja erilaiset roolit voivat vaikuttaa siihen, kuinka tiukasti organisaatiot ovat oikeutettuja yksityisyyteen. Voidaan kuitenkin ajatella, että julkinen organisaatio tuottaa yleistä hyvää, johon voidaan lukea tutkimuksessa mukana oleminen. (Mäkinen 2006, 114–123.)

Työllistymistä edistävä monialainen palvelu TYP pyrkii poistamaan asiakkaiden työllistymiseen, kouluttautumiseen ja kuntoutumiseen liittyviä esteitä. Näin ollen näen sen julkisena ja vastuullisena instituutiona palveluiden kehittämisessä. Työntekijöiden vastuu on myös osaltaan olla mukana kehittämässä työtä.

Tehtäessä emansipatorista tutkimusta ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa tutkimuksen tuloksena saatu voi kyseenalaistaa jo olemassa olevaa tietoa. (Vilkkä 2015, 46, 53) Vaara piilee myös siinä, että uusi tieto muuttaa ihmisten toimintaa ja ajattelua. Tutkija ei saa esittää tekstissään sellaista tietoa, josta voi olla haittaa tutkittaville yhteisölle tai organisaatiolle. Pohdin omaa rooliani tutkijana ja työyhteisön jäsenenä ovatko omat ennakkokäsitykseni vaikuttaneet tulosten analysoimiseen ja tuloksiin. Oman roolin tunnistaminen on tärkeää tutkijana ja työyhteisön jäsenenä. Asiantuntemusta mielestäni on se, että osaa arvioida ammatillisesti vaikeitakin tilanteita. Työntekijöiden emotionaaliset purkaukset, tyytymättömyys ja kritiikki ovat normaaleja tunteita työyhteisön muutostilanteissa. Tutkijana ja työyhteisön jäsenenä ymmärrän nämä tilanteet. Tutkijana tulee kyetä kuitenkin suhtautumaan neutraalisti myös voimakkaisiin mielipiteisiin.

Perinteisesti käsitys tutkijasta on objektiivisuus. Hänen tulee olla ilmaisultaan ja toiminnaltaan neutraali. Tutkijana minulla oli kuitenkin valta laatia tutkimuskysymykset, ohjata vuorovaikutustilanteita haastattelutilanteissa ja dokumentoida tietoa. Ilman työyhteisöäni en olisi siihen kyennyt koska he tuottivat kaiken tarvittavan tiedon. Tutkijana en ole voinut ottaa kantaa kaikkiin asioihin tai ilmaista jyrkästi rehellisiä mielipiteitäni luottamuksellisen suhteen säilyttämiseksi. (Kuula 2006, 155.) Toimintatutkimuksessa olin perehtynyt hyvin tutkittavan ilmiön teoreettiseen taustaan ja tutkimusmenetelmiin. Pohdin myös

sitä, sopiiko valitsemani tutkimusmetodi juuri omassa työyhteisössäni tapahtuvaan tutkimukseen. Puntaroin työntekijöiden resursseja osallistua tutkimukseen ja päädyin tutkimuksen tuovan hyötyä työyhteisölle. (Hirsjärvi 1996, 26.) Tutkimuskontekstin tunteminen helpottaa tutkimusprosessin vaikutusten arviointia. Tutkijana ja työyhteisön jäsenenä ymmärrän työntekijöiden kiireen ja paineiden aiheuttaman väsymisen. Tutkijana ja työyhteisön jäsenen roolissa pohdin myös omien tunteiden ja asenteiden vaikutusta tutkimustilanteisiin. Niillä oli vaikutuksensa, lisäten ymmärrystä ja tuoden tunteita pinnalle mutta tutkijan rooli piti mielen objektiivisena. Näen tutkijan roolissa haasteena objektiivisuuden merkityksen, joka voi olla vaikeaa tilanteissa, joissa omat ja tutkittavan mielihiteet eroavat. Sopiva annos kriittisyyttä tuo mahdollisuuden tarkastella tutkittavaa ilmiötä enemmän ”ulkopuolelta”. Tutkijanakin voi sokaistua tutkimuskontekstille, joka on tuttua.

### 3.4 Analyysi

Valitsin tutkimuksen analyysimenetelmäksi aineistolähtöisen sisällönanalyysin koska toimintatutkimuksen aineisto koostuu teemahaastatteluista, haastateltavien kokemuksista ja tutkijana tekemistäni havainnoista, unohtamatta tutkimuspäiväkirjaa. Mielenkiintoa toimintatutkimukseen lisäsi sen tavoite saada esille tutkittavien piilossa oleva tieto, ajatukset ja asenteet. Toimintatutkimuksessa havainnoidaan tutkittavien toimintaa, joka saattaa muuttua tutkimustilanteissa. (Koskela 2013, 55.) Havainnoin haastattelutilanteissa haastateltavien yksilölliset roolit työyhteisössä. Jokainen heistä toi tietoa esille eri tavoilla ja se lisäsi värikkyyttä ja sisältöä aineistoon. Tutkimusaineisto on muodostunut pääosin yksilöhaastatteluista, jolloin tuloksia ei perustella vertaamalla yksilöiden eroja suhteessa muuttujiin tai tilastollisiin yhteyksiin muihin. Laadullisessa analyysissä keskeisintä ei ole tulosten vertaaminen tilastollisiin todennäköisyyksiin. Sisällönanalyysi soveltuu hyvin empiirisen tiedon analysointiin koska haastattelut luokitellaan ja koodataan. Tällöin aineistosta saadaan esille toistuvat merkitykset käsitteellistämällä. (Alasuutari 1999, 38–39.)

Olin teemoittanut haastattelukysymykset ja käytin niitä apuna merkityksien löytämisessä. Laadullisen tutkimuksen kohteena ovat ihmiset ja se toimintaympäristö, jossa he elävät. Ihmisen maailma muodostuu hänen ympärillään olevista ihmissuhteista ja yksilöiden



arvomaailmasta. Kokemukset ovat todellisia, alati muuttuvia täynnä erilaisia tapahtumia. Ihmisen elämismaailmaa verrataan luonnolliseen maailmaan. Luonnonmaailma muodostuu monimuotoisista luonnon tapahtumista ja ihmisen elämismaailmaan liittyvistä merkityksistä. Elämismaailma ja luonnonmaailma muodostavat kokonaisuuden. Niitä tarkastella eri tavoilla. (Varto 1996, 23–24.) Elämismaailmojen ja luonnonmaailmojen lisäksi tulevat tutkimuksessa esille ontologiset kysymykset ja näitä tutkijana on pohdittava ihmistutkimusta tehtäessä. Miten ihmisyyden todellisuus ymmärretään. Tieteen tutkimuksessa käsite ontologia tarkoittaa yksilöiden henkilökohtaisia uskomuksia ja ymmärrystä olemassaolostamme ja sosiaalisesta maailmasta. Tällöin tutkijan on ymmärrettävä ja pohdittava tutkimuksensa lähtökohtia. (Syrjälä, 1994, 77.)

Ontologiset sitoumukset ohjaavat tutkimuksen suuntaa. Tutkijan tehdessä ontologista pohdintaa hän pyrkii saamaan vastauksia siihen, miksi hän tutkii sitä, jonka on valinnut tutkimuskohteekseen ja mitä tutkimuskohteesta voi löytää. (Metsämuuronen, 2008, 10–11.) Ontologisten kysymysten avulla tutkijana pohdin itseymmärrystäni tutkimuskohteenä olevista työyhteisön jäsenistä. Tässä toimintatutkimuksessa olen tutkijana jo työyhteisön sisällä, eli kaikkea ei tarvitse aloittaa alusta. Näen vahvuutena toimintatutkimuksen toimintaympäristön ja työyhteisön tuntemisen. Jokaisella työyhteisön jäsenellä on ammatillinen vahvuutensa ja persoonallinen tapansa tehdä työtä. Jokaisella on myös omat keinonsa käsitellä uusia tilanteita ja olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Toimintatutkimukseen osallistuvat olivat aktiivisia toimijoita ja toivat rohkeasti esille tärkeää kokemustietoaan. Työkokemukseni ja tutkimuksellisuuden sisäistäminen ohjasivat minua tiettyihin ennako-oletuksiin ja pohdintaan siitä miksi olen valinnut tutkimusmenetelmäksi juuri toimintatutkimuksen ja tutkimuskohteeksi tämän työyhteisön.

Uuden työmenetelmän käyttöönottoaminen TYPin työssä ei ole irrallinen tapahtuma vaan kiinteästi työyhteisön toimintaan sidottua. Työntekijöiden motivaatio vahvistuu, kun työ sujuu ja uusi toimintamalli toimii työtä parantavasti. Toimintatutkimus on myös oppimisprosessi työyhteisön jäsenille. Pohdin toimintatutkimusta tutkimusmenetelmänä myös epistemologisesta näkökulmasta, joka tarkoittaa Hirsjärven ym. (2004, 120–121) mukaan tietämisen alkuperää ja tiedon muodostumista. Laadullinen tutkimus on prosessi, jossa tutkimusaineiston keruumenetelmä on inhimillinen, eli tutkija itse. Kysymyksiä minulle aiheutti se, että olen tutkijana omassa työyhteisössäni ja saanko toimintatutkimuksella tarvittavat vastaukset kysymyksiini. Luettuani enemmän kirjallisuutta päädyin

toimintatutkimuksen sopivuuteen tutkimusmetodinä. Se antaa mahdollisuuden monipuoliselle empiirisen aineiston keräämiselle. Empiirisen tiedon saaminen työyhteisön jäseniltä oli yksi tärkeä tavoite tässä tutkimuksessa. Toimintatutkimus tähtää muutokseen, joita uuden työmenetelmän tai toimintamallin käyttöönottoaminen ovat. Tutkijan rooliin vaikuttavat henkilökohtaiset arvot ja asenteet. Tutkija tiedostaa miten ne vaikuttavat saatuun tutkimustietoon ja hänen tulee kyetä objektiivisuuteen. Empiirisesti saatu tieto tuo luotettavuutta tutkimukseeni koska se on sosiaalisessa toiminnassa ja todellisuudessa muodostuvaa.

Kerättävään aineistoon liittyy erilaisia näkökulmia ja tulkintoja, jotka kehittyvät tutkimusprosessin aikana. Tutkimus toimii oppimistapahtumana. Tutkimuksen etenemistä ei voi aina ennustaa koska tutkimus muotoutuu koko ajan. On tärkeää, että tutkija ymmärtää tutkittavien toimintaa tutkimuskontekstissa ja heidän näkemyksensä tutkittavasta ilmiöstä. Laadullinen tutkimus ei ole suoraviivaista ja tutkijalla on edessään monia ongelmanratkaisuja ja päätösten tekoa. Tutkimuksen johtolanka auttaa ratkaisuisissa. Tutkija tarkastelee aineistoa monipuolisesti ja tekee siitä tulkintoja. Vaikka aineistoa oli runsaasti, se ei antanut minulle valmiita vastauksia. Minulla oli punainen lanka, joka ohjasi minua eteenpäin olennaisen tiedon löytämisessä. (Kiviniemi 2010, 70–73.)

Laadullisessa tutkimuksen tulkinnoissa ja arvioinnissa tulee noudattaa tarkkuutta. Viimeistään analyysi vaiheessa tutkijalla on edessään hermeneutiikan ymmärtäminen. Se tarkoittaa tieteenfilosofiassa ymmärtämisen struktuurin paljastamista. Ymmärtämiseen kuuluu myös tulkintojen tekeminen. (Rauhala 1990, 104.) Tulkintojen avulla saamme merkityksiä aineistosta. Puhutaan hermeneuttisesta kehästä, joka lähtee tietystä ymmärtämisen näkökulmasta ja palaa asian ymmärtämiseen. Ongelmana voi olla tutkijan väärä tapa lukea tutkimuskohdettaan peilaten sitä omasta elämästään käsin. Tutkijan tehdessä tulkintoja tutkimusaineistosta on tärkeää ymmärtää tutkittavan maailmaa, kokemuksiaan mutta myös kokonaisuutta. Tutkijaa ei ohjaa aineiston analyysissä oma mielikuvitus vaan tutkittavan todellisuus ja ympäristö, jossa hän elää. (Varto 1996, 58–69.)

Toimintatutkimuksessa pääasiallisen analyysiaineiston muodostuessa haastatteluista on kyse empiirisen tiedon käsittelystä ja sen saamisesta ymmärrettävään muotoon. Pohdin sitä, että omien tulkintojen ymmärtämisessä minua ohjasivat työyhteisön jäsenten tunteminen persoonina ja työyhteisön ymmärtäminen organisaationa. Organisaation

näkeminen laajemmassa kontekstissa auttoi jäsentämään sen merkitystä yksilön toimintaan. Toisaalta oma kokemus ja samaistuminen työyhteisön jäseniin auttoivat kokonaisuuden ymmärtämisessä. Minulla oli alustava ennakkokäsitys siitä mitä ydinkokonaisuuksia aineistosta mahdollisesti nousee. En antanut tämän käsityksen kuitenkaan ohjata pohdintaani vaan olin avoimella mielellä. TYPin työntekijöiden haastatteluiden tuloksista muodostui aineistoa runsaasti ja olin tyytyväinen saamaani aineistoon. Laadullisessa aineistossa haastattelujen määrää ei pidetä tilastollisesti merkittävänä. Empiirinen tieto haastateltavien todellisista kokemuksista ja aineiston sisällön tuomasta merkityksestä ovat avainasemassa. (Kananen 2017, 132.)

Aineiston monimuotoisuuden vuoksi tarvitaan auki purkamista, eli litterointia. Kanasen (2017, 132) mukaan litterointi tarkoittaa esimerkiksi ääninauhoitteiden muuttamista tekstimuotoon kuten kirjeet ja kertomukset. Tätä vaihetta Tuomi & Sarajärvi (2009, 109) kutsuvat aineiston pelkistämiseksi, eli redusoinniksi. Pelkistämisessä aineistosta etsitään asetetuilla tutkimuskysymyksillä niitä viittaavia ilmaisuja. Koodausvaiheessa, eli klusteroinnissa tekstikokonaisuudet tiivistetään sellaiseen muotoon, että tekstikokonaisuudelle tai sen osille voidaan antaa sisältöä kuvaava ilmaisu, eli koodi. Koodausvaiheen jälkeen tulee luokitteluvaihe, jossa jo esille tulleet koodit muodostavat oman ryhmänsä ja ne nimetään. Tutkimusongelmaa ja tutkimuskysymyksiä tarkastellaan samalla kun aineistoa kerätään ja tulkitaan. Tutkimusaineiston sisällöstä riippuu, paljonko aineistoa tulee.

Kanasen (2008, 20, 90) mukaan aineistolähtöisessä analyysissä edetään yksittäisestä yleiseen. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkittavasta aineistosta muodostetaan teoreettiset käsitteet, jolloin kyseessä on induktio. Aineistolähtöisessä tutkimuksessa aineisto käsitteellistetään, jonka perusteella saadaan oletus teoriasta esiyymmärrys. Riippuen aineiston tuloksista alkuperäinen oletus voi muuttua kokonaan. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto toimii tutkijalle hypoteesien rakentajana. Tämä tarkoittaa tutkijan kysymyksiä siitä miksi tätä aineistoa kerätään ja mitä asioita halutaan selvittää. Aineisto toimii uusien näkökulmien tuojana mutta se voi myös kumota hypoteeseja. (Aaltola & Valli 2010, 182–183.)

Laadullisessa toimintatutkimuksessa kerätään aineistoa ja analysoidaan koko tutkimusprosessin ajan. Huomasin että tutkimuspäiväkirjan kirjoittaminen oli jo analysointia kuten osallistuva havainnointi, jota minulla ei ollut mahdollista tehdä tutkimuksen loppuun saakka. (Hirsjärvi 1996, 211.) Tutkimusprosessin aikana huomasin pohtivani jo seuraavia

tutkimuksen vaiheita. Seuraavaksi olen koonnut (taulukko 2.) sisällönanalyysin vaiheet, joita käytin tutkimusaineiston analyysissä.

Taulukko 2. Sisällönanalyysi (Syrjäläinen 1994)

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
| <b>Haastattelujen kuunteleminen ja purkaminen tekstimuotoon, eli litterointi.</b><br><b>Avaaminen sana sanalta, pelkistäminen.</b> | <b>Aineiston tekstin kokonaisuuden koodaaminen, ryhmittely. Aineistoa kuvaava nimi. Klusterointi.</b> | <b>Abstrahointi, eli aineistosta erotetaan keskeinen tieto ja luodaan käsitteitä, luokituksia, teoreettinen malli.</b> | <b>Ylä- ja alaluokkien muodostaminen ja arviointi.</b> | <b>Yläluokkien muodostaminen ja kokonaiskäsitelmän syntyminen ja arviointi.</b> |
|--|---|--|--|---|

Ennen aineiston litteroimista olin syventynyt aihetta koskevaan teoriapohjaan, jotka olin valinnut kuvaamaan toimintatutkimuksen taustaa. Pohdin myös sitä, miten tarkasti avaan haastattelut tekstimuotoon. Päädyin siihen, että käyn nauhoitukset läpi sana sanalta koska halusin säilyttää haastateltavien yksilölliset, persoonalliset äänenpainot ja puhetyylit. Minulla oli seitsemän haastattelua purettavana. Nimesin haastateltavat H1-H7. Haastattelijan, eli itseni merkitsin kirjaimella ”T” niin kuin tutkija. Litterointiin on olemassa nettisovelluksia ja minulle suositeltiin niitä. Päädyin kuitenkin kirjoittamaan haastattelut jokaisen yksitellen tekstinkäsittely tiedostoon. Aikaa seitsemän haastattelun litterointiin meni yhteensä 32,15 tuntia ja kaksipuolisena tulostettua tekstiä tuli 112 sivua fontilla 12 ja rivivälillä 1,5. Sanoja tuli yhteensä 39 071.

