

ARVOSTAVA KOHTAAMINEN SOSIAALITYÖSSÄ
Autoetnografinen tutkimus palvelutarpeen arvioinnista

Heli Virtanen
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Kevät 2017

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Tutkimuksen tausta	1
1.2	Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen merkitys	2
2	SOSIAALIHUOLTOLAKI TUTKIMUKSEN INNOITTAJANA	4
2.1	Palvelutarpeen arviointi ja erityisen tuen tarve.....	4
2.2	Rakenteellinen sosiaalityö	6
2.3	Arvostava kohtaaminen	7
2.4	Osallisuus.....	9
3	ASIAKASSUHTEEN OSATEKIJÄT JA AIEMPI TUTKIMUS	15
3.1	Vuorovaikutus asiakastyössä	15
3.2	Tunteet asiakassuhteessa.....	18
3.3	Ammatillinen reflektio vuorovaikutusprosessin osana.....	21
4	TUTKIMUKSEN AINEISTO JA MENETELMÄ	25
4.1	Autoetnografia ja oman toiminnan reflektointi	25
4.2	Tutkimusaineisto.....	30
4.3	Narratiivit tutkimuskohteena	32
4.4	Aineiston analysointi	34
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	37
5.1	Asiakastapaamisten eteneminen ja sisältö	37
5.2	Arvostava kohtaaminen, tunteet ja elämäntilanne	42
5.2.1	Asiakkaan kohtaaminen.....	42
5.2.2	Tunteiden ilmaisu arvostavan kohtaamisen kulmakivenä.....	46
5.2.3	Elämäntilanteen kartoittaminen osana palvelutarpeen arviointia.....	51
5.3	Asiakkaan osallistaminen palvelutarpeen arvioinnin prosessissa.....	55
5.3.1	Osallisuuden kehä.....	55
5.3.2	Osallisuuden portaat	57
5.4	Vuorovaikutus asiakassuhteissa.....	67
5.4.1	Vuorovaikutuksen peili 9	68
5.4.2	Vuorovaikutuksen peili 10	75
5.4.3	Vuorovaikutuksen peili 11	81
5.4.4	Vuorovaikutuksen peili 12	83
5.5	Asiakastyön rakenteelliset tekijät	87
5.5.1	Rakenteellinen peili 13	87
5.5.2	Rakenteellinen peili 14	88
5.5.3	Rakenteellinen peili 15	91
5.6	Sosiaalityöntekijän ammatillisen osaamisen arviointi	92

5.6.1	Oman kuvan peili 16	92
5.6.2	Oman kuvan peili 17	92
6	YHTEENVETO	100
6.1	Asiakastapaaminen ja siihen valmistautuminen	100
6.2	Arvostava kohtaaminen	103
6.3	Vuorovaikutus.....	106
6.4	Osallisuus.....	111
6.5	Rakenteellinen sosiaalityö	114
6.6	Kehitystarinani.....	116
7	POHDINTA	120
LÄHTEET JA KIRJALLISUUS		126
LIITTEET.....		1

KUVIOT

Kuvio 1. Autoetnografisen lähestymistavan rakentuminen tutkielmassani.....	36
Kuvio 2. Palvelutarpeen arviointi prosessina.....	38
Kuvio 3. Palvelutarpeen arviointiprosessiin sisältyvät tapaamiset ja niiden sisällöt.....	42
Kuvio 4. Osallisuuden kehä. Asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa rakentuva suhde	57
Kuvio 5. Vuorovaikutuksen peilit 9–12.....	107
Kuvio 6. Asiakastyön rakenteelliset peilit 13–15.....	108
Kuvio 7. Oman kuvan peilit 16–17.....	108

TAULUKOT

Taulukko 1. Osallisuuden portaat. Asiakkaan osallisuuden varmistaminen.....	58
Taulukko 2. Epäonnistuneet osa-alueet omassa toiminnassani.....	97
Taulukko 3. Asiakastapaamiseen valmistautumista edistävät ja estävät tekijät.....	102
Taulukko 4. Arvostavaa kohtaamista edistävät ja estävät tekijät.....	104
Taulukko 5. Vuorovaikutusta edistävät ja estävät tekijät.....	109
Taulukko 6. Osallisuutta edistävät ja estävät tekijät.....	112
Taulukko 7. Rakenteellista sosiaalityötä edistävät ja estävät tekijät.....	115
Taulukko 8. Kehittämiskohteet omassa toiminnassani.....	117

TIIVISTELMÄ

ARVOSTAVA KOHTAAMINEN SOSIAALITYÖSSÄ – Autoetnografinen tutkimus palvelutarpeen arvioinnista

Heli Virtanen

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Tuija Virkki

Kevät 2017

Sivumäärä 135

Tutkimuksessa tarkastellaan sosiaalityöntekijän mahdollisuuksia vahvistaa erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan arvostavaa kohtaamista ja osallisuutta sosiaalihuoltolain 36. §:n mukaisen palvelutarpeen arvioinnin aikana. Tarkasteltavana on myös se, millaisia esteitä arjessa ja työn rakenteellisissa puitteissa on sosiaalityöntekijän toiminnalle asiakastyössä.

Reflektoin omaa toimintaani sosiaalityöntekijänä autoetnografian avulla. Autoetnografialla tarkoitetaan tutkimuksen tekemisen ja tiedonhankinnan tapaa, jossa tutkijan omakohtaiset kokemukset ovat tutkimuksen keskeisintä aineistoa. Tutkija asettaa siis oman elämänsä tarkastelun kohteeksi muiden elämän sijasta.

Työni lähtökohta on ajatus siitä, että jokaisen asiakkaan kohdalla on kyse asiakkaan yksilöllisestä tarinnasta eli narratiivista. Asiakkaan ainutkertainen narratiivi rakentuu asiakastapaamisessa dialogisesti, asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa ja keskustelun myötä. Näin voidaan saavuttaa jaettu ymmärrys asioista. Autoetnografinen havainnointi ja narratiivinen lähestymistapa asiakkaan tilanteeseen muodostavat tuoreen lähestymistavan sosiaalityöntekijän oman työn reflektointiin.

Aineisto on kerätty erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden sosiaalihuoltolain 36. §:n mukaisen palvelutarpeen arvioinnin aikana toteutuneista asiakastilanteista. Arviointiprosesseja oli yhteensä 18, ja aineistona toimivat niistä kirjatut asiakaskertomukset (352 kirjausta). Keräsin aineistoa lisäksi myös laatimallani havainnointilomakkeistolla, jonka avulla täydensin asiakaskertomuksista saatavaa tietoa asiakastapaamisten jälkeen (90 sivua). Analyysimenetelmäni on laadullinen.

Asiakasta arvostavaa kohtaamista ja asiakkaan osallisuutta edistävät hyvä valmistautuminen asiakastapaamiseen, huomion kiinnittäminen vuorovaikutustaitoihin, oman elämänhistorian ja tunteiden tunnistaminen ja ymmärtäminen, asiakkaan osallistamisen varmistaminen sekä rakenteellisten tekijöiden tunnistaminen. Oman työni havainnointi osoitti henkilökohtaisiksi kehittämiskohteikseni muun muassa asiakkaan kohtaamiseen valmistautumisen.

Asiasanat: Sosiaalihuoltolaki, arvostava kohtaaminen, osallistaminen, vuorovaikutus, autoetnografia, tunteet, erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö.

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Arvostavan kohtaamisen perusta sosiaalityössä on asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen. Sen lähtökohtia ovat myös sosiaalityöntekijän hallittu emotionaalinen osallistuminen ja määrätietoinen tunteiden ilmaisu. Asiakas tulee hyväksyä sellaisena kuin hän on, ja hänen itsemääräämisoikeutensa tulee tunnistaa. Arvostavan kohtaamisen edellytyksiä ovat myös suhteen luottamuksellisuus ja tuomitsematon asenne asiakasta kohtaan. Kohtaamistilanteessa asiakkaan omaama tieto kohtaa sosiaalityöntekijän omaaman tiedon. Tieto voi olla luonteeltaan yhteiskunnallista, kulttuurista, organisatorista, professionaalista tai näihin linkittyvää eettistä, arvoja koskevaa tietoa. (Kemppainen & Laitinen 2010, 153.)

Arvostavan kohtaamisen ja asiakkaan osallistamisen tulisi olla sosiaalityön ja sosiaalialan ammattilaisen työskentelyn lähtökohtia. Vuonna 2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki ohjaa entistä vahvemmin samaan suuntaan: ”Sosiaalihuoltolain tarkoitus on vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, asiakaskeskeisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.” (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 1.)

Arvostava kohtaaminen ja osallistaminen ovat uuden sosiaalihuoltolain myötä ajankohtaisia tutkimusaiheita. Niiden lisäksi sosiaalihuoltolaissa nousee esiin rakenteellisen sosiaalityön tema. Kohtaaminen ei ole mahdollista ilman vuorovaikutusta, ja kohtaamisiin liittyvätkin aina myös vuorovaikutus ja tunteet. Tästä huolimatta ne on nähty asiakastyön merkittäviksi osa-alueiksi vain harvoin. Itse näen vuorovaikutuksen eräänä tärkeimpänä osa-alueena työssäni ja edellytyksenä onnistuneelle asiakastyölle.

Sosiaalihuoltolain velvoite asiakaskeskeisyyteen, arvostavaan kohtaamiseen ja asiakkaiden osallistamiseen on toteutunut sosiaalityön käytännöissä huonosti. Olen jo pitkään pohtinut, miten voisin reflektoida toimintaani kohdatessani asiakkaita. Miten pystyisin toiminnallani vaikuttamaan siihen, että asiakas saa kokemuksen hyvästä ja arvostavasta kohtaamisesta sekä osallistamisesta? Onko työskentelytavassani jotain sellaista, joka estää arvostavan kohtaamisen syntymisen ja asiakkaan osallistamisen, mutta jota en työn kiireisessä arjessa huomaa? Auttaisiko asiakkaan kertomuksen, palveluprosessin ja oman työskentelyni lähempi tarkastelu huomaamaan näitä asioita?

Sosiaalityössä kohtaavat asiakkaat ja sosiaalityön ammattilaiset mutta myös heidän eettiset, moraaliset, oikeudelliset ja vuorovaikutukselliset suhteensa. Niistä rakentuu monisärmäisiä kokonaisuuksia, joissa vastuu ja sidokset eivät ole aina selkeytyneitä eivätkä toimijoiden roolit itsestään muotoutuvia. Toimijuus voidaan nähdä arjen uudelleen rakentumisena ja suhteen luomisena yhteiskunnalliseen ympäristöön. (Laitinen & Niskala 2013, 10.) Tästä huolimatta vastuu voi olla sosiaalityössä selkeytymätöntä ja toimijoiden roolit epäselviä. Tämän vuoksi sosiaalityöntekijän oma toiminta ansaitsee lähempää tarkastelua.

1.2 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen merkitys

Kiinnostukseni keskiössä on työskentelyni sosiaalityön ammattilaisena. Lähtökohtaanikutoutuvat uudistuneessa sosiaalihuoltolaissa esiin nousevat, asiakkaan kohteluun liittyvät teemat. Laki kiinnittää erityistä huomiota asiakaskeskisyyteen, osallisuuteen sekä erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden saamaan ohjaukseen ja neuvontaan. Myös oma kiinnostukseni kohdistuu erityisen tuen tarpeessa oleviin henkilöihin, sillä tämän asiakasryhmän kanssa on erityisen mielekästä, antoisaa, tarpeellista ja tuloksellista työskennellä.

Kysyn tutkimuksessani, miten sosiaalityöntekijä voi toiminnallaan vahvistaa erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan osallisuutta ja sitä, että asiakas tulee kohdatuksi arvostavasti sosiaalihuoltolain 36. §:n mukaisen palvelutarpeen arvioinnin prosessissa. Kysyn myös, millä keinoin työntekijä voi edistää asiakkaan äänen kuulumista työnsä arjessa, ja millaisia esteitä työn arjessa ja sen rakenteellisissa puitteissa on omalle toiminnalleni sosiaalityöntekijänä.

Palvelutarpeen arviointiprosessin tarkasteleminen oman työskentelyn näkökulmasta tarjoaa työntekijälle mahdollisuuden kehittää omaa toimintaansa entistä vahvemmin sosiaalihuollon edellyttämään suuntaan. Lähestymistapa huomioi myös yhteiskunnallisen näkökulman. Havainnoimalla toimintaani ja tarkastelemalla asiakasdokumentteja pyrin saamaan selville, mitkä rakenteelliset tekijät toiminnassani sosiaalityöntekijänä edistävät/estävät asiakkaan osallistumista palvelutarpeen arvioinnin prosessissa. Aiheeni painoarvoa kasvattaa se, että tutkimusta sosiaalityön asiakasprosesseihin kiinteästi liittyvistä tiedontuotannon ja itse- tai vertaisarvioinnin käytännöistä on tehty vain vähän (Yliruka 2015, 6).

Olen työskennellyt aiemmin sosiaalialalla päivähoidon, sivistystoimialan ja vanhustyön sektoreilla. Asiakkaan kertomus siitä, että hän on tullut kohdelluiksi kaltoin juuri silloin, kun olisi eniten kaivannut tukea ja ohjausta, on aina hämmästyttänyt minua suuresti. Se on herättänyt minussa myös kiukun ja vihan tunteita ikään kuin asiakkaan puolesta. On ollut vaikeaa ymmärtää, että ihminen ei ole tullut suuren ahdingon ja ahdistuksen keskellä kohdatuksi eikä autetuksi, vaikka hän olisi tavannut useita ammattiauttajia. Olenkin usein pohtinut, mikä tähän on syynä. Miksi ammattilaiset eivät ole pystyneet parempaan, vaikka tietoa ja ammattitaitoa on varmasti ollut saatavilla? Mitä olennaista asiakkailta jää tämän vuoksi tavoittamatta?

Tutkimukseni taustalla on kiinnostus siihen, voisinko vastata edellä esitettyihin kysymyksiin asiakasprosessia ja omaa toimintaani tarkastelemalla. Mitkä tekijät omassa toiminnassani edistävät tai estävät erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan arvokasta kohtaamista ja osallistamista palvelutarpeen arviointiprosessiin? Pyrin vastaamaan tutkimuskysymyksiini havainnoimalla toimintaani sosiaalityöntekijänä asiakastapaamisessa. Kohdatessamme asiakas kertoo minulle erilaisia asioita itsestään ja elämästään lähestyen usein myös kipeitä elämäntapahtumiaan. Tilanteessa syntyvä tieto rakentuu dialogisesti, asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa ja keskustelun myötä. Parhaimmillaan voidaan saavuttaa yhteinen ymmärrys ja tilanne, jossa asiakkaan ääni pääsee paremmin kuuluviin. (Ks. Heikkinen 2001, 130)

2 SOSIAALIHUOLTOLAKI TUTKIMUKSEN INNOITTAJANA

2.1 Palvelutarpeen arviointi ja erityisen tuen tarve

Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva henkilö on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, sosiaalihuoltolaki (2014, § 36) edellyttää työntekijän huolehtivan välittömästi henkilön kiireellisen avun tarpeen arvioinnista. Laki ohjaa tekemään henkilölle palvelutarpeen arvioinnin, jos sen tekeminen ei ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi tulee aloittaa ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin aloittaminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluihin palvelujen saamiseksi, jos henkilö on yli 75-vuotias tai henkilö saa vammaisetuksista annetun lain mukaista ylintä hoitotukea. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Asiakkaalle on selvitettävä hänelle yleis- ja erityislainsäädännön perusteella kuuluvat oikeudet ja velvollisuudet. Selvitys tulee lain mukaan antaa siten, että asiakkaan ymmärryskyky huomioidaan.

Sosiaalihuoltoasia tulee vireille asiakkaan hakemuksesta tai kun kunnan sosiaalityöntekijä saa tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä. Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa henkilön hakemuksesta. Se voi alkaa myös, kun muulla tavalla vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai henkilölle kohdennetaan sosiaalipalveluja. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 34.)

Sosiaalityön ytimessä on tilannearviointi ja sen toistaminen. Jos asiakkaan tilanteen varsinaista haastetta tai sen vakavuutta ei osata tunnistaa riittävän tarkasti, asiakkaan hyvinvointia ei kyetä edistämään. Paasion (2017, 410) mukaan eräs palvelutarpeen arvioinnin tärkeä osa-alue on ongelman synnyn historian selvittäminen. Hän kuvaa palvelutarpeen arviointiin liittyviä vaiheita. Ensimmäisessä vaiheessa asiakkaan haastava tilanne tulee määritellä jäsentyneesti. Myös ongelman vakavuus ja ongelman vaikutukset asiakkaan ja hänen ympäristönsä elämään tulee selvittää. Toisessa vaiheessa on kuvattava ongelman synnyn historia, ongelman esiintyvyys sekä se, kuinka ongelma vaikuttaa asiakkaan elämään. On myös annettava selvitys siitä, miten asiaa on yritetty aiemmin hoitaa. Kolmannessa vaiheessa on muodostettava hypoteesi siitä, mistä on kysymys ja mitä asialle voidaan tehdä. Paasion kuvaamassa neljännessä vaiheessa on määriteltävä intervention

tavoitteet ja tehtävä sopimus asiakkaan kanssa siitä, miten tavoitteisiin päästäisiin. Samalla sovitaan tilanteen arviointiaika.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa neuvonnalla on yhä keskeisempi asema. Asiakkaan oikeuksista, etuuksista ja palveluista tiedottaminen ja niitä koskevien ohjeiden antaminen ovat sosiaalityössä keskeisessä asemassa. Myös hyvä palvelu ja kohtelu sosiaalitoimistossa ovat tärkeässä roolissa. Jos asiakasta ei informoida hänen oikeuksistaan eikä hänen yksilöllistä tilannettaan huomioida, asiakaslähtöisyys jää toteutumatta. (Sosiaalihuoltolaki, soveltamisopas 2015, 3, 14.)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) kokonaisvaltaisena tavoitteena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 1). Myös asiakkaan hyvästä kohtelusta on säädetty laissa. Asiakasta arvostava kohtaaminen edellyttää vahvaa ja laaja-alaista arvo-osaamista, joka edustaa sosiaalityön asiantuntijuuden ydintä. Sosiaalityöntekijän on tärkeää tiedostaa ja tunnistaa, millä tavoin yhteiskunnalliset, kulttuuriset, poliittis-hallinnolliset ja taloudelliset tekijät vaikuttavat työskentelyn kokonaisuuteen – niin sosiaalityöhön ja työntekijöihin kuin yksittäisten asiakkaiden tilanteisiin ja kohtaamisiin arjessa. Työntekijän on myös osattava reagoida erilaisiin tilanteisiin. (Kemppainen & Laitinen 2010, 138-140.)

Lailla pyritään vaikuttamaan etenkin erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden edun toteutumiseen (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 4). Erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä ja asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi. Erityisen tuen tarve ei kuitenkaan liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012) 3. §:ssä säädetään. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 3.)

Erityistä tukea tarvitseviin henkilöihin viitataan useissa lainkohdissa. Lain mukaan kunnallisten viranomaisten on yhteistyössä seurattava ja edistettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia sekä poistettava heidän tilannettaan koskevia epäkohtia ja ehkäistävä niiden syntymistä. Erityisestä tuesta vastaavien viranomaisten on välitettävä tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista sekä annettava asiantuntija-apua muille viranomaisille sekä kunnan asukkaille ja kunnassa toimiville

yhteisöille. Kun palveluja annetaan ja kehitetään, on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 8.)

Mahdollisessa sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä tehdään palvelutarpeen arviointi yhdessä asiakkaan kanssa. Sen aikana selvitetään kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämäntilanne ja mahdollisten palveluiden ja tuen tarve. Laki turvaa erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden asemaa myös määrittelemällä omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijän. Omatyöntekijällä tulee olla asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon 3. §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla viranhaltijalla on oltava mainitun 3. §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 36, § 42.)

2.2 Rakenteellinen sosiaalityö

Rakenteellinen sosiaalityö on edelleen ajankohtainen teema, vaikka keskustelu siitä alkoi Suomessa jo 1970-luvulla. Voidaankin puhua rakenteellisen sosiaalityön uudesta tulemisesta. Sitä vauhditti muuttuneen yhteiskunnan luomat tarpeet jäsentää sosiaalityön toimintafunktio uudelleen. 1980-luvulla yksilö- ja perhekeskeisen työn rinnalle nousi aiempaa laaja-alaisempi näkemys sosiaalityön roolista yhteiskunnassa. Tällä hyvinvointivaltion rakentamisen kaudella rakenteellinen sosiaalityö oli hetken aikaa näkyvä ilmiö, mutta käytännöksi asti se ei koskaan muodostunut. Sen vahvat visiot ja tavoitteet jäivät 1990-luvulle ajoittuneen, hyvinvointivaltion kehityksen pysäyttäneen laman jalkoihin. Valta-asemaan nousi uusliberalistinen, talouden ensisijaisuutta ja yksilönäkökulmaa painottava ideologia. (Matthies & Närhi 2014, 89; Sirkka 2014, 118.)

Sosiaalihuoltolain (2014, § 7) mukaan rakenteellisella sosiaalityöllä tulee huolehtia siitä, että sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskeva tieto välittyy ja sosiaalihuollon asiantuntemusta hyödynnetään hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluvat lain mukaan:

1) sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista

2) tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi

3) sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittämällä.

Rakenteellista sosiaalityötä voivat tehdä sosiaalityöntekijät mutta myös asiakaskansalaiset, erilaisten järjestöjen ja liikkeiden aktiivit, sosiaalityön tutkijat ja vapaaehtoistyöntekijät. Rakenteellinen sosiaalityö pyrkii luomaan toimivaa yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden, tutkijoiden, palvelun käyttäjien sekä järjestöjen ja liikkeiden aktiivien välille. Rakenteellinen sosiaalityö tuskin pystyy yksin ratkaisemaan osallisuus-, köyhyys- tai valtakysymyksiä, mutta se voi olla tärkeä tekijä ongelmien esiin nostamisessa ja ratkaisumallien kehittämisessä. Verkostoitumisen kautta voi syntyä onnistuneita toimintakäytäntöjä, jotka nousevat ratkaisevaan asemaan suomalaisen hyvinvointipolitiikan kehittämisessä ja hyvinvointimallin uudistamisessa. Rakenteellinen sosiaalityö menestyykin, jos se pystyy tarjoamaan toimivia ratkaisuja nykyajan haasteellisiin kysymyksiin. (Heinonen 2014, 59.)

Rakenteellisessa sosiaalityössä on kyse myös osallisuuden mahdollistamisesta. Parhaimmillaan osallisuus toteutuu demokraattisessa kansalaisuudessa, jonka ansiosta myös huono-osaisimmat voivat olla mukana yhteiskunnallisessa päätöksenteossa. Tämä on myös sosiaalityön vastuu: keskeisintä on palvelujärjestelmän asiakkaiden osallisuuden turvaaminen heidän omien asioidensa edistämässä. Kansalaisten osallisuus tulee toteuttaa yhteistyössä palvelurakenteiden toimijoiden kanssa. (Laitinen, Pohjola & Seppänen 2014, 286.) Rakenteellisen sosiaalityön käsitteen moninaisuuden vuoksi rajaan sen tarkoittamaan tutkielmassani onnistunutta asiakastyötä estäviä ja sitä edistäviä rakenteellisia tekijöitä.

2.3 Arvostava kohtaaminen

Arvostavan kohtaamisen perusta on jokaisen sosiaalityön asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen. Ikävimmillään sosiaalityön asiakas tulee nähdä vain ongelmana. Tällöin asiakkaan yksilöllinen elämänselitys jää yksinkertaistettujen yleistysten ja luokitteluiden jalkoihin. Luokittelut johtavat helposti oletuksiin siitä, että kaikki kyseiseen ryhmään kuuluvat jakavat samanlaiset ongelmat, avuntarpeet ja selviytymismahdollisuudet. Lopputuloksena asiakkaan yksilöllisyys häviää. Myös hänen

äänensä voi kadota tai jäädä ohueksi silloin, kun työntekijät tekevät yleistyksiä huomaamattaan. (Laitinen ja Kemppainen 2010, 153–154.)

Asiakaskeskeisyys on yksi uudistunutta sosiaalihuoltolakia keskeisimmin linjanneista periaatteista. Jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Tämä periaate nousee sosiaalihuollon toiminnan arvoperustasta. Palvelut järjestetään nimenomaan asiakkaan tarpeita vastaaviksi, ja asiakas itse osallistuu alusta lähtien palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palveluntarjoajien kanssa. Palvelutoiminnassa asiakaskeskeisyys näkyy asiakkaan esittäminä asioina. Asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja niiden tyydyttäminen edellyttävät vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. (Sosiaalihuoltolaki, soveltamisopas 2015, 3.)

Asiakkaan kokemusta kohtaamisesta määrittelee työntekijän aito läsnäolo asiakastapaamisessa. 90 prosenttia viestinnästämme tapahtuu muutoin kuin puhumalla. Siksi on tärkeää, että aito läsnäolo välittyy asiakkaalle myös katsekontaktin ja eleiden muodossa. Läsnäolo tarkoittaa asiakastilanteen tietoista havainnointia ja hyväksyvää suhtautumista tilanteeseen. Työntekijä, joka kommunikoi ikään kuin automaattiohjauksella, saa harvemmin viestiään välitetyksi asiakkaalle asti. (Hänninen & Poikela 2016, 159.)

Työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa on olennaista ihmisyyttä, kanssakulkeminen ja lähimmäisenä oleminen. Kun elämäntilanne on kriisiytynyt, ihminen kaipaa eniten sitä, että joku kuuntelee hänen elämäntarinaansa pelästymättä ja ennen kaikkea perääntymättä. Kun toinen ihminen on elämäntilanteessa, jossa tarvitsee tukea, voi työntekijän olla haastavaa olla tekemättä mitään. Joskus työntekijän ymmärrys siitä, että olennaisinta on oleminen eikä tekeminen, voi hämärtyä. Tämän vuoksi on tärkeää muistaa, että sosiaalityön ydintekeminen on läsnä olemista, kuuntelua ja välittämistä. (Mattila 2007, 33–34.)

Ammatillisen asiakastyön painopisteessä on tapahtunut tärkeä näkökulman muutos. Ammatilliseen kohtamiseen on aiemmin liitetty erilaisia uskomuksia siitä, mikä on asiakassuhteessa sopivaa, mikä liikaa tai liian vähän, milloin asiakasta tulee ymmärtää, milloin käyttää valtaa tai milloin puuttua asiakkaan tilanteeseen. Nykypäivän ammatillisuus on tunteiden näyttämisen osalta aiempaa sallivampaa. Työntekijä voi ikään kuin mennä asiakkaan tilanteeseen ja tunnelmiin mukaan vaarantamatta ammatillisuuttaan. Asiakkaat saattavatkin kokea merkittäväksi sen, että työntekijä liikuttuu asiakkaan tilanteesta. Asiakastyön painopiste on siirtynyt myös asiakkaan ongelmiin keskittymisestä

asiakassuhteen vuorovaikutuksen analysoimiseen ja sen myötä työntekijän ammatillisuuden arvioimiseen. Tärkein muutos on ollut askel dialogisen vuorovaikutuksen suuntaan. (Mönkkönen 2007, 16–17.)

2.4 Osallisuus

Sosiaalihuoltolaki (2014, § 1) nostaa näkyville myös osallisuuden teeman. Tähtäimessä ovat eriarvoisuuden vähentäminen ja osallisuuden edistäminen. Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2012, 303) ovat tarkastelleet sosiaalityön asiakkaiden osallistumisen ja osallisuuden eroja sekä osallisuuden ulottuvuuksia. Osallisuuden (involvement) käsitteessä on kyse siitä, että ihminen kuuluu johonkin ryhmään sen jäsenenä. Osallisuuden lähtökohdaksi Kilpeläinen ja Salo-Laaka näkevät yhteisen tietämyksen jakamisen. Osallistuminen (participation) puolestaan liittyy kansalaisten oikeuksiin ja velvollisuuksiin itseään koskevassa päätöksenteossa. Siinä on Kilpeläisen ja Salo-Laakan mukaan kyse ihmisten välisestä vuorovaikutuksellisesta toiminnasta, joka perustuu vapaaehtoisuuteen ja omaan haluun osallistua toimintaan.

Osallistamisen käsitteellä sen sijaan tarkoitetaan Närhen, Kokkosen ja Matthiesin (2014, 232–233) mukaan hallinnon päätöksentekijöiden pyrkimystä saada kansalaiset osallistumaan aktiivisesti. Tällöin osallistumispäätös on tapahtunut muualla kuin kansalaisen omassa mielessä. Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2012, 305) huomauttavat, että osallisuus tulkitaan osallistumista vahvemerkiksi. Osallisuuden kautta tapahtumiin on mahdollista vaikuttaa omakohtaisella sitoutumisella eli ottamalla vastuuta sekä päätöksistä että niiden seurauksista. Osallisuudessa onkin kyse myös vallan rakenteista ja sen jakautumisesta eli siitä, kuka päätökset tekee.

Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2012, 305–306) esittelevät asiakkaan osallisuuteen liittyvän, Sherry R. Arnsteinin 1960-luvulla kehittämän osallistumisen tikapuumallin. Mallin lähtökohta on, että osallisuus on todellista vain silloin, kun siihen liittyy valtaa vaikuttaa prosessin kulkuun. Kilpeläinen ja Salo-Laaka esittelevät samassa yhteydessä myös Nigel Thomasin Arnsteinin mallin pohjalta soveltaman tikapuumallin, jossa Thomas tarkastelee lastensuojeluasiakkaiden osallisuutta. Hänen mukaansa on riittämätöntä, todeta, että osallisuutta on tai ei ole tai että osallisuutta on paljon tai vähän. Thomas tarkastelee osallisuutta kuuden erilaisen mahdollisuusulottuvuuden avulla. Ensimmäisessä vaiheessa lapsella on mahdollisuus valita, osallistuuko prosessiin vai ei. Thomas korostaa, että myös

kieltäytyminen on eräs osallisuuden muoto. Toinen ulottuvuus koskee lapsen mahdollisuutta saada tietoa itseään koskevasta prosessista. Kolmas ulottuvuus on lapsen mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoprosessiin. Lapsen mahdollisuus eli omien mielipiteidensä julkituomiseen muodostaa neljännen ulottuvuuden. Viidentenä ulottuvuuden muotona Thomas esittelee lapsen mahdollisuuden saada tukea ja apua itsensä ilmaisemiseen aikuisilta siten, että aikuiset ymmärtävät lasta. Thomasin kuudes ulottuvuus on mahdollisuus itsenäisten päätösten tekemiseen.

Hyödynnän edellä kuvattuja portaita tutkielmassani soveltamalla niitä aikuissosiaalityöhön. Pilkkomalla osallisuus osioihin voidaan mahdollisesti helpottaa asiakkaan osallisuuden havaitsemista ja sen edistämistä. Osallisuus sosiaalityössä on ajankohtainen teema, ja sitä on tutkittu runsaasti eri näkökulmista myös hiljattain (mm. Unkuri 2016; Schön 2016; Virkki 2015; Valokivi 2008). Osallisuus on ollut esillä myös useissa hankkeissa. Teemaa koskevan tutkimuksen ja hankkeiden runsaus kertoo siitä, että osallisuuden merkitys on huomattu, ja sen kehittämiseen asiakkaan parhaaksi on alettu kiinnittää huomiota. Päivi Rissanen (2015, 11) ihmettelee sosiaalityön väitöskirjassaan, miksi asiakkaan ymmärretyksi tulemisen tarpeesta ja asiakkaan osallisuudesta puhutaan nykyään niin paljon. Eikö hoidossa ja kuntoutuksessa kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen pitäisi olla itsestäänselvyys, Rissanen kysyy.

Sekä arvostavan kohtaamisen että osallistamisen tulisi siis olla sosiaalityön tärkeimpiä lähtökohtia etenkin erityisten tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kohdalla. Näin ei kuitenkaan esimerkiksi Närhen, Kokkosen ja Matthiesin (2013, 113–114) mukaan ole. He ovat analysoineet alle 30-vuotiaiden, työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten näkemyksiä sosiaali- ja työvoimapalveluiden asiakkuudesta. Työelämän ulkopuolella olevilla, matalan koulutus- ja tulotason omaavilla ja kaikkein vähiten osallistuvilla henkilöillä oli hyvin usein negatiivisia kokemuksia siitä, miten he olivat tulleet kohdelluiksi ja kohdatuiksi palveluissa ja niiden prosesseissa. Närhi, Kokkonen ja Matthies esittävätkin, että tavoiteltaessa kaikkein huonoimmassa asemassa olevien kansalaisten yhteiskunnallista osallisuuden ja osallistumisen vahvistumista hyvinvointipalvelut nousevat tärkeään rooliin.

Leena Luhtasela (2009, 128) on tutkinut sosiaalityön lisensiaattityössään, miten osallisuus rakentuu kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkaiden kokemana. Hän tarkasteli osallisuuden kokemuksen ilmenemistä ja rakentumista kuvailevan ja ymmärtävän lähestymistavan kautta.

Luhtaselan mukaan osallisuus rakentuu hyvinvointia lisäävien tekijöiden avulla. Laajemmassa ympäristössä sen rakentuminen edellyttää osallistujien kokemustiedon ottamista toiminnan suunnittelun pohjaksi. Osallisuus edellyttää myös vallankäytön uudelleenjakoa siten, että työntekijät ja asiakkaat käyttävät jaettua valtaa toiminnan kehittämiseksi. Edellytyksinä on myös osallistujien ihmisarvoinen ja oikeudenmukainen kohtelu. Luhtasela toteaa, että osallisuutta voidaan rakentaa myös dialogisen toiminnan menetelmien avulla, esimerkiksi luomalla osallistujien kanssa toiminnallisia rakenteita, joissa he voivat lisätä tietoisuuttaan tilanteestaan. Luhtasela toteaa johtopäätöksissään, että vaikka tutkimustulokset antavat viitteitä siitä, mistä osallisuuden rakentumisessa on kyse, vaatii osallisuuden rakentumisen teoria lisätutkimusta.

Asiakkaiden aktivoiminen on ollut pohjoismaiden poliittinen ja ammatillinen tavoite yli kahdenkymmenen vuoden ajan. Jo huomattavasti ennen tätä tuotiin esiin osallistamisen tärkeys esimerkiksi köyhien tarpeiden arvioimisessa. (Sennett 2004, 176, 202.) Tanskalaisen tutkimuksen mukaan työskentelyn painopiste on muuttunut tukemisesta asiakkaiden osallistamiseen. Tästä huolimatta osallistaminen näkyy yhä harvemmin tanskalaisen sosiaalityön nykyarjessa. Palveluiden käyttäjien aseman ja sosiaalityön kehittämisen sijaan vahvistetaan sosiaalityöntekijöiden valta-asemaa. Sosiaalityöntekijöiden ja palveluiden käyttäjien yhteistyö kyseenalaistetaan, eivätkä asiakkaiden osallistaminen tai demokraattiset prosessit ole juurikaan muuttuneet. Palveluiden käyttäjät ovatkin tulleet entistä riippuvaisemmiksi palvelusysteemistä. Sosiaalityöntekijät luovat palveluiden käyttäjiä sen sijaan, että auttaisivat heitä pois palveluiden piiristä. (Uggerhoj 2014, 202–207.)

Sosiaali- ja terveystaloudissa asiakas halutaan nykyisin nähdä yhä useammin aktiivisena toimijana, joka ottaa vastuuta ja osallistuu omalta osaltaan yhteiskunnan rakentamiseen. Taustalla on 1990-luvun laman aikana syntyneen liberalistisen suunnanmuutoksen vaikutukset. Suuntaus on ajan myötä vakiintunut uudeksi julkishallinnaksi (New Public Management NPM), josta käsin myös sosiaalityötä määritetään. Taloudellisen tehokkuuden lisäksi tärkeiksi arvoiksi ovat nousseet laadukkuus, toiminnan vaikuttavuus ja asiakaslähtöinen toiminta- ja ajattelutapa. Muutos on johtanut kansalaisten, yhteiskunnan ja markkinoiden välisten suhteiden uudelleenmäärittelyyn. Asiakkaan roolin esiin nouseminen palvelujärjestelmässä on johtanut keskusteluihin osallisuusyhteiskunnasta. Osallisuus on nostettu tärkeäksi yhteiskunnalliseksi tavoitteeksi, mutta se nähdään myös erääksi sosiaali- ja terveystaloudien tärkeimmäksi tavoitteeksi. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 227.)

Asiakkaan tulee haluta olla vapaaehtoisesti ja aktiivisesti mukana palveluiden prosessien toteuttamisessa. Ainoastaan tällä tavoin asiakkaan todellinen asema vahvistuu. Aktiivisesti työskentelyssä mukana oleva asiakas ei ole passiivinen vastaanottava objekti, eikä häntä saa nähdä sellaisena myöskään työntekijän taholta. (Pohjola 2010, 57) Kriittisen reflektion menetelmin voidaan auttaa asiakasta jäsentämään ja muuttamaan omaa elämäänsä itse (Pohjola 2010, 261). Aulikki Kananoja (2015) valoi luennossaan uskoa muutoksen mahdollisuuteen. Kun asiakas kokee tulevansa kohdatuksi ihmisenä, yhdenvertaisena toisen kanssa, hänen on mahdollista tulla ymmärretyksi ja sen kautta osallistutetuksi. Kananojan mukaan asiakkaan ja työntekijän välinen kuilu johtuu usein siitä, ettei työntekijä osaa hyödyntää teoriaa.

Kerttu Vesterinen (2012, 331–332) on kirjoittanut lasten ja aikuisten osallisuudesta läheisneuvonpidon työmenetelmän kautta. Läheisneuvonpito on sosiaalityön menetelmä, jota on hyödynnetty eniten lastensuojelussa ja hiljattain myös vanhusten auttamisessa. Läheisneuvonpidossa pyritään tarttumaan asiakkaiden haastaviin elämäntilanteisiin ja niistä nouseviin kysymyksiin sekä siihen, miten läheiset ja viranomaiset voivat antaa apua sitä tarvitsevalle henkilölle. Läheisneuvonpidossa vahvistetaan lasten, nuorten ja heidän vanhempiensa osallisuutta sellaisissa lapsia ja nuoria koskevissa tilanteissa, joissa viranomaisella on velvollisuus toimia. Neuvonpidon tarkoituksena on Vesterisen mukaan tarjota asiakkaiden läheisille yhteistoiminnan ja osallisuuden mahdollisuuksia. Niiden avulla kehitetään yhteinen konkreettinen suunnitelma, jolla on tarkoitus turvata asiakkaalle riittävä huolenpito, tuki, turva ja kontrolli. Vesterinen kirjoittaa, että läheisneuvonpidossa keskustellaan myös aiheista, joita ei saada johdettua näkyväksi toiminnaksi, mutta jotka ovat tärkeitä tilanteen kokonaisuuden kannalta.

Vesterinen (2012) kuvasi artikkelissaan erään nuoren miehen läheisneuvonpitoprosessia tuoden prosessin ja sen tunnelman näkyviksi. Vaikka alkuperäiseen tavoitteeseen ei päästy, prosessin ansiosta tai sen osavaikutuksesta päädyttiin tulokseen, johon asiakas oli tyytyväinen. Samoja elementtejä on mielestäni havaittavissa myös muilla sosiaalityön kentillä kuin lastensuojelussa ja vanhustenhuollossa. En näe syytä siihen, että läheisneuvonpitoa tai sen osa-alueita ei voitaisi valjastaa kokonaisvaltaisemmin sosiaalityön käyttöön.

Närhi, Kokkonen & Matthies (2014, 240–242) ovat tarkastelleet sitä, miten nuorten aikuisten kanssa työskentelevät katutason työntekijät määrittelevät asiakkaiden osallisuutta ja

osallistumista sekä niiden esteitä palvelujärjestelmässä. Heidän aineistonsa koostui nuorten kanssa työskentelevien työntekijöiden ryhmähaastatteluista. Kirjoittajien tulkinnan mukaan palvelujärjestelmän tarjoama osallisuus tulee näkyväksi etukäteen määriteltynä osallistamisen alueena sen sijaan, että asiakkaat saisivat itse määrittellä oman tapansa olla palvelujärjestelmässä osallisena. Samanaikaisesti kun haastatellut työntekijät olivat kriittisiä asiakkaan osallisuuden ja osallistumisen toteutumiseen nykypalveluissa, he eivät lainkaan kommentoineet edes ideaalitasolla asiakkaiden osallistumista tai vaikuttamista. Osallisuuden esteeksi nähtiin järjestelmäkeskeisyys. Se tulkittiin viranomaisrooliksi ja velvollisuudeksi käyttää harkintavaltaa asiakkaiden asioita ajettaessa. Haasteen muodostivat Närhen, Kokkosen ja Matthiesin mukaan myös tilanteet, joissa kunnan ohjeistus ylittää annetut lainkohdat. Niin ikään työmarkkinoiden kiristyneet vaatimukset ja lainsäädännön ja aktivointipolitiikan epärationaalisuudet kuvattiin esteiksi, sillä niihin ei kyetä sosiaalipalveluiden keinoin puuttumaan. Järjestelmän ongelmallisuudesta huolimatta työntekijät kuitenkin soveltavat sääntöjä ja tunnistavat yhdessä asiakkaiden kanssa järkeviä, toimivia ratkaisuja. Työntekijät yrittävät toimia siten, että asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus toteutuisivat. Välillä tämä koetaan jonkinlaiseksi pelaamiseksi ja sääntöjen ohittamiseksi, mutta työntekijät eivät silti koe rikkovansa lakia. Ainoa mahdollisuus muuttaa sosiaalityötä asiakkaita osallistavampaan ja käyttäjälähtöisempään suuntaan onkin Närhen, Kokkosen ja Matthiesin mukaan työntekijöiden ja asiakkaiden työskenteleminen yhdessä.

Tuija Nummela (2011) on sosiaalityön väitöskirjassaan tutkinut asiakkaan asemaa ja oikeuksien toteutumista aikuissosiaalityössä. Nummela näki osallistavan asiakkuuden keskiössä asiakkaan kohtaamisen ja palvelutapahtuman. Myös asiakkaan omien verkostojen ja viranomaisverkostojen huomioiminen sekä asiakkaan oikeuksien näkyväksi tekeminen ovat tärkeitä asiakkuuden osa-alueita. Sama koskee palveluohjauksellisen työtteen vahvistamista. Asiakkaat eivät kuitenkaan ole tietoisia oikeuksistaan eikä palvelujärjestelmä tuo niitä esille riittävästi. Sosiaalityön palvelukulttuuri ei myöskään Nummelan mukaan tue asiakaslähtöisyyttä.

Päijät-SOS – Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin -osahanke toimi Päijät-Hämeen alueella 15.8.2011–31.10.2013. Hankkeessa kehitettiin aikuissosiaalityötä Väli-Suomen alueella, ja se oli osa sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamaa sosiaali- ja terveydenhuollon kansallista kehittämissuunnitelmaa. Tämä KASTE-ohjelma perustui lakiin

sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992, § 5). Ohjelmalla tähdättiin kuntalaisten hyvinvoinnin lisäämiseen vahvistamalla osallisuutta, lisäämällä terveyttä ja kaventamalla terveyseroja. Tällä tavoiteltiin palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden parantumista. Osahankkeen tarkoituksena oli kehittää aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuutta edistäviä palveluprosesseja, käytäntöjä ja työmenetelmiä sekä eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Pyrkimyksenä oli vahvistaa työntekijöiden tietoisuutta asiakkaiden osallisuudesta ja uusista työmuodoista. Samalla pyrittiin innostamaan ja rohkaisemaan työyhteisöjä uusiin kokeiluihin, ideoimaan uusia työskentelymuotoja ja koordinoimaan kehittämistyötä. (SOS-hanke 2013, 1.)

Hankkeessa kävi ilmi, että aikuissosiaalityössä tarvitaan kipeästi uusia asiakaslähtöisiä ja osallisuutta vahvistavia työmenetelmiä sekä erilaisia uusia tapoja tehdä työtä. Palveluprosessi kaipasi selkeyttämistä ja kehittämistä, jotta se vastaisi asiakkaiden tarpeita paremmin. Asiakkaita tarvitaan yhteistyöhön kehittämään asiantuntemustaan ja suunnittelemaan palveluita. Ilmi tuli myös, että moni asiakas tai yhteistyökumppani ei tiedä, mitä palveluita aikuissosiaalityö pitää sisällään. Osahankkeen myötä keskusteluun nousi aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuus. Se lisäsi myös tietoisuutta osallisuutta edistävästä asiakastyön menetelmistä. Kokeilujen kautta syntyi uudenlaisia ideoita asiakkaiden osallistamiseksi palvelujärjestelmän kehittämiseen. Esimerkki tästä oli aikuissosiaalityön jalkauttaminen kauppakeskukseen. Kehittämistyön tuloksena syntyivät myös alkuhaastattelu- ja huoliseulakäytännöt. (SOS-hanke 2013, 1.)

Jatkohankkeella SOS II – Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityön keinoin tavoiteltiin asiakkaiden osallisuuden vahvistumista heidän omissa palveluprosesseissaan ja palveluiden kehittämistä yhdessä ammattilaisten kanssa. Päämääränä oli sekä asiakkaan osallisuuden vahvistuminen aikuissosiaalityön palveluprosessissa että rakenteellisen sosiaalityön ja vaikuttavuuden arvioinnin juurruttaminen osaksi sosiaalityön käytäntöjä. Hankkeen loputtua julkaistiin ideakirja sosiaalityön kehittämiseen. Siihen koottiin esimerkkejä SOS II – hankkeessa kehitetyistä toimintamalleista ja menetelmistä sekä toteutetuista kokeiluista ja tapahtumista. Kehittämistyön näkökulmasta asiakkaiden osaaminen ja voimavarat ovat tärkeä hyöty uusiutuville palvelumuodoille. Ajanmukaista työskentelyä on ottaa asiakkaat mukaan haasteiden ratkaisemiseen, uusien toimintamutojen innovointiin ja niiden toteuttamiseen. Asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseksi tuleekin tehdä rohkeita kokeiluja. (SOS II -hanke 2015, 3.)

3 ASIAKASSUHTEEN OSATEKIJÄT JA AIEMPI TUTKIMUS

3.1 Vuorovaikutus asiakastyössä

Sosiaalityön kaltaisessa ammatillisessa auttamistyössä käsitellään hyvin henkilökohtaisia asioita. Tällöin kokemus kohtaamisen laadusta on vahvasti sidoksissa asiakkaan ja hänet vastaanottavan työntekijän välille rakentuvaan vuorovaikutussuhteeseen. Kohtaamista määrittävät ja rajaavat useat eri tekijät, ja osapuolien väliseen suhteeseen on monia eri näkökulmia. Työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta voidaan tarkastella esimerkiksi yhteiskunnallisena, institutionaalisenä, ammatillisena sekä vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena. (Jokinen 2016, 138, 142.) Tutkielmassani keskityn tarkastelemaan suhdetta itseni ja asiakkaani välillä vuorovaikutuksessa rakentuvana.

