

Anna-Laura Marjeta

Kohtaamisen keinoja kehittämässä

Kuvauksia ja kokemuksia moniammatillisesta
nuorille suunnatusta verkkotyöstä



VERKE

Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus



nuorisosaasiainkeskus
HELSINGIN KAUPUNKI

Julkaisu 01/2011

Anna-Laura Marjeta

Kohtaamisen keinoja kehittämässä

Kuvauksia ja kokemuksia moniammatillisesta
nuorille suunnatusta verkkotyöstä



Copyright © Anna-Laura Marjeta / Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus & Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus.

Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus, julkaisu 1/2011

ISBN 978-951-9245-13-3

Helsinki 2011.

Kansi ja taitto: Hannu Nieminen

Paino: Aksidenssi Oy

Tämä kirja on painettu ympäristöystävälliselle paperille.



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

Opetus- ja
kulttuuriministeriö

Sisällys

ESIPUHE.....	4
1. JOHDANTO.....	5
1.1 Nuorille suunnattu verkkotyö valtakunnallisena ja monialaisena kehitysprosessina.....	8
1.2 Raportin tarkoitus ja sisältö.....	10
2. MONIAMMATILLISEN YHTEISTYÖN MUODOSTUMINEN.....	13
2.1 Tarve verkon ja moniammatillisen työotteen hyödyntämiseen.....	14
2.2 Yhteistyöverkoston rakentuminen.....	16
2.3 Hankekokonaisuudeksi yhteisen toiminnan tarkoituksen kautta.....	18
3. KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHTIA.....	23
3.1 Verkkonuorisotyöstä nuorille suunnattuun verkkotyöhön.....	24
3.2 Moniammatillisuus jakamisena ja luottamisena.....	25
3.3 Verkko nuoria ja ammattilaisia yhdistävänä ympäristönä.....	28
3.4 Eettiset ohjeistukset ja periaatteet moniammatillisessa verkkotyössä.....	31
3.5 Nuoren roolit moniammatillisessa verkkotyössä.....	32
4. KUVAUS MONIAMMATILLISEN VERKKOTYÖN PALVELUPROSESSISTA.....	37
4.1 Verkko nuorten vertaisvuorovaikutuksen alueena.....	42
4.2 Ammattilaisten ja nuorten kohtaaminen verkossa.....	43
4.3 Nuorten auttaminen verkkomaailmassa.....	48
4.4 Verkko- ja reaali maailman palvelut jatkumona.....	51
5. MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ PALVELUJEN TAUSTALLA.....	53
5.1 Yhteistyö palveluprosessin aikana.....	54
5.2 Suunnitteleva ja kehittävä yhteistyö.....	55
5.3 Muutoksen hallintaa jatkuvan tiedon keräämisen ja arvioimisen avulla.....	58
6. KOKEMUKSIA MONIAMMATILISESTA YHTEISTYÖSTÄ VERKOSSA.....	61
6.1 Sosiaalityöntekijän kokemuksia muutoksen hallinnasta ja paikan hakemisesta.....	62
6.2 Nuorisotyöntekijän kokemuksia erityisosaamisen jakamisesta.....	64
6.3 Psykologin kokemuksia yhteistyön edellyttämästä joustavuudesta.....	65
6.4 Terveystoimijain kokemuksia työtapojen yhtenäistämisestä.....	67
7. HANKETOIMINNAN JÄLKEEN.....	69
8. LÖYDÖKSIÄ MONIAMMATILLISEEN VERKKOTYÖHÖN LIITTYEN.....	72

Esipuhe

Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskus on vuosina 2008–2011 koordinoinut useita hankkeita, jotka kaikki ovat osallistuneet moniammatillisen nuorille suunnatun verkkotyön kehittämiseen. Kehitettyjen moniammatillisten työmuotojen ja -tapojen mallintaminen on ollut työssä mukana olleiden toimijoiden yhteinen tavoite jo pitkään. Toiminnan mallintaminen on kuitenkin ollut haastava tehtävä, sillä jatkuvasti uudelleen muutou-
tuvia ja edelleen kehittyviä prosesseja on hyvin vaikea vangita staattiseen kirjoitettuun muotoon. Raportit ovat aina tietystä näkökulmasta kirjoitettuja kuvauksia äärettömän moninaisesta todellisuudesta. Silti mallinnus on koettu tärkeäksi, ja raportti on ennen kaikkea tapa ottaa osaa nuorille suunnattua verkkotyötä kehittävään yhteiskunnalliseen keskusteluun. Tämän lisäksi raportin kirjoittamistyö kaikkine siihen liittyvine haastattelui-
neen ja kommentointikierroksineen on aktivoinut myös moniammatillista verkkotyötä tehneiden ammattilaisten työtä koskevia reflektioprosesseja. Työntekijöiden on täytynyt kehittää sekä vaikeasti hahmotettaville että itsestään selviksi käytännöiksi muodostuneille työmenetelmilleen sanallisia ja jäsentyneitä muotoja. Tällaisten keskustelujen kautta toimintaa ja sen automatisoituneita puolia on myös pystytty tiedostamaan, jakamaan, arvioimaan ja jäsentämään.

Kun raportin kokoajana ja kirjoittajana pääsin kesäkuussa 2011 tutustumaan työhön, josta mallinnus piti muutamassa kuukaudessa tehdä, näyttäytyi tehtävä minulle yhtä aikaa kiinnostavana ja haastavana. Onkin selvää, ettei raportti olisi valmistunut ilman työyhteisön merkittävää ja inspiroivaa tukea. Olen kirjoittanut raportin useita erilaisia taustamateriaaleja hyödyntäen: olen haastatellut työntekijöitä, lukenut toimintaa koskevia arviointeja ja kyselyitä sekä havainnoinut työn käytäntöjä osallistumalla aktiivisesti työn tekemisen arkeen. Olen myös kirjoittanut raporttia siten, että teksti on ollut koko ajan avoin raportissa kuvattujen osahankkeiden työntekijöiden kommenteille.

Kaikille raportin kirjoittamiseen osallistuneille henkilöille kuuluukin suuri kiitos tiedon aktiivisesta ja avoimesta jakamisesta, isosta kommentointityöstä ja tsemppaamisesta!

Syyskuussa 2011, Anna-Laura Marjeta

1. Johdanto

Hyvinvointiyhteiskuntaa koskevat ajankohtaiset haasteet, jotka liittyvät kansalaisten ikärakenteeseen, kasvaviin terveyseroihin ja julkisen sektorin toiminnan tehostamisvaatimuksiin, vaikuttavat suoraan sosiaali- ja terveysalaan, kuten myös nuorisoalaan. Viranomaistyötä pitäisi tehdä jatkuvasti enemmän, mutta yhä pienemmillä resursseilla. Lisäksi sosiaali- ja terveysalan toimijoilta vaaditaan entistä voimakkaammin toimintatapojen perustelemista eettisillä ohjeistuksilla ja ihmisoikeuksilla (ks. esim. Ife 2008). Julkinen sektori on jo kohdannut ja tulee edelleen kohtaamaan merkittäviä haasteita, kun se yrittää erilaisten ristipaineiden keskellä ylläpitää ja kehittää kansalaisille suunnattuja palveluitaan.

Joitakin rakenne-, toimintatapa- tai asennemuutoksia edellytetään nyt lähes kaikilta julkisen sektorin palveluita tuottavilta toimijoilta, vaikka muutospaineiden voimakkuus voikin vaihdella eri organisaatioiden välillä. Muutospaineisiin on pyritty vastaamaan muun muassa erilaisilla yhteistyötä kehittäville prosesseilla. Jo 1990-luvulta lähtien poliittishallinnollisissa keskusteluissa on ollut esillä myös moniammatillisen yhteistyön idea. Moniammatillisesta yhteistyöstä onkin toivottu ja kehitetty yhtä keskeistä ratkaisumallia esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla tunnistettuihin uusiin ja voimistuviin tarpeisiin. On muun muassa esitetty, että yksin tekemisen aika on ohi, eikä moniongelmaisten asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen onnistu sektoroituneelta palvelujärjestelmältä. Tämän vuoksi ammattien välisiä ja eri ammattialojen yhteisiä prosesseja olisikin kehitettävä. (Määttä 2007, 25; Soanjärvi 2007, 155; Möttönen & Niemelä 2005, 206) Moniammatillisen yhteistyön on uskottu hyödyttävän niin palvelun toteuttajaa, vastaanottajaa kuin myös palvelujärjestelmää kokonaisuudessaan (Määttä 2007, 29).

Myös nuorten parissa tehtävässä työssä, erityisesti nuorisotyössä, on tunnistettu merkittävä tarve innovoida uusia työmuotoja, joilla voidaan paremmin vastata ajankohtaisiin yhteiskunnallisiin haasteisiin (Pohjola 2009, 38). On nähty, että nuorisotyön luonteeseen sopii erityisen hyvin yhteistyö esimerkiksi sosiaali-, terveys- ja opetusalojen viranomaisten kanssa (Raitakari ja Vironkannas 2009).ⁱ

Tarve ja mahdollisuus nuorten kanssa työskentelevien ammattilaisten yhteistyön kehittämiseen on ilmaistu viime aikoina valtion hallinnon tasolla poikkeuksellisen selkeästi. Vuoden 2011 alusta tuli voimaan laki nuorisolain muuttamisesta (693/2010), jolla lisättiin nuorisolakiin (72/2006) muun muassa monialaista yhteistyötäⁱⁱ koskevia pykäläiä (7 ja 7a). Hallituksen esityksessä monialaiseen yhteistyöhön liittyvien pykälien tarpeellisuutta perusteellaan esimerkiksi seuraavalla tavalla:

”Viimeisten viidentoista vuoden aikana toteutetut lukuisat nuorten julkisen sektorin palvelujen kehittämishankkeet ovat osoittaneet, että nuorten auttamisessa ongelmat keskittyvät hallinnonalojen puutteelliseen yhteistyöhön, nuorten palveluihin pääsemiseen sekä menettelmiin, joilla nuoria autetaan. Kukin toimiala on sitoutunut oman osaamisensa kehittämiseen tahollaan. Työ pohjautuu kuitenkin usein sektorikohtaiseen tietoon, eikä laajempaan kokonaiskuvaan nuorten kasvu- ja elinoloista. Yhteistyö sekä palveluiden tavoitettavuus edellyttävät uusia toimintatapoja viranomaisyhteistyössä.” (HE 1/2010 vp)

ⁱ Nuorisotyö on alueena erittäin moninainen. Nuorten kanssa työskennellään useissa ammateissa, eri sektoreilla ja myös vapaaehtoisena. ”Nuorisongelma” koskettaa esimerkiksi opettajia, terveydenhuollon ammattilaisia, psykologeja, psykiatreja, nuorisotyöntekijöitä ja sosiaalityöntekijöitä. (Raitakari ja Vironkannas 1, 2009.) Lisäksi nuorisotyö ankkuroituu tiedeperustaltaan useisiin eri tieteesiin kuten kasvatus-, yhteiskunta- ja sosiaalityöihin (Hirvonen 2009, 50–51).

ⁱⁱ On huomioitava, että laissa monialaisella yhteistyöllä tarkoitetaan paikallistasolla toteutettavaa eri toimialojen viranomaisten yhteistyötä (Nuorisolaki, 2. §).

Nuorisolaissa on siis tällä hetkellä huomioitu näkyvästi kunnan eri toimialojen välisen yhteistyön merkitys nuorille suunnattujen palvelujen toimivuuden ja vaikuttavuuden parantamisessa: kunnilta vaaditaan esimerkiksi monialaisen paikallisen ohjaus- ja palveluverkoston luomista (5:n 7a momentti 1). Viime vuosina nuorille suunnattuja palveluita on kehitetty ja toteutettu yhä enemmän myös sektorien välisessä yhteistyössä, vaikka nuorisolaki ei näin laajaan yhteistyöhön kuntia velvoitakaan. Tässä raportissa monialaisen yhteistyön käsitteellä viitataankin tällaiseen eri sektoreiden ja toimialojen (ei vain eri viranomaisten ja ammattiryhmien) väliseen yhteistyöhön. Moniammatillisuuden käsitteellä tässä raportissa viitataan puolestaan julkisella sektorilla toimivien eri ammattikuntien väliseen yhteistyöhön.

Erilaisten yhteistyömuotojen hyödyntämisen lisäksi nuorten kanssa tehtävässä työssä on ymmärretty tärkeäksi kehittää työn tekemisen tapoja muillakin tavoilla. 2000-luvun alusta saakka, koko ajan lisääntyvissä määrin, on korostettu nuorten kanssa työskentelevien tarvetta reagoida verkon ja sosiaalisen median kasvavaan merkitykseen nuorten arjessa (ks. esim. Tervo-Hiltula 2011 ja Laine 2010). On esimerkiksi kuvattu, että vuoden 1999 jälkeen syntynyt sukupolvi on ensimmäinen, joka kasvaa ajattelussaan aidosti käyttäjälähtöiseen ja ihmiseen sulautuvaan tekniikkaan. Kyseisen sukupolven ajattelutavat ovat vasta muotoutumassa, ja niitä on vaikea ennustaa. Tästä huolimatta niiden ennustetaan olevan hyvin erilaisia kuin parin aikaisemman sukupolven tekniikkaan ja sosiaaliseen mediaan liittyvät ajattelutavat. (Säntti & Säntti 2011, 35–38.) Verkko on siis nuorisokulttuureihin monella merkityksellisellä tavalla kietoutuva kommunikaatioväline, ja nuorten kanssa työskentelevien ammattilaisten tulisi huomioida tämä paremmin työssäänⁱⁱⁱ.

Verkossa nuorten kanssa on toki työskennelty tavalla tai toisella jo 1990-luvulta lähtien^{iv}, mutta tarve sen kehittämiselle on edelleen akuutti: esimerkiksi Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelmassa (2007–2011) on keskeisesti ilmaistu, että lasten ja nuorten kanssa työskentelevien tulisi sekä huomioida että hyödyntää verkkoa paremmin lasten kasvatamisessa, kouluttamisessa ja auttamisessa. Verkkotyön kehittäminen asettaa kuitenkin nuorten kanssa työskentelevät uusien haasteiden eteen. Kun työtä tehdään verkossa, sitä on usein mahdollista ja kannattavaa tehdä alueellisia rajoja ylittäen. Tämä on kuitenkin usein käytännössä haaste monille paikalliseen toimintaan tottuneille ja organisoiduille virastoille. Vaikka siis moniammatillisen työotteen ja verkon hyödyntämisellä on jo pitkiäkin perinteitä suomalaisen julkisen sektorin toiminnassa^v, on moniammatillista, valtakunnallista ja verkkoperustaista työtä, jota tehdään sekä reaaliaikaisesti että säännöllisesti, tehty vasta vähän nuorille suunnatun työn alueella. Tässä raportissa on kuitenkin tarkoitus kuvata tällaista toimintaa.

ⁱⁱⁱ Sukupolviajattelun ohella on kuitenkin haluttu huomioida myös nuorten keskuudessa esiintyvät erot tietotekniikan ja sosiaalisen median käyttötaidoissa. Vaikka yhä useampi nuori käyttää yhä enemmän aikaa verkossa vapaa-ajallaan, on edelleen olemassa myös nuoria, jotka eivät käytä verkkoa ollenkaan tai käyttävät sitä hyvin vähän. Verkkopalveluita tulisikin kehittää siten, etteivät sinne luodut tai siirretyt palvelut olisi haitaksi reaali maailman kasvokkaisten palveluiden toimivuudelle.

^{iv} Esimerkiksi nuorisotiedotus on hyödyntänyt nuorten tieto- ja neuvontatyössä verkkoa jo 1990-luvulla. Vuonna 2002 Elämä On Parasta Huumetta ry alkoi ensimmäisenä Suomessa käyttää verkon yhteisöpalveluja nuorten reaaliaikaiseen kohtaamiseen (Jokinen 2010, 108).

^v Monialaisen nuorille suunnatun työn malleja on koottu esimerkiksi Kimmo Aaltosen (2011) toimittamaan teokseen Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö.

1.1 Nuorille suunnattu verkkotyö valtakunnallisena ja monialaisena kehitysprosessina

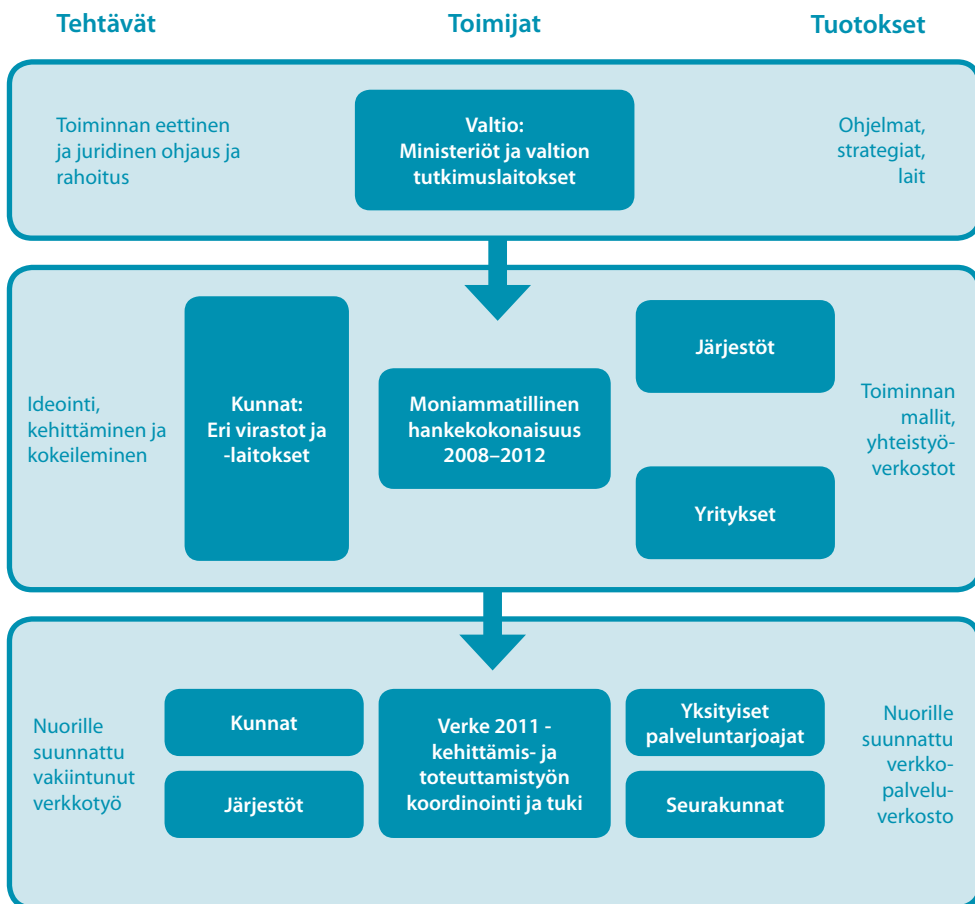
Raportissa kuvataan ja jäsennetään, eli mallinnetaan, sekä arvioidaan Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen koordinoiman moniammatillisen hankekokonaisuuden^{vi} toimintaa. Moniammatillista yhteistyötä nuorille suunnatun verkkotyön alueella tekevä hankekokonaisuus muodostuu neljästä eri osahankkeesta (Netari, Verkkoterkkari, Toisen asteen yhteys ja Vespa). Hankkeiden taustaorganisaatioita ovat usean kunnan nuoriso-toimet, Helsingin terveystakeskus sekä Helsingin opetus- ja sosiaalivirastot. Osahankkeiden tavoitemaailmat ovat hyvin yhteneväisiä, sillä eri organisaatioissa haetaan tällä hetkellä ratkaisuja hyvin samankaltaisiin haasteisiin. Yleisesti sanottuna kaikki osahankkeet ovat keskittyneet kehittämään ja kokeilemaan nuorille^{vii} suunnatun verkkotyön tapoja ja niihin liittyvän moniammatillisen työotteen mahdollisuuksia. Tietysti osahankkeilla on myös joitakin erityisiä tavoitteita ja toiminnan tapoja, mutta tässä raportissa keskitytään kuvaamaan, jäsentämään ja arvioimaan osahankkeiden toimintaa yhtenä yhteisenä kokonaisuutena. Tämä on perusteltu valinta, koska osahankkeet ovat monilla tavoilla toisistaan riippuvaisia. Ne tukevat ja mahdollistavat toistensa toimintaa sekä työn kehittämisen että sen toteuttamisen tasolla.

Kuvio 1 havainnollistaa Netarin, Verkkoterkkareiden, Toisen asteen yhteyden ja Vespan muodostaman moniammatillisen hankekokonaisuuden näkökulmasta^{viii} sen toiminnan asemaa, merkitystä ja suuntaa osana laajempaa valtakunnallista nuorille suunnatun verkkotyön kehittämisprosessia. Yleisesti sanottuna hankekokonaisuuden tehtävänä (osana laajempaa yhteistyöverkostoa) on luoda lisää valmiuksia nuorille suunnattujen vakiintuneiden, kattavien ja laadukkaiden verkkopalveluiden kehittämiseen. Hanketoiminnassa kehitettyjen työmuotojen ja palveluiden ei ole kuitenkaan välttämättä tarkoitus vakiintua sellaisinaan. Sen sijaan osahankkeiden muodostamassa hankekokonaisuudessa on tavoitteena kehittää osaamista, kokemuksia, asenteita, työkaluja ja ratkaisuja, joiden avulla moniammatillisuus ja verkko voivat juurtua ja vakiintua osaksi valtakunnallista nuorille suunnattua palveluverkostoa ja siihen liittyvää työtä. Tätä kehittämistyötä on kuitenkin tehty hankkeissa konkreettisten palveluiden suunnittelemisen ja toteuttamisen kautta.

^{vi} Viitataan tähän jatkossa tekstin luettavuutta parantaakseni lyhennetyllä käsitteellä ”hankekokonaisuus”.

^{vii} Hankekokonaisuuden moniammatillinen toiminta on suunnattu pääasiassa 12–18-vuotiaille nuorille (Nasr & Puumalainen 2011). Poikkeuksena ovat Toisen asteen yhteys -hankkeen itsehoitosivustot ja niillä olevat palvelut, jotka on suunnattu lukioiden ja ammatillisten oppilaitosten opiskelijoille.

^{viii} Kuviossa esitetään siis eri toimijoiden ja tahojen rooleja sellaisina, kuin ne näyttäytyvät hankekokonaisuuden näkökulmasta. Moniammatillisen hankekokonaisuuden toiminnalle esimerkiksi järjestösektori on ollut tärkeä yhteistyötaho sekä palveluiden sisältöjen tuottamiseen että erityisesti verkkotyön eettisten periaatteiden muodostamiseen liittyen. Järjestöt ovat kuitenkin jo hyvin pitkään kehittäneet ja toteuttaneet nuorille suunnattuja verkkopalveluita sekä itsenäisesti että erilaisissa yhteistyömuodoissa.



Kuvio 1. Nuorille suunnatun verkkotyön monialainen kehittämisprosessi.

Valtionhallinto aktivoi, suuntaa ja tukee nuorille suunnattuun verkkotyöhön liittyvää kehittämistyötä, erilaisten poliittisten ohjelmien, strategioiden ja lakien^{ix} avulla. Hankekokonaisuudessa kehittämistyön tarkoituksena on siis löytää ja luoda käytännössä toimivia tapoja toteuttaa valtionhallinnon tärkeiksi määrittelemiä tavoitteita. Kuvio 1 tuokin esille nuorille suunnatun verkkotyön kehittämisprosessin laajuutta ja monialaisuutta. Hankekokonaisuus on yksi useista valtionhallinnon rahoittamista toimijoista, jotka kehittävät nuorille suunnattua verkkotyötä.

Moniammatillisessa hankekokonaisuudessa on tehty laajaa ja yli sektorirajojen ulottuvaa yhteistyötä useiden muiden verkkotyötä kehittävien ja toteuttavien toimijoiden, kuten poliisin, järjestöjen ja yksityisten yritysten kanssa. Vaikka varmasti tämän koko laajan yhteistyöverkoston toiminnan esittelemineen olisi kiinnostavaa ja tärkeää, tässä raportissa keskitytään vain edellä mainittujen neljän osahankkeen ja niiden muodostaman moni-

^{ix} Näitä ohjausvälineitä ovat esimerkiksi nuorisolaki sekä Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelma. On tietysti syytä huomioda, että valtionhallinnon kokoamat ohjelmat, strategiat ja lait ovat aina aikansa tuotteita. Ne perustuvat yhteiskunnassa käytyyn keskusteluun, jonka tärkeitä aktivaattoreita ovat muun muassa erilaiset hankkeet, tutkimukset, käytännön kokemukset ja kansainväliset vaikutteet. Täten kehitysprosessijakaan ei voi ymmärtää yksisuuntaisina valtion hallinnon asettamina tehtävinä, vaan jatkuvasti itseään uudelleen luovan yhteiskunnan eteenpäin menemisen ja reagoimisen prosesseina.

ammattillisen hankekokonaisuuden toiminnan kuvaamiseen. Tämä rajaus^x on pitänyt tehdä siksi, että koko monialaisen yhteistyöverkoston yksityiskohtainen mallintaminen olisi liian suuri projekti tähän raporttiin mahdutettavaksi. Hankekokonaisuuden eri sektoreille sijoitettavia yhteistyökumppaneita ja niiden keskeisiä merkityksiä hankekokonaisuuden tekemälle työlle tuodaan kuitenkin esille raportissa aina, kun se on oleellista osahankkeiden toiminnan ymmärtämisen ja kuvaamisen kannalta.

Kuvio 1 kertoo myös sen, että hankekokonaisuuden toiminta päättyy nykyisessä muodossaan vuoden 2012 loppuun mennessä. Hankekokonaisuuden työssä ja toiminnassa kertyneen moniammatillisuuteen ja verkkoon liittyvän osaamisen siirtyminen osaksi laajempaa valtakunnallista kehittämisprosessia on kuitenkin pyritty turvaamaan. Hankekokonaisuuden toimijat ovat siirtyneet keväällä 2011 osaksi Verkeä^{xi} (Verkkonuurisotyön valtakunnallista kehittämisselkusta). Verke on opetus- ja kulttuuriministeriön nimeämä nuorisotyön valtakunnallinen kehittämis- ja palvelukeskus, jonka tehtävänä on valtakunnallisesti kehittää verkossa nuorille suunnattua työtä ja toimintaa, tuomalla yhteen eri aloja edustavia ja eri puolella Suomea työskenteleviä toimijoita. Raportin toiseksi viimeisessä luvussa, jossa pohditaan hankekokonaisuuden päättymistä ja nuorille suunnattuun verkkotyöhön liittyvän valtakunnallisen kehittämisprosessin tulevaisuutta, kuvataan tarkemmin myös Verkeä, sen roolia ja siihen suunnattuja odotuksia.

1.2 Raportin tarkoitus ja sisältö

Raportissa on ensinnäkin tarkoituksena mallintaa hankekokonaisuuden toiminta kirjalliseen muotoon. Toiseksi raportti sisältää myös toimintaa arvioivia ja sen merkitystä pohtivia osioita. Raportissa jäsennetään hankekokonaisuuden erittäin monimuotoista ja jatkuvasti kehittyvää toimintaa kuvaamalla osahankkeiden välistä yhteistyötä. Sekä yhteistyön lähtökohdat, tavoitteet, siihen liittyvät ammattikunta-kohtaiset kokemukset sekä yhteiset työmuodot ja toimintatavat tulevat esitellyiksi ja käsitellyiksi.

Hankekokonaisuuden toimintaan liittyvää tietoa on kerätty haastatteluiden, aikaisempien toimintaa koskevien arviointiraporttien, kyselyiden ja osallistuvan havainnoinnin keinoin (ks. liite 1). Raportissa tehtyihin tulkintoihin on pyydetty myös läpi kirjoitusprosessin kommentteja hankekokonaisuuden työntekijöiltä. Runsaasta tietomäärästä huolimatta hankekokonaisuuden toiminnan kuvaaminen ja jäsentäminen on ollut haasteellista toiminnan jatkuvan muuttumisen takia. Moniammatilliseen yhteistyöhön kuuluu keskeisesti tietynlainen epämuodollisuus, joustavuus ja epävarmuus (Määttä 2007). Täten siis mallinnuskin voi olla "vain" yksi tilannesidonnainen kuvaus jatkuvasti muuttuvasta ja uudelleen järjestyvästä kehittämisestä.

^x Raportissa kuvataan erityisesti sellaisia hankkeita (ja näiden hankkeiden toimintaa sekä näiden hankkeiden välistä yhteistyötä), joita Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus on vuodesta 2008 alkaen koordinoit, jotka sijoittuvat julkiselle sektorille ja jotka ovat tehneet tiivistä yhteistyötä sekä verkkotyön kehittämisessä että toteuttamisessa. Vaikka raportissa on viitattu kaikkiin hankekokonaisuuden yhteistyökumppaneihin, on edellä perusteltu tiukka rajaus aiheuttanut sen, että näiden tärkeiden yhteistyökumppaneiden toimintojen kuvaukset eivät ole niin perusteellisia kuin Netarin, Vespan, Verkkoterkkareiden ja Toisen asteen yhteys -hankkeen toiminnan kuvaukset. Rajauksella ei missään nimessä haluta viestittää, että muut toimijat olisivat jotenkin vähemmän tärkeässä asemassa verkkotyön kehittämisessä ja toteuttamisessa. Myöskään hankekokonaisuuden toiminta ei olisi voinut olla tässä raportissa kuvatussa muodossa mahdollista ilman hankekokonaisuuden kaikkien yhteistyökumppaneiden panosta. Onkin toivottavaa, että niistä yhteistyömuodoista ja toiminnoista, joita tässä raportissa sivutaan vain lyhyesti, kirjoitetaan tulevaisuudessa toisissa yhteyksissä tarkempia kuvauksia.

^{xi} Verken avajaisia juhlittiin 18.10.2011. Verken projektijohtajana toimii Jukka Orava.

Raportissa tehdyistä ilmauksista liittyvistä valinnoista sekä kuvaamisen rajauksista ja sisällöistä on eri osahankkeiden työntekijöiden kesken erilaisia näkemyksiä, joista kaikki eivät ole mahtuneet kuvattavaksi ja arvioitaviksi tässä raportissa. Niin tutkimukset, kuvaukset kuin arvioinnit, joiden välimaastoon tämä raportti sijoittuu, ovat kuitenkin väistämättä aina tietystä näkökulmasta kirjoitettuja^{xii}. Raportti toiminee rajoituksistaan huolimatta kuitenkin hyvin yhtenä nuorille suunnattuun verkkotyöhön liittyvänä puheenvuorona, kuvauksena ja arviona muiden joukossa. Kun puheenvuoro on julkaisun muodossa, sen jakaminen ja siihen palaaminen on helpompaa. Myös eri sektoreilla ja eri puolilla Suomea toimivien tahojen on helppo kommentoida, täydentää, korjata ja jatkaa keskustelua, joka on aloitettu raportin muodossa.

Toiminnan dokumentointi, onnistumisista ja epäonnistumisista kertominen, kokemusten jakaminen ja huomioiden esittäminen on siis tärkeää yhteisen keskustelun aktivoimiseksi ja ylläpitämiseksi. Eri toimijoiden yhteinen keskustelu mahdollistaa yhteisen osaamisen kehittymistä. Kokemusten jakaminen on erityisen tärkeää siksi, että hankekokonaisuuden kehittämistyöhön sisältyy useita sellaisia käytänteitä, joita ei ole Suomessa aiemmin kokeiltu yhtä laajalla ja monipuolisella tavalla. Mallinnuksen on siis tarkoitus toimia yhtenä esimerkkinä siitä, miten moniammatillisuutta (ja myös monialaisuutta) sekä verkkoa on hyödynnetty nuorille suunnatussa työssä. Kunnianhimoisena tavoitteena voi pitää myös sitä, että esimerkit ja jaetut kokemukset inspiroisivat ja rohkaisisivat muita toimijoita, kuten kuntia, organisaatioita ja yksittäisiä esimiehiä tai työntekijöitä, kokeilemaan perinteisiä rajoja ylittäviä yhteistyömuotoja ja toimintatapoja. Tällaiselle kannustamiselle ja kokemusten jakamiselle on tarvetta esimerkiksi siksi, että yhdeksi merkittäväksi moniammatillisen yhteistyön esteeksi on nähty siihen liitetyt negatiiviset epäilyt (ks. esim. Metsämuuronen 2008, 3). Myös moniammatillista yhteistyötä koskevasta kirjallisuudesta on helpompi löytää esimerkkejä siitä, miksi moniammatillinen yhteistyö ei toimi, kuin löytää opastusta siihen, milloin ja miten se voisi toimia (Siurala 2011, 134).

Raportti koostuu osioista, joissa pohdinta, kuvaaminen ja arvioiminen painottuvat hiukan eri tavoilla. Tämän raportin ensimmäinen luku toimii johdantona koko julkaisulle ja määrittelee sen tarkoituksen. Hankekokonaisuuden toiminta mallinnetaan erityisesti luvuissa 2–5. Mallinnus sisältää selvityksen osahankkeiden välisen yhteistyön taustoista ja muodostumisen prosessista (luku 2), koonnin hankekokonaisuuden toiminnan jaetuista periaatteen omaisista lähtökohdista^{xiii} (luku 3), jäsennetyn kuvauksen hankekokonaisuuden moniammatillisesta verkkopalveluprosessista ja siihen sisältyvistä verkkotyön menetelmistä (luku 4) sekä kuvauksen tavoista, joilla osahankkeet ovat käytännössä tehneet moniammatillista yhteistyötä palveluiden taustalla (luku 5). Paitsi, että hankekokonaisuuden moniammatillinen verkkotyö tulee näissä luvuissa kuvatuksi ja jäsennetyksi, tekstissä kulkee koko ajan mukana myös toimintaa arvioiva ”vire”. Raportin kuudennessa luvussa tuodaan esille erityisiä osahanke- ja ammattikuntaakohtaisia kokemuksia ja huomioita moniammatilliseen yhteistyöhön liittyen. Luvussa 7 arvioidaan ja pohditaan yleisemmin,

^{xii} Vaikka raportissa kuvattua ja jäsennettyä tietoa on kerätty esimerkiksi useiden haastatteluiden, kommenttien ja kyselyiden kautta, olen raportin kirjoituksesta vastanneena henkilönä tehnyt viime kädessä valinnat raportin lopullista sisältöä koskien (mm. mitä asioita nostetaan esille, miten asioita kuvataan ja mitkä asiat jätetään osin tai kokonaan kuvaamatta). Olen pyrkinyt aktiivisesti tiedostamaan ja refleктоimaan näitä valintoja. Oma taustani, kuten se, että olen sosiaalipsykologiasta valmistunut yhteiskuntatieteiden maisteri, on varmasti vaikuttanut paljon tapoihini ymmärtää ja ilmaista hankekokonaisuuden toimintaan liittyviä asioita ja ilmiöitä.

^{xiii} Paitsi, että luvussa 3 kuvataan moniammatillisen hankekokonaisuuden toiminnan taustalla vaikuttavia periaatteenomaisia lähtökohia, toimii luku myös raportissa esiintyviä käsitteitä määrittelevänä osiona. Raportissa keskeisiä käsitteitä on siis pyritty käyttämään niissä merkityksissä, joissa niitä on yleisesti käytetty myös hankekokonaisuuden toiminnan arjessa.

miten hankekokonaisuudessa kertynyttä osaamista voidaan siirtää ja juurruttaa nuorille suunnattuja verkkopalveluita kehittävään työhön, joka alkoi jo ennen hankkeita ja jatkuu myös hankkeiden jälkeen. Luku 8 sen sijaan toimii raportin tärkeimpiä huomioita kokoavana pohdintaluonteisena lopetusosuutena.

2. Moniammatillisen yhteistyön muodostuminen

Tässä luvussa esitellään hankekokonaisuuden syntyminen taustaa, kuten käytännön nuorisotyössä havaittuja tarpeita verkkoperustaiselle ja moniammatilliselle työlle, sekä hankekokonaisuuden muodostumisen vaiheita. Luvussa esitellään yksityiskohtaisesti hankekokonaisuudessa keskeisesti mukana olevat toimijat ja kerrotaan, miten hankkeet ovat tulleet osaksi yhteistyötä. Osittain avataan myös yhteistyötä, jota hankekokonaisuudessa on tehty poliisin, järjestöjen ja yksityisen sektorin kanssa.

2.1 Tarve verkon ja moniammatillisen työotteen hyödyntämiseen

Ensimmäiset ideat verkon reaaliaikaiseen hyödyntämiseen nuorisotyössä kehitettiin Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksessa vuonna 2003, kun nuorisotaloilla nuorten huomattiin viestivän ja toimivan entistä aktiivisemmin verkon yhteisöpalveluissa^{xiv}. Ymmärrettiin, että verkkoa voi hyödyntää myös nuorisotyössä: verkkoon sisältyviä mahdollisuuksia alettiin innovoida ja kehittää, kun taas verkkoon kohdistuvista negatiivisista asenteista sekä ennakkoluuloista alettiin tietoisesti pyrkiä eroon. Kun verkon hyödyntämisen tarve oli havaittu, nuorisoasiainkeskuksen nuorisotyöntekijät ideoivat ja hakivat Netari-hankkeelle rahoituksen silloiselta Etelä-Suomen lääninhallitukselta.

Hanke, jonka tavoitteena oli tuoda nuorisotalo verkkoon ja saada siten nuorisotyöllinen kontakti verkossa aikaansa viettäviin nuoriin, käynnistyi virallisesti vuonna 2004. Käytännössä tämä tarkoitti, että nuorisotyöntekijät loivat Habbo Hotel -yhteisöpalvelua^{xv} ylläpitävän Sulake Corporation Oy:n kanssa kyseiseen yhteisöpalveluun oman nuorisotilan. Tähän tilaan nuorisotyöntekijät loivat omat virtuaaliset hahmonsia, ja näin yhteisöpalvelua käyttäville nuorille syntyi mahdollisuus turvallisen, reaaliaikaisen ja säännöllisen aikuiskontaktin löytämiseen myös verkossa.