Haastattelun auki-kirjoitusvaihe oli työläs. Kävin vielä osan haastatteluista uudelleen läpi kirjoitusvirheiden ja sisällön tarkistamisen vuoksi. Luin litteroidut haastattelut uudelleen läpi

yksi kerrallaan. Tässä vaiheessa aineisto näytti hyvin sekavalta ja liian laajalta käsitellä. Päätin lähteä käsittelemään aineistoa ensin teemojen kautta, joiden alle olin laatinut haastattelukysymykset. Otin esille ensimmäisen haastattelu teeman, joka oli Kykyviisari arviointimenetelmänä. Toisena teemana oli kokemukset Kykyviisarin käyttöönottamisessa TYP -työssä. Kolmantena teemana oli kykyviisarin kehittäminen TYP -työssä. Valitsin jokaiseen teemaan eri värin. Tulostetusta tekstiaineistosta alleviivasin värillisellä tussilla tähän teemaan liittyvät lauseet ja ajatuskokonaisuudet. Kävin läpi kaikki haastatteluaineistot samalla tavalla. Tämän jälkeen kävin aineistot yksi kerrallaan läpi nostamalla sieltä tutkimuskysymyksiini liittyvät teemat ja niihin liittyvät keskeiset lauseet ja ajatuskokonaisuudet. Pidin esillä tutkimuskysymyksiäni ja peilasin informanteja niihin. Mitkä ovat ne asiat, jotka halusin aineistosta nostaa. Tässä vaiheessa rajausta oli pakko tehdä koska aineistoa oli runsaasti.

Ennako-oletukseni mukaan nostin analysoitavaksi alkuperäisilmauksia, jotka kuvasivat keskeisesti hakemaani tietoa. Haastateltavat toivat keskusteluissa esille asiakkaan alkutilanteen kartoituksen merkityksen, kokonaisvaltaisen tiedon saamisen, asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioimisen ja vaikuttavuuden. Kävin näin läpi kaikki aukikirjoitetut aineistot kerrallaan. Apuna minulla oli post-lappuja, joihin kirjoitin lauseita ja ajatuskokonaisuuksia. Aineiston pelkistämässä eli redusoinnissa huomasin lukiessani litteroitua tekstiä, että ottamalla analysoitavaksi lausumia ja ajatuskokonaisuuksia niistä nousevat merkitykset kuvaavat paremmin tutkittavaa ilmiöstä kuin yksittäiset sanat. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–110.) Aineistosta nostamani alkuperäiset lausumat siirsin taulukkoon ja muutin ne pelkistettyyn muotoon. Mallit pelkistämisestä, luokittelusta ja abstrahoinnista liittyvät tutkimuskysymykseeni: Kykyviisarin hyödyt TYP -työssä.

Taulukko 3. Esimerkki aineiston pelkistämisestä

| <b>Alkuperäiset ilmaukset</b>  | <b>Pelkistetty ilmaus</b> |
|--|---------------------------|
| ”Kykyviisari on semmonen, miten sen sanoisi öö siinä ehkä enempi tulloo limittäin ja lomittain tosiaan elämän eri osa-alueet, miten ne vaikuttaa toisiinsa.” | Kokonaisvaltaisuus        |
| ” Se hyöty niinkun meijjän työn kannalta on varmaankin se asiakkaan tilanne silleen mahdollisimman selkeesti esiin.”   | Asiakkaan alkutilanne     |
| ” Sitten näitä palveluja asiakkaalle räätälöidään.”  | Yksilöllisyys             |
| ”Mut semmonen objektiivinen vaikuttavuuden arviointimalli.”  | Vaikuttavuus              |

Tässä aineistossa nousi 48 lausumaa, joista nostin pelkistettäviksi 43. Näistä esille nousivat selkeästi kokonaisvaltaisuus, asiakkaan alkutilanne. Lisäksi haastatteluista nousivat yksilöllisyys ja vaikuttavuus. Seuraava vaihe sisällönanalyysissä oli klusterointi, eli ryhmittely. Siinä pelkistetyistä ilmaisuista vaiheessa pyritään löytämään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Samaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja niistä muodostetaan alaluokkia, jotka nimetään niitä kuvaavalla tavalla. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 110–111.)

Taulukko 4. Esimerkki ryhmittelystä

| <b>Pelkistetty kuvaus</b>   | <b>Alaluokka</b>                    |
|---|-------------------------------------|
| Asiakkaan alkutilanne<br>Tiedon saaminen<br>Työ- ja toimintakyky<br>Todenmukaisuus                              | Asiakkaan elämäntilanne             |
| Yksilöllisyys<br>Asiakkaan aktivoituminen<br>Asiakkaan oma arvioinnin väline                                    | Asiakaslähtöisyys                   |
| Vaikuttavuus<br>Muutoksen arviointi<br>Uusintamittaus   | Vaikuttavuus                        |
| Luottamus<br>Vuorovaikutus<br>Keskustelun avaaja  | Vuorovaikutus                       |
| Laaja kysely<br>Vaativa asiakkaille<br>Ei kaikille sopiva mittari<br>Joustavuus<br>Haasteellinen työntekijöille | Työmenetelmän mittarin kehittäminen |

Abstrahointi on prosessi, jonka avulla empiirisestä aineistosta muodostetaan kuvaus tutkimuskohteesta. Aineistosta tehdään tulkintoja ja päättelyjä siitä mitä tutkittavat ovat halunneet tuoda esille ja mitä merkityksiä niillä on tutkittaville. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112–114.) Sitä voidaan kuvata analyysin ja synteessin yhdistymiseksi, jossa aineisto hajotetaan käsitteelliseksi ja teoreettiselle tasolle. (Grönfors 1985, 145–146.)

Taulukko 5. Esimerkki aineiston abstrahoinnista

| <b>Alaluokka</b>                             | <b>Yläluokka</b>   | <b>Pääloukka</b>         |
|--|--------------------|--------------------------|
| Asiakkaan elämäntilanne<br>Asiakaslähtöisyys | Alkukartoitus      | Palvelutarpeen arviointi |
| Vaikuttavuus<br>Vuorovaikutus                | Muutoksen seuranta |                          |
| Työmenetelmän, mittarin kehittäminen         | Arviointi          |                          |

Abstrahoinnin aikana kävin läpi haastatteluaineistoa. Pyrin löytämään yhteyden ja loogisen järjestyksen aineistolle sen tarkasteltavuuden ja arvioinnin vuoksi. Tässä vaiheessa aineisto oli abstraktia mutta tutkijana minulla oli suunnitelma lähestymistavasta. (Grönfors 1985, 146.) Haastatteluaineiston läpikäyminen toi paljon miellelyhtymiä ja tarpeen tuoda tutkijana niitä esille. Analyysissä pitäydyin objektiivisessä tarkastelussa. Aineiston luokittelu ja arviointi antoivat selkeyttä analyysin etenemiselle. Abstrahoinnin tuloksena yhdistäväksi luokaksi muodostui asiakkaan elämäntilanteen selvittäminen.

Taulukko 6. Yhdistävän luokan muodostuminen

| <b>Yläluokka</b>                                 | <b>Pääloukka</b>         | <b>Yhdistävä luokka</b>                 |
|--|--------------------------|---|
| Alkukartoitus<br>muutoksen seuranta<br>arviointi | Palvelutarpeen arviointi | Asiakkaan elämäntilanteen selvittäminen |
|  |                          |   |

Kun tutkimusaineistoa on kerätty empiirisestä aineistosta ja hypoteesia testattu on ne tulokittava ja saatava uskottavaan muotoon. Analyysin abstraktiovaiheessa on keskeistä se kertovatko tutkijan päätelmät aineistosta nousevan jotakin yleistä tutkittavasta ilmiöstä. Tutkija siis liittää omat havaintonsa tutkimuksen taustalla oleviin teorioihin ja tieteelliseen keskusteluun. Toimintatutkimuksessa empiirinen aineisto pohjaa sosiaalisen todellisuuden tutkimukseen ja siltä osin sieltä nousevaan aineiston analyysiin. (Pietilä 2010, 234–235.)



Tässä vaiheessa analyysiä oli mielenkiintoista nähdä, nousiko aineistosta jotakin niistä ennakkopäätelmistä, joita olin tehnyt. Pohdin myös sitä, miten saan empiirisen aineiston tuotua lukijalle ymmärrettävällä tavalla. Tavoitteena oli objektiivinen, avoin ja rehellinen aineiston esittäminen. Tulosten kirjoittamisessa käytin TYPin työntekijöistä käsitettä haastateltavat koska se kuvaa paremmin objektiivisuuden merkitystä.

#### 4 Kykyviisari osana tiedonhankintaa

Halusin löytää vastauksia tutkimuskysymykseeni: Kykyviisarin hyödyt TYPissä. Tässä analyysissä nousi yhdistäväksi luokaksi asiakkaan elämäntilanteen selvittäminen. Kykyviisarista arviointimenetelmänä tuli esille tietoa, joka oli osittain tuttua Kykyviisarin käyttämisessä. Menetelmän sisäänajovaihe oli kuitenkin vielä alkuvaiheessa. Haastateltavat pitivät tärkeänä sitä, että asiakkaan elämäntilanteesta saadaan kokonaisvaltainen kuva. Asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnissa oli käytetty ennen Kykyviisaria sosiaalitoimen ja TE-toimen omia kartoituksia. Ne olivat painottuneet kunkin hallinnonalan omaan erityisosaamiseen. Työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä Kykyviisarikysely koostuu kysymyksistä ja vastausten tulkinnasta. Kysymyksillä haetaan tietoa esimerkiksi keho-osiossa fyysisistä tekijöistä. Osallisuus -osiossa haetaan vastauksia asiakkaan kokemaan sosiaaliseen toimintakykyyn ja sosiaaliseen toimintaan. Teema-alueet on pisteytetty ja niiden avulla arvioidaan asiakkaan vastauksia. (Työterveyslaitos, Solmu-hanke 2019, 14–18.) Kykyviisarin teema-alueet muodostavat kokonaisuuden. Työntekijät kokivat Kykyviisarin hyödyn siinä, että sen käyttäminen selkeyttää asiakkaan elämäntilanteesta tehtävää kartoitusta.

Pidin tärkeänä tuoda analyysissä esille haastateltavien alkuperäisiä lausumia koska ne kuvaavat kokemusperäistä tietoa. Empiirisen tiedon yhdistäminen teoreettiseen taustatietoon toimii ymmärryksen tuojana tutkittavaan ilmiöön. Haastattelutilanteissa havainnointi on osa vuorovaikutustilanteita ja niiden läpikäymistä. Kuvailen haastateltavien esille tuomia ajatuksia heidän kokemustensa kautta.

Pohdin sitä, miten hyvin haastattelut ovat menneet ja haastateltavilla on positiivinen näkökulma Kykyviisarin käyttämiseen kaiken kiireen keskellä. Ote tutkimuspäiväkirjasta 16.1.2020.

#### 4.1 Alkuarviointi

Monialaisen palvelumallin asiakasprosessissa kuvataan asiakasprosessia, jonka mukaan asiakkaalle tehdään monialainen palvelutarvearvio kolmen kuukauden kuluessa. (TYP - asiakasprosessi 2018, 5.) Käytän tässä analyysissä haastateltavien esille tuomaa käsitettä alkuarviointi kuvaamaan ensimmäistä tapaamista asiakkaan kanssa. Asiakkuuden alussa tehtävää kartoitusta kutsutaan myös palvelutarpeen arvioinniksi. Asiakkuuden alkaessa on tärkeää selvittää mahdollisimman laajasti asiakkaan elämäntilanne ja hänen työ- ja toimintakykynsä vaikuttavat tekijät. Kaikkea tietoa ei asiakkaasta ei tarvitse saada keralla ja arviointia voidaan tehdä koko asiakasprosessin ajan.

Samalla kun asiakkaaseen tutustutaan ja kerrotaan TYPin toimintamallista, käydään läpi asiakkaan elämäntilannetta joko vapaasti keskustelemalla tai käyttäen Kykyviisarikyselyä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on mahdollisuus täyttää Kykyviisarikysely sähköisesti etukäteen tai paperilla ja tuoda se mukanaan työparille varatulla ajalla. Haastateltavat toivat keskusteluissa esille, että asiakkaan on tärkeää saada mahdollisuus rauhassa miettiä vastauksia, jolloin hän keskittyy paremmin omaan tilanteeseensa ja vastaukset ovat todenmukaisempia kuin varatulla ajalla.

Siitäkin voi olla semmosille asiakkaille, jotka ahistuu vaikka toimistossa tai viranomaisten kanssa semmonen niin kun hyvä niin et uskaltaa antaa ehkä rohkeemmin sen vastauksen, todenmukasemman vastauksen sitten. H2

Haastateltavien mielestä sähköisesti täytettävä Kykyviisari on parempi vaihtoehto kuin paperiversio. Sähköisesti täyttäminen helpottaa niitä asiakkaita, joiden on vaikea puhua asioistaan työparille varatulla ajalla. On myös asiakkaita, joilla ei ole taitoja käyttää sähköisiä palveluja. Heille paperiversio on tarkoituksenmukaisempi. Alkuarviointi on lähtökohta asiakkuuden etenemiselle koska sen mukaan asiakkaan palvelujen tarve jatkossa määräytyy. Alkuvaiheessa keskitytään asiakkaan työ- ja toimintakyvyn selvittämiseen. Mikä on asiakkaan oma kokemus pystyvyydestään ja terveydentilastaan ja mitä haasteita hänen elämässään on selviytyä työstä tai koulutuksesta. Alkuarvioinnin ja yhteisen keskustelun tavoitteena on myös yhteisesti sopia asiakkuuden alkamisesta ja työskentelystä. TYPin asiakkailta on usein terveyteen liittyviä ongelmia ja jäljellä olevaa työ- ja toimintakykyä pyritään alkuarvioinnilla kartoittamaan. (Arola ym. 2013, 64–65.)

Haastateltavat pitivät tärkeänä huomiona asiakkaan työ- ja toimintakykyä arvioitaessa hänen kykynsä täyttää Kykyviisarikysely sähköisesti. Tähän vaikuttavat asiakkaan mahdollisuus vastata kyselyyn kotiympäristössä. Keskittymisen taito on parempi rauhallisessa ympäristössä asiakkaan pohtiessa omaa tilannettaan.

Mutta tavallaan siinä on kysymys niistä asiakkaan omista suunnitelmista ja sitten nin voi kuvitella ajattelis, että tekkee huolellisesti ja niin kun innossaan tekkee sen.H7

Kyllähä se siis tää sinänsä auttaa, jos on hirveen huonossa tilanteessa se asiakas. Ehkä valottaa paremmin, että se asiakas niin, ku ite hahmottaa sen tilanteensa. H3

Alkuarviointiin kuuluu TYPin terveydenhoitajan terveystarkastus ja hän ohjaa asiakasta tarvittaessa muihin terveystarpeisiin. Asiakkaan terveysasioihin voidaan palata terveystarkastuksen jälkeen. Asiakkaan ensisijaisena palveluntarpeena voi olla terveydentilan selvittäminen. Haastateltavat toivat esille alkuarvioinnissa asiakkaan kanssa syntyvää luottamuksellisuutta, joka syntyy keskustelujen kautta. Kykyviisarikyselyssä on kysymyksiä, jotka ovat hyvin henkilökohtaisia ja joistakin asioista on vaikeaa puhua vieraille ihmisille. Haastateltavat pitivät asiakassuhteen aloittamisessa tärkeänä luottamuksen syntymistä. Kykyviisari nähtiin hyvänä keskustelun herättäjänä koska se tuo rentoutta vuorovaikutukseen enemmän kuin perinteinen kyselytapa.

Kykyviisarissa asiakas on vastannut ja arvioinut sitä omaa työ- ja toimintakykyään, nin niiden pohjalta on helpompi käydä keskustelua sitten, että mitkä asiat asiakkaan näkökulmasta on niitä muutostarpeita osoittavia, heikkoa toimintakykyä osottavia asioita tai tilanteen asioita siinä omassa elämäntilanteessa. H4

Haastateltavien mielestä Kykyviisarikyselyyn ja alkuarviointiin tulee varata riittävästi aikaa. Asiakkaan tullessa ensimmäiselle ajalle TYPiin hänelle varataankin enemmän aikaa koska tilanne on kaikille osapuolille uusi. Kykyviisarikyselyä ei tarvitse käydä heti loppuun saakka asiakkaan kanssa vaan sen voi tehdä myöhemmin ja osioittain. Asiakkaan kokonaistilanteen kartoittaminen on tärkeää mutta se ei välttämättä anna oikeaa kuvaa asiakkaan tilanteesta. Jollakin osa-alueella olevan heikkouden asiakas voi kompensoida muulla alueella. Kykyviisari -kyselyssä elämän osa-alueet on jaettu pienempiin osiin, jolloin asiakkaan arkielämästä saadaan yksityiskohtaisempaa tietoa. (Työterveyslaitos 2019,

34). Vaikka asiakkaasta saatava tieto tulee Kykyviisarissa kokonaisvaltaisesti asiakkaan arki ja siinä tapahtuvat toiminnot ovat keskeisiä tekijöitä vaikuttaen asiakkaan elämäntilanteeseen. Haastateltavien mielestä Kykyviisari -kyselyssä asiakkaasta saatava tieto tulee kerralla, jolloin tieto on heti hyödynnettävissä. Haastateltavat pitivät kuitenkin tärkeänä saada selville myös asiakkaan kokonaistilanteen takana piilossa olevia tekijöitä. Haastateltavien mielestä Kykyviisarikysely on helpompi sisäistää, kun se on jaettu pienempiin osa-alueisiin.