Kaarina Mönkkönen (2002) on tutkinut väitöskirjassaan sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuskysymyksiä dialogisuuden näkökulmasta. Tutkimus on luonteeltaan etnografinen, ja sen tavoitteena on tuoda esiin ammatillisen vuorovaikutuksen kytköksiä laajempiin vuorovaikutuskulttuurisiin kysymyksiin. Mönkkönen pyrkii erittelemään dialogisen vuorovaikutuksen problematiikkaa asiakastyön vuorovaikutuksessa. Tutkimustuloksiksi tiivistyvät jo edellä esillä olleet asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen ja dialoginen vuorovaikutussuhde.

Mönkkösen mukaan (2002, 25) verkostotyö ja ratkaisukeskeinen työ ovat syntyneet ongelmakeskeisten ja vajavuuskeskeisten auttamismallien kritiikistä. Niissä on pyritty etsimään voimavaroja asiakkaan verkostoista sekä hänestä itsestään. Voimavaroihin keskittyvä orientaatio kertoo vuorovaikutuskuvan muutoksesta mutta myös uuden näkökulman löytymisestä. Katse tulisikin kiinnittää asiakkaan ja hänen verkostonsa voimavaroihin ihmisen ongelmien tarkastelun sijaan. Huomiota tulisi Mönkkösen mielestä kiinnittää myös asiakasta luokittelevaan kielenkäyttöön ja siihen, että asiakas on aktiivinen osallistuja auttamisprosessissa.

Anna Metteri (2012) on väitöskirjassaan kuvannut asiakkaan tilanteen yleistä heikentymistä niin sanottujen kohtuuttomien tilanteiden ja niiden syntymekanismien valossa. Metteri tarkastelee asioita ennen kaikkea palvelunkäyttäjän sekä sosiaalityöntekijän ammatillisen vastuun ja työn näkökulmista.

Metterin (2012, 9–11) mukaan kohtuuttomaan tilanteeseen jäänyt henkilö on tipahtanut turvaverkon läpi ja jäänyt vaille hänelle kuuluvaa hyvinvointivaltion tukea tai apua. Tähän voi johtaa se, että säädökset eivät sovi asiakkaan tilanteeseen tai niitä ei noudateta. Vaara kohtuuttomaan tilanteeseen joutumisesta on läsnä silloin, kun tukeen oikeutettu ei halua tai kykene hakemaan tukea tai jos työntekijä ei toimi, vaikka pystyisi toimimaan. Kohtuuttomaan tilanteeseen voi johtaa Metterin mukaan myös se, että viranomainen tulkitsee tilanteen kohtuuttomasti. Näissä tilanteissa asiakas kokee tilanteen sosiaalisena hylkäämisenä ja luottamuksen menetyksenä. Tämä johtaa puolestaan toimintakyvyn alentumiseen ja vaikuttaa arkiseen selviytymiseen. Rakenteellinen ja suhdeperustainen sosiaalityö onkin Metterin mukaan syytä yhdistää, jotta asiakkaan institutionaalinen kaltoinkohtelu ja sosiaalinen hylkääminen voitaisiin ennaltaehkäistä. Jos työntekijällä ei ole tietoista ja kriittistä suhdetta työhönsä ja sitä ohjaavaan politiikkaan, työntekijän asenne ja se, miten hän kohtelee asiakasta, määrittävät irrallaan muuttuvista institutionaalisista ehdoista.

Vuorovaikutus on laaja ja monimuotoinen kysymys, sen problematiikkaan on pureuduttu eri tavoin. Toisinaan on löydetty toimintamalleja, jotka toimivat tietyissä tilanteissa ja antavat työkaluja asiakkaan kohtaamiseen. Jokainen vuorovaikutustilanne on kuitenkin erilainen ja molemmista osapuolista riippuvainen, joten kaikkiin tilanteisiin soveltuvaa toimintamallia ei ole olemassa. Ihmisten välisiin suhteisiin vaikuttavia asioita ei voida selittää ainoastaan asiakkaan ominaisuuksilla tai joidenkin työvälineiden suorana vaikutuksena. Suhteisiin vaikuttavat tekijät eivät aina tule näkyviin, koska niitä on haastavaa tunnistaa. (Mönkkönen 2007, 15–16.)

Merkityksellisimmät kokemukset tapahtuvat ihmisten välillä, alueella, jossa ihmiset ovat herkästi haavoittuvia. Vuorovaikutukseen vaikuttavat yksilön historia, kulttuuri ja ne uskomukset, jotka kyseisellä hetkellä edustavat yksilölle totuutta. Myös ihmisten tavat nähdä asiat ovat yksilöllisiä. Tästä syystä on tärkeää keskustella toisin toimimisen kulttuurista ja erilaisten toimintatapoja tukevien toimintarakenteiden kehittämisestä. Sekä asiakas että työntekijä tuovat aina oman panoksensa vuorovaikutussuhteen onnistumiseen. Dialogisuuden käsitteellä pyritään avaamaan vuorovaikutuksen vastavuoroisuutta ja molemminpuolisen ymmärtämisen vaativuutta. (Mönkkönen 2007, 15–16.)

Sosiaalityössä vuorovaikutus tulee konkreettisesti esiin asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa, jossa tavoitellaan vuorovaikutuksen toimivuutta. Vuorovaikutus on

luonteeltaan intersubjektiivista: minä vaikutan sinuun ja sinä minuun. Sekä työntekijä että asiakas ovat paitsi toimijoita, myös toistensa toiminnan kohteita. Tällä tavoin rakentuu asiakasosallisuus. Tavoitteena on, että asiakas saa vuorovaikutuksessa tasa-arvoisen rinnalla kulkijan roolin. Vuorovaikutus onkin sosiaalityön työskentelytapa, -ote tai työskentelyn kohde, ja sen syntymistä ja ylläpitoa pidetään erityisen tärkeänä. Toimimaton vuorovaikutussuhde altistaa sille, että sosiaalityö muuttuu luonteeltaan kontrolloivaksi tai välinpitämättömäksi. Yhdessä asiakkaan kanssa tehty sosiaalityö edistää asiakkaan henkistä, aineellista ja sosiaalista hyvinvointia ja siihen liittyviä vuorovaikutussuhteita. (Hänninen & Poikela 2016, 155; Niemelä 2016, 97.)

Sosiaalityöntekijä voi omalla toiminnallaan joko edistää tai viedä edellytyksiä toimivalta suhteelta ja luottamuksen rakentumiselta. Vuorovaikutuksessa on kyse sekä verbaalisesta että ei-verbaalisesta toiminnasta. Pieniltäkin tuntuvilla yksityiskohdilla voidaan vaikuttaa vuorovaikutussuhteen kulkuun merkittäväällä tavalla. Tuolloin asiakas ja työntekijä tulkitsevat hienovireisesti toistensa puheita ja rakentavat tietoista ymmärrystä toistensa tarkoituksista ja suhteen laadusta. (Jokinen 2016, 144.)

Mönkkönen on jakanut väitöskirjassaan vuorovaikutuksen viiteen tasoon. Ensimmäinen taso, eli *tilanteessa olo* kuvaa vuorovaikutuksen alinta tasoa, jossa työntekijä ja asiakas eivät juurikaan keskustele keskenään. He ovat kyllä samassa tilassa, mutta eivät pyri kontaktiin toistensa kanssa eivätkä reagoi toisiinsa. Vähäpuheisuus johtaa siihen, että suhde jää pinnalliseksi. (Mönkkönen 2002, 43.)

Toinen taso on *sosiaalinen vaikuttaminen*. Vaikuttaminen voidaan nähdä yksi- tai kaksisuuntaisena, mutta vuorovaikutus ei sulje pois toisen osapuolen valtaa hallita tai määrittää tilannetta toista enemmän. Valtaa voidaan käyttää, vaikka toinen osapuoli jätettäisiin huomioimatta. Valtasuhteissa onkin siis epäsymmetrisyyttä. (Mönkkönen 2002, 43.)

Kolmas taso on niin sanottu *pele*. Siinä osapuolilla on jokin yhteinen intressi, mutta tästä huolimatta tavoitteeseen ei päästä yhdessä. Molempien tavoitteena on voittaa tilanne edukseen. Peli voi ilmetä myös konfliktina tai erimielisyytenä. Asiakas saattaa tiedostaa pelaavansa peliä eikä työntekijä voi olla havaitsematta tätä. Molemmat pelaavatkin suhteessa tiettyjen asiakastyön pelisääntöjen mukaan. Toisaalta peli voi olla myös suhde. Silloin toinen osapuoli käyttää toisesta saatua tietoa hyödykseen voittaakseen. Peli voi olla myös

yksisuuntaista, jolloin toinen osapuoli luottaa suhteeseen, mutta toinen vain pelaa. Asiakas voi myös esimerkiksi näytellä kiinnostunutta, jos työntekijä yrittää omilla toimenpide-ehdotuksillaan jyrätä asiakkaan alleen. (Mönkkönen 2002, 43.)

Yhteistyö on vuorovaikutushierarkian neljäs taso. Tällä tasolla yhteinen päämäärä löytyy. Sen saavuttamiseksi osapuolet tarvitsevat työnjakoa ja yhteisen ymmärryksen siitä, kuinka edetä tavoitetta kohti. Yhteistyössä työntekijä auttaa asiakasta selviytymään ja vuorovaikutus on vastavuoroista. Luottamuksen nähdään silti liittyvän vain yhteistyöhön, eikä se ole varsinaista yhteistoiminnallista luottamusta. Pelaaminen on päättynyt, ja on edetty seuraavalle tasolle, jossa toinen työskentelee itsensä kanssa, ja toinen tarjoaa tuen. (Mönkkönen 2002, 43.)

Viidettä, ylintä vuorovaikutuksen tasoa edustaa *yhteistoiminta*. Yhteistoiminnallisuudessa syntyy molemminpuolista luottamusta, ja osapuolet vaikuttavat toisistaan. Luottamus liittyy olennaisesti sosiaaliseen tietoisuuteen, jota löytynyt yhteinen päämäärä vahvistaa. Hyvin monet asiat vaikeuttavat yhteistoiminnan syntymiseen. Sen perusta luodaan jo ensitapaamisella. Asiakkaan avuntarpeen arviointia helpottaa asiakkaan olosuhteiden hyvä tuntemus sekä käsitys asiakkaan verkostoista. (Mönkkönen 2002, 43.)

Mönkkönen on erotellut myös kolme erilaista vuorovaikutusorientaatiota: asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen ja dialoginen orientaatio. *Asiantuntijakeskeisessä* orientaatiossa työntekijä luokittelee asiakkaan tilanteen ja määrittää auttamistoimenpiteitä asiakasta kuulematta. *Asiakaskeskeisessä* orientaatiossa asiakkaan mielipiteet ja näkökulmat huomioidaan, mutta työntekijän rooli hämärtyy suhteessa vastuuseen ja vaikuttamiseen. Kun vuorovaikutusorientaatiossa on kaksi tasavertaista osapuolta, puhutaan *dialogisuudesta*. Siinä määritetään tilannetta ja etsitään vastauksia asiakkaan haasteisiin yhdessä. Työntekijän arvioidessa omaa vuorovaikutustapaansa ja halutessaan kehittää sitä tiettyyn suuntaan hän voi hyödyntää ja yhdistellä näitä eri näkökulmia. (Mönkkönen 2007, 37–38.) Asiakassuhteissa on kuitenkin havaittavissa elementtejä jokaisesta tasosta, mutta jokin niistä on aina hallitsevassa asemassa (Mönkkönen 2001, 443).

3.2 Tunteet asiakassuhteessa

Tunteiden vaikutus asiakkaiden ja työntekijöiden toimintaan on merkittävämpi kuin on aiemmin ajateltu. Myönteisten tunteiden esille tuomisen on huomattu parantavan

suorituskykyä ja vastoinkäymisistä selviytymistä. Tunteet peilautuvat niin työntekijän kuin asiakkaan kasvojen ilmeistä ja kehon asennoista. Aina vuorovaikutussuhteessa olemiseen ei tarvitakaan sanoja asiakkaan ja työntekijän välillä. (Hänninen & Poikela 2016, 161–162.)

Tunteita sosiaalityössä on tutkittu vähän. En paikantanut lainkaan aiempia tutkimuksia, joissa olisivat kutoutuneet yhteen ammattilaisen oman toiminnan havainnointi, tunteet ja vuorovaikutus. Vanhinta tunteita sosiaalityössä käsittelevää kirjallisuutta edustaa Arja Tuomen (1992) kirja *Sosiaalityöntekijä – tunnetyöntekijä*. Tuomi kirjoittaa omasta kokemuksestaan tuntevana ja aloittelevana sosiaalityöntekijänä. Tuomen mukaan sosiaalityöhön kuten muihinkin ihmissuhdeammatteihin sisältyy olennaisena osana emotionaalinen vuorovaikutus. Tätä ei ole sosiaalityössä kuitenkaan juuri nostettu esiin eikä tutkittu.

Myös Ilmari Rostila (1997) kirjoitti jo kaksi vuosikymmentä sitten artikkelin Tunnetyöstä sosiaalitoimistoissa, jossa hän esittelee asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutusta tunnetyönä. Artikkelin on väitöskirjan *Keskustelu sosiaaliluukulla* osajulkaisu. Rostilan mukaan tunnetyössä on kyse asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen vuorovaikutuskanavan hakemisesta. Vaihtoehtona on niin sanottu rahalinja tai asiakkaan elämäntilanteen selvittely asioista puhumalla. Keskiöön nousee rehellisyyteen ja vilpittömyyteen pohjautuva luottamus. Luottamustyössä selvitetään, haluaako työntekijä todella auttaa asiakasta, ja haluaako asiakas todella yrittää. Tunnetyön sääntelyä kuvaavat kanavan etsiminen, valinta, vaihto, vaihtelu, rahalinja ja asioista puhuminen jäsensivät sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisen tunnetyön ilmiöitä. Rostilalta (2001) on myöhemmin ilmestynyt myös kirja *Tavoitelähtöinen sosiaalityö*, jossa hän käsittelee tunteita: empaattisuutta, aitoutta ja tunnereaktioita.

Laitinen ja Kemppainen (2010) ovat kirjoittaneet arvostavaa kohtaamista koskevan artikkelin, jossa sivutaan myös tunteita. Tunnetyöstä teoreettisesta näkökulmasta on puolestaan kirjoittanut muun muassa yhdysvaltalainen sosiologi Arlie Hochschild (2003), joka on tutkinut lentoemäntien tunnetyötä omien tunteiden sääntelynä. Hochschildin mukaan tunnetyö tapahtuu suorassa vuorovaikutustilanteessa. Ominaista tunnetyölle on se, että työntekijän ammatilliseen tehtävään kuuluu vaikuttaa asiakkaan tunnetilaan. Tunnetyö edellyttää Hochschildin mukaan omien tunteiden tiedostamista, niiden säätelyä ja hallintaa. Gillian Ruch, Martin Smith, Danielle Turney ja Adrian Ward (2010) edustavat uudempaa tuotantoa artikkelillaan, joka on julkaistu teoksessa *Relationship-Based Social Work*.

Getting to the Heart of Practice. Metsälä (2016) käsittelee sosiaalityön pro gradu -tutkielmassaan *Mistä on hyvät sossut tehty?* lastensuojelun sosiaalityöntekijän identifioitumista hyväksi ja huonoksi sosiaalityöntekijäksi. Hän pohtii myös tunnetyötä sekä sen ilmenemistä työssä ja sosiaalityöntekijöiden identifioitumisessa. Johtopäätöksissään Metsälä toteaa, että tunteilla ja tunnetyöllä on vaikutusta työssä onnistumiseen ja epäonnistumisen kokemuksiin, ja Metsälä pitääkin tunnetyötä yhtenä osaamisen alueena. Hänen mielestään tunteita ja tunnetyötä tulisi korostaa sosiaalityön arjessa, ja niiden tulisi saada enemmän huomioita esimerkiksi tutkimuksessa.

Sosiaalityöntekijät kohtaavat voimakkaita tunteita lähes jokaisessa asiakastapaamisessa, koska tukea ja apua tarvitsevat asiakkaat ovat epävarmoja ja elävät kriisien keskellä. Sosiaalityö on emotionaalisesti kuormittavaa juuri vahvojen tunteiden ja niiden käsittelemisen intensiivisyyden vuoksi. Sekä asiakkaan että työntekijän kokemat tunteet kuormittavat työntekijää. (Ruch 2010, 8, 17.) Myös Laitinen ja Kemppainen (2010, 150) vahvistavat Ruchin näkemyksen: asiakkaat, joiden elämäntilanteet ovat emotionaalisesti ja psyykkisesti kuormittavia sekä hyvin monimutkaisia haastavat sosiaalityön arvo-osaamista.

Tunteet ovat osa asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kohtaamista, tiedontuotantoa ja työskentelyä. Myönteisten tunteiden osoittaminen on helppoa, mutta myös negatiiviset tunteet ansaitsevat paikkansa asiakassuhteissa. Työntekijään kohdistuvat kielteiset tunteet tulevat usein esille tilanteissa, joissa asiakas kokee, että ei ole saanut riittävän ajoissa riittävää apua ja tukea tai että häntä ei ole suojeltu. Asiakkaiden haastavasta elämänhistoriasta nousevissa tilanteissa ovatkin tiedollisen tason lisäksi mukana aina sekä tunneulottuvuus että ruumiillinen kokemus. Tästä syystä on erittäin tärkeää varata tilaa tunteille ja niiden käsittelylle. Asiakasta arvostava kohtaaminen edellyttää työntekijältä osallistumista myös tunneulottuvuuden tasolla. Sosiaalityöntekijällä tulee olla herkkyyttä asiakkaan elämäkokonaisuuden ymmärtämiseen sekä aitoa suhtautumista hänen asiaansa. (Kemppainen & Laitinen 2010, 157–158, 160.)

Tunneälyllä tarkoitetaan kykyä osata arjen tasolla hallita ja havaita sekä omia että muiden tunteita ja kehittää ajattelua tunteista oppimalla. Tunneälytaitojen kehittämisessä ajattelu ja tunnekokemukset yhdistetään toisiinsa. Tällöin puhutaan kyvystä tunnistaa tunteiden merkityksiä ja siitä, että saatua tietoa käytetään haastaviin tilanteisiin onnistuneesti. (Isokorpi 2004, 19.) Asiakassuhteet asettavat työntekijän yhä uudelleen alttiiksi tarpeelle virittäytyä toisten tunteille ja tarpeille. Tunteiden peittäminen tai niiden teeskentely ei ole

helppoa. Ihmissuhdetyöntekijä ei toisaalta myöskään voi välttää aitojen tunteiden ilmaisua saadakseen välitettyä asiakkailleen tunnevoimaa. Tunteiden laiminlyönti aiheuttaa hankaluuksia asiakassuhteissa. Tunneälytaitojen harjoittelu onkin ihmisten kohtaamista, eikä kohtaamistilanteessa tapahtuvaa voi hallita tai ennakoita. (Isokorpi 2004, 11–12.)

Läsnä oleminen on edellytys välittämisen ilmapiirin ja luottamuksellisen suhteen syntymiselle. Ehto sille, että asiakas jakaa tarinansa työntekijälle, onkin luottamus. Jakaminen ja läsnä oleminen tarkoittavat oman ihmisyyden alttiiksi laittamista ja valmiista vuorosanoista luopumista. Ihmisenä oleminen ihmiselle vaatii rohkeutta ja riskinottoa, ja kohtaamista tapahtuu vain, kun uskaltaa ensin katsoa itseään silmiin. Vakavasti ottaminen merkitsee sitä, että asiakkaan persoonallisuutta arvostetaan ja sille annetaan tilaa. Työntekijä myös tiedostaa, että elämässä eheytyminen ja haavoittuvuus koskettavat jokaista. Arvostaminen tarkoittaa siis jokaisen asiakkaan persoonan arvostamista ja sen ymmärtämistä, että jokainen on ainutlaatuinen. Tästä ymmärryksestä nousee myös ihmisen elämäntarinan arvostaminen. Arvostaminen ei ole mahdollista, jos työntekijä leimaa tai luokittelee asiakkaitaan. (Mattila 2007, 16.)

3.3 Ammatillinen reflektio vuorovaikutusprosessin osana

Kriittinen reflektointi on Ylirukan (2006, 8) mukaan merkityksellinen taito kontekstuaalisessa sosiaalityössä. Kriittisen reflektoinnin prosessi tarjoaa sosiaalityöntekijälle mahdollisuuden oman kokemuksensa tarkasteluun. Sen avulla on mahdollista tehdä työskentelystä tarkoituksenmukaista ja uutta luovaa sekä synnyttää kontekstista toiseen siirrettävää tietoa. Kontekstuaaliselle sosiaalityölle onkin nykyajassa Ylirukan mielestä selvä tilaus.

Yliruka (2006) on kehittänyt väitöskirjassaan reflektiivisen itse- ja vertaisarviointimenetelmän, jota hän kutsuu Kuvastimeksi. Hän pyrkii tuottamaan tietoa siitä, miten sosiaalityöntekijöiden ja heidän työyhteisöjensä ammatillisuutta ja eettisyyttä voitaisiin tukea toimijuuden, harkinnan ja dynaamiseen asiantuntijuuden osa-alueilla. Kuvastin-menetelmän tarkoitus on tukea sosiaalityön ammattilaisten reflektiokykyä ja hiljaisen tiedon sanoittamista. Työskentelyn tukena toimii kolme Ylirukan kehittämää lomaketta: *Peilisali* on työntekijän itsearviointilomake. Toinen lomake on niin sanottu

Sisäinen peili, jota hyödynnetään vertaisarvioinnissa. Kolmatta *Takapeili*-lomaketta on Ylirukan mukaan tarkoitus hyödyntää väliarvioinnissa.

Kuvastin voi muuntua normalisoivan hallinnan työvälineeksi. Se voi myös vahvistaa työyhteisön toimintaa ja tukea työyhteisöä kehittymään innovatiiviseksi ja dynaamiseksi asiantuntijayksiköksi. Menetelmän käyttö myös onnistuneissa prosesseissa voi vahvistaa eettistä toimijuutta. Reflektiiviset rakenteet mahdollistavat myös osaamisen johtamisen vahvistumisen. Siksi johtamisella on tärkeä rooli reflektiivisten rakenteiden käyttöönotossa ja käytössä. (Yliruka 2006, 115–116.)

Tarkasteltavina Ylirukalla (2006, 6, 121) ovat sellaiset työtä ja oppimista tukevat käytännöt, joiden tavoitteena on vahvistaa sosiaalityöntekijöiden avointa, kriittistä ja joustavaa asiantuntijuutta sekä auttamistyön toimivuutta osana sosiaalityön tiedonmuodostusta. Yliruka nimittää näitä käytänteitä reflektiivisiksi rakenteiksi. Moniammatilliset reflektiiviset rakenteet tukevat ammattilaisten välistä merkitysten muodostamista. Se voidaan Ylirukan mielestä nähdä myös uuden sosiaalihuoltolain ajankohtaisena haasteena ja tehtävänä.

Omien ja muiden ihmisten sisäisten tilojen havaitsemista, tunnistamista, ilmaisemista ja niihin suhtautumista sanotaan reflektiivisyydeksi. Se liittyy erityisesti vuorovaikutukseen sekä mielikuviin itsestä ja toisista. Reflektiivisyydessä on kyse ihmisen kyvystä ottaa oma toimintansa havainnon kohteeksi. Asiantuntijan työssä reflektiivisyydellä tarkoitetaan oman ammatillisen toiminnan havainnointia eri näkökulmista ja oman toiminnan kehittämistä tämän havainnon pohjalta. Asiantuntija voi havainnoida suhdettaan työnsä kohteeseen, työtoimintansa kohdetta, käyttämiään työmenetelmiä ja -välineitä, omaa toimintaansa arjen työssä sekä kehittymistään ammatillisessa työskentelyssä. Itsereflektiosta on kyse silloin, kun työntekijä havainnoi omaa toimintaansa vuorovaikutuksessa. (Tiuraniemi 2002, 165, 171.)

Ammatillinen reflektio on ollut tutkimuksen ja kehittämisen kohteena jo kaksi vuosikymmentä. Kokemuksellisen oppimisen tunnetuin kehittäjä on David Kolb (1984, 6), jonka mukaan oppimisessa on kyse kokemuksellisen oppimisen kehästä. Kehään sisältyy omakohtainen kokemus, reflektiivinen havainnointi, abstrakti käsitteellistäminen ja kokeileva aktiivinen toiminta. Kokemuksellinen oppiminen lisää myös ihmisen itsetuntemusta. Oppijan omilla elämyksillä ja oppimiskokemuksilla on Kolbin mukaan tärkeä rooli, koska uuden oppimista testataan ja arvioidaan oppijan omien kokemusten

kautta. Oppijan kokemuksia havainnoidaan, arvioidaan ja pyritään jäsentämään teorian näkökulmasta.

Reflektiivisyyteen on liitetty eettisesti perustellun ammatillisen vastuun idea, joka on kyseenalaistanut perinteistä ammatillisuutta. Siihen on kytketty myös ajatuksia tutkivasta otteesta sosiaalityöhön. Sosiaalityöntekijät ovat sisäistäneet muutostyön velvoitteen vahvasti, ja asiakastilanteiden jumiutumiset otetaan helposti henkilökohtaisesti. Reflektiivinen toiminta onkin tärkeää sosiaalityössä, koska se on keino tarkastella omaa työtä ikään kuin totuttua kauempaa. (Yliruka 2006, 61, 63.)

Tuula Kostiainen (2009) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden osaamisen kehittämistä tavoitteenaan syventää ymmärrystä tiedonmuodostuksesta sekä oppimisen ja osaamisen kehittymisen luonteesta sosiaalityössä. Kostiainen haluaa löytää toimivan pohjan koulutettujen työntekijöiden pysymiseksi alalla. Hänen tavoitteenaan on myös se, että sosiaalityö kunnan palvelu- ja viranomaistyönä kehittyisi.

Kostiaisen (2009, 50–54) mukaan oppimisessa vaikuttavat reflektiiviset, sosiaaliset, toiminnalliset ja kognitiiviset prosessit. Ne muokkaavat toisiaan ja vaikuttavat toisiinsa jatkuvan oppimisen prosessina. Työssäoppimista tapahtuu arkisia työtehtäviä suoritettaessa. Osaamisen kehittymisen ja asiantuntemuksen käsitteet kuuluvat työssäoppimisen prosessiin. Työssäoppimisella voidaan tutkimuksen mukaan korostaa kolmea eri tarkoitusta: 1) oppimisen kehittymistä oppijan itsensä hyväksi, 2) oppimisen edistämistä sosiaalisena sijoituksena tai 3) toimintojen kehittämistä organisaation hyötynäkökulmasta. Työolosuhteiden tarjoama vuorovaikutus ja työntekijän sitoutuva toimijuus tuottavat työssäoppimisen tuloksen. Työntekijällä on vastuu sosiaalisen oppimisen prosessissa. Huomiota tulee kuitenkin kiinnittää myös pelkojen, esteiden ja kilpailun vähentämiseen, jotta oppiminen mahdollistuisi.

Kostiaisen (2009, 58, 64) mukaan oppimista sosiaalityössä on tutkittu Suomessa vähän ja satunnaisesti. Yleisimmin on tarkasteltu yksilöllisten taitojen kehittämistä. Ammatillinen oppiminen tapahtuu erityistapausten kautta, koska menestyminen työssä kytkeytyy asiakkaan tilanteesta nouseviin ongelmiin. Erityistapauksiin varataan aikaa, minkä vuoksi ne eroavat niin sanotuista rutiinitapauksista. Jotta oppiminen ei jäisi vain erityistapauksista oppimiseksi, tulisi oppiminen liittää Kostiaisen mielestä teoriaan. Oppiminen edellyttää sopivaa oppimisympäristöä, opiskeluaikaa ja reflektointia, oppimista tukevaa verkostoa,

oppimisresursseja sekä oppijan mahdollisuutta tarttua mahdollisuuteen. Jos yhteistä pohjaa ei ole luotu, tieto ei voi siirtyä eteenpäin. Eri kentillä toimivilla ihmisillä onkin Kostiaisen mukaan erilaisia tulkintoja maailmasta ja erilaisia tapoja ymmärtää kohtaamista.

Myös Kati Tikkamäki (2006) on väitöskirjassaan tarkastellut työssäoppimisen ilmiötä etnografisen tutkimusotteen avulla. Hän nostaa työssäoppimisen tavoiksi ideoimisen uutta tietoa soveltamalla ja prosessoimalla, sosiaalisen vuorovaikutuksen ja yhteistyön, käytännössä harjoittamisen ja toiminnallisen oppimisen, ongelmanratkaisun ja tutkimisen, henkilöstökoulutuksen, työn dokumentoinnin, omaehtoisen opiskelun ja muun ammatillisen pätevytyksen. Työssäoppimista on myös oman toiminnan arviointi ja pohdinta eli reflektointi. Työssäoppimisessa nousi merkittäviksi sen situationaalinen, kontekstuaalinen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen perustuva luonne.

Kati Koskenalho (2013) haastatteli kuntouttavan sosiaalityön lisensiaattityössään narratiivisin menetelmin asiakkaita Espoon aikuissosiaalityössä. Tutkimuksen tavoitteeksi hän nimesi aikuissosiaalityön kehittämisen, asiakkaiden äänten vahvistamisen ja heidän tekemisensä näkyviksi. Aineisto koostui kymmenestä aikuissosiaalityön pitkäaikaisen asiakkaan haastattelusta. Hyvät ja huonot sosiaalityöntekijät erottuivat omiksi kategorioikseen. Huonoutta ei määrittänyt sosiaalityöntekijän puuttuminen vaan se, että oma sosiaalityöntekijä kohteli asiakasta huonosti. Sosiaalityöntekijöiden kuvailtiin käyttävän valtaa ja alistavan asiakkaita. Erot sosiaalityöntekijöiden välillä olivat suuria. Esille nousivat pakottaminen, vihamielisuus, selän takana työskentely, tuen ja neuvonnan kieltäminen ja pompottaminen.

4 TUTKIMUKSEN AINEISTO JA MENETELMÄ

4.1 Autoetnografia ja oman toiminnan reflektointi

Autoetnografialla tarkoitetaan tutkimuksen ja tiedonhankinnan tapaa, jossa tutkijan omakohtaiset kokemukset ovat tutkimuksen keskeisintä aineistoa. Autoetnografialla on alun perin viitattu etnografista tutkimusta tehneiden tutkijoiden tapaan kirjoittaa itseään koskevaa, elämäkerrallista aineista teksteihinsä. (Uotinen 2010, 178-179) Autoetnografian avulla on tarkasteltu erilaisia ilmiöitä tutkijan oman kokemuksen näkökulmasta. Anna Kouhian (2015) väitöskirjan aiheena oli käsitöiden merkitys tutkijalle ja hänen suhteensa käsitöihin. Kouhia hyödynsi niin sanottua autoetnografista elokuvametodia, jossa hän kuvasi omia kertomuksiaan käsityöstä ja käsityön merkityksellisyydestä.

Tommi Mäkinen (2012) on puolestaan hyödyntänyt autoetnografista lähestymistapaa tarkastellessaan tunne- ja vuorovaikutustaitojen oppimisprosessia liikuntapedagogiikan pro gradu -tutkielmassaan. Mäkinen tutki omaa kokemustaan ja prosessiaan vuoden ajalta. Aineistona toimivat päiväkirjat, joihin hän kirjoitti kokemuksiaan opettajaharjoittelu- ja leiriohjaajakajoilta. Mäkinen hyödynsi Kolbin (1984) kokemuksellisen oppimisen mallia. Oppimisprosessin lisäksi hän tarkasteli tekijöitä, jotka haastoivat vuorovaikutustaitojen käyttämistä ja niiden oppimista. Tulokset lisäsivät ymmärrystä tunne- ja vuorovaikutustaitojen pitkäkestoisesta oppimisprosessista yhden oppijan näkökulmasta.

Päivi Rissasen (2015) sosiaalityön väitöskirja on oman aiheeni kannalta kiinnostava, koska hänen kiinnostuksensa kohdistui myös asiakassuhteisiin ja niissä tapahtuvaan kohtaamiseen. Rissanen tulkitsee tutkimuksessaan identiteettien syntymisen prosesseja ja itseään kertomusten välityksellä käyttäen narratiivista ymmärtämisen mallia. Rissasen mukaan identiteetin rakentuminen alkaa varhaislapsuuden ja nuoruusiän kokemuksista, ja identiteetti muuttuu elämän aikana.

Johanna Uotinen (2010) pyrki kuvaamaan autoetnografisen menetelmän avulla muistikuviaan tehohoitojakson ajalta. Yleinen käsitys on, että ihmiset eivät muista tehohoidossa vietetystä ajasta juuri mitään. Uotisen mukaan jokainen tietää kuitenkin enemmän kuin pystyy toiselle sanallisesti kertomaan. Tämä on seurausta niin sanotusta hiljaisesta tiedosta, jota ihminen ei pysty kontrolloimaan, sillä se sijaitsee tiedostamattomassa. Ruumiillisia muistoja on Uotisen mukaan hyvin haastavaa näyttää

toteen, ne ovat vaikeasti kuvattavia ja piiloutuvat tietoisuuden alle, josta nousevat jonkin ärsykkeen herättäminä pintaan.

Autoetnografisen otteen hyödyntäminen sosiaalityön tutkimuksessa ei ole tavanomaista. En löytänyt aiempaa tutkimusta, jossa menetelmä olisi yhdistetty palvelutarpeen arvioinnin prosessin tarkasteluun. Tutkielmassani autoetnografia toimii oman toimintani reflektoinnin välineenä. Lähestymiskulmaani perustelee ajatus siitä, että asiakkaan kokemukset muodostavat työntekijälle peilin, josta hän voi tarkastella omaa toimintaansa auttamistilanteessa. (Ks. Pohjola 2010, 35.)

Autoetnografiaa on kuvattu osallistuvan havainnoinnin vahvemmaksi muodoksi. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija ottaa osaa tutkimansa kulttuurin osa-alueisiin ja tekee havaintoja kulttuurin jäsenistä. Autoetnografiassa tutkija on sen sijaan itse kokemuksineen huomion keskipisteessä. Selkeää eroa osallistuvan havainnoinnin ja autoetnografian välille ei ole muodostunut. Olennaista on, että autoetnografiassa tutkija on osa kenttää kentälle menemisen sijasta. (Fingerroos & Jouhki 2014, 79.)

Menetelmänä havainnointi kytketään yhteiskuntatieteissä Grönforsin (2010, 125–126) mukaan usein osallistumisen käsitteeseen. Kun havainnointia tarkastellaan osana osallistumista, tutkijalla on ikään kuin kaksoisrooli tutkimuksessaan: tutkijan rooli ja ihmisen rooli. Tutkijan joutuessa tekemisiin tutkimuksen subjektien kanssa tutkija asetetaan yleensä rooliin, joka on subjektien mielestä ymmärrettävä. Grönfors käyttää esimerkkinä nuorisojengiä: Nuorisojengin jäsenet olivat olleet tekemisissä viranomaisten kanssa. Tutkijan tuli omalla toiminnallaan pystyä osoittamaan jengin jäsenille, että hän on heidän vertaisensa. Pelkkä vakuuttelu ei useinkaan riittänyt. Osallistumista ja havainnointia tehdessään tutkija käyttääkin Grönforsin mukaan aina omaa persoonallisuuttaan tärkeimpänä työkalunaan. Tästä syystä tutkijan on tunnettava ne persoonallisuuteensa liittyvät tekijät, jotka voivat mahdollisesti vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Aineiston keräämisessä ja analysoinnissa tutkijan rooliin kuuluvat metodinen ja teoreettinen osaaminen sekä niiden yhdistäminen. Vaikka ihmisen ja tutkijan roolit menevät käytännössä sekaisin, Grönforsin mielestä on tärkeää kyetä pitämään ne tältä osin erillään.

Nuorisojoukkoa koskeva esimerkki on kuvaava: jotakin samankaltaista voi mielestäni ajatella tapahtuvan myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen vuorovaikutussuhteen alussa. Asiakas ikään kuin asettaa sosiaalityöntekijän rooliin. Asiakkaan luottamus tulee

saavuttaa ammattimaisin teoin ja toiminnoin, ja tässä työntekijän persoona on merkittävässä asemassa. Työntekijän on kerta toisensa jälkeen lunastettava paikkansa uudelleen. Useiden tapaamisten ja luottamusta herättävien tekojen jälkeen asiakas voi ehkä luottaa työntekijään siinä määrin, että päästää tämän lähelleen. Tästä tilanteesta on hyvä aloittaa asiakasta kunnioittava, osallistava ja valtaistava työskentely. Myös omaa työtään tarkastelevan tutkijan on hyvä tuntea persoonallisuutensa osatekijöitä, jotta hän osaa analysoida niiden vaikutusta tutkimusprosessiin.

Havainnointi ja osallistuva havainnointi kytkevät muita tutkimusmenetelmiä vahvemmin saadun tiedon kontekstiin, koska asiat nähdään oikeissa yhteyksissään (Grönfors 2010, 127.) Havainnoidessani omaa toimintaani asiakkaan läsnä ollessa olen tietoinen toiminnastani. Pysin tietoisesti kiinnittämään huomiota siihen, miten puhun ja millä äänenpainolla tai ilmeillä ja missä järjestyksessä asiani esitän. Itseäni havainnoidessani reagoin tavallista herkemmin asiakkaan reagointiin, ja vaikutan näin siihen, että tilanne jatkuu asiakaskeskeisesti. Ilman havainnointitilannetta etenisin todennäköisesti rutiininomaisesti, aiemmin hyväksi kokemallani tavalla. Tämä ei kuitenkaan välttämättä olisi asiakkaan osallistamista eikä valtaistamista eikä herättäisi hänessä luottamusta.

Uotinen (2010, 183–184) esittää perusteluita sille, miksi autoetnografiaa kannattaa tehdä. Hän näkee, että autoetnografia tarjoaa välineitä paikantuneisuuden ja sitoutuneisuuden huomioivalle tutkimukselle. Muiden asemaan asettautuminen on perinteisesti hyväksytty tutkimuksen lähtökohdaksi. Voisi siis olettaa, että myös tutkijan omasta sijasta ja sitoutuneisuudesta lähtevä tutkimus olisi hyväksyttyä. Uotinen kysyykin, voiko tutkija kyetä samaan muiden osalta, jos hän ei kykene tutkimuksellisesti kuvaamaan omia lähtökohtiaan. Oman elämän pohtiminen autoetnografisella menetelmällä mahdollistaa Uotisen mielestä tarkkuuden, joka on muiden tilanteita kuvattaessa vaikeaa.

Autoetnografia mahdollistaa Uotisen (2010, 183–184) mukaan myös jokapäiväisten, arkisten toimintojen seuraamisen. Useimmat arkiset tavat ja toiminnot ovat niin toistuvia, että ne ovat tavanomaisuuttaan muuttuneet näkymättömiksi. Tällöin ne ovat esimerkiksi haastattelun keinoin hankalasti todennettavissa ja käsitteellistettävissä. Kukaan ei juurikaan kiinnitä arjessa huomiota esimerkiksi ruoan laittamiseen tai tietokoneen käyttämiseen. Oman arjen yksityiskohtiin voi kuitenkin päästä käsiksi, jos tiedostaa, mistä näkökulmasta tutkimusta tekee. Tällainen ote vaatii Uotisen mielestä syvää perehtyneisyyttä ja rehellisyyttä. Perustellusti ja perusteellisesti tehdyn autoetnografian keinoin on hänen

mukaansa mahdollista tavoittaa yleisen – eli arjen käytäntöjen – ja yhteisen – eli yhteiskunnallisten ja kulttuuristen rakenteiden – kohtaaminen.

Autoetnografinen katseeni kohdistuu toistuvaan toimintaan oman työni arjessa. Toistuvia asioita työssäni ovat asiakkaiden tapaaminen ja palvelutarpeen arviointiin liittyvien asioiden esiin nostaminen. Asiakas tuo työhöni sen muuttuvat elementit. Havainnointini kohteena on kuitenkin oma toimintani. Kun tiedostan tutkimukseni näkökulman, oman toimintatapani sekä siihen liittyvät tekijät kuten äänenpainot, eleet ja ilmeet, olen nähdäkseni pystynyt hahmottamaan roolini asiakastilanteessa.

Eräs perustelu autoetnografian hyödynnettävyydelle on Uotisen (2010, 184–185) mukaan myös se, että se mahdollistaa tutkimuksen tekemisen myös silloin, kun laajempi etnografinen tutkimus ei ajan, varojen tai muun resurssien puutteen vuoksi onnistuisi. Joskus tutkijalla itsellään voi olla aiheesta enemmän sanottavaa kuin aihetta ulkopuolisena tarkkailijana tutkineella. Tästä syystä autoetnografiaa kannattaa pohtia vaihtoehtona haastatteluiden tekemiselle ja havainnoinnille. Tutkimusaiheiden suhteen tulee kuitenkin olla erityisen kriittinen. Aihevalinnat on perusteltava huolellisesti, koska autoetnografista tutkimusta ei voi tehdä mistä tahansa aiheesta.

Oma oletukseni on, että havainnoidessani itseäni voin kehittää toimintaani suhteessa asiakkaaseen paremmin kuin jos ulkopuolinen havainnoisi toimintaani. Tavoitan itsestäni asioita, joita ulkopuolinen ei kykene tavoittamaan. Hän ei pääse käsiksi niihin tunteisiin eikä ajatuksiin, joita minussa tilanteessa herää. Koen myös, että kahdenhenkinen tilanne minun ja asiakkaani välillä on välittömämpi, kun tilanteessa ei ole kolmatta osapuolta tekemässä havaintoja. Kolmen henkilön ryhmä on myös Tuomen (1992, 77) mukaan emotionaalisenä vuorovaikutustilanteena aina erilainen kuin kahden ihmisen työskentelysuhde. Olennaista on myös, että tiedän itse tavoitteet, jotka asiakastapaamiselle on asetettu, ja pystyn siten parhaiten tunnistamaan epäonnistumiset ja kehittämisen kohteet omassa työssäni.

Uotinen (2010, 185–186) nostaa autoetnografian eduksi myös sen, että tutkija asettaa oman elämänsä tarkastelun kohteeksi muiden elämän asemesta. Muiden elämää tarkastellessaan raportin kirjoittaja saattaa tahtomattaan ja huomaamattaan aiheuttaa harmia tutkimukseen osallistuneille. Autoetnografian kohdalla riski kohdistuu eri tavoin, sillä itseään kohtaan ei ole tarvetta olla niin varovainen kuin muita kohtaan. Itsensä alttiiksi laittaminen on hyväksyttävää, kunhan tutkija ei tule kertoneeksi esimerkiksi lähipiirinsä jäsenistä asioita,

joita he eivät haluaisi tuoda julki. Autoetnografian ongelmakohdat voidaan Uotisen mielestä välttää tekemällä tutkimusta aiheista, jotka eivät ole liian dramaattisia, mutta jotka nostavat esiin esimerkiksi arjen toimintoja. Uotinen erottaa arkisiin käytänteisiin keskittyvän ja suuria tunteita purkavan autoetnografian, ja kokee itse tekevänsä niin sanottua pientä autoetnografiaa. Tällä hän tarkoittaa keskittymistä arkisiin, pieniin ja tavanomaisiin aiheisiin kun taas niin sanottu suuri autoetnografia keskittyy elämän dramaattisiin käännekohtiin.

Oman itsensä havainnointiin pohjautuvaa tutkimusta voi kirjoittaa muodossa, joka voisi autoetnografian ulkopuolella olla kyseenalainen. Toimintatapoja ja rajoja tuleekin pohtia tarkkaan myös autoetnografiaa tehdessä. Erityinen paino autoetnografiassa laitetaankin Uotisen (2010, 185–186) mukaan perusteluille sekä eettisille ja läpinäkyville tutkimuskäytännöille mutta myös itsereflektiiviselle tutkimustavalle. Tutkielmassani olen halunnut kohdentaa havainnoinnin vain omaan toimintaani erityisesti siksi, että haluan taata asiakkaiden tietosuojan. Tämän vuoksi en erittele tarkemmin sitä, millä ajanjaksolla palvelutarpeen arvioinnit ovat tapahtuneet. En tuo myöskään tarkasti esiin sitä, missä työskentelin tutkimusaineistoa kerätessäni. Yksittäisten asiakkaiden kohdalla en myöskään tuo julki sitä, mitä erityisen tuen tarpeessa oleminen heidän kohdallaan tarkoittaa.

Havainnoidessani itseäni voin loukata vain itseäni – ainakin siihen saakka, kunnes elämänhistoriani muodostaa tunnistettavan kosketuspinnan asiakkaan elämänhistorian kanssa. Olenkin käyttänyt erityistä harkintaa sen suhteen, miten voisin suojata omia läheisiäni. Tästä pyrkimyksestä huolimatta haluan olla ensisijaisesti ihminen asiakkaani rinnalla. Tämä merkitsee sitä, että jos jokin inhimillinen asia yhdistää meitä hetken ja tuo asiakkaan siten rinnalleni, en epäröi tuoda tätä seikkaa asiakastilanteessa esiin. Varovaisuus elämänhistorioiden ja niihin kietoutuvien henkilöiden osalta on kaikesta huolimatta ollut tarpeen paitsi asiakastilanteessa, myös tutkimustulosten raportoinnissa.

Työn arjessa asiakkaan kohtaaminen aidosti ja läsnäolevasti konkretisoituu siis henkilökohtaisilla kosketuspinoilla, joita tutkija ei aina voi tuoda sellaisinaan esiin. Hännisen ja Poikelan (2016, 163) mukaan asiakkaan halu kertoa tarinaansa herää, kun työntekijä asettuu kuuntelemaan ja havainnoimaan häntä. Tässä tilanteessa myös työntekijässä saattaa herätä monenlaisia tunteita. Sosiaalityöntekijän tuleekin osata erottaa omat tunteensa asiakkaan tunteista. Tunteiden, käyttäytymisen ja ajattelun tietoisin kontrolloinnin harjoittelu edistävät Hännisen ja Poikelan mielestä myös kykyä empatiaan.

Kohdatessani asiakkaani olen tilanteessa läsnä ikään kuin täysin avoimesti ja kaikkein tunteineni. Jos asiakas vaistoa tunneyhteyden, hän voi myös nähdä ja tulkita tunneyhteyteen liittyvät reaktioni – esimerkiksi surulliset, myötätuntoiset ilmeeni – tai tulkita kosketuksen empatian osoitukseksi. Uotisen (2010, 182) mukaan autoetnografiaa menetelmänä on kritisoitu siksi, että se vetoaa liiaksi tunteisiin ja nostattaa niitä. Kritiikin mukaan tutkimuksesta voi siis tulla joko liian vaikeasti avautuva tai luonteeltaan jopa kiusallinen.