Vuonna 2007 Netari sai valtionhallinnon tasolta mandaatin laajentua pääkaupunkiseudun yhteistyöhankkeesta valtakunnalliseksi hankkeeksi^{xvi}. Toiminnan laajentuminen koettiin tärkeäksi ja hyväksi ideaksi useiden seikkojen takia. Ensimmäiset Netarin toimivuuteen ja suosioon liittyvät kokemukset osoittivat, että tällaiselle verkkonuorisotyön muodolle voisi olla enemmänkin tarvetta. Ensinnäkin koska Netari-nuorisotila oli jatkuvasti täynnä, tarve tilan aukiolojen lisäämiselle ja lisäohjaajien rekrytoimiselle oli ilmeinen. Toiseksi useat kunnat eri puolilta Suomea kiinnostuivat Netarin tavasta kohdata nuoria verkon yhteisöpalvelussa ja kunnat itse osoittivat halukkuutta yhteistyöhön. Toimintaan mukaan tulneiden kuntien, joita on parhaimmillaan ollut 29, ei tarvinnut kehittää samoja asioita

^{xiv} Verkon yhteisöpalveluilla tarkoitetaan tässä raportissa erityisesti nuorten suosimia palveluita: Facebookia, IRC-Galleriaa, Habbo Hotelia, Demi.fi:n sivuja sekä Formspring-palvelua. Nämä verkon yhteisöpalvelut ovat yksityisten yritysten perustamia vapaa-ajanviihtökeskuksia, jotka on suunnattu pääasiassa lapsille, nuorille ja nuorille aikuisille. Nuoret käyttävät verkkoa toki muillakin tavoilla ja muidenkin palveluiden avulla, mutta toistaiseksi raportin kuvaama moniammatillinen yhteistyö on hyödyntänyt vain edellä mainittuja palveluita.

^{xv} Habbo Hotel on Sulake Corporation Oy:n luoma yli 13-vuotiaille suunnattu verkkoyhteisöpalvelu. Habbo Hotelin nettisivuilla palvelua kuvataan seuraavasti: "Habbo on virtuaalinen hotelli, jossa nuoret voivat tavata ystäviään, viettää aikaa ja chattailla. Jokaisella kävijällä on oma pieni hahmonsia, jonka avulla hotellissa liikutaan ja jutellaan. Habbo on kuin tietokonepeli, mutta kaikkien pelin hahmojen takana on oikea ihminen.--- Habbossa käyttäjä voi tavata kavereitaan ja löytää uusia ystäviä, sisustaa omia huoneita, pelata erilaisia pelejä ja osallistua monenlaisiin tapahtumiin." (Sulake Corporation 2011, www-dokumentti.)

^{xvi} Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämissuunnitelmassa 2007–2011 asetettiin tavoitteeksi, että valtakunnallinen verkkonuorisotalo olisi toiminnassa vuoden 2009 loppuun mennessä.

uudelleen, vaan he liittyivät jo olemassa olevaan työmuotoon. Laajentumisen puolesta puhui myös se, ettei Netari-hankkeen muuttumiselle valtakunnalliseksi esiintynyt ylitsepääsemättömiä esteitä. Yli aluerajojen tehty ja organisoitu työskentely tuntui soveltuvan erityisen hyvin juuri verkossa tehtävään nuorisotyöhön, jossa kohdataan joka tapauksessa nuoria joka puolelta Suomea.

Netarissa (niin kuin myöhemmin koko hankekokonaisuudessa) on toimittu Habbo Hotelin lisäksi myös muissa verkkoyhteisöpalveluissa, kuten IRC-Galleriassa^{xvii}, Demi.fi-sivustolla^{xviii}, Formspring-alustalla^{xix} ja Facebookissa^{xx}. Näiden yhteisöpalveluiden ominaisuuksia ei ole tarkoituksenmukaista eritellä kovin tarkasti tässä raportissa, sillä alustojen ominaisuudet ovat nopeasti muuttuvia ja hankekokonaisuudessa on tarkoitus kehittää sellaisia verkkotyömuotoja, jotka eivät ole riippuvaisia tietyistä alustoista. Oleellista kuitenkin on, että yhteistyötä on haluttu tehdä sellaisten yhteisöpalveluiden kanssa, jotka ovat jo valmiiksi nuorten suosimia, reaaliaikaista tai pienellä viiveellä vuorovaikutusta mahdollistavia ja sellaisia, että työntekijöiden on mahdollista liittyä sinne ilman, että nuoret häiriintyvät työntekijöiden läsnäolosta^{xxi}. Näitä konkreettisia verkkotyömuotoja kuvataan luvussa 4.

Netari-toiminnan laajentuminen moniammatilliseksi hankekokonaisuuden toiminnaksi on tapahtunut vaiheittain vuosien 2004–2011 aikana. Netari-toiminnan alussa (vuosina 2004–2007) nuorisotyöntekijät huomasivat nuorten kysyvän ja kaipaavan tietoa ja palveluita useiden eri professioiden alueelta^{xxii}. Netarin toiminnan ensimmäisinä vuosina tultiin tietoisiksi myös siitä, kuinka tärkeää olisi sujuvoittaa nuorten palveluohjausta. Aluksi tavoitteeksi asetettiinkin, että nuorisotyötä tekeville työntekijöille luotaisiin moniammatillinen verkosto, josta he voisivat kysyä apua esimerkiksi palveluohjaukseen liittyvissä kysymyksissä. Näitä alkuperäisiä suunnitelmia muutettiin kuitenkin pian, kun huomattiin, että eri ammattilaiset voisivat paitsi luoda nuorisotyöntekijöitä tukevan verkoston myös tuoda omia työntekijöitään ja palveluitaan verkkoon. Näin Netarin toiminnasta on hiljalleen vuosien aikana laajentunut useiden eri ammattikuntien välinen verkkopalvelukokonaisuus. Moniammatillinen yhteistyö alkoi todenteolla vuoden 2008 alusta ja on siitä lähtien muodostunut paljon syvemmäksi, monipuolisemmaksi ja laajemmaksi, kuin Netarissa alussa uskallettiin haaveilla.

^{xvii} IRC-Galleria on vuonna 2000 perustettu suomalainen verkkoyhteisöpalvelu, jota ylläpitää ja kehittää Somia Dynamoid Oy. Palvelun nettisivuilla kerrotaan seuraavaa: "IRC-Galleria on Suomen suurin nuorten aikuisten nettiyhteisö, jossa on yli 450 000 rekisteröitynyttä käyttäjää. IRC-Galleriaan lisätään päivittäin n. 75 000 kuvaa, 50 000 blogimerkintää ja miljoona kommenttia. Käyttäjien keski-ikä on reilut 22 vuotta." (Somia dynamoid Oy 2011, www-dokumentti.) Todellisuudessa aktiivisten palvelun käyttäjien keski-ikä lienee tätä matalampi, sillä kerran rekisteröidytyään palveluun käyttäjät usein säilyttävät profiilinsa, vaikka iän kasvaessa verkkoyhteisöpalvelun käyttöön vaikuttaisikin laimenevan. Palvelussa on mahdollista esimerkiksi lisätä valokuvia ja videoita, kirjoittaa blogia ja jutella itseään kiinnostavista asioista lukuisissa yhteisöissä.

^{xviii} Demi.fi on suomalaisille teini-ikäisille tytöille suunnatun aikakauslehti Demin verkkosivusto, jossa vieraillee viikoittain noin 46 000 eri kävijää. Sivuston käyttäjät voivat luoda itselleen profiilin, kirjoittaa blogia, liittyä yhteisöihin ja keskustella keskenään. (Tuuttila 2011, 130.)

^{xix} Formspring on kysymyksiin ja vastauksiin perustuva verkkoyhteisöpalvelu, joka julkaistiin vuoden 2009 lopussa. Palvelun käyttäjä voi luoda profiilisivun ja seurata muiden käyttäjien sivuja.

^{xx} Facebook on verkkoyhteisöpalvelu, jonka käyttäjillä on mahdollisuus luoda kuvallinen käyttäjäprofiili. Profiilin kautta on mahdollista pitää yhteyttä ystävien kanssa, liittyä erilaisiin yhteisöihin ja saada tietoa erilaisista tulevista tapahtumista.

^{xxi} On hyvä, että palvelu näkyy sivuilla selkeästi, jotta nuoret tulevat tietoiseksi mahdollisuudesta palveluun. Yhtä aikaa tulee kuitenkin huomioida, että nuorilla säilyy myös mahdollisuus välttää kontaktin ottamista työntekijöihin.

^{xxii} Tätä tarvetta on pyritty kartoittamaan myös tutkimusten avulla. Onkin todettu, että myös nuoret itse kertovat haluavansa eri alojen ammattilaisia verkkoon. (Caven-Pöysä, Sihvonon & Söderholm 2007, 4).

2.2 Yhteistyöverkoston rakentuminen

Raportissa mallinnettavaan moniammatilliseen toimintaan kuuluvat siis nuorille suunnattuja verkkoperustaisia palveluita tuottavat Netarin, Verkkoterkkareiden, Vespan ja Toisen asteen yhteyden osahankkeet. Vaikka nämä osahankkeet ovat tulleet mukaan moniammatilliseen yhteistyöhön hieman eri aikoihin, niillä on osahankekohtaisia tavoitteita ja ne saavat rahoitusta osin eri tahoilta, tekevät kyseiset osahankkeet kuitenkin myös niin tiivistä yhteistyötä, että niiden voi tulkita muodostavan yhden hankekokonaisuuden. Osahankkeilla on muun muassa yhteiset fyysiset toimitilat^{xxiii} ja osittain yhteinen rahoitus. Ne kehittävät ja koordinoivat toimintaansa yhdessä ja tekevät lisäksi tiivistä yhteistyötä myös itse palveluprosessin aikana useilla erilaisilla tavoilla.

Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen koordinoima moniammatillinen hankekokonaisuus on muodostunut vaiheittain, kun ammattikuntaohjaukseen osahankkeet ovat yksi kerrallaan liittyneet kehittämään ja tekemään nuorille suunnattua verkkonuorisoityötä yhdessä jo vuonna 2004 toimintansa aloittaneen Netari-hankkeen kanssa. Netari-hankkeen toimijat ovat erityisesti vuodesta 2007 alkaen vaikuttaneet aktiivisesti yhteistyöverkoston laajentamiseen kannustamalla eri virastoja lähtemään mukaan nuorille suunnattujen verkkopalveluiden kehittämiseen. Netarissa on myös seurattu kentälle ilmestyviä kiinnostavia hankkeita ja pyritty aktiivisesti laajentamaan verkostoa kehittämällä yhteistyötä näiden hankkeiden kanssa.

Verkkoterkkari-hanke liittyi lokakuussa 2008 osaksi Netarin moniammatillista toimintaa. Idea Verkkoterkkari-hankkeesta oli syntynyt hieman aikaisemmin Helsingin terveysasemien johtajalla Antti Iivanaisella^{xxiv}, kun hän oli kuullut Helsingin kaupungin nuorisotoiminnan johtajalta Lasse Siuralalta Netari-toiminnasta. Verkkoterkkari-hanketta lähdettiin siis alusta saakka suunnittelemaan Netarin yhteistyöhankkeeksi. Vuoden 2009 alussa hanke saikin rahoituksen Helsingin kaupunginhallituksen innovaatorahastolta, ja tällöin Verkkoterkkari-hanke pyörähti kokopäiväisesti käyntiin. Myöhemmin hanke on saanut rahoitusta myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselta (THL). Hankkeessa työskentelee kolme terveydenhoitajaa sekä hankkeen projektikoordinaattori. Hankkeen tavoitteena on kehittää terveydenhoitajatyötä moniammatillisessa verkkotyöskentelyssä. Lisäksi tavoitteena on levittää verkkoterkkarimallia valtakunnallisesti, lisätä nuorten tietämystä palveluista ja parantaa palveluohjausta sekä madaltaa verkossa kohdattujen nuorten kynnystä hakea apua. Verkkoterveydenhoitajat eli verkkoterkkarit työskentelevät mm. Habbo Hotelissa omassa vastaanottohuoneessaan (ks. kuva 1), Demin sivustoilla verkkoterkkareiden Demilässä ja IRC-Galleriassa verkkoterkkareiden yhteisössä^{xxv}.

^{xxiii} Ainoastaan nuorisotyöntekijöitä työskentelee myös muilla paikkakunnilla.

^{xxiv} Työntekijät ovat kokeneet, että terveyskeskuksen johdon innostus ja tuki on ollut hyvin tärkeää hankkeelle asetettujen päämäärien saavuttamisessa. Koska työntekijöiden ja heidän edustamansa viraston johdon välinen vuorovaikutus on ollut luontevan tiivistä ja siihen on ollut kummallakin osapuolella aito kiinnostus, ei hankkeen työntekijöiden ole tarvinnut käyttää työaikaansa jatkuvaan tekemisiensä oikeuttamiseen ja perusteleminen edustamansa viraston sisällä. Johdon ja hanketyöntekijöiden välisen suhteen keskeinen merkitys onkin tunnustettu useiden moniammatillista yhteistyötä kehittäneiden hankkeiden loppuraporteissa (ks. esim. Taajamo, Soine-Rajanummi & Järvinen 2005, 92 ja Aholainen ym. 2008, 11). Tämä havainto näyttäisi-kin vahvistuvan myös tähän hankekokonaisuuteen liittyvien kokemusten perusteella.

^{xxv} Kattava esitys kaikista toimintamuodoista ja -ympäristöistä, joissa osahankkeet ovat yhdessä ja erikseen toteuttaneet verkotyötä, on esitelty luvussa 4.



Kuva 1. Verkkoterkkareiden huone Habbo Hotelissa.

Lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut (Vespa) -hanketta hallinnoi Helsingin sosiaaliviraston kehittämisspalveluiden Lapsen ääni -kehittämisohjelma, ja se kuuluu sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamaan valtakunnalliseen Kaste-ohjelmaan (STM 2011). Vespa-hanke aloitti toimintansa syksyllä 2009 ja hankkeen on määrä jatkua vuoden 2012 loppuun. Netarin työntekijät vaikuttivat paljon Vespa-hankkeen syntyyn olemalla sinnikkäästi yhteydessä sosiaalivirastoon ja ideoimalla sen kanssa sosiaalityöntekijöiden mahdollisuutta osallistua nuorille suunnatun verkkotyön kehittämiseen yhteistyössä Netarin kanssa. Vespa-hankekin on siis alusta saakka suunniteltu toimimaan Netarin ja Verkkoterkkareiden kanssa tiiviissä yhteistyössä. Hankkeessa työskentelee projektikoordinaattori sekä sosiaalityöntekijä, ja osan aikaa hankkeessa on ollut myös psykiatrinen sairaanhoitaja. Hankkeen tavoitteena on kehittää sosiaalialan matalan kynnyksen verkkopalveluita sekä tukea lasten ja nuorten psykososiaalista kehitystä tunnistamalla ajoissa erityistä tukea tarvitsevat lapset ja nuoret, jotka asioivat verkkonuurisotyön palveluissa. Hankkeen tarkoitus on myös osallistua moniammatilliseen verkkopalveluprosessiin ja osallistaa nuoria verkkopalveluiden kehittämistyöhön. Vespa-hankkeen nuorille suunnattua palvelua on mainostettu sosiaalisen median ympäristöissä Teinihopperi-nimellä. Vespa-hanke on kehittänyt ja tarjonnut palveluitaan samoissa ympäristöissä Netarin ja Verkkoterkkareiden kanssa.

Toisen asteen yhteys -hanke on saanut alkunsa hieman eri tavalla verrattuna Verkkoterkkari- ja Vespa-hankkeisiin, sillä Toisen asteen yhteys -hankkeen idea ja toiminnan alku

ovat tapahtuneet täysin erillään Netari-hankkeesta. Idea hankkeesta syntyi Helsingin kaupungin opetusvirastossa vuonna 2008, kun muutamat koulupsykologit ja koulukuraattorit alkoivat muun työnsä ohessa suunnitella Helsingin kaupungin toisen asteen oppilaitoksille palvelusivustoja^{xxvi}, joiden kautta koulupsykologit ja -kuraattorit voisivat tarjota lisätukea nuorille opiskeluun ja hyvinvointiin. Hankkeessa on ollut tavoitteena rakentaa palvelusivustoja opiskelijoille, näiden vanhemmille ja koulujen henkilökunnalle ja kehittää toisen asteen oppilaitoksissa työskentelevien koulupsykologien ja -kuraattorien työn tueksi chat-työkalua. Vuodelle 2010 Toisen asteen yhteys -hanke sai rahoitusta Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselta, ja tämä mahdollisti yhden kokopäiväisen projektityöntekijän palkkaamisen. Tämän vuoden aikana THL:n kehotuksesta yhteistyö Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskuksen ja Netarin kanssa tiivistyi ja Toisen asteen yhteys -hankkeelle päätettiin hakea yhdessä muiden verkkotyötä kehittävien hankkeiden kanssa yhteistä rahoitusta moniammatillisen yhteistyön kehittämisen tueksi. Kun tämä raha saatiin sosiaali- ja terveysministeriöltä, projektityöntekijä siirtyi vuoden 2011 alussa fyysisesti Helsingin nuorisosiainkeskuksen tiloihin ja tuli osaksi nuorisosiainkeskuksen koordinoimaa moniammatillista toimintaa.

Hanke poikkeaa toiminnoiltaan jonkin verran muista hankekokonaisuuden toimijoista, sillä sen palvelu on kohdistettu Helsingin alueen toisen asteen opiskelijoille sekä heidän vanhemmilleen ja opettajilleen. Muissa hankkeissa pääasiallinen toiminta on kohdistettu kaikille suomalaisille nuorille ja palvelua toteutetaan omien erityisten sivustojen sijasta verkon yhteisöpalveluissa. Kuitenkin myös Toisen asteen yhteys -hankkeessa palvelun kehittämistyötä on tehty valtakunnallisesti. Hankkeessa on tehty yhteistyötä Espoossa, Oulussa ja Tampereella kehitettyjen lähes vastaavan kaltaisten palveluiden kanssa. Lisäksi työntekijä on osallistunut valtakunnalliseen reaaliaikaiseen verkkoperustaiseen työhön vieraillessaan Verkkoterkkareiden vastaanottohuoneessa Habbo Hotelissa, pitäessään vastaanottoa IRC-galleriassa ja toimiessaan yhtenä keskustelijana IRC-Gallerian moniammatillisessa chatissa.

2.3 Hankekokonaisuudeksi yhteisen toiminnan tarkoituksen kautta

Kuten edellisestä osahankkeiden esittelystä on nähtävissä, Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskuksen Netari-hankkeella ja sen aktiivisuudella on ollut merkittävä vaikutus moniammatillisen toiminnan muodostumiseen nuorille suunnattuun verkkotyöhön liittyen. Tämän takia nuorisosiainkeskuksesta on myös tullut nuorille suunnattua verkkotyötä koordinoiva toimija, joka on pyrkinyt pitämään huolta siitä, että sinänsä itsenäiset hankkeet muodostaisivat toimivan hankekokonaisuuden. Jotta tämä olisi mahdollista, jokaisen osahankkeen täytyy kokea yhteistyö merkitykselliseksi. Selkeän ja jaetun tavoitteen tai tehtävän merkitys on havaittu tärkeäksi moniammatillista yhteistyötä tarkastelevissa tutkimuksissa (esim. Määttä 2007, 30, 51; Payne 2000, 9). On siis tärkeää, että osahankkeilla on ainakin osittain samansuuntaiset käsitykset siitä, mitä tehdään ja miksi^{xxvii}. Tämän

^{xxvi} Palvelusivut aloittivat toimintansa syksyllä 2009.

^{xxvii} Tämä ei ole kuitenkaan este toimijoiden omille ja erityisille tavoitteille ja tehtäville. Kaikkea ei tarvitse eikä tule jakaa yhteisöverkostossa, mutta jaettavista ja eräivistä toiminta- ja tehtäväalueista on hyvä keskustella avoimesti.

lisäksi on tärkeää hahmottaa yhteistyön tekemisen merkitys. Kun kaikki näkevät yhteistyön tuoman lisäarvon, kaikki osahankkeet myös sitoutuvat siihen.

Osahankkeet ovat yhdessä määritelleet^{xxviii} hankekokonaisuudelleen tehtävät, tavoitteet ja vision, jotka yhdessä muodostavat moniammatilliselle yhteistoiminnalle tarkoituksen ja suunnan. Tehtävät, tavoitteet ja visio on esitelty jäsennellysti taulukossa 1. Hankekokonaisuuden tehtävä on ymmärretty kaksiosaisena. Toisaalta tehtävänä on ollut kehittää ja toteuttaa tapoja, joilla nuoria voidaan kohdata verkossa moniammatillisesti, ja toisaalta tehtävänä on ollut kehittää ja toteuttaa tapoja, joilla ammattilaiset voivat tehdä keskenään moniammatillista yhteistyötä^{xxix}. Hankekokonaisuuden toiminnassa on siis pitkälti kyse uusien, sekä verkkoa että moniammatillisuutta hyödyntävien, työmuotojen kehittämisestä. Tehtäviin liittyvän yhteisymmärryksen lisäksi on tärkeää, että hankekokonaisuuteen kuuluvilla ja eri osahankkeita edustavilla työntekijöillä on jaettu ymmärrys myös siitä, miksi uusia verkkoa ja moniammatillisuutta hyödyntäviä työmuotoja halutaan kehittää (sekä nuoren ja ammattilaisen väliseen että ammattilaisten keskinäiseen vuorovaikutukseen). Toisin sanoen hankekokonaisuudessa täytyy olla yhtenäinen käsitys ensinnäkin siitä, mitä yhdessä tehdään (tehtävät), ja toiseksi siitä, miksi kyseisiä asioita tehdään (tavoitteet).

^{xxviii} Tätä määrittelyä on tehty jo osahankkeita suunniteltaessa, mutta toiminnan tarkoitusta on tarkennettu myös läpi koko hanketoiminnan. Osahankkeiden ”sopimista” tiiviiseen yhteistyöhön on edistänyt se, että hankkeita on ideoitu ja suunniteltu alusta asti yhdessä. Ainoastaan Toisen asteen yhteys -hanke on syntynyt niin sanotusti erillään muista hankkeista ja liittynyt vasta myöhemmin osaksi hankekokonaisuutta samansuuntaisten teemojen ja tavoitteidensa takia.

^{xxix} Näiden kehitystehtävien tuloksia esitellään tässä raportissa luvuissa 4 ja 5.

Tehtävät	Suorat tavoitteet	Välilliset tavoitteet	Visio
Kehitetään ja kokeillaan verkossa tapoja, joilla työntekijöiden ja nuorten välistä vuorovaikutusta (tiedonvaihtoa, luottamusta ja tuntemusta) voidaan lisätä ja syventää	Verkossa aikaa viettävät nuoret voimaantuvat ja aktivoituvat	Nuorten ongelmia voidaan ennaltaehkäistä	Nuoret voivat henkisesti, fyysisesti ja psyykkisesti hyvin
	Nuorilla on mahdollisuus käyttää verkkoa turvallisesti		
	Nuoret oppivat ja rohkaistuvat itse hakeutumaan palvelujen piiriin aikaisemmin	Nuorten ongelmiin voidaan puuttua varhain	
	Nuorten mahdollisuudet ratkaista ongelmiaan itse paranevat		
	Työntekijöiden ymmärrys nuorisokulttuureista lisääntyy		
Kehitetään ja kokeillaan tapoja suunnitella ja toteuttaa nuorille suunnattua verkkotyötä moniammatillisessa ja monialaisessa yhteistyössä	Säästetään resursseissa	Nuorille suunnattujen palveluiden laatu (toimivuus, sujuvuus ja kattavuus) paranee	
	Saadaan ilmiöstä tietoa ja voidaan arvioida sitä eri näkökulmista		
	Eri organisaatiot ja hallinnonalat pystyvät organisoimaan paremmin työtään yhteen		

Taulukko 1. Hankekokonaisuuden kehittämistyön tarkoitus.

Uusien työmuotojen kehittämisellä tähdätään tiettyjen suorien ja välillisten tavoitteiden saavuttamiseen. Esimerkiksi nuoren ja ammattilaisen välisen vuorovaikutuksen lisäämisellä (tehtävä) tavoitellaan sitä, että nuoret rohkenisivat ja osaisivat hakeutua tarpeen vaatiessa kasvotusten reaali maailmassa tarjottujen palveluiden piiriin (suora tavoite), jotta heidän kokemiinsa ongelmiin voitaisiin puuttua varhaisemmin kuin nykyään (välillinen tavoite). Välilliset tavoitteet ovat yhteisiä useille yhteiskunnallisille toimijoille, toiminnolle ja palveluille, ja niitä voidaan edistää hyvin monella eri tavalla ja tasolla. Suorat tavoitteet ovat sen sijaan konkreettisempia ja käytännönläheisempiä vaiheita edistettäessä yleisiä arvon kaltaisia laajoja tavoitteita. Kaikessa, mitä hankekokonaisuudessa tehdään ja tavoitellaan, tähdätään lopulta toiveenomaiseen visioon. Kaikkea hankekokonaisuuden toimintaa, tehtäviä ja tavoitteita perustelee visio yhteiskunnasta, jossa nuoret voivat henkisesti, fyysisesti ja sosiaalisesti hyvin. Tämä visio ei sellaisenaan voi koskaan toteutua täysin, mutta silti siihen tulee ihmisoikeuksiin perustuvassa hyvinvointivaltiossa tietoisesti pyrkiä.

Taulukossa 1 esitetty ja työntekijöiden keskenään jakama käsitys yhteistoiminnan tarkoituksesta ei kuitenkaan tarkoita, että osahankkeissa tehtäisiin täysin samoja asioita

samoin tavoin. Ensiksikin osahankkeilla on myös toisistaan eriäviä tehtäviä ja tavoitteita, joita ei ole mainittu taulukossa mutta jotka eivät myöskään ole ristiriidassa taulukossa mainittujen kanssa. Näitä osahankkeiden välisiä eroja selittävät esimerkiksi toimintaa rahoittavien tahojen kirjo sekä toiminnan taustalla olevien organisaatioiden toiveet^{xxx}. Toiseksi eri osahankkeet ovat voineet painottaa taulukossa 1 esitetystä tavoitteista omassa toiminnassaan erityisesti vain joitakin, vaikka pitävätkin yhteisiin päämääriin pääsemiselle tärkeinä kaikkia taulukkoon koottuja tavoitteita. Onkin huomattava, ettei moniammatillinen yhteistyö tarkoita kaiken mahdollisen työnjaon purkamista, vaan sen selkeää suunnittelua (Soanjärvi 2007,158). Samoihin suoranaisiin tavoitteisiin ja lopulta yhteisiin päämääriin voidaan rakentaa yhtä aikaa erilaisia reittejä, jotka voivat tukea toisiaan. Voisikin kuvata, että moniammatillisessa yhteistyössä eri osahankkeet ovat suunnitelleet ja kehittäneet omia palveluitaan yhteensopiviksi ja järkevän kokonaisuuden muodostaviksi. Yhteistyön tarkoitus onkin, että kokonaisuutena toimiessaan osahankkeet voivat aikaan saada suurempia vaikutuksia kuin yksin toimiessaan. Tämä on mahdollista, kun hankkeet koordinoidaan tähtäämään samoihin päämääriin, jakamaan osaamistaan ja kehittämään toistensa toimintaa.

Joskus osahankkeiden väliset erot aiheuttavat kuitenkin haasteita yhteisten tehtävien ja tavoitteiden määrittelylle. Kovin erilaisten hankkeiden yhteistyön koordinointi saattaa johtaa esimerkiksi liian abstraktien ja yleisten tavoitteiden ja päämäärien muodostamiseen. Tällöin hanketoimijoiden voi olla muun muassa vaikea hahmottaa, mitä käytännön toimia yhteisten tehtävien suorittaminen ja tavoitteiden saavuttaminen edellyttävät. Netarin ympärille kehittyneen hankekokonaisuuden yhteistoiminnan koordinoinnissa on koettu haasteelliseksi esimerkiksi se, että kaikkien hankkeiden toiminta ei ole ollut yksiselitteisesti valtakunnallista. Kun Netari on selkeästi valtakunnallinen hanke, on toiminta Verkkoterkkari- ja Vespa-hankkeissa suurimmaksi osaksi valtakunnallista ja Toisen asteen yhteys -hankkeessa pitkälti paikallista. Netarin palvelut on tarkoitettu kaikille nuorille riippumatta siitä, missä päin Suomea he asuvat. Netarissa myös työskentelee nuoriso-ohjaajia ympäri Suomea ja vain toiminnan koordinointi on ollut täysin Helsingin työntekijöiden vastuulla. Myös Verkkoterkkari- ja Vespa-hankkeiden tarjoamat palvelut on tarkoitettu kaikille suomalaisille nuorille. Palveluita ovat kuitenkin suunnitelleet ja toteuttaneet erityisesti Helsingin terveystieteiden ja sosiaaliviraston työntekijät, eikä toistaiseksi muualla Suomessa työskenteleviä terveydenhoitajia tai sosiaalityöntekijöitä ole osallistunut palvelujen tarjoamiseen. Toisen asteen yhteys -hankkeen palvelut on sen sijaan kohdistettu helsinkiläisille nuorille ja palvelua ovat kehittäneet ja toteuttaneet Helsingin opetusviraston työntekijät.

Osahankkeiden väliset, alueellisuuteen liittyvät toimintatapojen erot eivät ole kuitenkaan olleet este hankkeiden väliselle moniammatilliselle yhteistyölle. Sen sijaan on koettu, että erot ovat lisänneet refleksiivisyyttä työssä. Erot alueellisuuteen liittyvissä kysymyksissä ovat esimerkiksi aiheuttaneet keskustelua ja pohdintaa siitä, mitä palvelun tuottamisen ja sen kohdentamisen paikallisuus tai toisaalta valtakunnallisuus voi merkitä. Verkon avulla alueelliset rajat ja välimatkat ovat helposti ylitettävissä, ja on ymmärrettävää, että hanketoimijat haluavat usein myös hyödyntää tätä toimintaympäristön mahdollisuutta^{xxxi}.

^{xxx} Esimerkiksi Verkkoterkkari-hankkeen yksi keskeinen tavoite on ollut Verkkoterkkari-mallin levittäminen nimenomaan terveyskeskusten ja terveydenhoitajien käyttöön valtakunnallisesti.

^{xxxi} On myös huomioitava, että mikäli palvelun tarjoaja haluaa hyödyntää kaikille nuorille avoimia verkkoyhteisöjä (esimerkiksi Habbo Hotelia), on palvelun tällöin myös oltava avoin kaikille verkkoalustan käyttäjille.

Useimmiten juuri verkon laajaa tavoitavuutta pidetäänkin kyseisen toimintaympäristön ominaisuutena, jota halutaan hyödyntää mahdollisimman hyvin. Verkkopalvelun avaaminen valtakunnalliselle tasolle ei aina kuitenkaan ole tarpeellista tai mahdollista. Valtakunnallisen toiminnan kehittämiseen ja tarjoamiseen on ensinnäkin vaikea löytää rahoitusta. On ymmärrettävää, etteivät tiukoissa taloudellisissa tilanteissa elävät kunnat useinkaan voi tai halua rahoittaa sellaista virastojensa toimintaa, joka kohdistuu oman kunnan ulkopuolelle. Terveyskeskuksessa, opetusvirastossa ja sosiaalivirastossa on pitkät perinteet kuntakohtaiseen toimintaan ja paikalliseen moniammatilliseen yhteistyöhön. Isoja ja jähmeitä byrokraattisia virastoja on vaikea saada nopeasti toimimaan kuntarajoista välittämättä. Toiseksi on huomioitava, että myös paikallisissa palveluissa verkkoa voidaan hyödyntää onnistuneesti. Eikä ole edes tarpeellista, että kaikki palvelut olisivat valtakunnallisia. Onkin todettu, että ihmiset käyttävät verkkoa arjessaan globaaliudesta huolimatta suurimmaksi osaksi juuri paikallisena yhteydenpitovälineenä (Kuikka 2011, 38; Myllyniemi 2009, 94). Usein valtakunnallisuutta tehokkaammin kynnystä hakeutua palveluihin madaltaakin verkon mahdollistama ammattilaisen anonyymi kohtaaminen.

Tärkeintä onkin, että kun moniammatillisen yhteistyön mahdollisuuksia punnitaan esimerkiksi yhteistyötä aloitettaessa, osattaisiin arvioida hankkeiden välisten erojen merkityksiä yhteistyön kannalta. Yhteistyön osallistujat säästävät paljon energiaa, jos heti yhteistyön alussa kyetään hahmottamaan, millaiset erot ovat yhteistyön toimivuuden ja hedelmällisyyden kannalta haasteita tai jopa merkittäviä esteitä ja mitkä erot voidaan sallia yhteistyötä rikastuttavina eroavaisuuksina. Erot määrittelevät pitkälti myös sitä, kuinka laajaa ja minkä tyyppistä yhteistyötä eri hankkeet voivat tehdä keskenään. Olisi sääli, jos jotkin yhteistyön kannalta merkityksettömät tai helposti yhteen sovitettavat toimijoiden väliset erot tulkitaan yhteistyötä estäviksi ominaisuuksiksi. Toisaalta toimijat saattavat tuhlaata joskus paljonkin aikaa ja energiaa yrittäessään tehdä yhteistyötä esimerkiksi sellaisten toimijoiden kanssa, joiden arvo-orientaatiot ovat täysin toisensuuntaiset kuin omat (vrt. Määttä 2007, 48–49). Yhteistyön mahdollisuuksia ja sen periaatteellisia ja arvoihin perustuvia suuntaviivoja tulisikin aina punnita yhdessä tarkkaan ja kontekstisidonnaisesti, ennen kuin yhteistyöhön satsataan suuria panoksia. Yhteistyön toimivuuden kannalta vähimmäisvaatimus on, että jokainen yhteistyöhön osallistuva hanke kokee sekä antavansa osaamistaan yhteiseen käyttöön että saavansa yhteistyön hedelmiä itselleen.

3. Kehittämistyön lähtökohtia

Verkko toimintaympäristönä ja moniammatillisuus toimintatapana vaativat kummatkin ajattelemaan työn tekemistä uudella tavalla. Verkko toimintaympäristönä ja vuorovai-
kutusvälineenä hämärtää esimerkiksi alueellisten ja ajallisten rajojen merkitystä työn te-
kemisessä. Moniammatillisessa yhteistyössä puretaan puolestaan sekä professionaalisia
että muita toimintakulttuurisia työn tekemisen rajoja.

3.1 Verkkonuorisotyöstä nuorille suunnattuun verkkotyöhön

Netari-hankkeen alussa, ennen kuin muita ammattikuntia edustavat toimijat olivat liitty-
neet hankkeen yhteyteen kehittämään verkkotyötä, toiminnasta käytettiin verkkonuori-
sotyön käsitettä, joka kuvasikin hyvin tuolloisen hankkeen toimintaa. Käsite on kuiten-
kin sittemmin katsottu järkevämmäksi muuttaa. Nykyään hankekokonaisuudessa, jossa
myös Netari-hanke on mukana, puhutaankin nuorille suunnatusta verkkotyöstä ja sen
kehittämisestä. Kyseinen käsite kattaa hyvin kaikkien hankekokonaisuudessa mukana
olevien ammattilaisten, ei vain nuorisotyöntekijöiden, tekemän työn nuorten kanssa.

Käsitteen tasolla tapahtunut sujuva muutos (verkkotyötä ymmärretään, ei vain nuori-
sotyön kentälle sijoittuvana, vaan paljon laajemmalle kentälle ulottuvana toimintana)
ei kuitenkaan ole ollut ihan yhtä selkeä hankekokonaisuuden käytännön tasolla. Aluk-
si Netari-hankkeessa ajateltiin, että moniammatillisen yhteistyön kehittämisen kautta
voitaisiin saada tukea erityisesti verkkonuorisotyön käytännöille. Tällöin tavoitteena oli
löytää sosiaalivirastosta ja terveyskeskuksesta yhteyshenkilöitä, joita verkkonuorisotyötä
tekevät nuorisotyöntekijät ja voisivat konsultoida aina tarpeen mukaan. Ajan kuluessa
moniammatillinen yhteistyö on kuitenkin laajentunut ja sen merkitys syventynyt niin,
että hankekokonaisuuden tavoitteena on sekä verkkonuorisotyön että nuorille suunnat-
tun verkossa tehtävän sosiaali- ja terveysalan työn kehittäminen.

Käytännössä kehittämistyö on kuitenkin herättänyt usein epäilyjä sen suhteen, pystyvät-
kö osahankkeet todella kehittämään verkkotyötä oman virastonsa ja toimialansa sisällä,
vai onko osahankkeen merkitys suurempi nimenomaan nuorisotyötä konsultoivana ja
tukevana hankkeena. Onkin ymmärrettävää, että laajoissa virastoissa, joiden toimialuee-
seen kuuluu palveluiden tarjoaminen nuorten lisäksi useille muillekin väestöryhmille, on
paljon erilaisia tärkeitä kehittämistyön kohteita. Siksi nuorille suunnattujen palveluiden
kehittäminen on mahdollisesti hitaampaa ja vaikeampaa tällaisissa organisaatioissa. Han-
kekokonaisuuden tekemän työn merkitystä sosiaali-, terveys- ja opetusvirastolle on osal-
taan hämärtänyt myös verkkotyön luonne. Kuten luvussa neljä tullaan tarkemmin kuva-
maan, merkittävä osa verkossa tehtävästä nuorille suunnatusta työstä, jossa päämääränä
on nimenomaan ongelmien ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen, on luonteeltaan
vapaamuotoista ja spontaania läsnäoloa ja nuorten kohtaamista sekä nuorten kanssa
yhdessä tekemistä. Tällainen työn luonne on perinteisesti ollut ominaista juuri nuoriso-
työlle, ja tässä raportissakin hankekokonaisuuden verkkotyön luonnetta kuvataan käsit-
teellä ”nuorisotyömainen”. Vertaamalla reaali maailman palveluita keskenään voi helposti
todeta, että nuorisotyöntekijät, terveydenhoitajat, psykologit ja sosiaalityöntekijät aut-
tavat ja tukevat nuoria hyvinkin erilaisin tavoin. Tämä nuorten auttamista koskeva käsi-
tysten kirjavuus ja toisiaan täydentävyys sisältää mahdollisuuksia, mutta asettaa myös
haasteita moniammatilliselle yhteistyölle. Esimerkiksi hankekokonaisuuden toiminnassa

moniammatillisen verkkoperustaisen nuorille suunnatun työn luonne on vaatinut erityisesti terveydenhoitajilta, psykologilta ja sosiaalityöntekijältä oman ammatillisen roolinsa laajentamista.