Kykyviisari on semmonen, miten sen sanosi. Siinä ehkä enempi tuloo limittäin ja lomittain tosiaan ne elämän eri osa-alueet, miten ne vaikuttavat toisiinsa. H5

Kykyviisarikysymykset pilkkoo ne asiat siinä tosiaan niin, ku pienempiin kokonaisuuksiin niin kun vaikka arjen sujuminen. H1

Haasteltavat pitivät hyvänä sitä, että Kykyviisari -kyselyssä oleviin elämän osa-alueisiin voi palata myöhemmin. Asiakkaan arjesta haluttiin saada enemmän tietoa. Jokaisen ihmisen elämä koostuu arjen tapahtumista ja terveysongelmat saattavat vaikeuttaa asiakkaan osallistumista, esimerkiksi harrastuksiin. Hänellä voi olla työ- ja toimintakykyä heikentäviä sairauksia. Arjen ongelmia saattavat olla vaikeudet matkustaa julkisilla kulkuvälineillä tai käydä kaupassa. Haastateltavien mielestä Kykyviisarissa olevat kysymykset ovat yksityiskohtaisia ja konkreettisia, jolloin ne on helpompi ottaa puheeksi asiakkaan kanssa kuin suuremmat kokonaisuudet. Kykyviisarikyselyssä voidaan nostaa esille ne asiat, joita halutaan tarkentaa asiakkaan kanssa.

Enempi ehkä sitä elämähallintaa ja tavallaan sitä arjen sujumista ja tämmösiä mutta nehän kaikki vaikuttaa kyllä siihen työkykyynki. H7

Sittenhän siinä voi huomata, että tässä nin asioita, jotka on hyvä terveydenhoitajan tai sosiaalityön tai jonkin muunkin kanssa niin ku asiakkaan lähteä työskentelemään.H5

Asiakkaan elämäntilannetta rajoittavat myös sosiaaliset ongelmat ja taloudellisen tilanteen vaikeudet. Jos alkuarvioinnin aikana nämä asiat tulevat esille niihin voidaan heti alkuvaiheessa puuttua. Asiakkaan ongelmat eivät tule esille ensimmäisillä tapaamisilla vaan saattavat ilmetä pitkän ajan jälkeenkin. Haastateltavat toivat keskusteluissa esille

asiakkaan oman arvion työ- ja toimintakyvystään usein poikkeavan työntekijän arviosta. Tämä herätti miettimään sitä miksi arviot ovat niin erilaiset. Keskusteluissa tuli esille asiakkaan antama liian hyvä arvio omasta työ- ja toimintakyvystään. Näkemuserot saattavat aiheuttaa asiakkaan ja työntekijän välille tilanteita, joissa on vaikeaa edetä. Asiakkaan omaan arvioon vaikuttaa haastateltavien mukaan asiakkaan sen hetkinen tilanne. Koska Kykyviisarikysely on pitkä ja vaatii ajattelua, sen täyttämiseen tulee olla aikaa ja halua. Yksi tekijä asiakkaan ja työntekijän näkemuseroista asiakkaan työ- ja toimintakyvystä voi olla asiakkaan tietämättömyys omasta terveydentilastaan. Hän ei ole ehkä vuosiin käynyt terveystarkastuksessa tai lääkärin vastaanotolla, jolloin hänellä ei ole todellista tietoa terveydestään. Asiakas saattaa myös vältellä terveysasioiden esille ottamista toimenpiteiden pelossa.

Oikeastaan me ollaan kiinnitetty siihen niihin, et jos siellä on täysin eri mieltä, että jos asiakas on antanu tosi huonon arvion jostakin asiasta niin niitä ehkä on nostettu sieltä esiin. H3

Asiakkaalla saattaa olla kognitiivisia ja oppimiskykyyn liittyviä ongelmia, jolloin hänen arvionsa omasta työ- ja toimintakyvystään voi olla epärealistinen. Kykyviisarikyselyssä on mahdollista palata osa-alueisiin, joissa asiakas on arvioinut omaa työ- ja toimintakykyään huonoksi tai sitten antanut siitä liian hyvän kuvan. Tällöin työntekijöillä on mahdollisuus asiakkaan kanssa keskustella asiasta tarkemmin ja miettiä yhdessä vaihtoehtoja. On tärkeää tunnistaa työntekijänä asiakkaan kanssa syntyvän vuorovaikutuksen merkitys kokonaisuuteen. Se on prosessi, joka alkaa ensitapaamisesta ja jatkuu asiakkuuden päättymiseen. Keskeistä on empaattinen lähestymistapa ja yhteisen ymmärryksen löytyminen asiakkaan avuntarpeesta. (Törrönen ym.2015, 164.) Haastateltavat toivat esille, että työntekijällä tulee olla rohkeutta ottaa esille asioita, jotka eivät aina ole niin mieluisia asiakkaalle.

Monialaista suunnitelmaa tehtäessä on tarkennettava asiakkaan kanssa tavoitteita ja realistisia mahdollisuuksia. Asiakkaan elämäntilanteen selvittämisen jälkeen hänen kanssaan tehdään monialainen suunnitelma, jossa tarkennetaan asiakkaan omat tavoitteet ja palveluntarve. Suunnitelmaa tarkistetaan vähintään kuuden kuukauden välein. Asiakkaalla on itsellään velvollisuus osallistua suunnitelman laatimiseen ja toteuttamaan yhdessä tehtyä suunnitelmaa. (Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun TYP -palvelumuotoilu 2014-2020, 6.)

Monialaisessa palvelussa on asiakkaan kanssa työskentelemässä eri hallinnonalojen asiantuntijoita. Haastateltavat toivat esille, että asiakkaasta Kykyviisarin kautta saatu tieto on laajempaa kuin aiemmilla kartoitusmenetelmillä tehty. Kykyviisarikyselyssä saatu tieto on tärkeää kaikille asiakkaan kanssa työskenteleville. Asiakkaan kokonaistilanteen selvittäminen on tärkeää mutta myös eri osa-alueiden huomioiminen asiakkaan tilanteessa. Kykyviisarissa olevien eri elämän osa-alueiden tulkintaan haastateltavat kokivat tarvitsevänsä harjoitusta.

Alkuarvioinnin tavoitteena on muodostaa asiakkaan kanssa realistinen kuva hänen työllistymiseen tai koulutukseen liittyvistä mahdollisuuksista. Työntekijä ja asiakas saavat hyvät lähtökohdat työskentelyprosessille, kun motivaatio ja yhteistyön tavoite ovat selvillä. Asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttavat monet seikat. Taloudelliset, sosiaaliset ja jopa asiakkaan liikkumisen ongelmat tuovat rajoituksia. Asiakkaan voi olla vaikea tulla varatuille ajoille. Nämä tekijät rajoittavat asiakkaan alkutilanteen selvittämistä ja asiakassuhteen etenemistä. (Arola & ym.2013, 66.)

## 4.2 Asiakslähtöisyys

Kykyviisari on voimaannuttava, helppo käyttää, todenmukainen ja tasa-arvoinen kysely kaikille. Se antaa henkilökohtaisen palautteen, jonka voi tulostaa ja saada prosentuaalisen arvion vahvuuksista ja kehittämistarpeista. (Työterveyslaitos Solmu -hanke 2019, 5.) Haastateltavat toivat esille Kykyviisarin hyödyn asiakslähtöisyydessä koska se on helppo asiakkaalle ja myös työntekijöille.

Että kun ajatellaan asiakslähtöistä orientaatiota niin sitten tavallaan on, kyseessä on asiakkaan oma arvio siitä omasta työ- ja toimintakyvystä ja sehän on se oma arvio sitten meillä hyödynnettävissä, kun me laadimme asiakkaalle sitten joko palvelutarpeen arviointia tai monialaista työllistymissuunnitelmaa. H4

Kykyviisari on tasapuolinen koska kaikille on samat kysymykset. Sen helppous on myös siinä, että kysymyksiin vastataan laittamalla ruksi tiettyyn kohtaan. Asiakkaan toimintakyvyn tulee olla kuitenkin sellainen, että hän ymmärtää kysymykset. Mikäli työntekijällä on aikaa hän voi täyttää Kykyviisarin asiakkaan kanssa ja samalla keskustellen käydä

asioita läpi. Tällöin asiakkaan kanssa yhdessä voi tarkentaa kysymyksiä ja vastauksia. Haastateltavien mielestä Kykyviisarikyselyssä asiakas aktivoituu miettimään omaa tilannettaan ja arvioimaan työ- ja toimintakykyään.

Asiakas on jo niin, ku ite tehny sen työn ja miettiny sitä. Pysähtyy miettimään niitä asioita mitä siinä kysytään.H3

Asiakkaiden ei ole välttämättä tarvinnut aiemmin miettiä niin tarkkaan tilannettaan ja kykyviisari antaa siihen mahdollisuuden. Asiakkaan osallistuessa oman työ- ja toimintakyvyn arviointiin se lisää asiakkaan mahdollisuuksia osallistua oman elämän suunnitteluun. Työ- ja toimintakyvyn ongelmassa asiakas voi osallistua myös mahdolliseen kuntoutuksen suunnitteluun. (Hult & Lappalainen 2018, 8.) Mahdollisuus osallistua oman kuntoutuspolun tai työllistymispolun suunnitteluun avaa asiakkaalle uusia mahdollisuuksia laajentaa osallisuuttaan. Haastateltavien mielestä Kykyviisarikysely on vuorovaikutukseen perustuva menetelmä, jossa eri osa-alueita käydään yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen läpi. Sähköinen Kykyviisarikysely ohjaa asiakasta eteenpäin, vaikka hän ei kaikkiin osa-alueisiin osaisikaan vastata. Ennen Kykyviisarin käyttöön ottamista TYP -työssä asiakkaan kanssa keskustelua ovat ohjanneet usein muut verkoston jäsenet tai työpari. Keskustelua on voinut ohjata myös asiakas itse. Kykyviisarikyselyllä asiakkaan vastauksiin ei ole vaikutettu ulkopäin, joten Kykyviisaritieto on asiakkaan itse tuottamaa tietoa. Asiakkaalla on mahdollista vahvistaa itsetuntemustaan ja osallisuuttaan, kun hän saa tietoa omista vahvuuksistaan ja kehittämistarpeistaan ja tunnistaa ne. Itsetuntemuksen ja yksilökohtaisen tuen ja avulla asiakas voi löytää itsestään uusia ulottuvuuksia ja löytää tarkoitus elämälleen. (Juhila, 2006, 121–122.)

Asiakas on paljon varmempi keskustelemaan sitten omasta tilanteestaan myös niin kun suorassa vuorovaikutuksessa vieraankin työntekijän kanssa. Nin on valmistautunut siihen jotenki, ku että tulis jostaki ihan yhtäkkiä seinän takkaa. H4

Haastateltavat kokivat Kykyviisarin positiivisena ja realistisena mittarina. Se antaa asiakkaan työ- ja toimintakyvystä laajan ja konkreettisen kuvan. Kykyviisarin tiedot siirretään monialaiseen suunnitelmaan, jota toteutetaan asiakkaan tavoitteet huomioiden. Asiakkaan etuna ovat hänen työ- ja toimintakyvyn arvion konkretisoituminen alkuarvioinnin

aikana. Lisäksi myöhemmin asiakasprosessin aikana tehtävissä Kykyviisarimittauksissa asiakkaan edistystä voidaan arvioida. (Työterveyslaitos, 2019, 8.) Kykyviisarin suuntaa antavat tulokset asiakas saa visuaalisesti, tulostettuna. Tämä motivoi asiakasta ja sillä on merkitystä tavoitteiden tunnistamisessa ja niiden määrittelemisessä. (Huotari, 19. 6. 2019.) Haastateltavat pitivät yhtenä tärkeänä etuna Kykyviisarin käyttämisessä muutoksen seuraamisen ja arvioinnin mahdollisuuden.

#### 4.3. Mittari työmenetelmänä

Mittareiden avulla pyritään arvioimaan esimerkiksi palvelujen hyötyjä yksilöiden hyvinvoinnin parantumiselle. Tarkastelunäkökulma on erilainen riippuen siitä, mihin arvioinnilla pyritään. Halutaanko kustannustehokuutta vai ollaanko kiinnostuneita yksilöistä. Yksilön näkökulmasta katsottuna puhutaan tavoitelähtöisestä, vuorovaikutuksellisesta ja tapauskohtaisesta arvioinnista. Arvioinnilla pyritään aina saamaan selville jonkin asian vaikuttavuus. (Törrönen ym. 2016, 292–295.) Monialaisessa palvelussa tavoitteena on kartoittaa asiakkaan ammatillinen osaaminen ja työllistymiseen liittyvät tekijät. Asiakkaan työ- ja toimintakyvyn selvittäminen on lähtökohtana yksilölliselle palvelupolun löytymiselle. (Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun TYP palvelumuotoilu. 2014–2020, 6.)

Asiakkaan kanssa palveluita suunniteltaessa ovat tavoitteena työllistymiseen tai sosiaalityöhön ja ohjaukseen liittyvät palvelut. Sosiaalityön näkökulmasta käytössä olevista mittareista ja niiden käyttöönottamisesta tarvitaan enemmän tietoa siitä, mitkä mittarit sopivat mihinkin tarkoitukseen. Sosiaalityössä tehtävään arviointiin tarvitaan enemmän erikoistuneita mittareita, jolloin työn vaikutuksia voidaan paremmin arvioida. (Kivipelto & Kotiranta 2011, 135.)

Kykyviisarikyselyssä asiakkaan työ- ja toimintakyvyn muutoksen seuranta on tärkeää. Haastateltavat toivat esille asiakkaan tilanteessa muutoksen seurannan. Koska seuranta-mittauksia on tehty vähän, kokemuksia Kykyviisarin vaikuttavuudesta arviointimenetelmänä on niukasti. Asiakas voi antaa paremman kuvan työ- ja toimintakyvystään sen pelossa, että hänen terveydentilaansa seurataan tarkemmin. Asiakkaan odotukset saattavat olla ristiriidassa työntekijöiden odotusten kanssa. Asiakasta aktivoidaan oman elämäntilanteen parantamiseen kuntoutuksella tai työllistämistoimenpiteillä. Asiakkaan



taloudellinen tilanne voi olla sellainen, että hän kokee aktivointitoimet elämää vaikeuttavina. Arviointimittareita arvioitaessa on huomioitava, etteivät ne anna tyhjentävää tietoa asiakkaasta. Työntekijän ja asiakkaan on yhdessä keskusteltava asiakkaan kokonaistilanteesta ja tehtävä yhdessä suunnitelma, jota kirjataan ja päivitetään säännöllisesti. Tuloksia voidaan tulkita mutta niitä tulee myös ymmärtää mitä ne käytännössä, asiakkaan arjessa tarkoittavat. (Sandberg 2018, 20.) Haastatteluissa tuli esille huoli Kykyviisarilla tehtävien mittausten hyötysuhteesta kuten eräs haastateltava toi esille.

Sen ensimmäisen ja toisen mittauksen hyötysuhdetta sitä ei oo päästy todentamaan millään tavalla, kuin sitä mitä tässä toimenpiteiden aikana ne on sitten realistisesti niin kun osoittanut, että mitä se työ- ja toimintakyky on. H4

Toimintatutkimuksen aikana oli tehty ensimmäisiä mittauksia, jotka antoivat asiakkaan elämäntilanteesta suuntaa antavan kuvan. Asiakkuuden edetessä asiakkaan palvelujen tarvetta arvioidaan uusintamittauksilla siinä vaiheessa, kun asiakas on ollut jo palveluissa. Tällöin voidaan arvioida niiden vaikutusta asiakkaan tilanteeseen. Vaikuttavuus käsitte liittyy tuloksellisuuden ajatteluun. Tavoitteena on saada tuloksia, jolloin voidaan todeta esimerkiksi palvelujen hyödyllisyys. On myös arvioitava sitä, kenelle palvelu tuotetaan ja miten sen tuottama arvo näkyy palvelun saajalle. (Silvennoinen-Nuora 2010, 54, 56.)

Kykyviisarimittauksilla arvioidaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä. Kokonaisvaltainen tieto asiakkaasta hyödyntää työntekijöitä ja asiakasta palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Ennen Kykyviisarin käyttöönottamista TYPin monialaisessa työssä asiakkaan alkuarvioinnissa ja palvelutarpeen kartoittamisessa oli käytetty sosiaalitoimen ja TE-hallinnon omia kartoitusmenetelmiä. Ne toimivat haastateltavien tukena asiakkaan tilanteen selvittämisessä. Haastateltavien mielestä he saivat tietoa jo runsaasti entisilläänkin menetelmillä. Kykyviisarilla saatu tieto on kuitenkin yksityiskohtaisempaa. Haastateltavat kokivat, että Kykyviisarin antama kokonaiskuva sisältää osa-alueita, jotka auttavat asiakkaan elämäntilanteessa olevien yksittäisten tekijöiden havainnoinnissa.

Näin niin, ku miettisin tuota esimerkiksi asiakkaan arjen sujumisessa, että laitanko ite ruokaa tai että tulleeeko sulla syötyä lämmin ateria nin siinä käytiin kumminkin silleen kattavammin ja sillä tavalla saa keskustelun pohjaa siitä Kykyviisarista siten tällekin asialle niin kun monelle muullekin tämmöselle osa-alueelle.H7

Haastateltavat toivat esille Kykyviisarissa olevien osa-alueiden tuovan esille asiakkaan todellisen tilanteen hänen arjessaan. Asiakastilanteessa kaikkia tarkentavia kysymyksiä ei muista tehdä, joten tieto on vaarassa jäädä enemmän yleistiedon tasolle. Asiakkaan arjessa tapahtuvat asiat vaikuttavat hänen toimimiseensa ja jaksamiseensa. Tämä tieto on tärkeä työllistymiseen liittyvissä asioissa ja terveydentilan selvittämisessä. Asiakkaan arvioidessa Kykyviisarikyselyssä omaa terveystään vastaamalla kaikkiin todella hyvin tilanne voi käytännössä olla aivan toinen. Esimerkkinä Kykyviisarikyselystä kohta keho osio: Pystytkö juoksemaan lyhyehkön matkan (noin sata metriä)? Vastausmahdollisuudet ovat: Pystyn siihen vaikeuksitta, pystyn siihen, mutta vaikeuksia jonkin verran, pystyn siihen, mutta se on minulle erittäin vaikeaa, en pysty lainkaan. (Työterveyslaitos Solmu -hanke 2019, 24.)