Osallistuva havainnointi puolustaa menetelmänä paikkaansa silloin, kun tutkija haluaa saada tietoa omasta toiminnastaan. Edellytyksenä on, että hän on kykenevä ja halukas laittamaan itsensä likoon ja heittämään ammatillisen suojakuoren hetkeksi sivuun. Koen että tunne-elämään liittyvien herkkien asioiden äärellä naamioiden riisuminen on suotavaa ja ymmärrettävää, kunhan työntekijä tunnistaa rajansa suhteessa asiakkaaseen. Ammatilliseen rooliin on luontevaa palata tunnetilanteen jälkeen. Tämä toimii viestinä myös asiakkaalle ikään kuin palata käsillä olevaan hetkeen.

4.2 Tutkimusaineisto

Aloitin työni (aikuis)sosiaalityön yksikössä eteläsuomalaisen kuntayhtymän palveluksessa lokakuussa 2015. Yksikön palvelut muodostuvat sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista: sosiaalityöstä, työhönkuntoutuksesta sekä eläke- ja terveydentilan selvittelystä. Tavoitteena on tarjota alueen täysi-ikäisille, 18–65-vuotiaille kuntalaisille suunnitelmallista, muutokseen tähtäävää sosiaalityötä sekä edistää henkilöiden omatoimista ja itsenäistä suoriutumista. Sosiaalityön keinoin pyritään lisäämään toimintakykyä, aktivoitumista sekä työelämään kuntoutumista. Sosiaalityö tarjoaa palveluita arkielämään, ihmissuhteisiin, kuntoutumiseen ja taloudellisiin tilanteisiin liittyvissä asioissa. Palvelut ovat asiakkaan arkea tukevia: sosiaalityötä, -ohjausta, etuuskäsittelyä, välitystilitoimintaa sekä maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluita.

Asiakkaita ohjautuu palvelutarpeen arviointiin sosiaalityön yksikön sisältä sekä etuuskäsittelijöiltä huoliseulalomakkeen myötä. Lisäksi asiakkaita ohjautuu niin sanotulta työmarkkinatukilistalta. Kansaneläkelaitoksen työmarkkinatukea saavista poimitaan sosiaalityöntekijän vastaanotolle palvelutarpeen arviointiin ne henkilöt, jotka ovat saaneet työmarkkinatukea 1000 päivää ja joiden työllistymisessä on haasteita. Näiden asiakkaiden osalta teen usein yhteistyötä TE-toimiston työntekijöiden kanssa. Sosiaalityöntekijän vastaanotolle kutsutaan ajoittain myös henkilöt, joiden ensisijainen tulonlähde on

toimeentulotuki. Asiakkaita voi ohjautua vastaanotolleni myös oman organisaatiomme hyvinvointipalveluiden ulkopuolelta. Ulkopuolisen yhteistyötahon kuten sosiaalipäivystyksen tai muiden kansalaisten toimesta ohjautuneet, toimeentulotuki ensisijaisena tulonlähteenä elävät ja työmarkkinatukilistoilta poimitut asiakkaat kirjataan sähköiseen asiakasjärjestelmään ilmoituksina. Asiakkaan ottaessa itse yhteyttä sosiaalitoimistoon tilanteensa kartoittamiseksi asia kirjataan aina hakemuksena. (Sosiaalihuoltolaki 2014, 36 §).

Tutkimusaineistoni koostuu asiakaskertomuksista, joita laadin kohdatessani erityisen tuen tarpeessa olevia henkilöitä sosiaalihuoltolain 36. §:n mukaisen palvelutarpeen arviointia varten (Tutkimuslupa 001/§ 2). Asiakkaan yksilöllisen tarinan hahmottamiseksi hyödynsin myös niin sanottua perhekartoitusta, johon liittyi asiakkaan elämänjangan ja sukupuun kokoaminen asiakkaan kanssa (ks. Liite 1). Asiakaskertomuksista ja perhekartoituksesta saatavaa tietoa täydensin havainnointipäiväkirjan ja sen pohjalta myöhemmässä vaiheessa muokkaantuneen, niin sanotun havainnointilomakkeiston avulla (ks. Liite 3).

Ennen tutkimusluvan saamista kirjasin jonkin aikaa havaintojani ja ajatuksiani toiminnastani vapaamuotoisesti havainnointipäiväkirjaan, jota ehdin kirjoittaa 45 liuskaa. Erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden palvelutarpeen arviointiin liittyviä havainnoiteja oli tästä yhteensä 27 sivua. Havainnointipäiväkirjan perustana oli kolme laatimaani apukysymystä, joiden avulla arvioin asiakastapaamista tapaamisen jälkeen. Vastaukset kirjasin havainnointipäiväkirjaan. Alkuperäisiä kiinnostuksen kohteitani olivat kysymykset siitä, 1) miten asiakas koki tapaamisen, 2) mitä hän tietää sosiaalihuoltolain 36. §:n mukaisesta palvelutarpeen arvioinnista ja 3) halusiko asiakas jatkaa palvelutarpeen arviointiprosessia ja mitä hän asettaisi sen tavoitteeksi.

Sosiaalihuoltolain 36. §:n mukaiseen palvelutarpeen arviointeja tein yhteensä 85. Niistä erityisten tuen tarpeessa olevien henkilöiden palvelutarpeen arviointeja oli 34. Tutkimusluvassani olin ilmoittanut tarkan ajankohdan, jonka aikana suoritettavat palvelutarpeen arvioinnit sisällytän aineistooni. Aikarajoitteesta johtuen lopulliseen aineistooni sisältyy 18 palvelutarpeen arviointia, joihin liittyvien asiakaskertomusten kirjausten lukumäärä on yhteensä 352. Näitä koskevan havainnointilomakkeiston sivulukumäärä oli yhteensä 90. Perhekartoitus tehtiin 11 asiakkaan kohdalla.

4.3 Narratiivit tutkimuskohteena

Narratiivinen analyysi ja narratiivien analyysi ovat kategorisesti toisistaan eroavia tutkimuksen tapoja. Narratiivisessa analyysissä huomio on uuden kertomuksen tuottamisessa aineistona toimivien kertomusten perusteella, kun taas narratiivien analyysissä katse kohdistuu kertomusten luokitteluun esimerkiksi erilaisten kategorioiden avulla. (Heikkinen 2001, 122.) Sekä suullisesti että kirjallisesti esitetty aineisto voi olla luonteeltaan narratiivista. Kerrontaan perustuvaa narratiivista aineistoa voivat olla esimerkiksi vapaat kirjoitukset, haastattelut, elämäkerrat tai muut dokumentit, joita ei välttämättä ole tarkoitettu ja tuotettu tutkimustarkoituksiin. Narratiiviselta aineistolta on joskus edellytetty kertomuksen tunnusmerkkejä kuten sitä, että tarinalla on alku, keskikohta ja loppu, jota juoni vie eteenpäin. Toisaalta pienikin kerrontaan perustuva aineisto on luonteeltaan narratiivinen eikä vaatimuksena aina ole juonellinen, ehyt kertomus. (Heikkinen 2010, 148.)

Nousiainen (2004, 31) toteaa, että ihmiset kertovat elämästään jatkuvasti toisille ihmisille – kerrotut kertomukset ovat aina erilaisia, yksittäisiä tapahtumia eletystä elämästä. Asiakastilanteen, jossa nimetään ongelmia ja etsitään niihin ratkaisuvaihtoehtoja yhdessä asiakkaan kanssa, voi Juhilan (2015, 212) mukaan nähdä vuorovaikutuksessa rakentuvaksi narratiiviksi. Kyseessä on siis kertomus siitä, millainen asiakkaan nykytilanne on, miten hän on siihen joutunut, ja miten siihen on mahdollista saada muutosta.

Asiakkaan elämä muotoutuu nähdäkseeni tarinaksi eli kertomukseksi myös silloin, kun hän kertoo perhekartoituksen yhteydessä elämästään. Asiakaskertomuksen voikin nähdä asiakkaan kohtaamistilanteessa suullisesti kertomaksi tarinaksi, jonka minä olen kirjoittanut tekstimuotoon. Analysointityöni kohteena ovat siis vuorovaikutuksessa rakentuneet narratiivit.

Hännisen (2015, 170) mukaan tarinan tärkein ja kuvaavin ominaisuus on se, että tarina koskee ajassa eteneviä tapahtumaketjuja. Tapahtumat ovat tarinan keskeisin materiaali. Ne voivat olla asioita tai tekoja, jotka tapahtuvat juuri kyseessä olevalle henkilölle. Hänninen jakaa tapahtumat toiminnan ja tietoisuuden maisemissa tapahtuviksi. Toiminnan maisemissa tapahtumat ovat havaittavissa olevia ja konkreettisia. Tietoisuuden maiseman tapahtumat ovat Hänniselle puolestaan mielessä tapahtuvia: näkymättömissä olevaa päättämistä tai oivaltamista.

Palvelutarpeen arviointi on jokaiselle asiakkaalle prosessina samankaltainen, mutta asiakkaiden tarinat ovat aina yksilöllisiä. Asiakkaan kertoessa minulle tarinaansa palaamme tavallisesti hänen elämässään taaksepäin tarkastelemaan ensin lapsuutta sekä suhteita vanhempiin, sisaruksiin ja ystäviin. Tarina on etenevä tapahtumaketju aina siihen saakka, kun pääsemme tähän päivään. Pohdimme yhdessä tarinan keskeisimpiä kohtia. Niitä voisi tarkastella jaotteleamalla tapahtumia Hännisen tavoin. Usein asiakas kuvailee lapsuudessaan toiminnan maisemassa tapahtuneita asioita konkreettisten tekojen kautta ja tuo esiin, mitkä tapahtumat ja teot ovat jääneet hänelle erityisesti mieleen. Kyseeseen voivat tulla esimerkiksi muuttaminen lapsuudenkodista tai koulun vaihtaminen. Asiakkaat kuvaavat myös tietoisuuden maisemassa tapahtuneita asioita. Ne nousevat esiin muistoina esimerkiksi siten, että asiakas ymmärtää jonkin asian menneisyydessään muodostavan yhteyden nykyhetken haastavaan tilanteeseen. Tällaisessa tilanteessa asiakas löytää usein itse ratkaisuja tilanteessaan eteenpäin menemiseen.

Juhilan (2015, 212) mukaan narratiivien pätevyys kytkeytyy sosiaalityössä siihen, miten narratiivit toimivat asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa. Narratiivien pätevyys vaikuttaa Juhilan mielestä myös se, millaisia toisen toimimisen mahdollisuuksia niiden kautta voidaan yhdessä asiakkaan kanssa hahmottaa. Asiakastilanteessa muodostuvaa narratiivia voidaan mielestäni pitää pätevinä, jos pääsemme sen kautta yhdessä hahmottamaan ja pohtimaan vaihtoehtoja asiakkaan elämäntilanteen edistämiseksi.

Asiakkaan tarina tulee myös osaksi omaa tarinaani: minun tarinani ei voi muodostua ilman asiakkaan tarinaa, hänen läsnäoloaan tai vuorovaikutusta hänen kanssaan. Jokainen asiakas tarjoaa minulle oman, erilaisen tarinansa. Sekä asiakkaan tarina että kirjaukseni siitä ovat siis aina yksilöllisiä, vaikka teemat olisivatkin osin yhteneviä. Vesterisen (2012, 326) mukaan elämää on mahdollista muokata tarinoiden avulla. Tarinat voivat myös auttaa ihmisiä ongelmiansa uudelleen määrittelyssä. Vesterinen kirjoittaa, että tarinat auttavat ihmisiä myös tavoittamaan itsestään ja tilanteestaan suopeampaa kuvausta. Oletukseni mukaan toimintani on jokaisen asiakkaan kohdalla ainutlaatuista, ja siten myös toimintaani kohdistuvat kehittämistarpeet vaihtelevat asiakaskohtaisesti. Jäljittäessäni niitä toimintani osa-alueita, joissa minun tulisi kehittyä, kirjoitan samalla omaa tarinaani ja mahdollisesti myös viitoitan sen jatkoa.

Sosiaalityöhön sisältyy erilaisia kielellisiä käytäntöjä, joihin kietoutuvat tiedon, vallan ja etiikan ulottuvuudet. Asiakkaista kirjataan esimerkiksi tietoja erilaisiin dokumentteihin.

Erilaisista toiminnoista ja niiden tuloksista myös raportoidaan. Lisäksi sosiaalityön asiakkaita ja sosiaalityötä myös tutkitaan, ja niistä kirjoitetaan tieteellistä tekstiä. (Juhila 2009, 51.) Ajattelen, että oman työskentelyni autoetnografisen havainnoinnin ja asiakasdokumenttien tarkastelun yhteensovittamisesta muodostuu itsessään kertomus. Sen kautta tulevat kuvatuiksi myös asiakkaiden erilaiset osallisuus- ja osallistumattomuustarinat sekä oma kehitystarinani. Palvelutarpeen arviointiprosessi muuntuu siis tarinaksi, jossa kutoutuvat yhteen aiempi tutkimustieto ja havainnointini tulokset.

4.4 Aineiston analysointi

Analyysitapani on luonteeltaan laadullinen eli kvalitatiivinen. Laadullisessa analyysissä ei ole ainoastaan yhtä tiettyä menetelmää. Aineistoa voidaan käydä systemaattisesti läpi erilaisten tarkastelutapojen ja näkökulmien avulla. Sen tiivistämisellä pyritään tavoittamaan ymmärrys ja tulkinta: mitä vastauksia aineisto tarjoaa tutkimuskysymyksiin vastaamiseen? Useimmiten teemoja eli keskeisiä aiheita muodostuu aineistolähtöisesti, mutta myös teorialähtöisesti ohjautuva teemoittelu on mahdollista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kävin jokaisen aineistooni sisältyvän asiakaskertomuksen yksityiskohtaisesti läpi. Sosiaalihuoltolakia, tutkimuskysymyksiä ja aineistoa yhä uudelleen tarkastelemalla aineiston pohjalta muodostuivat alustavat teemat, joiden perusteella muokkasin aiemmin hyödyntämäni havainnointipäiväkirjan havainnointilomakkeistoksi. Sisällytin havainnointilomakkeistoon kuusi teemaa:

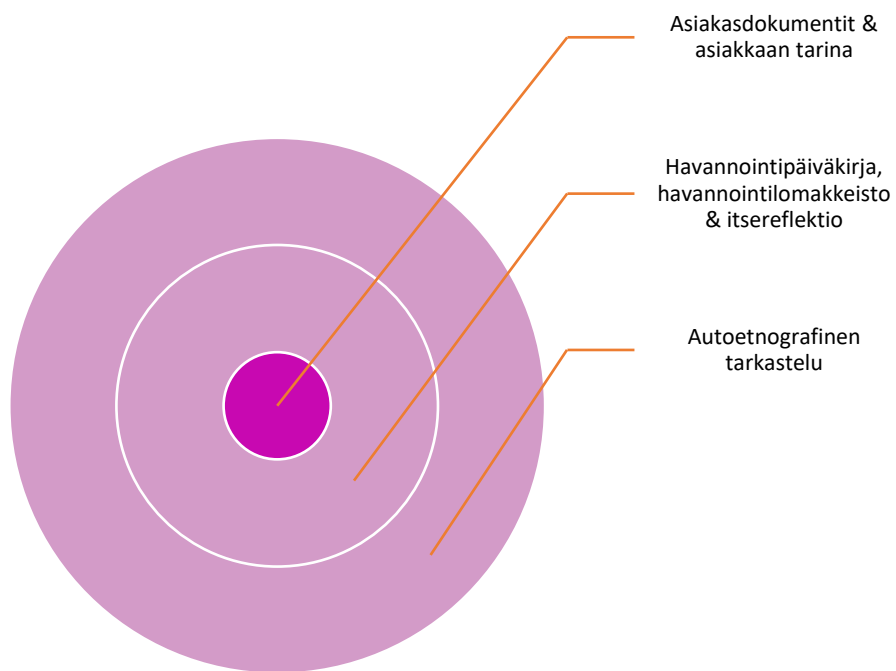
- | | |
|--------------------------|--|
| 1) Valmistautuminen | Millä tavalla olen valmistautunut asiakastapaamiseen ja onko valmistautuminen onnistunut? |
| 2) Arvostava kohtaaminen | Millä tavalla kohtaaminen onnistui? Minkälaisia olivat omat tunnetilani ja asiakkaan tunnetilat? |
| 3) Vuorovaikutus | Minkälainen minun ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen taso ja vuorovaikutusorientaatio olivat? Minkälaisia kosketuspintoja omalla elämäntarinallani oli asiakkaan tilanteeseen? Mikä vaikutus tällä oli tilanteeseen? Mitä rooleja koin tapaamisessa edustavani? |
| 4) Osallisuus | Miten niin sanottujen osallisuuden portaiden tasot toteutuivat asiakkaan kohdalla? |

- 5) Rakenteellinen sosiaalityö Mitkä rakenteelliset tekijät estivät/edistivät toimintaani asiakastilanteissa?
- 6) Kehittymistarini Mitkä ovat oman toimintani keskeisiä kehityskohteita?

Laadin jokaisesta arviointiprosessista erillisen Excel-taulukon (18 kpl), johon kirjasin asiakaskertomuskirjauksista ja havainnointilomakkeistoista nousevia, edellä esiteltyjä teemoja koskevia asioita. Merkitsin kuhunkin teemaan liittyvät kohdat aineistoon värikynien avulla. Kutsun analyysin vaihetta, jossa hain ja siirsin tietoa asiakaskertomuksista ja havainnointilomakkeistosta Excel-taulukoihin *korostamiseksi*.

Kerättyäni kaikki tarvittavat tiedot asiakasprosesseihin liittyvistä havainnoinneistani Excel-taulukoihin kävin jokaisen havainnointilomakkeiston läpi yksityiskohtaisesti teemoittain. Pisteytin teemat sen mukaisesti, miten olin omasta mielestäni niissä kunkin asiakkaan osalta onnistunut (ks. luku 5.6.2). Arvioin myös, missä työskentelyni osa-alueissa olisi kehittämisen varaa.

Tulososioon (luku 5) sisältyy sitaatteja asiakaskertomuksista (AK), havainnointipäiväkirjasta (HP) ja havainnointilomakkeistosta (HL). Suorat sitaatit on merkitty sisennyksin ja kursivoinein. Paikoin olen yhdistellyt sitaatteihin tekstejä eri aineistolähteistä asiakkaiden anonymiteetin suojaamiseksi.



Kuvio 1. Autoetnografinen lähestymistavan rakentuminen tutkielmassani

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Asiakastapaamisten eteneminen ja sisältö

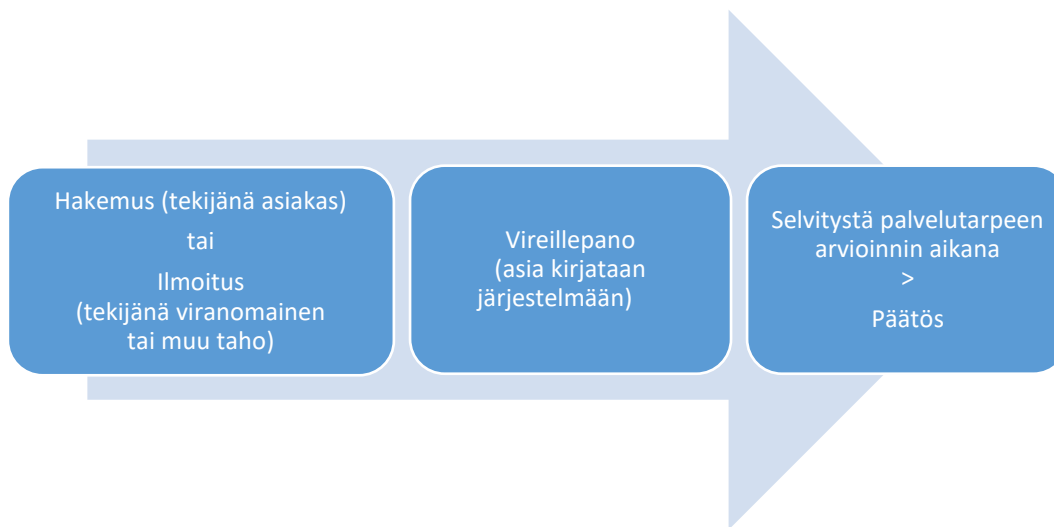
Seuraavassa tarkastelen yleisellä tasolla sitä, miten palvelutarpeen arviointiprosessiin liittyvät asiakastapaamiset etenivät omasta näkökulmastani. Palvelutarpeen arviointiprosessiin sisältyvien tapaamiskertojen määrä vaihteli asiakkaan tilanteen mukaan. Yleensä erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan asioiden kartoittamiseen ja selvittelyyn tarvitaan useita tapaamisia. Pääsääntöisesti tapasin asiakkaan noin kerran kuukaudessa.

Tuomi (1992, 63) toteaa asiakassuhteen vievän alkuvaiheessa enemmän aikaa siksi, että luottamussuhteen rakentuminen vaatii sitä. Omalla kohdallani varasin ensimmäisiin tapaamisiin runsaammin aikaa, sillä sitä kului muun muassa asiakkaan tarinaan liittyvän perhekartoituksen ja elämänjanan (ks. Liite 1) hahmottamiseen. Niiden tekeminen sekä orastavan luottamus- ja vuorovaikutussuhteen turvaaminen vaativat alkuvaiheessa myös tiheästi toistuvia tapaamisia. On suuri luottamuksen osoitus, kun asiakas alkaa kertoa tarinaansa. Olen sanonut tämän myös ääneen asiakkaalle. Toin esiin, että asiakas on arvokas yksilönä, mutta myös hänen tekemänsä teot tekevät hänestä sen, kuka hän on. Usein asiakas on saanut vuosia kuulla olevansa tavalla tai toisella tavoin epäonnistunut yksilö, jonka persoona jää kenties diagnoosin varjoon. Hämmennys oli toisinaan suuri, kun asiakas kuuli olevansa arvokas itsessään.

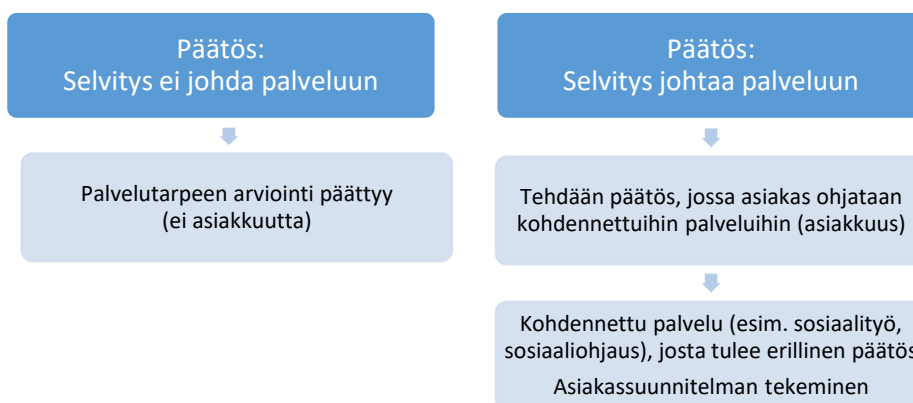
Ensimmäisessä asiakastapaamisessa informoin asiakasta sosiaalihuoltolain 36. §:n mukaisen palvelutarpeen arvioinnin sisällöstä. Selvitin asiakkaalle hänen oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan avaamalla palvelutarpeen arvioinnin käsitteitä ja sisältöjä. Nummelan (2011, 6) mukaan asiakkaan oikeuksien näkyväksi tekeminen on tärkeä osa asiakkuutta. Hänen mukaansa asiakkaat saavat liian vähän tietoa omista oikeuksistaan eikä palvelujärjestelmä tue asiakkaan oikeuksien esiin nostamista. Keskikylä ja Mäkelä (2013, 1) toivat pro gradu -tutkielmassaan esille, että aikuissosiaalityössä tulisi kiireellisesti kehittää uusia työmenetelmiä erilaisten uusien työn tekemisen tapojen lisäksi.

Alkuun annoin asiakkaalle tietoa prosessista sanallisesti, mutta pian huomasin, että menettelyni ei toimi. Käsitin, että prosessia ja käsitteitä on hankalaa selittää sanallisesti, eivätkä asiakkaat näyttäneet aina ymmärtävän, mitä tarkoitin. Itselleni on helpompi hahmottaa asioita visuaalisesti, joten ajattelin visuaalisen esittämistavan toimivan myös asiakkaiden kohdalla. Tämän ajatuksen pohjalta muokkasinkin palvelutarpeen

arviointiprosessista kaaviokuvan (Kuvio 2). Siinä prosessi tulee selkeästi esille: se lähtee liikkeelle hakemuksesta tai ilmoituksesta, joka johtaa asian vireillepanoon.



PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN JÄLKEEN TEHDÄÄN YHDESSÄ PÄÄTÖS:



Kuvio 2. Palvelutarpeen arviointi prosessina

Asiakkaat eivät useinkaan tunnistanee esimerkiksi vireillepano-sanaa. Käytinkin sen sijaan termiä asian vireille laittaminen ja/tai selvitin asian toimeentulotukihakemuksen kautta. Kerroin että hakemuksen saapuessa sosiaalitoimistoon se ”otetaan talteen” ja kirjataan sähköiseen järjestelmään. Saapuessaan toimistoon hakemus saa virallisen päivämäärän. Tästä päivämäärästä lasketaan selvitykseen kuluva aika. Suosituksen mukaan selvitykseen saisi kulua enimmillään kolme kuukautta. Kerroin asiakkaalle myös, että yleensä arviointi saadaan valmiiksi tässä aikakehyksessä. Samalla selvitin asiakkaalle myös hakemuksen ja ilmoituksen edellä kuvatun eron.

Kuvion avulla avasin asiakkaalle myös sitä, että jos tilanteessa päädyttään arvioinnin tekemiseen, seuraavat tapaamiset jatkuvat selvityksenä eli asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamisena. Kun riittävä kartoitus asiakkaan tilanteesta on tehty, kootaan saadut tiedot yhteenvetoon. Yhteenveto käydään yhdessä läpi väärinkäsitysten ehkäisemiseksi. Tämän jälkeen tehdään päätös siitä, ohjataan asiakas kohdennettuun palveluun vai päätetäänkö palvelutarpeen arviointi. Molemmista tehdään erillinen päätös, joka annetaan asiakkaalle kirjallisesti.

Jos asiakkaan toimintaan halutaan saada muutosta, on tärkeää viipyä perusasioiden äärellä riittävän kauan. Asiakkaalle täytyy antaa mahdollisimman useita tilaisuuksia tulla prosessiin mukaan. Tämä voi tarkoittaa sitä, että aluksi ollaan yhdessä ”ihan pihalla” ja mietitään, mistä kaikesta asiakkaan tilanteesta voi olla kyse. Näin osapuolilla on mahdollisuus tuoda omat näkökulmansa esiin, eikä kummankaan tarvitse toimia ratkaisun keksijänä yksin. Yksisuuntainen neuvominen muotoutuu pikemminkin vuorottelevaksi argumentoinniksi ja ennalta määrittämättömien asioiden yhdessä keksimiseksi. Se voi olla erilaisten vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien läpikäymistä yhdessä ääneen: haetaan ja perustellaan sitä, miksi jokin vaihtoehto tulisi hyväksyä ja jotakin toista ei. On myös syytä muistaa, että ihmiset tarvitsevat yksilöllisen ajan uuden oppimiselle ja oivaltamiselle sekä niiden kehittymiselle. (Mönkkönen 2007, 24–25.)

Omassa työskentelyssäni perusasioiden äärellä viipyminen tarkoitti ensitapaamisessa palvelutarpeen arviointiprosessin tarkkaa läpikäyntiä asiakkaan ymmärryksen tasoisesti. Pyrin varmistamaan, että asiakas saa tiedon oman osallistumisensa ja mielipiteensä esiin tuomisen tärkeydestä ja ymmärtää tätä kautta, mistä prosessissa on kyse. Asioihin on hyvä palata useampia kertoja arvioinnin aikana, jotta varmuus asian ymmärtämisestä ja sisäistämisestä saadaan.

Pyrin tietoa antaessani huomioimaan sen, että asiakkaat ovat erityisen tuen tarpeessa olevia henkilöitä. Työyksikössämme erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön käsitettä ei ole avattu muutoin kuin laissa esiteltyjen määritelmien kautta. Käytännön työssäni erityisen tuen tarpeessa olevat ovat asiakkaita, joiden auttaminen on erityisen haastavaa ja jotka ovat sosiaaliohjauksen tavoittamattomissa. Esimerkiksi työelämän ulkopuolella olevat, matalan koulutustason omaavat ja vähiten omaan elämäänsä osallistuvat henkilöt ovat erityisen tuen tarpeessa. Aina minulle ei palvelutarpeen arvioinnin alussa kuitenkaan ollut tietoa asiakkaan erityisen tuen tarpeesta, vaan se saattoi selvitä vasta arvioinnin aikana.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, § 20) edellyttää, että viranomaiset edistävät avoimuutta ja käyttävät selkeää, asiallista ja ymmärrettävää kieltä. Sosiaalityössä palveluviestinnän haasteiksi on nähty ovat viestinnän vähäisyys, tiedon huono löydettävyys, kielen vaikeaselkoisuus ja byrokraattisuus. Viranomaisten tehtävänä on avata lainsäädäntöä asiakaslähtöisesti ja sijoittaa se kontekstiin. Monet sosiaalihuollon asiakasryhmät hyötyisivät viestinnästä, joka olisi sisällöllisesti, rakenteellisesti ja sanastollisesti nykyistä selkeämpää ja ymmärrettävämpää. Nykyinen palveluviestintä pyrkii yksisuuntaisen tiedottamisen sijasta vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Palveluviestinnän sisältö ja tyyli tulisi mitoittaa aina viestinnän kohderyhmän tasoiseksi. Paras lopputulos saavutetaan, kun asiakkaan otetaan mukaan viestinnän kehittämiseen. (Tiitinen 2017, 438–439.)

Ennen kuin tapasin asiakkaan, asiakkaalle oli lähetetty kirjeitse tieto palvelutarpeen arvioinnin aloitustapaamisesta. Kirjeessä ei kuitenkaan oltu avattu yksityiskohtaisesti sitä, mistä arviointiprosessissa on kyse. Asiakkaat olivatkin usein aluksi hämillään siitä, että selitin asiat perusteellisesti ja avoimesti. He kertoivat, etteivät tienneet tarkasti, mihin tapaaminen liittyi. Kysyin asiakkailta tapaamisen päätteeksi, ymmärsivätkö he syyn siihen, miksi heidät on kutsuttu tapaamiseen, ja kokivatko he tullessa kohdatuiksi. Kun kysyin asiaa näinkin suoraan, sain itse varmuuden asiasta, ja saatoin kirjata asiakkaan vastauksen sähköiseen järjestelmään. Kirjaamalla asiakkaan näkemyksen sähköiseen järjestelmään turvasin oman selustani, mutta ennen kaikkea menettelytapa antoi asiakkaalle oikeuden osallistua ja tuoda mielipiteensä esille. Pääosin asiakkaat kertoivat olevansa tyytyväisiä ensimmäiseen tapaamiseen.

Tapaamisen jälkeen kirjasin asiakkaan kertomuksen sähköiseen asiakasjärjestelmään. Merkitsin muistiin asiat, joista olen luvannut huolehtia, ja sovitin asiat kalenteriini.

Toisessa asiakastapaamisessa – kuten jokaisen jatkokäynnin kohdalla – tarkistimme asiakkaan kanssa edellisellä kerralla läpikäytyjen asioiden paikkansapitävyyden. Sen lisäksi tarkastelimme asiakkaan luvalla hänen elämäntarinaansa perhekartoituksen ja elämänjanan avulla. Yksikössämme on laadittu työntekijöiden käyttöön alkuhaastattelulomakkeet, joita käytetään asiakkaan ensitapaamisen yhteydessä. Olen halunnut täydentää kyseistä lomakkeistoa perhekartoitus- ja elämänjana-lomakkeilla. Taustalla on ajatukseni siitä, että ihmistä ei voi kokonaisvaltaisesti ymmärtää, jos ei saa kosketusta hänen historiaansa. Menneisyydestä voi löytyä jokin selittävä tekijä sille, miksi asiakas on esimerkiksi toimintakyvytön, mutta ei ole sitä itse huomannut tai tuonut esiin. Kun asiakkaan yksilöllistä

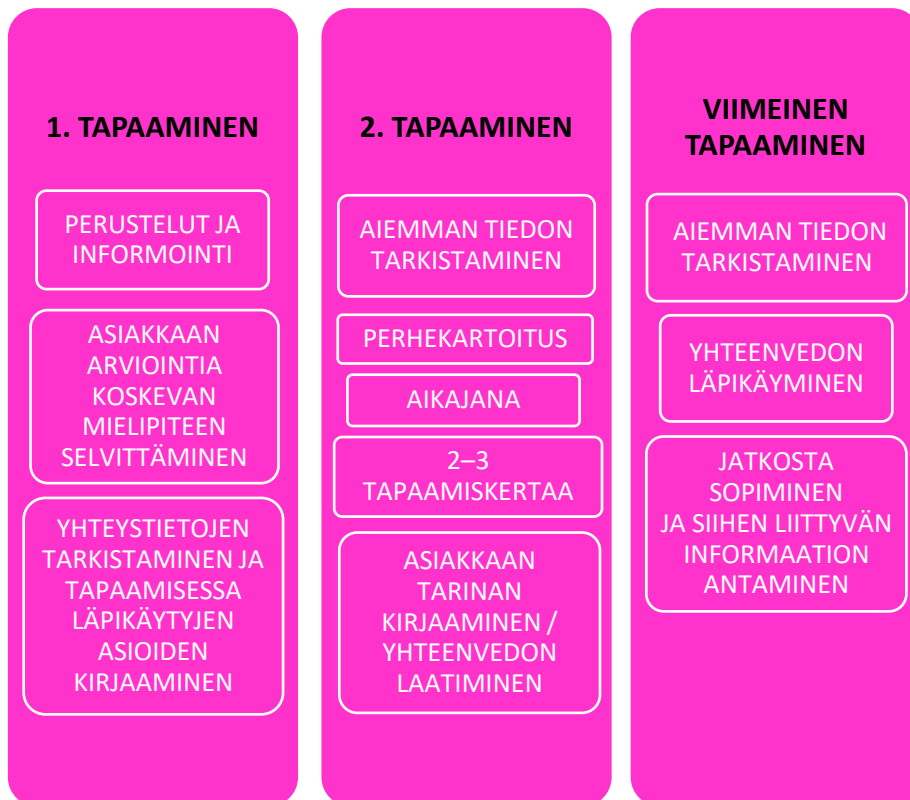
elämäntarinaa eletään ikään kuin uudelleen yhdessä, hahmottuu asiakas eri perspektiivistä, ja hänen historiansa tulee ymmärretyksi suhteessa nykyiseen.

Perhekartoituksen ja elämänjanan työstämiseen kului kaksi tai kolme tapaamiskertaa riippuen asiakkaan tilanteesta. Joskus asiakkaan kokemukset eivät olleet päässeet aiemmin esille, ja tämä saattoi herättää runsaasti tunteita. Jos asiakkaan menneisyydessä on paljon kuormittavia asioita, aikaa ja tilaa on varattava tunteille, niiden kohtaamiselle ja vastaanottamiselle.

Viimeisessä asiakastapaamisessa paneuduimme yhteenvetoon, jonka olin koonnut asiakkaan tarinasta. Yhteenvetolomakkeeseen oli kirjattu asiakkaan lähtötilanne ja eritelty tapaamiset ja työskentely arvioinnin aikana. Kirjatuksi olivat tulleet asiakkaan oma, hänen läheistensä, sosiaalityöntekijän ja mahdollisten muiden tahojen näkemys asiakkaan elämäntilanteesta sekä läheisverkoston rooli hänen elämässään. Olin kirjannut yhteenvetoon niin ikään palvelutarpeen arvioinnin tuloksen eli se, johtaisiko arviointi kohdennettuun palveluun, jota on esimerkiksi sosiaalityö, sosiaalihojaus, kuntouttava työtoiminta sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut, vai päätettäisiinkö arviointi.

Jos asiakas ei koe tarvitsevansa arvioinnin jälkeen mitään ehdotetuista ja tarjolla olevista palveluista, tehdään kirjallinen päätös palvelutarpeen arvioinnin päättymisestä. Jos arviointi johtaa kohdennettuun palveluun, asiakkaalle tehdään kirjallinen päätös palvelutarpeen arvioinnin päättymisestä mutta myös päätös kohdennetusta palvelusta. Vaikka nämä asiat käydään asiakkaan kanssa läpi pintapuolisesti jo ensimmäisessä tapaamisessa, palataan niihin tarkemmin, kun asia on ajankohtainen. Asiakkuus päättyy, kun sosiaalihuollon asiakaskirjaan merkitään, että perusteita sosiaalihuollon järjestämiselle ei enää ole perusteita (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 34).

Kuviossa 3 kootaan yhteen palvelutarpeen arviointiin tyypillisesti sisältyvät tapaamiset ja niiden keskeinen sisältö.



Kuvio 3. Palvelutarpeen arviointiprosessiin sisältyvät tapaamiset ja niiden sisällöt

5.2 Arvostava kohtaaminen, tunteet ja elämäntilanne

5.2.1 Asiakkaan kohtaaminen

Laitisen ja Kempvaisen (2010, 160–161) mielestä sosiaalityön tekemisen lähtökohta on aina asiakkaan kohtaaminen. Työntekijän kyky kohdata asiakas voidaan nähdä edellytykseksi sille, että asiakas voi tulla sosiaalityön keinoin autetuksi. Ammatilliset valmiudet ja henkilökohtaiset ominaisuudet asemoivat sosiaalityöntekijän työhönsä. Laitinen ja Kempainen ja tuovat esiin myös sen, että työntekijän henkilökohtaiseen elämänhistoriaan kuuluvat asiat kuten traumaattiset kokemukset ja menetykset voivat käsittelemättöminä tehdä asiakastyöstä vaikeaa ja vaikeuttaa asiakkaan kohtaamista. Huomion kiinnittäminen omiin tunteisiin voi heidän mielestään auttaa työntekijää tutustumaan itseensä paremmin ja syventämään tietoisuutta itsestään. Parhaimmillaan asiakas voi saada sosiaalityöntekijältä osakseen arvostusta, jota työntekijä osoittaa asenteillaan, kuuntelutaidoillaan ja suhtautumistavallaan. Nämä muodostavat Kempvaisen ja Laitisen mielestä asiakasta arvostavan kohtaamisen ytimen.

Kohtaamisessa tarvitaan myös vertaisuutta: asiakas ja työntekijä ovat vertaisia ihmisinä, vaikka heidän elämäntarinansa eroavatkin toisistaan. Oman ihmisyyden tunnistaminen ja omien kipujen tiedostaminen tukevat työntekijää asiakkaan auttamisessa. (Mattila 2007, 32.) Vaikka ihmistä kohtaan ei käyttyädyttäisi loukkaavasti, mutta hänen ihmisarvoaan ei tunnusteta, ihminen ei tule kohdatuksi eikä nähdyksi (Sennet 2004, 17).

Asiakkaani kertoivat useimmiten tulleen kohdatuksi arviointiprosessin aikana – jotkut jopa ensimmäistä kertaa sosiaalityön arenalla. Joillakin oli ollut positiivisia kohtaamisia aiemminkin. Itselläni oli toisinaan kuitenkin vaikeuksia asettua ainoastaan kuuntelemaan asiakasta. Usein jo ennen kuin asiakas aloitti tarinansa kertomista, ehdin miettiä, mitä voisin tehdä hänen tilanteensa edistämiseksi ja mitä palveluita hänelle olisi tarjolla. Tämä pohdinta keskeytti toisinaan asiakkaan aktiivisen kuuntelun. Havahduin toistuvasti siihen, että asiakas oli kertonut tarinaansa jo kauan, ja olin oman pohdintani vuoksi menettänyt paljon tärkeä tietoa. Ymmärsin, että yksipuolisen ymmärtämisen pyrkimyksen tilalle tulisi tuoda välittämistä, läsnä olemista ja jakamista. Otettuani käyttöön perhekartoituksen huomasin voivani helpommin keskittyä asiakkaan tilanteeseen, kun piirsin tai kirjasin samalla asiakkaan tarinaa. Kartoitusta tehdessäni minulle ei jäänyt aikaa pohtia, miten voisin auttaa asiakasta, ja keskityin kuuntelemaan. Kuuntelemisen ansiosta osasin esittää myös hyviä tarkentavia kysymyksiä.

Asiakkaan tilanne on helpompaa ottaa vastaan, jos työntekijällä on ymmärrys siitä, miten hän kohtaa toisen ihmisen. Vuorovaikutustilanteen ymmärtäminen lähtee siitä, että työntekijä pohtii omaa kiintymyssuhdettaan ja miettii, kuinka voisi kehittää toimintaansa itselleen psyykkisesti turvallisemmaksi. Ei siis riitä, että työntekijä ymmärtää vain asiakastaan. Oleellista on tutkia myös omia taustoja ja niiden merkitystä vuorovaikutuksessa. (Ekström, Leppämäki & Vilèn 2008, 44.)

Persoonaa tekee ihmisistä ainutkertaisen, ja siksi asiakastyötä tekevän ammattilaisen haaste onkin mielestäni osata tulla toimeen erilaisin persoonallisuuksin ja temperamenttein varustettujen ihmisten kanssa. Itse pyrin kohtaamaan asiakkaani avoimesti, ilman ennakkoluuloja. Halusin viestiä asiakkaalle, että hän saa olla juuri sellainen kuin on ja osallistua asiakasprosessiin niillä keinoilla ja menetelmillä, joita kykenee hyödyntämään.

Ajattelen että kohtaamisessa tärkeintä ei ole tekeminen vaan läsnä oleminen. Konkreettisten asioiden hoitaminen on kuitenkin tärkeää erityisen tuen tarpeessa oleville henkilöille, jotka

ovat usein menettäneet luottamuksensa toiseen ihmiseen. Eräs hyvä tapa vahvistaa luottamusta on tehdä sovitut asiat ja pitää niistä kiinni. Henkilölle, jolle on toistuvasti luvattu asioita pitämättä kiinni lupauksista, on haastavaa uskoa, että kukaan toimii sanojensa mukaisesti. Havainnoidessani omaa työskentelyäni huomasin, että lupauksen pitäminen nousi suureen arvoon. Sen myötä myös asiakkaan arvostus minua kohtaan kasvoi. Useat erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat muistivat tarkasti, mitä olin luvannut. Jos olin unohtanut jotain, he toivat sen esille – mutta vasta sitten, kun luottamusta oli jo hieman saavutettu.

Edellä kuvatusta syystä on tärkeää kirjata muistiin asiakkaan kanssa sovitut asiat. Ne voivat olla hyvin yksinkertaisia, esimerkiksi tietyn asian tai puhelun hoitaminen, puhelussa saadun tiedon välittäminen asiakkaalle tai esimerkiksi kauppa-asioden hoitaminen yhdessä. Konkreettisilla asioilla oli asiakkaalle usein suuri merkitys. Ne antoivat erityisen tuen tarpeessa olevalle henkilölle kuvan siitä, että toinen ihminen välittää ja haluaa auttaa tekemällä konkreettisia asioita yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan luottamus vahvistui konkreettisten tekemisten myötä. Saimme haettua tarvikkeita kotiin arjesta selviämiseksi, toisen asiakkaan kanssa saimme yhdessä soitettua tärkeitä puheluita tahoille, joihin yhteydenottaminen oli asiakkaalle yksin ylivoimaista, kolmannen asiakkaan kanssa laskimme yhdessä miten paljon rahaa jää, mitä kannattaa hoitaa laskuista ensin pois, neljännen asiakkaan kanssa kävimme läpi toimeentulotuen laskelmaa ja avasin sitä käytännön tasolle. (AK & HP)

Asiakkaan persoonalliselle erilaisuudelle, valinnoille ja niiden perusteluille tulee antaa tilaa (Mattila 2007, 14). Pyrin välittämään asiakkaalle kuvan siitä, että hyväksyn hänet sellaisena kuin hän on, ja kunnioitan hänen mielipiteitään kuuntelemalla häntä ja huomioimalla hänen kantansa. Asiakas sai tulla tapaamiseen ikään kuin tunteidensa kanssa, olla vihainen, turhautunut tai iloinen. Tästä huolimatta hyväksyin ja kohtasin hänet, ja annoin tilaa kaikenlaisille tunteille. En yrittänyt muuttaa asiakkaan persoonaa, vaan kartoitimme yhdessä, onko hänen elämäntilanteessaan tarvetta muutoksille. Jos niitä löytyi, mietimme yhdessä, miten voisimme mahdollistaa sen, että asiakas voisi elää omaa, ainutkertaista elämäänsä. Asiakkaan yksilöllinen vuorovaikutustyyli vaikutti kuitenkin myös omiin tunteisiini.

Omat tunnetilat hyvin hämmentyneet asiakastapaamisen jälkeen. Asiakkaalla hyvin persoonallinen tyyli tulla vuorovaikutukseen ikään kuin asiakas olisi välillä ollut humalassa, välillä tosi skarppina osaten esittää tarkentavia kysymyksiä, välillä kuin

pieni lapsi joka pyytää lupaa saada tehdä asioita. Asiakkaalla oli hyvin boheemi elämäntapa. Tästä hämmennyksen tunteesta huolimatta yritin välittää asiakkaalle, että hyväksyn hänet sellaisenaan eikä minulla ole mitään oikeutta kyseenalaistaa hänen tapaansa elää tätä elämää. Asiakas kertoi tulleen kivasti kohdelluksi eikä häntä ajettu takaisin nukkumaan sinne mistä alun perin tulikin. Asiakkaasta välittyi iloisuus, kun hänet kohdattiin ihmisenä. Asiakas oli myös kovasti otettu, kun näin niin paljon vaivaa hänen eteensä (opastin häntä yksityiskohtaisesti tietokoneen käytössä ja tiedon hakemisessa internetissä, asiakas pyysi alun perin minua käyttämään tietokonetta ja hakemaan tietoa, koska ei osannut käyttää koneita.) (AK & HP)

Asiakkaan tapa olla vuorovaikutuksessa ja hänen omasta elämäntavastani merkittävästi poikkeava tapa elää saivat minut aluksi hämilleni. En ollut varma, pelasiko asiakas kanssani jotakin peliä tai pilailiko hän kustannuksellani. Epävarmuuteeni vaikutti se, että olin juuri aloittanut työssäni. Annoin hämmennykselleni hetkellisesti tilaa, samalla annoin asiakkaalle mahdollisuuden puhua. Kun sain koottua itseni, osasin taas toimia omalla vakiintuneella tavallani, ja asiakas tuli oman arvionsa mukaan arvostavasti kohdatuksi. Yllätyin kuitenkin siitä, että asiakkaan olemisen tyyli ja elämäntapa hämmensivät minua, vaikka olen tavannut melko paljon asiakkaita, ja luulin osaavani varautua kaikkeen.