Koska moniammatillisen yhteistyön arjen käytännöissä jotkin ammatilliset osaamisalueet painottuvat aina toisia enemmän, on tärkeää, että kaikilla työntekijöillä on neuvoteltu ja jaettu käsitys siitä, miksi yhteistä verkkotyötä tehdään milläkin tavalla. Esimerkiksi hankekokonaisuuden verkkotyömuodoista suurin osa on ”nuorisotyömäisiä” siksi, koska sen ajatellaan olevan nuorten etu, ei siksi, että nuorisotyö näyttäytyisi hankekokonaisuudessa jotenkin ensisijaisena ammattikuntana suhteessa muihin. Konkreettinen tapa varmistaa ja rakentaa moniammatillisen työyhteisön tasa-arvoa onkin keskustella esimerkiksi yhteistyöhön liittyvistä käsitevalinnoista ja käytännön yhteistyömuotojen ammatillisesta luonteesta. Näillä tavoilla voidaan estää sellaisten tilanteiden kehittymistä, joissa joku yhteistyön osapuoli kokee yhteistyön omalta kannaltaan epäreiluksi.

3.2 Moniammatillisuus jakamisena ja luottamisena

Hankekokonaisuuden toimintaan viitataan tässä raportissa moniammatillisena toimintana, vaikka hankekokonaisuuden nähdäänkin olevan erottamaton osa myös laajempaa monialaista yhteistyötä tekevää verkostoa. Koska yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden tarkempi kuvaaminen ei ole tässä raportissa mahdollista, moniammatillisen yhteistyön käsitteen käyttäminen (monialaisen yhteistyön käsitteen sijasta) tuntuu raportissa loogisemmalta.

Moniammatillista yhteistyötä on kuvattu eri ammattikuntien rajat ylittäväksi yhteistoinnaksi, jossa tietojen, taitojen ja kokemusten jakamisella pyritään jonkin yhteisen päämäärän saavuttamiseen (Määttä 2004, 7). On kuitenkin huomioitava, että moniammatillisuuden merkitykset muotoutuvat aina tilanteittain, eikä sitä ole mahdollista määrittellä kovin tarkasti ilman kontekstin huomioimista. Moniammatillinen yhteistyö voi tarkoittaa esimerkiksi yhteistyötä, johon eri ammattikuntien edustajat osallistuvat oman ammatillisen roolinsa ja asiantuntemuksensa mukaisesti tai jossa ammatillisia rajoja ja rooleja pyritään jakamaan ja ylittämään (Payne 2000, 9). Tämän alaluvun tarkoitus on kuvata tarkemmin juuri niitä lähtökohtia, odotuksia ja tavoitteita, joita moniammatilliselle yhteistyölle on hankekokonaisuudessa yhteisesti asetettu^{xxxii}.

Moniammatillista yhteistyötä nuorille suunnattuun verkkotyöhön liittyen alettiin siis kehittää alun perin siksi, koska Helsingin nuorisoasiainkeskuksessa verkkonuorisotyöntekijät kokivat tärkeäksi, että nuorten auttamista kehitettäisiin verkossa lähemmäksi ”yhden luukun taktiikkaa”. Eri ammattikuntia edustavien toimijoiden keskinäisiä verkostoja haluttiin vahvistaa, jotta palvelurakenteet muodostuisivat aukottomiksi ja toimisivat täten palveluiden käyttäjien näkökulmasta paremmin. Moniammatillisen yhteistyön kehittämiseksi onkin ollut hyvät lähtökohdat siinä mielessä, että sekä nuorisotoimessa että opetus-, sosiaali- ja terveysvirastossa moniammatillisella työotteella on pitkät perinteet. Esimerkiksi koulupsykologit, kouluterveydenhoitajat ja useimmat sosiaalityönteki-

^{xxxii} Arviointeja moniammatillisessa yhteistyössä toteutuneista hyödyistä ja haasteista tarkastellaan lähemmin luvussa 6.

jät työskentelevät jatkuvasti moniammatillisissa työyhteisöissä. Työntekijöillä on siis ollut omakohtaisia mielikuvia ja kokemuksia moniammatillisesta yhteistyöstä jo ennen hankekokonaisuuden muotoutumista. Moniammatillisuus eri virastojen välisessä hanketyössä sisältää kuitenkin paljon kontekstisidonnaisia ominaisuuksia, jotka ovat haastaneet myös työntekijät uuden oppimiseen.

Moniammatillinen yhteistyö on hankekokonaisuudessa tarkoittanut myös fyysisesti tiivistä yhteistyötä, jolla on haluttu parantaa osahankkeiden välistä tiedonkulkua. Kaikki Vespa-, Toisen asteen yhteys- ja Verkkoterkkari-hankkeiden työntekijät ovat siirtyneet työskentelemään samoihin nuorisoasiainkeskuksen tiloihin, joissa myös Netarin Helsingin kaupungin hanketyöntekijät toimivat. Vaikka tämä järjestely on tuntunut kaikista hankekokonaisuuden toimijoista hyvältä ratkaisulta, on samalla osahankkeiden yhteys ja tiedonkulku suhteessa niiden edustamiin virastoihin muuttunut vaikeammaksi. Keväällä 2011 tiedonkulkua osahankkeiden ja virastojen välillä päädyttiinkin vahvistamaan perustamalla erityinen tukitiimi^{xxxiii}, jossa hankekokonaisuuden työntekijät kokoontuvat esimiehineen kasvokkain palaveriin jakamaan tietoa ja suunnittelemaan toimintaa.

Koska toimijat ovat tulleet hankekokonaisuuteen eri virastoista, moniammatillisen toiminnan käytännöt on täytynyt luoda alusta alkaen yhdessä uudelleen. Moniammatillista toimintaa ei ole voinut rakentaa ikään kuin olemassa olevien rakenteiden päälle tai niiden oheen, kuten yhden organisaation tai viraston sisälle sijoittuvassa moniammatillisessa yhteistyössä voidaan usein tehdä. Oman lisämausteensa moniammatillisen toimintatavan kehittämiseksi on antanut myös verkko, joka oli kaikille uusi työn tekemisen ympäristö ja väline. Koska toiminta on siis ollut kaikilta osa-alueiltaan kovin uutta ja innovatiivista, on myös ymmärrettävä, että moniammatillisuus on hankkeen kontekstissa tarkoittanut paljon muuta, kuin mihin työntekijät ovat virastojensa sisällä perustyössään tottuneet.

Toisaalta juuri hankekokonaisuuden toiminnan rohkean kehittämisluonteisuuden takia moniammatillisesta työotteesta on myös innostuttu. Uuden ja tuntemattoman keskelle hyppääminen pakottaa työntekijät irrottautumaan totutuista rutiineista ja ajattelunaloista. Tämä on puolestaan hyvä lähtökohta uusien ideoiden ja ajatuksien syntymiselle sekä ryhmäoppimiselle (Isoherranen 2008, 80). Hankekokonaisuuden moniammatillisessa yhteistyössä on alusta saakka tiedostettu myös se, ettei moniammatillinen yhteistyö automaattisesti aiheuta innovaatioita ja toivottua kehitystä. Kaikki työntekijät ovatkin halunneet panostaa yhteistyöhön ja nähneet sen tärkeäksi, eikä yhteistyötä ole koettu missään vaiheessa eri virastojen ja ammattialojen väliseksi kilpailuksi. Tällaista kilpailuasetelmaa on pidetty yhtenä moniammatillisen yhteistyön keskeisenä uhkakuvana (Määttä 2007, 29–30). Työyhteisössä vallitseva hyvä yhteishenki on tärkeä perusta tiedon avoimelle jakamiselle, ja avoimuus mahdollistaa kollektiivisen asiantuntijuuden syntymisen^{xxxiv}. Tiedon avoimuus ja kollektiivisuus vahvistavat puolestaan hyvää yhteishenkeä ja työntekijöiden keskinäistä luottamusta (Soanjärvi 2007, 164). Kyse on siis kehämäisestä prosessista, joka vahvistaa itse itseään.

^{xxxiii} Tukitiimi esitellään tarkemmin alaluvussa 5.2.

^{xxxiv} Moniammatillisissa kohtaamisissa syntyvää tietämystä on nimitetty myös kollektiiviseksi asiantuntijuudeksi, joka eroaa niin sanotusta perinteisestä asiantuntijuuden käsitteestä, jonka on ajateltu noudattavan professionaalisia rajoja ja olevan ennemmin yksilöllinen erityistietotaito kuin jaettu ja yhdessä neuvoteltu ymmärrys jostain asiasta tai ilmiöstä. Lisäksi kollektiiviseen asiantuntijuuteen kytkeytyy vahvasti myös toiminnallinen puoli: asiantuntijuus on myös toimintaa, jossa toimijoiden yhteinen toiminnan kohde luo yhteisen toiminnan tarkoituksen ja kytkee yksilölliset teot kokonaisuudeksi. (Hirvonen 2009, 43.)

Hyvän yhteishengen lisäksi kuitenkin myös yhteistyötä tehdessä ilmaantuvat ärsyyntymisen tunteet ovat olennainen osa yhteistyöprosesseja, eikä niitä tule ymmärtää ainoastaan toiminnan esteinä ja negatiivisina puolina. Ärsyyntyminen on usein merkki käynnistyvästä reflektoinnista. Ilman ärsykejä ja ärsyyntymistä asiantuntijuus saattaa rutinoitua ja muuttua itsestään selväksi ja automaattiseksi toiminnaksi. Omien käsitysten tiedostaminen ja kyseenalaistaminen on sekä oman oppimisprosessin että oman tietämyksen jakamisen edellytys. (Soanjärvi 2007, 165.) Juuri omien näkökulmien avartuminen, muiden näkökulmista oppiminen ja omasta osaamisesta antaminen ovatkin hankekokonaisuudessa keskeisiä moniammatilliselle yhteistyölle asetettuja tavoitteita. On kuitenkin huomioitava, että moniammatillisen yhteistyön toimivuuteen vaikuttavat muutkin seikat kuin työntekijöiden omat henkilökohtaiset asenteet. Usein esimerkiksi työyhteisössä vallitsevia hierarkioita, jotka puolestaan estävät tehokkaasti avointa ja luottavaista työilmapiiriä, on mahdollista purkaa vain esimiestasolta käsin, työn rakenteisiin vaikuttamalla. Tämä tuki tarkoittaa konkreettisimmillaan esimerkiksi sitä, että moniammatilliselle vuorovaikutukselle muodostetaan selkeät avointa vuorovaikutusta mahdollistavat rakenteet: tilat, kanavat, aikaresurssit ja työkalut^{xxxv}.

Luottamukselle perustuvan tasa-arvoisen työyhteisön ihanne ei ole hankekokonaisuuden työkäytännöissä kuitenkaan tarkoittanut toimijoiden välisten erojen häivyttämistä tai odotuksia jostain jatkuvasta mystisestä koko työyhteisöä koskevasta yhtäläisyyden kokemuksesta. Tasa-arvoisuuden tavoittelemisella tarkoitetaan pikemminkin sitä, että kaikkien työntekijöiden potentiaalit pyritään saamaan esiin sellaisen yhteistyön kautta, jossa tieto liikkuu vapaasti eikä työntekijöitä ole asetettu hierarkkisiin järjestyksiin. Näin ollen tavoitteena on pikemminkin yhteistyöverkoston moniäänisyys kuin samanmielisyys. Sen sijaan, että erilaisia puhelukulttuureita pidettäisiin moniammatillisen yhteistyön hidasteena ja negatiivisia tuntemuksia merkinä yhteistyön toimimattomuudesta, niitä tulee arvostaa prosessiin oleellisesti kuuluvina ilmiöinä, jotka mahdollistavat ja aktivoivat yhteistyössä tavoiteltuja oppimisprosesseja. Mallinnettavassa hankekokonaisuudessa työntekijöiden välistä tasa-arvoa, kuten samanlaisia mahdollisuuksia osallistua, kommentoida ja vaikuttaa, on tuettu tekemällä päätöksenteosta mahdollisimman neuvottelevaa ja läpinäkyvää. Näille periaatteille rakentuvia yhteistyön tekemisen tapoja kuvataan tarkemmin luvussa 5.

^{xxxv} Mikäli tiedon jakamisessa käytetään hyväksi joitakin erityisiä työkaluja, kuten tiettyjä verkkolustoja tai verkkoyhteydenpito palveluita, on huomioitava, että kaikki verkoston toimijat täytyy valmistaa ja kouluttaa työkalujen käyttämiseen. Työntekijöille voi olla vaativalaa jo ajatuksellisesti ryhtyä laajaan yhteistyöhön useiden eri tahojen kanssa ja pystyä luottamaan heihin. Tätä luottamusta on helppo estää uusilla, vaikeasti käytettävillä ja vierailta toimintaympäristöillä ja työkaluilla.

3.3 Verkko nuoria ja ammattilaisia yhdistävänä ympäristönä

Tässä alaluvussa keskitytään pohtimaan, miksi nuorille suunnattua työtä tekevien ammattilaisten tulisi kiinnostua verkosta. Alaluvussa tuodaan esiin niitä verkkoon liittyviä ominaisuuksia, jotka ovat perustelleet mielenkiintoa verkkotyötä kohtaan hankekokoisuuden kontekstissa. Ensimmäiseksi kuvataan nuoren tapaa merkityksellistää verkkoa arjessaan. Mielekästä ja tehokasta verkkoperustaista työtä onkin vaikea, jos ei jopa mahdollon, tehdä ilman ymmärrystä siitä, miten nuoret itse käyttävät verkkoa. Verkon merkityksestä nuoren elämässä kertoo parhaiten tietysti nuori itse. Netarissa apuohjaajana toiminut nuori, Saara^{xxxvi}, kuvaa seuraavassa kirjoituksessaan omaa suhdettaan verkkoon. Kertomus on esimerkinomainen kuvaus verkon merkityksistä nuoren arjessa:

”Vietän verkossa paljon aikaa, ehkä jopa hieman liikaa. Teen sitä mitä kaikki muutkin, käyn läpi eri sivuja ja vietän niillä aikaa: eli sitä peruskamaa. Heti ensimmäisenä, kun avaan netiselaimen, suuntaan videopalvelu YouTubeen^{xxxvii} tarkistamaan, onko uusia, minua kiinnostavia, videoita lisätty kyseiseen palveluun. Ne katsottuani menen yleensä Facebookiin ja luen kavereiden päivitykset läpi, kommentoin ja tykkäilen eri merkinnöistä. Jos Facebookissa on paljon ihmisiä paikalla, siellä saattaa mennä tovi jos toinenkin, koska online-chattaus on ehkä se koukuttavin asia tietokoneella ollessa. Facebookin jälkeen yleensä käyn muita sivustoja läpi; kurkkaan nopeasti ehkä Habbon, deviantARTin^{xxxviii} ja parin lempiartistini kotisivut uusien päivityksien varalta.

Koko ajan koneella ollessani minulla on myös Mese^{xxxix} auki. Näin näen joka hetki, kuka siellä on paikalla ja kuka milloinkin kirjautuu sisään ja ulos. Mesessä yleensä tuhlautuu moniakin tunteja, koska useimmat kaverini ovat siellä. Parhaat ystäväni olen tavannut netin kautta, enkä pidä sitä ollenkaan paheksuttavana. He asuvat eri puolilla Suomea, enkä voi ottaa heihin yhteyttä muuten kuin koneella tai kännykällä. Se on se yleisin asia, jota vanhemmat eivät ehkä koneella olostajua. Itseäni kyllä ärsyttää kun he sanovat minua koneriippuvaiseksi ja pyytävät menemään ulos muiden kavereiden kanssa, vaikka yhtä hyvää – ehkä parempaakin – seuraa olisi tarjolla.

Kivointa verkossa olossa on toki myös vapaus. Pystyn puhumaan vapaasti ja kertomaan esimerkiksi mielipiteitäni, mihin en yhtä lailla pysty esimerkiksi koulussa. Voin myös halutessani kuunnella ihan mitä musiikkia tahansa ja milloin tahansa. Kaveriporukoissa muut tuppaaavat arvostelemaan toisten kuuntelemaa musiikkia, ja enemmistön voittaessa kuunnellaankin jotakin, mistä jotkut toiset eivät pidä.

^{xxxvi} Nuoren nimi on muutettu.

^{xxxvii} YouTube on Googlen omistama videopalvelu verkossa. YouTubeen kautta käyttäjä voi lisätä verkkoon omia videoita tai katsoa sekä ladata muiden käyttäjien lisäämiä videoita.

^{xxxviii} deviantART on Internetissä toimiva taidesivusto. deviantARTiin rekisteröityneet käyttäjät voivat sekä julkaista omia että kommentoida muiden valokuvia, piirroksia, tatuointeja, maalauksia, Flash-animaatioita, runoja ja proosaa. Sivuston kautta on mahdollista myös myydä omaa taidettaan.

^{xxxix} Messenger eli ”Mese” on yleisesti käytetty ilmainen chat-työkalu, jonka avulla voi muodostaa videoyhteyden, keskustella ja jakaa dokumentteja toisten käyttäjien kanssa.

Olen kohdannut verkossa muutamia ongelmia. Nettikiusausta en ole kohdannut oikeastaan yhtään, mutta trolleja ja spämmäyksiä^{xi} olen foorumeilla nähnyt. On mahdotonta löytää yhtään paikkaa, jossa niitä ei olisi. Toinen ongelma on myös itsestään tietojen kertominen. Yksi päivä ajattelin laittaa deviantART- sivustolle messenger-osoitteeni siltä varalta, että joku tahtois puhua minulle. Oletin, että nuorten suosimalla sivustolla olisi aika epätodennäköistä törmätä sähköpostin 'varastajiin'. Eräänä päivänä kuitenkin sähköpostiini alkoi ilmestyä englanniksi viestejä täysi-ikäisiltä naisilta, jotka sanoivat olleensa kiinnostuneita minusta. Päätelin, että joku oli tehnyt profiilin jollekin rakkaudenhakusivustolle minun osoitteellani. Yleensä tuntemattomille ei kannata vastata, mutta vastasin silti. Ilmoitin asian olevan väärinkäsitys, ja nyt oudot viestit ovat loppuneet. En tiedä mitä tapahtui, mutta ei siitä suurempaa ongelmaa tullut. Ongelmista huolimatta suosin tietokoneella datailua.”

Saaran kirjoittaman kuvauksen kautta on mahdollista ymmärtää, millaisia merkityksiä verkko voi nuoren arjessa saada. Kertomus antaa myös viitteitä siitä, että Saara itse kokee käyttävänsä verkkoa samalla tavalla useiden muiden nuorten kanssa. Hän kirjoittaa esimerkiksi, että *”teen sitä mitä kaikki muutkin – sitä peruskamaa”*. Kertomuksessa onkin varmasti osia, jotka ovat tämänhetkisellevä nuorisokulttuurillemme tyypillisiä. Toisaalta epäilemättä on olemassa myös muita yhtä yleisiä ja mahdollisesti yleisempiäkin tapoja suhtautua verkkoon ja käyttää sitä^{xli}. Saaran esille tuomia kokemuksia ja mielipiteitä tulkitaankin tässä raportissa yhtenä esimerkkinä siitä, mitä verkko nuoren elämässä voi tarkoittaa.

Erityisen kiinnostavaa Saaran kuvauksessa on verkon käyttötapojen moninaisuus. Saara kertoo esimerkiksi seuraavansa verkon kautta monipuolisesti nuorisokulttuuria (YouTube ja artistien sivut) ja osallistuvansa siihen itse aktiivisesti (deviantART ja mielipiteiden esittäminen). Lisäksi vaikuttaisi, että useiden verkkopalveluiden käyttäminen on Saaralle tapa elää osana ystäväverkostojaan. Niiden kautta voi seurata, mitä ystävät ovat tehneet ja mitä ystäväverkostoissa on tapahtunut ja tapahtumassa. Omaa asemaa ystävyhteisössä on mahdollista vahvistaa verkkokomentoinnin ja vaikkapa Facebookin ”tykkää”-toiminnon avulla. Parhaiksi ja aikaa eniten vieviksi toiminnoiksi Saara kuvaakin reaaliaikaisia keskustelujaan ystäviensä kanssa Facebookissa ja Messengerissä. Palveluiden kautta arkinen ystäväpiiri voi myös laajentua tiettyä konkreettista paikkakuntaa laajemmalle.

Kiinnostavaa kuvauksessa on myös Saaran esiin tuoma huomio siitä, että nuoren ja vanhemman käsitykset verkosta poikkeavat toisistaan. Saaran mukaan vanhemmat eivät aina ymmärrä, miksi ja mihin verkkoa käytetään. Vaikka Saara kuvaakin käyttävänsä verkkoa paljon ja joskus *”jopa hieman liikaa”*, häntä ärsyttää kovasti, mikäli hänestä puhutaan koneriippuvaisena. Voisikin tulkita, että Saara samaistaa koneella istumisen tavaksi olla sosiaalinen. Hän on ensisijaisesti tekemisissä parhaimpien ystäviensä kanssa ja vasta toissijaisesti koneella. Siksi hänen on myös vaikea ymmärtää, että vanhemmat *”pyytävät menemään ulos muiden kavereiden kanssa”*.

^{xi} Trollilla tarkoitetaan verkossa olevaa viestiä tai henkilöä, jonka ensisijainen tarkoitus on ärsyttää ihmisiä ja aiheuttaa ristiriittoa. Spämmäyksellä viitataan puolestaan verkossa tapahtuvaan massapostitukseen ja mainontaan, johon ei ole etukäteen saatu vastaanottajan lupaa.

^{xli} Nuorten Internetin käyttötavoista on kirjoittanut muun muassa Sirkku Kotilainen (2007, 141–142).

Saaran kuvauksen ja siitä tehtyjen tulkintojen perusteella on mahdollista tiivistää, että verkko on Saarelle arkipäiväinen, monipuolinen ja inspiroiva toimintaympäristö ja -väline. Vaikka Saara saattaa viettää paljon aikaa verkossa päivittäin ja tämä näyttää mahdollisesti vanhemmista pelkältä koneella istumiselta, tosiasiaa Saara itse kokee olevansa sosiaalinen ja aktiivinen toimija. Saara esimerkiksi tapaa ystäviään, seuraa nuorisokulttuuria ja ilmaisee itseään mielipiteidensä kertomisen sekä taiteen tekemisen kautta. Kuvauksen perusteella voi myös tulkita, että nuorelle verkossa toimimiseen liittyvät ongelmat ovat yleisiä, mutta niihin suhtaudutaan rutinoituneella arkijärjellä, eivätkä ne muodostu verkon käyttämisen esteiksi. Saara ei esimerkiksi kuvaa turvattomuuden tunnetta tai pelkoa, vaikka kertookin kohdanneensa erilaisia häiritseviä tekijöitä verkossa päivittäin.

Yleisesti ajatellaan, että nuorten kanssa työskentelevien ja nuorille suunnattuja palveluita toteuttavien ammattilaisten on hyvä ymmärtää nuorisokulttuureita ja nuorten arkea, sillä ilman tätä ymmärrystä ja tietämystä nuoriin vaikuttaminen ja nuorten tukemisessa tai auttamisessa onnistuminen on hyvin vaikeaa. Saaran kuvaus verkon moninaisista arkisista merkityksistä hänen elämässään tekee osaltaan eläviksi niitä tilastoja, joiden mukaan verkko on tärkeä ja aikaa vievä kommunikaatioväline nuorten arjessa (ks. esim. Matikainen 2009, 29–37; Tossavainen 2008). Koska siis nuoren elämän keskeisimmät asiat, harrastukset ja ilmiöt tapahtuvat osittain tai jopa kokonaan verkkovälitteisesti, myös nuorten kanssa työskentelevien tulisi kiinnostua siitä ammatillisena työvälineenä. Kiinnostus ei kuitenkaan aina ole sisäsyntyistä tai tipahda taivaasta. Jos verkko on itselle vieras asia tai sitä on tottunut käyttämään vain työkäytäntöjen ulkopuolella, ei sitä helposti miellä ammatillisen työn apuvälineeksi. Kiinnostusta tähän täytyykin usein herätellä tutustumisen, kokeilemisen ja opettelemisen kautta. Kun verkon mahdollisuuksia ymmärretään konkreettisesti, voi myös aito kiinnostus verkkotyön kehittämiseen syntyä.

Verkossa ja verkon kautta nuoria voi kohdata heidän omilla ehdoillaan. Usein nuorelle tutussa ja nuoren hallitsemassa ympäristössä aikuisen ja nuoren välisen luottamuksellisen suhteen syntyminen on helpompaa kuin ympäristöissä, jotka ovat nuorille vieraita ja mahdollisesti suorastaan epämiellyttäviä. Nuorten kynnys ottaa yhteyttä eri alan ammattilaisiin verkon kautta onkin matalampi esimerkiksi juuri sen takia, että heille verkossa liikkuminen ja keskusteleminen on tuttua, helppoa ja mahdollista myös ilman vanhempien tai muun aikuisen apua. Sen sijaan yksin vieraileminen vaikkapa sosiaalivirastossa tai terveyskeskuksessa on lapselle tai nuorelle oletettavasti huomattavasti suuremman kynnyksen takana.

Sen lisäksi, että verkko on nuorten omaa toimimisen ja tekemisen aluetta ja täten luonnollinen paikka myös ammattilaisille huomioida työssään, sisältyy verkkoon muitakin ominaisuuksia, jotka voidaan nähdä hyvinä mahdollisuuksina eri ammattilaisten työn näkökulmasta. Verkko mahdollistaa nopean, edullisen ja aluerajoja ylittävän toiminnan, johon palvelun kohderyhmään kuuluvan henkilön on helppo osallistua. Jani Merikivi (2007, 19) on todennut verkkonuorisotyötä tutkiessaan, että verkossa tehtävän yhteistyön avulla nuorisotyö voi tavoittaa jopa 45 % suomalaisista 10–14-vuotiaista nuorista. Näin suuri määrä kohtaamisista voidaan myös tehdä suhteellisen edullisesti verrattuna perinteiseen nuorisotyöhön. Verkon kautta nuoria on myös mahdollista tavoittaa silloin, kun nuoret ovat instituutioiden kasvokkain toteutettavien palveluiden tavoittamattomissa: verkon avulla koululaisille ja opiskelijoille voisi tarjota mahdollisuuksia esimerkiksi heidän kesälomiensa aikana kouluterveydenhoitajan tai vaikka koulupsykologin kanssa keskustelemiseen.

Mitä verkon ominaisuuksia sitten kannattaa hyödyntää moniammatillisessa tai monialaisessa yhteistyössä? On selvää, että verkko mahdollistaa eri virastojen ja eri kunnissa sijaitsevien toimijoiden välillä sekä tiedon jakamista että tiedon tuotantoon ja kokouksiin osallistumista (esimerkiksi VoIP-yhteyden^{xlii} kautta). Kuitenkaan aina verkon hyödyntäminen nuorille suunnatun työn ja moniammatillisen yhteistyön areenana ei ole niin selkeää ja helppoa kuin aluksi ajatellaan. Kun mietitään moniammatillista yhteistyötä, on ensinnäkin huomioitava, että kasvokkaisella vuorovaikutuksella on edelleen oma tärkeä merkityksensä. Toiseksi tiedon jakamisen ja osallistumisen teknisten työkalujen opetteleminen ja käyttöönotto ei aina ole niin sujuvaa kun voisi toivoa. Näitä teemoja käsitellään lisää luvussa 5.

3.4 Eettiset ohjeistukset ja periaatteet moniammatillisessa verkkotyössä

Hankekokonaisuuden toimijat ovat sitoutuneet eettisiin periaatteisiin, jotka Nuorille suunnatun verkkotyön foorumi (NuSuVeFo^{xliii}) on määritellyt ja koonnut nuorille suunnatun verkkotyön tueksi ja ohjeistukseksi (ks. liite 2). Kyseinen eettinen ohjeistus, joka julkaistiin vuonna 2008, pohjautuu Lapsen oikeuksien sopimukseen ja siinä määritellään sekä yhteydenottajan että työntekijän oikeudet. Lisäksi työn taustalla vaikuttavat kansainvälisellä tasolla eurooppalaisen yhteistoimintaelimen ERYICA:n (European Youth Information and Counselling Agency) julkaisemat verkkoperustaisten nuorten tieto- ja neuvontapalvelujen periaatteet. Lastensuojelulain (2007/417) tasolla kaikkia verkkotyöntekijöitä velvoittava periaate on myös lastensuojeluilmoituksen tekeminen merkittävää huolta herättäneistä verkossa kohdatuista nuorista. NuSuVeFo valmisti yhdessä Vespahankkeen työntekijöiden kanssa vuonna 2010 ohjeistuksen lastensuojeluilmoituksen tekemiseen verkossa (ks. liite 3). Eettisen toiminnan määrittely on kuitenkin edelleen aktiivisesti jatkuva prosessi. Esimerkiksi NuSuVeFon eettiset ohjeet päivitettiin vuonna 2010 ja 8.12.2011 Pelastakaa Lapset ry:n NoRa-hanke^{xliv} julkaisee Rasismien vastaisuus verkossa -oppaan.

Nuorille suunnatun verkkotyön eettinen ohjeistus on yhteinen kaikille kyseistä työtä tekeville toimijoille. Verkko työympäristönä sisältääkin eri aloja edustaville ammattilaisille samanlaisia mahdollisuuksia ja haasteita toiminnan eettisyyteen liittyen. Esimerkiksi jokainen verkkotoimija joutuu pohtimaan, miten se suhtautuu verkon mahdollistamaan anonymiteettiin omassa työssään tai palvelussaan. Koska ohjeistus on kirjoitettu periaatteellisella tasolla ja siten, että se soveltuu ohjeistamaan hyvin monenlaisia verkkopalve-

^{xlii} VoIP-yhteydellä tarkoitetaan tekniikkaa, jolla ääntä voidaan siirtää reaaliaikaisesti verkon välityksellä.

^{xliii} NuSuVeFo on yhteistyöverkosto verkossa nuorten kanssa työskenteleville yleishyödyllisille toimijoille. Verkkoa työvälineenä käyttävät nuorisotalon järjestöt perustivat sen vuonna 2007 yhdessä Helsingin kaupungin nuorisosaatiokeskuksen kanssa. Verkoston tarkoituksena on kehittää ja mallintaa laadukasta ja luotettavaa nuorille suunnattua työtä verkossa. (Kuikka 2011, 116.)

^{xliv} Hankekokonaisuus on tehnyt tiivistä yhteistyötä No Racism -hankkeen kanssa. NoRa on OKM:n rahoittama rasisminvastaisen verkkonuorisotyön hanke, jonka toteuttaa Pelastakaa Lapset ry yhdessä Helsingin nuorisosaatiokeskuksen kanssa. Hankkeessa työskentelee kaksi projektisuunnittelijaa. NoRa on toiminut Netarissa toukokuusta 2009 lähtien. Yhteistyö on tarkoittanut muun muassa sitä, että projektityöntekijät ovat käyneet Netarin tiloissa nuorten kanssa keskustelua rasismiin liittyen. Yksi esimerkki onnistuneesta yhteistyöstä on alkuvuonna 2010 järjestetty ihmislainaamo-ilta Habbo Hotelissa. Tapahtumassa oli kyse verkkoon sovelletusta Elävä Kirjasto -tyylisestä ennakkoluuloja rikkovasta nuorille suunnatusta tapahtumasta, jossa nuoret saivat keskustella sellaisten ikätovereiden kanssa, joilla on toisenlainen identiteetti (esimerkiksi maahanmuuttaja).

luita, on sen suhdetta verkkotyön konkreettisiin käytäntöihin tulkittava kuitenkin aina myös tilannekohtaisesti. Hankekokonaisuuden työntekijät ovatkin käyneet jatkuvasti keskustelua eettisten ohjeistusten soveltamisesta käytäntöön. Erityisen aktiivisesti tällaista pohdintaa käydään moniammatillisessa asiakashuoltoryhmässä, joka on kokoontunut kuukausittain ja jossa työntekijät ovat voineet tuoda yhteiseen keskusteluun käytännössä heränneitä ihmetyksiä ja ajatuksia työ- ja toimintamenetelmiin liittyen. Konkreettisia esimerkkejä siitä, miten mallinnettavassa hankekokonaisuudessa on käytännössä tulkittu ja toteutettu verkkotyön eettistä ohjeistusta, kuvataan luvussa 4 osana palveluprosessiin kuuluvien työmuotojen mallintamista.

NuSuVeFon eettisen ohjeistuksen lisäksi hankekokonaisuudessa on myös muita yhdessä jaettuja toiminnan periaatteita. Yksi näistä hankekokonaisuuden työntekijöille yhteisistä periaatteista on ollut ratkaisukeskeisyys verkkotyössä. Työntekijät pyrkivät siis keskustelemaan ennemmin nuoren voimavaroista ja elämän hyvistä puolista kuin keskittymään ongelman vakavuudessa vellomiseen. Työntekijät ovat myös tarpeen tullen rajanneet keskustelun kestoja nuoren kanssa. Kaikki hankekokonaisuuden työntekijät ovatkin vältäneet pitkiä terapeutteja keskusteluja nuorten kanssa, sillä hankekokonaisuuden tavoitteena on ennaltaehkäisevän ja varhain ongelmiin puuttuvan verkkotyön kehittäminen. Pitkäkestoisemmat, jo vakavaksi yltäneitä ongelmia korjaavat palvelut eivät sisälly hankekokonaisuuden tarkoitukseen. Toinen hankekokonaisuudessa tärkeäksi nähty periaate onkin ollut verkkotyön ajattelemisen reaali maailmassa tarjottavien palveluiden ja avun tukena, ei sille rinnasteisena toimintana. Käytännössä tämä on tarkoittanut sitä, että kun nuorella on havaittu tarve pitkäkestoiseen ja syvälliseen hoitosuhteeseen, hänet on aina pyritty ohjaamaan reaali maailman palvelujen piiriin. Näistä periaatteista on haluttu pitää johdonmukaisesti kiinni, sillä on eettisesti kyseenalaista soveltaa ongelmien ennaltaehkäisyyn ja ongelmiin varhain puuttumiseen kehitettyjä työmuotoja tilanteisiin, jossa epäillään pitkäkestoisen ammattiavun, kuten terapian, tarvetta.

3.5 Nuoren roolit moniammatillisessa verkkotyössä

Tässä alaluvussa käsitellään ja arvioidaan niitä erilaisia rooleja, joita hankekokonaisuudessa on tarjottu ja mahdollistettu nuorille. Hankekokonaisuudessa on sitouduttu Lapsen oikeuksien sopimukseen, joka määrittelee kaikille lapsille ja nuorille oikeuden osallistua heitä koskevaan päätöksentekoon. Työntekijät ovatkin pitäneet tavoittelemisen arvoisena sekä nuorten monipuolista osallistumista verkkotyön kehittämis- ja toteuttamisprosesseihin että nuorten osallisuutta kaikkeen mahdolliseen hankekokonaisuuden toimintaan. Osallistumisen käsitteellä tarkoitetaan sitä, että yksilö pystyy jollakin tavalla olemaan mukana häntä koskevassa päätöksenteossa. Tällöin osallistuminen voi tarkoittaa esimerkiksi suhteellisen passiivistikin kyselyyn vastaamista. Nuorten osallisuudesta voidaan sen sijaan puhua vasta silloin, kun nuorella itsellään on ollut henkilökohtainen ja kokemuksellinen tunne siitä, että hän on voinut vaikuttaa, että hän on tullut kuulluksi ja että hänellä on ollut valtaa muuttaa asioita itseään laajemmassa kokonaisuudessa. (Kiilakoski & Taiponen 2011, 75–76.) Vaikka kiinnostusta ja halua nuoren osallisuuden vahvistamiseen onkin hankekokonaisuuden työntekijöillä ollut, on osallisuuden toteuttaminen käytännössä koettu vaikeaksi.

Koska asiantuntijatoiminnan kohdetta nimitetään yleisesti asiakkaaksi, on myös tässä raportissa nuoriin viitattu ajoittain eri alojen ammattilaisten kehittämien ja toteuttamien verkkopalveluiden asiakkaina^{xlv}. Hankekokonaisuuden toimijat ovat kuitenkin halunneet mahdollisimman pitkälle välttää nuorista puhumista asiakkaina, koska tällöin nuoret näyttäytyvät helposti ammattilaisten toimenpiteiden passiivisina kohteina. Hankekokonaisuudessa toteutetussa verkkotyössä on ollut kyse pitkälti siitä, että nuoria on haluttu kohdata uusilla, vapaamuotoisilla tavoilla, joissa pystytään osittain irrottautumaan institutionaalisista ammattilaisen ja asiakkaan rooleista. Ammattilaisten verkkopalveluita ajatellaan pikemminkin nuorten ja luotettavien aikuisten keskinäistä vuorovaikutusta mahdollistavina areenoina kuin palveluina, joiden kautta on tarkoitus kohdistaa kontrolloivia toimenpiteitä yhä useampiin nuoriin.