Kykyviisarikyselyssä ihmisen työ- ja toimintakyvyn arviointi on osioissa eli hyvin yksityiskohtaisesti. Haastateltavat pitivät hyvänä asiana osa-alueiden tarkkuutta ja sitä että asiakkaan antamat arviot herättävät työntekijää palaamaan tiettyihin osa-alueisiin uudelleen asiakkaan kanssa.

No et tämmönen hassu kysymys mitä se mittaa mut kyllähän se kertoo ihmisen niin ku fyysisestä kunnosta siitä tavallaan paljon. Tämä tuopi tavallaan kattavaa tietoa siitä asiakkaan oppimiskyvystä ja toimintakyvystä. H2

Asiakkaan työ- ja toimintakyvyn arviointi palvelee asiakasta itseään mutta myös monialaisen palvelun asiantuntijoita, joiden tehtävänä on yhdessä asiakkaan kanssa suunnitella hänen jatkopolkuaan. Haastateltavat kokivat Kykyviisarikyselyn kautta asiakkaasta saatavan tiedon tuovan uusia asioita. Eri alan asiantuntijoilla on omat tavoitteensa asiakkaan tilanteen selvittämisessä. TE-hallinnon asiantuntijat tarvitsevat tietoa asiakkaan ammatillisista taidoista ja esimerkiksi sähköisten palvelujen osaamisesta. Sosiaalitoimi keskittyy enemmän toimeentuloon ja psykososiaalisen tilanteen selvittämiseen. Tämä ei sulje pois sitä, ettei asiakkaasta saatava tieto olisi kaikille tärkeä.

Kun täällä on esimerkiksi se taidot osio nin siinä on niin kun olisi luontevaa kysyä näitä enempi ammatillisia taitoja, että jos aattelloo sitä ommaa niin, ku tavoitetta mitä asiakkaan tilanteesta haluaa saaha tietää nin se on enempi sitten arki ja kaikki tämä. Mutta sitten pitää käyvvä läpi myös kaikki tämä koulutus ja työhistoriakin. H5

TYPin monilaisen palvelun asiakkuuksien taustalla on usein pitkittynyt työttömyys, johon ovat vaikuttaneet ammatillisen koulutuksen ja työkokemuksen puuttuminen sekä terveydentilassa tapahtuneet muutokset. Syitä työttömyyteen voi olla monia. Työnhakijana olevien asiakkaiden työ- ja koulutushistoria tiedot löytyvät TE-hallinnon Ura -ohjelmasta. Sosiaalitoimella ei ole vastaavaa tietojärjestelmää. Kykyviisarikyselyssä tulee täydentää tietoa molemmille hallinnonaloille asiakkaan koulutus- ja työhistoriasta. Haastateltavat kokivat hyvänä sen, että Kykyviisarin osioissa voi tarkentaa esimerkiksi peruskoulussa tai ammattikoulussa suoriutumista tai onko asiakas ollut koulukiusaamisen kohteena.

Tärkeänä tekijänä entisiin arviointimenetelmiin verrattuna haastateltavat toivat esille mitattavuuden mahdollisuuden. Asiakkaan tilanteen kehittymisestä haluttiin saada enemmän tietoa pitkällä aikavälillä ja myös asiakkaan omaa arviota siitä. Kykyviisarikyselyn tarkoituksena on asiakkaan alkutilanteessa tehty Kykyviisarimittaus ja mahdollinen uusinta mittaus, joita verrataan keskenään. Tarkempaa vertailu on silloin kun asiakas on ollut jo jossakin palvelussa ja myös asiakkuuden päättyessä. Arviointimittareita käytetään eri tarkoituksiin, esimerkiksi TYPissä asiakkaan tilanteen seuraamiseen ja löytämään asiakkaan työ- ja toimintakyvyn taustalla olevia ongelmia ja tarpeita, joita muutoin ei huomattaisi. (Räsänen 2019, 113–114.)

Että tämä on ensimmäistä kertaa vielä käytössä työvälineenä tällöinen sähköinen työväline, öö Kykymittari ja mittaus ja se vertailu voidaan toistaa asiakkaan niin kun tarvittaessa. Elikkä tavallaan se tieto nin mikä se asiakkaan omasta elämäntilanteesta tuottama tieto se muuttuu sitten kun se asiakkaan niin kun oma työ- ja toimintakyky muuttuu ja perusteellinen arvioiminen muuttuu näille meidän TYPin palveluille.H4

TYPin monialaisessa palvelussa on tavoitteena asiakkaan elämäntilanteen selvittämisen jälkeen löytää hänelle sopiva palvelu. Se voi olla terveydentilan selvittäminen tai koulutuksen suunnittelu. Asiakkaan terveydentilan selvittäminen voi edetä perusterveydenhuollon kautta, esimerkiksi kuntoutusyksikön kokonaisvaltaiseen arvioon. Tällöin voidaan havaita asiakkaan eteneminen palveluissa ja mitä muutosta asiakkaan tilanteessa tapahtuu palveluiden myötä. Asiakkaan palveluiden tarvetta on tärkeää arvioida säännöllisesti.

Haastateltavat toivat esille, että nyt heillä on työssään ensimmäistä kertaa työväline, jonka avulla on mahdollista seurata ja mitata asiakkaan tilanteen edistymistä. He kokivat, että asiakkaan piilossa olevat ongelmat tulevat paremmin esille Kykyviisarimittauksissa. Kykyviisarin tuloksilla voidaan osoittaa asiakkaalle konkreettisesti mitkä osa-alueet tarvitsevat kohennusta ja mitkä ovat vahvoja. Todennusta tarvitaan silloin kun asiakas kokee olevansa valmis työkokeiluun työ- ja toimintakyvyn osoittaessa toista. Työntekijöiden mahdollisuudet tässä tapauksessa ovat konkretisoida asiakkaalle hänen tilanteensa ja tehdä sen mukaan jatkosuunnitelmia.

Sosiaalityön näkökulmasta asiakkaan tarve ratkaisee arviointimittarin käytön. Ei ole kuitenkaan olemassa mittaria, joka kykenee mittaamaan ihmisen elämän kaikkia osa-alueita. (Manssila ym.2018, 3.) Haastateltavat toivat keskusteluissa esille sen, että ensimmäisten Kykyviisarimittausten jälkeen ei ole voitu verrata asiakkaan tilanteen muutoksia suhteessa toiseen mittaukseen. Tämä on tietenkin haasteellista koska haastateltavilla ei ole ollut vielä selvää kuvaa Kykyviisarin toimivuudesta työ- ja toimintakyvyn arvioinnissa ja asiakkaan muutoksen seurannassa.

Kykyviisarimittausten toteutumiseen ja muutoksen seurantaan vaikuttaa asiakkaiden sitoutuminen. Asiakkaat, joilla olisi todellista muutoksen tarvetta jäävät pois Kykyviisarimittauksista ja jatkosuunnitelmien tekemisestä. Seija Okulovin (2018–2019, 24) mukaan syynä saattavat olla muutoksen seurannassa oleva pitkä aikaväli ja että mittarin täyttämisen koetaan työlääksi.

Minusta se on semmonen hyvä keskustelun alotus tavallaan ja siinä voiijaan rueta vaikka miettimmään, että miten asiakas ite sen asian on ymmärtäny.H2

On tärkeää huomata, että asiakas antaa oman arvionsa omista lähtökohdistaan ja hänellä on oma käsitys työ- ja toimintakyvystään. Haastateltavat toivat esille, että heidän mielestään asiakkaiden vastaukset ovat valtaosin rehellisiä. Asiakkailta on vaikeitakin elämäntilanteiden ongelmia ja hän silti arvioi omaa tilannettaan paremmin kuin todellinen tilanne on. Haastateltavien pohtiessa näitä kysymyksiä esille tulivat perustavanlaatuiset käsitykset hyvästä elämästä. Kuka määrittelee asiakkaan hyvän elämän, jos asiakas on tyytyväinen elämäänsä. Asiakkaan palveluntarvetta tulee arvioida yksilöllisesti ja suhteuttaa se asiakkaan elämäntilanteeseen, toimintaympäristöön ja tavoitteisiin. (Manssila ym.5.7.2018.) Näkemyseroihin asiakkaan työ- ja toimintakyvystä vaikuttavat

viranomaiskontrolli ja asiakkaan aiemmat kokemukset yhteiskunnan järjestelmistä. Merkittävää hyvän asiakassuhteen luomiselle on työntekijän ymmärrys asiakkaan kokemuksista ja niiden vaikutuksista nykyiseen hetkeen. (Törrönen ym. 2016, 143.)

Todellinen tieto asiakkaan arjesta ja elämänhallinnasta sekä työ- ja toimintakyvystä löytyvät Kykyviisarin osa-alueita tarkentamalla yhdessä asiakkaan kanssa. Kykyviisari koekieluja tehtiin ISO SOS -hankkeen aikana syksyllä 2018. Ensimmäiset mittaukset onnistuivat hyvin. Jatkomittauksissa asiakkaita ei saatu mittauksiin johtuen lyhyestä aikajänteestä, jolla mittaukset tehtiin tai asiakkaita ei tavoitettu. Hankkeen mukaan asiakaskato mittarikokeilujen aikana vaatii lisätutkimusta (ISO SOS 2018, 13.)

## 5. Oppimisen moniulotteisuus

Toisena tutkimuskysymyksenä oli haastateltavien kokemukset Kykyviisarin käyttöönottamisesta. Halusin analyysin kautta tuoda esille haastateltavien kokemukset oppimisen ja reflektiivisyyden näkökulmasta. Analyysissä yhdistäväksi luokaksi muodostui kehittyminen. Aineistosta nousi esille myös motivaatio, kokemus ja tiedon saaminen. Oppimiseen yksilöinä ja yhteisönä vaikuttavat useat tekijät.

Ammatilliseen osaamiseen saa lisävälineitä koulutuksen, työstä oppimisen ja elämäkokemuksellisen tiedon avulla. Työssä opitaan työstä saatujen kokemusten kautta ja oppimiseen vaikuttavat organisaatio ja työympäristö. Reflektioiden avulla yksilöllistä oppimista ja kehittymistä voi itse jokainen arvioida. (Helminen 2015, 46–49.)

### 5.1. Kokemus tuo tietoa

Käydessäni läpi keskusteluja haastateltavien kanssa pohdin sitä, miten avoimesti haastateltavat toivat esille omia kokemuksiaan. Havainnoinnin ja vuorovaikutuksen kautta mieleeni palasivat haastattelutilanteet ja keskustelut. Päällimmäisenä havainnointina minulle jäi kuva haastateltavien ammatillisista haasteista ja vaikeuksista sopeutua niihin. Haastateltavat kävivät niin sisäistä kuin työyhteisössä tapahtuvaa keskustelua uuden työmenetelmän käyttöönottamisessa. Keskustelu oli mielestäni enemmän epävarmuuden tuomaa puntarointia koska Kykyviisarista työmenetelmänä oli vähän tietoa ja kokemusta. Se toi lisähaasteita muutoksessa toimivien työntekijöiden arkeen.

Havainnoin ja tunnistin jokaisen haastateltavan yksilöllisyyden ammatillisesti ja yksityishenkilönä. Toiset toivat esille enemmän työnmenetelmällisyyttä ja toiset asiakaslähtöisyyttä tai omaa henkilökohtaista kokemustaan tutkittavasta ilmiöstä. Analyysissä nousivat esille vahvoina oppimiseen pyrkiminen, ulkopäin tulevat paineet työn tehokkuudesta, vähäinen tieto ja kokemus uudesta työmenetelmästä. Pienellä osalla haastateltavia oli etukäteistuntemusta Kykyviisarista ISO SOS -hankkeen aikana, kun sitä testattiin aikuissosiaalityössä. Se oli käytössä sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeissa kuten Kajaanin Nakertaja-Hetteenmäen kyläyhdistyksessä ITELLISET -hankkeessa ja SPARTAK-ry:n SoWhat -hankkeessa. (Karhu-Härkönen & Tuikka, 10.4. 2018.)

Hankkeen aikana, että oli käsitys siitä, että mikä se on, mihinkä se pohjaa ja mitenkä se toimi, että oli jo tämmönen niin kun etukäteiskäsitys jonkinlainen. H1

Valtaosalla haastateltavilla ei ollut aiempaa kokemusta Kykyviisarista, joten sen käyttäminen TYPin työssä oli verrattain uutta. Kykyviisarin käyttöönottamisen vastuu oli alkuvaiheessa sosiaalitoimella mutta nyt se on kaikkien käytettävissä. Kykyviisarin käyttöönottamisessa toimintamallina oli, että sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat käyttävät Kykyviisaria. Tämä asetelma aiheutti hämmennystä siitä, miten toimintamalli toimii monialaisessa palvelussa ja miten Kykyviisaria käytetään.

Se oli kieltämättä semmonen sekava, kun se tuli niin, ku jotenki sieltä soten puolelta. H7

Avaan lyhyesti ihmiskäsitystä ymmärtääksemme ihmistä oppivana yksilönä. Pohdittaessa ihmiskäsityksen ulottuvuuksia holistisen ihmisenäkemyksen mukaan ihmisen todellistumisen tavat ovat tajunnallisuus, kehollisuus ja situationaalisuus. Elämäntilanteensa kautta ihminen kietoutuu todellisuutensa, joita ovat ympäröivä luonto, arvot ja ihmissuhteet. Ihmisen tajunnallisuus muodostuu mielten ilmenemisenä. Tähän kuuluvat esimerkiksi havainto- ja tunne-elämykset. (Varto 1996, 46–47.) Ihmisen tajunnallisuus tarkoittaa mieltä, joka koetaan yksilöllisenä tapahtumana ja erilaisissa tilanteissa. Uuden työmenetelmän oppiminen voi olla yksi havaintoelämys, jota haastateltavat ovat pohtineet työssään.

Haastatteluissa tulkitsin yksilöiden erilaiset valmiudet uusien asioiden vastaanottamisessa. Vaikka reflektointi oli aktiivista, suhtautuminen muutoksen tuomaan epävarmuuteen oli yksilöllisesti erilaista. Huomasin haastateltavissa stressiä ja paineita suoriutua uudesta työtehtävästä. Kykyviisarimittauksia eivät kaikki olleet tehneet systemaattisesti ja yhteistä selkeää linjausta toimintamallista ei ollut. Kykyviisarikyselyjä toteuttivat tietyt työparit. Epätietoisuutta oli myös siitä, tehdäänkö Kykyviisari vain uusille asiakkaille. Tämä aiheutti haastateltaville epävarmuutta Kykyviisarin käyttämisestä. Haastateltavat olivat itse muokanneet Kykyviisarin toteuttamista asiakastyössä kukin omalla tavallaan.

Kun ajattelee että no tämmönen uus juttu tulee, miten tää toimii. Katotaan, noo tämä toimii tällai ja sitte se vaan niin, ku istutetaan tähän sillai miten se itsestä hyvältä tuntuu.H3

Jokainen toimii yksilöllisesti, niin myös uuden työmenetelmän käyttöönottamisessa. Osalla haastateltavista oli enemmän varauksellisuutta Kykyviisarin käyttöönottamisessa. Toisilla oli ennakkoluulottomuutta ja avointa näkemystä uuden asian kokeilusta. Pohdin tätä asiaa yksilöllisyyden näkökulmasta. Haastateltavat olivat kaikki ammatillisesti vahvoja omassa työssään. Monialainen työ vaatii näkemystä ja ymmärrystä myös toisen tekemän työn vahvuuksista. Jokaisella on oma tyylinsä ja tapansa tehdä työtä ja se onkin yhteinen voimavara työyhteisössä. On tärkeää ottaa huomioon konteksti, muutokset työtavoissa ja menetelmissä, jossa työtä tehdään. Tällöin voidaan paremmin ymmärtää yksilöiden kehittymisen prosessia. Koska olin itse työyhteisön jäsen pohdin työyhteisön historiaa, toimintamallia ja myös valtasuhteita haastateltavien perspektiivistä. (Gronfors 1985, 97.)

Pyrin ymmärtämään sitä, mitkä olivat mahdollisia syitä muutoksen tuoman epävarmuuden sietämiseen. Se, että jokainen toimii omalla persoonallisella tavallaan muutoksiin ei selitä kaikkea. Tulkitsin haastateltavien kokemuksia työyhteisön kontekstin näkökulmasta. Osa työntekijöistä oli ollut pitkään työyhteisössä ja heillä oli vakiintuneet työparit. Työyhteisössä oli myös vaihtelevuutta työntekijöiden osalta, joten innokkuus ja motivaatiot saattoivat olla erilaisia. Toisaalta myös aiemmat taustaorganisaatiot vaikuttivat siihen millaiseen työskentelytapaan kukin oli tottunut. Arviointimittari voidaan kokea työyhteisössä ja yksilötasolla vaikeana toteuttaa ja myös arvioida sen vaikutusta. Tällöin uuden työmenetelmän käyttäminen laimentaa innostusta. (Silvennoinen-Nuora 2010, 55.)

Haastatteluissa ja keskusteluissa tuli esille kokemus siitä, että uutta työmenetelmää olisi pitänyt ensin käydä läpi yhteisesti työyhteisössä. Kykyviisarikysely on laaja lomake, joka vaatii perehtymistä siihen, mitä kysymyksillä haetaan ja miten vastauksia tulkitaan. Havainnoin työntekijöiden tarpeen saada lisää tietoa Kykyviisarin käyttämisestä työssään. Haastatteluissa ja keskusteluissa tuli ehdotuksia Kykyviisarikyselyn toteuttamisesta koe-mieleessä toinen toisilleen ja vastausten analysointia yhdessä. Tällöin varmuutta Kykyviisarin käyttämiseen asiakastilanteissa olisi tullut enemmän. Työyhteisössä tapahtuvien muutosten ja kiireen vuoksi Kykyviisariin perehtyminen jäi ikään kuin taka-alalle. Työyhteisössä tulisi olla yhteisesti sovitut selkeät tavoitteet, joihin pyritään. Yhteinen ja positiiviseksi koettu tavoite luo innostusta ja lisää motivaatiota työssä. (Jalava & Virtanen 1995, 96.)