Arvostavan kohtaamisen ja kuuntelun myötä myös tilanteestaan voimakkaastikin hätäntynyt asiakas kykeni rauhoittumaan.

Kuunneltu puhelimesta asiakkaan hätää, rauhoiteltu ja ehdotettu asiakasajan varaamista asioiden tarkemman selvittelyn vuoksi. Asiakas kieltäytyi. Seuraavan kerran puhelussa samat aiheet, jälleen kerran motivoitu yhdessä asioiden puntarointia ja huolen jakamista, perusteltu tapaamisen tärkeyttä, asiat usein selkenevät. Tunnustettu asiakkaalle, että hänen tilanteensa kuulostaa todella kuormittuneelta ja toin esille huoleni hänen jaksamisestaan kysymällä, kuinka hän selviää tästä eteenpäin, mikäli hän ei saa apua. Keskustelin myötätuntoisesti, ymmärtävästi, toin esille, että asiakas on silti itsenään arvokas, vaikka ei ole itse kyennyt tilannettaan muuttamaan, se ei tee hänestä huonoa ihmistä. Kerrottu, että kaikilla meillä on välillä vaikeita jaksoja elämässään ja silloin tarvitaan rinnalla kulkijaa ja tukijaa jonka kanssa pohtia yhdessä vaikeita asioita. Asiakas liikuttui useasti puhelun aikana, kiitteli saamastaan ymmärryksestä. Asiakas kertoi myöhemmin kotikäynnillä pelänneensä ottaa yhteyttä sosiaalitoimistoon, pelkäsi tulevansa torjutuksi ja leimatuksi. Pelko ja jännitys purkautuivat osittain itkuna mutta myös helpotuksena, kun saikin ymmärrystä osakseen. (AK & HP)

Tässä tilanteessa myötätunnon osoittaminen sekä tilan antaminen niille tunteille, jotka asiakas oli kokenut vaikeiksi päästää esiin, olivat avaimia arvostavaan kohtaamiseen.

Asiakkaan kokemusta arvostavasta kohtaamisesta lisäsivät myös hankalien asioiden esiin nostaminen ja niistä puhuminen.

Virkanaisen roolin poisheittäminen, asettuminen asiakkaan eteen inhimillisenä ihmisenä tunteineen, sai aikaan syvällisen vuorovaikutus- ja luottamussuhteen asiakkaan ja minun välille. (HP)

Uskallus olla ihminen ihmiselle ja luopua tietoisesti virkaroolista asiakkaan edessä sekä asiakkaan tarpeisiin vastaaminen johtivat hyvään vuorovaikutukseen. Asiakkaalla oli epämiellyttäviä muistoja virkamiehistä, joten pyrin tietoisesti ottamaan rennomman roolin, ja annoin asiakkaalle vallan johtaa keskustelua.

Tiivis ja avoin yhteistyö johti vuorovaikutustason ylimmälle tasolle. Kokemus oli hyvin vaikuttava itsellenikin niin ammatillisesti mutta myös ”ihmisenä”. Olin liikuttunut siitä, kuinka tärkeäksi asiakas oli minut ja työskentelymme kokenut. Asiakkaan tunnetta ja kokemusta avaa se, että asiakkaan sanojen mukaan hän koki, että ensimmäistä kertaa hänet otetaan tosissaan ja uskalletaan puhua niistä vaikeista asioista, joita on aiemmin aina vältelty. Edustin asiakkaalle ehkä turvallista auttajaa, joka otti vastaan asiakkaan tunteet sanoittaen niitä, hylkäämättä asiakasta. (AK & HP)

Ensimmäistä kertaa koin itse liikutusta, kun sain asiakkaalta parhaan mahdollisen palautteen. Sosiaalityössä työnsä tuloksia ei juuri näe kuin korkeintaan pitkän ajan kuluttua. Tässä tapauksessa koin onnistuneeni vaikeuksista huolimatta mainiosti.

Arvostava kohtaaminen syntyi joskus myös silloin, kun yhteistä kieltä ei ollut.

Yhteistä kieltä ei ollut, kosketus, myötätunnon ja empatian osoittaminen elein, ilmein ja kosketuksin toisen kohtaamiseen hädän hetkellä ei aina tarvita sanoja. (HP)

Tilanne vahvisti käsitystäni siitä, että toisen ihmisen tunteen tavoittamiseen ei aina tarvita sanoja. Myös tunnetta seuraamalla voi päästä hyvään vuorovaikutukseen. Luottamuksen saaminen edellytti kuitenkin aitoa kohtaamista ja vilpittömää halua auttaa toista ihmistä.

5.2.2 Tunteiden ilmaisu arvostavan kohtaamisen kulmakivenä

Tunteista puhuminen on tärkeää asiakaskohtaamisissa. On kuitenkin syytä tiedostaa, milloin kyseessä ovat työntekijän omat tunteet, jotka heräävät reaktioina tapahtumiin ja liittyvät vuorovaikutukseen. Tunteet eivät tällöin kerro ihmisestä, jonka kanssa työskennellään. Sen sijaan ne kertovat tunteen kokijasta itsestään sekä hänen kosketuspinnastaan elämään. Tärkeintä onkin, että työntekijä kykenee ottamaan vastuun tunteistaan ja ymmärtää, että ne

eivät johdu asiakkaasta vaikka nousevatkin esiin asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa. Omaan itseä koskevan totuuden kohtaaminen voi olla vaikeaa ja kipua herättävää mutta kasvattaa niin ihmisenä kuin työntekijänäkin. (Mattila 2007, 18.)

Hännisen ja Poikelan (2016, 159) mukaan työntekijä antaa tilaa tunteille ja mahdollistaa niiden jakamisen silloin, kun hän on aidosti läsnä. Kun asiakas kokee tulleen kuulluksi ja on saanut tehtyä näkökulmansa ymmärretyksi ja jaetuksi, hän pystyy ottamaan uutta tietoa vastaan myös tunnevaltaisessa tilanteessa. Hännisen ja Poikelan näkemykseen on helppo samaistua. Jos asiakas on itkuinen ja surullinen, hän keskittää usein huomionsa ”kasassa pysymiseen” ja itkun pidättelyyn. Kun asiakkaalle annetaan lupa tuntea ja näyttää tunteensa, häneltä vapautuu voimavaroja, ja hän kykenee keskustelemaan ja ottamaan vastaan tietoa.

Aito läsnäolo tarkoittaa Isokorven (2004, 29) mukaan itsensä ja virheidensä paljastamista sekä oman epätäydellisyyden myöntämistä. Haasteellista on tutustuminen oman persoonan varjopuoliin, jotka paljastuvat usein juuri vuorovaikutussuhteissa. Henkinen kasvu ja oppiminen mahdollistuvat ainoastaan silloin, kun ihminen suostuu hyväksymään keskeneräisyytensä ja virheensä.

Pyrin kiinnittämään erityistä huomiota omiin virheisiin ja omaan epätäydellisyyteeni asiakastapaamisissa. Kerroin näitä koskevista havainnoistani myös asiakkaalle heti, jos ne liittyivät oleellisesti asiakkaan tilanteeseen. Pahoittelin virheitäni ja pyysin niitä anteeksi. Tämä synnytti muutamissa asiakkaissa hämmennyneitä reaktioita, ja anteeksipyyntö koettiin yllättävänä. Anteeksipyyntöni kuitenkin hyväksyttiin, ja kävin aina asiakkaan kanssa läpi myös sitä, minkä koin vaikuttaneen virheelliseen toimintaani. Toin samalla esille myös sen, että asiakas tarjosi minulle mahdollisuuden omakohtaiseen oppimiseen. Jos en tiennyt jotain asiaa tai osannut vastata kysymykseen, ilmaisin sen. Kysyin asiakkaalta, halusiko hän minun selvittävän asiaa ja palaavan siihen. Virheitä tehdään siksi, että olemme inhimillisiä. Virheiden myöntäminen ja niiden läpikäyminen ovatkin mielestäni aitoa ihmisyyttä sekä oman keskeneräisyyden havaitsemista ja sen myöntämistä. Keskeneräisyys jatkuu läpi elämän, eikä ihminen koskaan tule siltä osin valmiiksi.

Negatiivisten tunteiden kohtaaminen voi olla sosiaalityöntekijälle hankalaa. Samalla se on osa eettisesti arvokasta kohtaamista. Negatiivisten tunteiden kohtaamisen myötä on mahdollista kohdata asiakas kokonaisvaltaisesti tietoineen, tunteineen ja kokemuksineen. Moraalisten kysymysten käsitteleminen voi tuntua raskaalta, mutta se mahdollistaa osaltaan

hankalien tunteiden kuten syyllisyyden ja häpeän tai hämmentyneisyyden jakamisen. Usein olisi emotionaalisesti ja psyykkisesti helpompaa torjua ikävät tunteet. Määrätietoinen asiakkaan tunteiden äärelle pysähtyminen on kuitenkin hyvin tärkeää, sillä tunteet määrittävät asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta asiakasprosessissa. (Kemppainen & Laitinen 2010, 158–159.)

Asiakkaan kokonaisvaltaista kokemusta avun saamisesta ja huomatuksi tulemisen kokemusta voidaan tukea määrätietoisella tunteiden ilmaisulla asiakassuhteen aikana. Samalla asiakas saa viestin siitä, että sosiaalityöntekijä uskaltaa nähdä hänet sellaisena kuin hän on. Tunteita ilmaiseamalla viestitään myös, että sosiaalityöntekijä pohtii asiakkaan elämään liittyviä asioita yhdessä asiakkaan kanssa ja asettuu tämän puolelle. Parhaimmillaan tunteiden käsittely paljastaa jotain olennaista asiakkaan elämäntilanteesta. (Kemppainen & Laitinen 2010, 159–160.) Perhekartoituksen teon yhteydessä tunteet paljastivat joskus helpostikin sen, millainen toimija asiakas on, miten hän kykenee osallistumaan tai haluaa osallistua asiakastyöskentelyyn. Perhekartoituksen yhteydessä nousi esille monia asiakkaan tilannetta selittäviä asioita ja tekijöitä, joihin liittyi myös voimakkaita tunteita.

Isokorpi ja Viitanen (2001, 31–32, 103) kirjoittavat, että tunteisiin sisältyy perimää, lapsuudenkokemuksia ja haavoja jopa enemmän kuin ajatuksiin ja älyyn. Tunteet ovat vähemmän opittuja ja voimakkaampia kuin ajatukset. Ne voivat toimia tarpeiden tulkkeina. Tunteiden avulla on myös mahdollista tavoittaa erilaisia tietoisuuteen kadonneita viestejä ja signaaleja, joilla on vaikutusta ihmisen ja hänen ympäristönsä väliseen suhteeseen. Kun ihminen kohtaa toisen ihmisen, hän kohtaa aina myös tuntevan ihmisen. Ihmiset lähettävät huomaamattaan erilaisia tunneviestejä kuten tervehdyksiä. Ihmissuhteissa menestyminen riippuukin Isokorven ja Viitanen mielestä siitä, kuinka hyvin osaa tunnistaa toisen lähettämiä tunteita.

Tiuraniemi (2002, 176–177) esittää, että vuorovaikutukseen perustuvassa asiantuntijatyössä haastavia asiakastilanteita voidaan ratkaista orientoitumalla kokonaisvaltaisesti asiakkaan sisäiseen maailmaan. Edellytyksenä on empatiakyky ja kyky osata samaistua ja eläytyä erilaisten asiakkaiden tilanteisiin. Työntekijä mukauttaa toimintaansa asiakkaan toimintaan ymmärtääkseen tätä. Tavoitteena on Tiuraniemen mukaan se, että asiakas pystyy reflektoimaan haastavaa tilannettaan. Tällöin siihen on mahdollista löytää ratkaisu. Jos asiakas puhuu tilanteestaan viileästi ja kaukaisesti, tulee työntekijän auttaa asiakasta konkretisoimaan tilanne ja löytämään tunneyhteys ongelmaan. Kyseessä onkin työntekijän

valmius ottaa puheeksi vuorovaikutuksessa ilmenevä ongelma ja pyrkimys ratkaista se yhdessä asiakkaan kanssa. Oman toiminnan arviointi liittyy siihen, miten omia ennakoitejaan ja omaa vaikuttavuuttaan voisi oppia tunnistamaan haasteellisessa vuorovaikutustilanteessa. Työntekijän on Tiuraniemen mukaan kyettävä näkemään ja käsittelemään oma osuutensa myös jälkikäteen, ja jos hän kykenee siihen, useimmat haastavat vuorovaikutustilanteet ratkeavat.

Hänninen & Poikela (2016, 160) kirjoittavat, että empatia mahdollistaa asiakkaan asemaan ja tilanteeseen asettumisen sekä niin kielteisiin kuin myönteisiin tunteisiin eläytymisen. Empatian osoittaminen viestittää, että työntekijä ymmärtää asiakkaan sisäistä maailmaa ja että työntekijällä on kyky huomioida ja ymmärtää asiakkaan tunteita ja ajatuksia. Empaattinen samanvireisyys merkitsee Hännisen ja Poikelan mukaan vastavuoroisesti jaettua prosessia, jossa työntekijä tunnistaa asiakkaan tunteiden taustalla vaikuttavat asiat ja niiden henkilökohtaisen merkityksen asiakkaalle. Empatia vaikuttaa tyyntäytävästi, luo hyvántahtoisuutta ja ilmaisee toisen arvostamista ja kunnioittamista. Se on kaikkien merkityksellisten suhteiden perusta. Kun asiakas kokee tulleen empaattisesti kuulluksi, puolustautumisen tarve vähenee. Hännisen ja Poikelan mukaan työntekijä voi säilyttää erillisyytensä ja olla samaistumatta asiakkaan asemaan: empaattisuus viestittää tästä huolimatta asiakkaalle, että hänen tunteensa ja tilanteensa ovat tulleet kokonaisvaltaisesti ymmärretyiksi.

Asiakastilanteessa myös puolustautumisen tarve väheni, kun asiakas tuli empaattisesti kuulluksi.

Asiakas tulee yllättäen, aikaa varaamatta hyvin kiihtyneenä ja aggressiivisen vaatien tapaamista sosiaalityöntekijän kanssa. Sain asiakkaan rauhoittumaan, ottamalla hänet vastaan, asettumalla kuuntelemaan häntä ja myöntämällä oikeutuksen hänen tunteisiinsa kyseisessä tilanteessa. En kuitenkaan antanut oikeutusta käyttäytyä kuten hän nyt käyttäytyi, vaan sanoitin hänelle tilannetta. Asiakas toi esille, että tällä käyttäytymisellä tiesi saavansa tapaamiseen järjestymään, kuten tapahtuikin. Rauhoituttuaan syy suuttumukseen oli se että, kokee aidosti ylivelkaantuneensa, koska sosiaalitoimi ei auta. Asiakkaan kokemuksen yli ei saa kävellä, vaan se on hyväksyttävä ja otettava vastaan, jaettava yhdessä. Sen jälkeen asiakas kykeni jälleen keskustelemaan asioista rakentavasti. (AK & HP)

Jos asiakas tuo tunteet erityisen voimakkaasti tai keskustelua estävästi esille, tunteet saattavat saada tilanteessa päähuomion. Voimakkaasti tunteitaan esiin tuovan asiakkaan kohdalla huomio onkin kiinnitettävä asiakkaan tunteiden hyväksyvään ymmärtämiseen.

Tunteet kumpuavat jostain syvemmältä, aiemmin eletystä ja ovat sen vuoksi ymmärrettävissä vain, jos työntekijä tietää riittävästi asiakkaasta ja hänen taustoistaan. (Tuomi 1992, 11, 63.)

Empatia on myös myötätunnon edellytys. Myötätunto on tietoisuutta toisen kärsimyksistä ja halua toimia sen helpottamiseksi. Työntekijän tuntiessa myötätuntoa myötätunto lievittää asiakkaan kokemaa sosiaalista kipua. Sosiaalista kipua voi ilmetä esimerkiksi asiakkaan kokiessa tullessa sosiaalisesti torjutuksi tai jos hän on menettänyt läheisen ihmisen tai tullut kohdelluksi kaltoin. Myötätunto saa herkistymään helpommin toisten tunteille ja tarpeille. Se lisää myös myötätunnon osoittajan hyvinvointia, kun myötätunnon saajassa herää myönteisiä vastatunteita. Tämän myötä asiakas voi kokea kiitollisuutta, luottamusta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä tuntea itsensä tärkeäksi. (Hänninen & Poikela 2016, 160–161.)

Asiakastilanteessa myötätunnon osoittamisen saattoi johtaa siihen, että asiakas vasta siihen myönteisellä tunteella.

Asiakas kertoi olevansa kiitollinen ja ilahtunut, kertoi olonsa parantuneen, kun kokee että hänen asioitaan aletaan nyt viimein hoitaa yhdessä hänen kanssaan ja hänet otetaan tosissaan.(AK)

Asiakkaat ilmaisivatkin tapaamisissa monenlaisia myönteisiä tunnetiloja. Kiitollisuutta osoitettiin muun muassa seuraavin sanoin.

Oisin kyllä halunnu vielä nähä ja kiittää sua (AK)

Kiitos, kiitos ja vielä kerran kiitos (AK)

Kiitos, kun oot olemassa (AK)

Toisaalta esillä olivat myös raskaat ja kielteiset tunteet kuten epäusko ja epätoivo.

Asiakkaalla valta epäusko avun saamiseksi, pieni toivo avun saannista kuulluksi tulemisen myötä (HP)

Asiakkaalla tunne, että hänestä ei voi koskaan tulla mitään, pelko suuri, että hänen tarpeiden yli kävellään, usko omaan itseensä kokonaan hävinnyt ihmisarvo hukassa (HP)

Hännisen ja Poikelan (2016, 163) mukaan empaattisuus estää sosiaalityöntekijöiden työuupumusta, auttaa roolien tasapainottumisessa ja lisää työtehokkuutta. Saavutetut tulokset ja tavoitteet empaattisuutta kokeneiden asiakkaiden kohdalla ovat olleet parempia. Sosiaalityöntekijä voi Hännisen ja Poikelan mielestä harjoitella empatiakykyjään ymmärtämällä asiakkaan viestintää kokonaistilanteestaan, kuulemalla aidosti asiakkaan tarinaa äänenpainoineen ja merkityksineen sekä näkemällä ilmeet, eleet ja käyttäytymisen. Mielestäni tämä edellyttää ihmistä koskevaa, kokonaisvaltaista tietämystä ja osaamista.

Myös Isokorpi (2004, 15–16) näkee, että perinteinen koulutus, työkokemus ja älykkyys eivät enää riitä elämässä ja työssä menestymiseen, vaan onnistuneessa ihmissuhdetyössä tarvitaan myös tunneälytaitoja. Menestyneet työntekijät ovatkin hyötäneet emotionaalisista, sosiaalisista, persoonallisista ja tunneälyä koskevista taidoista. Näiden lisäksi tarvitaan tietoa ihmisestä kokonaisvaltaisemmin. Työntekijöillä tulisi Isokorven mukaan olla myös rohkeutta käyttää tätä tietoa arjen haastavissa asiakastilanteissa ja muutosprosesseissa. Tunneälytaitoinen ihminen kykenee ajattelemaan asioita myös toisten ihmisten kannalta ja tiedostaa, miten erilaiset tunteet vaikuttavat hänen työntekoonsa ja ajatuksiinsa. Tunnistaessaan tunteensa hän pystyy myös hyödyntämään niitä tehokkaammin työssään. Tunneälyltään rikas ihminen pystyy Isokorven mielestä kohtaamaan toisen ihmisen keskeneräisyyden, ja kykenee sen myötä todelliseen kohtaamiseen vuorovaikutustilanteissa.

5.2.3 Elämäntilanteen kartoittaminen osana palvelutarpeen arviointia

Sosiaalihuoltolaki (2014, § 36) edellyttää, että asiakkaiden elämäntilanteet kartoitetaan palvelutarpeen arvioinnin aikana. Omassa työssäni olen arvioinut asiakkaan palvelutarvetta niin sanotun perhekartoituksen avulla kokonaisvaltaisesti, asiakkaan elämänhistoriasta käsin.

Asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen tunnistaminen palvelutarpeen arvioinnissa edellyttää Paasion (2017, 140) mukaan poikkeuksetta sen tarkastelua, miten tilanteeseen on tultu. Keskeisintä on selvittää, mitä asiakkaan asialle on aiemmin tehty. Suomalaisessa sosiaalityössä keskitytään Paasion mielestä palvelutarpeen arviointiin kuitenkin jo ennen kuin on selvitetty, mistä on kyse. Joskus ikään kuin hypätään suoraan palvelutarpeen arvioimisen viimeiseen vaiheeseen, ja keskitytään selvittämään, millä palveluilla asiakas tulisi autetuksi. Paasio pitää tärkeänä myös sitä, että asiakkaan tilanteeseen johtaneet seikat selvitetään perusteellisesti asiakkaan historiaa tarkastelemalla.

Paasion näkemykset vahvistivat käsitystäni perhekartoituksen ja elämänjanan laatimisen tärkeydestä ja siitä että, asiakkaan tilanne tulisi kartoittaa jäsentyneesti. Olin hyödyntänyt perhekartoitukseksi kutsumaani menetelmää asiakastyössä jo aiemmin, nuorisopsykiatrian osastolla työskennellessäni. Työhöni kuului asiakkaan vanhempien haastattelu, johon liittyi esitietojen eli anamneesin hankkiminen. Tarkoitus oli selvittää vanhemmilta nuoren elämää aina sikiökaudelta nykyhetkeen. Läpi käytiin muu muassa raskauden kulku ja mahdolliset komplikaatiot, synnytys, sosiaalisen käyttäytymisen, sopeutumisen sekä koulumenestyksen kehitys ja emotionaaliset ongelmat. Anamneesin tekijänä sain kuvan siitä, millaiset suhteet nuorella oli vanhempiinsa, sisaruksiinsa, serkkuihinsa ja isovanhempiinsa. Tietojen jäsentämisessä auttoi sukupuun piirtäminen. Sukupuun sisälsi esimerkiksi lähisuvun jäsenten iät, vanhempien avioliittojen alkamisajankohdat ja niiden mahdolliset päättymisajankohdat. Käytin menetelmää myös kartoittaakseni asiakkaan vanhempien lapsuutta ja heidän vanhemmuus- ja kiintymyssuhteitaan. Tämä auttoi ymmärtämään vanhempien käyttäytymistä ja usein myös avasi heidän omia näkemyksiään lapsensa käytöksestä. (Virtanen 2015, 14.)

Sosiaalihuoltolaki (2014, § 36) edellyttää asiakkaan läheisverkoston kartoitusta, ja perhekartoituksessa se tulee luontevasti esille. Hyödynsinkin sitä myös käsillä olevaan tutkimukseen liittyvissä asiakaskohtaamisissa. Keräsin tiedot niin sanotulle elämänjanelle, jolle merkittiin asiakkaan syntymäajankohta ja erilaiset elämän merkkipaalat. Merkittävät elämäntapahtumat kirjasin kunkin ikävuoden kohdalle. Näin ne nousivat selkeästi esille, ja tapahtumien mahdollinen vaikutus asiakkaan kehitykseen oli helpompi hahmottaa. Tämänkaltaisia merkittäviä elämäntapahtumia olivat esimerkiksi peräkkäiset muutot, läheisten kuolemat, vanhempien avioero tai vanhemman uuden puolison liittyminen perheeseen.

Perhekartoitusta tehdessäni perustelin asiakkaalle, miksi hänen menneisyytensä on tärkeää, ja pyysin häntä kertomaan siitä. Kerroin että perhekartoituksen tekemiseen kuuluu niin sanotun elämänjanan ja tarvittaessa sukupuun laatiminen (Liite 1.). Niiden tarkoitus on saada sosiaalityöntekijä ymmärtämään asiakkaan tilannetta paremmin. Kun asiakas kertoi tarinaansa, pyrin palauttamaan tärkeät asiat ja tiedon asiakkaalle takaisin. Kyseessä oli siis asiakkaan tarinan reflektointi siten, että nostin esille ne asiat, jotka olivat asiakkaan elämäntilanteen kannalta merkittäviä.

Perhekartoituksella on selvitetty muun muassa, miten asiakas on kokenut vanhempansa ja sisarensa, miten hänet on kasvatettu ja minkälainen suhde hänellä on ollut perheenjäseniinsä ja minkälainen suhde on nyt. Kartoituksessa on voitu selvittää myös muun muassa vanhempien työ ja ammatti. Nämä tiedot antavat kuvaa siitä, minkälainen asiakkaan lapsuus on ollut, toimiiko hän omassa elämässään vanhempiensa tavoin ja löytääkö hän menneisyydestään yhteneväisyyksiä nykyiseen elämäänsä. Kartoitus kertoo myös väleistä sisaruksiin ja siitä, onko heiltä mahdollista saada tarvittaessa tukea ja apua asiakkaan elämäntilanteeseen. Kartoituksen yhteydessä oli luontevaa keskustella myös siitä, tulisiko arvioinnin kuluessa tavata asiakkaan lähiverkostoon lukeutuvia henkilöitä.

Asiakkaan kasvun ja kehityksen jäljittäminen voi auttaa hahmottamaan sitä, ovatko kehitysvaiheet edenneet ikätasoisesti ja nouseeko lapsuudesta esiin jotakin erityistä. Varhaislapsuuden osalta keskustelimmekin esimerkiksi siitä, miten asiakkaan päivähoido oli järjestetty ja minkälaisia muistikuvia siihen liittyy. Nuoruusiän kohdalla kartoitin, minkälaisena asiakas koki murrosiän, oliko hänelle asetettu turvalliset rajat, minkälainen murrosikäinen hän omasta mielestään oli ja miten vanhemmat häneen suhtautuivat. Kysyin myös, minkälaisena nuoruusiän kaverisuhteet näyttäytyvät ja onko lapsuudesta tai nuoruudesta juontuvia kaverisuhteita yhä olemassa. Elämästään aikuisuuden kynnyksellä asiakas saattoi kertoa esimerkiksi kuvaamalla sitä, milloin oli itsenäistynyt. Samalla kartoitettiin esimerkiksi sitä, milloin asiakas on muuttanut pois lapsuudenkodistaan ja milloin ja mitä hän on opiskellut tai mitä töitä hän on tehnyt.

Pyrin kuvaamaan asiakkaalle, että mielestäni elämäntarinoidemme mahdollisilla yhtäläisyyksillä on merkitystä siihen, kuinka kokonaisvaltaisesti ymmärrän hänen tilanteensa. Taustalla oli ajatukseni siitä, että elämäntarinoiden kosketuspinnat auttavat esimerkiksi hahmottamaan asiakkaan mahdollisesti kokemaan kaltoinkohtelua tai asiakkaan kenties normaalista poikkeavaa käyttäytymistä vuorovaikutustilanteissa. Jos on itse kohdannut elämässään haastavia, kipeitä ja surullisia asioita, asiakkaan asemaan on helpompi asettua.

Kun asiakkaan elämään sijoittuneet merkittävät tapahtumat kirjattiin aikajanelle ikäkausittain, tapahtumien merkitys nousi erityisellä tavalla esille. Esimerkiksi alakouluikään ajoittuva vanhempien ero tai useat peräkkäiset muutot ovat väistämättä vaikuttaneet lapseen ja tuoneet muutoksia lapsen elämään. Turvallisten aikuis- ja kaverisuhteiden menettämiset on voitu kokea hylkäämisinä.

Perhekartoituksen ja elämänjanan laatiminen asiakkaan kanssa antoi paljon tietoa niin työntekijälle kuin asiakkaalle itselleen.

Asiakkaan kohtaamisessa kokonaisvaltaisen tilan hahmottaminen menneisyydestä käsin perhekartoituksen avulla, selitti asiakkaan nykyistä tapaa toimia. Perhekartoituksen kautta sai lisää avaimia työskentelyyn. Asiakas ei ollut itse havainnut näitä asioita mutta osasi nyt yhdistää ne (AK & HP)

Elämänjana auttoi hahmottamaan asiakkaan haastavia tilanteita aikaperspektiivistä käsin ja saamaan ymmärrystä ilmiön kokonaisvaikutuksesta asiakkaan elämään. (HP)

Perhekartoituksen myötä avautui vuosikymmeniä kestänyt psyykkinen kuormitus, jonka kanssa asiakas jäänyt vuosia sitten täysin itsensä varaan. Asia olisi jäänyt nostamatta esiin, ilman perhekartoituksen tekoa, asiakas oli taitava asian piilottelussa. Kysyessäni miksi asiakas ei tuonut tätä asiaa muulloin esille, asiakas kertoi, että ei nähnyt sitä tarpeelliseksi ja koki että siitä ei olisi mitään hyötyä. Kun perustelin asiakkaalle mihin kaikkeen tällainen tieto vaikuttaa, (hänen tapaansa toimia ja olla, hänen ihmisarvoonsa, minun tapaani suhtautua ja ymmärtää häntä ja hänen elämäntilannettaan tässä hetkessä ja ennen kaikkea avun saannin hakemiseen ja sen saamiseen), asiakas oli pitkään hiljaa. Asiakas kysyi miksi minä näen, että hänelläkin olisi oikeus saada apua, kun ei sitä ole tähänkään asti uskottu hänen tarvitsevan. (AK & HP)

Asiakkaan vastakysymys sai minut hiljaiseksi. Olin hyvin pahoillani sen vuoksi, miten viranomaistahot olivat kohdelleet asiakasta, ja näitä tilanteita oli vaikea ymmärtää. Olin myös vihainen ja pettynyt siksi, että viranomaiset ja auttajat eivät olleet pystyneet auttamaan asiakasta. Pitkäaikainen, systemaattinen kiusaaminen oli jättänyt asiakkaaseen hyvin syvät jäljet eikä hän kokenut omaavansa lainkaan ihmisarvoa. Minusta tuntui, kuin edessäni olisi istunut ihmisraunio. Olin hyvin avuton ja keinoton, ja koin että minun täytyi pystyä auttamaan ja tekemään jotain. Päädyin olemaan läsnä ja motivoimaan asiakasta siihen, että hän kertoisi tarinaansa edelleen. Annoin tarinalle tilaa ja otin asiakkaan tunteet ja kokemukset vastaan väheksymättä häntä. Kyseessä oli toinen kahdesta arviointiprosessista, joista annoin itselleni maksimipisteet jokaisesta tema-alueesta (ks. luku 5.6.2).

5.3 Asiakkaan osallistaminen palvelutarpeen arvioinnin prosessissa

5.3.1 Osallisuuden kehä

Jo pitkään on kannettu huolta siitä, miten ihmiset voisivat tulla sosiaalityön piirissä kohdelluiksi palveluiden aktiivisina käyttäjinä sen sijaan, että heitä ohjataan passivoivaan käyttäytymiseen. Asiakkaiden osallistamisen taso sosiaalityössä vaihtelee merkittävästi. Heikoimmillaan osallistaminen on merkityksetön ele. Asiakas saatetaan tulkita aktiiviseksi toimijaksi, kun hän toimii kuten viranhaltijat ohjeistavat. Myös määräysten mukaan toimiminen voidaan tulkita osallistamiseksi. Parhaimmillaan osallistaminen tarkoittaa läsnäoloa, osallistumista ja sitä, että asiakas tulee asiassa konsultoiduksi. (Fargion 2014, 47.) Uggerhojn (2014, 212) mukaan ensimmäinen askel asiakkaan osallistamisessa on ottaa hänen ajatuksensa, tietonsa ja aloitteensa vakavasti.

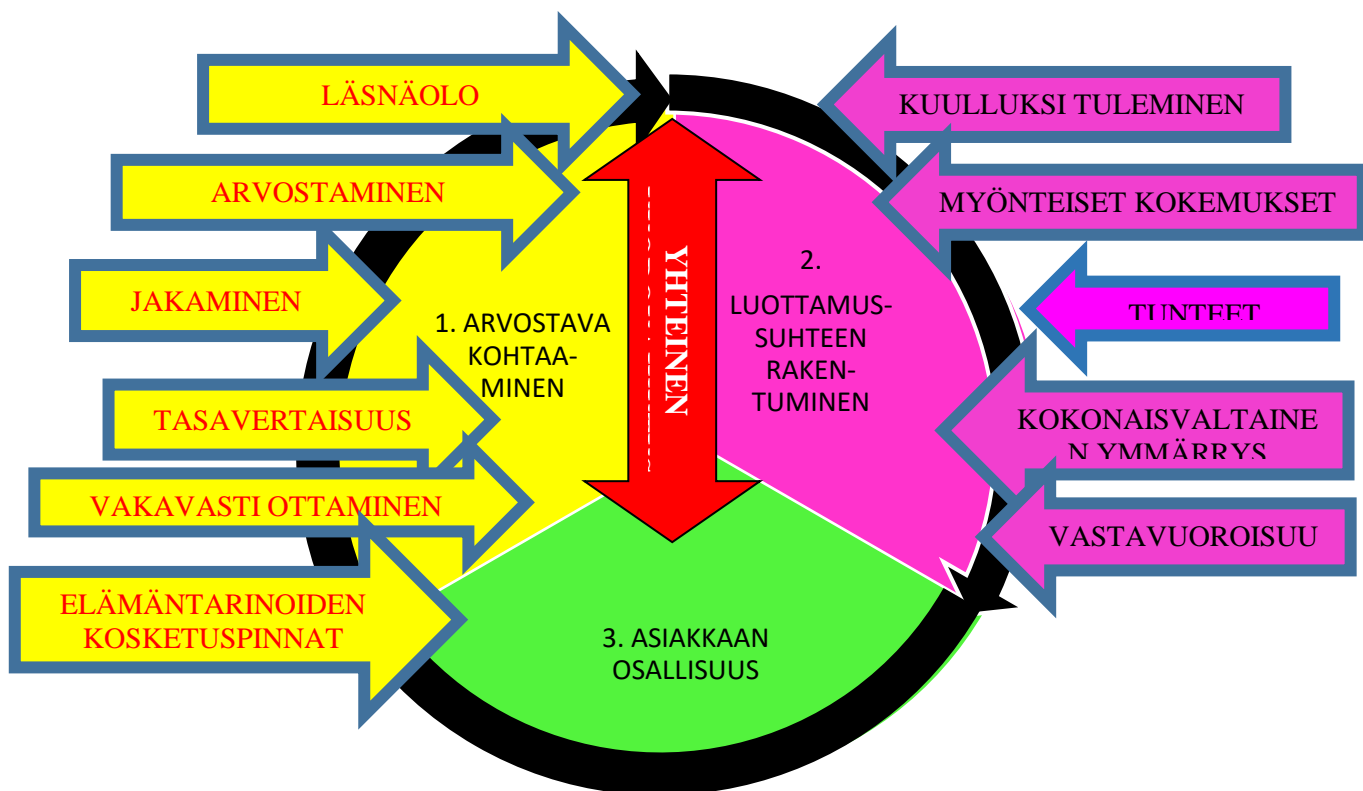
Uggerhojn ajatukseen on helppo yhtyä. Lisäisin kuitenkin siihen vielä riittävän tilan ja ajan antamisen suhteen rakentumiselle. Asiakastilanteissa luottamussuhteen rakentuminen käynnistyi asiakkaan vastaanottamishetkestä, siitä kuinka kohtasin hänet, miten kuuntelin häntä ja miten annoin hänelle tietoa prosessista, johon hän osallistui. Pyrin välittämään asiakkaalle viestin siitä, että hänellä on itsellään ratkaisun avaimet käsissään: jos hän haluaa tulla autetuksi, hän tulee myös kuulluksi. Toin esille myös sen, että asiakkaalla on lupa olla asioista ja ehdotuksistani eri mieltä enkä hylkää häntä tämän vuoksi. Asiakkaan oma mielipide on tärkeä, sillä sosiaalityöntekijän sijaan asiakkaan asioiden paras asiantuntija on asiakas itse.

Närhi, Kokkonen ja Matthies (2013, 118–121) kirjoittavat, että osallisuus on sosiaali- ja terveydenhuollossa tunnettu käsite mutta myös tunnustettu arvo ja tavoite. Sen käytännön toteutumisessa on kuitenkin edelleen vakavia puutteita. Palveluiden käyttäjien kokemukset ja mielipiteet huomioidaan liian harvoin, vaikka osallisuus olisi äärettömän tärkeää juuri sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaille. Heidän vaikutusmahdollisuutensa ovat usein puutteelliset esimerkiksi toimeentulo-ongelmien, työttömyyden ja/tai sosiaalisen syrjäytymisen vuoksi. Osallisuus kuvaa asiakkaan omaa kokemusta, asiakaslähtöisyys sen sijaan organisaatioiden tai työntekijöiden toimintatapaa. Ristiriitaa aiheuttaakin kirjoittajien mukaan se, että asiakkaalta vaaditaan aktiivista osallistumista omien asioidensa hoitamiseen, mutta samanaikaisesti hänen tulisi sopeutua viranomaiskäytänteisiin ja -toimenpiteisiin. Asiakkaasta tulee helposti ”hankala” asiakas, jos hän on aktiivinen oman elämänsä asiantuntija ja subjekti. Osallisuudessa on kyse kansalaisen oikeuksien ja identiteetin

aiempaa vahvemmassa tunnistamisesta ja tunnustamisesta. Tässä yhteydessä ei Närhen, Kokkosen ja Matthiesin mukaan tule unohtaa velvollisuuksien, muospaineiden ja epävarmuuksien tuomia suorituskyky- ja toimintavaatimuksia.

Asiakastapaamisen aluksi pyrin selvittämään, mikä asiakkaan osallisuudentaso on. Tuon esille, että asiakkaalla on valta päättää itseään koskevista asioista. Minä en voi sitä hänen puolestaan tehdä. Tavoitteenani on niin sanottu yhteisen vallan jakaminen asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi. Osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuudet konkretisoituvat, kun asiakas tulee palvelujärjestelmän piiriin. On äärimmäisen tärkeää, että myös työntekijä on tuolloin tietoinen siitä, missä kohdassa prosessia ollaan. Työntekijän ammattitaitoa on kutsua asiakas välittömästi yhteistyöhön, ja kuljettaa häntä mukana prosessissa alusta loppuun saakka. Ajattelen, että osallisuuden kokemuksen edellytys on se, että työntekijä kohtaa asiakkaan ensin arvostavasti. Tästä voi alkaa luottamuksen hauras polku. Vasta luottamuksen vahvistuessa asiakkaan on mahdollista päästä vaikuttamaan asioihinsa eli käyttämään valtaa. Kun työntekijän ja asiakkaan päätökset syntyvät yhteisen vallan käyttämisen tuloksena, asiakas pääsee aina osallistumaan. Tämän tulee toteutua koko asiakassuhteen ajan.

Asiakkaan osallistaminen on monivaiheinen vuorovaikutusprosessin kehä. Siinä ovat läsnä samanaikaisesti arvostava kohtaaminen ja luottamussuhteen rakentuminen. Luottamuksen saavuttaminen edellyttää läsnäoloa, arvostamista, tasavertaisuutta, vakavasti ottamista, tunteiden tunnistettavuutta ja työntekijän oman elämäntarinan hahmottamista suhteessa asiakkaan elämäntarinaa. Kokonaisvaltaisen ymmärryksen, vastavuoroisuuden, kuulluksi tuleminen ja yhteisten myönteisten kokemusten myötä asiakas uskaltautuu osallistumaan ensin kenties tiedostamattomasti ja myöhemmin työntekijän sanoittamisen tukemana myös tietoisella ja tavoitteellisella tasolla. Osallisuuden voi nähdä rakentuvan asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa, kiertyvänä kehänä, jota kutsun osallisuuden kehäksi.



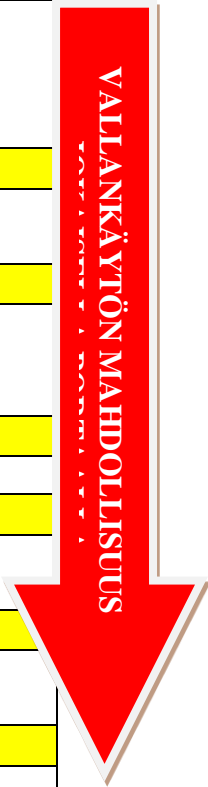
Kuvio 4. Osallisuuden kehä. Asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa rakentuva suhde.

5.3.2 Osallisuuden portaat

Asiakastilanteissa pyrin varmistamaan asiakkaan osallisuuden niin sanottujen osallisuuden portaiden avulla (Taulukko 1). Sovelsin portaat Thomasin niin sanotun tikapuumallin pohjalta. Kilpeläisen ja Salo-Laakan mukaan Thomasin tikapuumallin perusajatus on, että osallisuus on todellista vain silloin, kun siihen liittyy valtaa vaikuttaa prosessin kulkuun. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 306.)

Asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi onkin kehoitettu tekemään rohkeita kokeiluja (SOS II -hanke 2015, 3). Mielestäni palvelutarpeen arviointiprosessin pilkkominen osiin tekee näkyväksi asiakkaan osallisuutta. Samalla portaat varmistavat, että jokainen osallisuuteen liittyvä asia tulee käytyä läpi. Tämä vie prosessia eteenpäin suotuisassa järjestyksessä.

ASIAKKAAN OSALLISUUDEN VARMISTAMINEN: OSALLISUUDEN PORTAAT	
Nigel Thomasin osallistumisen tikapuumallia mukailleen (Ks. Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012)	
1) MAHDOLLISUUS VALITA, OSALLISTUUKO TAPAAMISEEN VAI EI	Asiakas valitsee, tuleeko paikalle, peruuko tapaamisen tai kieltäytyykö osallistumasta → kieltäytyminen osallisuuden muotona
2) MAHDOLLISUUS SAADA TIETOA PROSESSISTA	Asiakkaalle annetaan kokonaisvaltaista tietoa sosiaalityöstä sekä palvelutarpeen prosessista: visuaalinen esitys ja suullinen tiedonanto
3) MAHDOLLISUUS VAIKUTTAA PÄÄTÖKSEN TEKEMISEEN	Asiakas päättää, haluaako asiansa käsittelyn jatkuvan
4) MAHDOLLISUUS ESITTÄÄ MIELIPITEITÄ	Asiakas kertoo tarinansa ja kyseenalaistaa sosiaalityöntekijän esittämiä asioita ja ehdotuksia
5) MAHDOLLISUUS SAADA TUKEA JA APUA ASIOIDEN YMMÄRTÄMISESSÄ	Asiakkaalla on oikeus saada keskustella kielellä, jota hän puhuu ja jolla hän kommunikoi: ammattislangi vs. asiakkaan selkokieli
6) MAHDOLLISUUS PÄÄTTÄÄ JATKOSTA ITSENÄISESTI	Asiakas päättää, sovitaanko seuraava tapaaminen arvioinnin jatkamiseksi



Taulukko 1. Osallisuuden portaavat. Asiakkaan osallisuuden varmistaminen

Porras 1. Mahdollisuus valita, osallistuuko tapaamiseen vai ei

Kun asiakas saa kutsun palvelutarpeen arviointiin, hänellä on mahdollisuus joko saapua tapaamiseen tai jättää tulematta paikalle. Asiakas käyttää niin sanottua negatiivista valtaa, jos hän ei ilmoita poisjäännistään tai jättää tulematta tapaamiseen. Paikalle tulemisella hänellä on jatkossa mahdollisuus osallistua positiivisen vallan käyttöön yhdessä työntekijän kanssa. Jatkotilanteessa työntekijä määrittää, miten valtaa käytetään ja miten sitä jaetaan asiakkaalle.

Tieto asiakasajasta lähetetään yleensä kirjeellä. Tämä oli yleisin tapa myös havainnointini kohteina olleissa asiakasprosesseissa. Kolme kertaa tiedon asiakasajasta antoi yhteistyötaho ja kaksi kertaa ilmoitin ensitapaamisesta puhelimitse asiakkaalle. Tapaamispaikaksi tarjotaan yleensä ensisijaisesti sosiaalitoimistoa, tähän vaikuttavat muun muassa turvallisuussyt. Jos turvallisuusriskiä ei ole tiedossa, tarjoan aina asiakkaalle mahdollisuuden tavata myös muualla. Asiakkaan kotiin sovittavat ensikäynnit tehdään työparin kanssa, niin ikään turvallisuussyistä. Asiakas saattaa perustellusta syystä haluta vaihtaa tapaamispaikaksi kotinsa, vaikka kutsukirjeessä esitetään paikaksi sosiaalitoimistoa. Joskus ensitapaamisia sovitaan myös yhteistyötahon tiloihin. Poikkeustapauksissa

ensitapaaminen korvataan puhelinkeskustelulla, jossa käydään siihen kuuluvat asiat läpi. Näin toimin, jos tapaaminen ei näytä onnistuvan lähiaikana ja asiakkaan asia on kiireellinen.

Valtasuhteet ovat läsnä jo asiakassuhteen alkaessa. Työntekijällä on mahdollisuus päättää, miten valtaa käytetään tai jaetaan. Ensimmäisessä tapaamisessa en yrittänyt saada tietooni kaikkea asiakkaan tilanteesta, vaan johdatin keskustellen asiakasta pohtimaan tilannettaan. Osallistin asiakkaan yhteiseen ihmettelyyn. Tämän myötä asiakkaan tilanteesta tuli jaettu, yhteinen prosessi, jossa asiakas oli oman elämäntarinansa asiantuntija. Työntekijänä olin kuuntelijan roolissa. Yritin vetää yhteen sitä, mitä asiakas kertoo. Nostin keskusteluun myös asioita, joita asiakas ei ehkä ole itse nähnyt tärkeiksi tai joiden vaikutusta tilanteeseensa hän ei ole huomannut.

Asiakasta tavoiteltiin puhelimitse kotikäyntiin liittyvän informaation vuoksi, mutta ei tavoitettu. Jouduimme menemään kotikäynnille yllättäen. Asiakas otti meidät vastaan, jolloin informaatio annettiin suullisesti läpi käymällä mistä on kyse. Asiakas ei ajanut meitä pois, ja tapaamista jatkettiin. (AK)

Asiakas saapui tapaamiseen, kertoen saaneensa kutsun kirjallisesti. (AK)

Jos tiedon antaminen esimerkiksi puhelimitse ei onnistu, voidaan joutua menemään asiakkaan luo ilmoittamatta. Tällöin tieto saadaan annettua, kuten ensimmäisen sitaatin kuvaamassa tilanteessa. Asiakas sai siis mahdollisuuden valita, ottaako sosiaalityöntekijät vastaan vai ajaako heidät pois. Kyseinen asiakas valitsi osallistumisen. Yleisimmin tilanne eteni kuitenkin siten, että asiakas sai kutsun tulla tapaamiseen, noudatti kutsua ja saapui paikalle ja siten osallistui tapaamiseen.