Hankekokonaisuudessa on siis pyritty kehittämään sellaista verkkotyötä, jota tehdään nuoren omilla ehdoilla. Käytännössä tämä on tarkoittanut muun muassa sitä, että saapuminen ammattilaisten tarjoamiin verkkopalveluihin ja niissä läsnä oleminen on aina nuoren itsensä valittavissa. Samoin palveluprosessin luonne, esimerkiksi puheenaiheet ammattilaisen kanssa, ovat hyvin pitkälti nuoren päätettävissä. Itse asiassa juuri se, että nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa keskustelun aiheisiin ja että keskustelun aiheita ei ole liian tiukasti määritelty pitkälle tulevaisuuteen, on verkkopalveluissa äärimmäisen tärkeä piirre. Nuoria esimerkiksi askarruttavat usein laajasti mediassa näkyvät ajankohtaiset aiheet ja uutiset. Onkin hyvä, että kun yhteiskunnassa tapahtuu jotain äkillistä ja yllättävää nuorten elämää koskettavaa, nuorilla ja ammattilaisilla on jo olemassa valmis konsepti vuorovaikutukselle, joka mahdollistaa aikuisten nopean reagoimisen nuoren mielessä heränneisiin kysymyksiin ja huoliin. Esimerkiksi marraskuussa 2009, kun sikainfluenssarokotuksia annettiin kouluissa ja aihe askarrutti paljon myös nuoria, verkkoterkkarit pystyivät nopeasti järjestämään Netarin kanssa yhteistyössä IRC-Galleriassa ja Habbo Hotelissa nuorten kanssa sekä teemachat-keskusteluja että teemailtoja, joissa nuorten käsityksiä epidemiatilanteesta vahvistettiin ja korjattiin. Kyseinen verkkoterkkareiden toiminta, jossa sosiaalista mediaa hyödynnettiin sikainfluenssaepidemiaan liittyvässä tiedotuksessa, on arvioitu ja raportoitu onnistuneeksi nuorisotiedotuksen tavaksi sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportissa (Koskela 2010, 3–4). Nuori näyttäytyykin siis hankekokonaisuuden palveluissa toimijana, jonka oma aktiivisuus, palveluun saapuminen ja omien kysymysten ja huolien esittäminen on välttämätön edellytys palvelun onnistuneisuudelle. Ammattilaisten tulee puolestaan ottaa vakavasti nuorten esittämät huolet ja ihmetykset ja reagoida niihin nopeasti.

Paitsi, että itse palveluprosesseja on haluttu kehittää sellaiseksi, että nuoret voivat haakeutua palveluihin ja käyttää niitä mahdollisimman pitkälti omilla ehdoillaan, on nuorille haluttu tarjota verkkotyössä asiakkuuden lisäksi myös muunlaisia toimijuuden mahdollisuuksia. Netarin osahankkeessa onkin kehitetty ja kokeiltu vuodesta 2005 saakka myös apuohjaajatoimintaa, jonka tarkoituksena on ollut lisätä nuorten osallisuutta verkkopalveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä. Apuohjaaja-nuoria on rekrytoitu ja koulutettu verkossa vuosittain. Nuoria on ollut yhteensä useita kymmeniä, joka puolelta Suomea. Apuohjaajien tehtävänä on ollut toimia Netarin verkkopalveluissa muiden nuorten vertaisohjaajana ja keskustella heidän kanssaan. Apuohjaajat ovat myös suunnitelleet ja toteuttaneet Habbo Hotelin Netari-nuorisotilaan tapahtumia, kuten discoja, naamiaisia ja muita teemailtoja. Verkko toiminnan ohella apuohjaaja-nuoret ovat suunnitelleet ja to-

^{xlv} Raportissa nuoriin on viitattu käsitteen ongelmallisuudesta (vrt. Eräsaari 1996, 32) huolimatta asiakkaina silloin, kun se on ollut tekstin luettavuuden kannalta selkeyttävä tekijä.

teuttaneet tapaamisia, joissa Netari-tilan kävijät, ohjaajat ja apuohjaajat ovat tavanneet toisiaan kasvokkain. Lisäksi apuohjaajat ovat suunnitelleet ja toteuttaneet Netari-leirejä sekä osallistuneet koulutusleireihin ja kokouksiin, joissa he ovat suunnitelleet toimintaa.

Apuohjaajatoimintaa on pidetty todella tärkeänä hankekokonaisuudelle, sillä sen kautta nuoriin on saatu pitkäkestoisia ja syvällisiä kontakteja. Tämä on puolestaan mahdollistanut sen, että nuorilla on ollut mahdollisuus perehtyä heille suunnattuun verkkotyöhön ja tutustua verkkotyötä tekeviin työntekijöihin. Näin heidän osallistumisensa verkkotyön kehittämiseen ja toteuttamiseen on muodostunut varsin merkittäväksi toiminnaksi. Nuoret ovat esimerkiksi auttaneet työntekijöitä ymmärtämään verkkoyhteisöpalveluiden (kuten IRC-Gallerian ja Habbo Hotelin) toimintalogiikkaa nuorten näkökulmasta. Apuohjaajatoiminta on kuitenkin koettu myös osittain riittämättömäksi osallisuustoiminnaksi. Apuohjaajia on ollut mahdollista ”rekrytoida” loppujen lopuksi hyvin vähän^{xlvi}, ja tämän takia työntekijöiden mielestä nuorten osallistamisen ja kuulemisen haastetta ei ole voitu ratkaista pelkästään apuohjaajatoimintaa ylläpitämällä. Jokaisella nuorella, jolla on halua ja mielenkiintoa osallistua heille suunnattujen toimintojen kehittämiseen tai toteuttamiseen, pitäisi olla tähän myös mahdollisuus.

Hankekokonaisuudessa on pyritty huomioimaan nuoren mielipiteitä palvelujen kehittämässä myös kirjallista palautetta keräämällä. Verkkoyhteisöpalveluiden kautta nuoret ovat voineet täyttää Netarin toimintaa koskevia kyselylomakkeita pari kertaa vuodessa ja heitä on motivoitu tähän pienillä palkinnoilla, joita on arvottu vastaajien kesken. Kyselyiden keräämisen tarkoituksena on ollut saada mahdollisimman monien nuorten ääni kuuluviin. Nuorten on haluttu itse kertoa, mitä he tarvitsevat ja miten he ovat palvelut kokeneet. Esimerkiksi juuri apuohjaajatoiminnan tärkeys on saatu selville nuorten täyttämien palautteiden kautta. Palautteiden mukaan nuorten on toisinaan helpompaa aloittaa keskustelu vaikeista aiheista, kuten koulukiusaamisesta, toisten luotettavien nuorten kanssa (aikusten sijasta). Kyselyitä on pidetty tärkeänä tukena hanketyölle, mutta samalla nekin on nähty vain osittaiseksi ratkaisuksi nuorten äänen esille tuomisen haasteeseen. Lomakkeilla, joissa on valmiiksi muotoillut kysymykset ja joissa odotetaan tietyn muotoisia kirjallisia vastauksia, ei ole mahdollista saada esiin kaikkea sitä tietoa ja niitä näkökulmia, joita nuoret voisivat hankekokonaisuudelle tarjota.

Apuohjaajatoiminnan ja palautekyselyiden keräämisen lisäksi hankekokonaisuudessa on haluttu ideoita myös lisää keinoja nuorten osallisuuden lisäämiseen. Syksyllä 2010 Verkkoterkkari- ja Vespa-hanke kehittivätkin sosiaalisen median asiantuntijayrityksen kanssa idean nuorisoneuvostosta. Ajatuksena oli perustaa eräänlainen suljettu asiakasryhmä, joka voisi Facebookissa kehittää ja kommentoida hankkeiden toimintaa. Kyseisen kehittäjäyhteisön tarkoituksena olisi ollut nuorten omien käsitysten voimistaminen ja toiveiden näkyväksi tekeminen kehittämistyössä. Nuoria informoitiin kyseisestä osallistumismahdollisuudesta esimerkiksi Irc-Galleriassa ja Habbo Hotelissa. Nuoria motivoitiin mukaan toimintaan lupaamalla, että heille kirjoitettaisiin todistus vaikuttamistoimintaan osallistumisesta. Sinnikkäästä mainostamisesta huolimatta nuorisoneuvostoon ei tullut kuitenkaan yhtään hakemusta ja ideasta jouduttiin nopeasti luopumaan.

On kiinnostavaa pohtia, mistä nuorisoneuvosto-idean totaalinen epäonnistuminen kertoo ja mitä siitä voisi oppia. Selitykseksi ei riitä se, etteivät nuoret ole vaikuttamisesta

^{xlvi} Vuosina 2004–2011 apuohjaajia on koulutettu yhteensä 60. Apuohjaajia on rekrytoitu ympäri Suomea.

kiinnostuneita. Sen sijaan edelleen tulee pohtia, miksi nuoria ei kiinnostanut nuorisoneuvoston toimintaan osallistuminen. Työntekijät pitivät mahdollisena, että nuorista on voinut tuntua epämukavalta ajatus vaikuttamistyöstä ilman anonymiteetin suojaa. Facebookissa, jossa nuorisoneuvosto olisi toiminut, ei nimittäin ole mahdollista keskustella nimimerkeillä. On kuitenkin mahdollista, ettei pelkkä anonymiteetin mahdottomuus ollut ainoa syy idean epäonnistumiseen. On esimerkiksi huomionarvoista, että apuohjaajiksi ei ole ikinä ollut vaikeuksia löytää nuoria: hakuprosessien aikana parhaimmillaan reilusti yli 400 nuorta on lähettänyt hakemuksensa apuohjaajaksi omilla nimillään, eivätkä nuoret ole osoittaneet halukkuutta oman anonymiteettinsä turvaamiseen^{xlvii}. On selvää, että nuoret haluavat osallistua vaikuttamistoimintaan, mikäli se on heidän omasta mielestään merkityksellistä ja mukavaa. Yksi mahdollisuus on, että nuoret ovat kokeneet ajatuksen nuorisoneuvostosta heille liian vieraana. Esimerkiksi sanaan ”nuorisoneuvosto” voidaan liittää käsityksiä toiminnan byrokraattisuudesta ja virallisuudesta. Nuoret ovat esimerkiksi saattaneet ajatella, että nuorisoneuvostotoiminnassa he joutuisivat opettelemaan uusia, itselleen vieraita neuvottelun muotoja ja yhteistyön tekemisen tapoja, joista saataisi toki olla myöhemmin tulevaisuudessa monenlaista hyötyä, mutta johon nuorella ei välttämättä ole juuri sillä hetkellä kiinnostusta ja energiaa.

Lisäksi on mahdollista ajatella, että mielipiteen kertominen ja toiminnan kehittäminen nuorisoneuvostossa ei näyttäydä nuorille yhtä mielekkäänä asiana kuin itse palvelun toteuttamiseen osallistuminen yhdessä työntekijöiden kanssa. Näin voisi päätellä ainakin apuohjaajiksi hakeneiden nuorten mielipiteistä. Kun nuorilta on kysytty, miksi he halusivat Netarin apuohjaajiksi, nuoret ovat toistuvasti kertoneet haluavansa osallistua Habbo Hotelin Netari-nuorisotalon toimintaan, koska he ovat pitäneet Netarin toiminnasta ja koska apuohjaajana voisi jutella ja tutustua useiden muiden nuorten kanssa. Nuori ei siis välttämättä näe nuorisoneuvoston toimintaa tällä tavalla henkilökohtaisesti kannattavana, kiinnostavana ja merkityksellisenä asiana. Onnistumisia ja epäonnistumisia vertaamalla hankekokonaisuudessa onkin ollut mahdollista oppia, mitä nuorten osallisuus käytännön verkkotyössä voi tarkoittaa.

^{xlvii} Nuorten kanssa toimiessaan apuohjaajat työskentelevät tietysti nimimerkeillä. Työntekijät tietävät kuitenkin aina apuohjaajien henkilöllisyyden ja tapaavat heitä kasvokkain. Merkittävä osa apuohjaajatoiminnasta onkin kasvotusten tapahtuvaa leiri- tai miittitoimintaa.

Edellä kuvatut konkreettiset esimerkit kertovat, että halua, yritystä ja onnistumisia on koettu nuoren kuulemiseen ja aktivoimiseen liittyen, mutta kaikki yritykset vahvistaa nuorten osallisuutta verkko-työhön liittyvään päätöksentekoon eivät ole onnistuneet. Osallistamisen haasteita on tunnustettu myös tutkimuksen saralla. Esimerkiksi Mirja Määttä (2007, 55) on todennut, että yhteisölliseen kehittämiseen ja päätöksentekoon saadaan useimmiten osallistettua ainoastaan sellaisia kansalaisia, jotka ovat normien mukaisia, aktiivisia ja vaikuttamiseen tottuneita, menestyviä yksilöitä. Olisikin tärkeää kehittää sellaisia osallistumisen muotoja, jotka näyttäytyisivät mahdollisilta ja kiinnostavilta myös sellaisille, jotka eivät ole aikaisemmin tottuneet kansalaisvaikuttamiseen. Verkko sisältää paljon mahdollisuuksia, joiden avulla näitä osallisuuteen liittyviä haasteita voitaisiin ratkaista. Verkon kautta kehittämis- ja suunnittelutyöhön on mahdollista saada mukaan sellaisiakin ihmisiä, jotka ovat estyneitä tai haluttomia osallistumaan kasvokkain kokouksiin ja seminaareihin ja jotka eivät ehkä ikinä aikaisemmin ole ottaneet osaa itseään ja omaa yhteiskuntaa koskeviin päätöksentekoprosesseihin^{xlviii}.

On siis toivottavaa kehittää tulevaisuudessa sellaisia innovatiivisia osallisuuden mahdollisuuksia, jotka motivoivat monenlaisia nuoria osallistumaan kehittämistyöhön. Samalla on kuitenkin pidettävä mielessä, että nuori on yhä se, kenelle palveluita suunnataan. Tämän vuoksi ei ole tarkoituksenmukaista vaatia kaikilta nuorilta aktiivista toimijuutta, tehokkuutta, valintojen tekemistä, päätöksiä ja vaikuttamista. Osallisuudessa onkin siis kyse mahdollistamisesta, ei vaatimisesta, olettamisesta tai velvoittamisesta. On oltava tarkkana, ettei nuorten osallisuuden lisäämisellä pyritä viranomaisille kuuluvien vastuiden ja velvollisuuksien siirtämiseen asiakkaille (Määttä 2007, 27). Viranomaisten on aina viime kädessä otettava vastuu palveluiden tarkoituksenmukaisuudesta. Palveluiden on oltava helposti lähestyttäviä ja toimivia erityisesti niille nuorille, jotka eivät juuri senhetkessä elämänvaiheessaan kykene välttämättä aktiivisuuteen, vastuun ottamiseen ja vaikuttamiseen, vaan kaipaavat myös aikuisen asettamia rajoja, turvaa ja selkeitä toimintaohjeita.

^{xlviii} On kuitenkin tärkeää pohtia anonyymien verkko-osallistumisen ja esimerkiksi kasvokkain kokouksiin osallistumisen eroja myös päättäjien näkökulmasta. Vaikka verkko-osallistuminen voi kansalaiselle itselleen olla helpompaa, nopeampaa ja miellyttävämpää kuin niin sanotut konventionaalisemmat osallistumisen ja vaikuttamisen muodot (esimerkiksi yhdistystoiminta tai muu järjestäytynyt kansalaisaktiivisuus), päättäjien suhtautuminen tällaiseen osallistumiseen on vaihtelevaa. Onkin kiinnostavaa pohtia, kenen ilmaisemat ja miten ilmaistut kansalaisten mielipiteet otetaan esimerkiksi kunnallisessa päätöksenteossa huomioon. Miten päätöksenteossa suhtaudutaan esimerkiksi anonyymeihin verkkokommentteihin?

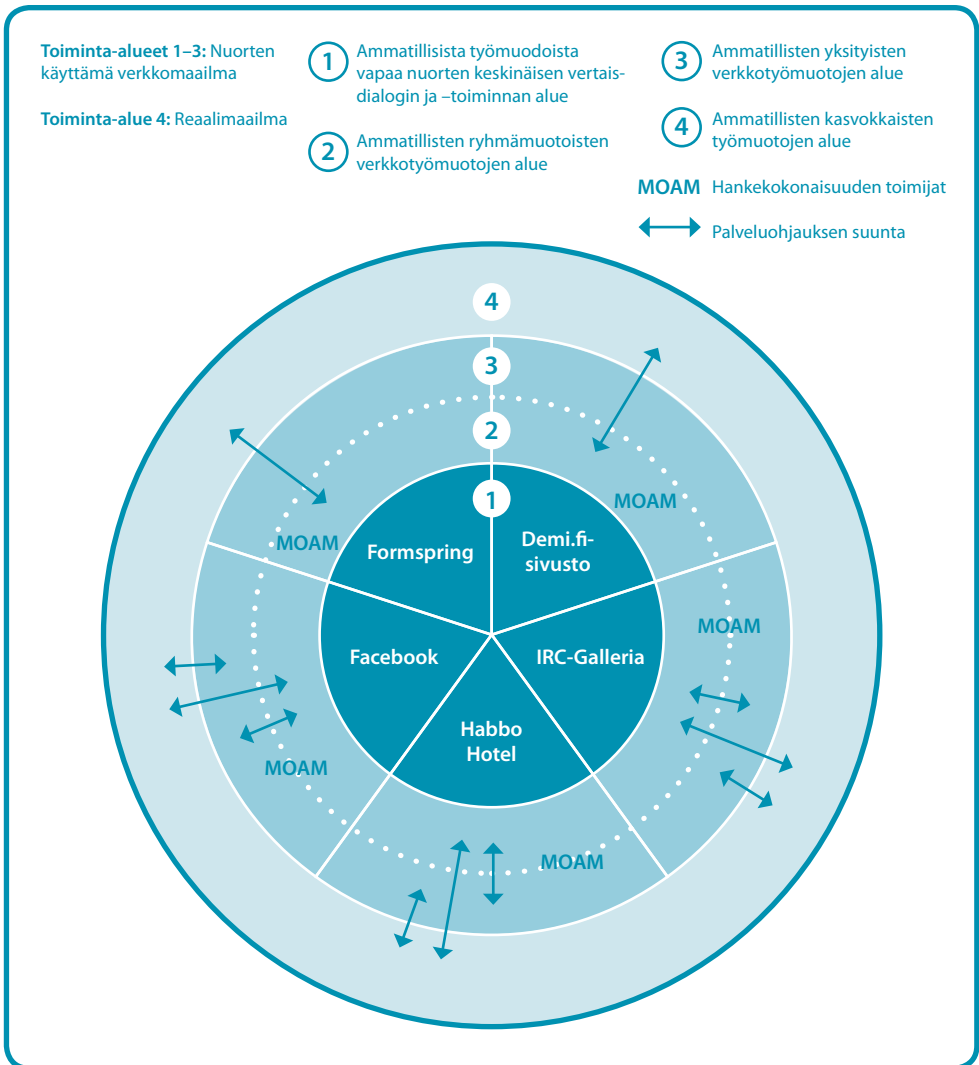
**4. Kuvaus
moniammatillisen
verkkotyön
palveluprosessista**

Tässä luvussa kuvataan hankekokonaisuuden toimijoiden moniammatillisesti kehittämää ja toteuttamaa verkkopalveluprosessia. Tarkoitus on kuvata, miten eri toimijat ja toiminnot sekä reaali- ja verkkomaailma^{xlix} suhteutuvat toisiinsa hankekokonaisuuden muodostamassa verkkopalveluprosessissa. Luvussa esitellään kokonaiskuva palveluprosessin toiminnasta, mutta myös tarkempia konkreettisia esimerkkejä moniammatilliseen verkkotyöhön kehitetyistä menetelmistä.

Kuviossa 2 esitetään mallinnus hankekokonaisuuden^l toteuttamasta moniammatillisesta verkkopalvelutoiminnasta. Kuviossa verkkopalvelutoimintaa jäsennetään eri toiminta-alueita erittelemällä. Kuviossa verkkopalveluprosessi on jaettu neljään erilaiseen toiminta-alueeseen, joita ovat: ammatillisista työmuodoista vapaa nuorten keskinäisen vertaisdialogin ja – toiminnan alue (alue 1), ammatillisten ryhmämuotoisten verkkotyömuotojen alue (alue 2), ammatillisten yksityisten verkkotyömuotojen alue (alue 3) sekä ammatillisten kasvokkaisten työmuotojen alue (alue 4).

^{xlix} Verkkomaailman käsitettä on pidetty ongelmallisena, sillä sitä käytettäessä saatetaan luoda käsityksiä, joiden mukaan verkko olisi jokin reaali maailmasta irrallinen oma todellisuutensa (Pasanen 2011, 176). Käsitettä on kuitenkin käytetty tässä raportissa ongelmallisuudesta huolimatta viittaamaan verkkoympäristöön. Erilaiset prosessikuvaukset yksinkertaistavat aina väistämättä jollakin tavalla monimuotoista ja jatkuvasti uudelleen muotoutuvaa todellisuutta, niin myös tässä raportissa. Kuviossa onkin selkeyden takia haluttu käyttää ns. rinnasteisia reaali maailman ja verkkomaailman käsitteitä, vaikka todellisuudessa verkko on loppujen lopuksi vain väline reaali maailman henkilöiden vuorovaikutukselle. Reaali maailmalla viitataan siis kasvokkaisen vuorovaikutuksen ympäristöihin ja verkkomaailmalla verkkovälitteisen vuorovaikutuksen ympäristöihin samassa todellisuudessa.

^l On kuitenkin huomioitava, että neljän osahankkeen hankekokonaisuus on toteuttanut verkkopalveluprosessia yhteistyössä myös muiden toimijoiden kanssa, kuten esimerkiksi poliisien Jepari-palvelun kanssa IRC-Galleriassa vuosina 2008–2010. Tällöin Oulun poliisin nuorisorikosryhmän poliisit työskentelivät viikoittain Jepari-yhteisön chatissa. Neljästä poliisista yksi oli kerrallaan päivystysvuorossa, ja hänen kanssaan yhteisössä työskenteli kaksi nuoriso-ohjaajaa. Yhteistyö Jepari-palvelun kanssa jatkuu myös syksyllä 2011. Poliisien kanssa tehty moniammatillinen yhteistyö on sisältänyt paljon omia erityisiä piirteitään poliisien yhteiskunnallisen aseman takia. Poliisien kanssa tehdyn moniammatillisen yhteistyön kuvaaminen ja analysoiminen olisi erittäin kiinnostava jatkoraportoinnin tai tutkimuksen aihe.



Kuvio 2. Hankekokonaisuuden moniammatillisen verkkopalveluprosessin kuvaus.

Toiminta-alueet eroavat toisistaan keskeisten toimijoiden (nuoret-ammattilaiset), toimintaympäristön (verkko-reaalimaailma) ja työmuotojen luonteen (ryhmä-yksilö) perusteella (ks. taulukko 2). Erytisen kiinnostavaa tämän raportin näkökulmasta on toiminta-alueiden 2 ja 3 tarkempi kuvaaminen, sillä näille alueille sijoittuu myös hankekokonaisuuden toimijoiden moniammatillinen toiminta. Hankekokonaisuuden toiminnan kannalta kuitenkin myös toiminta-alueet 1 ja 4 ovat tärkeitä, ja siksi nekin on haluttu ottaa mukaan verkkopalvelun kokonaisuutta hahmottavaan kuvaan.

Toiminta-alueet	Keskeiset toimijat	Toimintaympäristö	Työmuotojen luonne
Toiminta-alue 1	nuoret	verkko	ei ammatillisia verkkotyömuotoja
Toiminta-alue 2	nuoret ja ammattilaiset	verkko	ryhmätyömuodot • vapaamuotoista • spontaania
Toiminta-alue 3	ammattilaiset ja nuoret	verkko	yksilötyömuodot • ongelmaa ratkaisevaa • kahdenkeskistä
Toiminta-alue 4	ammattilaiset ja nuoret	reaalimaailma	kasvokkaiset työmuodot

Taulukko 2. Verkkopalveluprosessin toiminta-alueiden keskeiset ominaisuudet.

Kaikki hankekokonaisuudessa käytännön verkkotyötä tekevät ammattilaiset (sosiaalityöntekijä, psykologi, terveydenhoitajat ja nuorisotyöntekijät) toteuttavat työssään sekä toiminta-alueelle 2 että toiminta-alueelle 3 sijoittuvia työmuotoja. Työmuotoja toteutetaan lisäksi tiiviissä moniammatillisessa yhteistyössä. Osa verkkotyöstä (konkreettisista työmuodoista) toteutetaan eri alojen ammattilaisten kesken yhdessä, eli eri alojen ammattilaiset ovat palvelussa yhtä aikaa läsnä. Osa verkkotyömuodoista toteutetaan ammattikuntaspesifimmin, mutta tällöinkin yhteistyö muiden ammatillisten palveluiden ja toisten alan ammattilaisten kanssa on tiivistä. Tällaista tiivistä ja yli ammatillisten rajojen tapahtuvaa yhteistyötä on esimerkiksi eri palveluiden välillä tapahtuva monensuuntainen palveluohjaus sekä eri aloja edustavien ammattilaisten tekemät vierailut toistensa palveluihin. Kaikki hankekokonaisuudessa kehitetyt ja kokeillut konkreettiset verkkotyömuodot on koottu taulukkoon 3. Taulukkoon koottuihin työmuotoihin tullaan viittaamaan ja niitä tullaan esittelemään seuraavissa alaluvuissa, joissa kuvataan tarkemmin hankekokonaisuuden verkkopalveluprosessiin sisältyviä toiminta-alueita ja näihin toiminta-alueisiin sisältyviä työmuotoja. Taulukossa on mukana myös ammattikuntaerityisiä palveluita^{li}, mutta tässä raportissa keskitytään kuvaamaan ennen kaikkea moniammatillisesti toteutettuja työmuotoja.

^{li} On tietysti huomioitava, että näissäkin työmuodoissa työntekijä voi aina hyödyntää tarpeen ilmetessä moniammatillista työyhteisöä. Täten ajateltuna mikään työmuoto ei ole täysin "ammattikuntaerityinen".

TYÖMUOTOJEN KATEGORIA	YKSITÄISET TYÖMUODOT	YMPÄRISTÖ	KESTO	NUORIA MAX.	YHTEISTYÖ-KUMPPANI	MUITA HUOMIOITA
REAALIAIKAISET RYHMÄTYÖMUODOT	TEEMALTAAN AVOIN MOAM CHAT-KESKUSTELU	IRC-GALLERIA	3 h	30	POLISIEN JEPARI-PALVELU	Keskustelussa on ollut yhtä aikaa useita eri aloja edustavia ammattilaisia. Keskustelua on aktivoitu kuvälähetyksellä, joten nuoret ovat nähneet ammattilaiset.
	TEEMALTAAN RAJATTU MOAM CHAT-KESKUSTELU	IRC-GALLERIA	3 h	30	POLISIEN JEPARI-PALVELU	Muuten sama kuin edellinen, mutta ammattilaiset ovat ilmoittaneet keskustelulle aiheen. Usein on järjestetty yhtä aikaa teemaltaan avoin sekä rajattu keskustelu.
	AMMATTIKUNTAERITYINEN CHAT-KESKUSTELU	HABBO HOTEL: VERKKOTERKKAREIDEN VASTAANOTTO JA NETARIN NUORISOTILA	2-3,5 h	10-30	-	Työmuoto on ollut pääsääsää ammattikuntakohtainen, mutta ammattilaiset ovat "vierailleet" toistensa palveluissa. Keskusteluja on käyty sekä avoimesti että teemojen pohjalta.
	SULJETTU MOAM VERKKORYHMÄ	CAMPFIRE CHAT-ALUSTA	1 h	10	SUOMEN MIELEN-TERVEYSSEURA	Eri alojen ammattilaiset ovat keskustelleet samojen nuorten kanssa 4 kertaa. Puheenaikheet on valittu nuorten ehdotuksista.
	MOAM NETARI-TV-LÄHETYS	YLEN TARJOAMA VERKKOYMPÄRISTÖ	1 h (chat 2 h)	EI RAJATTU	YLE	Eri alojen ammattilaiset ovat keskustelleet läheyksissä tietyistä teemoista yhdessä. Nuoret ovat osallistuneet chatin kautta, joka on jatkunut lähteyksen jälkeenkin.
	MOAM KESKUSTELU KESKUSTELUFOORMILLA	DEMI.FI: NETARI-DEMILÄ	3 h	EI RAJATTU	-	Eri alojen ammattilaiset ovat yhdessä keskustelleet nuorten kanssa Demilässä (keskustelualue Demilä-sivustolla) tietyistä aiheista. Keskusteluun lähetetyt viestit ovat jääneet näkyviin Demilän "seinälle".
	KERTALUONTEINEN VERKKOTAPAHTUMA	HABBO HOTEL: NETARIN NUORISOTILA	3 h	30	IHMISLAINAAMOS-SA NORA-HANKE	Tapahtumia ovat olleet esimerkiksi halloween-juhlat ja ihmislainamo-ilta. Apuohjaajat ovat osallistuneet useimpiin tapahtumien järjestämiseen.
	AMMATTIKUNTAERITYINEN TEEMAKESKUSTELU KESKUSTELUFOORUUMILLA	DEMI.FI: TENIHELPPERI, VERKKOTERKKARI JA NETARI-DEMILÄT	3-5 PÄIVÄÄ	EI RAJATTU	-	Työntekijät ovat perustaneet tietyistä aiheista keskustelun Demilään. Työntekijä reagoi nuorten esittämiin kysymyksiin ja kommenttelhin viiveellisest viimeistään seuraava päivänä.
	AMMATTIKUNTAERITYINEN KYSY-VASTAA-PALSTAKESKUSTELU	FORMSPRING, 2 ^{YHTEYS-SIVUSTO}	JATKUVAA	EI RAJATTU	-	Ammattilaisille on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä. Kysymyksiin vastataan 1-2 päivän kuluessa. Kysymykset jäävät näkyviin palveluun muiden luettavaksi.
	VIIVEELLISET RYHMÄTYÖMUODOT	BLOGI	IRC-GALLERIA, DEMI.FI, FACEBOOK, 2 ^{YHTEYS-SIVUSTO}	JATKUVAA	EI RAJATTU	Nuoret voivat lukea ja kommentoida ammattilaisien kirjoituksia. Blogitekstit aktivoivat nuorten osallistumista muihin työmuotoihin. Myös Facebookin fanisivustot on ymmärretty tässä yhteydessä eräänlaiseksi blogiksi.
REAALIAIKAISET YKSILÖTYÖMUODOT	YKSITYINEN CHAT-KESKUSTELU	IRC-GALLERIA, HABBO HOTEL, 2 ^{YHTEYS-CHAT} , PULMAKULMA-CHAT	ALLE 1 h	1	PULMAKULMA-CHATISSA KOMPASSI	Sivustojen avulla Helsingin kaupungin toisen asteen oppilaitosten kuraattorit ja psykologit ovat tarjonneet nuorille lisätukea opiskeluun ja hyvinvointiin.
VIIVEELLISET YKSILÖTYÖMUODOT	SÄHKÖPOSTI	-	JATKUVAA	1	-	Nuoret voivat ottaa kaikkiin ammattilaisiin halutessaan myös sähköpostilla yhteyttä.

Taulukko 3. Hankekokonaisuudessa kokeiltuja verkotyömuotoja.

4.1 Verkko nuorten vertaisvuorovaikutuksen alueena

Kuviossa 2 esitetty verkkopalveluprosessi on siis jaettu neljään eri toiminta-alueeseen, joita on vielä tarkemmin kuvattu taulukossa 2. Kolme näistä toiminta-alueesta sijaitsee verkkomaailmassa. Verkkomaailmalla viitataan erityisesti niihin verkkoyhteisöpalveluihin, jotka ovat jo ennen hankekokonaisuutta olleet nuorten suosimia ja heidän itsensä käyttämiä. Valtaosa verkkotyöstä onkin hankekokonaisuudessa tehty tähän mennessä Facebookissa, IRC-Galleriassa, Habbo Hotelissa, Formspringissä ja Demi.fi-sivustoilla^{lii}. Joitakin poikkeuksiakin toimintaympäristöjen hyödyntämiseen liittyy. Esimerkiksi Ylen kanssa tehty Netari-tv-kokeilu toteutettiin Ylen omalla, tarkoitusta varten rakennetulla verkkoalustalla. Nuoria kuitenkin ohjattiin kyseisen palvelun pariin juuri Facebookissa, Formspringissä, IRC-Galleriassa ja Habbo Hotelissa. Myös Toisen asteen yhteys -hankkeella on olemassa omat sivustonsa, jotka on suunnattu nuorten, heidän vanhempensa ja nuorten kanssa oppilaitoksissa työskentelevien ammattilaisten hyödynnettäviksi^{liiii}. Hankekokonaisuudessa työskentelevä psykologi on toteuttanut verkkotyötä sekä Toisen asteen yhteys -sivustoilla että nuorten suosimissa verkkoyhteisöpalveluissa. Myös Toisen asteen yhteyden omille palvelusivustoille nuoria on ohjattu edellä mainittujen nuorten suosimien verkkoyhteisöpalveluiden kautta. Hankekokonaisuuden työntekijät hyödynnevät siis yksityisten yritysten ylläpitämiä ja nuorten itsensä omiin tarkoituksiinsa (kuten vertaisvuorovaikutukseen) käyttämiä verkkoyhteisöpalveluita sekä suoraan (toimimalla niissä) että välillisesti (mainostamalla itse rakentamiaan verkkoalustoja). Tämän takia kuviossa 2 kuvataan, että hankekokonaisuuden verkkotyö perustuu juuri Demi.fi:n, Facebookin, Formspringin, Habbo Hotelin ja IRC-Gallerian verkkoympäristöihin.

Toiminta-alue 1 kuvaa nuorten käyttämästä verkkomaailmasta sitä osaa, joka sisältää nuorten omaehtoista tekemistä ja olemista sekä nuorten keskinäistä vuorovaikutusta. Nuoret siis keskenään määrittelevät verkkotoiminnan merkityksen, mielekkyyden ja luonteen. Lapset ja nuoret ovat hyvin luovia keksimään erilaisia tapoja, joilla he voivat käyttää ja hyödyntää verkkoympäristöjä ja niiden tarjoamia vuorovaikutusmahdollisuuksia. Erilaisia verkkoympäristöjä luovat, ylläpitävät ja kehittävät tahot asettavat tietysti jonkinlaisia rajoja sille, millaista toimintaa missäkin verkkoympäristössä nuorten on mahdollista toteuttaa. Olennaista tässä raportissa kuvattavan verkkopalveluprosessin näkökulmasta on kuitenkin se, että hankekokonaisuuden työntekijät eivät ole toimijoina tällä toiminta-alueella.

Toiminta-alue 1 ei siis käytännössä ole ammatillisen verkkopalveluprosessin osa. Ammattilaisten toiminnasta vapaa alue on kuitenkin haluttu ottaa mallinnukseen mukaan, sillä hankekokonaisuudessa on erityisesti haluttu huomioida ja kunnioittaa nuorten keskinäisen, ammattilaisten ulottumattomissa tapahtuvan toiminnan merkitystä. Nuorten vertaisvuorovaikutus on se pohja tai perusta, joka mahdollistaa myös ammatillisten verkkopalveluiden toimintaa. Nuoret ovat verkossa pääasiassa toisiaan varten, vaikka käyttävät verkkoa jonkin verran myös aikuisten kanssa viestimiseen, aikuisten tarjoaman tiedon

^{lii} Verkkotyössä yhteisöpalvelujen nopean sisällön ja suosion muuntumisen vuoksi on kuitenkin jatkuvasti arvioitava uudelleen työn tekemisen ympäristöjä ja menetelmiä. On pohdittava jatkuvasti kriittisesti sitä, missä ja millä tavoilla nuoria voisi tavoittaa juuri tällä hetkellä parhaiten.

^{liiii} Millään muulla osahankkeella ei ole nuorten suosimien verkkoyhteisöpalveluiden ulkopuolella omia sivustojaan.

etsimiseen ja niin edelleen. Hankekokonaisuuden toteuttamassa palveluprosessissa halutaan pitää tietoisesti kiinni siitä periaatteesta, että vaikka ammattilaiset tuovat toimintojaan nuorten suosimiin verkkoyhteisöpalveluihin, säilyy kyseisissä palveluissa myös alueita, joissa nuoret voivat yhä toimia keskenään ilman ammattilaisen läsnäoloa. Tämän tietoisin valinnan kautta on haluttu mahdollistaa nuorille omaehtoisia ja heidän omaksi kokemiaan toiminnan mahdollisuuksia ja estää sitä, että nuoret kokisivat yhteisöön tulleet ammattilaiset toiminnan valvojiksi tai kontrolloijiksi. Hankekokonaisuuden käytännöissä toiminta-alueen 1 kunnioittaminen tarkoittaa esimerkiksi sitä, että nuori voi aina itse päättää, haluaako hän ottaa kontaktia verkkoyhteisöissä läsnä oleviin työntekijöihin.

Hankekokonaisuudessa on itse asiassa opittu nuorten vertaisvuorovaikutuksen ”rauhottaminen” ammatillisilta interventioilta kantapään kautta. Kun esimerkiksi terveydenhoitajat aloittivat verkkotoimintansa, he kävelivät Habbo Hotelissa Netarin nuorisotilassa hahmoillaan ja alkoivat itse aktiivisesti keskustella nuorten kanssa. He esittäytyivät terveydenhoitajiksi ja kyselivät, mistä nuoret haluaisivat keskustella. Toimintamuoto huomattiin kuitenkin pian toimimattomaksi. Nuoret olivat selkeästi vastahakoisia keskustelemaan terveydenhoitajan kanssa. Verkkoterkkarit kuitenkin kysivät palautetta toiminnastaan, ja nuoret olivatkin hyvin yksimielisiä siitä, että terveydenhoitajien läsnäolo Habbo Hotelissa oli hauska idea, mutta he halusivat, että voisivat itse päättää milloin tulisivat keskustelemaan verkossa läsnä olevien terveydenhoitajien kanssa. Pian tämän jälkeen terveydenhoitajat loivatkin oman vastaanottotilansa Habbo Hoteliin, joka on ollut alusta saakka erittäin suosittu nuorten vierailukohde.