Haastateltavat toivat esille sitä, että Kykyviisari oli otettu käyttöön liian nopeasti ilman perusteellista perehtymistä siihen ja työyhteisön yhteistä pohdintaa käytännöistä. Kykyviisarista oli keskusteltu TYPin yhteisissä työkokouksissa mutta selkeää ohjeistusta sen käyttöönottamisessa ei ollut. Vastuu Kykyviisariin tutustumisella on tietenkin jokaisella työntekijällä itsellään. Haastateltavat kokivat, ettei Kykyviisarin käyttöönottamisen suunnittelussa oltu riittävästi huomioitu heidän mielipiteitään. Tulkitsin haastateltavien vastuksista sen, että he kokivat olevansa ulkona Kykyviisarin käyttöönottamisen suunnittelusta. Kykyviisari ikään kuin ”velvoitettiin” otettavaksi käyttöön. Havainnoin työyhteisössä kireyttä vuorovaikutuksessa ja tyytymättömyyttä tilanteeseen.

Työyhteisössä tapahtuvat muutokset toimintamalleissa tai työmenetelmissä vaativat yhteistä ajattelua, reflektioita. Onnistuessaan reflektointi on keskustelua ja yhteisen ymmärryksen löytämistä esimiehen, työyhteisön ja yksilöiden välillä. Työyhteisön jäsenten tuoma elämäkokemus ja merkitykselliset tilanteet antavat koko työyhteisölle tukea osana omaa oppimista. Oppimalla itsestä ja työstä, opitaan myös toisista. Tämä luo pohjaa työntekijän suhtautumiselle vuorovaikutuksessa työyhteisön jäseniin ja omaan työhön. (Koski 2015, 192–193.)

Ei ois ehkä pahaksi ollu, että sitä ois tavallaan niin, ku ennakkoon. Ja me ois voitu käyvvä ehkä niin kun porukalla läpi niitä kysymyksiä. H7

Vuorovaikutuksellisuus on tärkeä osa monialaisen työn onnistumisessa. Haastateltavat toivoivat enemmän avointa keskustelua työyhteisössä Kykyviisariin liittyvistä



työkäytännöistä. Heidän mielestään olisi tärkeää keskustella enemmän oman työparin kanssa Kykyviisarituloksista vietäessä asiakkaan tilannetta eteenpäin. Uuden työmenetelmän käyttöön ottaminen on koko työyhteisön yhteinen projekti. Kykyviisari nähtiin osittain työkuorimituksena mutta myös työhön sisältöä tuovana menetelmänä. Havainnoin haastateltavat aktiivisiksi keskustelijoiksi Kykyviisariin liittyen. Haastateltavien keskusteluista tulkitsin turhautumista keskusteluista, jotka eivät heidän mielestään johtaneet esimiestasolle. He toivoivat enemmän aikaa ja mahdollisuutta keskittyä työmenetelmään perehtymiseen ja Kykyviisarista saatujen vastausten tulkintaan asiakastyössä.

Haastateltavat reflektoivat haastatteluissa ja keskusteluissa omista tuntemuksistaan ja tavoistaan työntekijöinä. Havainnoin sisäistä pohdintaa ammatillisen työn käytänteistä ja kehittymisestä yksilöinä. Haastateltavat toivat esille avoimen vuorovaikutuksellisuuden puutteen työyhteisössä. Itselleni tutkijan roolissa jäi tunne ja ajatus työntekijöiden lukkiutuneesta tilasta. He näkivät ja kokivat esteitä avoimelle keskustelulle ja työssä kehittymiselle. Jos pyritään vaikuttamaan työyhteisössä toiseen vuorovaikutuksellisesti sillä ei ole mahdollisuutta toimia oikein, mikäli ei tunnisteta omia tunne- ja toimintareaktioita ja niiden vaikutusta, huomioiden työympäristö. Vuorovaikutus ei kaikkien kanssa voi olla parasta mahdollista mutta sen tulisi olla ammatillisesti sujuvaa. Esimiestasolta tulevat määräykset aiheuttavat tunnetasolla vastustusta. Onkin tärkeää tunnistaa itsessään nämä reaktiot ja pyrittävä ammatillisesti suoriutumaan ja myös arvioimaan toimintaansa. (Tiu-raniemi 2002, 191.)

Vastustusta herättää. Ei nähdä ehkä vielä sisältöä. Monialaisen työn merkitys?  
Ote tutkimuspäiväkirjasta 12.9.2019.

Kun uus työmenetelmä, pitäis varmistaa, että kaikki niin kun ymmärtää miten sitä käytetään mikä sen hyöty. H4

Monialaisessa palvelussa ovat yhdistyneet kokonaisuudeksi TE- ja sosiaalitoimen käytämät alkutilanteen kartoitukset, joista molemmat hallinnonalat saavat tarvitsemansa tiedon. TE-hallinnon ja sosiaalitoimen saama tieto asiakkaasta on tärkeää jatkosuunnitelmien tekemisessä. Kykyviisaritietoa voivat hyödyntää myös psykologi, terveydenhoitaja, kelan työntekijä ja työhön valmentajat. Kykyviisarin käyttöönotto TYPin työssä herätti haastateltavissa monenlaisia tuntemuksia. Ensireaktiot uuden työmenetelmän käyttöönottamisesta olivat positiivisia, hämmennystä ja epätietoisuutta herättäviä ajatuksia työn muuttumisesta.

Se on ehkä meillä tämmönen kun on totuttu tietyllä mallilla menemään niin kaikki uusi herättää yleensä vastustusta ennenkö siihen pääsee tarpeeksi sisälle.H2

Oppiminen on elinikäistä ja koskaan ei ole liian myöhäistä oppia jotakin uutta. Oppiminen on monimuotoista ja opimme kaikki eri tavoilla yksilöllisesti ja voimme oppia myös yhdessä toisten kanssa. Jokaisella on omat kokemuksensa oppimisestaan. Joitakin asioita oppiin helpommin kuin toisia. Joka tapauksessa oppimisen kautta syntyy osaamista. (Koistinen 2015, 17–19.) Totutut työmallit luovat turvallisuutta ja varmuutta jatkuvuudesta. Uuden tiedon vastaanottaminen ja sisäistäminen ovat yksilöllisiä prosesseja. Tulkitsin haastateltavien keskusteluista sen, että suhtautuminen uuteen oli hyvin yksilöllistä ja vaati toisilta enemmän aikaa asian prosessointiin. Ihminen tarvitsee kokemusta päästäkseen käsittelemään uutta asiaa. Kokemukselliseen oppimiseen liittyen yksilön tulee itse määrittellä se mitä hänen on opetettava ennekuin hän sen todella oppii. Kokemuksen kautta suhtautuminen uusiin asioihin voi kasvaa ja kehittyä. (Engeström 1995, 81–82.)

Niin ku tällä hetkellä, nin pittää vähän paremmin hahmottaa itellekin koko tämä Kykyviisarin tämä osa-alue ja nämä kysymykset, mitä siellä on ja tuota osata niihin sitten liittää myöskin sitä niin, ku sitä asiakkaan enempi sitä kokemuspulta, että mistä hänellä on kokemusta.H5

Tulkitsin haastateltavien vastauksissa vähäisen kokemuksen Kykyviisarin käyttämisestä ja myös sen, että se koettiin pitkäksi ja vaikeaksi tulkita. Tämän vuoksi Kykyviisari sai haastateltavissa aikaan epävarmuutta työmenetelmän toimivuudesta ja sen käyttämistävoista. Kokemuksellisen oppimisen kautta uusi työmenetelmä ensin koetaan ja ensimmäinen kokemuksen kautta yksilö havainnoi ja aloittaa reflektion. (Jalava & Virtanen 1995, 76–77.)

Kun uusi asia on havainnoitu sitä, pyritään myös ymmärtämään. Havainnoin ja tulkitsin haastateltavien vastauksissa kysymyksiä siitä mitä tämä tarkoittaa minulle työntekijänä ja koko työyhteisön kannalta. Miten Kykyviisarin käyttäminen vaikuttaa asiakkaisiin. Haastateltavat kokivat tarvitsevänsä enemmän harjoitusta Kykyviisarin käyttämiseen, jolloin siitä syntyy uusia kokemuksia. Kokemuksen lisääntyessä Kykyviisaria voidaan arvioida työmenetelmänä.

Tavoitteena oppimisprosessissa on saada uudesta asiasta kokemus, sen sisäistäminen ja muuttaminen tilanteisiin sopiviksi. (Parkkisenniemi 2003, 82–83.) Tunnistin haastateltavien keskusteluissa ensireaktioina epäilevää ja ei aina niin innokasta suhtautumista Kykyviisarin käyttöönottamisessa. Haastateltavien kokemuksen puute uudesta työmenetelmästä sai heissä aikaan reflektointia Kykyviisarin käyttöönottamisen toimintamalleista ja sen hyödyistä. Tulkitsin haastateltavien tarpeen saada kokemuksen ja oppimisen kautta uuden menetelmän käsitteellistämistä. Kokemusoppimisen mukaan ensimmäinen vaihe on kokemuksesta oppiminen. Seuraava vaihe on havainto ja harkinta ja kolmannessa vaiheessa asiaa pyritään ymmärtämään ja luomaan käsitteitä. Näiden vaiheiden jälkeen uutta asiaa kokeillaan ja tehdään uusia havaintoja. (Engeström 1995,76.)

## 5.2. Asiantuntijana työyhteisössä

Haastateltavien keskustelujen läpi tunnistin uteliaisuutta ja ammatillista kehittymisen tarpeen, vaikka ensireaktioissa olikin vastustusta uutta työmenetelmää kohtaan. Reaktio on tavallinen ottaen huomioon työyhteisössä tapahtuvat muutokset työtapojen, menetelmien ja ulkoisten vaatimusten keskellä. Tunne riittämättömyydestä työntekijänä voi aiheuttaa turhautumista ja motivaation laskua uusia asioita kohtaan. Haastateltavat löysivät reflektiivisen puolen itsessään ja kävivät pohdintoja työparin ja työyhteisön kanssa. Tulkintani tästä on haastateltavien oman ammatillisuuden löytäminen, sen kehittyminen ja hyödyntäminen työssä. Asiantuntijana kehittyminen on jatkuva prosessi. Uuden asian tullessa opittavaksi yksilön ajattelua hallitsee pyrkimys löytää varmuus oikeasta tiedosta. Monipuolisen ajattelun edellytyksenä on epävarmuuden ja tiedon suhteellisuuden ymmärtäminen. Asiantuntijuuden kehittymiseen liittyy reflektiivinen ajattelu ammattiin ja työhön liittyvien käytäntöjen kehittämiseen. (Tiuraniemi 2002, 189.)

Se vaatii ihmisiltä aina semmosta niin kun asennoitumista siihen, että nyt pitää. Vaatiihan se työ tavallaan enempi, että nyt pitää taas jotain eri tavalla kokeilla.H3

Haastateltavat kokivat sisäistä tarvetta ja halua kehittyä työssään. Stressi ja paineet olivat kehittymistä haittaavia tekijöitä. Uutta työmenetelmää käytettiin kuitenkin aktiivisesti asiakkaille. Haastateltavat ilmaisivat huolensa Kykyviisarin avulla saatavan tiedon hyödyntämisestä. He kokivat epävarmuutta siitä, miten saatu tieto säilytetään ja

hyödynnetään jatkossa. Asiakkaille oli tehty ensimmäisiä Kykyviisari mittauksia ja kokemuksia seurantamittauksista ei vielä juurikaan ollut. Tämä seikka tuli esille lähes kaikissa keskusteluissa.

Kun eihän voi olla niin että asiakas vaan täyttää sen ja sitten siitä joskus keskustellaan, kun jotenkin tuntuu tuoreena asiana, on molemmilla. H6

Asiakkuuden alkaessa tehty Kykyviisarikysely antaa hyvän kokonaistilanteen kartoituksen joka tässä vaiheessa oli työpareilla vielä tuoreessa muistissa. Haasteltavat kokivat, ettei heillä ollut riittävästi tietoa ja ohjeistusta siitä, miten Kykyviisarin tuottamia tietoja tulkitaan ja hyödynnetään asiakastyössä. Työparit toteuttivat Kykyviisarimittauksia omien toimintamallien ja mahdollisuuksiensa mukaan. Asiakkaan työ- ja toimintakyvyn muutoksen seuraamisen haastateltavat kokivat tärkeäksi. Seurantamittauksen avulla asiakkaan työ- ja toimintakyvyn muutosta voidaan arvioida ja ottaa esille parannusta vaativat asiat. Tulkitsin haastateltavien keskusteluista huolen ja halun saada Kykyviisarista mahdollisimman paljon hyötyä asiakastyöhön. Asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuvat muutokset ja niiden seuranta lisäsivät tarvetta selvittää sitä, onko asiakas hyötynyt palveluista.

Kyllä olen positiivisella mielellä ja varsinkin kun on niitä yksittäisiä vastauksia ja niitä muutostarpeita, joita on pystynyt poimimaan. Asiakaslähtöisesti edennyt sillä tavalla, että on asiakkaan valitsemia. Niistä asioista keskustelu sitten tuottaa myöskin paljon enemmän siinä suunnitelmien tekemisessä.H4

Asiakkaiden tilanteet ovat haastavia ja ne eivät selviä hetkessä. Tarvitaan pitkäjänteistä työtä asiakkaiden kanssa. Haastateltavat kokivat, että he saavat asiakastyöstä palautetta asiakkaan tilanteen parantuessa. Muutokset näkyvät pienin tavoittein ja niitä voidaan seurata Kykyviisari mittauksilla. Työntekijän saama palaute on tärkeä koska silloin hän kokee tehneensä oikeita asioita, se kannustaa ja motivoi. Esimieheltä saatu palaute kannustaa mutta ellei sitä saa on asiakastyöstä tuleva palaute tärkeää.

Tämän päivän työyhteisöissä tarvitaan innovaatioita ja toiminnan kehittämistä siirtymistä vanhasta ajattelusta uuteen. Vanha ajattelu ja uudet innovaatiot joutuvatkin usein törmäyskurssille ja luova ajattelu nähdään uhkana organisaatiolle tai siinä toimiville.

Jokaisella meillä on luovuutta, kun rohkenemme sitä käyttää. Minkä verran luovuudelle on mahdollisuuksia, riippuu työyhteisöstä. Organisaation tavoitteellinen ja yhteisöllinen toiminta vie eteenpäin. (Jalava & Virtanen 1995, 66–67.) Havainnoinnin ja tulkintojen kautta haastateltavien keskusteluissa tuli esille, etteivät he kokeneet työyhteisöä täysin sallivaksi innovaatioille. Kehittämisehdotuksia ei välttämättä kuunneltu ja niistä ei keskusteltu yhdessä. Haastateltavat olivat halukkaita oppimaan uusia asioita ja myös muuttamaan tarvittaessa työkäytäntöjä. Olosuhteet eivät olleet siihen parhaat mahdolliset. Haastateltavien mielestä kaikkien työyhteisössä ei tarvitse olla kehittäjiä. Tavoitteellinen työ on jo itsessään kehittymistä asiantuntijana.

Sillälaillla minä oon ite työntekijänä että minä tota mulla vaati hetken aikaa ennenkun minä niitä uusia asioita sisäistän itteeni. H7

Itellekin toisaalta semmonen niin kun ommaa pohdintaa on vahvistanut, kun on nähnyt, että asiakaski tavallaan hyötyy auttanukkin siihen ommaan muuttumiseen. H2

Monialainen työ oli kaikille työntekijöille sisäistynyt. Hallinnonalojen perinteisten palvelutarpeen kartoitusten lisäksi tuli Kykyviisarikysely, joka aiheutti hämmennystä työtaimissa. Haastateltavat kokivat, ettei Kykyviisarin käyttäminen muuta olennaisesti toimintamalleja työssä mutta se on hyvä lisätyökalu. Kysymyksiä herätti enemmän kuka Kykyviisaria käyttää asiakkaan alkutilanteen arvioinnissa ja tehdäänkö se yhdessä työparin kanssa. Haastateltavilla ei ollut tästä asiasta yhtenäistä mielipidettä. Osa työntekijöistä koki vuorovaikutuksen olevan parempi uuden asiakkaan kanssa, kun Kykyviisarin tekee yksin.

Sitä mietin, jos tekis kahestaan asiakkaan kanssa niin tulisko sieltä jotakin semmosta oivalluksia asiakkaalle mitä se ehkä helpommin sanois ääneen, jos siinä ois vaan yksi ihminen. H3

Osa haastateltavista totesi, että ilman työparia yksin tehtynä asiakkaan kanssa on mahdollisuus parempaan vuorovaikutukseen kuin työparin kanssa. Asiakkaan verkostoissa on usein montakin henkilöä ja tämä voi olla asiakkaalle ahdistava kokemus. TYPin monialaiseen palveluun kuuluu työparina tehtävä alkuarviointi. TE-asiantuntija ja sosiaalialan työntekijä ottavat asiakkaan yhdessä vastaan ja tekevät oman alan kartoitukset. Asiakkaan vastuutyöntekijänä voi olla asiakkuusprosessin aikana esimerkiksi ammatinvalinnan

psykologi tai terveydenhoitaja. (Lämsä Anna–Liisa 2018, 12.) Nämä eivät ole irrallisia toisiinsa nähden vaan molemmat hallinnonalat tarvitsevat asiakkaasta samat tiedot. Hallinnonalojen painotukset ovat erilaisia. Eri hallinnonalojen kartoituksista muodostuu kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta. Pääosin haastateltavat kokivat, että Kykyviisari on taroituksenmukaista tehdä työparina ensimmäisellä ajalla.