Porras 2. Mahdollisuus saada tietoa prosessista

Kokonaisvaltaisen tiedon saaminen palvelutarpeen arvioinnin prosessista sekä siihen liittyvistä palveluista ensitapaamisella on asiakkaan oikeus. Tämän tiedon antaminen on kuitenkin myös työntekijän velvollisuus. Edellä kuvasin, että havainnollistin palvelutarpeen arviointiprosessin asiakkaalle visuaalisesti (ks. Kuvio 2). Viimeistään tämän kautta asiakas hahmotti prosessin ja sen kulun. Samalla hän myös ehkä ymmärsi asian paremmin. Jos työntekijä antaa asiakkaalle valtaa, asiakkaalla on esimerkiksi mahdollisuus esittää kysymyksiä tai tarkentaa prosessiin liittyviä perusteluita.

Asiakas tapaamisessa, kysytty tietääkö mitään sosiaalihoitolain mukaisesta palvelutarpeen arvioinnista, ei tiennyt. Kysytty haluaako asiaa esiteltävän

visuaalisesti vai puhuttuna, asiakas vastasi huumorillisesti haluavansa molemmat (AK & HP)

Aloimme käydä läpi tapaamisen syitä ja avasin asiakkaalle SHL:n 36 § mukaista prosessia visuaalisen hahmottamisen kautta (AK)

Asiakasta tavoiteltu puhelimitse useasti kotikäyntiajan informoimiseksi. Asiakasta ei tavoitettu, joten paikalle menty ilmoittamatta. Suullinen tiedonanto annettu, eikä asiakas ajanut meitä pois, joten osallisuuden portaat 1–2 toteutuivat. (AK & HP)

Jokaisen asiakkaan kohdalla en käyttänyt visuaalista havainnollistamista, sillä laadin kaavion vasta tutkimusprosessini oltua jo käynnissä. Esittelin kuitenkin kuvion jälkikäteen myös niille asiakkaille, jotka olivat vielä tässä vaiheessa palvelutarpeen arvioinnissa mukana. Sain prosessin visualisoinnista asiakkailta ainoastaan positiivista palautetta.

Tieto prosessista ja sen etenemisestä voidaan esittää asiakkaalle joko ainoastaan puhuen tai visualisointia hyödyntämällä. Visuaalisen kuvion käyttäminen toimi kuitenkin yleensä paremmin kuin tiedon antaminen ainoastaan suullisesti. Useat asiakkaat pyysivät kaavion itselleen, ja olenkin sen heille antanut. Yleensä näytin kuvion tietokoneeni näyttörudulta, sillä yksikössämme ei ollut aiemmin väritulostinta. Mustavalkoiseksi tulostettuna kuvio ei mielestäni ollut riittävän selkeä. Nyt kun yksikössämme on väritulostin, olen ottanut tavaksi tulostaa kaavion aina valmiiksi asiakkaalle, ja hän saa päättää, ottaako sen mukaansa vai ei. Tulosteen mukaan ottaminen mahdollistaa siihen palaamiseen jälkikäteen. Tämä on tarpeen, sillä tapaamisissa tulee esiin runsaasti uutta asiaa eikä kaikkea voi muistaa.

Porras 3. Mahdollisuus vaikuttaa päätöksen tekemiseen

Kolmas osallisuuden porras kuvastaa asiakkaan valtaa päättää, jatketaanko hänen asiansa käsittelyä tiedon antamisen jälkeen. Asiakkaalla on valta päättää asiasta yksin, jos työntekijä osaa esittää asian asiakaslähtöisesti ja asiakasta kunnioittaen ja kykenee ylipäätään hyväksymään asiakkaan vallan. Myös Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2012, 305) ovat todenneet osallisuudessa olevan kyse sekä vallan rakenteista että sen jakautumisesta eli siitä, kuka päätökset lopulta tekee.

Asiakas ei päästänyt meitä sisälle, mutta ei ajanut meitä poiskaan. Asiakkaalle koko ajan viestitetty, että hänellä on oikeus päättää miten toimitaan. Asioiden käsittely jatkui asiakkaan ehdoilla ulkona, asiakas pääsi näin itse vaikuttamaan. (HP)

Asiakas sai tietoa, jonka perusteella hän pystyi tekemään päätöksen siitä, jatketaanko arviointia. Asiakas ei ajanut meitä pois ja jatkoi keskustelua, eli hän teki näin päätöksen prosessin jatkumisesta.

Asiakastapaamisessa palattu usein siihen, että asiakkaan asioita voidaan hoitaa, mikäli hän itse näkee sen tarpeellisena. Siitä syystä hänen tulee itse tehdä päätös, haluaako esittelyn jälkeen jatkaa asioidensa selvittelyä vai päättykö arviointi tähän kertaan, työntekijänä en voi sitä päätöstä tehdä. (AK & HP)

Kyseiselle asiakkaalle oli kerrottu usein, että häntä voidaan auttaa, jos hän itse näkee sen tarpeelliseksi. Samalla tuotiin esiin, että tämä edellyttää sen, että hän tekee päätöksen siitä, jatketaanko arviointia vai päätetäänkö se.

Porras 4. Mahdollisuus esittää mielipiteitä

Asiakkaalla on mahdollisuus itsensä ilmaisuun ja mielipiteidensä esille tuomiseen, jos hän ikään kuin lähtee mukaan yhteistyöhön kertomalla omaa tarinaansa. Asiakas voi myös tuoda omat ehdotuksensa sosiaalityöntekijän tarjoaman työsuunnittelumallin rinnalle. Hän voi ottaa kantaa muun muassa paikkaan, jossa palvelutarpeen arviointi tehdään. Asiakas voi esimerkiksi ehdottaa tapaamista suosikkikahvilassaan sosiaalitoimiston sijaan. Työntekijä voi joko sallia sen, että asiakas vaikuttaa asioihin tai estää asiakasta vaikuttamasta. Jälkimmäisessä tapauksessa valta on työntekijällä. Jos työntekijä antaa asiakkaan vaikuttaa päätökseen, valta on jaettua ja osallistavaa.

Asiakas lähti kertomaan tarinaansa ja toi samalla esille omia ehdotuksia hänen asian hoitamisen järjestelyihin liittyen. Hän esitti toiveen yhteistyökumppaneiden linkittämisestä palvelutarpeen arviointiin kokonaistilanteen hahmottamiseksi. (AK)

Asiakas toi esiin ehdotuksensa yhteistyötahojen osallistamisesta palvelutarpeen arviointiin. Ehdotus oli hyvä, ja toimimme sen mukaisesti.

Luottamus syntyi vaivattomasti, ja asiakas antoi luvan myös perhekartan tekoon. Korostettu useasti, että hänen tulee tuoda omat mielipiteet esille tapaamistemme aikana, muutoin tapaamisista ei ole hyötyä, en voi työskennellä ilman asiakasta. Kerrottu myös, että asiakas voi halutessaan valita myös jonkin toisen paikan tapaamiselle, sen ei aina tarvitse olla sosiaalitoimisto. Asiakkaan kanssa sovittiin, että tavataan seuraavan kerran hänen kotonaan ja joku kerta ehkä jossain kahvilassa. (AK & HP)

Toinen asiakas ehdotti itse seuraavaa tapaamista kotonaan, jotta näkisin hänen kotinsa. Asiakas kertoi, että koti kertoisi hänestä jotain, mikä ei tulisi esille toimistossa. Kiittelin asiakasta luottamuksesta, ja vahvistin hänen näkemystään siitä, että usein koti kertoo ihmisestä enemmän kuin osataan ajatella.

Kolmannessa esimerkissä annoin asiakkaalle mahdollisuuden tuoda vahvat ja eriävät mielipiteensä esiin. Annoin niille tilaa, ja otin vastaan asiakkaan tunteet.

Asiakas hermostui suunnattomasti perhekartan tekemisestä, hän ei alkuunkaan ymmärtänyt asian merkitystä ja palasi asiaan useasti, kysellen perusteluita uudelleen ja uudelleen. Asiakas näki perhekartoituksen uhkana omassa tilanteessaan, eikä halunnut nähdä siinä mitään hyvää. (HP)

Asiakas koki perhekartoituksen tekemisen uhkana ja hänen asioidensa hoitamista estävänä tekijänä. Perustelin ja avasin asian merkitystä kaikin mahdollisin keinoin, kerroin kartoituksen auttavan hahmottamaan hänen tilannettaan ja tukevan asiakasta tilanteessaan eteenpäin. Asiakas myöntyi perhekartoituksen tekemiseen, vaikka tilanne oli hyvin haastava ja monitahoinen. Toisaalta se, että asiakas ei itse nähnyt yhteyttä asioiden välillä ja se, että asiakas oli aluksi hyvin vastentahtoinen perhekartoituksen suhteen, antoivat tärkeää tietoa asiakkaan voinnista. Nostin myös tämän hänen kanssaan esille. Asia jäi lopulta kesken, kun siirryin opintovapaalle ja kollega jatkoi asiakkaan kanssa työskentelyä.

Porras 5. Mahdollisuus saada tukea ja apua asioiden ymmärtämisessä

Viidennen osallisuuden portaan on tarkoitus varmistaa, että asiakas ymmärtää käsitteiden merkityksen ja että käsitteet avataan hänelle hänen ymmärrystään vastaavalla tasolla. Asiakkaan on saatava sosiaalityöntekijältä tukea ja apua niin sanotun kapulakielen ja ammattislangin tulkintaan. Erilaiset termit kuten esimerkiksi vireillepano ja siihen liittyvät aikamääreet tai esimerkiksi päätöksestä valittamisen prosessiin liittyvät toimet saattavat jäädä asiakkaalta tekemättä ymmärtämättömyyden vuoksi. Valta on tällöin aluksi sosiaalityöntekijällä, mutta jos hän kohtaa asiakkaan tasavertaisena, hän avaa tarvittavat asiat ja termit asiakkaalle riittävällä ja sopivalla tasolla. Tällöin toteutuu myös asiakkaan oikeusturva.

Selvensin sosiaalihuoltolain prosessia asiakkaalle vielä tarkemmin, katsottu tietoja yhdessä tietokoneelta ja tulostettu asiakkaan pyynnöstä tarkempia tietoja asiakkaalle mukaan. (AK)

Esimerkissä tulostin asiakkaalle visuaalisen kuvion mukaan, kävimme läpi sosiaalihuoltolakia ja sitä, mitä se tarkoittaa juuri kyseisen asiakkaan kohdalla. Keskustelimme siitä, mistä prosessi lähti liikkeelle ja mitä seuraavaksi tapahtuisi. Joskus ymmärrystä ei synny, mutta sekin on hyvä sanoittaa ja kirjata muistiin. Tämänkaltaisessa tilanteessa on tärkeää edetä hitaasti ja kysyä asiakkaalta toistuvasti, miten hän itse asian ymmärtää. Asiakkaalta voidaan varmistaa esimerkiksi, hyväksyykö hän tulossa olevat toimenpiteet kuten arvioinnin jatkamisen ja siihen liittyvät tapaamiset.

Avattu asiakkaalle tarkemmin ilmoitus/hakemus ja vireillepano käsitteitä, kuten myöskin palvelutarpeen arviointiin liittyvää termistöä. Seuraavalla kerralla hän ei enää muistanut mistä oli kyse ja kävimme niitä uudelleen läpi. Sitä seuraavalla kerralla sama tilanne, eikä asiakas vaikuttanut, että olisi tehnyt tällä kiusaa. Tämän kerran jälkeen jouduin kertomaan asiakkaalle, että meidän on mentävä asiassa eteenpäin, koska muuten emme pääse itse asiaan. Annoin asiakkaalle tulostettuna visuaalisen kuvion mukaan. Kerroin että pyrin aina prosessin etenemisen myötä osoittamaan hänelle missä kohtaa kuvioita olemme menossa. Asiakas oli tähän tyytyväinen. Joskus on hyvä osata luovuttaa, vaikka tavoite olisikin hyvä. Mikäli tämä ei edesauta asiakkaan asiaa, on osattava luovuttaa ja siirtyä eteenpäin, jotta asiakkaan asiassa päästäisiin edistymään. (AK & HP)

Joskus asiakas unohti saaneensa tiedon, jonka on edellisessä tapaamisessa saanut. Tuolloin kävin asian uudelleen läpi, kertasin ja pyrin varmistamaan, että asia tuli ymmärretyksi. Usein asiakas ymmärsi asian sillä hetkellä, kun sitä käytiin läpi, ja siirryimme siksi eteenpäin. Jälkimmäisen sitaatin kohdalla oli kyse juuri tästä. Haasteeksi muodostui se, että asiakas ei muistanut tiedoksi annettuja asioita. Ymmärsin itse lopulta, että vaikeus oli kognitiivisella tasolla ja luonteeltaan sellainen, johon en voinut vaikuttaa. Annoin asiakkaalle mukaan prosessia kuvaavan kaavion, johon vielä kirjoitin tietoa prosessin kulusta asiakkaan ymmärrystä vastaavalla tasolla. Kerroin myös, että hän voi aina soittaa minulle, jos hän jää miettimään jotakin kohtaa prosessista. Tämä riitti asiakkaalle. Hän sai tulkinta-apua, johon oli tyytyväinen.

Porras 6. Mahdollisuus päättää jatkosta itsenäisesti

Kuudes porras nostaa selkeästi esille asiakkaan oman äänen. Hän voi joko ottaa vastaan ehdotetun uuden asiakasajan tai kieltäytyä siitä.

Asiakas itse ehdotti haluavansa siirtyä sosiaalityön asiakkuuteen palvelutarpeen arvioinnin aikana. On kokenut tulleensa kuulluksi, koska häntä on aidosti kuunneltu, kysytty tarkentavia kysymyksiä, eikä häntä eikä hänen esittämiään asioita ole

väheksytty. Kävimme keskustelua siitä, onko sosiaalityön asiakkuuteen perusteita, koska minä tulkitsin, että niitä ei tässä kohtaa ollut. Perustelin asiakkaalle asiaa, että asiakkuuteen tarvitaan perustelut ja sen pohjalta laaditaan asiakassuunnitelma, johon kirjataan tavoitteet ja miten siihen päästään. Palvelutarpeen arvioinnin aikana asiakkaan asiat oli saatu hoidettua eteenpäin. Sovimme että hän saa hyvin matalalla kynnyksellä ottaa yhteyttä, mikäli kysyttävää tulee ja aina on mahdollista tehdä uusi arvio hänen tilanteestaan. (AK & HP)

Osallisuuden portaiden läpikäyminen tekee arviointiprosessin kulun näkyvämmäksi. Tämä puolestaan tukee työskentelyäni: porrasmallin avulla voidaan varmistaa asiakkaan osallistaminen ja vallan jakaminen vaihe vaiheelta. Portaatt auttavat hahmottamaan, miten asiakkaan osallistaminen käytännössä tapahtuu. Porras portaalta pyrin osallistamaan asiakkaan vahvemmin oman prosessinsa käsittelyyn. Tein tämä jakamalla tietoa prosessista, kysymällä asiakkaan mielipiteitä ja antamalla hänelle päätöksentekovaltaa.

Portaatt olivat alun perin tarkoitettu työvälineeksi itselleni. Tutkimuksen aikana huomasin, että osallistamista on vasta asiakkaan ottaminen konkreettisesti mukaan porrastaulukon tulkintaan. Aluksi olin ajatellut, että osallistamista olisi jo se, että itse tulkitseen asiakaskertomuksia lukemalla niitä jälkikäteen. Havahduin tähän, kun en ollut kirjannut riittävän tarkasti asiakaskertomuksiin sitä, miten olin hyödyntänyt portaatt. Sen sijaan olin kirjannut asian yleisellä tasolla, esimerkiksi seuraavasti.

Annettu info sosiaalihuoltolain 36 § mukaisesta palvelutarpeen arviointiprosessista ja keskusteltu asiakkaan osallisuudesta ja siitä mitä se tarkoittaa. (AK)

En ollut siis esimerkkien tasolla avannut, mitä tarkoitin osallisuudella ja miten se konkretisoituisi asiakkaalle. Itselleni olin sitä vastoin välittömästi asiakaskäynnin jälkeen huomattavasti tarkemmin kirjannut havainnointilomakkeistoon muistiin sen, miten olin kokenut osallisuuden toteutuvan portaiden kautta. Lomakkeisto onkin toiminut tutkielman tekemisen aikana muistini tukena. Jatkossa olisi kaksinkertaisen kirjaamisen välttämiseksi tarkoituksenmukaista kirjata tärkeät huomiot suoraan sähköiseen asiakasjärjestelmään asiakaskertomukseen. Myös Lehmuskosken (2017, 419) mukaan sosiaalityöntekijän vastuulla on huolehtia siitä, että hänen ammatillinen näkemyksensä tulee riittävällä tavalla dokumentoiduksi.

Ajattelin aluksi, että havainnot asiakkaan osallistumisesta ja tiedon antamisesta hänelle ovat asioita, joita ei asian vähäpätöisyyden vuoksi kannata kirjata asiakaskertomuksiin. Tämän vuoksi laadin havainnointilomakkeiston, johon kirjasin asioita. Tutkielman edistyessä olen

huomannut, että havaintojen kirjaaminen on tärkeää. Kun kuvaan asiakaskertomukseen asiakkaan osallisuutta koskevia asioita, turvaan omat oikeuteni. Ennen kaikkea teen kirjauksella kuitenkin näkyväksi asiakkaan osallistumista, jota myös sosiaalihuoltolaki edellyttää. Asiakkaat tulevat tasa-arvoisesti kohdelluiksi, kun kirjaan jokaisen kohdalle miten tietoa on annettu, miten asiakas on päässyt vaikuttamaan asioihin ja miten hän on saanut mielipiteensä. Tällä edistän sosiaalihuoltolain mukaista eriarvoisuuden vähentämistä.

Tutkimuksen aikana kiinnitin erityistä huomiota kirjaamiseen, sillä laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (245/2015) oli tuore. Lain tavoitteeksi asetettiin asiakastietojen käsittelyn ja kirjaamisen yhdenmukaistaminen. Vuoteen 2015 asti asiakastyön kirjaamiseen ei ollut juurikaan julkisen hallinnon yleislakeja tarkempia säädöksiä. Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa potilasasiakirjoja koskeva asetus on sen sijaan ollut voimassa jo vuodesta 2009. (Lehmuskoski 2017, 426–427.)

Asiakaskirjalaki on ensimmäinen sosiaalihuollon tiedonhallintaa kokonaisvaltaisesti ohjaava erityislaki. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tulee kirjata asiakastietoja asiakkaasta siihen asti, kun asiakkuus on voimassa, ja asiakaskirjojen kielen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää. Asiakaskirjoja on voitava hyödyntää eri tarkoituksiin asiakasprosesseissa ja organisaation toiminnassa. Tämä tulee ottaa huomioon niiden laatimisessa ja säilyttämisessä. (Lehmuskoski 2017, 427.)

Sosiaalityön arki muuttune kirjaamisen osalta, koska käytäntöjen yhtenäistymisen myötä käyttöön otetaan sosiaalihuollon asiakastietomallin mukaiset asiakirjapohjat. Vapaamuotoisen tekstin osuus vähenee, ja luokitusten ja kooditusten määrä lisääntyy. Tämä edistää asiakastietojen hyödynnettävyyttä ja yksiselitteisempää tulkittavuutta asiakaskirjausten osalta. Sosiaalihuollon henkilöstö tulee kuitenkin perehdyttää ja kouluttaa määrämuotoiseen kirjaamiseen. (Lehmuskoski 2017, 436.)

Yksikössämme ammattilaiset ovat tehneet asiakaskirjauksia yksilöllisesti mutta osin myös yhteneväistä kirjausrunkoa käyttäen. Käsitykseni mukaan asiakkaan ei ole annettu tarkistaa asioiden paikkansapitävyyttä kirjauksissa muutoin kuin palveluarvioinnin lopuksi tehtävän yhteenvedon osalta. En ollut aluksi tietoinen tästä käytännöstä, joten olen antanut asiakkaan lukea häntä koskevan kirjauksen tapaamisessamme. Asiakkaiden osallistamisen mahdollistaminen tällä tavoin herätti työyhteisössämme kysymyksiä – ehkä juuri siksi, ettei näin ollut ollut tapana toimia, ja olin kenties jossakin määrin asioiden edellä.

Asiakaskirjalaki antaa mahdollisuuden kirjata asiakkaan osallisuutta koskevia asioita asiakaskertomuksiin. Ohjausta ja koulutusta kirjaamiseen on luvassa tulevaisuudessa, mutta ennen sitäkin tietoinen havainnointi ja tärkeiksi tulkittujen asioiden kirjaaminen eivät voi mahdottomia tehtäviä kenellekään. Asiakkaalla on sosiaalihuoltolain nojalla oikeus tarkistaa kirjausten paikkansapitävyys, joten tavassani toimia on kyse lainmukaisesta asiakaskeskeisyydestä ja asiakkaan osallisuudesta.

Asiakkaalle voi olla ylitsepääsemättömän vaikeaa osallistua häntä itseään koskevaan prosessiin, jos hänestä saadun tiedon tarkistaminen tapahtuu tulevaisuudessakin asiakirjaluovutuspyynnön kautta. Jos asiakas ei lue ja tarkista asioita, joita hänestä on kirjoitettu, ei hän voi juuri vaikuttaa asioihinsa. Asiakaskertomuksia ei ole saanut antaa asiakkaalle ilman asiakirjaluovutuspyyntöä. Sillä voidaan todentaa, että asiakas on saanut asiakirjan. Prosessi on asiakkaan näkökulmasta liian byrokraattinen. Lakia noudattaen en antanut asiakkaille tapaamisissa tulosteita heistä koskevista asiakaskirjauksista, vaikka he lukivat tekstit tarkistaakseen tietojen paikkansapitävyyden. Varsinkin perhekartoituksen ja elämänjanaan liittyvien tietojen kohdalla on tärkeää, että asiat tulevat oikein kirjatuksi. On myös työntekijän etu, että asiat tulevat kirjatuksi oikein ja ajantasaisesti. Tällöin toinen työntekijä voi tarvittaessa jatkaa siitä, mihin toinen on asiakkaan kanssa jäänyt.

Tarkempi ohjaus on tarpeen, sillä todenmukainen kirjaus parantaa asiakkaan ja työntekijän oikeusturvaa. On toivottavaa, että asiakaskirjauksia voitaisiin hyödyntää laajalti ja kenties tulevaisuudessa asiakkaan luvalla siirtää perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja sosiaalihuollon välillä. Tällöin asiakas ei joutuisi kertaamaan asioitaan toistuvasti vieraille ihmisille, vaan tieto tavoittaisi kaikki ne tahot ja henkilöt, jotka työskentelevät hänen kanssa.

Myös omassa tutkielmassani näkyy Nummelan (2011, 5) toteamus siitä, että palvelujärjestelmä ei tuo asiakkaiden oikeuksia esille riittävän vahvasti. Nummelan mielestä sosiaalityön palvelukulttuuri ei tue asiakaslähtöisyyttä. Toimeentulotukea saavien asiakkaiden oikeuksien toteutumisen esteet tulivat hänen tutkimuksessaan näkyviksi yhteydenottoina sosiaaliamiehen. Tämä kuvastaa Nummelan mielestä sitä, että palvelujärjestelmä ei kohtaa asiakasta, ja asiakkaiden haastavat elämäntilanteet muodostavat sosiaalityöntekijöiden työlle sitä hankaloittavia reunaehtoja.

Nummela (2011, 5) nostaa myös esiin asiakkaan omien verkostojen huomioimisen tärkeyden osana osallistamisen prosessia. Tämä vahvistaa työskentelytapani asiakkaan

perhekartoituksen tekemisessä. Viranomaisverkostokartan tekeminen ei ole aiemmin tullut mieleeni, mutta Nummelan innoittamana aion ottaa myös sen käyttöön työssäni. Kartasta hahmottuu sekä minulle työntekijänä että asiakkaalle tahot, joiden kanssa asiakas on tai on ollut tekemisissä. Itse en aina huomaa nostaa esiin jokaista viranomaistahoa eikä asiakas ehkä halua kertoa kaikesta, jos sitä ei suoraan kysytä. Viranomaisverkostokartta tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden tuoda oma äänensä kuuluville, kun hän kertoo mahdollisista yhteistyökumppaneistaan.

Närhi, Kokkonen ja Matthies (2014, 234) kirjoittavat, että asiakkaan osallisuus ja osallistuminen toteutuvat paremmin, jos asiakkaan elämäntilanteesta ja siihen liittyvistä asioista ollaan kokonaisvaltaisesti ja aidosti kiinnostuneita. Tähän päätelmään tulin myös itse. Kun olin aidosti läsnä, ja osoitin sen eleillä ja kysymyksillä ja kuuntelemalla aktiivisesti esimerkiksi perhekartoituksen tekemisen aikana, heräsi myös asiakkaan oma aktiivisuus. Tämä puolestaan mahdollisti osallistumisen.

5.4 Vuorovaikutus asiakassuhteissa

Mönkkönen (2001) on analysoinut sosiaali- ja terveysalan asiakkaiden ja työntekijöiden asiakassuhteiden retoriikkaa. Tarkastelun kohteena ovat vuorovaikutuksen ulottuvuudet asiakassuhteissa. Taustalla on teoria sosiaalisen vuorovaikutuksen perusmuodoista, jonka avulla hän pyrkii havainnollistamaan vastavuoroisuuden kommunikaatiota, yhteisen ymmärryksen rakentumista ja aidon hämmästyksen merkitystä dialogisessa suhteessa. Mönkkönen (2002, 37, 43) kuvaa vuorovaikutuksen perusmuotoja sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoiksi ja vuorovaikutusorientaatioiksi.

Yliruka (2006, 67–68) käyttää Mönkkösen vuorovaikutuksen tasoja tutkimuksessaan, jossa hän on kehitellyt niin sanotun Kuvastin-menetelmän. Menetelmänsä varten Yliruka on luonut lomakkeiston, josta hyödynnän tutkielmassani niin sanottua Peili-itsearviointiosiota. Lomakkeeseen liittyvät vuorovaikutuksen peilit 9–12, asiakastyön rakenteelliset peilit 13–15 ja oman kuvan peilit 16–17.

Seuraavaksi tarkastelen lähemmin vuorovaikutuksen peilejä asiakastilanteissa. Yliruka (2006, 49, 66–67) muistuttaa kuitenkin, että peilien lisäksi sosiaalityöntekijä voi arvioida vuorovaikutusta asiakkaan kanssa myös muilla, itselleen läheisillä sanoilla ja käsitteillä.

5.4.1 Vuorovaikutuksen peili 9

Vuorovaikutuksen peilissä 9 tarkastellaan sosiaalityöntekijän kokemusta asiakastilanteesta viiden tason kautta (Yliruka 2006, 49). Ensimmäinen taso on *tilanteessa olo*. Siinä molemmat osapuolet tietävät olevansa institutionaalisessa suhteessa toisiinsa. Kumpikaan ei ota suhdetta vakavasti, koska aitoa kiinnostusta vuorovaikutukseen ei synny. Osapuolet eivät reagoi toisiinsa eivätkä yritä päästä kontaktiin. Tätä tasoa kuvastaa esimerkiksi henkilö, joka on ihastunut toiseen ihmiseen ja näkee paljon vaivaa saadakseen tämän huomion. Toinen osapuoli ei kuitenkaan välttämättä noteeraa pyrkimystä eikä edes toisen osapuolen olemassaoloa. Tämä voi johtaa tilanteeseen, jossa henkilöt ovat vuorovaikutuksessa mutta käyttäytyvät kuin eivät tuntisi toisiaan. (Mönkkönen 2001, 434; 2002, 43.)

Tilanteessa olon tunnistin asiakastilanteen itsenäisenä vuorovaikutuksen tasona ainoastaan kerran.

Asiakas oli samassa tilassa, mutta pyrki koko ajan toiseen huoneeseen antaen tilaa lähiomaiselle, ikään kuin paeten vuorovaikutustilannetta. Ilmeisesti lähiomainen oli aiemmin aina hoitanut tällaiset tilanteet, ja vetäytyminen oli totuttu tapa. Minä yritin kovasti perustella ja houkutella asiakasta osallistumaan, koska kyseessä oli hänen, ei lähiomaisen asiat. (AK & HL)

Toisessa tapauksessa tilanteessa olon tasoon liittyi myös yhteistyösuhteen piirteitä.

Asiakas oli läsnä, mutta vaikutti kuin hän ei olisi ollut kuitenkaan tilanteessa. Asiakkaan hämmentävä käyttäytyminen; tuhahtelu, itsekseen hymähtely ja naurahtelu viestitti ehkä tylsistymistä mutta asiakkaan sanojen perusteella siitä oli tulkittavissa myös vähättelyä ja ylimielisyyttä. Joka tapaamisella pyrin kohtamaan hänet arvokkaasti ihmisenä, kuuntelin hänen sanomisiaan tarkasti, nostin niistä esille omia havaintojani, sanoitin hänen tilannettaan. Kerroin ja perustelin haluavani auttaa asiakasta tukalassa tilanteessa, mutta tarvitsen siihen hänen apuaan. Useiden tapaamisten konkreettisten asioiden tekemisen jälkeen, asiakas yhtäkkiä lähti mukaan yhteistyöhön- ikään kuin olisi huomannut, että kohtaan ja hyväksyn hänet sellaisena kuin hän on ja aidosti haluan auttaa häntä. Työskentely lähti vauhdilla etenemään ja tunnistin tämän muutoksen jälkeen yhteistyötason tunnusmerkkejä. (AK & HL)

Asiakas oli fyysisesti paikalla mutta vaikutti olevan ajatuksissaan muualla. Useiden tapaamisten jälkeen hän tuntui kuitenkin yhtäkkiä lähtevän yhteistyöhön kanssani. Yhteisen päämäärän löydyttyä saimme laadittua työskentelyn tavoitteet, ja hän sitoutui työskentelyyn.

Toisesta vuorovaikutuksen taso on *sosiaalinen vaikuttaminen*. Sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa toinen osapuoli käyttää valtaa ja määrittelee siten vahvasti vuorovaikutuksen kulkua. Vuorovaikutus voi olla yksi- tai kaksisuuntaista. Osapuolet käyttävät samaansa tietoa hyväkseen, jotta he voisivat muuttaa omaa käytöstään suhteessa saatuun tietoon. Jos esimerkiksi pieni lapsi yrittää saada huomiota vanhemmaltaan, mutta vanhempi ei reagoi, on kyse yksisuuntaisesta vuorovaikutuksesta. Tällöin voidaan puhua sosiaalisesta tilanteesta mutta ei sosiaalisesta toiminnasta. Aikuisen käyttäytyminen lasta kohtaan voi saada vallankäytön muotoja, jos lapsen näkökulma ei vaikuta tilanteeseen. Myös sosiaalisen vaikuttamisen vuorovaikutuksen tasoon liittyy siis kysymys vallasta, olkoonkin että vallan muodot vaihtelevat. Vallankäyttö voi olla myös toisen jättämistä huomiotta. Tällöin toimintaan vastataan vastaamattomuudella eli niin sanotulla näkymättömällä vallalla. (Mönkkönen 2001, 436; 2002, 43.)

Sosiaalisen vaikuttamisen tunnistin vuorovaikutuksen tasona kerran. Se näytti liittyvän osittain pelaamisen tasoon, jonka esittelen myöhemmin.

Asiakkaan ehdottomuus mutta samanaikaisesti hänestä välittyvä hätäannus ja turvattomuus saivat minut tuntemaan, että tämän asiakkaan kohdalla oli annettava hänen määrätä vuorovaikutuksen luonnetta, koska muutoin asiakas ehkä jättäisi tulematta seuraavaan tapaamiseen. Hän sai siis johtaa puhetta, josta poimin asiat, esitin ne hänelle ikään kuin uusina asioina, joihin hän antoikin vastauksia. Mikäli minä olisi esittänyt asiat, asiakas olisi todennäköisesti vetäytynyt. Tällä tavoin sain edistettyä hänen asiaansa. Osittain vuorovaikutuksessa oli myös pelaamista taholtani, koska asiakas ei olisi suostunut auttaja-autettava positioon, mikäli asia olisi hänelle näin esitetty. (AK & HL)

Annoin asiakkaan ohjata vuorovaikutustilannetta yksisuuntaisesti, koska koin, ettemme muutoin pääsisi asiassa eteenpäin. Asiakas johti puhetta, josta poimin hänelle tärkeitä asioita esille. Asiakas sai käyttää valtaa, mutta osasin hyödyntää hänen kertomaansa vaikuttaakseni häneen. Osasin pelata asiakkaan sääntöjen mukaisesti ja hänen edukseen.

Toisessa tapauksessa sosiaalisen vaikuttamisen vuorovaikutus tason lisäksi nousi esiin yhteistyösuhteen piirteitä.

Asiakas pyrki sanelemaan, miten häntä vain voidaan auttaa, tämä liittyi taloudelliseen tilanteeseen. Asiakas oli hätäntynyt ja peloissaan taloudellisesta ahdingostaan ja pyrki sanelemalla käyttämään valtaa. En lähtenyt käyttämään itse valtaa (olisin voinut tyrmätä asiakkaan toiveet vain toteamalla, että meidän toimeentulotuen kriteerit ovat nämä ja nämä, eikä hänen tämän hetkinen tilanteensa

täytä kriteerejä), mutta vastasin vastaamattomuudella. Minulle tuli tunne, että kyse on paljon muustakin kuin mitä asiakas sillä hetkellä kertoi ja toi esille. Annoin asiakkaan tunteille, ahdingolle tilaa, sanoitin niitä myös hänelle, otin hänet vastaan sellaisena kuin hän, yritin kertoa hänelle, että hän ei ole sama kuin hänen haastava tilanteensa. Kotikäynnillä pääsimme hänen tilanteensa ongelman äärelle, jolloin hänen tilanteensa laajeni muuallekin kuin taloudelliseen näkökulmaan. Pääsimme hyppäämään vuorovaikutustason yhteistyötasolle laatimalla yhteiset tavoitteet työskentelylle, työskentely jatkui vastavuoroisena alun haastavuuden jälkeen. (AK & HL)

Asiakas käytti hyväkseen aiemmin saamaansa, toimeentulotukea koskevaa tietoa ja vaati saada tiettyä palvelua. Hän pyrki vaikuttamaan minuun vetoamalla aiemmin saamaansa palveluun ja kohteluun. Annoin asiakkaalle tilaa tuoda esiin omat näkemyksensä tuomitsematta niitä. Kotikäynnillä sain asiakkaan tilanteesta enemmän tietoa. Kerroin tästä myös asiakkaalle. Asiakas ikään kuin havahtui näkemään asiat toisella tavoin, ja tämän jälkeen pääsimme hahmottelemaan yhteiset tavoitteet. Ilman kotikäyntiä en olisi osannut huomioida niitä seikkoja, jotka johtivat lopulta yhteistyöhön, eikä asiakas osannut tuoda niitä toimistotapaamisessa esille.

Kolmannella vuorovaikutuksen tasolla eli *pelisuhteen tasolla* suhteen kumpikin osapuoli toimii tiettyjen pelisääntöjen mukaan. Asiakas ottaa esille asiat, joilla ajattelee olevan vaikutusta tilanteeseensa. Myös työntekijällä on omia tavoitteitaan ja keinojaan asiakkaan tilanteen suhteen. Joskus toinen osapuoli uskoo suhteen aitouteen, mutta toinen osaa käyttää tilannetta hyödykseen. Pelisuhde voi tulla ilmi järjestelmän hyväksikäyttönä ja välinpitämättömyytenä annettavaa apua kohtaan. Pelisuhde voi ilmetä myös molempien osapuolten toimintana, silloin toinen osapuolista on epäaito, ja toinen vaistoa sen. Pelin tasolla toimivaa vuorovaikutussuhdetta nimitetään myös riidaksi, konfliktiksi tai erimielisyydeksi. (Mönkkönen 2001, 439; 2002, 43.)

Pelitason tunnistin vuorovaikutuksen tasona kolme kertaa. Jokaisella kerralla siihen linkittyi myös yhteistyötason piirteitä.

Asiakkaan kanssa peli- ja yhteistyötasot vuorottelivat, pelitason ollessa enemmän hallitseva. Asiakas kuvautui hyvin arkana ja syrjäytyneenä ja lähdin perustelevaan ja motivoimaan hänen ihmisarvoaan ja nostamaan sitä kautta asiakkaan itsetuntoa. Yhteistyötasolla mentiin jonkin matkaa. Kun lähdin nostamaan arkoja asioita esiin, perustellakseni niiden merkitystä hänen tilanteeseensa sillä hetkellä, asiakas ikään kuin puolustautuakseen peruutti pelitasolle. Tuolloin kaikki läheisyys, inhimillisyys vuorovaikutussuhteestamme yllättäen hävisi ja tilalle tuli kova peluri, joka alkoikin

peitellä aiemmin esiin tuomiaan asioita ja nostaen esiin vain niitä asioita joilla voisi olla merkitystä tietyn taloudellisen etuuden saamiseksi. Asiakas toi esille niitä asioita, joiden oletti vaikuttavan tilanteeseensa, esimerkiksi jätti kertomatta mitä tuloja hänellä todellisuudessa on. Hyvin hämmentävä kokemus, en ymmärtänyt mitä tasojen välillä tapahtui. Saman tapaamisen aikanakin tasot vaihtelivat. Olin kirjaimellisesti ihan pihalla, selvää oli vain se, että tasot vaihtelivat ja kyse oli selkeästi välillä pelaamisesta ja välillä yhteistyöstä (AK & HL)

Asiakas tuli ensitapaamisessa hyvin yhteistyöhön, ja saimme laadittua tavoitteet, joihin hän sitoutui. Seuraavalla tapaamiskerralla hän toi yllättäen esiin asioita, joiden oletti vaikuttavan tilanteeseensa suotuisasti. Kun nostin esille myös muita hänen tilanteeseensa vaikuttavia asioita, hän kiisti sekä ne että aiemmin sopimamme tavoitteet. Yllättäen asiakas ryhtyi kuitenkin jälleen yhteistyöhön ikään kuin unohtaen mistä olimme juuri puhuneet ja otti esille tavoitteet ja suunnitelmat niiden saavuttamiseksi.

Tunne ensitapaamisen jälkeen vahvasti johtaa Peli-vuorovaikutustasoon. Asiakas kuvautuu kriisin keskellä välinpitämättömänä eikä kiinnostusta asioiden hoitamiseen ole. Selväksi tulee, että haluaisi vain taloudellisen edun, mutta ei ole valmis sitoutumaan mihinkään yhteistyöhön, vaikka yhteistyökumppaneiden kanssa sitä kovasti perustellaankin. Intuitio siitä, että mikäli asiakas saadaan ensisijaisen palvelun piiriin, asiat voivat lähteä etenemään. Asiakas selvästi väsynyt viranomaisten toimintaan. Kuvautuu että on hyvin itsensä varassa eikä tukea ole ollut, nyt hyvin hätäntyneen oloinen. Tulee tunne, että tarvitsee vahvan aikuisen vierelle, joka pitää hänestä huolta. Asiakkaan päästyä hoidon piiriin, vuorovaikutussuhteessa tapahtui selkeä muutos yhteistyötasolle. Kun asiakkaan terveydentilanne heikkeni, palattiin takaisin pelaamistasolle. (AK & HL)

Asiakas tuntui olevan kiinnostunut työskentelemään vain taloudellisen edun saamiseksi, vaikka tarvetta oli selvästi kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arviointiin. Asiakkaan terveydentilanne vaikutti heikentyneeltä, ja kun hän lopulta sai siihen apua, yhteistyö alkoi sujua. Terveydentilan heikennettyä yhteistyö alkoi kangerrella ja palattiin pelaamisen tasolle.

Asiakkaan asioiden hoitaminen ns. etäsuhteena. Asiakas asunnottomuuden vuoksi halusi hoitaa asioita lähinnä puhelimitse koska asusteli tuttujen ja sukulaisten luona ympäri Suomea. Asiakkaan tuodessa asiaansa ensikertaa esille, hän vaati vahvasti taloudellisten etuuskien myöntämistä hänelle. Asiakas jätti kertomatta asioita, jotka vaikuttivat taloudellisen etuuden myöntämiseen ja jälkikäteen selitteli asiaa eritavoin. Asiakkaan tilanne kriisiytyi useaan kertaan, jolloin tehtäväni oli kannatella häntä myös psyykkisesti, hän ei ollut valmis tuolloin ottamaan muuta apua vastaan. Huomatessaan että pysyn hänen rinnallaan, vaikka hän oli ollut

epärehellinen minulle useasti ja otan hänet joka kerta vakavasti ja koitan aidosti hoitaa hänen asioitaan, siirryimme yhteistyötasolle. Asiakas oli valmis tavoitteiden laatimiseen, piti kiinni sovituista asioista ja ajan myötä pelaaminen hävisi. (AK & HL)

Asiakas pysyi pelitasolla siihen saakka, kunnes uskaltautui luottamaan minuun työntekijänä. Hän näytti testaavan minua eri tavoin. Lopulta asiakas uskaltautui yhteistyötasolle huomattuaan, että en hylännyt häntä hänen käyttöksensä vuoksi, vaan halusin syvällisemmin selvittää, miksi hän toimii kuten toimii.

Kun yhteinen päämäärä on löydetty ja sekä työntekijä että asiakas sitoutuvat siihen, ja tavoitteita myös saavutetaan, on kyseessä neljäs vuorovaikutuksen taso eli *yhteistyösuhde*. Päämäärän saavuttamiseksi tarvitaan työnjakoa ja yhteinen ymmärrys siitä, miten seuraavaksi edetään. Yhteistyösuhteessa on myös mahdollista kontrolloida toista, jos ei ole varmuutta siitä, sitoutuuko toinen osapuoli sovittuihin asioihin. Joskus myös sopimuksen allekirjoittaminen on kontrollointia kuten esimerkiksi silloin, kun solmitaan sopimus lasten huollosta ja tapaamisesta. Yhteistyösuhteen vuorovaikutustasolla työntekijä auttaa asiakasta selviytymään, ottaa asiakkaan tosissaan ja käyttäytyy kunnioittavasti asiakasta kohtaan. Yhteistyö on vastavuoroista. Työntekijän tulisi olla enemmän osallistuja kuin auttaja, ja osapuolet liittoutuisivat yhdessä ongelmaa vastaan. Voidaan ajatella, että tietämättömyys vie kohti yhteistoimintaa. Ammattilaisten tulisikin osata unohtaa liiallinen tietonsa, sillä asiakkaiden kanssa työskentely on enemmänkin taitamisen kuin tietämisen toimintaa. (Mönkkönen 2001, 440–441; 2002, 43.)

Yhteistyötason tunnistin itsenäisenä vuorovaikutustasona kaksi kertaa.

Asiakas selvästi itsensä varassa toiminut jo pitkään. Epävarmuus omasta itsestään ja kokonaisvaltainen ymmärtämättömyys yhteiskunnan sääntöjä kohtaan, vaikeuttavat asiakkaan toimimista asioiden hoitamiseksi ja tämä usein tulkittu asiakkaan ilkeydeksi hakea vain taloudellista tukea. Tämän kaiken ymmärtäminen ja sen sanoittaminen asiakkaalle, loi yhteistyötason vuorovaikutussuhteeseemme. Asiakas oli liikuttunut saadustaan ymmärryksestä, halasi usein lähtiessä. Tapaaminen ei yltänyt yhteistoiminnalliselle tasolle, koska asiakas ei kyennyt omien rajoitteidensa vuoksi hahmottamaan kokonaisvaltaisemmin yhteistä tavoitetta. (AK & HL)

Asiakas oli joutunut usein puolustautumaan. Hän oli kokenut, että ei saa ymmärrystä eikä tule autetuksi. Tämä oli tulkittu viranomaisten taholta tahalliseksi ilkeydeksi ja tukimuotojen väärinkäyttämiseksi. Asiakkaan historian läpikäyminen antoi mahdollisuuden kartoittaa,

millä tasolla hän itse ymmärsi käyttäytymisensä ja tekojensa seuraukset. Asiakas uskaltautui kertomaan kipeistä kokemuksistaan ja kertoi tullessa nyt oikein ymmärretyksi. Tuossa hetkessä ymmärsimme toisiamme hyvin, ja tavoitteet olivat selvät. Haasteeksi näin sen, että asiakas ei omien rajoitteidensa vuoksi kyennyt hahmottamaan läpikäymiämme asioita pitkäaikaisesti, vaan tarvitsisi arvioni mukaan rinnalleen eräänlaisen tulkin, joka tulkitisi häntä yhteiskuntaan päin ja yhteiskuntaa hänelle.

Asiakkaan kanssa yhteinen ymmärrys siitä miten edetään ja miksi. Yhteinen yhteistyö motivoi asiakasta eteenpäin, en jättänyt häntä suoriutumaan annetuista tehtävistä yksin. Asiakkaan tarinan kuunteleminen ja sen reflektointi takaisin asiakkaalle, sai asiakkaan esittämään itselleen tärkeitä kysymyksiä. Asiakas toi esiin, että hänen tilanteessa asioista on vaikea puhua koska on ne itse aiheuttanut, haluaa lähteä kuitenkin ottamaan asioista nyt vastuuta, kun kokee, että niitä ei tarvitse lähteä selvittämään tällä kertaa itsekseen. (AK & HL)

Asiakas oli ensitapaamisesta alkaen hyvin yhteistyökykyinen ja -haluinen. Hän syyllistyi herkästi omista valinnoistaan, ja syyllisyys ajoi häntä yhteistyöhön. Kerroin asiakkaalle, että hyväksyn hänet sellaisena kuin hän on, teot eivät ole sama asia kuin ihminen itse. Tämä tuntui jollain tavoin vapauttavan asiakkaan syyllisyydestä, ja asiakas koki kiitollisuutta saamastaan ymmärryksestä.

Kolmannella kerralla yhteistyötasoon kietoutui yhteistoiminnallisuuden tason piirteitä.