4.2 Ammattilaisten ja nuorten kohtaaminen verkossa

Hankekokonaisuuden ammattilaisten ja palveluiden kohteena olevien nuorten keskinäinen vuorovaikutus verkossa on jaettu tässä mallinnuksessa kahteen erilliseen, mutta toistensa kanssa läheisessä suhteessa olevaan, toiminta-alueeseen. Toiminta-alue 2 kuvaa verkkopalveluprosessin sitä osaa, jossa nuoret ja ammattilaiset kohtaavat toistensa. Kaikkien tälle toiminta-alueelle sisältyvien ammatillisten työmuotojen ensisijaisena tavoitteena on nimenomaan *lisätä määrällisesti vuorovaikutusta nuorten ja työntekijöiden välillä* eli saada aikaan mahdollisimman paljon kontakteja nuoriin. Hankekokonaisuudessa on ajateltu, että kun nuorille tarjotaan kontaktimahdollisuuksia luotettavien, eri ammattialoja edustavien aikuisten kanssa, tätä kautta verkkoon luodaan samalla turvallisuutta (nuoret voivat aina halutessaan tulla keskustelemaan luotettavien aikuisten kanssa) ja tehdään omaa ammattikuntaa tunnetuksi ja näkyväksi (nuoret oppivat, mitä esimerkiksi sosiaalityöntekijä tekee). Myös se on tärkeää, että aktiivisen läsnäolon ja vapaamuotoisen vuorovaikutuksen kautta nuorten kanssa työskentelevät ammattilaiset oppivat ymmärtämään sosiaalisen median merkitystä nuorten arjessa ja nuorisokulttuureissa.

Sen sijaan näiden työmuotojen erityisenä tavoitteena ei ole saada aikaan keskustelua nuorten henkilökohtaisista ongelmista. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tavoitteena ei ole saada kontakteja vain niiden nuorten kanssa, jotka kokevat ongelmia, vaan taroituksenmukaisena pidetään kaikkia nuorten kanssa syntyviä kontakteja. Tavoitteena ei ole myöskään nuorten valistaminen tietyistä aiheista. Kun työntekijät tarjoavat mahdollisuuksia anonyymiin ja vapaamuotoiseen keskusteluun, nuoren kynnys palvelun

käyttämiseen madaltuu. Nuoren on helppo osallistua reaaliaikaisiin ryhmäkeskusteluihin muun muassa siksi, että työmuotoihin osallistuessaan nuori ei saman tien leimaannu ”ongelmanuoreksi”. Tiettyjen ennalta mietittyjen sanomien välittämisen sijasta työntekijät pitävätkin tärkeänä itse keskusteluyhteyttä sekä nuorten ja ammattilaisten välillä että myös nuorten kesken. Ryhmätyömuotojen kautta tavoitetaan kuitenkin myös ongelmia kokevia nuoria, vaikka tämä ei olekaan työmuotojen ainoa tavoite. Kyseiset työmuodot luovat mahdollisuuksia ja kanavia syvempään ja ongelmakeskeisempään ammattilaisen ja nuoren kahdenkeskiseen verkkovuorovaikutukseen, jota kuvataan seuraavassa alaluussa tarkemmin.

Nuorten ja aikuisten välisiä kontakteja lisääviä työmuotoja ovat kaikki reaaliaikaiset ja viiveelliset ryhmäpalvelut, jotka on eritelty tarkemmin taulukossa 3. Työmuotoja kehitettäessä on täytynyt huomioida niin verkkoyhteisöpalvelujen teknisiä ominaisuuksia kuten myös nuorten tapoja käyttää kyseisiä yhteisöpalveluita. Työmuotoihin ja niiden sisältöihin vaikuttaa paljon esimerkiksi se, miten ja mihin tarkoitukseen nuoret tiettyä verkkoyhteisöpalvelua käyttävät, minkä ikäisiä palvelua pääasiassa käyttävät nuoret ovat, kuinka suosittu yhteisöpalvelu on, miten ammattilaisen läsnäolo voi näkyä käyttäjille sekä mitä vuorovaikutusmuotoja yhteisöpalvelussa on mahdollista toteuttaa.

Toiminta-alueen 2 verkkotyömuodoilla on useita yhteisiä piirteitä, kuten taulukossa 3 on havaittavissa. Sen lisäksi, että työmuotoihin voi yhtäaikaisesti osallistua useita nuoria, kyseiset palvelut perustuvat ammattilaisten aktiiviseen ja säännölliseen läsnäoloon verkkoyhteisöpalveluissa. Työmuodot sallivat myös nuorten keskinäisen dialogin. Lisäksi työmuotojen mahdollistamat vuorovaikutustilanteet syntyvät usein spontaanisti ja niiden sisällöt määrittyvät pitkälti nuoren ehdoilla. Tämä tarkoittaa, että eri ammattilaiset työskentelevät nuorten kanssa verkossa hyvin vapaamuotoisesti, ammatillisia roolejaan ja työnkuviaan laajentaen ja eri ammattikuntien työnjaon rajoja ylittäen. Kaikki hankekokonaisuuden työntekijät ovatkin keskustelleet verkkopalveluissaan nuorten kanssa usein hyvin nuorisotyömäisellä tavalla. Toisin sanoen ammattilainen ei voi arvata etukäteen, miksi nuori ottaa häneen kontaktin, mistä nuori haluaa keskustella ja mihin keskustelu tulee johtamaan. Tällainen ennakointi on usein kasvokkaisuissa, vastaanotoilla tapahtuvissa vuorovaikutusprosesseissa helpompaa.

Millaisia asioita hankekokonaisuuden työntekijät sitten ovat oppineet ryhmämuotoisia verkkotyömuotoja kehittäessään? Hankekokonaisuuden työntekijät ovat tehneet useita huomioita sekä kontaktien luomiseen, ammatillisuuteen, anonymiteettiin sekä verkossa kirjoittamiseen liittyen, ja näitä käytännön kokemuksiin perustuvia huomioita pyritään seuraavaksi avaamaan lyhyesti. Työntekijät ovat esimerkiksi huomanneet, että vaikka hankekokonaisuuden toiminta tapahtuu pääasiassa nuorten suosimissa ympäristöissä, ei toivottujen kontaktien saaminen ole itsestään selvää. Käytännössä onkin todettu, että myös verkkotyöskentelyssä on tärkeä huomioida työntekijäresurssien riittävyys. Vaikka verkko onkin ympäristö, joka mahdollistaa esimerkiksi sen, että nuori voi jättää kysymyksen ammattilaiselle milloin tahansa ja ammattilainen voi vastata tähän periaatteessa milloin tahansa, on verkossakin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että nuorille suunnatut palvelut ovat myös mahdollisesta viiveellisyydestään huolimatta tarpeeksi säännöllisiä ja aktiivisia. Koska kontaktin syntyminen verkossa on hyvin pitkälti nuoren omasta aloitteesta ja aktiivisuudesta kiinni, on tärkeää, että ammattilaiset pyrkivät tekemään kontaktin ottamisen nuorille mahdollisimman helpoksi. Nuorten halukkuutta kontaktin ottamiseen voidaan motivoida ja tukea niinkin yksinkertaisilla tavoilla kuin suunnitteleamalla palvelun aukioajat nuorille mahdollisimman hyvin soveltuviksi sekä vastaamalla nuorten viestei-

hin viiveellisissäkin palveluissa mahdollisimman nopeasti. Kun esimerkiksi reaaliaikaiset palvelut ovat säännöllisesti ja nuorille sopiviin aikoihin auki, nuorten on helppo löytää palvelut ja saada kontakti työntekijään tarvittaessa nopeastikin. On myös huomioitava, että verkkopalveluiden tavoitteet liittyvät paljon muuhunkin kuin nuorten yksittäisiin kysymyksiin vastaamiseen. Luottamuksellista, nuoria tukevaa ja voimaannuttavaa vuorovaikutusta nuorten ja ammattilaisten välille, ei ole kovin helppoa rakentaa palveluissa, joiden toimintaa nuoret eivät pysty ennustamaan ja joiden pariin nuoret kokevat vaikeiksi päästä. Hankekokonaisuuden toiminnassa onkin tehty alustavia huomioita, joiden mukaan vaikuttaisi, että pitkä viive viesteihin reagoimisessa laskee tehokkaasti nuorten kiinnostusta kyseistä palvelua kohtaan. Hankekokonaisuuden viiveellisissä verkkopalveluissa reagoimisen viive onkin pyritty saamaan mahdollisimman lyhyeksi (enintään 2 päivää) ja se on ilmoitettu palveluissa selkeästi.

Toinen keskeisistä hankekokonaisuuden toiminnassa tehdyistä huomioista liittyy työntekijöiden ammatillisesti uudelleen rooliin, johon erityisesti ryhmämuotoiset verkkotyömuodot haastavat työntekijää heittäytymään. Moniammatillisesti, verkossa ja vieläpä ryhmämuotoisesti toteutettu verkkotyö vaatii tekijäänsä määrittelemään monella tapaa omaa ammatillista rooliaan uudelleen. Tapa, jolla esimerkiksi psykologi tai sosiaalityöntekijä on tottunut kohtaamaan nuoria kasvokkain, ei useinkaan toimi verkossa sellaisenaan. Nuoren syyt hakeutua ryhmämuotoiseen verkkokeskusteluun poikkeavat usein niistä syistä, joiden takia nuori hakeutuu tai päätyy reaali maailman vastaanotolle. Myös nuoren tapa osallistua vuorovaikutukseen ja hänen odotuksensa sitä kohtaan ovat erilaisia verkossa kuin reaali maailmassa. Nuoret eivät verkkokeskusteluissa myöskään oleta yhtä automaattisesti työntekijän ohjaavan vuorovaikutuksen kulkua. Tämän takia on ymmärrettävää, ettei verkkopalvelua edustava työntekijä voi välttämättä turvautua vuorovaikutuksessa samanlaisiin asiakas kohtaamista johdatteleviin kommunikaatioketjuihin, joihin hän on reaali maailman kasvokkaisissa vastaanottotilanteissaan tottunut.

Tällaisten verkkotyömuotojen piirteiden "sietäminen" voi olla vaikeaa ammattilaiselle, joka on tottunut kasvokkaisilla vastaanotoilla tietynlaiseen ammattispesifiin vuorovaikutuskulkuun. Hankekokonaisuudessa muutamat työntekijät ovatkin ajoittain pitäneet häiritsevänä sitä, etteivät he ole kokeneet voineensa hyödyntää nuorten kanssa keskustellessaan omaa spesifiä asiantuntemustaan. Toisin sanoen kaikki työntekijät eivät ole välttämättä nähneet konkreettista hyötyä siinä, että juuri heidän ammattikuntansa työntekijä on ollut verkossa. Nuoren ja ammattilaisen välisen vuorovaikutuksen tavoitteita ja tarkoitusta ei voi kuitenkaan ajatella samalla tavalla kuin reaali maailman kasvokkaisilla vastaanotoilla. Vuorovaikutusmalli voi siis olla ammattilaiselle uusi ja samalla vuorovaikutuksen mahdollisuuksia avartava: verkko mahdollistaa tehokkaasti perinteisestä työntekijä–asiakas–valtasuhteesta irrottautumista.

Eri aloja edustavien ammattilaisten vapaamuotoisella läsnäololla verkkomaailmassa voi olla vaikea havaita suoria ja välittömiä vaikutuksia, mutta pidemmän aikajakson tähtäimellä vaikutukset saattavat olla merkittäviä. Nuoren kynnystä hyödyntää erilaisia sosiaali- ja terveysalan palveluita madaltavat nimenomaan positiiviset ja henkilökohtaiset kokemukset tietyn ammattiryhmän edustajan kohtaamisesta. Esimerkiksi mediassa esitetyt mielikuvat sosiaalityöntekijöistä eivät välttämättä kannusta nuoria suuntautumaan luottavaisin mielin sosiaalityöntekijöitä ja heidän edustamiaan palveluita kohtaan. Tämän takia sillä, että nuori tietää keskustelewansa juuri sosiaalityöntekijän kanssa, on merkitystä, vaikka keskustelu ei suoranaisesti liittyisikään sosiaalityöntekijän ammatillisesti eriytyneeseen osaamisalueeseen. Onkin tärkeää, että verkkoyhteisöpalveluissa työntekijät ker-

tovat selkeästi ja luotettavasti^{liv}, minkä alan ammattilainen nuorten kanssa keskustele, vaikka nuori haluaisi keskustella työntekijän kanssa sellaisista aiheista, joista ei ole totuttu keskustelemaan reaali maailman vastaanottotilanteissa kyseisen ammattilaisen kanssa.

On myös huomioitava, että vaikka keskustelun sisällöt eivät välttämättä ole sellaisia, joihin reaali maailman kasvokkaisessa asiakaspalvelussa on totuttu, on työntekijän ammattiosaamisella silti tärkeä merkitys vuorovaikutuksessa. Ensinnäkin työntekijän tulee säilyttää nuoreen ammatillinen etäisyys, vaikka keskustelun sisällöt olisivat jokseenkin samankaltaisia niiden keskustelujen kanssa, joita nuori käy muiden verkossa läsnä olevien henkilöiden, kuten kavereidensa, kanssa (Batsleer 2008, 100–101). Työntekijöiltä vaaditaan ryhmämuotoisessa verkkotyössä herkkyyttä tunnistaa kävijöiden joukosta ne nuoret, joilla on erityisesti tarvetta sosiaaliseen vahvistamiseen. Lisäksi työntekijöillä on oltava paljon tietoa sekä verkko- että reaali maailman palvelujärjestelmistä, jotta he kykenevät ohjaamaan nuorta tarvittaessa sopivien ja häntä parhaalla mahdollisella tavalla hyödyttävien palveluiden piiriin. Toisaalta tällaisen osaamisen lisäksi työntekijöiltä vaaditaan myös sekä kykyä tunnistaa ja kunnioittaa oman ammatillisen tietämyksensä rajoja että rohkeutta kääntyä moniammatillisessa työntekijäryhmässä myös muiden työntekijöiden puoleen aina tarpeen vaatiessa. Tällainen omalle ammattikunnalle perinteisistä työtavoista irrottautuminen ja toisaalta oman ammatillisen tietämyksen rajojen hyväksyminen ja muiden asiantuntemukseen tukeutuminen vaatii epäilemättä työntekijältä uskallusta heittäytyä uusiin työn tekemisen malleihin ja asenteisiin.

Vapaille ja spontaanisti syntyville työntekijöiden ja nuorten välisille keskusteluille, jotka käydään lisäksi usein ryhmissä, on ominaista myös nuorille mahdollinen anonymiteetti^{lv}. Hankekokonaisuuden työntekijät pitävät anonymiteetin mahdollisuutta pääasiassa hyvänä asiana, sillä se yhdistyy nuorisotyön eetoksessa vaalittuun vapaaehtoisuuden ja matalan kynnyksen tavoitteeseen (Huttunen & Merikivi 2011, 47). Nuoret uskaltavat keskustelemaan verkossa toimivien ammattilaisten kanssa usein juuri anonymiteetin takia. Anonymiteetti ei siis yleensä millään tavalla vähennä nuoren ja työntekijän välisen kontaktin tärkeyttä. Useimmiten anonymiteetistä ei itse asiassa olekaan mitään haittaa vuorovaikutukselle, eikä verkossa toimivalla ammattilaisella ole mitään tarvetta tietää nuoren tarkkoja henkilötietoja. Mikäli keskustelussa todetaan esimerkiksi tarve palveluohjaukselle, tiedoiksi riittävät ikä ja asuinpaikkakunta, joiden perusteella työntekijä voi ohjata nuoren reaali maailman palvelujen piiriin. Anonymiteetti helpottaa myös työntekijän tasa-arvoista suhtautumista nuoriin. Voidaan esimerkiksi pohtia, kuinka tarpeellista työntekijän on pystyä määrittelemään nuoren sukupuolta, seksuaalisuutta, sosioekonomista luokkaa tai muita ominaisuuksia, jotka voivat säilyä verkossa tunnistamattomina hyvinkin pitkään nuoren itse näin halutessa^{lvi}. Hankekokonaisuuden toteuttamassa palveluprosessissa onkin otettu yhdeksi periaatteeksi, ettei nuoria vaadita paljastamaan henkilöllisyyttään. Ainoastaan ikää pyritään systemaattisesti joko arvioimaan tai kysymään suoraan. Erityisesti silloin, jos nuoren kanssa käytävässä keskustelussa siirrytään

^{liv} Tähän on kehitetty verkkoyhteisöpalveluita ylläpitävien yritysten kanssa teknisiä mahdollisuuksia. Esimerkiksi Habbo Hotelissa työntekijöiden hahmot voi tunnistaa luotettaviksi ammattilaisten hahmoiksi pallosta, jota muut palvelun käyttäjät eivät voi luoda Habbo-hahmolleen. Tällaiset mahdollisuudet eivät tietysti täysin poista väärinkäytön mahdollisuuksia, mutta parantavat silti huomattavasti verkon turvallisuutta.

^{lv} Toisaalta nuoret käyttävät usein verkossa liikkuaan samoja nimimerkkejä, joiden kautta palveluissa käyviä nuoria voi yksilöidä.

^{lvi} Usein kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa tällaiset kategoriat rekisteröidään hyvin nopeasti ja ne vaikuttavat sekä tietoisesti että tiedostamattomasti aikuisen odotuksiin, asenteisiin ja reaktioihin lasta tai nuorta kohtaan.

niin sanottuun syvällisempään palveluprosessin vaiheeseen, on tärkeää huomioida keskustelukumppanin ikä. On eri asia vastata esim. päihde- tai seksuaalisuusasioista 15-vuotiaalle kun 10-vuotiaalle (huomio on esitetty Netarin käsikirja ohjaajille-ohjeistuksessa, joka löytyy Netarin verkkotyöalustalta ja on ollut kaikkien työntekijöiden luettavissa).

Suuri osa verkkotyöskentelyyn liittyvistä merkittävimmistä mahdollisuuksista, mutta myös keskeisimmistä haasteista, liittyvät juuri anonymiteettiin. Koska nuoren ei tarvitse paljastaa henkilöllisyyttään, hänen on myös helppo lähteä työntekijän kanssa käydystä keskustelusta milloin tahansa siten, ettei työntekijä pysty enää jäljittämään häntä. Tällaisia katoamisia koetaan hankekokonaisuuden toiminnassakin säännöllisesti. Toisaalta ne ovat pieni hinta siitä, että nuoret ylipäänsä ovat uskaltaneet ottamaan kontaktin. Nuoren on kuitenkin aina mahdollista tulla palveluun takaisin, mikäli mieli muuttuu. Anonymiteetin takia kuitenkin myös häiriköinti on nuorille verkkopalveluissa erityisen helppoa. Häiriköintiin tai kiusaamiseen liittyvät ongelmat eivät kuitenkaan ole hanke-toimijoiden kokemusten perusteella olleet verkkotyössä erityisen hankalia, vaikkakin ne ovat olleet melko yleisiä. Työntekijät pyrkivät puuttumaan kaikkiin häiriköinniksi tulkittuihin tapauksiin. Häiriköintitapauksiin onkin jo kehitetty toimivia puuttumisen menetelmiä^{lvii}. Joskus nuoren häiriökäyttäytyminen johtaa myös huolen heräämiseen. Mikäli nuori ei tällöin pyynnöstä huolimatta halua paljastaa henkilöllisyyttään, on työntekijöiden ollut mahdollista kääntyä poliisin puoleen henkilöllisyyden selvittämiseksi. Poliisin kanssa toteutettu moniammatillinen yhteistyö onkin koettu hankekokonaisuudessa erittäin tärkeäksi, sillä se on lisännyt työntekijöiden reagoimismahdollisuuksia selvästi.

Kaikissa verkossa toteutettavissa työntekijän ja nuoren välisissä vuorovaikutussuhteissa erityistä on kommunikoinnin perustuminen kirjoittamiseen. Esimerkiksi chat-keskustelu lyhyillä puheenvuoroilla ja ryhmissä keskusteleminen voivat olla työntekijälle vaativia vuorovaikutuksen muotoja, joiden hallinta edellyttää verkkovälitteisen kommunikoinnin harjaantuneisuutta. Ryhmäkeskusteluissa nuoret juttelevat nopeasti ja useista eri aiheista niin keskenään kuin työntekijänkin kanssa. Nuoret odottavat, että työntekijä on keskusteluissa aktiivinen ja vastaa kaikkiin esitettyihin kysymyksiin. Nuori saattaa nopeasti pahoittaa mielensä ja poistua palvelusta, mikäli kokee, ettei työntekijä reagoi hänen läsnäoloonsa. Sen lisäksi, että kaikkiin kysymyksiin tulisi ehtiä reagoida, työntekijän kuuluu seurata myös vastaanottohuoneessa käytävää nuorten keskinäistä keskustelua. Keskustelu(je)n seuraaminen ja keskusteluun reagoiminen on vaikeaa, kun nuoret puhuvat päällekkäin yhtä aikaa ja mahdollisesti useista eri aiheista.

Verkkotyöskentely vaatii siis työntekijältä jatkuvaa intensiivistä huomiota, nopeita reaktioita ja tilanteen hallintaa. Hankekokonaisuudessa ryhmäkeskustelujen hallinnan helpottamiseksi onkin jouduttu turvautumaan myös rajoituksiin: esimerkiksi Verkkoaterkkareiden Habbo Hotelin vastaanottohuoneeseen mahtuu kerrallaan 10 vierasta. Keskustelun hallintaa on pyritty parantamaan myös suunnittelemalla työvuoroja niin, että työntekijät vuorottelevat tarpeeksi tiheästi ja ehtivät pitämään kunnon taukoja keskusteluista. Kokeuksen mukaan esimerkiksi kahden tunnin intensiivinen ryhmäkeskustelu vaatii työntekijältä jo erittäin hyvää ja pitkäjänteistä keskittymiskykyä. Keskusteluiden nopeuden ja keskustelijoiden runsaan määrän lisäksi verkkokommunikointi eroaa kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta myös tavoissa, joilla eleitä, ilmeitä ja äänenpainoja voidaan välittää. Työntekijän onkin nopeatempoisen keskustelun tiimellyksessä pystyttävä asettelemaan

^{lvii} Hankekokonaisuudessa on esimerkiksi Habbo Hotelia ylläpitävän yrityksen Sulake Corporation Oy:n kanssa yhteistyössä luotu työntekijöille mahdollisuus poistaa häiriköitsijä vastaanottotilasta.

kommenttinsa ja vastauksensa niin, ettei niihin jää kaksoismerkityksiä ja että mahdollisesti eri-ikäiset läsnä olevat nuoret voivat lukea niitä. Erityisesti huumoria käytettäessä on oltava tarkkana, ettei kukaan loukkaannut väärinymmärryksen seurauksena. Nuorten keskinäistä keskustelutapaa seuraamalla voi oppia, miten esimerkiksi hymiöillä ja erilaisilla fonteilla voi tukea kirjoituksen sanomaa sopivin tavoin. Nuoret huomauttavat työntekijää helposti kuitenkin myös liian rennosta keskustelutyylistä.

4.3 Nuorten auttaminen verkkomaailmassa

Spontaanisti muodostuvien ja ryhmässä käytyjen keskustelujen ohella hankekokonaisuudessa on kehitetty nuorille mahdollisuuksia myös pidempikestoisiin kontakteihin ja kahdenkeskiseen (yksityiseen) keskusteluun, vaikka osahankkeiden palveluissa ei olekaan tarkoitus saada aikaan varsinaisia useita tapaamiskertoja sisältäviä hoitosuhteita ja tarpeen tullen keskustelun kestoa myös rajataan. Melkein kaikissa ympäristöissä (pois lukien Formspring ja Demi.fi-sivusto), joissa hankekokonaisuuden palvelut toimivat, nuorilla on mahdollisuus keskustella ammattilaisen kanssa myös kahdestaan ja luottamuksellisesti. Tällaisessa verkkotyössä vuorovaikutus muistuttaa jo aika paljon reaali maailman vastaanotoilla tapahtuvaa ammattilaisen ja asiakkaan vuorovaikutussuhdetta. Syvällisemmässä kahdenkeskisessä vuorovaikutuksessa ammattilaisen rooli keskustelun suuntaajana vahvistuu^{lviii}. Keskustelun aiheet ovat näissä rauhallisemmissa ja pitkäkestoisemmissa vuorovaikutustilanteissa usein sellaisia, joista tiettyä ammattikuntaa edustavan työntekijän kanssa on reaali maailmassakin totuttu keskustelemaan. Toisinaan nuoren anonymiteetti säilyy myös näissä keskusteluissa, mutta todennäköisemmin kuin ryhmäkeskusteluissa, nuori kertoo avoimesti omasta asuinpaikkakunnastaan, koulustaan sekä henkilötiedoistaan.

Useimmiten syvempi vuorovaikutus kehittyy vähitellen, kun nuori on saanut kontaktin ammattilaiseen ja alkaa luottaa kyseiseen työntekijään. Työmuodot, jotka tukevat tällaista syvempää vuorovaikutusta, on kuviossa 2 (s. 39) esitettyssä verkkopalveluprosessin kokonaiskuvassa määritelty kuuluviksi toiminta-alueeseen 3. Verkkopalveluprosessissa toiminta-alueiden 2 ja 3 välinen raja on usein hienon hieno. Siirtymä vapaasta, niin sanotusta nuorisotyömäisestä keskustelusta ammatillista asiantuntijuutta vaativaan ongelmanratkaisuun ja nuoren tukemiseen voi tapahtua verkkokeskusteluissa yllättäen ja nopeasti. Tämän takia kehien 2 ja 3 välinen raja on esitetty kuviossa 2 katkonaisena.

Toiminta-alueeseen 3 sisältyviä työmuotoja ovat sekä yksityinen reaaliaikainen chat-keskustelu että sähköpostikeskustelut nuoren kanssa (ks. taulukko 3). Verkkotyöhön kuuluvien syvällisempien keskusteluiden tavoitteiksi nähdään erityisesti ongelmia kokevien nuorten tavoittaminen ja tukeminen sekä nuorten palveluohjaus. Ammattilaisen tulee siis näissä keskusteluissa kyetä määrittelemään nuoren kokemien ongelmien laatua. Ammattilainen voi tukea nuorta ratkaisemaan ongelmaansa itse tai ehdottaa hänelle siirtymistä sopivien palvelujen piiriin.

^{lviii} Sekä nuoret että ammattilaiset ovat keskeisiä ja aktiivisia toimijoita toiminta-alueilla 2, 3 ja 4. Eri toiminta-alueiden välillä on kuitenkin hienoisia eroja toimijoiden keskinäisessä valta-asetelmassa. Eri toiminta-alueille tyypillisiä toimijuuksia ja toimijoiden välisiä suhteita on kuvattu taulukossa 2 (ks. s. 40). Mikäli keskeisen toimijan sarakkeeseen on kirjoitettu kaksi toimijaa, toimintaa ja vuorovaikutusta erityisesti johdattelva toimija on mainittu ensin. Toisin sanoen, kun taulukossa on keskeisinä toimijoina ovat nuoret ja aikuiset, tällä viitataan nuorten vahvaan toimijuuteen suhteessa ammattilaiseen ja toisin päin.

Käytännössä näihin verkkotyömuotoihin siirrytään usein jo esiteltyjen ryhmämuotoisten verkkotyömuotojen kautta. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että nuori alkaa kuiskata^{lix} työntekijälle Habbo Hotelissa tai lähettää chatissa yksityisiä viestejä, joita vain työntekijä näkee, vaikka samassa chatissa olisi muitakin nuoria. Joskus nuori on tietysti voinut saada tietää verkossa toimivasta hänelle tarpeellisesta palvelusta ja tulla suoraan keskustelemaan yksityisesti hänelle merkittävistä ja erityisen ajankohtaisista asioista ja ongelmista. Onkin tärkeää, että verkossa on tarjolla myös sellaisia palveluita, joissa nuoret heti hahmottavat, että myös vakavista ongelmista voi tarvittaessa puhua luottamuksellisesti ja kahden kesken.

Vaikka verkkotyössä usean nuoren kanssa käyty nopeampoinen keskustelu vaatii työntekijältä erityistä harjaantuneisuutta verkkokirjoittamiseen liittyen, myös yksityisiin ja rauhallisempiin keskusteluihin liittyy haasteita. Kun nuoren on esimerkiksi kasvokkaisesti vuorovaikutuksessa helppo nähdä, että toinen kuuntelee ja on kiinnostunut käsitteillä olevasta asiasta, verkkokeskustelussa työntekijän täytyy muistaa osoittaa aktiivista kuunteluaan pienin sanoin ja tarkentavin kysymyksiin. Yksi toimiva käytäntö onkin ollut, että pidemmät nuorelle chat-keskustelussa kirjoitetut vastaukset päätetään pienempiin osiin. Tällöin nuoren ei tarvitse odottaa pitkään työntekijän vastausta. Pahimmillaan liian pitkät tauot kirjoitetussa viestimisessä saattavat aiheuttaa nuorelle tunteen, että työntekijää ei kiinnosta nuoren asia tai että tämä ei edes ole enää paikalla.

Nuoret saattavat kertoa yksityisissä verkkovuorovaikutustilanteissa työntekijöille hyvinkin vakavista huolista ja ongelmista. Tällaisia tilanteita varten hankekokonaisuudessa on haluttu kehittää muutamia selkeitä periaatteita, jotka ovat olleet yhteisiä kaikkia ammattikuntia edustaville työntekijöille. Nämä periaatteet ovat ohjanneet ja auttaneet työntekijöitä reagoimaan johdonmukaisella tavalla nuoren esittämiin aiheisiin. Periaatteet auttavat erityisesti sietämään epävarmuutta osana yksityistä ja ongelmakeskeistä verkkovuorovaikutusta.

Työntekijät käyvät yksityisessä verkkovuorovaikutuksessa usein vakavaluonteisia keskusteluja anonyymien nuorten kanssa. Työntekijät eivät voi tukeutua nuorta kontrolloiviin ja nuorta ulkoapäin ohjaileviin työmuotoihin, vaan kaikissa verkkotyömuodoissa nuoren on halutessaan esimerkiksi mahdollista säilyttää anonymiteetti. Nuorella on myös aina vapaus poistua palvelusta. Näiden verkkovuorovaikutuksen ominaisuuksien takia nuoren on verkkopalveluissa reaaliaikaisen kasvokkaisen palveluita helpompi, tai toisin sanoen hänellä on matalampi kynnyks, esimerkiksi valehdella työntekijälle. Verkkotyö haastaakin työntekijöitä luottamaan nuoriin.

Hankekokonaisuuden työntekijät ovat yhdessä opetelleet hallitsemaan verkkotyöhön keskeisesti liittyviä, mutta työntekijöille joskus haastavia tunteita, kuten tunnetta kontrollin puutteesta. Yhteiseksi periaatteeksi onkin otettu, että nuorten esittämiin kysymyksiin suhtaudutaan aina vakavasti, nuoren uskotaan aina puhuvan totta, ja mikäli verkossa käydyn keskustelun perusteella herää huoli nuoresta, on huoli otettava yhtä vakavasti kuin kasvotusten järjestetyllä vastaanotolla. Mikäli työntekijällä herää toistuvasti epäilyjä nuoren epärehellisyydestä, työntekijä voi kysyä nuorelta tarkentavia kysymyksiä ja yrittää hahmottaa, välittykö nuoren vastauksista yhtenäinen kuva. Milloinkaan ei ole

^{lix} Kuiskaamisella tarkoitetaan Habbo Hotelissa yksityisen viestin lähettämistä. Vaikka siis esimerkiksi Verkkoterkkareiden huoneessa olisi yhtä aikaa 10 nuorta keskustelemassa, voi nuori puhua ainoastaan työntekijälle kuiskaten, jolloin muut nuoret eivät näe lähetettyä viestiä.

kuitenkaan tarkoituksenmukaista yrittää saada nuorta kiinni valehtelusta. Usein epärehellisyydelle on ymmärrettävä syy: nuori voi esimerkiksi testata, onko työntekijä luottamuksen arvoinen, tai hän voi vain haluta huomiota. Silloinkin, kun työntekijä on varmistunut nuoren epärehellisyydestä, nuorelle täytyy turvata poistumisen tie keskustelusta kunniallisesti.

Kun työntekijällä herää huoli nuoresta, on jatkotoimenpiteiden suunnittelu ja toteuttaminen vaikeampaa kuin tilanteessa, jossa nuoren henkilöllisyys olisi tiedossa ja nuoren kanssa voisi pohtia erilaisia vaihtoehtoja kasvokkain. Verkossa käydyn keskustelun aikana tai sen jälkeen työntekijä ei useinkaan voi varmistua siitä, että nuori hakeutuu ja pääsee reaali maailman palveluiden pariin. Periaatteeksi onkin otettu tämän epävarmuuden tietoinen hyväksyminen. Monelle nuorelle riittää tieto siitä, että on olemassa paikka, johon voi mennä ja ottaa yhteyttä, jos tilanne ei helpota. Näin ollen neuvot voivat olla tärkeitä, vaikka niiden mukaan ei toimittaisikaan. On myös hyväksyttävä, että nuorta voi motivoida ja rohkaista palvelujen piiriin, mutta hänen puolestaan ei voi eikä pidä tehdä kaikkea. Kuitenkin tilanteissa, joissa huoli on äärimmäisen suuri, reaali maailmassa pätevät velvollisuudet koskevat myös verkossa toimivaa ammattilaista ja työntekijän velvollisuutena on tehdä nuoresta lastensuojeluilmoitus. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä myös nuoresta, jonka henkilöllisyydestä ei ole varmuutta. Tällöin velvollisuus nuoren henkilöllisyyden selvittämisestä siirtyy poliisille.

4.4 Verkko- ja reaali maailman palvelut jatkumona

Kuviossa 2 (s. 39) hahmotettuun verkkopalveluprosessiin on otettu mukaan myös toiminta-alue 4, joka viittaa nuorille tarjottuihin reaali maailman ammatillisiin työmuotoihin. Vaikka kasvokkaista vuorovaikutusta ei voikaan ymmärtää verkkopalveluksi, on myös tämä toiminta haluttu ottaa osaksi prosessin kokonaiskuvausta, koska verkko- ja reaali maailman työmuotojen nähdään olevan läheisessä suhteessa toisiinsa. Läheisellä suhteella tarkoitetaan tässä sitä, että verkkopalveluiden ei ole tarkoitus olla reaali maailman palveluiden ulkopuolisia ja niille vaihtoehtoisia palveluita. Verkkopalveluiden tarkoituksena on sen sijaan täydentää reaali maailman palvelujärjestelmää ja tehdä sitä toimivammaksi. Verkko- ja reaali maailman työmuodot näyttävätkin tavallaan saman palveluprosessin osana.

Mitä sitten käytännössä tarkoittaa se, että verkkopalveluilla pyritään täydentämään reaali maailman palveluita ja tekemään niitä toimivimmiksi? Pitkälti se on eri palveluiden kesken järjestettyä palveluohjauksellista toimintaa. Palveluohjauksen suuntaa eri toiminta-alueiden välillä^{lx} on kuviossa hahmotettu nuolikuvioilla. Onkin huomioitava, että reaali- ja verkkomaailman suhde on jatkumon kaltainen ja aktiivinen molempiin suuntiin, vaikka varsinaisen palveluohjauksen suunta painottuuinkin verkosta reaali maailmaan^{lxi}. Palveluohjaukseksi voidaan ymmärtää sekä nuorille sopivista tai heille kuuluvista reaali maailman palveluista tiedottaminen että myös reaali maailman palveluihin siirtymiseen rohkaiseminen ja tukeminen. Rohkaiseminen on tarkoittanut esimerkiksi eri ammattilaisien työn esittelyä ja erilaisten ahdistavien ennakkoluulojen hälventämistä. Esimerkiksi nuorelle, joka ei ole uskaltanut mennä kouluterveydenhoitajan vastaanotolle, on voitu kertoa, mitä vastaanotolla tapahtuu. Joskus verkkotyöntekijä on myös sopinut nuoren kanssa, että työntekijä keskustele kouluterveydenhoitajan kanssa nuoren tuntemuksista etukäteen. On kuitenkin huomioitava, että vaikka nuori toisikin esiin kokemiaan ongelmia syvällisissä keskusteluissa, häntä ei välttämättä ole mielekästä tai tarpeellista ohjata reaali maailman palveluiden piiriin. Usein myös verkossa käyty keskustelu tarjoaa nuorelle sellaista lisätietoa ja keskusteluapua, joka on riittävää hänen kokemansa ongelman ratkaisemiseen.

Reaali maailmassa ja verkkomaailmassa toimivien työntekijöiden välisen yhteyden ja tietoisuuden toistensa työstä ja palveluista on tärkeää olla sujuvaa palveluohjauksen takia, mutta myös muista syistä. Kun verkkotyötä tekevät henkilöt kehittävät palveluitaan ja työmuotojaan, on tärkeää pitää tiivis kontakti reaali maailman kollegoihin, jotta verkkotyö ei eristäydy omaksi saarekkeekseen. Tällainen työympäristön erilaisuuden perusteella

^{lx} Kuviossa on haluttu korostaa erityisesti eri toiminta-alueiden välillä tapahtuvaa palveluohjausta, vaikka nuoria toki ohjataan palveluihin myös toiminta-alueiden sisällä. Toiminta-alueen sisäisellä palveluohjauksella tarkoitetaan esimerkiksi, että reaali maailman palvelussa nuori ohjataan usein hänelle paremmin sopivaan toiseen reaali maailman palveluun. Hankekokonaisuuden verkkotoiminnassa eri alojen ammattilaiset tekevät kuitenkin niin läheistä yhteistyötä, että nuorta ei tarvitse siirtää eri verkkopalveluiden välillä, vaan nuoren on mahdollista tavoittaa hankekokonaisuudessa toimivista ammattilaisista kuka tahansa minkä tahansa palvelun kautta. Palveluohjaukseksi voidaan kuitenkin ymmärtää sekin, että terveydenhoitaja voi suositella kohtaamalleen nuorelle esimerkiksi sosiaalityöntekijän kanssa verkossa yksityisesti keskustelemista. Nuorten siirtyminen verkossa eri ammattilaisten välillä on siis huomattavasti helpompaa, joustavampaa ja nopeampaa kuin reaali maailmassa.