Että kun siinä on kaks ihmistä, jotka tavallaan siinä asiakasta kuuntelee ja muodostaa sitä ommaa mielikuvvaa ja nekin asiakkaan Kykyviisarivastaukset voijjaan tulkita ihan eri tavalla ja niin kun eri työntekijä, eri ihminen.H2

Kykyviisarista saatava tieto on tärkeää kaikille asiakkaan kanssa työskenteleville palveluiden suunnittelussa. Haastateltavat toivoivat yhteisten toimintamallien suunnittelua työyhteisössä. Haastateltavat toivat esille tarpeen oppia tulkitsemaan Kykyviisarin tuloksia oikein ja miten otetaan asiakkaan kanssa käsiteltäväksi jokin arkaluonteinen asia. Asiakkailla saattaa olla henkilökohtaiseen hygieniaan liittyviä ongelmia tai ulkoasu ei ole sovelias esimerkiksi työhaastatteluun. Kun työparina ovat sosiaalitoimen ja TE-hallinnon työntekijät molemmat voivat tuoda oman asiantuntemuksensa esille. Haastateltavien keskusteluissa tuli esille se, että yhden työntekijän tuoma tieto on tulkintaa hänen näkökulmastaan ja tarvitsee siten toisen osapuolen arvioinnin. Vaikka tarve kehittyä ammatillisesti yksilöinä on voimakas, yhteistyön edellytyksenä on löytää työmalli, jossa yhdistetään kunkin hallinnonalan erityisosaaminen.

Moniammatillisessa työssä on tavoitteena yhdistää eri hallinnonalojen tietoja ja taitoja. Yhteisöllinen asiantuntijuus on moniammatillisen työn ydin. Sen merkitys korostuu työyhteisön vuorovaikutuksessa. Asiantuntijana kehittyminen ei ole pelkästään uuden oppimista ja sisäistämistä vaan eri organisaatioiden toimintatapojen muutoksia. Muutos syntyy kokeilujen, kehittämisen ja tutkimuksen kautta. (Jalava & Virtanen 1995, 36.) Moniammatillisen työn etuna voidaan pitää sitä, ettei yksin tarvitse kaikkea tietää tai päättää. Yhteistyö antaa mahdollisuudet kehittyä ja kehittää omaa osaamistaan. Haastateltavien keskusteluista tulkitsin yhteisöllisyyden ja yhteisten tavoitteiden merkityksen asiakkaiden parhaaksi. Kukaan ei voi yksin tietää kaikkea ja tärkeää olisi panostaa yhdessä tutkimiseen ja kokeilemiseen ja kehittämiseen. (Katisko ym. 2015, 172.)

### 5.3 Työn kehittämisen haasteet

Työn kehittämisen eri organisaatioissa mahdollistavat ympärillä olevat rakenteet valtakunnallisesti ja paikallisesti. Työyhteisön kehittäminen lähtee työyhteisöjen tarpeista ja sallivat kehittämismyönteiset rakenteet antavat mahdollisuuksia kehittämiseen myös yksilötasolla. (Jääskeläinen 2013, 12.)

Tuon esille haastateltavien keskustelujen ja oman havainnoinnin kautta Kykyviisarin kehittämiseen liittyviä asioita. Tavoitteena oli selvittää miten haastateltavat kokevat Kykyviisarin kehittämisen TYPin työhön ja mitä haasteita siihen liittyy. Yhdistäväksi tekijäksi tässä analyysissä nousi vaikuttavuus. Muita keskeisiä asioita olivat tavoitteellisuus ja Kykyviisarista saadun tiedon hyödyntäminen työssä. TYPin monialaisessa palvelussa pyritään asiakkaiden kokonaistilanteen selvittämiseen ja sopiviin palveluihin ohjaamiseen. Tämän vuoksi työ- ja toimintakyvyn arviointimenetelmää Kykyviisaria käytetään asiakastyössä. Palveluiden vaikuttavuutta arvioidaan yhteiskunnan eri aloilla ja riippuen kohderyhmästä arviointi menetelmien ja mittareiden käyttötarkoitukset vaihtelevat. Asiakkaiden näkökulmasta niiden tulisi tuottaa tietoa asiakkaan tilanteesta ja saada selville piilossa olevia ongelmia ja tarpeita. Uusien arviointimenetelmien käyttöönottamisessa tarvitaan toimintatapojen oppimista ja uusien käsitteiden sisäistämistä. Tulisi tietää miksi jotakin tehdään. (Räsänen 2019, 113–115.)

Nyt on niin että kun arvioidaan, tulee muistaa, että jokainen mittari mittaa sitä mitä sillä on aiottu mitata. Niin hyvä mittarihan mittaa asiakkaan omaa arviointia omasta työ- ja toimintakyvystä. Ensimmäisessä ja toisessa mittauksessa on kyse aina ainoastaan asiakkaan arviointi omasta työ- ja toimintakyvystä.H4

Kykyviisarikyselyssä asiakas arvioi itse omaa työ- ja toimintakykyään oman tietonsa näkökulmasta. Haastateltavat pitivät Kykyviisarin tuomaa tietoa asiakkaasta monipuolisena ja kokonaisvaltaisena. Mikäli asiakkaan tekemä Kykyviisari tallennetaan Kykyviisarijärjestelmään, TYPPi -ohjelmaan tieto voi jäädä pintapuoliseksi. Tämän vuoksi on tärkeää käydä Kykyviisarikysely asiakkaan kanssa yhdessä tarkasti läpi ja nostaa sieltä esille osat alueet, joihin on tarpeellista puuttua. Haastateltavien mielestä Kykyviisari herättää huomioimaan oleellisen tiedon ja myös asiakas aktivoituu tiedostamaan omat muutostarpeensa. Haastateltavat pitivät tärkeänä luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntyä asiakkaan kanssa. Luottamus voi syntyä jo ensimmäisellä asiakasajalla mutta

yleensä se vaatii pidemmän ajan. Asiakkaiden ongelmatilanteisiin ei ole nopeita ratkaisuja, varsinkin jos niihin liittyy työ- ja toimintakyvyn ongelmia. Päihde- ja mielenterveysongelmat vaativat usein pitkän kuntoutumispolun. Haastateltavat kokivat Kykyviisarikyselyllä saadun tiedon hyödyntämisen vaikeuden.

Niin kun miten paljon se tuottaa sitä tietoo, että onko se vähän semmonen, että no laitetaan sinne tulokset ja jääpikö se vähän irralliseksi tavallaan tästä kaikesta.H1 Tavallaan, että hyödynnettäänkö me sitä niin paljon, kun me pystyttäs hyödyntämään.H2

Asiakkaan täyttämä Kykyviisarikysely jää sähköiseen Kykyviisarijärjestelmään, josta se tallennetaan TYPPI-järjestelmään. Tästä järjestelmästä TYPin työntekijät löytävät asiakkaan tiedot tarvittaessa. Kartoitusvaiheessa tullut tieto asiakkaan elämäntilanteesta ja palveluntarpeesta siirtyy kunkin hallinnonalan omiin tietojärjestelmiin. Asiakkaan kanssa yhdessä laaditaan monialainensuunnitelma, jonka pohjana toimii kartoitusjakson aikana kerätty tieto asiakkaasta. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan esille tuomat muutostarpeet ja tavoitteet. Suunnitelmassa näkyvät suunnitellut palvelut ja niiden arviointiajankohta. (Lämsä, Anna-Liisa 2018, 17–18.)

Haastateltavat pitivät tärkeänä asiakkaan Kykyviisarista saadun tiedon sisällyttämistä monialaiseen suunnitelmaan. Mikäli yhdessä tehty suunnitelma ei toteudu ja asiakkaan tilanne ei etene palataan takaisin Kykyviisarin vastauksiin ja tarkistetaan yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteita. Asiakkaan tavoitteiden tulisi olla realistisia ja riittävän pieniä. Tavoitteena voi olla, että asiakas vastaa sovitusti puhelimeen tai tulee varatulle ajalle.

Piän tärkeänä myös, että niitä otetaan pohdintaan sinne ensimmäiseen moksuun (monialainen suunnitelma) just niin, ku sisällytettään sinne niitä haasteita, että mitä on vielä, että ne konkretisoitus sille asiakkaallekki että nämä on ne jutut.H7

Monialainen suunnitelma täsmentää asiakkaan kanssa tehtyjä tavoitteita ja asiakas hyväksyy suunnitelman. Suunnitelma on asiakkaan suunnitelma ei työntekijöiden. Haastateltavat pitivät hyvänä sitä, että Kykyviisarista saatu tieto siirretään TYPPI-järjestelmään josta se on saatavissa. Tietoa voi hyödyntää kelan asiantuntija kuntoutusasioissa, terveydenhoitaja ja työhön valmentaja omalta osaltaan. Kykyviisaritietoa voidaan hyödyntää



verkostoissa, joita asiakastyössä on paljon. Haastateltavissa herätti huolta se, että Kykyviisaritietoja on muistettava tarkistaa säännöllisesti. Ne saattavat helposti unohtua järjestelmiin, ellei niiden käytöstä ole selkeää toimintamallia.

Haastateltavat kokivat, että kokemuksen kautta työmenetelmään tulee rutiinia, jolloin sitä osataan ja muistetaan paremmin hyödyntää. Haastateltavien mielestä paras tieto Kykyviisarin avulla saadaan keskustelemalla asiakkaan kanssa ja käymällä läpi perusteellisesti asiakkaan antamat vastaukset. Haastateltavat pohtivat TYP -työn tarkoitusta ja sen vaikuttavuutta, jonka he kokivat vaikeaksi mitata näkyväksi.

Toisko se lisää sellasta tunnetta, et hei mun työllä on niin, ku jotain vaikutusta. Et jotain on tapahtunu tässä niin, ku pylväsdiagrammiin tai johkin piirretty kuva. H3

Työn vaikuttavuutena haastateltavat pitivät asiakkaan muutosta lähtötilanteesta palvelujen piiriin tai niiden jälkeen. Tärkeitä ovat pienet muutokset asiakkaan tilanteessa eivät suuret suunnitelmat. Asiakkaan kanssa syventynyt keskustelu tuo enemmän ymmärrystä todellisesta tilanteesta kuin pintapuolinen kysely. Haastateltavat toivat keskusteluissa esille myös epätietoisuutta siitä kuka tai ketkä Kykyviisaria jatkossa käyttävät.

Haastateltavat pohtivat Kykyviisarin käyttämistä yksin ilman työparia vuorovaikutuksen ja luottamuksen syntymisen parantamiseksi asiakkaan kanssa. Toisaalta huolta herätti tiedon saattaminen toisen hallinnonalan työntekijälle. Kiinnostusta Kykyviisarin tekemiseen yksin oli mutta tiedonkulku aiheutti ongelmia. TYPPI -järjestelmästä tieto löytyy mutta keskusteluissa tuli esille se, ettei järjestelmästä saatu tietoa anna koko totuutta vaan oikea tieto on asiakastilanteessa olleella työntekijällä. Työnjaollisena näkemyksenä tuli esille myös se, että alkuarvioinnin jälkeen työntekijät voivat pureutua asiakkaan ongelmiin hänen tarpeensa mukaisesti. Jos alkuarvioinnin aikana huomataan, että asiakkaan tarve on sosiaalitoimen palveluissa niin työntekijän osaamisalueen mukaan keskitytään asiakkaan kanssa työskentelyyn. Kun asiakkaan tavoitteena on siirtyä työkokeiluun TE-asiiantuntija ja työhön valmentaja aloittavat työskentelyn asiakkaan kanssa. Kykyviisarin käyttäminen TYPin monialaisessa palvelussa on vielä alkuvaiheessa ja erilaisia toimintamalleja on mahdollista kokeilla. Tulkitsin ja havainnoin haastateltavien keskusteluista, että he kokivat, ettei työyhteisössä ollut yhtenäisiä käytäntöjä, joihin kaikki olisivat sitoutuneet. Yhteisen tavoitteen puuttuminen askarrutti. Varsinkin muuttuvissa tilanteissa työn

kehittämisessä keskeistä on koko työyhteisön osallisuus ja sitoutuminen työn kehittämiseen ja uusien toimintamallien käyttämiseen. (Jääskeläinen 2013, 12.)

Jotenkin tämä prosessityön kehittämisen prosessi ja tämä Kykyviisari osana sitä nin sitä johdettaisiin määrätietoisesti työntekijät mukaan ottaen.H1

Haastateltavien keskusteluissa tuli esille työn kehittämisen jäävän asiakastyön jalkoihin. Aikaa ei ole riittävästi pysähtyä miettimään asiakastyön tavoitteita mihin pyritään ja millä tavoilla. Tunnistin haastateltavissa keskustelujen ja havainnoinnin kautta asiantuntijuuden kehittymisen pohdintaa. Omaa osaamista, ehkä muuttuvaa työnkuvaa suhteessa uuden työmenetelmän käyttöönottamisen toimintamalleihin arvioitiin.

Ammatillinen kehittyminen on prosessi, joka on jatkuvaa. Reflektiivisen ajattelun alkuvaiheessa pyritään löytämään varmuus ja tieto. Ymmärryksen lisääntyessä tiedon epävarmuudesta ja suhteellisuudesta omaa toimintaa voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Tällöin työntekijä on löytänyt henkilökohtaisen varmuuden, autonomian ja tietoisuuden tutkia henkilökohtaista ammatillista kehittymistään. Työympäristön ja työtehtävien muuttuessa reflektiivistä ajattelua tarvitaan niin esimiestasolla kuin käytännön työtä tekevillä. (Tiuraniemi 2002, 189.)

Tulkitsin haastateltavien keskusteluissa tiedon ja käytäntöjen epävarmuutta uuden työmenetelmän käyttämisessä. Heillä oli kuitenkin valmiudet kohdata uusi asia ja suhteuttaa sitä sen hetkiseen tilanteeseen. Kykyviisarin käyttämisen perehdyttäminen olisi ollut alkuvaiheessa tärkeää. Tämän haastateltavat kokivat puutteeksi esimiestasolla. He kokivat myös, että esimiestaholta Kykyviisarin käyttäminen tulisi organisoida ja saada siihen tukea. Sen käyttäminen tulisi olla päämäärätietoista, jolloin vaikuttavuuden mittaaminen olisi mahdollista. Kykyviisarin käyttämiseen ja sen tulosten tulkitsemiseen liittyvissä asioissa yhteisten toimintamallien kehittämisessä on tärkeää avoin ja rakentava keskustelu.

Tämä on vieläkin semmonen irrallinen. Se vaatisi vielä juurruttamista tänne tavaltaan keskustelua siitä ja ehkä semmosilla esimerkeillä nostaa mitä kokemuksia on tullut, aukeisko paremmin.H2

Johtajuudella on tärkeä merkitys uuden työmenetelmän käyttöönottamisessa. Määrätietoiset käytännöt työyhteisössä. Kun se on otettu käyttöön, sitä tulisi kehittää. Ote tutkimuspäiväkirjasta 9.1.2020.

Haastateltavat kokivat tarvitsevansa selkeää ohjeistusta Kykyviisarin käyttämisestä ja kannusta siihen, että sitä tehdään systemaattisesti kaikille asiakkaille. Heidän mielestään Kykyviisarin käyttöönotto oli hajanaista ja tästä johtuen käytäntöjä sen käyttämisessä oli erilaisia. Asiakaslähtöisessä työssä yhdistyvät eri alan asiantuntijoiden tiedot ja taidot. Tavoitteena on työntekijöiden tasa-arvoisuus päätöksenteossa. Moniammatillisen työn haasteita ovat joustavat roolit ja vastuunjakaminen. Yhteistä tietoa luodaan ja jaetaan kaikille osapuolille vuorovaikutuksessa. (Katisko ym.2015, 194.)

Tulkitsin haastateltavien vastauksissa työntekijöiden sitoutumisen ja keskinäisen luottamuksen merkityksellisyyden uuden työmenetelmän kehittämisessä. Keskustelu Kykyviisarin käyttöönottoisessa työyhteisössä oli pintapuolista haastateltavien kokemuksen mukaan. He kaipasivat syvällisempää keskustelua työkäytännöistä ja asiantuntijuuden rooleista. Haastateltavat toivoivat konkreettisia esimerkkejä ja ohjeistuksia toimintamalleihin. Haastateltavat toivat esille yhteisten työpalavereiden merkityksen ja kaikkia osallistavan kehittämisen.

Haastateltavat pitivät Kykyviisarikyselyä pitkänä mutta sen käyttämistapoja voi soveltaa työyhteisön tarpeiden mukaan. Haastateltavat toivoivat Kykyviisarikysymyksiin syvällisempiä tarkennuksia liittyen sosiaalisten tilanteiden selvittämiseen. Puutteena haastateltavat pitivät sitä, että Kykyviisarikyselystä puuttuu väkivallan kokemiseen liittyvät kysymykset. Työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmän Kykyviisarin kehittämisestä vastaa Työterveyslaitos. Haastateltavat pitivät sitä luotettavana mittarina koska sen käyttöä valvotaan ja kehitetään.

## 6 Pohdinta

Toimintatutkimuksen tavoitteena oli selvittää työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmän Kykyviisarin hyötyjä TYPin monialaisessa palvelussa. Teemahaastattelun ja aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoilla pyrin saamaan kokemuseräistä tietoa tutkimukseen osallistuvilta. Tarve tutkimukseen lähti tutkimuskohteena olevasta työyhteisöstä ja omasta kiinnostuksestani aihetta kohtaan. Kykyviisarista ei ollut vielä paljon kokemusta monialaisessa palvelussa, joten tutkimus aiheesta oli ajankohtainen.

Erilaisia arviointimenetelmiä on käytössä ja ne ovat hyviä työkaluja arkityössä palveluiden ja vaikuttavuuden arvioinnissa. Ne eivät kuitenkaan sovi kaikille asiakasryhmille ja onkin tärkeää pohtia sitä, mitä tavoitteita arvioinnilla haetaan ja miten saatuja tuloksia tulkitaan. Arviointimittaria käytävällä tulisi olla asiantuntijuutta ja herkkyyttä arvioida mittarin sopivuutta ja tilanteita, joissa sitä käytetään. (Räsänen 2013, 123.) Työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä Kykyviisari on helppo ja monipuolinen arviointiväline asiakkaan työ- ja toimintakyvyn arvioinnissa. Monialaisessa palvelussa asiakkailla on usein terveydentilaan vaikuttavia rajoitteita, jotka vaikuttavat työllistymis- ja koulutusmahdollisuuksiin. On tärkeää tiedostaa mikä arviointimenetelmä sopii juuri monialaisen palvelun asiakkaille.