Ensitapaamisesta lähtien yhteisen tavoitteen asettaminen oli itsestään selvää. Asiakkaan vahva luottamus minuun viranomaisena oli jotenkin hyvin hämmäntävää, mutta palkitsevaa. Olin onnistunut avoimuudellani ja empaattisuudellani, saamaan asiakkaan luottamuksen. Asiakas kuvautui hyvin herkästi tunnistamaan toisen tunnetiloja ja oli minun tulkintani mukaan ns. tunneälykäs. Vuorovaikutussuhde eteni yhteistyötasolta tapaamisen lopuksi yhteistoiminnallisuuden tasolle. (AK & HL)

Korkein vuorovaikutuksen taso on yhteistoiminnallisuus. Sen saavuttaminen kuvaa harvinaista kohtaamista, jossa molemminpuolinen luottamus on läsnä. Yhteistoimintataso edellyttää yhteistä päämäärää ja sen yhteistä tiedostamista samalla tavoin kuin yhteistyötaso. Sen lisäksi tarvitaan sosiaalista tietoisuutta, johon liittyy olennaisesti luottamus. Kontrollia ei tuolloin tarvita tavoitteisiin pääsemiseksi, koska osapuolet tiedostavat toistensa sitoutumisen asiaan. Vahva molemminpuolinen saavutettavuus merkitsee myös yhteistoiminnallisuussuhteen herkkää haavoittumista. Asiakassuhteessa tällaista suhdetta on pidetty epäammattimaisena. Liiallinen läheisyys autettavaan ja rajaamaton omien tunteiden

esiin päästäminen on nähty ammattityössä ongelmalliseksi. Maallikkoauttamisessa yhteistoiminnallisten suhteiden tunne-elementit on kuitenkin nähty voimavaroiksi. Onkin alettu pohtia, miten tätä voisi hyödyntää ammattiauttamisessa. Vuorovaikutussuhteissa liikutaan vaihtelevilla tasoilla siten, että jokin taso on aina hallitsevassa asemassa. Puhuttaessa asiakassuhteesta on tarkoituksenmukaisempaa tarkastella suhdetta suhteena, jossa erilaiset tasot ovat mahdollisia sen sijaan, että asiakassuhde nähtäisiin joko onnistumisena tai epäonnistumisena. (Mönkkönen 2001, 441–443; 2002, 43.)

Yhteistoiminnallisuuden vuorovaikutustason tunnistin asiakassuhteista kuusi kertaa.

Ensikäynnin alussa asiakas toi heti hyvin vahvasti esille, että ei odota minkäänlaisen tuen auttavan asiakasta ja näin ollen pyrki mitätöimään heti yhteistyöskentelyn. Hänelle oli viranomaisen taholta kerrottu, ettei häntä voida auttaa ja asiakas toi tämän hyvin usein ensikäynnin aikana esille. Intuitioni mukaan asiaan liittyi kohtaamattomuuden tunnetta, hätää ja viestiä minulle työntekijänä, että jotain merkittävää ja asiakasta loukkaavaa on tapahtunut (ehkä asiakkaan menneisyydessä). Ensikäynnin lopuksi asiakas toi esille, että ensimmäistä kertaa hänestä tuntuu, että hänen asioita voitaisiinkin auttaa. Myöhemmin asiakkaan perhekartoitusta läpikäydessä intuitioni osui oikeaan. Asiakas ei ollut osannut koskaan ajatella kyseisten asioiden vaikuttavuutta tähän päivään, mutta osasi hienosti itse niitä vetää yhteen ja näki toivoa tulevaisuudessa. (AK & HL)

Ensitapaamisella kävin heti läpi, mitä tietoa asiakkaan tilanteesta on olemassa, ja miksi asiakas on palvelutarpeen arvioinnin piirissä. Avasin hänelle ne tukimuodot, joiden katsoin voivan edistää hänen tilannettaan. Asiakas oli ensin hyvin skeptinen ja kyseenalaisti kaiken hänelle jo tarjotun tuen. Tapaamisen päätteeksi hän kuitenkin totesi, että kokee ensimmäistä kertaa, että häntä voitaisiin auttaa. Nostin tapaamisessa esille kaikki ne kipeät asiat, joiden oletin vaikuttavan hänen tilanteeseensa. Asiakas kertoi, että kukaan ollut aiemmin uskaltanut tehdä näin, eikä asioista oltu puhuttu niiden oikeilla nimillä. Vaikeiden asioiden rohkea esille ottaminen vakuutti asiakkaan siitä, että toivoa on.

Vaikeiden asioiden esille ottaminen heti alkutapaamisessa ja niistä puhuminen, vaikean tilanteen kuvaaminen asiakkaalle, miltä se minulle työntekijän näyttäytyy ja avoimesti kertominen mitä mahdollisuuksia asialle on tehdä. Asian sanoittaminen asiakkaalle käytännön tasolle, mitä työskentely vaatii asiakkaalta ja tavoitteiden pilkkominen pienemmiksi palasiksi. Asiakkaalle hänen arvostamisen välittäminen, kertominen että ilman hänen omaa panostaan, ei ole mahdollisuuksia päästä eteenpäin. Asiakas hyvin avoimesti kertoi tarinaansa, halusi tulla autetuksi, vaikka kokikin sen mahdottomaksi, koska avun piiristä hänet oli sysätty jo pari kertaa pois. Molemmipuolinen luottamus vahvasti läsnä. Tunnistin asiakkaan tarinasta useita

omaa elämää syvästi sivuavia, kipeitä kosketuspintoja, joten asiakkaan tilanteeseen oli hyvin helppo asettua. Olin iloinen voidessani auttaa asiakasta ja sanoitin tämän myös hänelle. (AK & HL)

Kosketuspintojen tunnistaminen asiakkaan tilanteen ja oman elämänhistoriani välillä toi minulle välittömästi tunteen siitä, että voin ainakin yrittää samaistua asiakkaan tilanteeseen. Osasin sanoittaa hänen tilannettaan ja kysyä oikeita kysymyksiä. Tällä oli selvästi vaikutusta yhteistoiminnalliselle tasolle yltämisessä.

5.4.2 Vuorovaikutuksen peili 10

Vuorovaikutuksen peilissä 10 tarkastellaan kolmea erilaista vuorovaikutusorientaatiota – asiantuntijakeskeisyyttä, asiakaskeskeisyyttä ja dialogia – sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa. *Asiantuntijakeskeisessä orientaatioissa* työntekijä luokittelee asiakkaan tilanteen, pitää asiakasta etäällä ja määrittää auttamistoimenpiteitä asiakasta kuulematta (Yliruka 2006, 49–50). Asiantuntijakeskeisyyttä voidaan kuvata suhteena, joissa asiakkaan haastava tilanne nähdään asiakkaan ongelmana. Siitä huolimatta työntekijä tietää asiakasta paremmin asiakkaan ongelman ja myös sen, kuinka asia hoidetaan. Tällaiselle asiantuntijuudelle on edelleen tilausta, koska joskus on tilanteita, jolloin ammattilaisen on tehtävä interventio asiakkaan tilanteeseen. Asiakas ei esimerkiksi välttämättä itse kykene näkemään kokonaistilannettaan, ja ammattilaisen on otettava asiantuntijatieto käyttöönsä ja autettava asiakasta ymmärtämään tilannettaan asiantuntijatiedon valossa. Asiantuntijatiedon käyttämättä jättäminen asiakkaan auttamiseksi onkin mukaan eettisesti arveluttavaa. Järjestelmien ja asiantuntijoiden määrittämät tavoitteet ja tulkinnat ovat asiantuntijakeskeisen orientaation keskiössä. Sosiaalityö kietoutuu usein ihmisten moninaisten elämänongelmien ympärille. Asiantuntijakeskeisyydessä työntekijä saattaa joskus pitää itseään asiakasta ylempiarvoisena eikä näin ollen ymmärrä tämän tilannetta. Asiakkaan varsinainen ongelmatilanne jätetään silloin huomiotta ja siitä pyritään antamaan pikainen diagnoosi. Lopputuloksena asiakkaan yli kävellään eikä asiakkaan esille tuomia, hänen mielestään tärkeitä asioita huomioida. (Mönkkönen 2002, 55.)

Asiantuntijakeskeisessä orientaatioissa asiakkaan historia saa suurimman painoarvon, ja tilannetta lähdetään selvittämään historiasta käsin. Olennainen ero dialogisuuteen on se, miten historian tuomaa tietoa osataan hyödyntää: ymmärretäänkö saadun tiedon valossa tämänhetkistä tilannetta paremmin vai etsitäänkö tiedon avulla syy-seuraussuhteita? Asiantuntijakeskeisessä orientaatioissa työntekijä ei aidosti kuuntele asiakasta vaan määrittää

ongelman ja asettaa tavoitteet asiakkaan puolesta. Asiakkaan ja työntekijän erilaisten intressien vuoksi he eivät kohtaa. Asiakas voi näyttäytyä tyypillisenä sosiaalityön asiakkaana, jos työntekijä ei ota asiakkaan mielipiteitä ja näkemyksiä huomioon tai jos työntekijä tekee hätiköidysti johtopäätöksiä ja yleistyksiä asiakkaan tilanteesta. Jokaisen asiakkaan tarina on yksilöllinen. Tämän vuoksi jokainen tilanne vaatii omanlaisensa jäsennystavan. (Mönkkönen 2007, 37–38, 59, 61.)

Asiantuntijakeskeisyys herättää minussa vierautta. Siihen liittyy vahva mielikuva siitä, että työntekijä näkee asiakkaan tilanteen ongelmana, jota yrittää asiantuntijalähtöisesti ratkaista – asiakkaan mielipidettä kuulematta. Ajattelin ensin, että en itse edusta ainakaan tätä orientaatiota, sillä en koe esimerkiksi ylemmydentunnetta suhteessa asiakkaisiini. Jouduin tarkastelemaan asiaa uudelleen, sillä asiantuntijaorientaationi tuli aineistossa selvästi esille. Joukossa oli useita asiakastilanteita, joissa asiakas ei itse kyennyt näkemään tai hahmottamaan tilannettaan. Minun oli työntekijänä otettava vastuu tilanteesta. Tämä ei kuitenkaan merkinnyt sitä, että en olisi kuullut asiakasta vaan pikemminkin päinvastoin.

Käytin erityistä aikaa ja vaivaa asiakkaan mielipiteen esille saamiseksi. Asiantuntijaorientaation tunnistin toiminnastani itsenäisenä vuorovaikutuksen tasona kahdessa tapauksessa. Lisäksi kahdeksan asiakkaan kohdalla se liittyi asiakaskeskeisyysorientaatioon.

Asiakkaalla oli haasteita kognitiivisella tasolla, mikä näkyi tilanteesta vetäytymisenä. Hän ei osannut vastata kysymyksiini, joita esitin vaan oli enemmänkin hämillään koko tapaamisen ajan. Yritin saada vuorovaikutusta asiakaskeskeiselle tasolle, pyytämällä asiakasta osallistumaan mukaan keskusteluun, kertomaan omia mielipiteitään ja toiveitaan miten haluaisi edettävän. Hieman asiakas uskaltautui tulla omien ajatusten kanssa esiin, pitkän perustelun ja motivoinnin ja perustelujen jälkeen. Vaikka asiakas lopulta osallistui hieman, kyseessä oli selkeästi asiantuntijaorientaatio, jossa työntekijä joutui ottamaan vastuun. Toin esille koko tapaamisen ajan kuinka tärkeitä hänen omat ajatuksensa ja mielipiteet ovat ja ne asiat joita asiakas uskaltautui tuoda esiin, pyrin vahvasti linkittämään työskentelyn tavoitteiksi. Haastavaa oli se, että asiakkaan esittämät asiat eivät olleet realistisia, mutta niistä oli lähdettävä liikkeelle. (AK & HL)

Ensimmäisen sitaattikatkelman kuvaamassa tilanteessa haasteena oli se, että tietotaitoni oli puutteellinen sen tekijän osalta, joka aiheutti asiakkaan erityisen tuen tarpeen. Omaan vain vähän kokemusta työskentelystä henkilöiden kanssa, joilla on vastaavanlaisia haasteita. Koinkin itseni hyvin avuttomaksi. Tarkoituksenani oli synnyttää tilanteesta luottamusta.

Ajattelin, että jos onnistuisin siinä, voisin perustellusti ottaa seuraavaan tapaamiseen mukaan henkilön, jolla olisi osaamista asiassa. Olin kuullut asiakkaan tilanteen haastavuudesta, ja halusin lähestyä asiaa niin sanotusti puhtaalta pöydältä. Tässä tapauksessa olisi ollut järkevää perehtyä kunnolla olemassa oleviin asiakirjoihin. Ajattelin kuitenkin herättäväni luottamusta asiakkaassa sillä, että tapaan hänet ilman taustatietoja.

Asiantuntijuus vahvasti esillä kielimuurin vuoksi. (HL)

Toisessa sitaattiesimerkissä kyseessä oli turvattomasti kasvanut asiakas. Tämän aiheen äärellä työskentelystä minulla on vahva työkokemus. Kokemukseni näkyi siinä, että osasin toimia oikein, josta myös asiakas antoi positiivisen palautteen myöhemmin. Kielimuuri voi aiheuttaa suuria haasteita vuorovaikutustilanteissa, ja kokemukseni on, että asiantuntijalähtöinen tapa toimia on ainoa, jolla itse osaan itse tämänkaltaisessa tilanteessa edetä. Tulkin ammattitaito vaikuttaa tilanteeseen paljon. Jos tulkki on taitava, hän voi osaltaan edesauttaa asiakaskeskeisemmälle orientaatiotasolle siirtymistä.

Asiakkaan kriisiytyneen tilanteen ja elämänhallinnan puutteen vuoksi ainoa tapa edetä oli ottaa vahvasti koppi asiakkaan tilanteesta ja lähteä selkeyttämään ja sanoittamaan tilannetta hänelle. Asiakas selvästi tarvitsi vahvaa, huolta pitävää auttajaa, mutta ei kyennyt sitä itse kriisitilanteessa näkemään ja vastusti kaikkea toimenpiteitä mitä ehdotettiin. Asiakkaan tilanteen edistämiseksi minun oli otettava vastuutyöntekijänä vahva ammatillinen ote asiakkaan tilanteesta ja perustella ja sanoittaa tilanteen eteneminen, toimia ikään kuin auktoriteettina ja rajojen asettajana aikuiselle ihmiselle. Asiakkaan terveydentilan kohetessa asiakas toi esille, että oli tyytyväinen tapaani edetä asiassa ja ottaa asioista napakka ote. Intuitio osui oikeaan, asiakkaalla ei ollut elämässään ollut turvallista aikuista, mikä selvisi perhekartoituksen aikana. (AK & HL)

Asiakas ei selvästikään nähnyt omaa tilannettaan sellaisena kuin se näyttäytyi minulle ja myös muille yhteistyökumppaneille. Ainoa vaihtoehto asiakkaan auttamiseksi olikin ottaa vahva ote tilanteesta. Minulla on runsaasti kokemusta vastaavista tilanteista, ja sen ansiosta tilanteessa oli helpompaa toimia, kartoittaa asiakkaan tilanne ja tehdä johtopäätöksiä siitä, kuinka voisin toimia asiakkaan eduksi.

Asiakaskeskeisessä orientaatioissa asiakkaan mielipiteet ja näkökulmat huomioidaan korostuneesti, mutta työntekijän rooli hämärtyy suhteessa vastuuseen ja vaikuttamiseen. Vaarana on se, että asiakkaan tilanteeseen mennään ikään kuin liiaksi eikä uutta tietoa muodostu (Yliruka 2006, 49–50). Asiakaskeskeinen orientaatio lähtee asiakkaan tarpeista ja perustuu asiakkaan konstruktioihin. Työntekijän rooli on ottaa vastaan asiakkaan tarinaa ja

reflektoida sitä takaisin asiakkaalle. Työntekijän tehtäväksi muodostuu vastausten antamisen sijasta kysymysten esittäminen, jonka ansiosta asiakas voi jäsentää tilannettaan. Asiakaskeskeisyysorientaatio voi johtaa vastuun hämartymiseen ja siihen, että työntekijä ei vastaa asiakkaan kysymyksiin. Tällöin vuorovaikutussuhde ei tuota osapuolissa uutta ymmärrystä. Asiakkaan tilanteen ja tunnelman ymmärtäminen onkin välttämätöntä mutta se ei yksin riitä dialogiseen orientaation tasoon. (Mönkkönen 2002, 56.)

Asiakaskeskeisyysorientaation tunnistin aineistostani itsenäisenä viisi kertaa, joista esittelen kaksi. Ensimmäisessä ensimmäiset keskustelut asiakkaan kanssa olivat hyvin tunnepitoisia asiakkaan kiihtymyksen vuoksi. Hän koki, että ei ollut saanut aikanaan apua eikä siksi tarvinnut sitä nytkään, vaikka tuen tarve olikin hyvin ilmeinen.

Puheluiden aluksi asiakkaan kanssa selvästi asiakaskeskeinen vuorovaikutussuhde, tasot vaihtelivat puhelun loppua kohden asiantuntijakeskeisyydestä asiakaskeskeisyyteen. Asiakkaan heikko terveydellinen vointi asetti asiakkaalle haasteita olla mukana vuorovaikutustilanteessa (valtavat kivut jne.) ja hän oli vahvasti oppositiossa. Vahvistaessani asiakkaan ihmisarvoa ja perustellessani hänelle hänen oikeuksia, hän aina puhelun lopuksi ”lämpeni” ja keskustelimme asioista jo asiakaskeskeisemmin. Jokaisen puhelun aloitin kuitenkin aina alusta, asiakas oli hyvin vahva mielipiteissään ja intuitioni oli, että asiakas pyrki suojaamaan näin itseään. Hän toi esille viimeisten puheluiden aikana minulle sitä, kuinka häntä on kohdeltu huonosti ja oli omaksunut tämän roolinsa, hän toi esille, että ei tarvitse mitään ja pärjää itseksensä, vaikka näin asia ei todellakaan ollut. (AK & HL)

Asiakas kertoi elämänsähistoriastaan vuolaasti, ja esitin hänelle tarkentavia kysymyksiä. Tällä osoitin välittämisen lisäksi sen, että olen aidosti kiinnostunut hänestä ja haluan auttaa häntä, jos hän antaa siihen mahdollisuuden. Asiakkaan kertoessa tarinaansa, siitä oli helppoa poimia asioita, jotka olivat merkittävästi vaikuttaneet hänen tilanteensa heikkenemiseen. Reflektoin niitä hänen ymmärryksen tasoisesti hänelle takaisin. Tämän myötä meille syntyi mutkaton ja luottamuksellinen, asiakaskeskeinen vuorovaikutussuhde.

Toisessa esimerkissä asiakaskeskeinen orientaatio oli ainoa mahdollisuus asiakkaan luottamuksen saamiseksi ja sen vahvistamiseksi. Ainoastaan sen kautta pystyin houkuttelemaan asiakkaan tuomaan omia mielipiteitään ja elämänsähistoriaansa esille.

Asiakkaan luottamuksen saavuttamiseksi, asiakaskeskeinen vuorovaikutussuhde oli ainoa vaihtoehto asioiden eteenpäin viemiseksi. Asiakkaan ehdoilla meneminen auttaa asiakasta pikkuhiljaa luottamaan, kun kokee voivansa itse vaikuttaa asioihin,

ja lupaukset joita on annettu, niistä pidetään kiinni. Asiakkaan tarinasta poimin niitä asioita, joita asiakas itse puheessaan määritteli haasteiksi, mutta ei itse nähnyt niitä sellaisina. Kun asiat tulivat asiakkaalta itseltään, asiat olivat jo tuttuja. Minun tehtäväni oli vain reflektoida tarinaa asiakkaalle takaisin asiakkaan ymmärryksen tasolle. (HL)

Tässäkin asiakassuhteessa esiin tuotujen asioiden refleктоiminen takaisin asiakkaalle osoittautui avaimeksi luottamuksen saavuttamiseen.

Dialoginen orientaatio on kolmas vuorovaikutuksen taso. Siinä sekä asiakas että työntekijä tuovat oman tärkeän roolinsa vuorovaikutussuhteen onnistumiseen. Dialogisuuden käsitteellä viitataan vuorovaikutuksen vastavuoroisuuteen ja molemminpuolisen ymmärtämisen vaativuuteen. (Mönkkönen 2002, 56.) Myös Yliruka (2006, 49–50) on sitä mieltä, että kun vuorovaikutusorientaatiossa on kaksi tasavertaista osapuolta, puhutaan dialogisuudesta. Siinä määritetään tilannetta ja vaikutetaan nimenomaan yhdessä. Yhteinen ymmärrys tarkoittaa Ylirukan mukaan uuden alueen syntymistä osapuolten välille.

Dialogisuuden vastavuoroisuus tarkoittaa sitä, että jokaisella yksilöllä on mahdollisuus luoda tilanteita ja vaikuttaa yhteisiin yhteistyön askeliin. Asiakastyön dialogisuudessa edetään sekä työntekijän että asiakkaan ehdoilla. Dialogisuus on parhaimmillaan yhdessä oppimista, sen aikana on mahdollista muuttaa mielipiteitään tai asenteitaan. Jaettu ymmärrys syntyy hetkittäisissä, spontaaneissa tilanteissa. Osapuolilla on mahdollisuus tarkistaa, kyseenalaistaa, haastaa ja muotoilla uudelleen toistensa puhetta. Samanaikaisesti luodaan jatkuvasti itseä uudelleen ja määritetään omaa suhdetta muihin. Onkin tärkeää huomioida, miten asiakkaille puhutaan esimerkiksi heistä itsestään ja heidän läheisistään. Tärkeää on myös osata tarttua asiakkaan rakentamaan tarinaan ja täydentää sitä. (Mönkkönen 2007, 87–89, 92).

Dialogisen orientaation vuorovaikutustasolle koin pääseväni kolmen asiakkaan kanssa.

Asiakasprosessi lähti liikkeelle hyvin tunnepitoisessa tilanteessa. Asiakkaan tilanne oli akuutisti kriisiytynyt. Asiakas selvästi yritti pitää itsensä ”koossa” pidätellen itkuaan, mutta saadessaan empaattista myötätuntoa (eleet, ilmeet, kosketus/halaaminen) ja tilaa tunteilleen (annoin tunteille tilaa, sanoitin hänen tunnetilaansa rauhallisella äänellä,, kerroin että tunteet ovat sallittuja ja niillä on oikeus tulla esiin, enkä millään lailla väheksynyt asiakasta kun hän oli ikään kuin aseeton edessäni kipeän asian äärellä) asiakas joko uskaltanut luottamaan tai hänen itsehillintänsä petti, mutta hän antoi itkun ja surun tulla esiin.. Rauhallisuus, aidosti hetkessä oleminen ja myötätunnon osoittaminen luovat turvallisuuden

tunnetta. Omien tunteiden näyttäminen asiakkaan kriisin keskellä tuovat esille työntekijän inhimillisen puolen. (AK & HL)

Jaettu ymmärrys – eli tämän asiakkaan kohdalla jaetut tunteet – johtivat dialogiin. Tunteilla onkin vuorovaikutuksessa suuri merkitys.

Dialoginen suhde liittyi asiakkaan akuuttiin tilanteeseen ja siihen liittyvään tunteeseen, jonka osasin tunnistaa, antaa tilaa ja kohdata. Asiakas oli liikuttunut tullessaan kohdatuksi, vertaisena ihmisenä sen sijaan että, asiakas olisi nähty diagnoosina. Tunnistin yhteisiä kosketuspinta-aloja elämänhistoriastani asiakkaan tilanteeseen, joten tunteen tavoittaminen ja asiakkaan tilanteeseen asettuminen toi vahvaa ymmärrystä hänen tilanteeseen, jota sanoitin hänelle. (AK & HL)

Tässäkin tilanteessa sen tunnistaminen, että omassa elämänhistoriassani oli kosketuspintoja asiakkaan tilanteeseen, lisäsi ymmärrystäni asiakkaan tilanteesta. Tämän ansiosta osasin myös sanoittaa tilannetta. Asiakas ymmärsi, että olen hänen puolellaan ja ymmärrän hänen tilannettaan kokonaisvaltaisesti. Hän kertoikin tullessa kuulluksi.

Asiakasprosessi lähti liikkeelle peli-vuorovaikutustasolta, syventyi ajan kuluessa dialogiselle tasolle. Asiakas testasi ja kokeili minua niin ammatillisesti kuin ihmisenäkin. Asiakas esiintyi hyvin eri tavoin ensimmäisissä tapaamisissamme, enkä koskaan voinut tietää millainen seuraava tapaaminen oli. Joka kerta peilasin asiakastilanteen arvokkaaseen kohtaamiseen; olin aidosti läsnä, pysähdyin kuuntelemaan häntä, esitin kiinnostukseni hänen asiaansa tarkentavilla kysymyksillä, annoin tilaa tunteille (kiukulle, pettymykselle, turhautumiselle, surulle ja viimein myös ilolle). Asiakas myönsi testanneensa minua, motiivinaan karmeat kokemukset sossuista (AK & HL)

Avoimuus ja rehellisyys johtivat dialogin saavuttamiseen. Asiakkaan harjoittama eräänlainen testaaminen, sen tunnistaminen ja asian rohkea esille ottaminen vaikuttivat luottamukselliseen asiakassuhteeseen. Sen syntyminen edellytti myös kunnioittavaa asennetta ja kohtaamista.

Mönkkönen (2001, 443) on todennut, että asiakassuhteissa voidaan havaita elementtejä kaikista vuorovaikutuksen tasoista, mutta jokin taso on aina hallitsevassa asemassa. Myös muutamissa asiakaskohtaamisissani jokin yksittäinen taso oli selvästi hallitseva. Useimmiten vuorovaikutussuhteen päätasoon liittyi kuitenkin myös jokin muu taso tai elementtejä siitä.

5.4.3 Vuorovaikutuksen peili 11

Vuorovaikutuksen peilissä 11 tarkastellaan työntekijän roolia sosiaalityön asiakassuhteessa (Yliruka 2006, 50). Tunnistin erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin aikana itsestäni seuraavia rooleja:

- Asiakkaan kokonaistilanteen kartoittaja
- Taloudellisten asioiden selvittäjä
- Yhteistyötahtojen koordinoija ja koolle kutsuja
- Asioiden yhteen vetäjä
- Kuuntelija
- Asiakkaan asianajaja
- Lohduttaja
- Ymmärtäjä
- Tukimuotojen selvittäjä
- Itsenäiseen elämään tukija
- Toivon ylläpitäjä
- Kannattelija
- Asioiden sanoittaja
- Kokonaisvaltaisen tuen antaja
- Ihmisarvon palauttaja
- Rajojen laittaja
- Hädän vastaanottaja
- Valtaistaja
- Sosiaalisen tuen tarjoaja

Muita useammin tunnistin roolit asiakkaan asianajajana, kokonaistilanteen kartoittajana ja tukimuotojen selvittäjänä. Nämä voisi mieltää perinteisiksi rooleiksi aikuissosiaalityössä. Hädän vastaanottajan, ihmisarvon palauttajan ja toivon ylläpitäjän roolit koin hyvin merkityksellisiksi itselleni. Hädän vastaanottajalla tarkoitan asiakkaan akuutista tilanteesta nousseen hädän tunteen vastaanottamista, sen jakamista, kohtaamista ja tunteen sanoittamista. Ihmisarvon palauttajalla viittaa ihmisarvon käsitteen avaamiseen asiakkaalle sekä sen viestin välittämiseen, että jokainen on ihmisenä lähtökohtaisesti arvokas. Ihmisarvon kokemuksensa menettäneiden asiakkaiden tilanne näyttäytyi surullisena, ikään kuin he olisivat jollakin tavoin luovuttaneet. Näiden asiakkaiden kohdalla vuorovaikutus oli arkaa ja varovaista. Asiakkailta oli ollut huonoja kokemuksia palveluiden saamisesta, ja he olivat menettäneet uskonsa toiseen ihmiseen. Toivon ylläpitäjä muodostui rooliksni tilanteissa, joissa asiakkaiden haasteelliset tilanteet olivat jatkuneet jo vuosia, eivätkä he olleet saaneet apua. Asiakkaat kokivat, että kaikkea on jo kokeiltu eikä mistään ole enää mitään hyötyä. He vaikuttivat ensitapaamisissa vihaisilta, koska kokivat sosiaalitoimistoon tuleminen turhaksi: samoista asioista jauhaminen hermostutti ja oli ajanhukkaa. En kirjannut

tunnistamiani rooleja asiakaskertomuksiin, mutta tallensin ne havainnointipäiväkirjaan. Jäin pohtimaan, miksi olin toiminut näin.

Mönkkösen (2007, 29–31) mukaan asiakkaiden tilanteet ovat nykyisin hyvin haasteellisia eikä niitä enää kyetä ratkaisemaan yhden ammatillisen tahon voimin. Tarvitaan laaja-alaista, moniammatillista yhteistyötä. Se mahdollistaa oman työn uudelleen arvioinnin eri näkökulmista. Tämä puolestaan avaa uusia näkökulmia siihen, mikä omassa työssä on tärkeintä ja oleellista. Vuorovaikutusosaaminen itsessään ei Mönkkösen mielestä tee sosiaalityöntekijästä ammattilaista, mutta vuorovaikutustaitojen kehittyminen mahdollistaa ammattitaidon kohoamisen uudelle tasolle. Vuorovaikutusosaamiseen liitetään Mönkkösen mukaan kyky vastavuoroiseen kommunikaatioon toisten ammattilaisten ja erityisesti asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Asiakkaat ja työntekijät tulkitsevat asioita aina henkilöhistoriansa, elämäkokemustensa ja -tilanteidensa luomien edellytysten kautta, joten täydellistä yhteistä ymmärrystä vuorovaikutuksessa tuskin saavutetaan. Voidaan kuitenkin puhua riittävän yhteisymmärryksen muodostumisesta. Dialogisen suhteen edistymisen kannalta on tärkeää, löytyykö jaettu hämmennyksen hetkiä. Niissä työntekijällä on mahdollisuus mennä epämukavuusalueelleen, jossa hänelläkään ei ole varmaa tietoa siitä, miten edetä. Tässä tilassa voidaan yhdessä asiakkaan kanssa rakentaa uutta, yhteistä tietoa. Työntekijä joutuu toisinaan kohtaamaan oman rajallisuutensa ja ristiriitaisuutensa ammatillisena, vaikka haluaisikin nähdä asiakkaan näkökulman avoimesti. Ymmärrys syntyy ajan kuluessa – ahdistuneisuuden, ristiriitojen ja totuuden keskellä. Ihmissuhteet joutuvat koetuksella, ja työntekijä voi löytää itsestään kateutta, kilpailuhenkeä ja epäluuloa. Näitä ominaisuuksia vuorovaikutuksen ammatillaisen on osattava kohdata. Työntekijän on opeteltava myös arvioimaan toimintaansa kriittisesti voidakseen osata muuttaa toimintaansa omien reaktioidensa ja oivallustensa kautta. (Mönkkönen 2007, 94–95).

Dialoginen kohtaaminen on haastavaa, koska vuorovaikutussuhteeseen vaikuttavat useat työntekijästä riippumattomat tekijät. Näitä haasteita on vaikeaa itse havaita, vaikka reflektoisikin omaa toimintaansa. Sosiaali- ja terveystieteiden opetuksessa on painotettu jo vuosia oman toiminnan arvioinnin sekä vertaisarvioinnin merkitystä ammattiin oppimisen työkaluina. Niiden avulla on mahdollista oppia suhtautumaan omaan vuorovaikutukseensa kriittisesti ja ennen kaikkea kehittämään sitä koko ajan. (Mönkkönen 2007, 97–98).

5.4.4 Vuorovaikutuksen peili 12

Vuorovaikutuksen peilissä 12 keskiössä ovat työntekijän oletukset aiemmasta kokemuksestaan ja rooleistaan asiakassuhteessa sekä hänen arvionsa nykytilanteen vaikutuksesta asiakassuhteeseen. Sosiaalityöntekijä voi toimia ammatillisemmin, jos hän hahmottaa ja ymmärtää omaa osallisuuttaan asiakassuhteissa esiin nouseviin ilmiöihin. (Yliruka 2006, 50.)

Omalla kohdallani aiempi työkokemukseni psykiatrisen hoidon saralta vaikutti asiakaskohtaamisiin ja niissä syntyvään ymmärrykseen.

Psykiatrialla aiemmin työskentely auttaa havainnoimaan asiakkaan psyykkistä vointia ja reagoimaan tarvittaessa siihen. Tilanteen selvittäminen asiakkaalle hänen vastaavalla tasolla. Tässä tilanteessa asiakkaan tilanteen psyykkisen kuormituksen näkeminen auttaa ymmärtämään asiakkaan vihastunutta ja pelästynyttä käytöstä sekä ohjaa minua suhtautumaan asiaan rauhallisesti ja rauhoittavasti, kykenen siksi toimimaan järkevästi enkä lähde asiakkaan kanssa valtataisteluun siitä kuka on oikeassa. (AK & HL)

Kokemus psykiatrisella osastolla työskentelystä auttoi asiakkaan asian edistämistä tavalla tai toisella 16 asiakasprosessissa, kun tutkittavia asiakasprosesseja oli yhteensä 18. Asiakkaiden psyykkisen oireilun suuri määrä yllätti minut, vaikka tavallaan tiedostin asian etukäteen. Oireilun ilmaiseminen numeroina havahdutti huomaamaan, kuinka suuri osa sosiaalityötä mielenterveyteen liittyvät kysymykset ovat. Viidellä asiakkaalla oli psyykkisen sairauden diagnoosi, jonka he toivat itse esille palvelutarpeen arvioinnin aikana. Yhdentoista asiakkaan kohdalla psyykkisen tuen tarve tuli esiin muulla tavoin. Psykiatrisella osastolla saadusta työkokemuksesta oli hyötyä myös asiakkaan mielenterveydellisen tilanteen arvioimisessa.

Asiakas kuvaa mielialaa asteikolla 1–10 numerolla 5, kokee että ei jaksakaan enää. Ohjattu psyykkisen tilan arviointiin, josta toistaiseksi kieltäytyi. Hoidon piiriin hakeutumisen perustelu ja asiakokonaisuuden avaaminen asiakkaalle tuotti muutamien käyntien jälkeen tulosta, ja asiakas pääsi hoidon piiriin. Sain tehdä valtavasti töitä perustellakseni asiakkaalle mistä on kyse ja mikäli en olisi työskennellyt aiemmin psykiatriassa, olisi tämä asiakas jäänyt kyllä saattamatta hoidon piiriin. (AK & HL)

Havahduin asiakkaan tilanteeseen, kun hän ilmaisi mielialansa olevan arviointiasteikolla kohdassa 5 ja sanoi, ettei jaksakaan enää. Olin kiitollinen työkokemuksistani, sillä sen perusteella osasin ohjata ja motivoida asiakasta sopivan hoidon piiriin. Ilman kokemustani asiakkaan

antamat signaalit olisivat saattaneet jääneet huomaamatta enkä olisi osannut pyytää asiakasta arvioimaan mielialaansa numeroasteikolla. En olisi myöskään osannut yhdistää jaksamattomuutta psyykkisen hyvinvoinnin romahtamiseen, vaan olisin arvioinut sen normaaliksi väsymykseksi.

Kartoitettu yhteistyökumppanilta ovatko ehdottaneet asiakkaalle psyykkisen tilan kartoitusta, asiakkaan tilanne kuvautui selvästi psyykkisesti heikentyneeltä (ei suostunut lähtemään ulos lainkaan, itsestä huolehtiminen oli jäänyt kokonaan, nukkuu hyvin vähän, ei syö juuri lainkaan, itkee paljon, hyvin alavireinen olemus). Ilman työskentelyä psykiatrialla, en olisi osannut liittää näitä psyykkiseen kuormitukseen liittyviksi oireiksi. Olisin todennäköisesti toiminut samoin kuin yhteistyötaho oli toiminut tähän asti. Asiakas ohjattiin hoidon piiriin, josta saikin apua heti ja asiakkaan tilanne lähti kohenemaan, jolloin myös asiakkaan kuntoutuessa asiakkaan haastavaa tilannetta päästiin edistämään (AK & HL)

Asiakkaan epäluuloisuus herätti minut pohtimaan hänen psyykkistä vointiaan. Haasteena olivat kuitenkin asiakkaan kognitiiviset ominaisuudet. Asiakas ei todennäköisesti ymmärtänyt psyykkistä haastettaan. Ilman työkokemustani olisin ollut tilanteessa täysin keinoton ja neuvoton.

Asiakas ei itse hahmota psyykkistä kuormitustaan, mutta se on selvästi havaittavissa epäluuloisuutena kaikkea sanomista ja tekemistä kohtaan. Tulkitsin asiakkaan tilanteen perusteella, että syvä epäluottamus kummunnee asiakkaan psyykkisesti kaltoin kohdelluksi tulemisesta lapsuudessa. Intuitio osoittautuu oikeaksi ajan mittaan, kun asiakas sai luottamusta ja uskaltaa pala palalta avata verhoa menneisyyteensä. Kysymällä tietoa ei saanut, asiakas suojautui välittömästi ja kieltäytyi vastaamasta ja vaihtoi puheenaihetta. Myöhemmin myös tieto psyykkisestä diagnoosista vahvistui (AK & HL)

Psyykkisten haasteiden runsaus herättää kysymyksen siitä, onko kyseessä psyykkisten ongelmien lisääntyminen sosiaalityön asiakkaissa ylipäätään vai sittenkin oma työkokemukseni: osaanko tunnistaa tämänkaltaiset ongelmat sen ansiosta paremmin? Ehkä kyse on osittain molemmista.

Myös muu aiempi työkokemukseni heijastui kykyyni edistää asiakkaan tilannetta.

Työskentely aiemmin kyseisessä kunnassa antoi mahdollisuuden toimia nopeasti asiakkaan tilanteen edistämiseksi. Tiesin keneen ottaa yhteyttä ja mitä palveluita asiakkaalle voin tarjota, kykenin tekemään tilanteessa tämän vuoksi nopeita päätöksiä. Erilaisten asiakkaiden kohtaaminen ja heidän asemaan asettautuminen, heidän tasolle meneminen oli tässäkin tärkeimmässä roolissa. Haastavien

asiakastilanteiden kohtaaminen on opettanut erilaisia tapoja kohdata asiakkaita ja sen, miten päästä samalle tasolle juuri sen hetkisen asiakkaan kanssa. Omat lähtökohdat köyhästä perheestä, kiusaamisen kohteeksi lapsuudessa joutuminen myöskin toivat oman osan asiakkaan tilanteen ymmärtämiseksi. (HL)

Hyvin usein erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan usko omaan ihmisyyteensä ja ihmisarvoonsa on hävinnyt. Perhekartoituksen myötä nousee esiin kipeitä kokemuksia, jotka tarjoavat selitysmalleja asiakkaan käytökselle ja tilanteelle. Aina asiakkaat eivät kykene kohtaamaan kipeitä asioita eivätkä suostu puhumaan niistä. Asiat saattavat tulla esille vain lyhyesti, yhden tai kahden lauseen muodossa ja tilanteissa, jotka muistuttavat asiakasta eletystä elämästä. Kipupisteitä on tärkeää poimia näkyville, sillä niiden avulla on mahdollista koota asiakkaan elämänhistoriasta yhtenäinen tarina. Kun luottamus syvenee, asioista päästään kipeistä asioista myös keskustelemaan. Kokemukseni mukaan tämä vaatii pitkäjänteistä työskentelyä ja syvällisen luottamussuhteen työntekijän ja asiakkaan välillä.

Työntekijän, jolla on ymmärrys siitä, miten hän kohtaa toisen ihmisen, on huomattavasti helpompaa ottaa vastaan asiakkaan tilanne. Ymmärrys vuorovaikutustilanteessa alkaa syntyä, kun työntekijä pohtii omaa kiintymyssuhdettaan ja miettii, kuinka voisi kehittää omaa toimintaansa psyykkisesti turvallisemmaksi. Ei siis riitä, että työntekijä ymmärtää asiakastaan, oleellista on tutkia omia taustoja ja niiden suhdetta ja vaikutusta vuorovaikutukseen. (Ekström, Leppämäki & Vilén 2008, 44.)

Jos työntekijä osaa vastaanottaa ja käsitellä esimerkiksi asiakkaan häpeää ja syyllistymistä ilman tuomitsemista, asiakas uskaltaa helpommin näyttää tunteensa ja heikkoutensa. Tällainen kohtaaminen voi poistaa asiakkaan tuntemaa häpeää. Kun asiakkaalle voidaan osoittaa, että hänessä on jotain hyvää ja välittämisen arvoista heikkouksista ja epäonnistumisista huolimatta, asiakas saa mahdollisuuden tuntea, että hänessä on jotain hyvää. (Ekström, Leppämäki & Vilén 2008, 29.)

Asiakkaan tilannetta oli helpompi ymmärtää myös, kun tarkastelin sitä omassa elämässäni kokemiini haasteiden valossa.

Psyykkisesti lähimmän aikuisen menettäminen nuorena, surun läpikäymättömyys tuo ymmärrystä asiakkaan tilanteeseen, auttaa myös sanoittamaan asiakkaan kokemia asioita, joita asiakas ei itse saa puettua sanoiksi. Asiakas voi tämän myötä tavoittaa eletyn elämän merkitystä tähän päivään. (HL)

Asiakkaan kokemus läheisen menettämisestä on aina yksilöllinen. Siitä syystä sitä ei voi koskaan täysin ymmärtää. Asiakkaalle täytyykin antaa lupa kokea asiat juuri niin kuin hän ne kokee. Asiakasta pystyy tukemaan kokonaisvaltaisemmin, kun hahmottaa, mitä kaikkea omaisen menettämiseen liittyy.

Omat lähtökohdat hyvin köyhästä perheestä antoivat ymmärrystä asiakkaan tilanteeseen, haasteena se, että asiakas itse ei koskaan ehkä kykene sanallisesti asiaa vastaanottamaan, vaikka osaisinkin sitä hänelle reflektoida. Asia tulee käsitellä toista kautta, asiakkaan palatessa menneisyyteen, tuolloin läsnä olemalla tilanteessa, tuen tarjoaminen empaattisena kuunteluna, jota ilman hän on tuolloin jäänyt. Selvästi asiakas liikuttuu, se tulee näkyväksi kehon kielellä; syvinä huokauksina, painaa katseen alas, sanoittaa ” elämä on ollut kovaa”. Asiakkaalle arvokkaan ihmisarvon palauttaminen tämän muisteluhetken jälkeen voimaannuttaa asiakasta, tässä kohtaa muuta keinoa asiakkaan auttamiseksi ei ole. Luottamuksen syventyessä ehkä joskus mahdollista ottaa asia puheeksi, ehkä. Työntekijän myös omien rajojen tiedostaminen, aina asiakasta ei pystytä auttamaan sillä tavoin, kun olisi asiakkaan etu, tuolloin täytyy tyytyä toiseksi parhaaseen ratkaisuun ja hyväksyä elämän rajallisuudet. (AK & HL)

Myös köyhyden kokemus on hyvin henkilökohtainen. Asia nousi usein esille perhekartoituksen myötä. Asiakkaalle on tärkeää, että usko ihmisarvoon säilyy. Oma kokemus voi auttaa havaitsemaan myös köyhyden eri muotoja. Aina köyhyys ei esimerkiksi kulminoidu taloudellisiin asioihin.

Asiakkaan tunteen, hädän ja kokemuksen ymmärtäminen, tunteiden vastaanottaminen, niiden tietoinen käsitteleminen sekä sen tiedostaminen, että tunteen taustalla on mahdollisesti paljon muutakin. Tilanteen taustalla oli oma kohtainen akuutti terveyteen liittyvä hätä, johon ei saanut apua, vaikka sitä olin yrittänytkin saada. Ymmärsin itse, että omakohtaisesti että hätäännyksesi voi saada ihmisen toimimaan erikoisella tai itselleen ei normaalilla tavalla, Tiedostaessani tämän, osasin välittää tämän tiedon asiakkaalle. Asiakas rauhoittui, pyysi anteeksi käytöstään, kertoi ettei muulla tavalla saa apua eikä tule huomatuksi. (AK & HL)

Asiakkaan tilanteeseen eläytyminen oli helppoa, koska olin itse ollut vastaavanlaisessa tilanteessa. Häden tunteen kohtaaminen oli ollut hyvin kokonaisvaltainen kokemus. Asiakkaan reaktiot muistuttivat omiani, kun hän kertoi tapahtuneesta, mutta asiakas ei ollut vielä päässyt tunteestaan yli. Koska itselläni oli samankaltainen kokemus, osasin kysyä sopivia kysymyksiä ja sanoittaa asiakkaalle hänen tuntemuksiaan. Siitä oli hyötyä.

Omien vanhempien päihdeongelma, häpeän tunne tähän liittyen, halu piilotella ja salata asiaa, kiusatuksi joutuminen vanhempien päihdeongelmien vuoksi (HL)

Päihdeongelmaisten vanhempien lapsena osaan asettua asiakkaan asemaan, jos hänellä on vastaavanlaisia kokemuksia. Kykyni kysyä relevantteja kysymyksiä päihteiden käyttöön liittyen osoittautui merkitykselliseksi. Asiakas ymmärsi ja havahtui siihen, että tiedän jotakin asiasta enkä ole hylkäämässä häntä tilanteen vuoksi.

On hyvä kiinnittää huomioita siihen, onko asiakkaan nykytilanteessa jotain sellaista, joka tulisi huomioida. Seuraavassa sitaatissa tulee esiin se, että uutena työntekijänä riittävää tietoa ei ehkä aina löydy. Tämä on hyvä tiedostaa ja kertoa myös asiakkaalle.

Uuden työn aloittamisen vuoksi en voi tietää vielä mitä kaikkea SHL 36 § mukaiseen palvelutarpeen arviointiin liittyy ja en ehkä osaa huomioida kaikkea vielä. Taloudelliseen tukeen liittyvät asiat olivat vielä täysin uusia, joita en osannut asiakkaan tilanteessa eritellä. (HL)

Opintojen suorittaminen työn ohessa, muutaman kurssin yhtäaikainen alkaminen aiheuttaa poissaoloja ja taukoja tiiviisiin tapaamisiin, tämän asian informointi asiakkaalle. (HL)

Jälkimmäisessä sitaatista käy ilmi poissaolojeni merkitys palvelutarpeen arviointiprosessiin. Tiiviit tapaamiset edistävät luottamuksen ja vuorovaikutuksen syntymistä, ja työntekijän useat peräkkäiset poissaolot voivat herättää asiakkaassa kysymyksiä siitä, mistä työntekijän poissaolot johtuvat. Väärinkäsitysten ehkäisemiseksi työntekijän poissaolojen selittäminen voi jossain tapauksissa olla perusteltua.

5.5 Asiakastyön rakenteelliset tekijät

5.5.1 Rakenteellinen peili 13

Asiakastyön rakenteellinen peili 13 koostuu rakenteellisista tekijöistä, jotka edistävät asiakkaan kanssa työskentelyä (Yliruka 2006, 67). Minulla oli huomattavia vaikeuksia tunnistaa toiminnastani rakenteellisia tekijöitä, jotka olisivat selkeästi auttaneet asiakkaan kanssa työskentelyssä. Niitä olisi varmasti löytynyt enemmänkin, jos olisin harjaantunut näkemään rakenteellisen sosiaalityön elementtejä. Oletukseni oli, että näiden tekijöiden tunnistaminen olisi helppoa, sillä kuvittelin lukeneeni aiheesta ja sisäistäneeni rakenteellisen sosiaalityön teoriaa.