^{lxi} Reaali maailman työntekijöidenkin on hyvä olla tietoisia verkossa olevista palveluista, jotta he voivat ohjeistaa asiakkaitaan näiden palvelujen piiriin esimerkiksi omien lomiansa aikana tai silloin kuin resurssit eivät riitä nuorten auttamiseen. Lisäksi on hyvä, että reaali maailmassa toimivat kollegat ymmärtävät, mistä nuoret puhuvat, jos he esimerkiksi kertovat jutulleensa verkko-työntekijän kanssa Habbo Hotelissa.

tapahtuva erkaantuminen ja jakaantuminen nuorille suunnatun työn kentällä ei ole toivottavaa. Se voisi olla uhka sekä verkkotyön että kasvokkaisen työn toimivuudelle.

Tässä luvussa on pyritty kuvaamaan sekä moniammatillisen verkkopalveluprosessin kokonaiskuvaa että tarkemmin sen erilaisia vaiheita ja niihin kuuluvia työmuotoja. Yleisesti voi tiivistää, että hankekokonaisuudessa on kokeiltu useita erilaisia työmuotoja ja että kokemusten kautta on opittu monia asioita, joita tulee huomioida nuorille suunnatussa verkkotyössä. Työntekijöiden täytyy ajatella uusilla tavoilla monenlaisia perinteisiä työn tekemisen tapoja ja rakenteita, ja tämän takia verkossa ja verkon avulla tehtävä työ saattaa vaikuttaa myös monella tapaa kaoottiselta. Jotta työtä voisi hallita ja kehittää, on tärkeää, että osataan hahmottaa koko palveluprosessin kokonaisuutta. Tällöin esimerkiksi yksittäisen toimijan epäselvältä tuntuva työnkuva saa merkityksensä osana laajempaa palveluprosessin kokonaisuutta ja sen yhteistä tarkoitusta.

5. Moniammatillinen yhteistyö palvelujen taustalla

Moniammatillisesta toiminnasta puhuttaessa eri ammattikuntia ja organisaatioita edustavat toimijat tekevät hyvin monipuolista yhteistyötä, joka ei tarkoita vain samoissa kokouksissa istumista. Raportissa mallinnettavassa hankekokonaisuuden toiminnassa yhteistyö tarkoittaa monien erilaisten resurssien jakamista. Niin työn tavoitteita ja päämääriä, työympäristöjä, toimijoiden osaamista, tietoa kuin työvoimaakin jaetaan hankekokonaisuudessa avoimesti eri toimijoiden kesken. Moniammatillista yhteistyötä tehdään useilla konkreettisilla tavoilla sekä palveluiden toteuttamisen aikana että verkkotyötä ideoivassa, kehittävässä ja suunnittelevassa työssä. Tässä luvussa kuvataan näitä konkreettisia moniammatillisia yhteistyön tekemisen tapoja ja työvälineitä, jotka ovat mahdollistaneet edellisessä luvussa kuvatun nuorille suunnatun verkkopalveluprosessin toteuttamista.

5.1 Yhteistyö palveluprosessin aikana

Moniammatillinen yhteistyö palveluprosessin toteuttamisen aikana vaatii kykyä luottamukseen sekä teknisiä ratkaisuja. Raportissa on jo kuvattu, kuinka eri osahankkeet tekevät työtään samoissa ympäristöissä ja pitkälti samanlaisilla sekä osittain yhteisillä työmuodoilla. Vaikka moniammatillinen yhteistyö on siis tarkoittanut tietyissä työhön liittyvissä asioissa samalla tavalla tekemistä, on se pääasiassa tarkoittanut kuitenkin yhdessä tekemistä.

Mitä palveluiden yhdessä toteuttaminen on käytännössä hankekokonaisuudessa tarkoittanut? Moniammatillisuutta on hyödynnetty esimerkiksi siten, että eri aloja edustavat työntekijät ovat olleet yhtä aikaa läsnä samassa palvelussa, kuten reaaliaikaisessa ryhmämuotoisessa chat-keskustelussa IRC-Galleriassa. Siellä ammattilaiset ovat näyttäytyneet myös nuorille yhtenä moniammatillisena tiiminä. Pääosa moniammatillisesta yhteistyöstä tehdään kuitenkin palveluiden taustalla.

Hankekokonaisuuden toimijoilla on kaikkien työmuotojensa aikana mahdollisuus tukeutua myös toisten ammattilaisten osaamiseen. Käytännössä tärkeä työväline tällaiseen eri ammattilaisten väliseen kommunikaatioon on ollut Internetin verkkopuheluita mahdollistava VolP-yhteys. Sen kautta esimerkiksi Oulusta käsin työvuoroaan tekevä nuorisotyöntekijä on voinut tarvittaessa kysyä neuvoa Helsingissä samaan aikaan työskentelevältä sosiaalityöntekijältä, jos ei ole tiennyt mitä vastata nuorelle tai miten suhtautua tämän esiin tuomiin ongelmiin. Verkkopuhelinyhteyttä eri ammattilaisiin palveluprosessin aikana voikin pitää eräänlaisena moniammatillisen asiakashuoltoryhmän toimintana. VolP-yhteyden kautta työtä on voitu tehdä paitsi ammatillisia myös alueellisia rajoja ylittäen. Esimerkiksi verkkotyötä tekeviä nuorisotyöntekijöitä onkin ollut mukana toiminnassa useista kunnista eri puolilta Suomea.

Kun moniammatillista verkkotyötä tehdään erilaisia teknisiä apuvälineitä, kuten VolP-yhteyttä ja chatteja, käyttäen, on tärkeää, että kaikki työntekijät kokevat hallitsevansa kyseiset välineet. Työn välineiden tulee olla teknisesti toimintavarmoja ja niiden käyttöön on saatava koulutusta, sillä vain tällöin kyseiset työkalut todella tukevat ja lisäävät työntekijöiden keskinäistä vuorovaikutusta. Parhaimmillaan hyvät ja toimivat työn apuvälineet rohkaisevat työntekijää toisten ammattilaisten tietämyksen hyödyntämiseen.

Tärkeää yhteistyötä palveluprosessin aikana on myös ammatillisesti eriytyneiden verkkopalveluiden linkittyminen toisiinsa. Esimerkiksi VerkkoTerkkari-, Vespa- ja Toisen asteen

yhteys -hankkeet ovat hyötäneet paljon Netarin palvelun suosiosta ja tunnettavuudesta. Onkin huomionarvoista, etteivät hankekokonaisuuden muodostamat osahankkeet (tai yleensä mitkään nuorille suunnattuja verkkopalveluita toteuttavat toimijat) kilpaile keskenään, vaan niiden toimivuus – se, että nuoret löytävät palvelut ja kokevat hyötyvänsä niistä – perustuu nimenomaan tiiviiseen verkottumiseen sekä näkyvyyden maksimoimiseen. Palvelut ovat erilaisilla verkkoalustoilla ohjanneet sekä mainosten, bannereiden, että linkkien kautta nuoria löytämään muita heille suunnattuja palveluita. Yksittäiset verkkopalvelut hukkuvatkin helposti verkon valtavan laajaan tieto- ja toimijamäärään, mutta kun hankkeet linkittyvät toisiinsa, mainostavat toisiaan ja kehittävät yhteisiä keinoja tunnettavuuden parantamiseen, on tämä kaikkien palveluiden ja niiden näkyvyyden kannalta edullista.

Palveluiden verkottumisella ei tavoitella tietenkään ensisijaisesti sitä, että samat nuoret, jotka ovat löytäneet yhteen palveluun, muodostavat myös kaikkien muiden palveluiden käyttäjäkunnan. Sen sijaan verkottumisen idean tavoitteena on se, että nuoren ei tarvitse etsiä jokaista palvelua verkosta erikseen (tai törmätä jokaiseen palveluun sattumalta pystyäkseen hyötymään siitä), vaan kun nuori on löytänyt yhden verkkopalvelun, on hänen tämän kautta mahdollista löytää helposti tietoa myös muista tarjolla olevista palveluista. Myös uusien nuorille suunnattujen palveluiden on helppo muodostaa ensimmäiset kontaktinsa nuoriin juuri toisten palveluiden kautta. On tärkeää pohtia myös sitä, onko oman uuden palvelukokonaisuuden perustaminen verkkoon aina mielekäästä. Joskus tiettyä alaa tai osaamista edustavan ammattilaisen kannattaa liittyä jo vakiintuneen palvelun yhteyteen.

5.2 Suunnitteleva ja kehittävä yhteistyö

Tässä aluvuossa avataan erilaisia rakenteita, joita hankekokonaisuudessa on kehitetty, jotta kaikkea verkossa tehtävää työtä (sekä ammattikunnan sisällä että moniammatillisesti yhdessä toteutettavia työmuotoja) olisi mahdollista ideoida, suunnitella, koordinoida ja kehittää moniammatillisesti. Kehittämistyöhön osallistuu ymmärrettävästi enemmän toimijoita, kuin itse toiminnan toteuttamistyöhön, ja sitä tehdään pääasiassa erilaisissa ryhmissä. Näitä ryhmiä ja niiden menettelytapoja sekä ammattilaisten väliseen yhteistyöhön liittyviä erityisiä työkaluja, kuvataan seuraavaksi tarkemmin.

Yksi keskeisimmistä moniammatillista verkkotyötä koordinoivista ja suunnittelevista ryhmistä on ollut kaksi kertaa kuukaudessa kokoontuva *moniammatillisten toimijoiden ryhmä (moam-ryhmä)*, jossa eri osahankkeiden työntekijät ovat kerääntyneet yhdessä koordinoimaan työn konkreettisia käytäntöjä, suunnittelemaan tulevaa ja pohtimaan eteenpäin muihin ryhmiin päätettäviksi vietäviä aloitteita ja ehdotuksia.

Toinen erityisesti verkkotyötä toteuttavista ammattilaisista koostuva ryhmä, joka tukee ja kehittää verkkotyön käytäntöjä, on *asiakashuoltoryhmä*. Edellisessä aluvuossa on kuvattu, kuinka asiakashuoltoryhmä toimii myös itse verkkotyön tekemisen aikana, mutta kasvokkain kokoontuva asiakashuoltoryhmä on tämän lisäksi tärkeä verkkotyötä koordinoiva ja kehittävä elin. Hankekokonaisuuden työntekijät ovat kerääntyneet erityisiin asiakashuoltoryhmän kokouksiin noin kerran kuussa keskustelemaan hankalaksi kokemistaan verkkotyön tekemisen tilanteista. Tavoitteena on ollut ajatusten, ongelmien ja vinkkien jakamisen kautta tukea kaikkia työntekijöitä työssään ja varmistaa, että verkko-

työtä tehdään mahdollisimman pitkälti yhtenäisin periaattein. Kun työntekijät yhdessä säännöllisesti refleктоivat verkkotyön menetelmien toimivuutta ja eettisyyttä, kehittyy samalla yhteinen ja jaettu ymmärrys esimerkiksi tavoista, joilla NuSuVeFon kokoamaa työn eettistä ohjeistusta tulkitaan ja toteutetaan käytännön tilanteissa. Lisäksi on havaittu tärkeäksi, että työntekijöillä on mahdollisuus keskustella keskenään nuorista, jotka ovat herättäneet erityistä huolta. Kun omista kokemuksista ja verkossa kohdatuista anonyymeistä tai nimimerkillä esiintyneistä nuorista puhutaan toisten ammattilaisten kanssa, voidaan usein esimerkiksi huomata, että useampi työntekijä on keskustellut saman nuoren kanssa. Tällöin voidaan pohtia yhdessä, miten nuoren tarpeisiin kannattaisi reagoida jatkossa. Näin voidaan välttyä esimerkiksi siltä, että eri työntekijät ohjeistaisivat nuorta keskenään ristiriitaisilla tavoilla.

Käytännön verkkotyötä toteuttavat työntekijät ovat kokoontuneet siis sekä moam-ryhmässä että asiakashuoltoryhmässä koordinoimaan ja kehittämään omaa työtään. Tämän lisäksi toiminnan suunnittelua (ohjausta ja koordinoimista) sekä kehittämistä (ideoimista ja innovoimista) on tehty myös osahankkeiden ohjausryhmissä, joihin ovat osallistuneet myös työntekijöiden esimiehet. Ohjausryhmät ovat kokoontuneet 4–8 kertaa vuodessa vuosina 2008–2010. Myös moniammatillisuus on huomioitu hankkeiden ohjausryhmissä selkeästi. Verkkoterkkari- ja Vespa-hankkeiden ohjausryhmiin on siis osallistunut hanketyöntekijöiden lisäksi edustaja rahoittajatahosta ja taustaorganisaatiosta, mutta myös moam-ryhmästä. Netarin ohjausryhmä, joka on toiminut nimellä kehittämisryhmä, on puolestaan ollut selkeämmin moniammatillinen, sillä siihen on kuulunut sekä Netarin verkkonuorisotyöntekijöitä että Helsingin terveystieteiden keskuksen, Helsingin sosiaaliviraston, Hyvinkään nuorisopalveluiden, Oulun nuorisosiainkeskuksen ja NoRa-hankkeen edustajia. Netarin ohjausryhmä ei ole kokoontunut enää vuoden 2011 puolella, kun päätös Netarin toiminnan siirtymisestä Verken alaisuuteen varmistui.

Netari-hankkeen ympärille kasvanutta moniammatillista toimintaa on lisäksi seurattu ja linjattu monialaisesti kootun *johtoryhmän* muodossa, joka on kokoontunut vuosina 2008–2010 kolme kertaa vuodessa. Johtoryhmän tehtävänä on ollut keskustella ja päättää osahankkeiden ja moam-ryhmän kokouksissa valmistelluista ehdotuksista ja asioista. Johtoryhmään on kuulunut käytännön verkkotyötä tekevien työntekijöiden lisäksi Helsingin kaupungin nuorisosiainkeskuksessa, terveystieteiden keskuksessa ja sosiaalivirastossa, Uudenmaan ELY-keskuksessa sekä yhteistyökuntien nuorisotoimissa johtotasolla toimivia henkilöitä^{lxii}. Lisäksi ryhmään on kuulunut Suomen Kuntaliiton, Humanistisen ammattikorkeakoulun, Viestintä- ja liikenneministeriön sekä Sulake Corporation Oy:n edustajia. Samoin kuin kehittämisryhmä, myös johtoryhmä päätettiin lopettaa keväällä 2011, kun selvisi, että nuorisosiainkeskuksen koordinoima nuorille suunnattu verkkotyö siirtyisi Verken alaisuuteen. Verken tukiryhmä, jonka Helsingin kaupungin johtaja nimeää, aloittaa toimintansa vuoden 2012 alussa.

Viimeisin ryhmä, joka on perustettu keväällä 2011 erityisesti moniammatillisen hankkokonaisuuden käytännön työntekijöiden työn tueksi, on ollut neljä kertaa vuodessa kokoontuva moniammatillisen työn tukiryhmä. Tämän ryhmän tehtävänä on ollut olla ikään kuin lopettaneen johtoryhmän ”tuuraaja” siihen saakka, että uusi Verken johtoryhmä saataisiin luotua. Tässä tukiryhmässä on ollut mukana yksi työntekijä jokaisesta osahankkeesta sekä esimiesedustus nuorisosiainkeskuksesta, terveystieteiden keskukselta, sosiaali-

^{lxii} Opetusviraston edustajaa tässä johtoryhmässä ei ole ollut, sillä Toisen asteen yhteys -hanke liittyi hankkokonaisuuteen vasta vuoden 2011 alusta.

virastosta, opetusvirastosta ja myös yhteistyötä tekevästä järjestöstä, Pelastakaa Lapset ry:stä. Lisäksi ryhmän puheenjohtajana on toiminut Verken projektijohtaja. Tukiryhmän erityinen tehtävä on ollut tiivistää hankekokonaisuuden työntekijöiden yhteyttä heidän edustamiensa virastojen suuntaan ja vahvistaa eri virastojen välistä tiedonvaihtoa.

Edellä kuvatut kasvokkain kokoontuvat ryhmät ovat muodostaneet tärkeän rakenteellisen perustan hankekokonaisuuden toiminnan kehittämiseksi ja koordinoimiselle. Lisäksi työtä on suunniteltu kertaluontoisilla kehittämisspäivillä, muutamissa sidosryhmätapaamisissa, epämuodollisemmissa kasvokkaisissa tilanteissa ja keskusteluissa sekä säännöllisissä viikkokokouksissa^{lxiii}. Hankekokonaisuuden toimijat ovatkin kokeneet erityisen merkittäväksi työskentelyn samoissa fyysisissä tiloissa, jolloin työmuotojen sopivuutta, mielekkyyttä ja yhtenäisyyttä on ollut mahdollista pohtia vapaamuotoisesti niin oman huonetoverin kanssa, käytäväkeskusteluissa kuin kahvihuoneissakin. Vaikka työverkostoihin on entistä helpompi pitää yhteyttä erilaisten teknisten apuvälineidenkin avulla, ei silti edelleenkaan ole syytä aliarvioida paikallisen ja kasvokkaisen vuorovaikutuksen tärkeää merkitystä ammattilaisten välisessä tiedonkulussa ja yhteisen osaamisen kehittymisessä. Tulisikin muistaa, ettei myöskään valtakunnallisessa moniammatillisessa toiminnassa kannata sivuuttaa säännöllisiä tapaamisia ja kasvotusten tutustumista. Kasvokkaisen vuorovaikutuksen ohella ja sen tueksi on moniammatillisessa ja erityisesti monialaisessa yhteistyössä kuitenkin välttämätöntä kehittää myös toisenlaisia yhteydenpito- ja tiedonvälityskäytännöitä.

Yksi moniammatillisen yhteistyön koordinoimisen ja suunnittelun väline hankekokonaisuudessa onkin ollut erityisesti Netari-hankkeen valtakunnallisesti toimivaan työhön kehitetty verkkotyöalusta^{lxiv}, jonne eri ammattikuntia edustavat työntekijät ovat yhdessä tuottaneet materiaalia. Alusta on tarkoittanut eräänlaista verkkoportaalia, joka sisältää yhteistyön edellyttämiä teknisiä toimintoja, kuten pikaviestimen ja keskustelufuorumin, sekä erilaisia kirjallisia materiaaleja, kuten ohjeet Netari-työn tueksi. Kyseinen verkkotalusta on muodostettu^{lxv} pääasiassa helpottamaan eri kaupungeissa ja organisaatioissa sijaitsevien nuorisotyöntekijöiden keskinäistä tiedonvaihtoa ja uusien työntekijöiden perehtymistä verkkotyön toimijoihin, periaatteisiin ja käytäntöihin. Intranetin kautta myös näille työntekijöille on saatu välitettyä moniammatillisessa yhteistyössä tuotettua tietoa nuorten kohtaamisesta verkossa. Erilaisten verkkotyöalustojen hyödyntämisestä on hankekokonaisuudessa saatu koko ajan enemmän kokemusta. On esimerkiksi havaittu, että erityisesti avoimen lähdekoodin palvelut ovat erityisen toimivia moniammatillisen yhteistyöverkoston tarpeiden näkökulmasta. Keväällä 2011 hankekokonaisuuden toimijat alkoivatkin hyödyntää yhteistyönsä tukena myös Google Enterprise-alustaa ja Google-sovelluksia. Kun verkkotyöalustaa voi vapaasti itse muokata soveltumaan yhteistyötä tekevien toimijoiden erityisiin tarpeisiin, on tiedon kokoaminen ja jakaminen nopeasti muuttuvissa yhteistyöverkostoissa huomattavasti helpompaa.

^{lxiii} Syksyllä 2011 viikkokokoukseen osallistuivat hankekokonaisuuden lisäksi Pelitalon, Kompassin, Etsivä nuorisotyö -hankkeen ja NoRa-hankkeen työntekijät. Kaikkien edellä mainitut toiminnot ovat 2011 keväällä perustetun Verken (Verkkonuorisotyön valtakunnallisen kehittämiskeskus) toimintoja.

^{lxiv} Opetus- ja kulttuuriministeriö myönsi vuonna 2009 Oulun nuorisoasiainkeskukselle rahoituksen verkkotalustan rakentamista varten.

^{lxv} Verkkotyöalustaa suunnitteli ja testasi erityinen ohjausryhmä, jossa oli mukana toimijoita Helsingin ja Oulun nuorisoasiainkeskuksista, Tampereen nuorisopalvelusta, Oulun tietohallinnosta ja Ixonos Oy:ltä. Käyttöön kyseinen alusta saatiin vuoden 2010 alussa.

Koska raportissa kuvattu hankekokonaisuuden toiminta on osa laajempaa monialaista yhteistyöverkostoa ja myös osa laajoja yhteiskunnallisia kehittämisprosesseja, ei riitä, että raportissa kuvatut osahankkeet tekevät sujuvasti yhdessä työtä keskenään. Onkin huomioitava, että mitä enemmän toimijoita yhteistyöverkoston liittyy, sitä enemmän täytyy kiinnittää huomiota tiedon jakamisen ja muodostamisen prosessien läpinäkyvyyteen ja avoimuuteen. Laajentuva yhteistyö edellyttää tasa-arvoisia kommunikaatorakenteita ja välineitä, joiden avulla alueellisia, organisatorisia ja ammatillisia rajoja on mahdollista ylittää entistä helpommin. Nämä haasteet tiedostaen myös hankekokonaisuudessa kehitetään jatkuvasti uusia keinoja vuorovaikutuksen avaamiseen. Konkreettinen esimerkki tästä on muun muassa julkinen blogi, joka on kenelle tahansa kirjoittajalle vapaa areena osallistua nuorille suunnattua verkkotyötä kehittävään keskusteluun. Toinen konkreettinen työkalu, jonka avulla on pyritty aktivoimaan erityisesti ammattilaisten keskinäistä verkostoitumista, on ollut Twitter^{lxvi}. Sekä blogit, että Twitter ovat kenen tahansa helposti seurattavia ja dialogista keskustelua mahdollistavia matalan kynnyksen keskustelualueita. Tulevaisuudessa työntekijöiden on tarkoitus hyödyntää verkottumisen välineinä myös SlideShare-palvelua^{lxvii} ja Facebookia.

5.3 Muutoksen hallintaa jatkuvan tiedon keräämisen ja arvioimisen avulla

Keskeinen moniammatillista yhteistyötä leimaava piirre on hankekokonaisuudessa ollut jatkuva muutos ja joustavuus, sillä hanke- ja kehittämistyö edellyttävät perinteisistä organisaatioiden hierarkioista irrottautumista. Jatkovaa muutosta yhteistyöhön on aiheuttanut muun muassa yhteistyötahojen lisääntyminen sekä yhteistyötahojen ja yksittäisten hanketyöntekijöiden vaihtuminen. Nopea työntekijöiden vaihtuvuus onkin tyypillistä hanketyölle määräaikaisten ja lyhyiden työsuhteiden takia. Lisäksi on ymmärrettävää, että yhteistyöverkoston koordinoitua vaikeuttaa osahankkeiden eriaikaisuus. Hankkeita on tullut mukaan yhteistyöhön eri aikoihin, ja myös hankkeiden pituudet vaihtelevat huomattavasti. Lisäksi hankkeille myönnetyt resurssit ovat erisuuruisia ja eri tavoin ohjattuja. Toimivien yhteistyötapojen löytäminen ei siis useinkaan ole yksinkertaista. On mahdollista ajatella, että moniammatillista yhteistyötä on helpompi koordinoita, mikäli eri osahankkeita yhdistetään yhdeksi hankkeeksi, jossa eri ammattikuntia edustavat työntekijät työskentelevät yhdessä ja samassa hankkeessa. Hankekokonaisuudessa onkin menty askel tähän suuntaan, kun osahankkeet (Toisen asteen yhteys-, Verkkoterkkari- ja Netari-hanke) ovat hakeneet ja saaneet Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselta yhteistä rahoitusta omien rahoitustensa tueksi vuosina 2008–2011. Tällä rahoituksella on merkittävästi pystytty kehittämään ja tiivistämään juuri moniammatillista yhteistyötä.

Jatkuvaan muutokseen tottuneessa työyhteisössä refleksiivinen työote on korostuneen tärkeä. Hankekokonaisuudessa refleksiivistä työtettä edellyttävät myös yhteistyön tematiikan sijoittuminen nuorisotyön kentälle ja työn käytäntöjen tapahtuminen verkko- maailmassa. Nuorisotyöhön liittyen onkin kuvattu, ettei koskaan voi olla täysin varma, mikä on tilannekohtaisesti parasta, oikeutettua ja tehokkainta nuorisotyötä. Tämä pakot-

^{lxvi} Twitter on ilmainen yhteisö- ja mikrobilogipalvelu, jonka käyttäjät pystyvät lähettämään ja lukemaan toistensa päivityksiä verkossa. Tekstipohjaiset viestit eli "twiitit" voivat sisältää korkeintaan 140 merkkiä.

^{lxvii} SlideShare on verkossa toimiva kalvoesitysten jakopalvelu.

taa ammatillaiset käyttämiensä käsiteiden, työn lähtökohtien ja työtapojen jatkuvaan reflektointiin. (Raitakari ja Vironkannas 2009, 8.) Myös verkko yhteistyön ympäristönä vaatii työn mielekkyyden ja tehokkuuden arvioimista esimerkiksi palautteen keräämisen ja uudenlaisten työmuotojen testaamisen kautta, sillä verkkoympäristöt, niiden rakenteet, käyttötavat ja suosio muuttuvat nopeasti. Tästä syystä jonkin aikaa erittäin hyvin toiminut, yhteistyötä tukenut verkossa sijaitseva työväline tai palvelu saattaakin osoittautua yhtäkkiä toimimattomaksi tai riittämättömäksi, ja tällöin yhteistyön osapuolilta vaaditaan kykyä tunnistaa työn muuttuneet vaatimukset ja reagoida niihin.

Käytännössä aineksia hankekokonaisuuden toiminnan reflektointiin on kerätty erilaisten palautekyselyiden, laskureiden ja lomakkeiden avulla. Nuorille suunnattuja palautekyselyitä sekä työntekijöille suunnattuja verkkokyselyitä on toteutettu kaksi kertaa vuodessa. Myös esimiesten ja yhteistyökumppaneiden ajatuksia moniammatillisesta yhteistyöstä on kartoitettu verkkokyselyiden muodossa. Osaa näiden kyselyiden vastauksista on hyödynnetty myös tämän raportin kirjoittamisessa (ks. liite 1). Hankekokonaisuuden verkko-työtä koskevaa reflektiota on tehty myös tunnuslukuihin pohjautuvan analyysin kautta. Tunnuslukuja eli lukuja palveluiden kävijämääristä, kohdattujen nuorten määrästä, syvälisten keskustelujen määrästä sekä kohdattujen nuorten iästä ja sukupuolesta on kerätty laskureiden ja raportointilomakkeiden avulla. Palveluiden kävijämäärät on koko hanke-toiminnan ajan laskettu verkkoyhteisöalustojen automaattisten kävijämäärälaskureiden avulla.

Laskurit kirjaavat jokaisen tiettyssä tilassa tai chatissa vierailleen henkilön, ja tämän takia lopullisista esitetystä kävijämääristä on vähennetty aina tilassa olleiden työntekijöiden määrä. Koska kävijämäärät laskevat jokaisen, tilassa nopeastikin käyneen henkilön, on lisäksi katsottu tarpeelliseksi seurata sekä kohdattujen keskustelijoiden että syvälisten keskusteluiden määrää. Tiedot kohdattujen määrästä sekä syvälisten keskustelujen määrästä perustuvat työntekijöiden omaan kirjanpitoon. Hankekokonaisuuden työntekijöiden yhteisenä käytäntönä on ollut, että kaikissa työvuoroissa (pois lukien toisten asteen yhteys -chat) työntekijät ovat kirjanneet lomakkeelle kohtaamiensa nuorten sukupuolen ja iän (työntekijän arvioiden pohjalta) sekä keskustelun keston ja aiheen. Kerättyjä tietoja on hankekokonaisuudessa koostettu tilastoiksi puolivuositain.

Tunnusluvut ovat hanketoiminnassa tärkeitä sen vuoksi, että niiden perusteella on mahdollista arvioida toiminnan tavoitavuutta, mielekkyyttä, tehokkuutta ja resurssien riittävyttä. Lisäksi niiden avulla on voitu seurata esimerkiksi mainonnan vaikutuksia palveluiden kävijämääriin ja huomata pidemmän aikajänteen muutoksia nuorten osoittamassa kiinnostuksessa palvelua, työmuotoa tai verkkoalustaa kohtaan. Tässä raportissa ei ole kuitenkaan ryhdytty tunnuslukujen varsinaiseen analyysiin, eikä hankekokonaisuuden toimintaa ole haluttu kuvata tunnuslukujen pohjalta, sillä kerätyt ja puolivuositain koostetut tunnusluvut ovat myös monella tapaa ongelmallisia^{lxviii}. Tunnuslukujen käsittely, esittäminen ja tulkitseminen vaativat oman erityisen tutkimuksensa. Ensinnäkin osahankkeet keräävät toiminnastaan tunnuslukuja hieman erilaisin tavoin, joten eri hankkeiden keräämiä lukuja on vaikea suhteuttaa toisiinsa. Tämä johtuu osittain siitä, että eri raioittajilla ja taustaorganisaatioilla on erilaisia vaatimuksia, suosituksia ja tapoja toimintaa

^{lxviii} Raportin liitteessä 4 esitetään kuitenkin uusin valmistunut kooste hankekokonaisuuden toiminnan tunnusluvuista keväältä 2011 (tammi-kesäkuu). Kyseisen koosteen perusteella voi saada jonkinnäköisen käsityksen hankekokonaisuuden toiminnan tavoitavuudesta, mutta esimerkiksi yksityiskohtainen eri työmuotojen vaikuttavuuden arvioiminen lukujen perusteella on hyvin vaikeaa ja epävarmaa.

kuvaavien lukujen muodostamiseen ja esittämiseen. Eri työmuotoihin liittyvien lukujen vertaaminen toisiinsa on mahdotonta myös siksi, että eri ympäristöissä lukuja täytyy joko teknisiin seikkoihin tai palvelun luonteeseen liittyvistä syistä kerätä erilaisilla tavoilla. Toimintaa mittaavien ja kuvaavien lukujen keräämiseen, koostamiseen ja esittämiseen olisi kuitenkin jatkossa todella kiinnostavaa perehtyä tarkemmin. Joiltain osin kerättyjä palautte-, kysely- ja tunnuslukuaineistoja on analysoitu tarkemmin sekä hankekokonaisuuden ulkopuolisen arvioijan, Outi Caven-Pöysän arviointiraporteissa (2009 ja 2010), että Jani Merikiven raportissa Netari.fi-nuorisotyön arvo (2007).

6. Kokemuksia moniammatillisesta yhteistyöstä verkossa

Raportissa on avattu hankekokonaisuuden taustaa, osahankkeiden yhteisiä tavoitteita, palveluprosessin kokonaisuutta ja yhteistyön toteuttamisen rakenteita. Moniammatillisista yhteistyötä on siis pyritty kuvaamaan lähinnä osahankkeiden välisten yhteisten näkökulmien kautta. Hankekokonaisuudessa tehdyssä yhteistyössä on kuitenkin yhteisten ja jaettujen näkökulmien lisäksi myös työntekijä-, osahanke- ja ammattikuntaakohtaisia näkökulmia, jotka eivät tule esille toimintaa kokonaisuutena hahmottavissa kuvauksissa. Tässä luvussa onkin tarkoitus tuoda esiin ammatillisesti erityisiä näkökulmia moniammatilliseen verkkotyöhön.

Kaikkien osahankkeiden työntekijöille annettiin mahdollisuus kirjoittaa omista moniammatilliseen verkkotyöhön liittyvistä kokemuksistaan, kuten yhteistyön hankaluuksista ja onnistumisista sekä muista yhteistyölle ammattikuntaakohtaisesti annetuista merkityksistä. Erilaisten äänien ja kokemusten esiintulo haluttiin turvata siten, ettei työntekijöitä ohjeistettu kirjoittamiseen tämän tarkemmin.

Seuraavissa alaluvuissa esitetään ja tulkitaan osia valmistuneista kirjoituksista. Tarkoitus on korostaa ja pohtia kirjoituksissa keskeisesti käsiteltyjä teemoja. Työntekijät ovat kiinnittäneet huomiota kirjoituksissaan muun muassa siihen, millaisia haasteita jatkuvat työympäristön muutokset ja työn hankeperäisyys ovat moniammatilliselle yhteistyölle aiheuttaneet. Lisäksi kirjoituksissa pohditaan oman ammattikunnan roolia moniammatillisessa yhteistyössä sekä moniammatilliseen yhteistyöhön liitettyjä onnistumisen kokemuksia.

6.1 Sosiaalityöntekijän kokemuksia muutoksen hallinnasta ja paikan hakemisesta

Lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut (Vespa) -osahankkeessa työskentelee projekti-työntekijä ja lastensuojeluun erikoistunut sosiaalityöntekijä. Heidän kokemuksiaan kuvaavassa kirjoituksessa nousee esiin erityisesti muutosten keskeinen merkitys osana moniammatillista kehittämistyötä:

”Kokemukset verkossa tehtävästä kohtaamistyöstä ovat olleet vaihtelevia johtuen verkkomaailman nopeista muutoksista sekä hankkeissa tapahtuvista muutoksista. Vespa-hankkeen alkuperäisinä tavoitteina oli tuoda lastensuojelun sosiaalityön asiantuntijuutta verkossa tehtävään nuorisotyöhön, tukea verkkonuorisuityöntekijöitä sekä kohdata haastavissa tilanteissa olevia nuoria Netarin verkkopäivystyksissä. Yhteistyö Netarin kanssa muuttui kuitenkin keväällä 2011 yhteistyöksi valtakunnallisen verkkonuorisotyön kehittämiskeskuksen Verken kanssa. Verkeen kuuluvien toimijoiden yhteisten tavoitteiden ja toimintatapojen pohdittaminen on laajentanut myös Vespa-hankkeen tavoitteita hankekaudelle 2011–2012. Verkkonuorisotyöstä ja nuorten verkkomaailmasta saatuja kokemuksia halutaan levittää myös muiden nuorten asioiden parissa työskentelevien ammattilaisten tietoon. Lisäksi pilotoidaan erilaisia työmuotoja sähköisten palveluiden parantamiseksi.”

Vespan työntekijät kuvaavat, että hankekokonaisuudessa työskenteleminen on sisältänyt sekä verkkomaailmassa että hankkeiden välisissä suhteissa tapahtuvien muutosten koh-

taamista ja niihin reagoimista. Muutokset ovat vaatineet osahanketta koordinoitumaan aina uudelleen yhteensopivaksi muiden osahankkeiden kanssa, ja tämä on herättänyt työntekijöissä vaihtelevia tuntemuksia. Seuraavassa kirjoitusotteessa tulee erityisesti esiin muutoksiin reagoimisen haasteellisuus:

”Hanketyöhön kuuluva epävarmuus tuo osaltaan myös haasteita moniammatilliseen yhteistyöhön. Hankkeet ovat pituudeltaan ja rahoituslähteiltään erilaisia. Tämä asettaa rajoituksia moniammatillisen yhteistyön sujuvuuteen, koska hankkeilla on erilaisia velvoitteita ja aikataulurajoituksia taustaorganisaation tai rahoittajan kautta.”

Koska osahankkeet eroavat toisistaan merkittävässä määrin, on helppo ymmärtää, että jatkuvia muutoksia sisältävän yhteistoiminnan hallitseminen ei ole aina ollut helppoa. Yhteistyöhön vaikuttavien muutosten hallitsemista ja oman osahankkeen toiminnan sopeuttamista merkitykselliseksi ja hyvin kokonaisuuteen sopivaksi osaksi ei kuvatakaan täysin onnistuneeksi prosessiksi:

”Moniammatillisessa yhteistyössä on tärkeää määrittää eri ammattialojen merkitys ja rooli kokonaisuudessa. Sosiaalityön edustusta toivottiin mukaan Netari-toimintaan, koska verkkonorisotyöntekijöiden työtä haluttiin tukea sosiaalityön asiantuntemuksella haastavissa kohtaamistilanteissa. Sosiaalityön voi nähdä kuitenkin hakevan edelleen paikkaansa verkkonorisotyön kokonaisuudessa.”

Vaikka moniammatillisen yhteistyön hallinta näyttäytyy kuvauksessa työläänä, kirjoittajat kuvaavat myös konkreettisia yhteistyön hedelmiä. Myös yhteistyön tarpeellisuuteen ja tärkeyteen uskotaan edelleen:

”Vespan hankekauden 2010–2011 tärkeimpinä yhteistyön saavutuksina voidaan pitää ohjeistusta ja menettelytapoja verkkonorisotyötä tekeville tahoille lastensuojeluilmoitusta vaativissa tapauksissa. Dokumentit on laadittu yhteistyössä Netarin ja Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin (Nusuvefo) kanssa. Ohjeistuksella on pyritty luomaan pelisäännöt ja ohjeet siitä, kuinka toimia kun verkossa kohdataan lastensuojelullista huolta herättävä lapsi tai nuori. Aktiivisen lobbaustyön ansiosta Lapsiasiavaltuutetun lastensuojelujaoa on tehnyt aloitteen verkkoperustaisen nuoriso- ja lastensuojelutyön kehittämisestä ja viranomaisohjeistuksen tarpeesta sosiaali- ja terveysministeriölle kesällä 2011.

Vespa-hankkeen tavoitteet vuodelle 2012 on levittää erilaisia toimintamalleja, tietoa ja työvälineitä nuorten kanssa työskentelevien toimijoiden keskuuteen (terveydenhoitajat, koulujen oppilashuoltoryhmät, sosiaaliohjaajat). Myös tähän tarvitaan tiivistä moniammatillista suunnittelua ja kehittämistyötä, johon mikään yksittäinen hanke ei erillisenä toimijana kykene. Verkostojen laajuus onkin yksi suurimmista moniammatillisen ja poikkihallinnollisen hankeryypän eduista.”