Kykyviisarikysely on pitkä kysely ja se ei sovi asiakkaille, joilla on esimerkiksi keskittymisen ja kognitiivisen toiminnan rajoitteita. Asiakkaat eivät välttämättä osaa arvioida lomakkeen avulla terveydentilaansa ja omaa elämäntilannettaan koska eivät ole koskaan sitä tehneet. Kykyviisarikysely toimii asiakkailla, joilla on kykyjä käyttää sähköisiä palveluja ja ilmaista itseään. Kykyviisari antaa kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta ja tietoja hyödynnetään alkuarviointissa, palveluiden kartoittamisessa ja niihin ohjaamisessa.

Tiedon hyödyntäminen on keskeinen asia arviointimenetelmän käyttämisessä. On tärkeää löytää monialaisen palvelun yhteiset tavoitteet asiakastyöhön eri hallinnonalojen välillä. Mitä tietoa tarvitaan asiakkaan edun ajamiseksi ja miten asiakas on mukana oman asiansa suunnittelussa. Tiedon hyödyntämisessä auttaa systemaattinen kokemus arviointimenetelmän käyttämisestä. Toimintamalleja tiedon hyödyntämisestä on tarpeellista kokeilla, jolloin voidaan arvioida monialaiseen palveluun sopivaa mallia. Arviointimenetelmiä käytettäessä on tärkeää muistaa millä perusteilla tietoa hankimme ja kuka tiedosta hyötyy.

Uuden asian oppiminen tuo muutosta elämään ja totuttuihin toimintamalleihin. Uuden työmenetelmän käyttöönotto työyhteisössä luo aina uuden tilanteen ja sen vastaanottamiseen tarvitaan yksilön oppimista ja reflektioita. Oppimisen näkökulmasta uusi työmenetelmä antaa työntekijälle kokemuksen ja havainnoinnin kautta uutta sisältöä ja käsitteitä. Yksilö oppii toiminnan kautta. Oppiminen edellyttää myös yksilön ymmärrystä uudesta asiasta. Työyhteisön käytännöt ja sosiaalinen vuorovaikutus vaikuttavat yksilön mahdollisuuksiin oppia. (Jalava & Virtanen 1995, 75.)

Uuden työmenetelmän käyttäminen antaa kokemusta siitä, onko se sopiva työvälineeksi asiakastyössä. Työmenetelmä ei anna sen käyttäjälle itselleen onnistumisen kokemusta, ellei hän osaa sitä käyttää. Perehdyttämisen ja määrätietoisesti arviointimenetelmän käyttämisen tuloksena työntekijä saa varmuutta työmenetelmän hyödyntämisen mahdollisuuksista. Motivaatioon opetella uutta vaikuttaa yksilön reflektointi, sisäiset kyvyt käsitellä muutoksia. Yksilö käy omalla tahdillaan läpi uuden oppimista ja tekee arviointia määrittellen hyötyjä ja haittoja. Reflektioiden kautta uusi asia sisäistyy ja saa uusia ulottuvuuksia. Reflektioiden avulla tiedostamme omaa toimintaamme ja voimme säädellä sitä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Omia toimintatapoja ja ajattelumalleja on tärkeää arvioida suhteessa toisiin ihmisiin. (Tiuraniemi 2002, 166–167.) Oppimiseen vaikuttavat työyhteisön sallivuus ja monialaisen työn merkitys. Eri hallinnonalojen asiantuntijuuden tunnistaminen ja niiden yhdistäminen on vahvuus, joka antaa tukea työyhteisössä toimiville yksilöille ja ennen kaikkea asiakkaille.

Tutkimuskohteena olevat työntekijät osallistuivat yhdessä tulevien muutosten ja oman toiminnan tarkasteluun. Toimintatutkimuksen tavoitteena on jatkuvuus ja uusien toimintamallien vieminen käytäntöön, työyhteisön arkeen. (Kiviniemi 1999, 64–67.) Tutkimuksen aineiston keruumenetelmät olivat monipuoliset ja sain hyvin aineistoa. Laadullinen tutkimus on mielenkiintoista koska siinä tutkimuskohteena ovat ihmiset ja heidän elämiskaikkunsa. Toimintansa kautta ihminen muodostaa merkityksiä, joita tutkimuksen keinoilla pyritään löytämään. Tutkimuskontekstina ollut työyhteisö, yksilöt ja rakenteet antoivat minulle mahdollisuuden löytää ja tarkastella erilaisia merkityksiä. (Varto 1992, 23–24.)

Tutkimusaineisto avasi minulle havainnoinnin ja tulkintojen kautta erilaisia merkityskokonaisuuksia ja niiden välisiä yhteyksiä, suhteissa tuloksiin.

Pohdin tutkimuskohteen toimijoita yksilöinä ja siinä toimintaympäristössä, jossa he toimivat. Ihmisellä on tarve kehittyä yksilöinä ja työssään asiantuntijana. Jokainen omalta osaltaan tunnistaa tarpeensa tuoda esille osaamistaan työyhteisössä yhteiseen käyttöön. On ymmärrettävää, että kaikkien ei tarvitse olla kehittäjiä. Olemme yksilöinä omalla tavallamme arkisen työn ahertajia mutta menemme työn mukana ja kehitämme osaltamme tehden tavoitteellista työtä asiakkaiden tilanteiden edistämiseksi. Taustaorganisaatiot vaikuttavat siihen, miten toimimme ja kehitämme työmalleja ja käytäntöjä. Kyse ei ole haluttomuudesta osallistua kaikkeen toimintaan työyhteisössä. Merkitystä on enemmän sillä, miten rakennamme yksilöinä työidentiteettiämme ja sallivatko rakenteet ympärillämme niiden kehittymisen.

Hyvä vuorovaikutus ja sallivuus työyhteisössä antaa mahdollisuuden työntekijöille tuoda hiljaista tietoa yhteiseen käyttöön. Työntekijöiden paineet kehittämisen vaatimuksista aiheuttavat stressiä ja väsymistä ja uudet asiat tuovat ylimääräistä painolastia työhön. Työyhteisössä tulisi olla aikaa pysähtyä keskusteluun ja yksilöllisten vahvuuksien huomiointiin.

Toimintatutkimusta arvioidessani pohdin sen luotettavuutta ja miten sitä mitataan. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida reliabiliteetilla, joka tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Reliabiliteetin käyttäminen on ominaista määrällisten tutkimusten luotettavuuden arvioinnissa. Toimintatutkimuksen luotettavuuden arviointiin soveltuu paremmin tutkimuksen validius. Se tarkoittaa luotettavuuden suhdetta siihen mitä tutkimuksella on aiottu mitata. Tässä toimintatutkimuksessa minulla oli tavoitteena kuvata tarkkaan tutkimuksen lähtökohdat, sen vaiheet ja tutkimusmenetelmät. Olin sitoutunut toteuttamaan tutkimuksen loppuun ja esittämään sen tulokset, siihen osallistuneelle työyhteisölle. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140.)

Tutkimusaineistoa minulla oli kiitettävästi. Analyysivaiheessa tutkijan roolissa minulla oli ennako-oletuksia siitä, mitä aineistosta nousee. Ennako-oletukseni eivät kuitenkaan vaikuttaneet lopputulokseen ja onnistuin mielestäni objektiiviseen arviointiin. (Hirsjärvi 1996, 217–218.) Toimintatutkimuksessa ja myös analyysin toteuttamisessa tunnistin roolini myös subjektiksi, koska olin mukana tutkimuskontekstissa, haastateltavien arkipäivässä. Analyysin aikana kävin mielessäni läpi haastatteluja ja keskustelujen sisältöjä. Samaistuin myös haastateltavien kokemuksiin mutta en kokenut sitä haittaavana tekijänä. Toimintatutkimuksessa olin tutkijana tiedon etsijä ja tuottaja, joten tutkimuksen

luotettavuus jää osittain lukijan pääteltäväksi. (Syrjälä ym.1994, 130.) Tutkimuksen puutteena pidän havainnoinnin ja tutkimuspäiväkirjan pitämisen niukkuutta. Siinä vaiheessa, kun Kykyviisarin käyttäminen työmenetelmänä oli aktiivista ja toimintamallit kehittämissä vaiheissa siirryin tutkimuskontekstista pois. Tulkinnat haastatteluaineistosta eivät olleet helppoja niiden monimuotoisuuden vuoksi ja pohdin sitä, olisinko päätyneet erilaisiin tulkintoihin ulkopuolelta tulleet tutkijana. Olen tuonut avoimesti ja rehellisesti esille analyysin tulokset. Samasta aineistosta on kuitenkin mahdollista tehdä erilaisia tulkintoja toisen tutkijan silmin. (Kiviniemi, 2010, 83.)

Tutkimuskysymykset muotoutuivat tutkimusprosessin aikana. Sain vastauksia kysymyksiin, joita lähdin hakemaan. Osittain ne vahvistivat ennakko-oletuksiani mutta toivat myös uutta. Jäin kaipaamaan enemmän hiljaisen tiedon esille tulemistä haastattelujen kautta. Toimintatutkimuksessa tavoitellaan ideaalitulannetta, jossa tutkimus johtaa tutkimuskontekstissa olevien toimijoiden reflektioihin ja he itse suunnittelevat toiminnan, ottaen siitä vastuun. (Heikkinen & Huttunen 1999, 168.) Näen toimintatutkimuksen kokonaisuutena, jossa tutkimuskohteena olleet toimijat ovat jo laittaneet alulle toiminnallisen prosessin osallistumalla ja tuottamalla kokemuksellista tietoa. Heillä on tieto ja taito kehittää ja kehittyä itse.

Työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmän Kykyviisarin muotoileminen monialaiseen työhön edellyttää tavoitteellista toimintaa ja avointa keskustelua toimintamalleista. Systemaattinen Kykyviisarin käyttäminen tuo kokemuksia sen hyödyistä työmenetelmänä. Kykyviisarista saatavan tiedon hyödyntämistapoja tulee kehittää monialaiseen työhön sopivaksi. Kykyviisarin kokonaisyöty on muutoksen seurannassa, joka mahdollistuu pidemmällä aikavälillä. Arviointimittareiden käyttöä on aiheellista opiskella ennakkoivasti, ettei aikaa mene tekniseen suorittamiseen tai ohjeiden läpikäymiseen. Arviointimittarin sopivuudesta asiakastyössä tulisi tehdä syvällisesti.

Kokonaisuudessaan toimintatutkimus oli valtava työ toteuttaa ja vaati monenlaisia uhrauksia mutta se oli opettava prosessi käytännön kokemuksen ja tiedon yhdistämisestä tieteellisen tiedon maailmaan.

*Suuri kiitos tutkimukseen osallistuneelle monialaisen palvelun TYP:n työyhteisölle!*

## Lähteet

- Aaltola, Juhani & Valli, Raine: 2015: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS - Kustannus 4. uudistettu painos. Bookwell Oy. Juva.
- Ahokas, Marja 2001. Teoksessa Hänninen, Vilma & Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili- Hele na: Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. Vastapaino. Tampere. Gummerus kirjapaino Oy Jyväskylä.
- Alasuutari, Pertti 1999: Laadullinen tutkimus, 3.uudistettu painos. Gummerus. Vastapaino. Jyväskylä.
- Arola, Anne-Mari, Härkäpää, Kristiina, Järvikoski, Aila (toim.) 2013: Työtä tavoittelemassa. Ammatillisen kuntoutuksen projekti tarkastelun kohteena. Lapin yliopisto. Juvenes Print. Turku.
- Carr, Wilfred, & Kemmis, Stephen 1986: Becoming Critical. Education. Knowledge and Action Research. The Falmer Press. London and Philadelphia.
- Cohen, Louis & Manion, Lawrence 1989: Research Methods in Education. Third Edition. Printed in Great Britain by Mac kays of Chatham PLC Kent.
- Dewey, John 1933: How we think. A restatement of the relation of reflective thinking to the educative process. D.C. Health and company. Printed in the United States of America.
- Engeström, Yrjö 1995: Kehittävä työn tutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. Hallinnon kehittämiskeskus. Painatuskeskus Oy. Helsinki.
- Glarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007: Tutkijan arkipäivän etiikka. Raamatutrukikoda. Tallina. Vastapaino. Tampere.
- Greenwood, J. Davydd & Lewin, Morten 1998: Introduction to action research. Social research for Social change. Sage Publications. International educational and professional publisher. Thousand oaks. London. New Delhi.
- Grönfors, Martti 2010. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim): Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineiston keruu. Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS- kustannus.
- Hakumäki, Laura & Haverinen, Marja & Joensuu, Matti & Juvonen - Posti, Pirjo & Kontinen, Jussi & Lautala, Kalle & Nevala, Nina & Salmi, Anne & Savinainen, Minna & Seitsamo, Jorma & Turpeinen, Merja & Unkila, Kirsi ja Wikström, Miia 2018: Kykyviisari. Työ- ja toimintakyvyn itsevoimien menetelmä. Käyttöopas. Työterveyslaitos.
- Helminen, Jari (toim.) 2015: Osaamiseksi kokemus jokainen. Näkökulmia oppimiseen ja hyvin vointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen. Copyright United Press Global ja kirjoittajat. Painettu EU:ssa.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena, 2001: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelu teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko ja Sajavaara, Paula 2004: Tutki ja kirjoita. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Hult, Marja, Lappalainen, Kirsi 2018: Factors associated with health and work ability among long-term unemployed individuals. International Journal of Occupational Health and Public Health Nursing. Vol.5, no.1.5-22.2053-2377Sciencpress Ltd.
- Huotari, Anne 19.6.2019: Miksi Kykyviisari. Sisäinen ohje.



- Huttunen, Rauno & Heikkinen, Hannu L.T.1999. Siinä tutkija, missä tekijä. Teoksessa Heikkinen, L.T. (toim) & Huttunen, Rauno & Moilanen, Pentti: Toimintatutkimuksenperusteita ja näköaloja. Atena Kustannus. WSOY-kirjapainoyksikkö Juva. 161–162.
- Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lunden, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna. Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Tallina Raamatutrüki koja OÜ. Tallina.
- ISO SOS - Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavuuskokeilut sosiaalityössä. ISO SOS. Ko keiluista uudistuvan aikuissosiaalityön toimintatavoiksi. Vipuvoimaa EU:lta 2014-2020. <https://www.isonet.fi/documents/10510/31325/ISO+SOS+loppuraportti/ede7177c-5331-4deb-ab8f-ed916127f4fc> Viitattu 12.2.2020.
- Jalava, Urpo & Virtanen, Petri 1995: Moniammatillinen projektitoiminta. Avain hyvinvointipalvelujen tulevaisuuteen. Kirjayhtymä OY. Helsinki. Tammer-Paino Oy. Tampere.
- Juhila, Kirsi, 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tallina Raamatutrükikoda 2015.
- Jääskeläinen, Arja 2013: Työyhteisön työhyvinvoinnin kehittäminen osallistavilla menetelmillä. Toimintatutkimus työhyvinvoinnin kehittämisprosessista vanhus- ja vammaispalveluja tuottavissa työyhteisöissä Sallassa. Akateeminen väitöskirja. Julkaistu 16.3.2013. Lapin yliopiston kasvatustieteellinen tiede kunta. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61674/Jaaskelainen\\_actaE\\_117pdfA.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61674/Jaaskelainen_actaE_117pdfA.pdf?sequence=8&isAllowed=y) Viitattu 15.3.2019.
- Kajaanin kaupunki. 22.5.2019.Esite TYP. <http://www.kajaani.fi/fi/node/771> Viitattu 20.1.2020.
- Karhu-Härkönen, Kaisa, Tuikka, Anne. Tiedote 10.4.2018. SOS-Kainuu. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen Kainuussa -hanke 2017-2018 (S20851) ja ISO-SOS -Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut Sosiaalityössä -hanke2018-2019 (S21189). Kainuun sote. <https://www.isonet.fi/documents/10510/106024/Tiedote+Kainuun+hankkeet+110418/1cc18fd1-88c5-45ce-9f37-4c9669b3a496> Viitattu 20.2.2020.
- Katisko, Marjo & Kolkka, Marjo & Vuokila - Oikkonen 2015. Osaamiseksi kokemus jokainen. Teoksessa Helminen, Jari (toim.): Näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointi- alalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen. Painettu EU:ssa. 162-163,172,194.
- Kananen, Jorma 2008: Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93. Jyväskylän yliopistopaino.
- Kananen, Jorma 2014: Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyön? Jyväskylän ammattikorkeakoulu. JAMK.fi. Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Kananen, Jorma 2017: Laadullinen tutkimus pro-graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Suomen yliopistopaino. Juvenes Print.
- Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. Virtaa vielä-Virta II -hanke. Loppuraportti 3/2014–10/2016. D:27. Offset paino Oy. Kajaani. [https://sote.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2017-05/Virta%20II%20-%20loppuraportti%20191016\\_fin.pdf](https://sote.kainuu.fi/sites/sote.kainuu.fi/files/documents/library/2017-05/Virta%20II%20-%20loppuraportti%20191016_fin.pdf). Viitattu 19.2.2020.
- Kajaanin kaupunki 22.5.2019. <http://www.kajaani.fi/fi/palveluopas/tyollisyys/typ> Viitattu 15.3.2020.
- Kiviniemi, Kari 1999. Siinä tutkija, missä tekijä(toim.) Heikkinen, L.T.& Huttunen, Rauno & Moilanen, Pentti: Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Atena. Kustannus. WSOY-kirjapainoyksikkö Juva.67–68.