Tunnistamani rakenteelliset tekijät, jotka edistivät asiakkaan tilannetta, liittyivät yhteistyötahojen toimintatapaan ja mahdollisuuteeni oman harkintani pohjalta ohjata asiakas sopivien palveluiden piiriin.

Yhteistyötahojen nopea reagointi asiakkaan asioiden eteenpäin viemiseksi. (HL)

Napakan työskentelytavan omaava yhteistyötaho tavoitti asiakkaan tilanteen ja lähti vahvasti ajamaan asiakkaan asiaa ammattinsa auktoriteetin turvin. Asiakkaan asiaa oli ehditty rummuttaa jo liian pitkään ilman tuloksia. (AK & HL)

Voin käyttää harkintaa ja ohjata asiakkaan yksikköön asiakkaan määrittämäksi ajankohdaksi helpottamaan ja inhimillistämään hänen tilannettaan. (HL)

Yhteistyötahojen kanssa työskentely vei asiaa eteenpäin useissa asiakasprosessissa. Uutena työntekijänä en ollut kuitenkaan ehtinyt vielä perehtyä kaikkiin palveluihin. Tämän vuoksi aiemmasta työkokemuksestani oli erityistä hyötyä, sillä osasin etsiä oikeita palveluita ilman viivytyksiä edistääkseni asiakkaan tilannetta. Mahdollisuus oman harkintani käyttämiseen asiakkaan tilanteen edistämiseksi osoittautui edistäväksi tekijäksi useita kertoja.

5.5.2 Rakenteellinen peili 14

Asiakastyön rakenteellinen peili 14 koostuu sellaisista rakenteellisista tekijöistä, jotka estävät asiakkaan kanssa työskentelyä (Yliruka 2006, 51). Estäviä rakenteellisia tekijöitä oli huomattavasti helpompaa hahmottaa ja löytää aineistosta kuin toimintaa edistäviä tekijöitä.

Seuraavat aineistolainaukset kuvaavat asiakkaan tilannetta estäviä tekijöitä.

Organisaatiomuutos aiheutti asiakkaan kannalta ikävän tilanteen. Olimme asiakkaan kanssa sopineet ennen tietoa organisaatiomuutoksesta, että jatkan palvelutarpeen arvioinnin jälkeen työskentelyä perheessä. Asiakas toi useasti esille, kuinka hän on kokenut, että työskentelystäni olleen hyötyä heille ja ensikertaa asioista puhutaan jokaisen asianosaisen kanssa oikeilla nimillä. Organisaatiomuutoksen jälkeen tilanne oli kuitenkin se, että työskentelyä jatkoi toinen työntekijä. Asiakas pyysi minua tulemaan takaisin. Valitettavasti se ei ollut enää mahdollista juuri rakenteellisista syistä. (AK & HL)

Yhteistyökumppaneiden kesälomien päällekkäisyyden johdosta jouduin kannattelemaan asiakasta usean viikon ajan, vaikka asiakkaan tarve olisi ollut jokin muu kuin sosiaalityö (AK & HL)

Asiakas ns. väliinpuotoaja, jolle varsinaisia palveluita ei ole tarjolla ja ilmeisemmin tästä syystä yhteistyötahot jättäneet tilanteen tarkemman arvioinnin tekemättä(?).

Asiakas tarvitsisi tiivistä ohjausta arjesta selviämiseksi, jonka itsekin aika ajoin tunnistaa. Tämän lisäksi asiakkaan ikä tulee vastaan, jolloin yksi tukimuoto tipahtaa pois. (AK & HL)

Asiakkaan työluonteen vuoksi toive iltajoista, joita en voi tarjota (turvallisuussyyt yksin olossa ja virka-aikainen työaika). Päiväajat menevät viikonlopuille, jolloin ei myöskään ole sosiaalityötä tarjolla. (AK & HL)

Asiakkaan asioiden hoitaminen pitkittyi ja vaikeutui, koska asiakkaan vastaanottavaa kuntaa ei tiedetty (HL)

Organisaatiomuutos, yhteistyökumppaneiden päällekkäiset kesälomat ja vastaanottavan kunnan tietämättömyys olivat selkeästi sellaisia yhteistyötä estäviä tekijöitä, joihin en itse voinut vaikuttaa. Ehkä myös tästä syystä niiden paikantaminen oli helppoa.

Ohjasin asiakkaan kriisihoitajaksolle pitkän motivoinnin ja perusteluiden ja vakuutteluiden myötä, asiakkaan oma vapaaehtoinen päätös oli lopulta epäroinnistä huolimatta lähteä sinne. Ko. yksikössä hän ei tullut kohdatuksi eikä kuulluksi, vaikka olin sitä hänelle luvannut, osittain myös tämän lupauksen myötä asiakas suostui lähtemään. Asiakkaan elämäntilannetta ja hänen tarpeitaan ei huomioitu kuten olin sopinut ko. yksikön vastaavan henkilön kanssa. Hän aikoi olla itse ottamassa asiakkaan vastaan asioiden varmistamiseksi. Jostain syystä vastuuhenkilön toisille työntekijöille jakama tieto oli ilmeisesti tulkittu väärin ja tästä johtuen asiakkaan kokemus oli, että häntä ei kuultu. Asiakas kuvasi asiaa lupausten pettämisenä ja huonona kohteluna. Asiakkaan hauras luottamus viranomaisen edustamaa yksikköä kohtaa oli tämän myötä hävinnyt. Asiakas antoi minulle voimakkaan palautteen epäkohdista seuraavan kerran tavatessamme. Edustin kaikesta huolimatta asiakkaalle jonkinlaista turvallisuuden tuntemusta, koska hän uskalsi olla vihainen minulle. (AK & HL)

Olin luvannut asiakkaalle hyvää kohtelua toisessa yksikössä, koska olin saanut asiasta lupauksen yksikön vastaavalta hoitajalta. Kaikki meni kuitenkin pieleen, ja asiakkaan luottamus oli koetuksella. Asiakkaan kokema kohtaamattomuus oli opettavaista: asiakkaalle ei tule koskaan luvata asioita, joita ei itse pysty pitämään tai varmistamaan.

Havainnointipäiväkirjani mukaan olen useita kertoja pohtinut sitä, olenko osannut kirjata asiakkaasta saadun tiedon riittävällä tavalla sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Kirjaamiseni kehittyi selvästi työskentelyn ja työn haltuun ottamisen myötä. Lehmuskosken (2017, 418) mukaan sosiaalityöntekijöillä on tapana dokumentoida paremmin toisten tekemää työtä kuin omaansa. Asiakaskirjauksissa kuvataan hyvin seikkaperäisesti yhteistyöverkostoissa toimivien asiantuntijoiden näkemyksiä, mutta kirjaukset eivät

useinkaan sisällä sosiaalityöntekijän omaan asiantuntemukseen perustuvia arvioita asiakkaan tilanteesta. Kuitenkin sosiaalityöntekijä on usein ainoa asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin asiantuntija viranomaisverkostossa. Siksi on Lehmuskosken mukaan erittäin tärkeää, että sosiaalityöntekijän ammatillinen näkemys tulee riittävällä tavalla dokumentoiduksi, varsinkin kun arvioidaan asiakkaan saaman tuen riittävyttä ja oikea-aikaisuutta.

Yllättävä sairauslomalle jääminen herätti minut pohtimaan sitä, miten olen osannut kirjata asiakkaan asiat asiakaskertomukseen siten, että töitä jatkava sijainen saisi niistä kiinni. Jälleen huomasin, kuinka tärkeään rooliin kirjaaminen nouseekaan. Mutta mikäli toinen työntekijä ei tavoitu näiden teemojen (arvokas kohtaaminen, vuorovaikutus, osallisuus) asioiden äärelle, onko tuolloin ihan sama mitä kirjaan asiakaskertomukseen? (HL)

Kirjaamisosaaminen osoittautui keskeiseksi kehittämisalueekseni. Sitä kehitetään myös osana sosiaali- ja terveydenhuollon kansallista kokonaisarkkitehtuuria. Tavoitteena on laatia sosiaalihuollon asiakastiedon käsittelyä ja valtakunnallista tietojärjestelmäpalveluja käsittelevän tavoitetilan kokonaiskuvaus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Kansanhankesuunnitelmassa kuvataan tavoitetilaa koskevat aikataulutukset ja tehtävät. Koko maan kattavan hankkeen suunnitelmasta vastaavat sosiaalialan osaamiskeskukset. Näissä hankkeissa on tarkoitus kehittää sekä kansallisesti yhtenäisten määräysten toteuttamista asiakastietojärjestelmään että sosiaalialan henkilöstön määrämuotoista kirjaamisen osaamista. (Lehmuskoski 2017, 435–437.)

Kirjaamisen tärkeys korostuu Lehmuskosken (2017, 418–419) mukaan silloin, kun asiakkaasta saatava tietomäärä kasvaa, etenkin tilanteissa, joissa työntekijä vaihtuu joko tilapäisesti tai kokonaan. Työntekijä voi viedä asiakkaan tilannetta ja tuen tarvetta koskevan tiedon mukanaan tai jättää sen dokumentoituna toisen työntekijän hyödynnettäväksi. Asiakastiedoilla on merkitystä myös oikeusturvan kannalta. Tämä on Lehmuskosken mielestä hyvä pitää mielessä asiakastietoa dokumentoitaessa. Tuen tarpeessa oleva ihminen on sosiaalityön keskiössä eikä tilanne muutu, kun siirrytään dokumentoimaan asiakkaan elämäntilannetta ja tuen tarvetta. Lehmuskoski muistuttaa, että kirjaukset toimivat todisteena ja vakuutuksena tehdystä työstä esimerkiksi oikeusprosessin aikana, mutta niillä on merkitystä myös asiakkaan kokemusmaailmaan.

Näen osaamattomuuteni kirjaamisessa selkeästi asiakkaan asian edistämistä estävänä rakenteellisena tekijänä. Kirjaamisen hankaluutta lisää se, että siihen liittyy valtavasti

erilaisia asioita, jotka tulisi tiedostaa ja siirtää dokumentointiin. Tämän vuoksi on hyvä, että kirjaamiseen on alettu kiinnittää yhä enemmän huomiota.

Resurssien puute osoittautui usein yhteistyötä estäväksi ja hidastavaksi tekijäksi. Se on luonteeltaan asia, jolle en itse suoranaisesti voi mitään. Asiakkaan tilanteeseen pystyin kuitenkin tästä huolimatta vaikuttamaan kannattelemalla häntä. On haastava ja ikävä tilanne, jos työntekijä saa asiakkaan motivoitua palvelun piiriin eikä palveluntuottajalla aiemmasta tiedosta poiketen olekaan resursseja toteuttaa palvelua. Myös mielenterveyssektorille tarvittaisiin päivystysluontoista työskentelymallia, joka toimisi sosiaalipäivystyksen mallin mukaisesti.

Asiakkaalla selvästi psyykkistä kuormitusta, mutta johon ei saada toistaiseksi apua, koska resursseja avopuolella ei ole. Asiakkaan tilanne hyvin haasteellinen, joten perinteiset työskentelymuodot eivät auta. Pitäisi pystyä irrottamaan resursseja kuntouttavaan työhön sellaisia resursseja, jotka pystyisivät sitoutumaan tiiviisti (puolikas päivä/ koko päivä työskentely alkuvaiheessa asiakkaan kanssa työskentelyyn (päivittäinen työskentely jonkin arkisen asian ympärillä) (AK & HL)

5.5.3 Rakenteellinen peili 15

Asiakastyön rakenteellinen peili 15 koostuu sen arvioimisesta, minkälainen vaikutus tapaamisympäristöllä on asiakassuhteelle ja miten asiakas on kokenut asiakkuutensa (Yliruka 2006, 51).

Tapaamiskontekstilla on merkittävä vaikutus asiakassuhteen muodostumiseen. Jos saisin itse päättää asiakastapaamisten paikan, tapahtuisi ensitapaaminen aina muualla kuin sosiaalitoimistossa. Tähän liittyviä turvallisuuskysymyksiä ei voi kuitenkaan jättää huomioimatta. Tuntematonta asiakasta ei ole järkevää tavata yksin asiakkaan kotona eikä muuallakaan, missä työntekijän turvallisuus voi tulla uhatuksi. Asiakkaalle tutussa ympäristössä häneltä sai kuitenkin paljon enemmän informaatiota kuin viralliseksi koetussa sosiaalitoimistossa.

Asiakkaan tapaaminen kotona, pakkasessa kertoi hyvin paljon asiakkaan tilanteesta, asiakkaasta itsestään ja myös hänen elitystä elämästä, hänen ihmisyydestään. Asiakas oli hätäntynyt ja peloissaan, jonka huomioin omassa viestinnässäni asiakkaalle. Olin rauhallinen, kerroin ja perustelin asiat selkeästi, olin myötätuntoinen ja empaattinen ja kuuntelin mitä asiakkaalla itsellään oli sanottavaa, pyrin välittämään asiakkaalle tietoa ja tunnetta, että häntä ei jätetä yksin ja apua on saatavissa, mikäli hän itse haluaa sitä ottaa vastaan. Tällä oli suuri merkitys vuorovaikutus suhteen ja luottamuksen alkamiselle, sillä siellä pakkasen

keskellä vuorovaikutustyö aloitettiin. Mikäli kohtaaminen olisi tapahtunut muualla, kaikkea informaatiota jota kotikäynti antoi, ei olisi ollut käytettävissä eikä asiakas olisi näitä tuoda esille enkä minä olisi osannut huomioida ehdotuksissani näiden vaikutusta. (AK & HL)

5.6 Sosiaalityöntekijän ammatillisen osaamisen arviointi

5.6.1 Oman kuvan peili 16

Oman kuvan peili 16 sisältää sosiaalityöntekijän arvion omasta ammatillisesta huolestaan asiakkaan tilanteen osalta. Siinä annetaan tilaa työntekijän intuitiiviselle huolelle ja sen sanoittamiselle. (Yliruka 2006, 52, 68.)

Olen kuvannut aineistossani omaa psyykkistä huoltani koskien asiakkaan tilannetta asteikolla 1–4, jota Ylirukakin käyttää. Alin pistemäärä kuvaa vähäistä huolta ja ylin suurta huolta.

Psyykinen huoli on tämän asiakkaan kohdalla 4. Huolta hieman lieventää, kun asiakas suostuu lopulta ehdottamiini asioihin, mutta hyvin arasti ja epäluuloisesti. Huolta aiheuttaa myös oma loma-ajankohta, mikä ajoittuu ikävästi asiakkaan tilanteen kannalta ajateltuna. (AK & HL)

Huoleni kohosi tasolle 3 miltei kaikissa aineiston asiakaskertomuksissa. Kaikissa huolen aiheuttaja liittyi jollain tavoin asiakkaan psyykkisiin ongelmiin. Usein erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan elämäntilanteet näyttäytyvät haasteellisina. Asiakkaiden tilanteisiin pystyy hakemaan ratkaisua yksin yhä harvemmin, ja usein tarvitaan moniammatillista yhteistyötä. Asiakkaat kertoivat tilanteestaan tavallisesti varsin kuvaavasti. En kuitenkaan halunnut sisällyttää asiakkaiden kertomuksia aineistooni, jotta asiakkaiden anonymiteetti säilyisi. Asiakaskertomukseen asiakkaan kertomat asiat on kirjattu vain lyhyesti. Asian esittäminen asiakkaiden kertomassa muodossa olisi tuonut elävyyttä tutkimusraporttiin ja kenties paremmin kuvannut asiakaskunnan psyykkisten haasteiden runsautta.

5.6.2 Oman kuvan peili 17

Oman kuvan peili 17 sisältää sosiaalityöntekijän arvion omasta ammatillisesta osaamisestaan. Siinä on siis kyse omien osaamisten ja kehittämistarpeiden huomioimisesta (Yliruka 2006, 52). Tämän arviointi osoittautui vaikeaksi, sillä en ole aiemmin tietoisesti pysähtynyt tarkastelemaan omaa oppimistani enkä sitä, mitä opin ja miten oppiminen

tapahtuu. Oletukseni oli, että työssäoppiminen tapahtuu oman toiminnan reflektoinnin kautta työntekijän soveltaessa ja prosessoidessa uutta tietoa. Jälkikäteen tarkasteltuna oppiminen näyttää tapahtuneen juuri näin. Ensin täytyy kuitenkin kyetä tunnistamaan omassa toiminnassaan kehittämisen alue. Vasta sen jälkeen on mahdollista oppia asiasta ja prosessoida sitä.

Oletukseni oli alun perin myös se, että voin itse parhaiten kehittää toimintaani suhteessa asiakkaaseen. Tämänkin allekirjoitan täysin. Jos joku ulkopuolinen olisi havainnoinut toimintaani, hän olisi kenties osannut nostaa esiin erilaisia asioita kuin minä itse. Esimerkiksi tapaamisiin valmistautumisen taso olisi voinut olla toisen toimesta helpommin havaittavissa. Oman toimintani havainnoinnin yhteydessä läpikäymäni sisäiset prosessit nostivat kuitenkin esiin syvällisempiä oppimisen kohteita. Elämänhistoriani ja kiintymyssuhteeni merkityksineen ovat asioita, joita ulkopuolinen ei olisi voinut saada esille ainoastaan havainnoimalla työtäni. Tämä osoittaa, että autoetnografinen ote voi paljastaa omasta työskentelystä merkittäviä asioita.

Reflektiivisyys on haastavaa, vaikka kirjoittaminen ja puhuminen toimivatkin sen tukena. Ammatillisilla on tapana kaunistella tekojaan, ja onkin puhuttu julki- ja käyttöteorioista. Julkiteoria kuvaa sitä, miten ihminen kertoo toimivansa ja käyttöteoria sitä, mitä ihminen oikeasti käyttäytyy. Vaikka ihminen pyrkisi aidosti hahmottamaan omaa toimintaansa itsestään käsin, se voi olla vaikeaa. Tarvitaankin työkaluja, jotta reflektio ei jäisi liikaa työntekijän oman reflektion varaan. (Yliruka 2006 36–37.) Koin tämän myös omaa toimintaani havainnoidessani.

Omaan osaamiseen liittyvät asiat nousivat aineistosta esiin erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön kohtaamisessa ja vaikeiden asioiden esillä ottamisessa.

Erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön kohtaaminen on vahvaa osaamistani. Sain hauraan luottamussuhteen luotua asiakkaaseen jälleen ensitapaamisella, poimimalla hänen esille tuomista seikoista ne, joilla asiaa voitaisiin yhdessä edistää. Konkreettinen tekeminen ja luvan kysymiset asiakkaan tilanteen edistämiseksi edesauttoi asiaa, luvan kysyminen puheluun, asioista puhuminen puhelimesta asiakkaan kuullen, useaan kertaan tuotu esille asiakkaan itsemääräämisoikeus, hän saa itse päättää miten edetään. (HL)

Vaikeiden asioiden esille ottaminen ja niistä keskusteleminen asiakkaan kanssa. Aiemman työkokemuksen hyödyntäminen auttoi valitsemaan oikeita tukimuotoja ja yhteistyötahoja aktivoitumaan asiakkaan auttamiseksi. Asiakas koki, että

yhteistyötahojen kanssa asioista ei olla kyetty puhumaan vielä niiden oikeilla nimillä eikä niihin siksi ole pystytty vaikuttamaan. Koordinoin yhteistyötahot mukaan yhteiseen palaveriin asiakkaan toiveesta. Palaveri oli hyvin tunnepitoinen todella vaikeiden asioiden esiin nostamisen vuoksi. Ammattilaiset osasivat ottaa viestin asiakkaalta hienosti vastaan ja asiakkaan asian hoitaminen sai toisenlaista puhtia. (AK & HL)

Oman kehittymisen tarpeita tuli esille paljon. Asiakkaan kertomuksesta on mahdollista poimia asioita, joita voi hyödyntää asiakkaan motivoimiseksi yhteistyöhön.

Osata napata asiakkaan kertomuksesta tarkemmin niitä asioita joita voi käyttää asiakkaan houkuttelemiseksi yhteistyöhön. Jälkikäteen asiakaskertomusta lukien ja reflektoiden, nousi paljonkin asioita esille, joihin olisi voinut tarttua toisessa tilanteessa. Tämän asiakkaan kohdalla koin kuitenkin tehneeni kaikki mitä pitikin ja mitä oli tehtävissä, ja ne tulivat spontaanisti asioiden edetessä. Jatkossa näiden asioiden huomioiminen tietoisemmalla tasolla voi johdattaa asiaa vielä selkeämmin eteenpäin. (HL)

Kehittämiskohteeksi osoittautui se, että asiat, jotka olen luvannut hoitaa, tulisi kirjata sähköiseen järjestelmään tarkemmin. Lisäksi tulisi kiinnittää huomiota siihen, mikä on asiakkaan tilanteen kannalta olennaista tietoa.

Kirjata tarkemmin ylös ne asiat joihin lupaa palata. Asiakkaan lähiverkosta ei varsinaisesti kuultu, eikä näin saatu heidän näkemystään perheen tilanteesta. Asiaa ei nostettu esiin edes ajatuksentasolla, asia sivuttiin ohimennen keskustelussa. (HL)

Asiakaskertomuksen peilaaminen havainnointipäiväkirjaan jälkijättöisesti toi esiin sen, etten ole osannut kirjata oikeita asioita asiakaskertomukseen. (HL)

Yllätyksekseni selkeäksi kehittämiskohteeksi osoittautui myös asiakastapaamisiin valmistautuminen. Havainnointi kiinnitti huomioni siihen, että tapaamisiin valmistautumisen tasoni ei ole niin hyvällä tasolla kuin olin oletanut. Olenkin ikään kuin antanut itseni ymmärtää valmistautumiseni olleen hyvää, eli olen kaunistellut asiaa ja vakuutellut itselleni, miten asia on.

Valmistautumattomuudelleni annan pitkän miinuksen. Olisin voinut pohtia etukäteen enemmän mikä tilanne on, asiakkaasta olemassa olevien tietojen perusteella. Toisaalta asiakas oli itse päättämässä asiasta ja spontaanisti tilanteeseen heittäytyminen välitti asiakkaalle informaatiota, että asioista ei oltu ennalta sovittu. (HL)

Viranomaisverkoston kartoitus tulisi ottaa osaksi palvelutarpeen arviointiprosessia. Aiemmin olin kartoittanut vain asiakkaan lähiomaisverkostoa.

Yhteistyötahojen kartoittaminen palvelutarpeen alussa nousee merkittävään rooliin, tähän viranomaisverkostoon on hyvä lisätä myös tulevat palaveriajat. Muuttamalla omaa toimintaani asiakkaiden asioiden hoitaminen onnistuu entistä sujuvammin ja tieto siirtyy eteenpäin. (HL)

Kehittämiskohteeksi osoittautui myös työajan huolellisempi arviointi ja työajan hyödyntämisen suunnitteleminen. Palvelutarpeen arvioinnin alkuvaiheen usein toistuvien tapaamisten parempi aikataulutus suhteessa työaikaan on keskeinen edellytys hyvän vuorovaikutuksen mahdollistumiselle.

Kalenteroinnin haastavuus esteenä tiiviille asiakastapaamisille. Akuutissa tilanteessa asiakas tarvitsee tiiviit tapaamiset luottamussuhteen ylläpitämiseksi. tiivis vuorovaikutussuhde jää toteutumatta, vaikka muutoin luottamusta olisin. (HL)

Niin ikään osallistujien tasavertainen huomiointi palavereissa osoittautui erääksi kehittämiskohteekseni.

Haasteena liika äänessä olo yhteispalaverissa, kaikki yhteistahot eivät saaneet mielestäni riittävästi aikaa asioidensa esittämiseksi (HL)

Asiakastapaamisessa heräävien tunteiden tarkempi kuuntelu ja niiden oikea tulkinta näyttävät myös tarvitsevan lisähuomiota.

Intuition kuunteleminen asiakkaan tilanteessa. Jatkossa oltava tarkempi oman tunteen kanssa, palvelutarpeen arvioinnin viivästyminen asiakkaan kohdalla hidasti avun saamista ja tilanne ehti kärjistyä pitkälle (ensikohtaamisessa en aloittanut palvelutarpeen arviointia, asiakas tuli myöhemmin uudelleen tapaamaan minua).(HL)

Jouduin päättämään asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ruuhkautuneen asiakastilanteen (osittain opinnoistani johtuen) vuoksi heti kun asiakas saatiin ensisijaisen tuen piiriin, ikään kuin kesken kaiken. Varsinaista tiettyä huolta asiakkaan tilanteesta ei päättämisen ajankohtaan noussut esiin, mutta vahvaksi intuitioksi jäi, että asiakas olisi tarvinnut vielä pitkään tukea ja apua. Yleensä olen voinut luottaa intuitiosta tulevaan tunteeseen ja se on johtanut oikeisiin ratkaisuihin. (AK & HL)

Huomasin, että voisin huomioida paremmin myös asiakkaan persoonallisen tyylin ja antaa sille tilaa.

Omaan nopeatempoisen puhutavan, joka siirtyy usein myös tekoihin. Rauhallisen temmon omaavalle asiakkaalle, minun vauhdissa pysyminen on kauhistus. Opetella kuuntelemaan tarkemmin asiakkaan ”tahtisuutta” ja pyrkiä mukautumaan siihen (AK & HL)

Myös asiakkaan kokonaistilanteen tarkastelu akuuttien asioiden hoitamisen rinnalla tarvitsee erityistä huomiota työskentelyssäni.

Pitkittyneiden usein toistuvien akuuttien asioiden hoitamisen rinnalle aloitettava palvelutarpeen arviointi asiakkaan muun elämäntilanteen kartoittamiseksi ja tarvittavan tuen aktivoimiseksi. Asiakkaan tilanteen hahmottaminen kauempaa palvelutarpeen arvioinnin aikana antaisi kuvaa ja ymmärrystä asiakkaan käyttäytymiselle (HL)

Arvioin omia kehityskohteitani pisteyttämällä osioita, joissa olin kunkin asiakastarinan kohdalla mielestäni epäonnistunut (ks. Taulukko 3). Ylin pistemäärä kustakin teema-aiheesta oli 1. Tämä edellytti sitä, että sain jokaiseen teema-alueen osioon vastauksen. Jos osiosta jäi yksikin kohta vaillinaiseksi, annoin osiosta itselleni ½ pistettä. Jos en saanut mitään kohtaa täytetyksi, tuloksena oli 0 pistettä. Teemat joista sain 0 tai ½ pistettä, otin erityistarkastelun alle. Halusin näin selvittää, nouseeko jokin osa-alue omalla kohdallani erityisen selväksi kehittämisen kohteeksi.

Asiakas-tarina	Pisteet	Epäonnistuneet osa-alueet työskentelyssäni
Tarina 1	1	<i>Täydet pisteet jokaisesta osiosta</i>
Tarina 2	½	Valmistautuminen & muu mikä: kirjausten ajantasaisuus
Tarina 3	½	Valmistautuminen & osallisuus: perhekartoitusta ei tehty, muu mikä: harvoin toteutuneet tapaamiset
Tarina 4	½	Osallisuus: perhekartoitusta ei tehty
Tarina 5	½	Valmistautuminen & osallisuus: perhekartoitusta ei tehty, muu mikä: kirjausten ajantasaisuus
Tarina 6	1	<i>Täydet pisteet jokaisesta osiosta</i>
Tarina 7	½	Valmistautuminen
Tarina 8	½	Valmistautuminen, & osallisuus; perhekartoitusta ei tehty
Tarina 9	½	Valmistautuminen
Tarina 10	½	Valmistautuminen
Tarina 11	½	Valmistautuminen
Tarina 12	½	Osallisuus, perhekartoitusta ei tehty
Tarina 13	½	Osallisuus, perhekartoitusta ei tehty
Tarina 14	½	Valmistautuminen & muu mikä: harvoin toteutuneet tapaamiset
Tarina 15	1	<i>Täydet pisteet jokaisesta osiosta</i>
Tarina 16	½	Osallisuus: perhekartoitusta ei tehty
Tarina 17	½	Valmistautuminen
Tarina 18	½	Valmistautuminen

Taulukko 2. Epäonnistuneet osa-alueet omassa toiminnassani

Asiakastapaamisiin valmistautuminen sai eniten puolikkaita pisteitä, yhteensä 11 kertaa. Tämä oli itselleni suuri yllätys. Olin mielestäni valmistautunut asiakastapaamisiin hyvin, mutta tarkempi reflektointi osoitti asian olevan toisin. Oman toiminnan tarkastelu kertoi, että en ollut kuunnellut intuitiotani asiakkaan kohdalla riittävästi enkä ollut aloittanut palvelutarpeen arviointia asiakkaalle. En ollut varannut asiakkaan tilanteeseen perehtymiseen tarpeeksi aikaa. Joitakin asioita jäi huomioimatta, vaikka ne olivat selvästi havaittavissa. Esiin nousi myös se, että en ollut osannut hyödyntää tietoa, joka minulla olisi ollut käytössä. Tämä liittyi siihen, että olin juuri aloittanut työssäni, joten on ymmärrettävää, että en osannut ottaa kaikkea huomioon. Kiire aiheutti myös sen, että annoin kahdelle asiakkaalle saman asiakasajan.

Osallisuus sai viisi kertaa puolikkaan pisteen. Annoin osallisuudelle ½ pistettä, jos perhekartoitusta ei oltu tehty, vaikka osallisuuden portaat olisivat muutoin käyty läpi. Perhekartoituksesta saatava tieto on erittäin merkittävää asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Perhekartoituksen tekemisen esteitä olivat asiakkaan kuolema, asiakkaan työllistyminen, tarve hoitaa akuutisti kriisiytyneitä tilanteita

tapaamisissa ja asiakkaan erityisen tuen tarve. Jäämiseni opintovapaalle esti perhekartoituksen tekemisen yhdessä tapauksessa.

Kirjausten ajantasaisuuden puutteet aiheuttivat kahdessa tapauksessa aiheena matalat pisteet, samoin *harvoin toteutuneet tapaamiset*. Olen pyrkinyt kirjaamaan asiakkaan kertomuksen heti tapaamisen jälkeen. Aina tämä ei ole ollut mahdollista. Usein syynä on ollut se, että asiakkaalle varaamani aika on ylittynyt, ja olen joutunut ottamaan seuraavan asiakkaan hänelle ilmoitettuna ajankohtana. Edellisen asiakkaan asia on tällöin jäänyt kirjaamatta. Asiakkaalle varaamani aika on ylittynyt usein tilanteissa, joissa olemme tehneet perhekartoitusta. En ole halunnut keskeyttää elämäntarinan kertomista. Kokeilin kirjaamista myös asiakkaan läsnä ollessa, kysyin tähän asiakkaalta luvan ja sain sen aina. Perustelin asian asiakaskeskeisesti siten, että asiakas voi näin heti tapaamisen päättyessä tuoreeltaan tarkistaa, mitä olimme puhuneet ja miten olin sen kirjannut. Koin tämän kuitenkin itse epämiellyttäväksi, sillä jouduin tuijottamaan tietokoneen ruutua asiakkaaseen keskittymisen sijaan. Tämä vaikutti vuorovaikutussuhteeseen selvästi, sillä katsekontaktit vähenivät kirjaamisen aikana. Nuorisopsykiatrian osastolla perhekartoituksia varten varattiin vähintään puolitoista tuntia aikaa. Tapaamisen kirjaamiseen meni usein miltei sama aika. Olen harkinnut saman käytännön noudattamista nykyisessä työssäni. Tämä edellyttäisi arvioni mukaan perhekartoituksen osittamista siten, että kaikki olennaiset asiat saataisiin nostettua esiin tapaamisen aikana.

Harvoin toteutuneet tapaamiset asiakkaan kanssa ovat johtuneet asiakkaan työajoista, joita on ollut hankalaa sovittaa yhteen työaikojeni kanssa. Syynä ovat olleet myös omat poissaoloni, joiden vuoksi asiakasajat ovat siirtyneet. Koska asiakkaita on paljon, siirtyneet ajat venyvät pitkälle tulevaisuuteen. Poissaoloni liittyivät lähinnä opiskeluun mutta myös sairauslomiin. Varaamalla asiakkaalle kaksi aikaa voitaisiin välttää siirtyneen ajan venyminen kovin pitkälle.

Pari kertaa tapaamiset ovat toteutuneet harvoin siksi, että olen hoitanut asiakkaan asiaa lähinnä puhelimitse. Tämä on johtunut useimmiten siitä, että asiakkaalla ei ole ollut omaa asuntoa. Tässä tilanteessa tapaamisen voisi sopia sopivaan paikkaan esimerkiksi toisen asian hoitamisen yhteyteen, jolloin ei tarvitsi lähteä yhden asiakkaan takia kovin kauas. Joskus tapaamiset sosiaalitoimistolla tai asiakkaan kotona vaikeutuivat siksi, että asiakkaan työpaikka sijaitsi niistä kaukana. Vastaavissa tilanteissa tapaamisen voisi kenties sopia työpaikan lähelle.

Kolmessa tapauksessa olin arvioni mukaan onnistunut hyvin jokaisella osa-alueella. Olin siis onnistunut kohtaamaan asiakkaan arvostavasti ja läsnäolevasti, vuorovaikutus oli vastavuoroista ja molemminpuolista ja asiakas oli kokenut tullessa osalliseksi omaan prosessiinsa. Työskentely sujui ensitapaamisesta alkaen luottamuksellisessa hengessä, ja vaikeita asioita lähestyttiin varhaisessa vaiheessa. Jokaisen kolmen asiakastarinan kohdalla löysin asiakkaan tarinasta kosketuspintoja omaan elämänhistoriaani. Hahmotin myös asiakkaan kokonaistilanteen hyvin perusteellisen perhekartoituksen ansiosta. Olennaista oli myös, että asiakkaat halusivat tulla autetuiksi ja tekivät asian eteen paljon töitä.

Onnistuneeseen asiakasprosessiin vaikuttavat siis erityisesti valmistautumiseni asiakastapaamiseen, arvostava kohtaaminen ja vuorovaikutus sekä vuorovaikutukseen liittyvät taidot ja asiakkaan osallisuus sekä asiakkaan oma kokemus siitä. Sosiaalityön rakenteellisten, asiakkaan asian hoitamista edistävien ja estävien tekijöiden hahmottaminen auttaa ymmärtämään sitä, millä tavoin minusta riippumattomat seikat voivat vaikuttaa asiakastyöhön. Niiden huomioiminen auttaa paikantamaan kehittymisen paikkoja omassa työssä eri tavalla kuin kehitystarpeiden arviointi ainoastaan arkisen asiakastyön valossa.

6 YHTEENVETO

Sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus edistää sitä, että erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö tulee onnistuneesti kohdatuksi palvelutarpeen arvioinnin aikana ja sen eri osa-alueilla. Tutkielmassani lähestyin aihetta kahden tarkentavan kysymysten avulla: millä keinoin työntekijä voi edistää asiakkaan äänen kuulumista osana työnsä arkea ja millaisia esteitä tälle on työn arkisissa käytännöissä?

Arviointiprosessia kuvaava visuaalinen kaavio, perhekartoituksen käyttäminen ja osallisuuden portaiden hyödyntäminen asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa tukevat arkisen työn apuvälineinä kokonaisvaltaisen selvityksen tekemistä asiakkaan tilanteesta. Siten ne edesauttavat osaltaan myös arvostavan kohtaamisen syntymistä ja osallistamista. Edistävät tekijät voivat kuitenkin kääntyä osallisuutta ja arvostavaa kohtaamista estäviksi tekijöiksi, jos edistäviä tekijöitä ei tunnusteta tai niitä ei pystytä hyödyntämään työssä.

Seuraavassa tarkastelen tuloksia kuuden pääteeman osalta siitä näkökulmasta, minkälaisia arvostavaa kohtaamista ja asiakkaan osallisuutta edistäviä ja estäviä tekijöitä niissä tunnistin.

6.1 Asiakastapaaminen ja siihen valmistautuminen

Sosiaalityöntekijältä voi jäädä asiakastilanteessa huomioimatta tai näkemättä merkittäviä, omaan toimintaansa liittyviä asioita, jos hän ei havainnoi työskentelyään riittävän systemaattisesti. Huomioimatta jäävät asiat voivat vaikuttaa oleellisesti asiakkaan tilanteen edistämiseen. Omien tunteiden tunnistaminen ja omaan elämänsä historiaan tutustuminen mutta myös aiempi työkokemus voivat auttaa havaitsemaan asiakkaan tilanteissa asioita, joihin ei ehkä muutoin osaisi kiinnittää huomiota.

Asiakkaan perhekartoituksen tekeminen nousi erittäin tärkeään rooliin palvelutarpeen arvioinnissa. Asiakkaan elämänsä historia vaikuttaa voimallisesti hänen nykyiseen tilanteeseensa. Nykytilanteeseen vaikuttavat asiat saattavat kummuta hyvinkin kaukaa menneisyydestä. Mari Pulkkinen (2016, 124, 131) on tutkinut väitöskirjassaan läheisen menettämisen kokemusta. Hän tuo esille, että vaille ymmärrystä jäämisen muistijälki voi olla vuosikymmenten mittainen, ja esimerkiksi menetykseen liittyvien tunteiden alkulähteet voivat ulottua lapsuuden yksittäisiin kokemuksiin. Ulkopuolinen ei kuitenkaan aina näe niiden yhtymäkohtaa menneeseen ja menetyksiin. ”Tunne kietoutuu kokonaisvaltaisesti surevan yksilölliseen elämänsä kulkuun mutta myös hänen tapaansa olla maailmassa”,

Pulkkinen kirjoittaa. Mielestäni ammattilaisten tulee osata ja uskaltaa nähdä jokainen asiakas elämänsähistoriansa valossa ja hyväksyä hänet kaikkine tunteineen.

Kun asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja kohdatuksi tasavertaisena kumppanina, hän uskaltaa luottaa työntekijään. Luottamuksen syntyminen edellyttää työntekijältä läsnäoloa, arvostamista, tasavertaisuutta, vakavasti ottamista, tunteiden tunnistamista ja sen ymmärtämistä, miten työntekijän oma elämäntarina resonoi asiakkaan elämäntarinan kanssa. Luottamuksen myötä alkaa muodostua vuorovaikutussuhde, ja asiakkaan kynnyks kerron tarinaansa madaltuu. Työntekijän on tärkeää tunnistaa itsestään tunteita ja asioita, joita asiakkaiden tarinat asiakastapaamisissa hänessä nostavat esiin. Niiden oikea-aikainen ja riittävän syvä tulkittaminen luovat edellytyksiä hyvälle yhteistyölle asiakkaan kanssa.

Dokumentointi on eräs tapa tehdä sosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteita näkyväksi. Tähän liittyy hyvin paljon eettistä pohdintaa, jolta en voinut välttyä tutkielmani tekemisen yhteydessä. Kuusisto-Niemen, Rissasen ja Sarannon (2011, 258, 260) mukaan tutkimusetiikka on tieteen autonomista sisäistä ohjausta, siihen vaikuttaa aina yhteiskunnallinen konteksti. Sosiaalialan ammattietiikka rakentaa pohjaa sosiaalityön tutkimuksen etiikalle. Jos eettistä vastuuta ei oteta, moraalinen ja eettinen näkökulma työhön häviävät. Sosiaalityön eettisiin periaatteisiin lukeutuvatkin kirjoittajien mielestä sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja asiakkaan huomioiminen kaikessa toiminnassa. Ammattihenkilönä minulla on velvollisuus myös kehittää ammattiani, arvioida työni teoreettisia lähtökohtia, menetelmiä ja työtapoja mutta myös osallistua tutkimuksen ja käytännön vuorovaikutukseen perustuvaan työn kehittämiseen.

Kehitin tutkielmassani uusia työvälineitä asiakkaan osallisuuden parantamiseksi. Muokkasin jo aiemmassa työpaikassani hyödyntämäni perheverkosto- ja elämänjanatyövälinettä paremmin aikuissosiaalityön tarpeita vastaavaksi. Kehitin myös niin sanotut osallisuuden portaat vahvistamaan asiakkaan osallistamista ja osallistumista. Lisäksi laadin visuaalisen kaavion sosiaalihuoltolain 36. §:n mukaisen palvelutarpeen arvioinnin prosessista, jotta sen kulku olisi selitettävissä asiakkaalle helpommin ja jotta asiakas voisi ymmärtää prosessin paremmin. Asiakkaat olivat tyytyväisiä visuaalisesti tuettuun tapaan, jolla heille annettiin tietoa arviointiprosessista ja sen kulusta. Kuvaa näyttää olevan helpompi ymmärtää ja hahmottaa kuin pelkkiä sanoja, varsinkin jos aihe on vaikea.

Visuaalisten menetelmien hyödyntämistä sosiaalityössä voitaisiin laajentaa myös muihin osa-alueisiin. Nummela (2011, 6) nosti väitöskirjassaan esiin asiakkaiden kanssa tehtävän viranomaisverkostokartan myönteisen merkityksen. Viranomaisverkostokartan hyödyntäminen ei ollut koskaan tullut mieleeni, vaikka olin aiemmin tehnyt perhekartoituksia asiakkaideni kanssa. Viranomaiskartan ja muiden visuaalisten apuvälineiden hyödyntäminen olisivat arjen sosiaalityössä olennainen kehittämisen kohde.

Tarkastellessani toimintaani asiakastilanteissa valmistautumiseni asiakastapaamisiin nousi esille toistuvasti. Oman toimintani havainnointi kiinnitti huomioni useisiin seikkoihin, joiden oletin olevan työskentelyssäni kunnossa. Tämä kertoo siitä, että työskentelyään on aina syytä keskittyä tarkkailemaan ja kehittämään, vaikka olettaisikin olevansa vahvoilla. Olen koonnut asiakastapaamisiin valmistautumistani estäviä ja edistäviä tekijöitä taulukkoon 4.

Valmistautumista edistäviä tekijöitä	Valmistautumista estäviä tekijöitä
<ul style="list-style-type: none"> • Perehtyminen asiakkaan tilanteeseen huolellisesti ja perusteellisesti 	<ul style="list-style-type: none"> • Liian kireä aikataulu
<ul style="list-style-type: none"> • Edellisen asiakastapaamisen kirjaaminen ajoissa ennen seuraavaa käyntiä 	<ul style="list-style-type: none"> • Omat poissaolot
<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan kanssa sovittujen asioiden hoitaminen ajallaan 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ajan varaaminen hengähdyskseen asiakastapaamisten välissä 	
<ul style="list-style-type: none"> • Kaikki tarvittava valmiiksi esillä (lomakkeet, kuvat jne.) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ajan varaaminen kirjaamiseen heti tapaamisen jälkeen 	

Taulukko 3. Asiakastapaamiseen valmistautumista edistävät ja estävät tekijöitä

Voin vaikuttaa valmistautumisellani siihen, millainen asiakastapaamisesta tulee. Edellisen käynnin kirjausten on oltava valmiina, ennen kuin alan valmistautua seuraavaan tapaamiseen. Tällöin voin juuri ennen tapaamista keskittyä kirjaamisen sijaan muuhun valmistautumiseen. Ehdin esimerkiksi kerrata sen, mistä edellisellä kerralla on puhuttu ja käydä läpi asiat, jotka olin luvannut hoitaa. Tällöin osaa kertoa niistä myös asiakkaalle. Tärkeää valmistautumisessa on myös se, että jatkokäyntien aihetta on pohdittu valmiiksi.

Tällöin voin ehdottaa asiakkaalle perustellusti seuraavaa tapaamista, jos sitä ei ole vielä sovittu.

Tärkeää asikastilanteessa on kiinnittää tietoisesti huomiota oman toiminnan reflektointiin sekä asiakkaan osallistamisprosessiin. Jokainen asiakas on yksilö ja jokaisella on oma elämäntarinansa, vaikka haasteet ja ongelmat muistuttaisivat toisiaan. Tästä syystä on hyvä varata hetki aikaa asiakaskäyntien välille ja keskittyä valmistautumaan seuraavaan asiakkaaseen ja hänen ainutkertaiseen tilanteeseensa. Näiden asioiden laiminlyöminen johtaa helposti kiireeseen. Kiireessä valmistautuminen vaikuttaa tapaamiseen kokonaisuutena muun muassa siten, että en ole riittävästi ajan tasalla asiakkaan tilanteen suhteen. Hyvin valmistautuneena tilanne on rauhallinen ja asiakkaalle tilaa antava, ja silloin kohtaan hänet arvostavasti.

Käynnissä olevassa sote-uudistuksessa kiire on tullut konkretian tasolle valtakunnallisessa mittakaavassa. Kiire näyttelee suurta roolia myös kuntien hyvinvointiyhtymien muutosjohtamisessa ja vaikuttaa sieltä käsin myös kuntien sosiaalityöhön. Mänttari-van der Kuip (2013, 11–12) kirjoittaa, että kiire rajoittaa mahdollisuuksia pysyä lain asettamissa aikarajoissa, tehdä selvityksiä, suunnitelmia ja päätöksiä. Tutkielmani perusteella tämä koskee myös sosiaalihuoltolain 36. §:n mukaista palvelutarpeen arviointia. Liian kireä aikataulu estää hyvän ja perusteellisen valmistautumisen asiakastilanteeseen, myös suuret asiakasmäärät lisäävät kiirettä. Asiakkaiden yhä haastavammiksi muuttuneet tilanteet vaativat yhä enemmän aikaa. Myös työntekijöiden määrällä on vaikutusta: jos työntekijöitä olisi enemmän, myös asiakkaiden määrää voisi jakaa. Myös Mänttari-van der Kuip (2015, 331) selittää kiirettä kasvavilla asiakasmäärillä ja puutteellisilla resursseilla.

6.2 Arvostava kohtaaminen

Asiakasta arvostava kohtaaminen – toisin sanoen laadukas ja vaikuttava sosiaalityö – luo edellytykset työskentelylle, jolla on myönteisiä vaikutuksia asiakkaan tilanteeseen. Mänttari-van der Kuip (2013, 12–13) kuitenkin kirjoittaa, että sosiaalityöntekijän tehtävissä työskentelevistä jo kolmannes kokee, että mahdollisuudet tämänkaltaiseen työskentelyyn ovat heikentyneet. Mahdollisuudet tehdä työtä, jolla on positiivisia vaikutuksia, korreloivat positiivisesti mahdollisuuksiin tarjota asiakkaille tarvittavia ja riittäviä palveluita. Mänttari-van der Kuip kirjoittaa, että myös luottamuksellisten suhteiden rakentaminen asiakkaisiin on selkeästi heikentynyt.

Mielestäni viesti on huolestuttava, ja tästä syystä on tärkeää pysähtyä tarkastelemaan, miten laadukkaan työskentelyn mahdollisuuksia voidaan eri tahoilla edistää. Olen kerännyt arvostavaa kohtaamista estäviä ja estäviä tekijöitä taulukkoon 5.