Sosiaalityöntekijän ja hankkeen projektityöntekijän kokemuksista välittyy käsitys sekä hankekokonaisuuden moniammatillisen yhteistyön haastavuudesta että sen hedelmällisyydestä. Kirjoituksesta näkyy, että yhteistyön toimivuuden eteen täytyy tehdä jatkuvasti paljon töitä. Kun jokin osa-alue yhteistyön kokonaisuudessa muuttuu, täytyy kaikkien yhteistyötä tekevien tahojen sopeuttaa omaa toimintaansa tähän muutokseen. Tämä työ kuitenkin palkitaan erittäin merkitykselliseksi ja tärkeiksi koetuilla yhteistyösuhteilla.

6.2 Nuorisotyöntekijän kokemuksia erityisosaamisen jakamisesta

Nuorisotyöntekijä pohtii kirjoituksessaan niitä aineksia, joita hän on kokenut oman ammattikuntansa voineen tarjota moniammatillisessa yhteistyössä hyödynnettäviksi. Nämä yhteistä osaamista rikastuttavat nuorisotyölliset panokset näyttäytyvät nuorisotyön ammattilaisille erityisinä näkökulmina, mutta myös konkreettisina taitoina:

”Nuorisotyön tehtävänä moniammatillisessa työssä on tuoda yhteisöön osallistamisen kulttuuria, palveluiden suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Nuorisotyö on vahvasti yhden ikäryhmän palvelua ja tämä näkyy työntekijöiden osaamisessa. Muilla aloilla vastaavasti palvelukenttään kuuluu kaikki ikäryhmät. Nuorisotyöntekijät ymmärtävät erityisesti nuorten maailmaa ja tunnustavat siihen liittyviä ajankohtaisia ilmiöitä.

Nuorisotyön asema mahdollistaa työn tekemisen ’hengailun periaatteella’. Eli jos kärjistään; terveyspuolen tai sosiaalityön asema ja ammatillinen kuva on määritelty tarkemmin. Nuorisotyön mahdollisuutena moniammatillisessa työssä voidaan pitää, ’roolittomuutta’. Tämä mahdollistaa nuoren kohtaamisen ilman ’ammatin määrittämää taakkaa’, vain nuoruus edellä. Nuorisotyöntekijänä työskennellessä ei tarvitse kantaa niin leimallista ’viranomaistaakkaa’, kuin vaikka sosiaalityössä, eli nuorisotyön kautta on helpompi asiakkaan lähestyä, tai näin ainakin uskon.”

Hankekokonaisuudessa suunniteltujen ja toteutettujen palveluiden kohderyhmänä ovat verkossa aikaansa viettävät nuoret. Kirjoittaja pitääkin tärkeänä sitä tietämystä ja tunteista, jota hänen edustamallaan ammattikunnalla on kyseisestä kohderyhmästä. Kirjoittaja kuvaa, että nuorisotyöntekijöiden tehtävänä on ”osallistamisen kulttuurin” tuominen osaksi moniammatillista verkkotyötä. Kuvauksen perusteella nuorisotyöntekijää voikin ajatella nuoren rinnalla seisojana, joka aktiivisesti pyrkii vahvistamaan nuorten ääntä verkkotyön suunnittelun ja toteuttamisen prosesseissa.

Nuorisotyön rajoja on pidetty usein ammatillisesti epäselkeinä (Soanjärvi 2011, 68). Hankekokonaisuuden moniammatilliseen yhteistyöhön liittyvässä kirjoituksessa nuorisotyöntekijän erityisosaaminen, eli kohderyhmän tuntemus, nousee kuitenkin selkeästi esiin. Ehkäpä tämän nuorisotyöhön sisältyvän erityisosaamisen tunnistaminen onkin mahdollistunut ja sen arvo hahmottunut juuri moniammatillisen yhteistyön johdosta. Esimerkiksi Katariina Soanjärvi (mt.) on nuorisotyön ammatillisuutta käsittelevässä väitöstutkimuksessaan huomannut, että nuorisotyön ammatti-identiteettiä ja rajoja rakennetaan usein peilaamisen kautta, koska niitä ei ole määritelty yksiselitteisesti nuorisotyön sisällä.

Kirjoittajan kokemus nuorisotyöntekijöiden roolista osana moniammatillista työyhteisöä tuo kiinnostavasti esiin myös sen, että ammattikuntakohtaisiin vahvuuksiin perustuva tehtävien jakaminen on olennainen osa moniammatillista työtettä. Muiden työyhteisön jäsenten on mahdollista hyödyntää toisten osaamista kunnolla vasta silloin, kun yhteistyön osapuolet tiedostavat, tunnustavat ja kertovat julkisesti omista erityisistä vahvuusalueistaan. Suomalainen vaatimattomuutta korostava kulttuuri voi toisinaan hankaloittaa omien vahvuuksien korostamista. On kuitenkin kaikkien toimijoiden edun mukaista ja tärkeää koko moniammatillisen yhteistyön tuloksen kannalta, että ammattikuntien

erityiset potentiaalit ja vahvuudet tulevat käytetyiksi yhteistyössä mahdollisimman hyvin ja laajasti, eikä näitä "kainostella" käyttää.

"Nuorisotyö hyötty moniammatillisesta työstä spesifillä osaamisen lisääntymisellä. Terveys- sekä sosiaalityö ovat osaamiseltaan tarkasti määriteltyjä. Suhteessa osaaminen lisääntyy moninkertaisesti riippuen työntekijän osaamisesta, eli esimerkiksi: nuorisotyöntekijä, jonka opintojen suuntautuminen ja työkokemus on kulttuurituotannon puolelta ja terveydenhoitaja jonka osaaminen painottuu seksuaalikasvatukseen, hyötyvät moniammatillisesta työstä enemmän, mitä heidän ammattinimikkeidensä perusteella voisi päätellä. Eli 'moniammatilliset persoonat' tekevät moniammatillisen osaamisen vielä paljon laajemmaksi."

Nuorisotyöntekijä nostaa kirjoituksessaan esiin myös yksilöllisiä erityisosaamisen alueita. Hän korostaa, että moniammatillisessa yhteistyössä jokaisen yhteistyöhön osallistuvan henkilön tietotaito on tärkeää huomioida mahdollisimman laajasti. Kun kaikkien ammattikuntien vahvuudet, mutta lisäksi myös henkilökohtaisemmat erityisaidot ja näkökulmat tiedostetaan ja nostetaan "pöydälle" yhteisesti hyödynnettäviksi, erilaisia vahvuuksia ja osaamisalueita voidaan myös yhdistellä mitä monimuotoisimmin tavoin. Tällä tavalla parhaat synergiaedut saadaan käyttöön.

6.3 Psykologin kokemuksia yhteistyön edellyttämästä joustavuudesta

Psykologi kuvaa kirjoituksessaan erityisesti sitä joustavuutta, kärsivällisyyttä ja pitkäjänteisyyttä, jota moniammatillinen verkkotyön kehittäminen on työntekijöiltä edellyttänyt. Psykologi kertoo työnkuvansa sisältävän sekä oman ammattikuntansa että oman hankkeensa edustamista. Kirjoituksessa kuvataankin työntekijän kokemuksia näistä toisiinsa tiukasti kietoutuvista, mutta tilanteisesti myös eriytyvistä, psykologin ja hanketyöntekijän rooleista osana moniammatillista yhteistyötä. Lisäksi kirjoituksessa korostetaan nuorille suunnatun verkkotyön kehittämisen hitautta ja monitasoisuutta. Nuorille suunnattua verkkotyötä tulee kehittää usealla tasolla, sekä monialaisessa yhteistyössä että ammatillisesti tai organisatorisesti rajatummissa yhteyksissä.

Moniammatillisissa työryhmissä työntekijät edustavat aina tavalla tai toisella omaa ammattikuntaansa ja sille perinteisiä näkökulmia. Kun moniammatillista yhteistyötä tehdään juuri kehittävässä hanketyössä, kaikilta työntekijöiltä vaaditaan kuitenkin myös kokonaisvaltaista heittäytymistä uuden kokeilemiseen ja totutun kyseenalaistamiseen. Hankekokonaisuuden työntekijä kertookin tekevänsä töitä kahdessa erilaisessa roolissa, jotka hän joissakin tilanteissa erottaa selkeästi toisistaan:

"Moniammatillisessa yhteistyössä olen kokenut olleeni ensisijaisesti psykologi silloin, kun olen jutellut nuorten kanssa kahdestaan chatissa. Näissä pitkissä keskusteluissa nuoret lähtevät melko samantyyppisesti liikkeelle asioissa kuin kasvokkain olevassa tapaamisessa. Psykologina toimiminen on tarkoittanut verkossa muun muassa nuorten rohkaisemista kasvokkain tarjottavan ammattiavun vastaanottamiseen. Myös silloin, kun olen kirjoittanut (esimerkiksi blogeihin) työstäni ja tekemistäni havainnoista sekä ammattilaisille että nuorille, olen kokenut vahvasti kirjoittavani juuri psykologina. Hanketyöhön sisältyy kuitenkin paljon myös selkeästä työtä, joka ei tyypillisesti kuulu psykologin tehtäväkenttään. Koenkin usein psykologin

roolin jäävän projektityöntekijän roolin taustalle. Totta kai aina tarvittaessa psykologin tietotaidon voi nostaa esiin, mutta systemaattinen ja syvälinen oman ammatillisen osaamisen ja asiantuntemuksen hyödyntäminen ei aina ole projektityössä mahdollista. Tämä on täytynyt hankkeisiin perustuvassa moniammatillisessa yhteistyössä hyväksyä. Toisaalta kuitenkin täysin uudenlaiset työympäristöt ja työtavat ovat olleet myös hyvin avartavia ja antoisia.”

Kuvauksessa tulee esille, että moniammatillisessa tiimissä psykologina työskenteleminen sisältää sekä yhtymäkohtia että eroja suhteessa omaan ammatilliseen perustyöhön, joka sekin on luonteeltaan moniammatillista. Kehittämistyössä omaa ammattispesifiä osaamista tulee osata ”valjastaa uusiin tarkoituksiin”, eikä se välttämättä ole aina helppoa. Psykologin perustyöhön kuuluvaa moniammatillista yhteistyötä ei siis voi kovin hyvin verrata hanketyössä tehtyyn moniammatilliseen yhteistyöhön.

Seuraavassa osiossa korostuu sen sijaan moniammatillisessa yhteistyössä tehdyn kehittämistyön rajallisuus. Verkkotyön ja -palveluiden kehittämisessä tulee huomioida useita asioita, joista vain osaan voidaan tarttua nimenomaan moniammatillisessa laajassa yhteistyössä:

”Hankekokonaisuudessa verkkotyöhön liittyvää kehittämistyötä on tehty erityisesti näkökulmasta, joka tarkoittaa sitä, että kun palveluita on kehitetty toimimaan paremmin yhdessä, jotkin muut palveluiden toimivuuteen liittyvät näkökulmat ovat jääneet taustalle. Moniammatillisessa kehittämistyössä voikin olla vaikeaa löytää tilaa sellaiselle kehittämistyölle, jossa koulupsykologien ja koulukuraattorien arjen asiakastyön vaatimukset otettaisiin erityisesti huomioon. Yhdessä rajatussa hankkeessa on vaikea kehittää työtapoja ja –menetelmiä useisiin erilaisiin tarpeisiin. Toisen asteen yhteys-hankkeessa on onneksi löydetty resurseja palvelun kehittämiseen sekä kouluympäristössä että laajemmassa moniammatillisessa ja monialaisessa yhteistyössä. Psykologien ammattikunta varmasti hyötyy monialaisesti tehdystä projektiyhteistyöstä, mutta nämä vaikutukset eivät ole useinkaan nopeita ja konkreettisia, vaan ilmenevät viiveellä ja välillisesti. Koulupsykologien ja koulukuraattorien arjen asiakastyöhön sisältyviä verkkotyömenetelmiä voi ja tulee jatkossakin kehittää myös moniammatillisen yhteistyön ulkopuolella.”

Koulupsykologin kokemukset moniammatillisen yhteistyön rajallisuudesta ovat oivaltavia huomioita. Moniammatillisen yhteistyön luonteen on oltava tasapainossa suhteessa sille asetettuihin tavoitteisiin. Kun esimerkiksi asenteita, teknistä osaamista ja yhteistyön muotoja voidaan kehittää laajassakin moniammatillisessa yhteistyössä, täytyy konkreettisia ammattikuntakohtaisempia asiakastyön menetelmiä kehittää myös moniammatillisuutta tai monialaisuutta tiiviimmässä yhteistyössä. Laajoissa monialaisissa verkostoissa tapahtuva työskentely nähdään paikallisille ja ammattikuntakohtaisille kehittämisprosesseille tärkeäksi perustaksi, mutta samalla kirjoituksessa korostetaan tarvetta myös kehittämistyölle, joka tapahtuu lähempänä ammattikuntien perustyön käytäntöjä.

6.4 Terveystenhoitajien kokemuksiä työtapojen yhtenäistämistä

Hankekokonaisuudessa työskentelevät terveydenhoitajat ovat kiinnittäneet kirjoituksessaan huomiota erityisesti siihen, millaista osaamista työn tekemisen tapoihin liittyen he ovat moniammatillisessa yhteistyössä jakaneet ja omaksuneet. Kirjoittajat pohtivat erityisesti moniammatillisen yhteistyön monikulttuurisuutta ja sitä, miten myös erilaisista työn tekemisen tavoista, ei vain eroista sisällöllisessä asiaosaamisessa, voidaan hyötyä yhteisesti:

”Terveystenhoitotyölle tyypillistä napakkuutta ja nopeaa päätöksentekotapaa on tuotu esimerkiksi kokouskäytäntöihin. Samaa ammatillista napakkuutta on tuotu myös keskusteluihin nuorten kanssa. Muita toimijoita on rohkaistu ja koulutettu siihen, että tarvittaessa keskusteluille pitää olla myös päätepiste ja eteenpäin ohjaus. Nuorten kanssa käydyissä keskusteluissa ei ole tarkoitus jäädä vellomaan asian ympärille pitkiksi ajoiksi. Myös keskusteluaiheiden rajaaminen on saattanut helpottaa toimijoiden tapaa keskustella ja lopettaa keskustelu. Terveystenhoitajan ammatilliseen osaamiseen kuuluu olennaisesti omat vastuualueet, kuitenkin niin, että työt tehdään yhteisvastuullisesti tehtävien eteenpäin saattamiseksi. Tätä kulttuuria olemme pyrkineet tuomaan työyhteisöön, jotta asiat eivät jäisi vain yhden henkilön hoidettavaksi. Lisäksi konsultaatiota, ohjausta ja neuvontaa terveyteen ja sairautteen liittyvissä kysymyksissä on voitu tuoda sekä nuorille että muille toimijoille.”

Usein ammattikuntien erilaisia työkuultuureita on pidetty moniammatillisen yhteistyön haasteena (ks. esim. Hall 2005). Terveystenhoitajien kirjoituksesta välittyy kuitenkin rohkaiseva kuva siitä, että moniammatillisessa yhteistyössä erilaisista työn tekemisen tavoista voidaan saada yhteistä hyötyä. Erilaiseen työkuultuuriin tottuneen työkaverin kanssa työskennellessä myös oma toimintatapa asettuu tietoisien reflektion kohteeksi. Kirjoittajat ovatkin kokeneet tärkeäksi, että he ovat yhteistyön kautta onnistuneet laajentamaan näkökulmiaan sekä toimintatapojaan moneen suuntaan:

”Moniammatillisesti ja monialaisesti tehty työ on pakottanut pohtimaan ja arvioimaan omaa ammatillista näkökulmaa ja toimintatapaa. Omia toimintamalleja on joutunut perustelevaan sekä muille että itselleen. Verkko-yhteistyössä esille tulleet asiat, aiheet ja ilmiöt ovat laajentaneet, lisänneet ja monipuolistaneet omaa ammatillista ymmärrystä yhteisen työn ja keskustelujen kautta. Monialaisuuden kautta oma ammatti-identiteetti on vahvistunut eikä päinvastoin. Mistään ei ole tarvinnut luopua, vaan on saanut lisää monipuolisuutta. Nuorisotyön tapa kohdata nuori on laajentanut omaa kohtaamisosaamista. Samoin yhteisen työn myötä ymmärrys poliisityöstä, poliisien keinoista ennaltaehkäistä ja vaikuttaa nuorten elämään, on avartunut ja lisääntynyt.”

Vaikka siis työntekijät työskentelevät verkkopalveluissa edelleen selkeästi omien ammattikuntiansa edustajina, he ovat voineet mielestään helposti soveltaa myös toisten ammattikuntien vahvuuksia osaksi toimintaansa. Tämä on tarkoittanut sekä omien ajattelutapojen monipuolistumista että konkreettisten työmuotojen kehittymistä. Moniammatillisessa työotteessa mahdollistuu monenlaisten ja monentasoisten tietojen, taitojen, tyylien ja tapojen kehittyminen. Kaikkea toisilta opittua ja toisille annettua voi olla hyvin vaikea eritellä ja pukea sanoiksi, mutta terveydenhoitajat ovat onnistuneet kirjoituksessaan kuvaamaan kiinnostavia esimerkkejä.

Terveydenhoitajien kirjoituksesta välittyy kuva mahdollisuuksia täynnä olevasta ja toimivasta moniammatillisesta yhteistyöstä. Toisaalta heidän kirjoituksessaan korostetaan myös sitä, että yhteistyön hedelmät eivät synny automaattisesti ja itsestään:

”Eri ammattiryhmien erilaisten työkuultuurien ja työtapojen yhteensovittaminen vaatii jatkuvaa keskustelua ja yhdessä tekemistä. Se myös edellyttää samoissa tiloissa toimimista, jotta asiat saadaan keskusteltua ja ratkaistua mahdollisimman nopeasti, niin yhteisissä kokouksissa, kuin myös käytäväkeskusteluissa. Haasteellista on ollut myös se, että käsitykset työn tavoitteista ovat erilaisia eri ammattikuntien ja osahankkeiden kesken. Yhteisten tavoitteiden löytäminen ja kirkastaminen on ollut tarpeen. Kaiken ei kuitenkaan onneksi tarvitse olla samaa, vaan myös kunkin oman ammatti-identiteetin on hyvä näkyä yhteisessä työssäkin. Hyvin toimivaa yhteistyötä on kuitenkin ollut helppo jatkaa myös verkkotyössä, sillä terveydenhoitajan perustyössä, esimerkiksi koululla, yhteistyö sosiaalityön ja psykologin kanssa on tuttua jo entuudestaan.”

Kirjoittajat kertovat, että terveydenhoitajan perustyössä kertyneistä moniammatilliseen työotteeseen liittyvistä kokemuksista on ollut apua ja tukea myös hanketyön moniammatillisissa käytänteissä. Tämä on erityisen kiinnostavaa, jos huomioidaan, että edellisessä psykologin kirjoituksessa moniammatillisuuden koettiin tarkoittavan hyvin erilaisia asioita riippuen siitä, mietittiinkö sitä suhteessa ammattilaisen perus- vai hanketyöhön. Yhteistyöhön sisältyykin aina tällaisia erilaisia kokemuksia, joista puhuminen ja joiden pohtiminen yhdessä voisi olla hyväksi moniammatillisen työyhteisön toimivuudelle.

Tässä luvussa on tuotu esiin erilaisia ja joskus toistensa kanssa ristiriidassakin olevia näkökulmia ja kokemuksia hankekokonaisuuden yhteistyöhön. Usein, mutta ei kuitenkaan aina, näitä kokemusten eroja selittävät ammattikohtaiset tavat ymmärtää työn tekemistä. Moniammatillinen yhteistyö vuosienkin jälkeen sallii eroja toimijoiden taustoissa, näkökulmissa, tiedoissa ja projekteissa. Moniammatillinen yhteistyö on useiden sävyjen paletti, eikä noita värejä tulisi yrittääkään häivyttää. Toimijakohtaisten näkökulmien avointa ja yhteistä reflektointia kuitenkin tarvitaan, jotta yhteistyöstä saadaan toimiva kokonaisuus. Kun kaikkien näkökulmia kuunnellaan ja huomioidaan yhteistyön käytäntöjen kehittämisessä, on todennäköistä, että toimijoiden motivaatio ja inspiraatio yhteiseen työhön säilyy ja yhteistyössä kyetään myös jatkuvaan oppimiseen.

Paitsi että ammattikuntaakohtaisesti luodut kirjoitukset valottavat moniammatilliseen yhteistyöhön sisältyvien näkemysten eroja, ne sisältävät kuitenkin myös toisiaan täydentäviä käsityksiä ja kaikille kirjoituksille yhteisiä teemoja. Esimerkiksi sekä terveydenhoitajien että nuorisotyöntekijän kirjoituksissa nostetaan esille niitä asioita, joita oma ammattikunta on tuonut yhteiseen työhön ja mitä se on siitä voinut saada tai oppia. Kun näitä kuvauksia vertaa toisiinsa, on mahdollista havaita, kuinka monentasoisia asioita yhteistyössä voi jakaa, omaksua ja kehittää. Hankekokonaisuuden moniammatillisessa yhteistyössä on jaettu sekä sisällöllistä asiantuntemusta (tieto nuorisokulttuureista), tietynlaista näkökulmaa (nuorten rinnalla seisominen) että työn tekemisen tapoja (napakkuus ja ripeys). Yhtenäistä kirjoituksille puolestaan on se, että kaikista kertomuksista välittyy kuva moniammatilliseen yhteistyöhön sitoutuneista ja siitä aidosti kiinnostuneista toimijoista. Asenne onkin yksi sellaisista asioista, joka moniammatillisessa yhteistyössä on hyvä olla yhteinen, vaikka toimijat tulevatkin eri tahoilta. Tiiviissä ja avoimessa yhteistyössä innostus tai välinpitämättömyys yhteistyötä kohtaan tarttuu helposti muihinkin.

7. Hanketoiminnan jälkeen

Raportissa kuvattu moniammatillinen yhteistyö on pohjautunut useisiin, periaatteessa itsenäisiin, mutta käytännössä monella tavalla toisistaan riippuvaisiin, hankkeisiin. Siksi moniammatillisella toiminnalla, siinä muodossa, kuin se on tässä raportissa esitetty, on myös suhteellisen lyhyt elinkaari. Vaikka raportissa kuvatut osahankkeet loppuvatkin vuoden 2012 aikana, tämän ei kuitenkaan tarvitse tarkoittaa kaiken hankkeisiin liittyvän verkkotoiminnan päättymistä tai sitä, että kaikki kertynyt osaaminen siirtyisi kansioon pölyttymään. Tämän takia raportin lopuksi on syytä pohtia erityisesti sitä, miten hankekokonaisuuden kehittämistyö ja -toiminta voidaan muuntaa osaksi yhteiskunnallista verkotyötä koskevaa tietovarantoa.

Tämä raportti on yksi keino taltioida ja levittää hanketyössä kertyneitä kokemuksia ja ajatuksia. Tarkoitus on ollut myös avata toimintaa näkyvämmäksi ulospäin ja osallistua nuorille suunnattuja palveluita kehittäväan keskusteluun^{lxix}. Tarvitaan kuitenkin muitakin tapoja, jotta hanketyöntekijöiden osaaminen siirtyy ja juurtuu osaksi valtakunnallisten verkkopalvelujen kehittämisprosesseja. Hankekokonaisuudessa on syksyllä 2011 menossa vaihe, jossa kehitetystä toiminnasta, nuorille suunnatusta verkotyöstä ja moniammatillisesta yhteistyöstä pyritään kertomaan mahdollisimman paljon esimerkiksi erilaisten seminaarien ja koulutusten muodossa.

Koko hanketoiminnan ajan kerättyjä verkostoja hyödynnetään ja vahvistetaan siis edelleen. Samalla hankekokonaisuudessa rakennetaan perustaa uudelle organisaatiolle, Verkelle (Verkkonuurisotyön valtakunnalliselle kehittämiskeskus), jonka tarkoituksena on osaltaan vastata projektoituvan yhteiskunnan herättämiin uusiin tarpeisiin (ks. esim. Rantala & Sulkunen 2006). Koska yhteiskunnallista kehittämistyötä tehdään yhä enemmän erilaisten hankkeiden ja projektien muodossa, on havaittu, että erikokoisissa ja eri puolilla Suomea toteutetuissa hankkeissa saatua ja koottua tietoa tulisi jotenkin myös koordinoita. Toimijoista tulee muodostaa laajoja ja aktiivisia verkostoja, joissa useiden eri projektien on mahdollista yhdistyä yhdeksi laajemmaksi kehittämisprosessiksi. Esimerkkejä toimijoista, jotka ovat pyrkineet jo kartoittamaan ja kokoamaan yhteen hankkeissa kertynyttä osaamista sekä hyviä käytänteitä, ovat Sosiaaliportti (sosiaalialalla) ja Innokylä (sosiaali- ja terveysalalla). Kaikilla toimijoilla on omat erikois- ja erityistoimintatehtävänsä. Verken on tarkoitus rakentua tietoa kerääväksi, koordinoivaksi ja kehittäväksi valtakunnalliseksi keskuksiksi, joka toimii verkossa ja verkon avulla nuorten kanssa työskentelevien ammattilaisten työn tukena.

Koska nuorten kanssa työskennellään verkkoa hyödyntäen niin monella alalla ja sektorilla, ei myöskään työn kehittämistä ja toteuttamista voi ajatella minkään yhden toimijan tai sektorin vastuulle kuuluvana työnä. Kunnilla on tietysti aina viimekätinen velvollisuus peruspalveluiden järjestämisessä, mutta yksityisen ja kolmannen sektorin toiminta kietoutuu yhä enemmän julkisen sektorin toimintaan, esimerkiksi ostopalveluiden yleistymisen takia. Moniammatillisuus ja monialaisuus tulevat siis olemaan keskeisiä piirteitä Verken toiminnassa. Tämän takia hankekokonaisuudessa luodut asenteet, yhteistyön tekemisen käytännöt ja muut valmiudet ovat sille arvokasta perustaa.

Kun työtä tehdään monialaisessa yhteistyössä, työtä on osattava ajatella uudella tavalla. Saman aiheen parissa työskentelevät tahot eivät kilpaile keskenään, vaan ”hämmentävät

^{lxix} Tässä mielessä raportin tekemisen prosessi on ollut toimintatutkimuksen kaltaista. Esimerkiksi Pertti Alasuutari (2001, 95–96) on kuvannut toimintatutkimuksen tutkimukseksi, jolla on sekä välittömiä vaikutuksia kohteessaan että välillisiä vaikutuksia, kun se muovaa aihepiiristä käytävää keskustelua.

samaa soppaa". Yhteistyö ei vaadi toimijoiden samanlaisuutta tai täydellistä konsensusta eri toimijoiden kesken, mutta tiedon avoimuutta ja yhteistyöhön sitoutumista se edellyttää. Eri toimijat voivat jakaa työtä eri tavoin ja ne voivat kokeilla erilaisia asioita, mutta tärkeää on ennen kaikkea se, että keskustelua käydään paikallistasojen lisäksi valtakunnallisella tasolla. Verken tarkoitus on olla eri toimijoille kanava, väline ja tuki, jotta monialainen yhteistyö teeman parissa voi jatkua, laajentua ja syventyä.

**8. Löydöksiä
moniammatilliseen
verkkotyöhön liittyen**

Hanketyöhön liittyvien kokemusten ja käsitysten keräämisen ja erityisesti niiden jäsentämisen aikana on syntynyt useita sekä käytännönläheisiä että yleisemmän tason huomioita, joita voi kuvata toiminnan mallintamisen prosessista syntyneiksi löydöksiksi. Näitä läpi raportin tehtyjä havaintoja moniammatilliseen yhteistyöhön ja verkon hyödyntämiseen liittyen on tarkoitus koota ja pohtia tässä raportin viimeisessä luvussa. Luvussa esitetyjä ”löydöksiä” voi pitää vaikkapa avauksina ja jatkoina nuorille suunnattua moniammatillista ja monialaista yhteistyötä koskeville keskusteluille.

Moniammatillinen toiminta itsessään ei ole toiminnan tavoite tai päämäärä, vaan sen tarkoitus ja merkitys rakentuvat aina tilanteisesti.

Moniammatillinen yhteistyö voidaan ymmärtää keinona, jonka kautta on mahdollista yltää eri toimijoiden yhteneviin tavoitteisiin tai toteuttaa eri toimijoiden yhteisiä tehtäviä. Erityisen motivoivaan ja innostavaan yhteistyöhön voidaan päästä, jos osallistujien yhteisiksi määritellyt tehtävät tai tavoitteet perustuvat toimintaa oikeuttaviin perimmäisiin arvoihin. Tämä tarkoittaa sitä, että yhteistyötä motivoi todennäköisesti enemmän halu kyetä toteuttaa oman työn perimmäistä tarkoitusta paremmin kuin esimerkiksi esimiestasolla tunnistetut tarpeet resurssien säästämässä. Vaikka nämä kaksi voivat käytännössä olla yhteydessä toisiinsa, on tärkeää huomioida, miten yhteistyön tarkoituksesta puhutaan ja miten se määritellään yhdessä. Onkin keskeistä pohtia, kokevatko nuorille suunnattua verkkotyötä kehittävät ja toteuttavat työntekijät tulleen resurssisäästöjen takia ”pakotetuksi” yhteistyöhön vai onko siinä kyse nuorten edusta.

Jotta siis moniammatillinen yhteistyö voisi tuottaa kaikille siihen osallistuville yhteistyötahoille lisäarvoa, yhteistoiminnan pohjimmaisesta tarkoituksesta on hyvä olla jaettu ymmärrys, joka lisäksi sopii kaikkien yhteistyön osapuolten erilaisiin arvo-orientaatioihin. Ammatillisia rajoja ylittävää yhteistyötä suunniteltaessa on myös hyvä pohtia, millainen ja kuinka laajasti toteutettu moniammatillinen yhteistyö milloinkin edistää parhaiten haluttujen tavoitteiden saavuttamista. Odotetaanko esimerkiksi moniammatilliseen yhteistyöhön osallistuvilta eri ammattikuntia edustavilta työntekijöiltä ammattispesifin tiedon tuottamista ja omassa ammattiroolissa pysymistä vai ammatillisen roolinsa kyseenalaistamista ja sen laajentamista? Työntekijöidenkin on helpompi asennoitua ja osallistua konkreettisesti yhteistyöhön, kun toiminnan tavoitteet, oman osallistumisen merkitys ja oma rooli suhteessa toisiin ovat selkeästi yhdessä pohdittuja.

Moniammatillinen yhteistyö ei automaattisesti johda toivottuihin tuloksiin, vaan siihen on panostettava niin ajallisesti kuin ajatuksellisesti.

Esimerkiksi työntekijöiden asenteita, kuten yhteistyöhön liittyvää innostuneisuutta ja sitoutuneisuutta, on yleisesti pidetty tärkeinä asioina yhteistyön toimivuuden kannalta. Vähemmän on korostettu, kuinka tärkeää on, että moniammatillista työtä johtava tai koordinoiva esimies sekä moniammatillinen ryhmä itse rakentavat luottamuksellista ja innostavaa ilmapiiriä tietoisilla ja konkreettisilla ratkaisuilla. Niin sanottu ”hyvä asenne” ei siis synny tyhjästä, ja se on myös todella herkkä katoamaan, mikäli siitä ei pidetä huolta. Hankekokonaisuudessa on esimerkiksi huomattu, että kun työyhteisössä käytetään^{lx} tasa-arvoista dialogia mahdollistavia tiloja, kanavia ja työkaluja, on myös todennäköistä, että työntekijät kokevat kyseisen toiminnan mielekkääksi. Tiivistäen voisikin sanoa, että

^{lx} Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus tiedon jakamiseen silloin, kun kaikki työntekijät osaavat käyttää eri ympäristöjä ja heillä on tarpeeksi aikaa tähän. Työkaluihin ja työympäristöihin liittyvät koulutukset ovat erityisen tärkeässä asemassa, kun halutaan varmistaa ja tukea tiedon avoimuutta ja työyhteisön tasa-arvoisuutta. Esimerkiksi blogi tai Twitter-palvelu ei tue työyhteisön tasa-arvoisuutta millään tavalla, mikäli kaikki yhteistyöhön osallistuvat toimijat eivät osaa käyttää kyseisiä työkaluja.

moniammatillisen yhteistyön edellytykset, haasteet ja esteet, mutta myös näihin liittyvät ratkaisut, määrittävät aina tilanteittain. Moniammatillisen yhteistyön synergiaedut eivät siis ole mitenkään mystisiä, vaan niiden eteen tulee tehdä suunnitelmallista ja yhteistyön kontekstin huomioivaa työtä.

Moniammatillista ja monialaista yhteistyötä tulee jatkossa tehdä ja tukea myös muuten kuin hanketyönä.

Moniammatillinen työote on jo usean ammattikunnan perustuksen arkea, mutta erityisesti perustyötä kehittävää moniammatillista tai monialaista työtä tehdään usein juuri hanke-
muotoisesti. Onkin varsin selvää, että moniammatillista kehittämistyötä ehditään varsin harvoin tekemään julkisella sektorilla perustuksen ohessa tiiviisti ja pitkäjänteisesti. Hankekokonaisuuden kokemuksiin perustuen voisi kuitenkin todeta, että moniammatillisen kehittämistyön siirtäminen määräaikaisten hankkeiden tehtäväksi sisältää sekin useita ongelmia.

Määräaikaiset työsuhteet eivät välttämättä sitouta työntekijöitä toimintaan eivätkä takaa kehitettyjen käytäntöjen juurtumista pysyvämpiin palvelurakenteisiin. Mikäli ammattikunnittain rajautuneet hankkeet haluavat hyödyntää moniammatillista työtettä kehittämistyössään, tämä tarkoittaa yleensä käytännössä eri hankkeiden välistä yhteistyötä. Tällöin haasteeksi voivat muodostua muun muassa hankkeiden erilaiset aikataulut, rahoituskuviot ja erityiset tavoitteet. Mikäli hanke pyrkii itsessään rakentumaan moniammatilliseksi, saattaa käydä niin, että kaikki hankkeiden taustalla olevat organisaatiot eivät koe kehityshanketta täysin omakseen. Esimerkiksi tässä raportissa esitellyn hankekokonaisuuden toiminnassa hanketyöntekijöiden ja heidän taustaorganisaatioidensa väliseen yhteyteen on pitänyt tietoisesti kiinnittää huomiota muodostamalla erityisiä kasvokkain kokoontuvia työryhmiä tiedonkulkua varten. Yhteyden vahvuus on tärkeä tuki hankkeelle ja tärkeä mahdollisuus taustaorganisaatiolle päästä vaikuttamaan ja ohjaamaan hankkeen toimintaa. Jos hankkeeseen sitoutumista ja tukemista ei koeta tärkeäksi esimiestasolla, sillä voi olla suoria vaikutuksia hankkeiden vaikutusten laajuuteen ja syvyyteen. Tiivistetysti sanoen lyhytjänteisissä kehittämishankkeissa on vaikea saada aikaan vakiintuvia ja tehokkaita moniammatillisia kehitysprosesseja. Hankkeesta tai hankekokonaisuudesta tulee helposti omaa elämäänsä elävä itsenäinen yksikkö, jonka yhteiskunnalliset vaikutukset jäävät lyhytaikaisiksi. Mikäli hankkeen toiminnasta, siinä kehitetystä osaamisesta ja uusista toimintatavoista ei olla kiinnostuneita edes hanketta koordinoineen organisaation sisällä, on epätodennäköistä, että vaikutukset jaksaisivat kantaa myöskään organisaatiota pidemmälle.

Koska moniammatillista kehittämistyötä ei voida repiä perustukseen resursoitujen ammattilaisten selkänahasta mutta hankemuotoisuuskin koetaan monilta osilta ongelmalliseksi, täytyy kehittämistyötä ja sen laatua turvata ja tehostaa uusilla ratkaisuilla. Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama ja Helsingin nuorisosaaiakeskuksen koordinoima Verkku-
nuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus (Verke) on perustettu vastaamaan kehittämistyössä tunnistettuihin haasteisiin. Verken tarkoituksena on luoda jatkuvuutta nuorille suunnatun verkkotyön kehittämiseen. Organisaatio auttaa alaan liittyvien verkostojen ylläpitämisessä sekä alaan liittyvän osaamisen kokoamisessa, välittämisessä ja kehittämisessä yli ammatillisten, alueellisten ja sektorien välisten rajojen. Tarkoitus on että eri tahojen erikokoiset ja eriaikaiset kehitysprojektit voivat nivoutua tämän tukiorganisaation kautta sujuvammin osaksi yhteistä laajempaa kehittämistyötä, jolloin eri toimijoiden kehittämistyön päällekkäisyys vähenee, mutta toisiaan täydentävyys mahdollistuu.

Moniammatillinen nuorille suunnattu verkkotyö edellyttää työntekijää sekä tunnistamaan ja korostamaan omia ammatillisia vahvuuksiaan että olemaan avoin ammatillisen mukavuusalueen ulkopuolella työskentelylle.

Ammattilaisten tulee muiden ammattilaisten kanssa työskennellessään tunnistaa ja korostaa omia ammatillisia ja henkilökohtaisia vahvuuksiaan ja erityisosaamisalueitaan, jotta koko työyhteisö voisi oppia ja hyötyä niistä. Nuorten kanssa verkossa työskennellessä ja erityisesti vapaamuotoisissa ryhmäpalveluissa omasta totutusta ammatillisesta roolista täytyy uskaltaa myös kuoriutua ulos. Työntekijä on kuitenkin aina ensisijaisesti työntekijä, eikä hänen tule yrittää olla esimerkiksi yksi nuoren kavereista. Verkkovuorovaikutus nuorten kanssa vaatii ammattilaista käyttämään omaa ammattiosaamistaan ja ammattiasemaansa uusilla, uuteen toimintaympäristöön soveltuvilla tavoilla.