- Kiviemi, Kari 2010. Teoksessa. Aaltola, Juhani & Valli, Raine: Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus.3. uudistettu ja täydennetty painos. WS Bookwell Oy. 70–73.
- Kivipelto, Minna 2016. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi, & Lehto-Lundén & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna 2016: Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Raamatutrükikoja OÜ. Tallina.
- Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula 2013: Tiedon tuotanto ja vaikuttavuustieto sosiaalityössä. Yhteiskuntapolitiikka 78(2013):3. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110556/kivipelto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 20.10.2019.
- Kivipelto, Minna & Kotiranta, Tuija, 2011: Valtaistumisen vaikuttavuuden arviointi. Miten voisimme edistää sitä sosiaalityössä? Artikkel. Janus vol.19 (2)2011,122-142.
- Kotter, Paul John 1996: Muutos vaatii johtajuutta. Oy Rastor AB. Helsinki.
- Koistinen, Paula, 2015. Näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen. Teoksessa Helminen, Jari(toim.): Osaamiseksi kokemus jokainen. United Press. Painettu EU:ssa, 17–19.
- Koivisto, Juha & Isola, Anna-Mari & Lyytikäinen Merja 2018: Osallisuus kuuluu kaikille. Innokylän innovaatiokatsaus. Työpaperi 9. Helsinki. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN\\_ISBN\\_978952343-077-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN_ISBN_978952343-077-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 15.10.2019.
- Koski, Arja 2015. Teoksessa. Näkökulmia oppimiseen. Hyvinvointialalla tarvittava osaamisen muodostumiseen. Helminen Jari (toim.): Osaamiseksi kokemus
- Koskela, Seija 2013: Mie teen vaan oman työni. Toimintatutkimus moniammatillisen yhteistyön ja ohjausosaamisen kehittämistä. Jyväskylä. Studies in Education. Psychology and Social Research. 477.Jyväskylä. University Printing House. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/42061/978-951-39-5330-0.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Viitattu 25.10. 2019.
- jokainen. United Press. Painettu EU:ssa. 192–193.
- Kumpulainen, Kristiina & Krokfors, Leena & Lipponen, Lasse & Tissari, Varpu & Hilppö, Jaakko & Rajala, Antti 2010: Oppimisen sillat. Kohti osallistavia oppimisympäristöjä. Yliopistopaino. Helsinki.
- Kupias, Päivi, Peltola, Raija 2019: Oppiminen työssä. Gaudeamus. Printon Trükikoda. Tallina.
- Kuula, Arja 2006: Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. Tampere.
- Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. (1369/2014). <https://www.flex.fi/fi/laki/akup/2014/20141369?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6listymis%C3%A4%20edist%C3%A4v%C3%A4%20laki#Pidp446423712> Viitattu 17.1.2020.
- Lämsä, Anna-Liisa 2018: TYP -toiminnan käsikirja. Pohjois- Pohjanmaan työllistymistä edistävä monialainen yhteispalveluverkosto. [file:///D:/TYP-käsikirja%20Pohjois-Pohjanmaa%20\(2\).pdf](file:///D:/TYP-käsikirja%20Pohjois-Pohjanmaa%20(2).pdf). Viitattu 20.2.2020.
- Manssila, Jaana & Talentia, Rahikka, Anne & Miina Sillanpään Säätiö & Sjöblom, Stina & Helsingin yliopisto. Julkaistu 5.7.2018. Suositus toimintakykymittareiden yhdenmukaiseen ja eettiseen käyttöön sosiaalialan asiakastyössä. TOIMIA.

- [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136612/Suositus\\_toimintakykymittareiden\\_yhdenmukaiseen\\_ ja\\_eettiseen\\_kayttoon\\_sosiaalialan\\_asiakastyossa-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136612/Suositus_toimintakykymittareiden_yhdenmukaiseen_ ja_eettiseen_kayttoon_sosiaalialan_asiakastyossa-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 17.2.2020.
- Metsämuuronen, Jari 2008: Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologiasarja 4. International Methelp. Helsinki.
- Mezirow, Jack 1996: Uudistava oppiminen. Kriittinen reflektio aikuiskoulutuksessa. Fostering Critical Reflection in Adulthood A Guide to Transformative and Emancipatory Learning. Helsingin yliopisto. Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. 2. painos. Painotalo Miktor.
- Mäkinen, Olli 2006: Tutkimusetiikan ABC. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski.
- Okulov, Seija, Hankosalo, Timo 2018-2019: Kykyviisari sosiaalityössä. ISO SOS-Osallistuvat asiakkaat ja vaikuttavat kokeilut sosiaalityössä. Raportti Kykyviisarikokeilujen toteutuksesta ISO SOS -hankkeessa. <https://www.isonet.fi/documents/10510/31325/Kykyviisari-raportti/f6ce5bdb-bd9e-4dab-983e-072750de12a2> Viitattu 25.2.2020.
- Parkkisenniemi, Juha 2003. Kuntoutustyö ja toimintatutkimus. Teoksessa. Eskola, Jari & Koski-Jännes, Anja & Lamminluoto, Eija & Saaranen, Anita & Saastamoinen, Mikko & Valtanen, Katja(toim.): Tutkimusmenetelmällisiä reflektioita. Kuopion Yliopisto. University Press.
- Pietilä, Ilkka 2010. Teoksessa Ruusu vuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim): Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere.234–235.
- Rauhala, Lauri 1990: Humanistinen psykologia. Yliopistopaino. Helsinki.
- Ruusu vuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti(toim.)2010: Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere.
- Räsänen, Jenni-Mari 2019: Toimintakyvyn arviointimenetelmien käytön ja arki työn tasapainottelua kotiin vietävissä palveluissa. Janus.Vol.27(2) 2019. Artikkel. Tampereen Yliopisto.
- Sandberg, Erja & Jokinen, Sari & Kärkkäinen, Jukka, & Lämsä, Riikka & Löfstedt, Jan & Norlund-Spidy, Rut & Pajunen, Marjaana & Raivio, Helka & Rouvinen, Johanna & Valkeinen Heli 2018: Toimintakyvyn arviointi 16-29 vuotiailla NEET nuorilla. Suositus Kelan ammatillisen kuntoutukseen ohjattaessa. Kuntoutusta kehittämässä 3/2018. URI <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018100237189>Helsinki. Viitattu 16.9.2019.
- SHL Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301).
- Silvennoinen-Nuora, Leena 2010: Vaikuttavuuden arviointi hoitoketjussa. Mikä mahdollistaa vaikuttavuuden ja vaikuttavuuden arvioinnin. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto Johtamistieteidenlaitos. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66667/978-951-44-8251-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 6.4.2020.
- Suojanen, Ulla, 1992: Toimintatutkimus koulutuksen ja ammatillisen kehittymisen välineenä. Oy Finn Lectura Ab. Loimaan Kirjapaino Oy.
- Syrjälä, Leena & Ahonen, Sirkka & Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo 1994: Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Kirjayhtymä Oy. Helsinki. Kirjapaino West-Point Oy, Rauma.
- Tapola-Haapala, Maria 2011: Sosiaalityön ammattilaiset refleksiivisinä toimijoina. Tutkimus erikoistumiskoulutuksesta Margaret Archerin teorian valossa. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 4. Sosiaalityö. Unigrafia. Helsinki.

[https://www.researchgate.net/publication/215440436\\_Sosiaaliryön\\_ammattilaiset\\_refleksiivisina\\_toimijoina\\_Social\\_Work\\_Professionals\\_as\\_Reflexive\\_Agents-An\\_Examination\\_of\\_Specialized\\_Studies\\_in\\_Social\\_Work\\_in\\_the\\_Light\\_of\\_Margaret\\_Archer's\\_Theory](https://www.researchgate.net/publication/215440436_Sosiaaliryön_ammattilaiset_refleksiivisina_toimijoina_Social_Work_Professionals_as_Reflexive_Agents-An_Examination_of_Specialized_Studies_in_Social_Work_in_the_Light_of_Margaret_Archer's_Theory) abstraa  
Viitattu 15.3.2020.

- Tiuraniemi, Juhani 2002. Teoksessa Niemi, Pekka & Keskinen, Esko: Taitavan toiminnan psykologia. Turun yliopiston psykologian laitos. Hakapaino Oy. Helsinki. 165-167.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- TOIMIA-käsikirja 2.0. 5.4.2017. Kuvaus toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin suositusten sekä mittariarviointien laadinnasta TOIMIA-asiantuntijaverkostossa. [http://www.julkari.fi/handle/10024/132218/TOIMIA-k%  
c3%a4sikirja%202.0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/handle/10024/132218/TOIMIA-k%c3%a4sikirja%202.0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
Viitattu 20.2.2020.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- TYP-asiakasprosessi. Työllistymistä edistävän, monialaisen yhteispalvelun (TYP) palvelumuotoilu. Yleiskuvaus pilottialueella tunnistetuista hyvistä käytännöistä. Loppuraportti 2018. Muistion 14.9.2018 liite. Kajaanin kaupunki.
- Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun TYP palvelumuotoilu. Loppuraportti. Yleiskuvaus pilottialueilla tunnistetuista hyvistä käytännöistä. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Vipuvoimaa EU: LTA 2014-2020. Euroopan Unioni.
- Työterveyslaitos, Solmu -hanke 2019: Kykyviisari. Työ- ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmä. Käyttöopas. [https://sivusto.kykyviisari.fi/wp-content/uploads/2019/10/Kykyviisari\\_kaytto\\_opas\\_paivitys\\_SF\\_171019\\_yleinen-.pdf](https://sivusto.kykyviisari.fi/wp-content/uploads/2019/10/Kykyviisari_kaytto_opas_paivitys_SF_171019_yleinen-.pdf). Viitattu 17.11.2019.
- Työterveyslaitos 2010. Ikävoimaan työhön. Työhyvinvointia kaikille sukupolville. <https://ttk.fi/files/5222/Tyokyky-on-työhyvinvoinnin-perusta.pdf>. Viitattu 20.2.2020.
- Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna 2016: Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Raamatutrükikoja OÜ.
- Valli, Raine: Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. 3. uudistettu ja täydennetty painos. WS Bookwell Oy. 82–83.
- Varila, Juha & Kallio, Kirsi 1992: Työura, pysyvyys ja muutos. Valtionhallinnon kehittämiskeskus. VAPK-Kustannus. Valtion painatuskeskus. Helsinki. (julkaisija)
- Varto, Juha 1996: Laadullisen tutkimuksen Metodologia 1996. Kirjayhtymä Oy, 1992. Tammer Paino Oy. Tampere 1996.
- Vataja, Katri & Julkunen, Ilse 2004: Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi. Tutkimuskatsaus. FinSoc Työpapereita 5. Stakes. Helsinki. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204194108> Viitattu 4.2.2019.
- Viinamäki, Leena & Saari, Erkki 2007: Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Vilka, Hanna, 2015: Tutki ja kehitä. PS- Kustannus. Bookwell Oy. Juva. Uudistettu painos.

Vuori, Miika 2018: Kela. Työpapereita 134/2018. Lasten elämänhallintamittari (Kid-KINDL-R) sisäinen yhtenevyys suomalaisessa lapsiaineistossa.<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/231253/Tyopapereita134.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 17.10.2019.

## Liite 1. Tiedote tutkimuksesta Kainuun TYPille



Hei, TYPin työkaverit!

Teen pro gradua Lapin yliopistoon. Gradun aiheena on Kykyviisari työmenetelmä monialaisessa palvelussa. Tutkimuksen nimi ja tutkimuskysymykset saattavat muuttua vielä matkan varrella. Tavoitteena on kuitenkin selvittää Kykyviisarin hyötyjä työmenetelmänä ja mitä kokemuksia sen käyttämisestä on. Tutkimukseen osallistuvat Kykyviisaria työssään toteuttavat Kainuun TYPin työntekijät. Tutkimusstrategiana on praktinen (käytännöllinen toimintatutkimus) Toimintatutkimukseen kuuluu aineistonkerääminen useilla eri tavoilla.

Kerään aineistoa teemahaastatteluin, jotka ovat yksilöhaastatteluja ja tapahtuvat kasvokkain. Haastattelut myös nauhoitetaan. Tutkimuskysymykset lähetän haastateltaville jo hyvissä ajoin, niihin tutustumista varten. Kuntien työntekijöille toteutan haastattelut videoyhteydellä. Aineiston keräämiseen kuuluu myös havainnointi, joka tarkoittaa tutkijan ja työyhteisön jäsenen, eli minun läsnäoloani työyhteisössä ja vuorovaikutusta teidän kanssanne

Dokumentointi on yksi tärkeä toimintatutkimuksen periaate. Kerään aineistoa myös pitämällä tutkimuspäiväkirjaa, johon kirjaan kaikki Kykyviisariin liittyvät asiat, joita tulee esille tutkimuksen aikana, kuten myös omat pohdinnat. Toimintatutkimukseen kuuluu tutkimussuunnitelman ja tutkimusväliraportin esittäminen työyhteisölle. Tutkimussuunnitelman esittämisvaiheessa kokoan teiltä kommentit ja kehittämisehdotukset, jotka toimivat tutkimuksessani aineistona. Väliraportin esitän teille siinä vaiheessa, kun analysoitua aineistoa on tullut.

Alustavana analyysimenetelmänä on aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Tavoitteena on saada empiiristä tietoa Kykyviisarin kokemuksista ja sen jatkokehittämisestä. Toimintatutkimuksessa työyhteisö on aktiivisesti mukana toimintatutkimuksen eri vaiheissa. Työyhteisönä olemme kaikki toimijoita työn kehittämisessä ja tähän toimintatutkimukseen tarvitsen teidät kaikki mukaan. Tutkimuksessa olevat osallistuvat anonyymeinä ja tutkimustietoja käsitellään kaikilta osin tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti. Toivon kärsivällisyyttä tutkimustani kohtaan ja kiitän jo etukäteen teitä kaikkia! Avoin, kaikkia huomioiva keskustelu vie eteenpäin.!

Kajaanissa 12.12.2019 Tarja Hakkarainen

## Liite 2. Suostumus haastatteluun

Olen saanut tarvittavan informaation TYPin monialaisessa palvelussa tehtävästä toimintatutkimuksesta (pro gradu). Haastattelun tekijä on sosiaalihoaja Tarja Hakkarainen. Tutkimussuunnitelma on esitetty 9.12.2019 TYPin kehittämispäivässä. Yhtenä aineiston keruumenetelmänä on teemahaastattelu, joka toteutetaan nauhoittamalla. Olen saanut tutkimuskysymykset etukäteen. Haastatteluaineiston käsittelyssä noudatetaan tieteellisen ohjeistuksen sääntöjä.

Kajaanissa  
19.12.2019

Liite 3. Teema haastattelukysymykset

### **Teema 1 Kykyviisari arviointimenetelmänä?**

Kysymys 1. Mitä hyötyä Kykyviisarin käyttämisestä on TYP -työssä?

Kysymys 2. Millainen Kykyviisari on työmenetelmänä/välineenä?

Kysymys 3. Mitä uutta Kykyviisari on tuonut työhösi?

### **Teema 2 Kokemukset Kykyviisarin käyttöönottamisessa TYP -työssä.**

Kysymys 1. Millaisia ajatuksia sinulla heräsi Kykyviisarin käyttöönottamisesta?

Kysymys 2. Miten Kykyviisarin käyttäminen TYP työssä on muuttanut työkäytäntöjä/toimintamalleja?

Kysymys 3. Kuvaile onnistunut Kykyviisarimittauksesi?

### **Teema 3 Kykyviisarin kehittäminen TYP -työssä**

Kysymys 1. Miten Kykyviisarin käytöstä saatua tietoa voidaan parhaiten hyödyntää TYP -työssä?

Kysymys 2. Miten Kykyviisaria voidaan kehittää työvälineenä ja /tai toimintamallina monialaisesti TYP -työhön?

Kysymys 3. Mitä haasteita Kykyviisarin kehittämisessä on työvälineeksi ja /tai toimintamalliksi TYP -työhön?



#### Liite 4. Yhteenveto 9.12.2019 Kainuun TYPin kehittämispäivän palautteista

Kysymys 1. Kerro muutamalla lauseella mitä lisäarvoa Kykyviisarin käyttäminen on tuonut työhösi?

Kykyviisarin tekeminen jo tutulle asiakkaalle toi lisätietoa asiakkaalle hänen arjestaan ja sosiaalista suhteistaan. Asiakkaan tilanne tuli monipuolisesti esiin. Asiakkaasta tuli kattavampaa tietoa ja asiakas on arvioinut itse omaa tilannettaan. Kykyviisari tuottaa enemmän tietoa kuin haastattelu. Tilannetta arvioitaessa uudelleen, vertailtavaa tietoa on käytettävissä. Lisäarvoa asiakkaan urapolulla etenemiselle. Auttoi asiakasta orientoitumaan koulutushaastatteluvalintaan. Liian vähän vielä kokemusta asiasta. Kysymysten vastaukset toimivat keskustelujen aloittamisessa. Asiakkaan tilanteen syvällisempi ja kokonaisvaltaisempi tilanteen selvittely. Asioiden mitattavuus.

Kysymys 2. Millaisia asioita toivot Kykyviisarilla selvitettävän?

Miten Kykyviisaria voidaan hyödyntää eri asiakkaan palveluissa eri hallinnonaloilla jatkossa. Palveleeko asiakkaan tilanteen kartoittamista. Onko se liian aikaa vievää. Kuinka työntekijä voi parhaiten hyödyntää Kykyviisaria. Asiakkaan todellinen tilanne. Asiakas paneutuisi vastausten antamiseen ja vastaa rehellisesti. Miten tulokset hyödynnetään konkreettisen tavoitteen asettamiseksi. Miten Kykyviisari -tulokset tuovat esille muutostarpeen ja toiveen. Kykyviisarin ensisijaisuus TYPissä. Saadaanko tutkimukselle tietoa asiakkaan elämäntilanteen muuttumisesta, kun Kykyviisari tehdään useamman kerran. Työ- ja toimintakyvyn selvyyttä. Miten me työntekijä koetaan tämän mittarin käyttö. Miten mittarin käyttö vaikuttaa työprosessiin.

Kysymys 3. Mitä muuta haluaisit tuoda esille?

Voidaanko TYPissä nähdä viisari, jos asiakas on täyttänyt sen muualla ja toisinpäin. Asiakas voi työntekijän näkökulmasta ja ymmärryksestä käsin tehdä epärealistisen arvion tilanteestaan, esimerkiksi kaikki on erittäin hyvin. Jos käydään vain kokonaistuloksia läpi asiakkaan tilanne ei avaudu. Pitää tarkastella myös yksittäisiä vastauksia.