Kun työtä tai palvelua halutaan tehdä verkossa tai verkon avulla, on hyvä määritellä selkeästi se, mitä lisäarvoa verkon käyttämiseltä toivotaan ja mitä verkon ominaisuuksia erityisesti halutaan hyödyntää.

Kenenkään toimijan tai palvelun, ainakaan tiukoilla resursseilla työskentelevien, ei kannata hyödyntää verkkoa asiaa sen enempää pohtimatta. Suoraa mallia muilta katsomalla ei myöskään välttämättä löydetä itselle toimivinta tapaa verkon hyödyntämiseen. Verkosta voidaan hyötyä parhaiten silloin, kun osataan määritellä, millaista hyötyä tai apua reaali maailman toimijoille, toiminnalle tai palveluille verkosta todella halutaan. Verkkotyöllä onkin aina tiivis kytkös reaali maailmaan. Tämän kytköksen pitäisi olla mahdollisimman looginen, jotta verkkotyöstä kyettäisiin todella hyötymään, eikä se muodostuisi reaali maailman toimintojen rasitteeksi ja resurssien syöjäksi.

Hankekokonaisuudessa verkkotyötä on periaatteiden tasolla koko ajan ajateltu reaali maailman prosesseja tukevana, ei niitä korvaavana tai niistä irrallisena, toimintana. Esimerkiksi palveluohjausta on pidetty erityisen tärkeänä verkkovälitteisiä ja kasvokkaisia palveluita yhdistävänä toimintana. Käytännössä verkko- ja reaali maailman toimintojen kytköstä on kuitenkin ollut vaikea arvioida ja mitata. Verkkotyön valtakunnallisuuden ja anonymiyden takia on mahdotonta tietää, kuinka moni nuori on esimerkiksi rohkautunut ottamaan yhteyttä reaali maailman palveluihin tai kuinka paljon turvaa ja tukea nuoret ovat elämäänsä ja arkeensa verkkopalveluista saaneet. Tällaisia laadullisia, hitaita, vaiheittaisia ja välillisiä muutoksia ei olekaan edes mahdollista kuvata esimerkiksi nopeasti tunnusluvuilla.

Konkreettisten tulosten havaitsemisen ja niiden mittaamisen vaikeudesta huolimatta, ja osin myös sen takia, verkkotyössä on myös jatkossa kiinnitettävä huomiota työn seuraamuksiin nuorten arjessa. On odotettavissa, että kun nuorten kanssa työskentelevät ammattilaiset oppivat ymmärtämään verkkoa ja hyödyntämään sen tarjoamia mahdollisuuksia vielä nykyistä monipuolisemmalla tavalla, verkkotyömuodoillakin saadaan aikaan nykyistä laajempia, suurempia ja konkreettisempia positiivisia vaikutuksia nuorten elämässä^{lxxi}. Erityisesti nuorten osallisuuden kehittäminen osana verkkotyötä ja työmuotoja on tulevaisuudessa tärkeää. Kärjistetysti sanottuna, nuorille suunnatun verkkotyön ei ole tarkoitus saada entistä useampaa nuorta istumaan koneella entistä pidempiä aiko-

^{lxxi} Tietysti tähän vaikuttaa sekin, että sosiaalista mediaa ja yksittäisiä verkkoyhteisöpalveluita kehitetään jatkuvasti. Esimerkiksi yksi juuri nyt meneillään oleva keskeinen sosiaalista mediaa koskeva muutos liittyy verkkoyhteisöpalveluiden mobiilisoitumiseen. On myös huomioitava, että vaikka sosiaalisesta mediasta on tullut monella tapaa arkea, eri ihmisryhmien välillä on edelleen merkittäviä eroja siinä, miten ja kuinka paljon sosiaalista mediaa käytetään. Tulevaisuuden verkkotyöhön tuleekin vaikuttamaan paljon myös se, miten nopeasti suomalaisten sosiaalisen median käyttötaidot muovautuvat sosiaalisen median kehityksen mukana.

ja etsimässä ammattilaisten sinne tuottamaa tietoa. Pääasia on, että verkon avulla saadaan kontakteja nuoriin. Verkko ei kuitenkaan pelkästään mahdollista kontakteja niihin nuoriin, joita olisi muuten vaikea tavoittaa, vaan se mahdollistaa lisäksi kontaktin ja sen jälkeisen vuorovaikutusprosessin tasa-arvoisen luonteen. Tasa-arvoisuus ammattilaisen ja nuoren vuorovaikutussuhteessa voidaan ymmärtää myös asiakaslähtöisyytenä, joka parhaimmillaan johtaa asiakkaan asettamilla ehdoilla tapahtuvaan voimaantumiseen eli asiakkaan toimijuuden aktivoitumiseen. Onkin todettu, että aikuisen ja nuoren välillä oleva hierarkia tai aikuisen yritykset ohjata nuoria valmiilla mielipiteillään ovat tehottomia ongelmien ennaltaehkäisyssä^{lxxii}.

Verkko sisältää mahdollisuuksia tasa-arvoiseen nuorten kohtaamiseen useasta syystä. Verkkoyhteisöpalveluita käyttävät nuoret kokevat sosiaalisen median käyttämisen miellyttävänä, arkisena ja useimmiten helppona toimintana. Lisäksi ryhmissä tai yksityisesti ammattilaisten kanssa keskustellessaan nuori voi vaikuttaa sekä keskustelujen sisältöön, aikaan, paikkaan, keston että sen luonteeseen. Palvelut mahdollistavat myös nuorten keskinäistä keskustelua ja ammattilaisen seuraavaa ja taustalla olevaa roolia. Toisaalta nuoren ilmaistessa tarvetta ammattilaisen intensiivisemmälle avulle ja tarkemmille neuvoille tai ohjeille ammattilaisella on osaamista ja mahdollisuuksia myös tähän. Moniammatillisen yhteistyön ansiosta myös huolta herättäville nuorille on mahdollista tarjota oikeanlaista apua nopeasti.

Verkkotyöstä keskustellessa on mahdollista korostaa joko julkisen sektorin toimijoiden ”pakkoa” reagoida sosiaaliseen mediaan sen suosion takia tai niitä taloudellisia resurssisäästöjä, joita verkon hyödyntämisen kautta voidaan saada aikaan. Tärkeintä tässä keskustelussa on kuitenkin korostaa, kuinka moniammatillisen verkkotyön avulla on mahdollista kehittää yhteiskunnallisten palveluiden asiakaslähtöisyyttä. Verkkotyö sisältää useita lupauksia ja mahdollisuuksia juuri lasten ja nuorten eli tulevien aikuisten hyvinvointiin liittyen.

^{lxxii} Esimerkiksi joukkotiedostustyylliset ja valmiita ajattelutapoja tarjoavat valistuskampanjat, joilla on perinteisesti pyritty ennaltaehkäisemään nuoren ongelmia, ovat tutkimusten mukaan hyvin tehottomia vaikutusmuotoja (Sokkeli 2011; Väyrynen 2007, 80–81).

LÄHTEET

- Aaltonen, Kimmo (toim.) (2011) Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma.
- Aholainen, Riitta ym. (2008) Jakomäen varhaisen tuen kumppanuushanke. Loppuraportti. Varhaisen tuen hanke 2005–2008. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto: Selvityksiä 2008:12.
- Alasuutari, Pertti (2001) Laadullinen tutkimus. 3.painos. Tampere: Vastapaino.
- Batsleer, Janet R. (2008) Informal learning in youth work. Thousand Oaks, CA, USA: SAGE Publications.
- Caven-Pöysä, Outi (2009) Netarin moniammatillinen verkkonuurisotyö. Street-Nuorten mielenterveyden verkkokartta. Arviointiraportti: projektivuosi 2008. Julkaisematon lähde.
- Cavén-Pöysä Outi (2010). Netarin moniammatillinen verkkonuurisotyö. Toiminnan tarkastelu nuorten näkökulmasta. Arviointiraportti, projektivuosi 2009. Julkaisematon lähde.
- Cavén-Pöysä, Outi, Sihvonen, Ella & Söderholm, Timo. (2007) Virtuaaliset vuorovaikutuspalvelut – esitutkimus työn muutoksesta nuorisopalveluissa. Luettavissa verkossa: <<http://www.tsr.fi/tsarchive/files/TietokantaTutkittu/2006/106339Esitutkimusraportti.pdf>> (1.11.2011).
- Eräsaari, Risto (1996) Asiakas vai klientti. Teoksessa Juha Virkki (toim.) Risto Eräsaari. Käsi, kahva ja sateenvarjo. Jyväskylä: SoPhi. (Alkuperäisartikkeli ilmestynyt Sosiaalisessa aikakauskirjassa 79 (1983): 3.)
- Hall, Pippa (2005) Interprofessional teamwork: Professional cultures as barriers. *Journal of Interprofessional care* 19 (1), 188–196.
- Hirvonen, Elna (2009) Nuorisotyö sosiaalisen asiantuntijuuden areenoilla. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Virokannas (toim.) Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheen- vuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 41–62.
- Huttunen, Tero & Merikivi, Jani (2010) Nuorten kohtaaminen verkossa. Teoksessa Jani Merikivi, Päivi Timonen & Leena Tuuttila (toim.) Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkopuustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura ja Humanistinen ammattikorkeakoulu, 48–54.
- Ife, Jim (2001) Human rights and social work: Towards rights-based practice. New York: Cambridge University Press.

Isoherranen, Kaarina (2008) Vuorovaikutuskulttuuri muutoksessa. Teoksessa Kaarina Isoherranen, Leena Rekola & Raija Nurminen. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY, 49–83.

Jokinen, Ilmo (2010) Verkossa tehtävän nuorisotyön eettisiä periaatteita. Teoksessa Jani Merikivi, Päivi Timonen & Leena Tuuttila (toim.) Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura ja Humanistinen ammattikorkeakoulu, 108–115.

Kiilakoski, Tomi & Taiponen, Janne (2011) Osallisuus ja osallistuminen verkkoperustaisessa nuorisotyössä. Teoksessa Jani Merikivi, Päivi Timonen & Leena Tuuttila (toim.) Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura ja Humanistinen ammattikorkeakoulu, 75–89.

Koskela, Anne (2010) Sosiaalisen median käyttö ja hyödyntäminen sikainfluenssaviestinnässä: arviointi ja yhteenveto. Sosiaali- ja terveysministeriön arviointiraportti 2010. Julkaisematon lähde.

Kotilainen, Sirkku (2007) Mediakulttuuri nuorisotyössä. Teoksessa Tommi Hoikkala & Anna Sell (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä: menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 76, 139–154.

Kuikka, Suvi (2011) Verkossa tehtävä työ-suojelua, hyödyntämistä vai osallisuutta. Teoksessa Jani Merikivi, Päivi Timonen & Leena Tuuttila (toim.) Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura ja Humanistinen ammattikorkeakoulu, 36–39.

Laine, Marjatta (2010) Netti on rajaton mahdollisuus. Teoksessa Jani Merikivi, Päivi Timonen & Leena Tuuttila (toim.) Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura ja Humanistinen ammattikorkeakoulu, 106–107.

Laki nuorisolain muuttamisesta 693/2010.

Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämissuunnitelma 2007–2011 (2007) Opetusministeriön julkaisu 41.

Lastensuojelulaki 417/2007.

Lybeck, Tuula & Walldén, Jaana (2011) Nuorisolain muutokset – monialainen yhteistyö ja etsivä nuorisotyö. Teoksessa Kimmo Aaltonen (toim.) Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma, 25–58.

Matikainen, Janne (2009) Sosiaalisen ja perinteisen median rajalla. Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 3. Luettavissa verkossa: http://www.valt.helsinki.fi/blogs/crc/sosiaalisen_ja_perinteisen_median_rajalla_raportti.pdf (1.11.2011).

Merikivi, Jani (2007) Netari.fi-nuorisotyön arvo. Nuorisotutkimusseura. Luettavissa verkossa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/netari.pdf> (1.11.2011).

Metsämuuronen, Jari (2008) Moniammatillisuus tulevaisuuden haasteena. (Luento Sairaanhoidajapäivien ”Nykyhetki ja tulevaisuuden haasteet” -seminaari 27.–28.3.2008. Helsinki. Alustus luettavissa verkossa: <http://www.methelp.com/pdf/shpvt98.pdf> (1.11.2011).

Myllyniemi, Sami (2009) Aika vapaalla. Nuorten vapaa-aikatutkimus 2009. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 92. Nuorisoasiain neuvottelukunta, Julkaisuja 40.

Määttä, Mirja (2004) Moniammatilliset ryhmät ehkäisevän päihdetyön toteuttajina Helsingissä. Tutkimuskatsauksia 4/2004. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
Määttä, Mirja (2007) Yhteinen verkosto? Tutkimus nuorten syrjäytymistä ehkäisevistä poikkihallinnollisista ryhmistä. Helsingin yliopiston sosiologian laitoksen tutkimuksia 252.

Möttönen, Sakari & Niemelä, Jorma (2005) Kunta ja kolmas sektori. Yhteistyön uudet muodot. Jyväskylä: PS-kustannus.

Nasr, Nadia & Puumalainen, Tiina (2011) Nuoret Internetissä: kohderyhmäanalyysi Neta-ri.fi-hankkeelle. (Opinnäytetyö) Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Pasanen, Hannes (2010) ”Mut eihän nörtit dokaa!” Verkko ja pelaaminen nuorten ehkäisevässä päihdetyössä. Teoksessa Merja Kylmäkoski, Sanna Pylkänen & Reijo Viitanen (toim.) Yhteisöllisiä näkökulmia nuorten ehkäisevään päihdetyöhön. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu

Payne, Malcolm (2000) Teamwork in multiprofessional care. Basingstoke, UK: Macmillan.
Pohjola, Anneli (2009) Nuorisotyön ja sosiaalityön rajapinnoilla. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Vironkannas (toim.) Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 21–40.

Raitakari, Suvi & Vironkannas, Elina (2009) Yhteisiä teemoja etsimässä. Teoksessa Suvi Raitakari & Elina Vironkannas (toim.) Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 5–18.

Rantala, Kati & Sulkunen, Pekka (2006) (toim.) Projektiyhteiskunnan käänöpuolia. Gaudeamus, Helsinki.

Siurala, Lasse (2001) Moniammatillisuus nuorille suunnatussa verkkotyössä. Teoksessa Jani Merikivi, Päivi Timonen & Leena Tuuttila (toim.) Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkko-perustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura ja Humanistinen ammattikorkeakoulu, 134–148.

Soanjärvi, Katariina (2007) Nuorisotyön verkostoituminen – nuorisotyöntekijöiden yhteistyöstä osaamisverkostoksi. Teoksessa Tommi Hoikkala & Anna Sell (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 155–167.

Soanjärvi, Katariina (2011) Mitä on ammatillinen nuorisotyö? Nuorisotyön villiä kenttää kesyttämässä. Jyväskylän yliopisto. Luettavissa verkossa: <http://dissertations.jyu.fi/studeduc/9789513943370.pdf> (1.11.2011)

Soikkeli, Markku (2011) Tutkimustieto, valistus ja epävarmuuden sietäminen. (Luento) Pullo, pilvi ja politiikka – ehkäisevä päihdetyö nuorisoalalla -seminaari 20.9.2011. Helsinki.

Somia Dynamoid Oy (luettu marraskuussa 2011) Vanhemmille. Viittaus Internet-lähteisiin (www-dokumentti) <<http://irc-galleria.net/parents>>. (1.11.2011).

STM 2011. Kaste-ohjelma. Kansallinen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelma [2008-2011]. Sosiaali- ja terveysministeriö. http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankeet/kaste. (1.11.2011).

Sulake Corporaton Oy (luettu marraskuussa 2011) Vahempien opas. Viittaus Internet-lähteisiin (www-dokumentti) <<http://www.habbo.fi/groups/VanhempienOpas>>. (1.11.2011).

Säntti, Risto & Säntti, Petra (2011) Organisaatio ja sosiaalisen median ajattelutapa. Tiedosta, määrittele ja hyödynnä. Teoksessa Terhi Aaltonen-Ogbeide, Pentti Saastamoinen, Heikki Rainio & Tero Vartiainen (toim.) Silmät auki sosiaaliseen mediaan. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta, 14–45.

Taajamo, Terhi, Soine-Rajanummi, Seppo & Järvinen, Ritva (2005) Kehittykö moniammatillisuus? Raportti Päijät-Hämeen hyvinvointineuvola-hankkeen kehittämistyöstä. Luettavissa verkossa: <<http://verso.palmenia.helsinki.fi/kirjasto/julkaisut/hyvinvointineuvola.pdf>> (1.11.2011).

Tervo-Hiltula, Peppi (2011) Tulevaisuuden kuluttajat siirtyvät verkkoon. Teoksessa Terhi Aaltonen-Ogbeide, Pentti Saastamoinen, Heikki Rainio & Tero Vartiainen (toim.) Silmät auki sosiaaliseen mediaan. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2011, 216–227.

Tossavainen, Tommi (2008) Internet lasten ja nuorten elämässä. Selvitys pääkaupunki-seudun 10–18-vuotiaiden lasten ja nuorten elämästä Internetissä. Luettavissa verkossa: <<http://www.ehkapa.fi/toinenelama/images/selvitys.pdf>> (1.11.2011).

Tuuttila, Leena (2001) Työhyvinvointia Netarin työvuorossa. Teoksessa Jani Merikivi, Päivi Timonen & Leena Tuuttila (toim.) Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura ja Humanistinen ammattikorkeakoulu, 130–131.

Väyrynen, Sanna (2007) Usvametsän neidot. Tutkimus nuorten naisten elämästä huume-kuvioissa. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

LIITE 1

Kirjoittamisen apuna käytetyt aineistot

Haastattelut

Nuorisotyöntekijän haastattelu 30.6.2011
Koulupsykologin haastattelu 1.8.2011
Terveystenhoitajan haastattelu 7.7.2011
Vespan projektityöntekijän ja sosiaalityöntekijän haastattelu 29.6.2011

Kyselymateriaalit

Kahdenkeskisen keskustelun lomake, kevät 2011
(hankekokonaisuuden työntekijät, 212 vastausta)
Netarohjaajan päiväkirja, kevät 2011
(hankekokonaisuuden työntekijät, 772 vastausta)
Moam-kysely, 2011
(vastaajina hankekokonaisuuden työntekijät ja eri virastojen esimiehet, 31 vastausta)

Osallistuminen ja havainnointi (muistiinpanoaineistot)

Hankekokonaisuuden kokouksia, kesä ja syksy 2011
Verkkotyövuoroja, syksy 2011
Koulutuksia ja kehittämispäiviä, kesä ja syksy 2011

- Koulupsykologien ja -kuraattorien workshop 7.6.2011
- Sosiaalisen median ympäristöt ja verkkopelit -koulutus Helsingin kouluterveydenhoitajille 21.6.2011
- Verken kehittämispäivät 22.–23.8.2011
- NuSuVeFo:n kokous ja koulutuspäivä 8.9.2011

LIITE 2

Verkkotyön eettiset periaatteet

Yhteydenottajan oikeudet ja velvollisuudet

- Yhteydenottajalla on oikeus tietää, minkä ikäisille palvelu on tarkoitettu.
- Yhteydenottajalla on oikeus tietää, voiko hän ottaa yhteyttä nimettömänä.
- Yhteydenottajalla on oikeus tietää, missä määrin keskustelu on luottamuksellista.
- Yhteydenottajalla on oikeus luotettavaan, turvalliseen ja oikeudenmukaiseen palveluun.
- Yhteydenottaja ohjataan tarvittaessa muiden palveluiden piiriin.
- Yhteydenottajalla on oikeus saada tietoa palvelusta ja sen järjestäjästä, tietosuojasta ja tietojen käsittelystä sekä antaa palautetta palvelusta.
- Yhteydenottajalla on velvollisuus noudattaa palveluiden sääntöjä.

Verkossa toimivan ohjaajan oikeudet ja velvollisuudet

- Ohjaaja on vapaaehtoinen tai palkattu työntekijä.
- Ohjaajalla on oikeus saada tehtävänsä koulutusta ja säännöllistä ohjausta.
- Ohjaajalla on oikeus tietää, voiko hän pysyä palvelussa nimettömänä.
- Ohjaajalla on oikeus olla suostumatta epäasialliseen kohteluun.
- Ohjaajalla on velvollisuus puuttua sääntöjen vastaiseen käyttäytymiseen.
- Ohjaaja on palvelussa sitoutunut toimimaan taustaorganisaationsa toimintaperiaatteiden ja arvojen mukaisesti.
- Ohjaajalla on oikeus luopua vaitiolovelvollisuudesta, mikäli tulee ilmi suunnitteilla oleva tai jo tapahtunut vakava rikosasia tai lastensuojelullinen huoli. Luopuessaan vaitiolovelvollisuudesta ohjaajan on ilmoitettava siitä yhteydenottajalle mahdollisuuksien mukaan.
- Ohjaaja on keskustelussa yhteydenottajaa varten.
- Ohjaaja ei käsittele keskustelussa omia ongelmiaan.
- Ohjaajan antama ohjaus on asianmukaista ja luotettavaa. Yhteydenottaja ohjataan tarvittaessa muiden palveluiden piiriin.
- Ohjaaja voi tarjota vaihtoehtoja, mutta ei tee päätöksiä yhteydenottajan puolesta.
- Ohjaaja ei pidä yhteyttä yhteydenottajiin työajan ulkopuolella.

Periaatteet nähtävillä verkossa:

<http://www.alli.fi/nuorisoalan+kehittaminen/nuorille+suunnatun+verkkotyon+foorumi/verkkotyon+eettiset+periaatteet/>

LIITE 3

Lastensuojeluilmoituksen ohjeistus nuorille suunnatun verkkotyön foorumin jäsenorganisaatioiden työntekijöille ja vapaaehtoisille

Ohjeistus on laadittu nuorille suunnatun verkkotyön näkökulmasta ja se perustuu lastensuojelulakiin 13.4.2007/417

1) Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin jäsenorganisaation työntekijän tulee tehdä lastensuojeluilmoitus, jos hän työssään verkossa* kohtaa tilanteen, jossa lastensuojelun tarpeen selvittäminen tuntuu tarpeelliselta. Vapaaehtoistyöntekijä ohjeistetaan kertomaan mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta / nuoresta organisaation työntekijälle, jolloin työntekijä on vastuussa asian eteenpäin viemisestä. Myös vapaaehtoistyöntekijällä on oikeus yksityishenkilönä tehdä lastensuojeluilmoitus.

2) Ilmoituksen tekemisen perusteeksi riittää, että työntekijällä on herännyt huoli alle 18-vuotiaan lapsen / nuoren terveen ja turvallisen kasvun mahdollisuuksista**. Ilmoituksen tekee a) työntekijä, joka on saanut tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta itse, tai b) työntekijä, joka on saanut tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta vapaaehtoiselta.

3) Työntekijä tekee lastensuojeluilmoituksen omalla nimellään sekä organisaationsa nimissä. Työntekijä tai vapaaehtoinen kertoo ilmoituksen tekemisestä lapselle / nuorelle, jota ilmoitus koskee, mikäli se on tilanteessa mahdollista.

4) Työntekijä tekee lastensuojeluilmoituksen lapsen / nuoren omaan kotikuntaan, jos kotikunta on tiedossa. Mikäli kotikuntaa ei tiedetä, lastensuojeluilmoitus tehdään Helsingin sosiaalipäivystykseen puhelimitse tai kirjallisena.

5) Työntekijän ei tarvitse tietää asiakkaan henkilöllisyyttä lastensuojeluprosessin missään vaiheessa vaan ilmoituksen vastaanottajan tehtävänä on selvittää lapsen / nuoren henkilöllisyys.

6) Foorumi on lisäksi kirjannut suositeltavat menettelytavat lastensuojeluilmoituksen tekemiseksi verkkotyön näkökulmasta.

Ohjeistusta ja menettelytapoja käyttävät työssään Nuorille suunnatun verkkotyön foorumin seuraavat jäsenorganisaatiot

A-klinikkasäätiö
Elämä On Parasta Huumetta ry
Ensi- ja turvakotien liitto
Helppimesta ry
Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus
Netari.fi-hanke kumppaneineen
Nuorten Keskus ry - Nettisaapas
Pelastakaa Lapset ry
Suomen evankelis-luterilainen kirkko
Suomen Mielenterveysseura
Tukinet
Väestöliitto

* Verkossa kohdattu lapsi / nuori on oltava työntekijän yksilöitävissä jonkun verkossa käytettävän tunnisteiden perusteella.

** Ilmoituksen tekemisen ja lastensuojelutarpeen selvittämisen taustalla voi olla hyvin erilaisia seikkoja, jotka liittyvät lapsen hoidon ja huolenpidon tarpeeseen, kehitystä vaarantaviin olosuhteisiin tai lapsen omaan käyttäytymiseen. Ilmoitus tulisi tehdä myös havaittaessa muita vastaavia syitä, joiden vuoksi lapsen lastensuojelun tarve on syytä selvittää. Jos on epävarma siitä, tulisiko tietyissä tilanteissa tehdä lastensuojeluilmoitus, voi kysyä neuvoa kunnan lastensuojeluviranomaiselta ilmaisematta lapsen henkilöllisyyttä. (Sosiaaliportti, Lastensuojelun käsikirja)

Ohjeistus nähtävillä verkossa:

<http://www.alli.fi/nuorisoalan+kehittaminen/nuorille+suunnatun+verkkotyön+foorumi/lastensuojeluilmoituksen+ohjeistus/>

LIITE 4

Hankekokonaisuuden tunnusluvut, kevät 2011

Tähän liitteeseen on listattu hankekokonaisuuden palveluiden kevään 2011 tunnusluvut.

Kävijämäärien luotettavuutta arvioitaessa on hyvä kiinnittää huomiota seuraaviin asioihin:

- Kävijäluvut perustuvat automaattisiin laskureihin, jotka kirjaavat jokaisen tilassa/ chatissa kävijän. Tästä luvusta on vähennetty työntekijöiden määrä.
- Demi.fi:ssä palvelut toimivat keskustelufoorumi-periaatteella, jossa illan aikana voidaan avata useampi keskustelu. Demi.fi:n osalta yhden illan kävijämäärä on keskiarvo illan aikana eri Netari-keskusteluihin osallistuneiden määrästä.
- IRC-Gallerian kävijälaskuri on huomionut ainoastaan ne kävijät, jotka ovat kirjautuneet chatiin ja myös kirjoittaneet siellä. Niin sanotut passiiviset seuraajat eivät siis ole kirjautuneet lainkaan laskuriin.
- Facebook-sivustoilla millään osahankkeella ei ole ollut käytössä automaattista kävijämäärälaskuria. Ainostaan Netari-hanke on keväällä 2011 kirjannut ylös Facebookissa kohtaamansa nuoret, ja nämä on myös esitetty tässä liitteessä.
- Huomionarvoista on myös se, että IRC-Galleriaa ja Facebook-sivustoa koskevat tiedot on kerätty tammi-maaliskuulta, minkä jälkeen kummankin alustan chatit sulkeutuivat kevään osalta. Habbo Hotelin ja Demi.fi:n kävijämäärät ovat aikaväliltä tammi-kesäkuu.

Kävijämäärien lisäksi tunnuslukuihin on kirjattu kävijöiden keski-ikä, kohdatut nuoret ja ne nuoret, joiden kanssa on käyty syvempää keskustelua. Nämä luvut perustuvat ohjaajien kirjaamiin arvioihin, joita kerätään työvuoropäiväkirjojen avulla. Kävijämäärät on eritelty myös toimintaympäristöjen mukaan sekä ilmoitettu niiden keskimääräinen kävijämäärä illassa.

Kävijämäärät, kevät 2011

Yhteensä 53 250 *(ei sis. Toisen asteen yhteyden palvelusivustojen kävijämääriä)*

Muut netarin tunnusluvut, kevät 2011

Habbo Hotelin tunnusluvut (tammi-kesäkuu)

aukiolokerrat 83

kävijät yhteensä 47 249

kävijöitä keskimäärin illassa 569

kävijöiden keski-ikä 15

kohdatut 6381

syvemmät keskustelut 471

IRC-Gallerian tunnusluvut (tammi-maaliskuu)

aukiolokerrat 46
kävijät yhteensä 1 191
kävijöitä keskimäärin illassa 26
kävijöiden keski-ikä 16
kohdatut 1693
syvemmät keskustelut 367

Demi.fi:n tunnusluvut (tammi-kesäkuu)

aukiolokerrat 21
kävijät yhteensä 4 810
kävijöitä keskimäärin illassa 229
kävijöiden keski-ikä 15
kohdatut 989
syvemmät keskustelut 142

Netarin Facebook-sivuston tunnusluvut (tammi-maaliskuu)

aukiolokerrat 22
kävijöiden keski-ikä 16
kohdatut 312
syvemmät keskustelut 36

Toisen asteen yhteys -palvelusivusto nuorille (tammi-kesäkuu)

suomenkielisten sivujen kävijämäärä 9 530
englanninkielisten sivujen kävijämäärä 1 696
Kohdatuista/syvemmistä keskusteluista ei ole kerätty erillistä lukua

TIIVISTELMÄ

Julkisen sektorin toiminnan kehittämässä ja toteuttamisessa hyödynnetään yhä useammin moniammatillista työotetta ja Internetiä, sillä ihmisten hyvinvointia turvaavaa palvelujärjestelmää ylläpitävien toimijoiden täytyy reagoida yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin. Yhteiskunnallisille palveluille haasteellisia ovat muun muassa ikärakenteen muutos ja ihmisten kokemien ongelmien monimutkaistuminen.

Raportissa kuvataan, jäsenetään ja arvioidaan Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen koordinoiman moniammatillisen hankekokonaisuuden (Netari, Toisen asteen yhteys, Verkkoterkkarit ja Vespa) toimintaa vuosien 2008–2011 ajalta. Hankekokonaisuuden tavoitteena on ollut kehittää nuorten kokemia ongelmia ennaltaehkäiseviä ja ongelmiin varhain puuttuvia verkkotyömuotoja. Raportissa mallinnetaan tapoja, joilla sekä moniammatillisuutta että verkkoa on hyödynnetty nuorille suunnattujen palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa.

Raportissa kuvataan sekä ammattilaisten ja nuorten väliseen vuorovaikutukseen liittyvät verkkotyömuodot että ammattilaisten keskinäiset yhteistyön tekemisen tavat. Eri alan ammattilaiset keskustelevat nuorten kanssa nuorille tutuissa verkkoyhteisöpalveluissa reaaliaikaisesti tai pienellä viiveellä. Keskustelut ovat anonyymejä, vapaamuotoisia, usein spontaanisti syntyviä ja niitä käydään sekä ryhmissä että kahdenkeskisesti. Eri aloja edustavat työntekijät sekä ideoivat, suunnittelevat että toteuttavat verkkotyötä yhdessä. Yhteistyötä tehdään paljon fyysisesti samoissa tiloissa ja kasvokkaisissa kokouksissa, mutta VolP-puheluita ja verkkotyöalustoja hyödynnetään myös aktiivisesti. Moniammatillisen yhteistyön kautta voidaan edistää esimerkiksi nuorten palveluohjauksen sujuvuutta.

Raportin arvioivassa osuudessa nostetaan esiin keskeisiä moniammatillista verkkotyötä koskevia huomioita. Ensinnäkin hankekokonaisuuden työntekijät eli nuorisotyöntekijät, terveydenhoitajat, sosiaalityöntekijä ja psykologi kertovat omia kokemuksiaan moniammatillisesta yhteistyöstä. Toiseksi raportissa tuodaan esille hanketoimijoiden yhteisesti jakamia käsityksiä siitä, miten moniammatillista työotetta, verkkoa ja sosiaalista mediaa voi hallitusti hyödyntää nuorille suunnatun työn tukena. Lopuksi pohditaan vielä moniammatillisen nuorille suunnatun verkkotyön kehittämisen ja toteuttamisen tulevaisuutta. Yhtenä keskeisenä löydöksenä esitetään, että moniammatillinen verkkotyö tarjoaa erityisiä mahdollisuuksia yhteiskunnallisten palveluiden asiakaslähtöisyyden kehittämiseen.

SAMMANFATTNING

I utvecklingen och genomförandet av verksamheten inom den offentliga sektorn utnyttjas allt oftare ett mångprofessionellt arbetsgrepp och internet, eftersom de aktörer som upprätthåller servicesystemet som tryggar människors välmående måste reagera på de ändringar som sker i samhället. Bland annat ändringen i åldersstrukturen och att de problem som människor upplever blir allt mer komplicerade utgör utmaningar för de samhälleliga tjänsterna.

I rapporten beskrivs, analyseras och bedöms verksamheten inom den mångprofessionella projekthelheten (Netari, Toisen asteen yhteys, Verkkoterkkarit och Vespa) under åren 2008–2011. Projekthelheten koordineras av Helsingfors stads ungdomscentral. Syftet med projekthelheten har varit att utveckla arbetssätt som förebygger problem som unga upplever och ingriper i problemen i ett tidigt skede. I rapporten beskrivs hur man har utnyttjat både mångprofessionella arbetssätt och internet för att utveckla och genomföra tjänster som riktas till unga.

I rapporten beskrivs både webbaserade arbetssätt i anknytning till växelverkan mellan yrkesmän och unga och samarbetsätt yrkesmän emellan. Yrkesmän från olika branscher diskuterar i realtid eller med liten fördröjning med unga i sociala tjänster på internet, som är bekanta för de unga. Diskussionerna är anonyma och inofficiella, de uppstår oftast spontant och förs både i grupp och på tu man hand. Yrkesmän från olika branscher skapar idéer, planerar och förverkligar internetsamarbetet tillsammans. En stor del av samarbetet görs på möten där deltagarna kan diskutera ansikte mot ansikte men även VoIP-samtal och webbplattformer utnyttjas aktivt. Genom det mångprofessionella samarbetet kan man exempelvis göra servicestyningen för de unga smidigare.

I rapportens bedömningsdel lyfter man fram centrala observationer i anknytning till mångprofessionellt arbete på internet. För det första berättar de anställda inom projekthelheten, som är ungdomsarbetare, hälsovårdare, en socialarbetare och en psykolog, om sina egna erfarenheter om mångprofessionellt samarbete. För det andra lyfter man i rapporten fram projektaktörernas gemensamma uppfattningar om hur ett mångprofessionellt arbetsgrepp, internet och sociala medier kontrollerat kan utnyttjas som ett stöd för arbetet som riktas till unga. Till slut diskuterar man ännu framtiden för utvecklingen och förverkligandet av mångprofessionellt arbete som riktas till unga på internet. Som ett centralt fynd framförs att ett mångprofessionellt samarbete på internet erbjuder speciella möjligheter att utveckla kundinriktningen i samhälleliga tjänster.

ABSTRACT

A multi-professional approach and the Internet are increasingly being utilised in the development and implementation of public sector operations, since the actors maintaining the service system that secures the well-being of people must react to the changes taking place in the society. Challenges for the social services include the change in age structure and the fact that problems faced by people are becoming more complicated.

This report describes, analyses and evaluates the operations of the multi-professional online youth work project (Netari, Toisen asteen yhteys, Verkkoterkkari and Vespa) coordinated by the City of Helsinki Youth Department during 2008–2011. The purpose of the project has been to develop Internet-based working methods for preventing problems experienced by youth and methods for ensuring early intervention. The report models ways to utilise both multi-professionalism and the Internet in the development and implementation of services targeted at young people.

The report describes both the Internet-based forms of working relating to the interaction between professionals and youth and the mutual co-operation methods of professionals. Professionals in different fields discuss with young people in social networking services familiar to them, either in real-time or with a short delay. Discussions are anonymous, informal and often spontaneous and they can involve a group or just the two parties. Representatives of different fields throw ideas around, plan and implement Internet-based working together. A lot of the co-operation is done physically in the place and in face-to-face meetings, but also VoIP calls and networking platforms are actively utilised. Via multi-professional co-operation, the fluency of service guidance for young people, for example, can be improved.

The evaluative section of the report raises key observations about multi-professional Internet-based working. Firstly, the employees of the project, i.e. youth workers, nurses, a social worker and a psychologist, recount their own experiences of the multi-professional co-operation. Secondly, the report highlights the concepts commonly shared by the project actors on how a multi-professional approach, the Internet and social media can be utilised in a controlled way to support youth work. Finally, the future of developing and implementing multi-professional Internet-based working targeted at young people is considered. It is presented as one key finding that multi-professional Internet-based working offers special opportunities to develop customer orientation in social services.



05531
4327

100441761

FB7324MOK

05531-3

Julkaisuja 01/2011

Raportissa kuvataan, jäsennetään ja arvioidaan Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskuksen vuosina 2008–2011 koordinoimassa hankekokonaisuudessa moniammatillisesti kehitettyä ja toteutettua nuorille suunnattua verkkotyötä.

Netari-, Toisen asteen yhteys-, Verkoterkkari- sekä Lasten ja nuorten verkkososiaalipalvelut (Vespa)-hankkeet ovat yhdessä kehittäneet nuorten ongelmia ennaltaehkäiseviä ja ongelmiin varhain puuttuvia työmuotoja verkkoa ja moniammatillista työtettä hyödyntämällä. Raportissa kuvataan sekä kyseisen kehittämistyön taustaa että sen keskeisimpiä tuloksia: Miksi verkkotyötä kannattaa tehdä moniammatillisesti? Miten verkossa voidaan työskennellä nuorten kanssa moniammatillisesti? Mitä lisäarvoa verkko tuo ammattilaisten keskinäiseen yhteistyöhön?

Raportti osallistuu nuorille suunnattua verkkotyötä koskevaan valtakunnalliseen kehittämistyöhön ja keskusteluun tuomalla esiin sekä ajatuksellisia näkökulmia että käytännönläheisiä kokemuksia moniammatillisesta verkkotyöstä. Raportti soveltuu erityisesti lasten ja nuorten palveluja suunnittelevien, toteuttavien ja kehittävien sosiaali-, terveys-, opetus- ja nuorisotyön toimijoiden käyttöön.

100349359 REV D