Arvostavaa kohtaamista edistäviä tekijöitä	Arvostavaa kohtaamista estäviä tekijöitä
<ul style="list-style-type: none"> • Yhdenvertaisuus asiakkaan kanssa, asettuminen rinnalla kulkijaksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan yläpuolelle asettuminen, rooli ”paremmin tietävänä” ammattilaisena
<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan ihmisarvon tunnustaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Roolin taakse piiloutuminen, toiminnan perusteleva ainoastaan lakeihin, säädöksiin ja kriteereihin vedoten
<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan hyväksyminen kokonaisvaltaisesti heikkouksineen ja vahvuuksineen 	
<ul style="list-style-type: none"> • Aktiivinen ja osallistuva kuuntelu, kysymysten esittäminen, aito kiinnostus 	
<ul style="list-style-type: none"> • Työntekijän kyky ymmärtää oma keskeneräisyytensä työntekijänä ja ihmisenä 	
<ul style="list-style-type: none"> • Uskallus mennä lähelle asiakasta ja olla avoin, ammatillisuuden rajojen tunnistaminen 	

Taulukko 4. Arvostavaa kohtaamista edistävät ja estävät tekijät

Kireä aikataulu ja kiire vaikuttavat olennaisesti myös kohtaamisen arvostavuuteen, ja taloudellisen säästökuurin jäljet näkyvät yhä selvemmin arjen sosiaalityössä. Mänttari-van der Kuipin (2016, 7–8) mukaan tiukan talouden aikakauden vaikutusta sosiaalityön käytäntöön on tutkittu toistaiseksi vähän. Olemassa oleva tutkimustieto antaa synkän kuvan sosiaalityön tilasta. Säästöt näkyvät työntekijöiden hyvinvoinnissa erilaisina oireiluina, kuormittuneisuutena ja kiireenä. Sosiaalityöstä on tullut yksilöitä vastuuttavaa, heidän kanssaan tehtävää ja heitä aktivoivaa mutta samalla myös heitä kontrolloivaa työtä. Sosiaaliturvan leikkaukset näkyvät säästöpainena ja tehokkuusvaatimuksina. Mahdollisuudet puuttua asiakkaan tilanteeseen riittävän ajoissa ja edellytykset pysyä lain asettamissa aikarajoissa ovat Mänttari-van der Kuipin arvion mukaan heikentyneet. Riittämättömät resurssit aiheuttavatkin työntekijöille kokemuksen siitä, että työtä ei ehdi tehdä eettisesti kestäväällä tavalla eikä niin hyvin kuin kykenisi ja haluaisi. Jatkuva omien moraalisten periaatteiden rikkominen näkyy työntekijöiden pahoinvointina. Tässä mielessä

kyse on siis myös työntekijöiden hyvinvoinnista. Sosiaalityöntekijöiden työaika kuluukin Mänttari-van der Kuipin mukaan enenevässä määrin ”oikean sosiaalityön” tekemisen sijasta tilastointiin, dokumentointiin ja raportointiin.

Tutkimuksessani säästöpainheet eivät suoranaisesti tulleet esiin, mutta välillisesti kiristyneen talouden aiheuttamat paineet näkyivät kiireenä asiakastapaamisissa. Kiireen taustalla ovat riittämättömien resurssien lisäksi Mänttari-van der Kuipinkin esiin nostamat yhteiskunnalliset tekijät. Niitä saattaa olla välillisyydestään johtuen haastavaa yhdistää työn tekemisen arkeen yksittäisissä asiakastapauksissa. Oikean sosiaalityön eli asiakkaan tapaamisen ja hänen elämäntilanteensa selvittelyn ja auttamismahdollisuuksien kartoittamisen lisäksi sosiaalityön vastuulle on siirtynyt työllistymiseen liittyviä velvoitteita. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) hankaloittaa asiakassuhteen luomista. Nykyasiakkaiden tilanteet ovat aiempaan moniongelmaisempia, ja haasteet siirtyvät perheissä sukupolvelta toiselle. Asiakkaan elämänhallinnan palauttaminen tuntuu ajoittain mahdottomalle, koska auttamisen ja selvittelyn sijaan etusijalle nousee asiakkaan aktivoiminen takaisin työmarkkinoille. Eikö ensisijaista pitäisi olla yleisen elämänhallinnan palauttaminen ja vasta sen jälkeen ohjaaminen mielekkään tekemisen pariin ja takaisin työmarkkinoille? Nyt ensisijaista on pakko-ohjaus erilaisiin kuntouttavan työtoiminnan palveluihin, jotka eivät enää vastaa alkuperäistä tarkoitustaan. Kuntouttava työtoiminta on ajatuksena hyvä. Rajallisenkin kokemukseni perusteella kuitenkin koen, ettei järjestelmä toimi tarkoituksenmukaisesti. Palvelusta on tullut ikään kuin rangaistus – niin asiakkaille kuin kunnille – vaikka sen piti olla mahdollisuus. Jotain on silloin vialla. Myös Kotiranta (2008) jakaa huolen väitöskirjassaan selvittäessään aktivoiminnan, työllistymisen ja sosiaalityön suhteita.

Mänttari van der Kuip (2016, 9) kysyy, löytyykö arjen käytännöistä toisin toimimisen mallia, jossa asiakas tulisi kokonaisvaltaisesti, kunnioittavasti ja arvostavasti kohdatuksi. Tämän lisäksi tulee hänen mielestään pohtia, kuinka asiakkaan toimintamahdollisuuksia arjen käytännöissä voidaan paremmin edistää. Tästä näkökulmasta on hyvä pohtia myös viranomaistoiminnan sisäistä keskustelua. Jotta asiakkaat voidaan kohdata arvostavasti, on sosiaalityöntekijöiden osattava kohdata myös toisensa ja haastavat aiheet arvostaen ja avoimesti. Sama koskee asiakastyöhön liittyvien epäkohtien esiin nostamista. Mänttari-van der Kuipin mielestä työyhteisöille tulisivatkin antaa lupa ja aikaa keskustella epäeettisiksi koetuista käytännöistä. Sosiaalityöntekijöiden ammattieettinen velvollisuus on nostaa esiin

työn ongelmakohtia. Valitettavaa Mänttari-van der Kuipin mielestä on, että tällä hetkellä epäkohtien esiin nostaminen voi altistaa työpaikan menettämiselle.

Mänttari-van der Kuip (2016, 5, 9–10) kirjoittaakin, että on tullut aika pysähtyä tarkastelemaan, miten on mahdollista löytää eettisesti kestäviä, laadukkaan työn mahdollistavia työskentelymalleja. Työyhteisöissä keskustellaan vain harvoin asiakkaiden tilanteista ja niiden vaikutuksista sosiaalityöhön, ja myös eettinen pohdiskelu on vähäistä. Mänttari-van der Kuip tuo esille keskustelun tärkeyden, sillä se tukee työntekijöiden hyvinvointia, johon tulisi kiinnittää jatkossa enemmän huomioita.

6.3 Vuorovaikutus

Arvostavaa kohtaamista, osallisuutta ja luottamuksen rakentumista yhdistää vuorovaikutussuhde. Havainnointi nosti esiin vuorovaikutuksen merkityksen asiakassuhteessa. Vuorovaikutus on oleellinen osa asiakastyötä, ja sillä on merkittävä rooli asiakkaan osallistamisen kokemuksessa ja osallistamisen onnistumisessa. Vuorovaikutustilanteessa ovat aina mukana tunteet, ja tunteilla on siten tärkeä rooli myös sosiaalityön asiakastyössä.

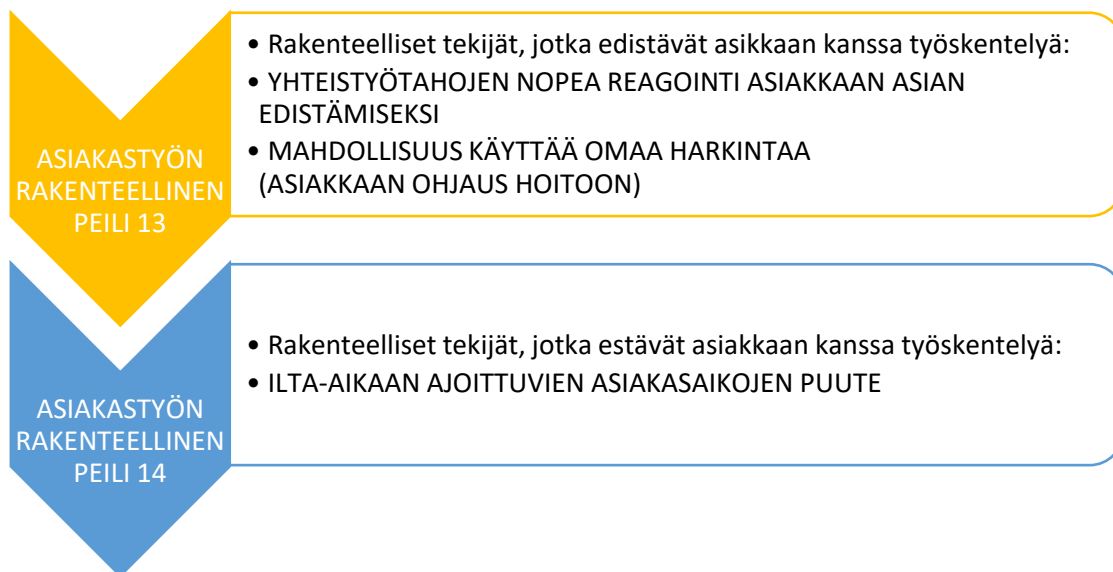
Vuorovaikutuksen teeman laajuus ja monitahoisuus yllättivät minut jo tutkielmani aihepiiriin perehtyessäni. Olin luullut tietäväni aiheesta yleisellä tasolla riittävästi. Ajattelinkin tutkimusta aloittaessani ikään kuin kertaavani itselleni tuttua teemaa, mutta löysin täysin uutta tietoa muun muassa vuorovaikutustasoista ja -orientaatioista. Halusin perehtyä näihin perusteellisemmin tutkielmassani. Minua kiinnosti, miten vuorovaikutuksen tasot ja orientaatiot olisivat löydettävissä oman työni arjesta. Havaitsinkin, että vuorovaikutuksen tasot tulevat näkyviksi siitä huolimatta, että jokaisen asiakkaan tilanne on hyvin yksilöllinen.

Vuorovaikutuksen peilit (ks. Kuvio 5) antoivat mahdollisuuden peilata, miten vuorovaikutustasot ja vuorovaikutusorientaatiot tulevat näkyviksi asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutussuhteessa. Osallisuuden kehä tarjosi tarkempaa tietoa minun ja asiakkaan välisestä työskentelystä (ks. Kuvio 4).



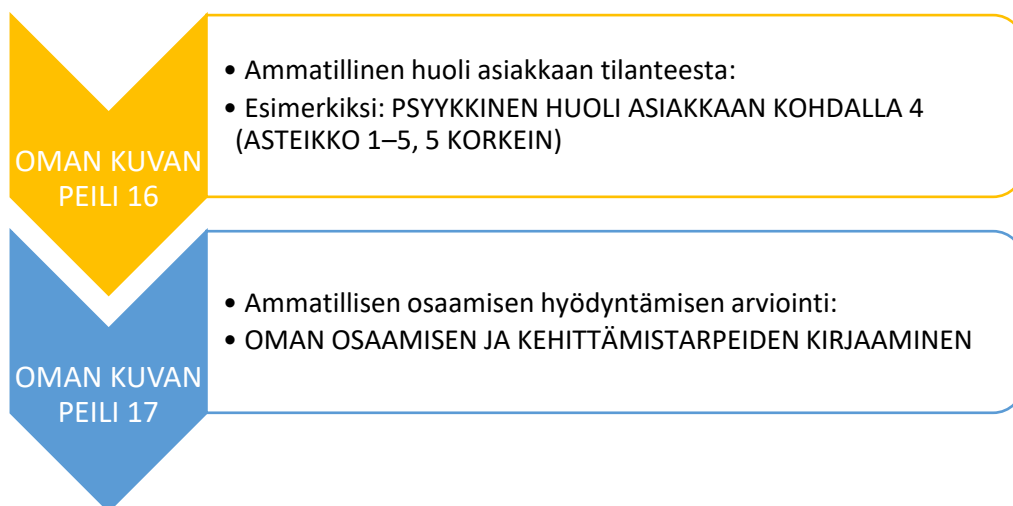
Kuvio 5. Vuorovaikutuksen peilit 9–12

Asiakastyön rakenteelliset peilit (ks. Kuvio 6) auttoivat minua hahmottamaan ja paikantamaan, miten rakenteellinen sosiaalityö tulee näkyväksi työssäni. Olennaisia kysymyksiä ovat muun muassa, mitkä rakenteelliset tekijät estävät tai edistävät asiakkaan osallisuutta ja millainen vaikutus tapaamisympäristöllä on sosiaalityöntekijän näkökulmasta asiakassuhteelle. Rakenteellinen sosiaalityö nostaa esiin toimintaympäristön merkityksen asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisessa arvioinnissa. Tämä on jäänyt sosiaalityössä usein vähemmälle huomiolle. Asiakastyön rakenteellinen peili antoi myös sysäyksen pohtia syvällisemmin sitä, miten rakenteellisen sosiaalityön teemaa voisi hyödyntää yleisemmällä tasolla sosiaalialan käytännöissä. Tässä tutkielmassa kysymykseen paneutuminen ei kuitenkaan ole laajassa mittakaavassa mahdollista. Alle olen koontanut esimerkkejä rakenteellisista tekijöistä, jotka edistävät tai estävät asiakkaan kanssa työskentelyä.



Kuvio 6. Asiakastyön rakenteelliset peilit 13–15

Oman kuvan peilit auttoivat minua hahmottamaan omaa ammatillista huoltani asiakkaan tilanteesta. Samalla sain mahdollisuuden ammatillisen osaamisen arviointiin. Tämä osoittikin, että kehittämiskohteita on, mutta en ollut osannut huomioida niitä asiakastyön kiireen keskellä (ks. Kuvio 7).



Kuvio 7. Oman kuvan peilit 16–17

Ylirukan (2006, 34) mukaan työskentely Kuvastin-menetelmän avulla on parhaimmillaan luonut yhteyksiä ammattilaisten välille. Oman tarinan kertominen ja omien kokemusten pelaaminen toisiin lisää ymmärrystä itsestä työntekijänä. Myös toisen tarinan kuuleminen ja asettuminen hänen peilikseen voivat Ylirukan mukaan olla arvokkaita kokemuksia. Tähän on mielestäni helppo yhtyä. Jo Kuvastimen yksittäisen osion hyödyntäminen näytti tuovan

merkittävää hyötyä. Tämä vahvisti käsitystäni siitä, että menetelmän käyttäminen kokonaisuudessaan voisi hyödyttää työyhteisöä suuresti. Olen kerännyt vuorovaikutusta edistäviä ja estäviä tekijöitä taulukkoon 5.

Vuorovaikutusta edistäviä tekijöitä	Vuorovaikutusta estäviä tekijöitä
<ul style="list-style-type: none"> • Vuorovaikutustasojen ja vuorovaikutusorientaatioiden tiedostaminen ja sisäistäminen sekä niiden tunnistaminen asiakassuhteessa 	<ul style="list-style-type: none"> • Vuorovaikutukseen liittyvää teoriaa ei tunneta eikä hyödynnetä
<ul style="list-style-type: none"> • Perhekartoituksen tekeminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Oman elämänhistorian vaikutusta ja omaa kiintymyssuhdemallia ei tunnisteta
<ul style="list-style-type: none"> • Omassa elämänhistoriassa tapahtuneiden asioiden tiedostaminen ja niiden hyväksyminen, vastaavien kokemusten tunnistaminen asiakkaan elämäntarinasta 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan elämänhistoriasta nousevien ilmiöiden merkitystä ei ymmärretä
<ul style="list-style-type: none"> • Oman toiminnan säännönmukainen reflektointi, kokemusten tuoman opin sisäistäminen, kokemusten jakaminen työyhteisössä 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan tilannetta ei hahmoteta kokonaisvaltaisesti
<ul style="list-style-type: none"> • Työnohjaus 	

Taulukko 5. Vuorovaikutusta edistävät ja estävät tekijät

Sosiaalityössä pysähdytään liian harvoin pohtimaan toimintatapojen syvempiä merkityksiä. Ehkä erilaisten työvälineiden käyttäminen raivaisi tietä eettiselle pohdinnalle, jota on kaivattu sosiaalityöhön jo kauan. Asiakastyö perustuu vuorovaikutukseen, joten vuorovaikutusteorian tunnistaminen ja sen hyödyntäminen asiakastyössä on perusteltua ja suotavaa. Nykypäivän sosiaalityö on yhä moniongelmaisempaa, joten myös aikaa tarvitaan enenevässä määrin asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen ymmärtämiseen.

Tunteiden käsitteleminen nousi tutkielmani edistyessä yhä voimakkaammin keskiöön. Havaitsin että tunteilla on huomattavasti suurempi merkitys asiakastapaamisissa kuin olin osannut ajatella. Koska tämä selvisi minulle vasta tutkimusprosessin loppuvaiheessa, en ollut osannut huomioida tunteiden osuutta riittävästi havainnointilomakkeistossa. Siinä onkin vain muutama yleisluontoista, tunteisiin liittyvää kysymystä. Jos olisin tunnistanut tunteiden merkittävyyden aikaisemmin, olisin laatinut erillisen tunteita koskevan osion havainnointilomakkeistoon ja huomioinut tunteet kokonaisvaltaisemmin tutkielmassani.

Tuomen (1992, 12) mukaan sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa asiakkaan tunteisiin mutta myös vaikuttaa tunteillaan asiakkaan toimintaan. Sosiaalityöntekijän eläytyminen asiakkaansa kertomaan tarinaan auttaa asiakasta jäsentämään ja tunnistamaan tunteitaan. Samanaikaisesti sosiaalityöntekijä tekee Tuomen mukaan töitä myös omilla tunteillaan, jotka nousevat sosiaalityöntekijän omasta elämänsä historiasta. Sosiaalityöntekijään itseensä kohdistuvan tunnetyön tulosta on se, että hän pitää aidosti asiakkaistaan – ihmisistä. Tuomi huomauttaakin, että asiakkaat yleensä tunnistavat epäaitouden, vaikka sosiaalityöntekijä väittäisi muuta. Lainen ja Kempainen (2010, 159) toteavat myös, että asiakkaan huomatuksi tulemisen kokemukseen ja kokemukseen tuen saamisesta voidaan vaikuttaa sillä, että asiakassuhteessa ilmaistaan tunteita määrätietoisesti.

Ekströmin, Leppämäen ja Vilénin (2008, 45–46) mukaan vuorovaikutus asiakkaan kanssa voi tuntua luontevalta ja työntekijää palkitsevalta, jos työntekijä uskaltaa käsitellä tunteitaan ja hänellä on kokemuksia turvallisuudesta kiintymyssuhteesta. Tämä asetelma tuo työntekijän tasa-arvoisempaan asemaan asiakkaan edessä. Kun työntekijä tulee lähelle asiakasta, asiakas voi ikään kuin työstää itseään avoimemmin. Ekström, Leppämäki ja Vilén kuitenkin muistuttavat, että sosiaalialalla kohtaavat väistämättä erilaiset kiintymyssuhdemallit.

Työntekijän kyky vastaanottaa ja käsitellä toisen ihmisen tunteita kytkeytyy siihen, millainen työntekijän kiintymyssuhde on. Kiintymyssuhdeteorian ymmärtäminen ja omaan kiintymyssuhteeseen tutustuminen voivat edistää vuorovaikutustyötä tekevää hahmottamaan uudella tavalla sekä omat että asiakkaan vuorovaikutustaidot. Kiintymyssuhteita on kolmenlaisia: 1. turvallinen/luottavainen, 2. turvaton/välttävä ja 3. turvaton/ristiriitainen. Nykyisin on alettu keskustella myös jäsentymättömästä eli integroimattomasta kiintymyssuhteesta. (Ekström, Leppämäki & Vilén, 2008, 36.)

En ole tutkielmassani avannut kiintymyssuhteen roolia tarkemmin, vaikka sen merkitystä sosiaalialan vuorovaikutteisissa asiakassuhteissa ei tulisi vähätellä. Työntekijän oman kiintymyssuhteen tiedostaminen ja kiintymyssuhteiden merkityksen hahmottaminen myös asiakkaiden kohdalla lisääisivät mahdollisuuksia ymmärtää niin työntekijän omaa kuin asiakkaan tilannetta ja käyttäytymistä. Olisi mielenkiintoista tutkia, miten erilaisen kiintymyssuhteen omaavat ihmiset ja heidän tunteensa ja käyttäytymismallinsa näkyvät sosiaalialan asiakkuuksissa. Mielenkiintoista olisi tarkastella myös sitä, miten työntekijöiden erilaiset kiintymyssuhteet vaikuttavat heidän kykyynsä kohdata asiakas arvostavasti.

Rostilan (2001) mukaan tunnetyössä on kyse asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen vuorovaikutuskanavan hakemisesta. Tähän on helppo yhtyä. Keskustelun tunteiden ja vuorovaikutuksen merkityksestä sosiaalityön asiakastyössä tulisi olla laajamittaisempaa. Keskustelun myötä tunteita ja vuorovaikutukseen liittyviä asioita opittaisiin tunnistamaan asiakassuhteisiin liittyviksi ja niihin kuuluviksi ilmiöiksi. Tämä puolestaan edistäisi asiakaskeskeistä työskentelyä. Tietoisempi työskentelytapa mahdollistaisi työntekijöiden hyvinvoinnin lisääntymisen.

6.4 Osallisuus

Kansalaisten tiedot ja taidot on saatava aiempaa paremmin kuuluville, ja niitä tulisi käyttää päätöksenteon tukena eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan kannanoton mukaan. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta korostaa mietinnössään (1/2014) erityisen herkkyyden ja avoimuuden merkitystä uusien ja ehkä ristiriitaistenkin näkökulmien huomaamiseksi ja niiden hyödyntäiseksi. Osallisuutta tulisi monipuolistaa, ja pitäisi kehittää uusia keinoja demokratian vahvistamiselle sekä löytää uudenlaisia toimintatapoja kansalaisen mukanaolon parantamiseksi. Osallisuus ja palveluiden käyttäjien mukaan ottaminen tiedontuotantoon on nähty tärkeäksi sosiaalityössä. Osallistumisen ja osallistumisprosessien vahvistamiseksi tarvitaan uudenlaisia menetelmiä sekä analyyttistä ja systemaattista työskentelyä. (Julkunen, Kääriäinen & Virokangas 2015, 145–146.)

Asiakkaiden mukaan ottaminen prosessien mallinnusvaiheessa auttaa sosiaalityöntekijöitä muistamaan, että jokaisen asiakkaan tilanne on ainutkertainen. Näin se estää kiinnittymisen vakiintuneisiin tapoihin toimia. Myös järjestelmälähtöisyys vähenee kielellisellä tasolla, koska työskentelyprosessin kuvaus muuttuu arkisemmaksi juuri asiakkaan läsnäolon vuoksi. (Niskala 2010, 299.) Kehittelemäni osallisuuden portaat osoittautuivat hyväksi välineeksi prosessin avaamiseen asiakkaalle asiakastapaamisessa.

Asiakas osallistuu todellisesti vasta, kun hänellä on valtaa vaikuttaa prosessin kulkuun. Osallistuminen edellyttää myös sitä, että asiakas tuo omat mielipiteensä esiin kertomalla esimerkiksi onko kokenut saaneensa osallistua prosessiin (Kilpeläinen & Salolaaka 2012, 305). Osallisuuden rakentuminen edellyttää myös sitä, että työntekijät ja asiakkaat käyttävät jaettua valtaa toiminnan kehittämiseksi (Luhtasela 2009, 128).

Olen pyrkinyt jakamaan asiakastapaamisissa valtaa asiakkaalle, mutta huomaa tarvitsevani kehitystä tälläkin osa-alueella. Kun asiakas pääsee itse kertomaan minulle, miten on osallistunut osallisuuden portaiden tasoihin, voin todeta vallankäytön uudelleenjaon onnistuneen. Kananojan (2015) mukaan asiakkaan ja työntekijän välinen kuilu johtuu siitä, ettei työntekijä osaa hyödyntää teoriaa. Kananojan mukaan asiakas voi tulla ymmärretyksi ja osallistetuksi, kun hän kokee tulevansa kohdatuksi yhdenvertaisena ihmisenä.

Närhi, Kokkonen ja Matthies (2014, 240–242) kirjoittavat, että osallistamisen esteenä on järjestelmäkeskeisyys. Se nähtiin heidän tutkimuksessaan viranomaisroolina ja velvollisuutena käyttää harkintavaltaa asiakkaiden asioita ajettaessa. Haasteeksi nähtiin myös tilanteet, joissa kunnan ohjeistus ylitti annetun lainkohdat. Niin ikään työmarkkinoiden kiristyneet vaatimukset sekä lainsäädännön ja aktivointipolitiikan epärationaalisuudet koettiin kirjoittajien mukaan esteiksi, sillä niihin ei pystytä sosiaalipalveluiden keinoin puuttumaan.

Itselleni ei ollut yllätys, että osallisuuden ja vaikuttamisen käsitteitä ei oltu käsitelty asiakkaiden kanssa, sillä näin ei ole ollut tapana toimia. Olen koonnut osallisuutta edistäviä ja estäviä tekijöitä taulukkoon 6.

Osallisuutta edistäviä tekijöitä	Osallisuutta estäviä tekijöitä
<ul style="list-style-type: none"> • Vuorovaikutukselliset taidot 	<ul style="list-style-type: none"> • Heikot vuorovaikutustaidot
<ul style="list-style-type: none"> • Oman toiminnan havainnointi 	<ul style="list-style-type: none"> • Osallisuuden portaiden käyttämättä jättäminen
<ul style="list-style-type: none"> • Riittävän informaation antaminen sosiaalihuoltolain 36. §:n mukaisesta palvelutarpeen arvioinnista (visuaalinen kaavio, osallisuuden portaot), kuvion antaminen asiakkaalle 	<ul style="list-style-type: none"> • Oman toiminnan havainnoinnin puute
<ul style="list-style-type: none"> • Osallisuuden portaiden sisällön läpikäyminen asiakkaan kanssa 	<ul style="list-style-type: none"> • Työyksikön erilaiset toimintatavat koskien asiakkaalle annettavaa tietoa, osallistamista ja kirjaamista
<ul style="list-style-type: none"> • Asiakasta koskevien havaintojen kirjaaminen tarkemmin asiakaskertomuksiin 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan poisjääminen tapaamisesta
<ul style="list-style-type: none"> • Asiakasta koskevien tietojen paikkansapitävyyden tarkistaminen (asiakaskertomuksen lukeminen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan kognitiivinen kyky ottaa vastaan suullista ja kirjallista informaatiota
	<ul style="list-style-type: none"> • Vallan väärinkäyttö

Taulukko 6. Osallisuutta edistävät ja estävät tekijät

Edistän omalla toiminnallani asiakkaan osallisuutta, kun kiinnitän huomiota vuorovaikutustaitoihini. Oman toiminnan havainnointi on merkityksellistä myös asiakkaan osallisuuden tukemisen vuoksi. Tämä tulee näkyväksi osallisuuden portaiden kautta, kun kaikki portaot käydään läpi. Olennaista osallisuuden edistämiseksi on, että asiakas saa riittävästi tietoa arviointiprosessista. Tällöin hän kykenee osallistumaan mutta myös kyseenalaistamaan ja vaatimaan perusteluja työntekijän toiminnalle. Näen tämän yksinomaan positiivisena asiana. Asiakkaista kirjattavat asiat tulisi harkita ja muotoilla entistä tarkemmin ennen niiden kirjaamista sähköiseen asiakaskertomukseen. Jatkon kannalta on tärkeää arvioida myös se, minkä tiedon kirjaaminen ei ole välttämätöntä. Saan asiakastapaamisella valtavasti tietoa eikä kaikkea ole tarkoituksenmukaista kirjata. Asiakkaan osallistumista vahvistavaa on kuitenkin se, että asiakkaan kanssa tarkistetaan häntä koskevien tietojen paikkansapitävyys. Näin asiakas tietää, mitä hänestä on kirjattu ja pystyy oikaisemaan mahdolliset väärinkäsitykset.

Osallisuutta esti se, että en kiinnittänyt tietoisesti huomioita vuorovaikutustapahtumaan ja se, että jätin käymättä osallisuuden portaot läpi asiakastapaamisessa. Myös asiakkaan kognitiivinen valmius ottaa vastaan ja ymmärtää annettua tietoa voi estää hänen osallisuuttaan. Tässä tilanteessa työntekijä voi kuitenkin edistää osallisuutta esimerkiksi sopimalla asiakkaan kanssa siitä, että järjestetään yhteistapaaminen vammaispalvelun työntekijän kanssa. Hänellä on enemmän osaamista ja taitoa nähdä ne prosessin osa-alueet, joissa asiakkaan osallisuus voi parhaiten toteutua. Myös virka-aseman mahdollistama vallan väärinkäyttäminen voi estää asiakasta osallistumasta, etenkin jos valtaa käytetään tiedon panttaamiseen tai asiakkaan tilannetta johdatellaan työntekijän toimesta asiakkaan vastustamaan suuntaan. Osallistumisen este on myös se, ettei asiakas saavu lainkaan tapaamiseen – tällöin hän ei voi osallistua prosessiin. Tässä tilanteessa on syytä pohtia, mikä esti asiakkaan saapumisen paikalla, ja onko jotain, mitä voisin asialle tehdä. Oliko kyse siitä, ettei tieto tapaamisesta tavoittanut asiakasta tai johtuiko tilanne esimerkiksi minun ja asiakkaan välisestä suhteesta? Voisiko taustalla olla esimerkiksi välinpitämättömyys, pelko, ujous tai häpeä?

Osallisuuden portaot osoittautuivat hyväksi havainnointityövälineeksi. Se toi hyvin näkyville myös vallankäytön jakautumisen asiakassuhteessa. Osallisuuden portaiden käyttämisen myötä työntekijällä on mahdollisuus kohdata omassa työskentelyssään esiin tulevia kehittämiskohteita, koska se tuo palvelutarpeen arviointiprosessin näkyväksi vaihe

vaiheelta. Epäkohtien havaitsemisen jälkeen työntekijällä on mahdollisuus kehittää omaa toimintaansa asiakasta osallistavampaan suuntaan. Osallisuuden portaiden hyödyntäminen vastaa sosiaalihuoltolain edellyttämään asiakkaan osallistamisen vahvistamiseen.

6.5 Rakenteellinen sosiaalityö

Rakenteellisessa sosiaalityössä on kyse ihmisten osallisuuden mahdollistamisesta, jolloin myös huono-osaisimmat voivat vaikuttaa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Tämä on myös sosiaalityön vastuu. Keskeisintä sosiaalityössä on palvelujärjestelmän asiakkaiden osallisuuden turvaaminen heidän omien asioidensa edistämiseksi. (Laitinen, Pohjola & Seppänen 2014, 286.)

Kananoja (2015) mainitsee Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelmassa, että eräs rakenteellisen sosiaalityön keino on nostaa asiakkaiden arkea koskeva tieto päätösten tekemisen tueksi. Aineistostani esiin nousseet tekijät eivät ehkä sinällään ole valmiita päätöksenteon tukena käytettäväksi, mutta ne antavat viitteitä kehityskohteista. Asiakkaiden tilanteista kumpuavien, pienimuotoistenkin huomioiden äärelle olisi hyvä pysähtyä myös organisaatioiden tasolla: mitä ne ilmentävät ja onko asioille mahdollista tehdä jotain? Jos sosiaalityötä tekevät eivät tuo näitä asioita itse esiin, ei rakenteellinen sosiaalityö voi koskaan saada vahvaa asemaa arjen ammatillisessa sosiaalityössä.

Aineistoni piirtää kuvan siitä, että asiakkaan äänen esille nousemista ja osallisuutta on mahdollista edistää etenkin, jos sosiaalityöntekijä kykenee tunnistamaan ja sisäistämään rakenteellisen sosiaalityön käsitteen. Sen jälkeen on mahdollista nostaa esille niitä rakenteellisia tekijöitä, jotka joko estävät tai edistävät asiakkaan asiaa. Sosiaalityössä onkin äärimmäisen tärkeää osata tunnistaa työstään myös sen rakenteelliset tekijät. Välillisesti niillä voi olla merkittävä vaikutus asiakkaan elämäntilanteen kohenemiseen. Olen kerännyt rakenteellista sosiaalityötä estäviä ja edistäviä tekijöitä taulukkoon 7.

Rakenteellista sosiaalityötä edistäviä tekijöitä	Rakenteellista sosiaalityötä estäviä tekijöitä
<ul style="list-style-type: none"> • Rakenteellisen sosiaalityön käsitteen ja käsitteistön tuntemus 	<ul style="list-style-type: none"> • Rakenteellisen sosiaalityön käsitteen ja käsitteistön vieraus ja rakenteellista sosiaalityötä koskevan tietotaidon puute työn arjessa
<ul style="list-style-type: none"> • Rakenteellisen sosiaalityön hyödyntäminen sosiaalityössä 	<ul style="list-style-type: none"> • Rakenteelliselle sosiaalityön sivuuttaminen arjen työssä
<ul style="list-style-type: none"> • Ajan varaaminen asian haltuunotolle työyhteisössä ja yksittäisen työntekijän kohdalla oman asiakastyön näkökulmasta 	<ul style="list-style-type: none"> • Suuret asiakasmäärät
<ul style="list-style-type: none"> • Organisaation näyttämä malli ja esimerkki koskien sitä, miten rakenteellinen sosiaalityö on hyödynnettävissä yksikössä tehtävässä sosiaalityössä ja sen arjessa 	<ul style="list-style-type: none"> • Työnohjauksen puute
	<ul style="list-style-type: none"> • Rakenteellisen sosiaalityön teorian puutteellinen kytkeminen sosiaalityön arkeen sosiaalityön yliopistokoulutuksessa

Taulukko 7. Rakenteellista sosiaalityötä edistävät ja estävät tekijät

Rakenteellinen sosiaalityö edistää toimintaani asiakkaan hyväksi, jos olen sisäistänyt, mitä se käytännön tasolla tarkoittaa ja jos omaan kyvyn hyödyntää rakenteellista sosiaalityötä ammatissani. Käsitteen ja koko aiheen haltuunotto arjen työssä voi lähteä liikkeelle hyvin pienestä asiasta. Omalla kohdallani tämä tapahtui, kun ryhdyin havainnoimaan sitä, mitä rakenteellinen sosiaalityö omalla kohdallani merkitsee. Pohdin myös, miten se vaikuttaa työhöni. Teeman laaja-alaisuus muistuttaa, että ainakin rakenteellisen sosiaalityön ollessa työntekijälle uusi asia, tulee sen omaksumiselle varata aikaa. Organisaation esimerkki rakenteellisen sosiaalityön tekemisessä edistää sekä työntekijän mahdollisuuksia tehdä työnsä hyvin että asiakkaan tilannetta.

Rakenteellista sosiaalityötä estäväksi tekijäksi paljastui se, että aihe on työntekijälle tuntematon ja sen käsittelylle ei varata riittävästi aikaa. Estävä tekijä oli myös työnohjauksen puute. Lisäksi liian suuret asiakasmäärät voivat jättää aiheen vähäiselle käsittelylle, jos työntekijä joutuu priorisoimaan muut asiat. Jos sosiaalityön koulutuksessa ei osata tarpeeksi hyvin jäsentää ja riittävin esimerkein kuvata rakenteellisen sosiaalityön asemaa

tutkimusmaailman ulkopuolella, sosiaalitoimistoissa tehtävän käytännön työn arjessa, voi teema jäädä vieraaksi. Erityisen alttiita tälle ovat opiskelijat, joilla ei ole käytännön kokemusta sosiaalityöstä. Keskustelun avaaminen rakenteellisesta sosiaalityöstä myös sosiaalityön kentällä voisi lisätä ymmärrystä ja luoda mahdollisuuksia rakenteellisen sosiaalityön hyödyntämiselle. Keskustelun avaamiseen tarvitaan kuitenkin esimiestasolta tuleva esimerkki ja tuki.

6.6 Kehitystarinani

Itsereflektiossa työntekijä havainnoi omaa toimintaansa vuorovaikutuksessa. Toisen osapuolen tapa olla vuorovaikutuksessa herättää tunteita, mielikuvia ja ajatuksia, joiden avulla on mahdollista pyrkiä vaikuttamaan hänen toimintaansa. (Tiuraniemi 2002, 165, 171) Tutkielmassani keskeisellä sijalla on reflektiivisyys ja oman toimintani tarkastelu. Tarkastelun kohteena on vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä. Kun työntekijä havaitsee ja tunnistaa vuorovaikutustilanteessa esimerkiksi tunteita itsessään, hänen voi olla helpompi ymmärtää asiakkaan käytöstä. Kun työntekijä ymmärtää omat tunteensa asiakkaan tilanteesta nouseviksi, syntyy mahdollisuus sanoittaa tilannetta asiakkaalle, joka ei mahdollisesti itse ole käytöstään tai tunnetilaansa ymmärtänyt. Kun asiakkaan ymmärrys tunteitaan ja käytöstään kohtaan lisääntyy, tarjoutuu hänelle mahdollisuus muuttaa toimintaansa. Tämä kehä kuvastaa työntekijän mahdollisuutta vaikuttaa reflektion avulla asiakkaansa toimintaan.

Autoetnografista näkökulmaa hyödyntänyt Uotinen (2010, 186) kysyy artikkelissaan, miten tutkija voisi kyetä samaan muiden kohdalla, jos ei kykene tutkimuksellisesti kuvaamaan edes omia lähtökohtiaan. Uotisen kysymykseen sisältyy viisautta ja faktaa. Tulokseni tukevat Uotisen näkemystä siitä, että omaa toimintaa havainnoimalla oppii havainnoimaan paremmin myös toisten toimintaa. Havaitsinkin itseäni havainnoidessani myös asiakkaiden toiminnasta paljon sellaista, johon en uskoisi muutoin kiinnittäneeni huomiota. Esimerkiksi vuorovaikutukset tasot ja orientaatiot olivat asioita, joita en ollut aiemmin osannut asiakassuhteista paikantaa.

Oman työni reflektointi nosti esiin useita kehittämisen kohteita työssäni. Osallisuuden portaiden kohdalla huomasin käyttäväni portaita ainoastaan itseäni varten, kun niitä voisi hyödyntää visuaalisesti myös asiakkaan ollessa läsnä. Osallistamisen vaiheita oli haastavaa poimia asiakaskertomuksista, sillä en ollut kirjannut niitä riittävän tarkasti muistiin, vaikka

olin käynyt ne mielessäni läpi vaihe vaiheelta asiakkaan tapaamisen jälkeen. Kun osallisuuden portaat otetaan osaksi visuaalisesti tuettua tiedon antamista, voidaan asiakkaan mielipide osallisuuden portaiden vaiheista ja niiden toteutumisesta kirjata muistiin.

Osallisuuden portaiden myötä kehittämisen kohteiksi osoittautuivat myös valmistautumiseni asiakastapaamisiin sekä kirjausten ajantasaisuus. Oman toimintani havainnointi paljasti kehittämisen kohteiksi myös sen, miten jaan valtaa asiakkaille, miten voisin tiedostaa rakenteelliset tekijät paremmin ja miten teorian voisi kytkeä tiiviimmin käytännön työhön. Kehitettävää on myös siinä, miten intuitiota voisi tehokkaammin hyödyntää tilanteessa, jossa asiakkaan tilanne ei varsinaisesti vaadi palvelutarpeen arviointia, mutta jokin asiakkaan tapaamisen jälkeen tuntuu viestivän toista. Olen kerännyt oman toimintani kehittämisen kohteita taulukkoon 8.

Keskeiset kehittämisen kohteet omassa työssäni
<ul style="list-style-type: none"> • Visuaalisen kaavion laatiminen palvelutarpeen arviointiprosessista asiakkaita varten
<ul style="list-style-type: none"> • Osallisuuden portaiden laatiminen ja käyttöönotto, jatkossa myös yhdessä asiakkaan kanssa
<ul style="list-style-type: none"> • Viranomaiskartan käyttöönotto
<ul style="list-style-type: none"> • Vahvempi yhteistyö vammaispalveluiden työntekijöiden kanssa; vammaispalveluita tarvitsevien asiakkaiden oikeuksiin ja heitä koskeviin lakeihin perehtyminen ja niiden sisäistäminen
<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan tarinan tarkka kuunteleminen ja sen havainnointi, miten asiakas tilanteensa haastavuuden/ongelmansa kokee ja mitä ajatuksia ne hänessä herättävät
<ul style="list-style-type: none"> • Asiakastapaamisen huolellinen kirjaaminen sähköiseen järjestelmään
<ul style="list-style-type: none"> • Parempi valmistautuminen asiakkaan tapaamiseen
<ul style="list-style-type: none"> • Vuorovaikutus- ja itsereflektointitaitojen jatkuva kehittäminen
<ul style="list-style-type: none"> • Oman intuition kuunteleminen

Taulukko 8. Kehittämiskohteet omassa toiminnassani

Palvelutarpeen arviointiprosessin esittäminen visuaalisesti sai alkunsa siitä havainnosta, että itselleni on helpompaa jäsentää asioita kuvan kautta. Asiakkaat antoivat visuaalisesta tukikeinosta positiivista palautetta, joten kehityssuunta oli myönteinen.

Osallisuuden portaat suunnittelin alun perin omaan käyttööni. Asian syvällinen tarkastelu toi esiin, että asiakkaan osallistamiseksi ei riitä se, että työntekijä käy portaat läpi ja kirjaa sen perusteella omia tulkintojaan asiakkaan osallistamisen tasosta asiakaskertomukseen. Asiakas tulee ottaa portaiden läpikäyntiin mukaan alusta alkaen, vain näin saadaan asiakkaan

kokemus selville. Perhekartoituksen tarkoituksena on käydä läpi asiakkaan lähipiiri eräänlaisen verkostokartan avulla.

Viranomaiskarttaa en ollut osannut ottaa osaksi arviointia. Sen voisi antaa asiakkaan itsensä tehtäväksi. Tämän kautta yhteistyö muiden asiakkaan kanssa työskentelevien tahojen kanssa selkeytyisi. Kartan tekeminen mahdollistaisi myös yhteistyötahojen pyytämisen asiakkaan luvalla mukaan palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen aikaisemmassa vaiheessa.

Olen tietoinen siitä, että omaan vähäisessä määrin tietoa vammaispalveluista. Asia tuli näkyväksi osaamattomuutenani hahmottaa kokonaisvaltaisesti vammaispalveluita saavan asiakkaan tilannetta. Olinkin usein hyvin epätietoinen sen suhteen, kuinka asiakkaan kanssa tulisi edetä. Pyysin arviointiin mukaan vammaispalveluiden edustajan tai konsultoin häntä aivan liian myöhään. Vammaispalvelun edustajan osaamisen hyödyntäminen edistää asiakkaan tilannetta ja toisaalta antaa minulle mahdollisuuden oppia uutta vammaispalveluista.

Asiakkaan tarkkaavainen kuunteleminen auttaa ymmärtämään, miltä jokin tilanne tai asia asiakkaasta tuntuu. Havainnointi mahdollistaa asiakkaan tilanteeseen rauhoittumisen ja siihen keskittymisen ja antaa aikaa tarkkailla asiakkaan eleitä, ilmeitä ja äänenpainoja, jotka kertovat usein enemmän kuin mitä asiakas haluaa tai osaa kertoa.

Asiakastapaamisen huolellinen kirjaaminen sähköiseen järjestelmään osoittautui niin ikään heikkoudeksi työskentelyssäni. Entistä tarkempaa huomiota tulee kiinnittää siihen, mitä asiakkaan asioita olen luvannut hoitaa ja miten nämä asiat kirjataan asiakaskertomukseen. Asiakkaalle on tärkeää voida luottaa, että hoidan lupaamani asiat. Jos en kirjaa niitä, asiat voivat unohtua ja jäädä hoitamatta. Asiakaskertomukseen palaaminen jälkikäteen nosti näkyväksi myös sen, että en ollut osannut kirjata oikeita asioita. Haasteita oli muun muassa siinä, miten kirjata tarkasti asiakkaan osallistuminen osallisuuden portaiden hyödyntämiseen. Olin saattanut kirjata ainoastaan, että portaat oli käyty läpi asiakkaan kanssa.

Havainnointini paljasti valmistautumiseni asiakastapaamisiin olevan paikoin heikkoa. Tämä oli yllättävää, sillä oletin valmistautuvani perusteellisesti. Asiakastapaamisten lisäksi myös palaverit yhteistyötahojen kanssa tulee suunnitella hyvin. Tämä mahdollistaa sen, että sekä asiakkaiden että yhteistyötahojen äänet pääsevät kuuluviin. Olen pohtinut työni ohessa suorittamieni opintojeni vaikutusta siihen, että valmistautumiseni tapaamisiin näytti olevan

odotettua heikompaa. Tulkintani on, että opiskeluni eivät sinällään vaikuttaneet asiakastyöhöni, vaan pystyin keskittymään siihen mielestäni normaalisti. Havainnointini osoittaa kuitenkin toista. Nähtäväksi jää, muuttuuko valmistautumiseni asiakastapaamisiin, kun palaan opintovapaalta työhöni.

Vuorovaikutus- ja reflektointitaidot vaativat mielestäni jatkuvaa kehittymistä ja tuoreen tiedon hakemista ja omaksumista. Olen opiskellut itsereflektointia tutkielman tekemisen aikana. Se on opettanut, että arkisen työn keskellä jää havaitsematta paljon asioita, joihin ei kiinnitä mitään huomiota. Oletin olevani hyvin tietoinen omasta toiminnastani, mutta havainnoinnin tulokset osoittavat toisin. Ylirukan (2006, 35–36) mukaan kriittisen reflektion keskiöön tuleekin nostaa juuri itsestäänselvyydet kuten työntekijän suhde ammatillisuuteen ja omaan identiteettiinsä. Yliruka toteaa, että omien ennakko-oletusten syiden ja seurausten arviointi on osa kriittistä reflektiota. Perhekartoituksesta saatava tieto avaa mielestäni osaltaan myös asiakkaan ja minun välistä vuorovaikutustyöskentelyä.

Huomasin kaipaavani keskustelua itsereflektiota koskevista kokemuksistani sekä kokonaisvaltaisemmin asiakkaan tilanteen herättämistä tunteista. Työyhteisöissä näistä vaietaan, tai niistä käydään pintapuolinen keskustelu kahvihuoneessa. Kokisin hyötyväni työnohjauksesta, joka tarjoaisi mahdollisuuden keskustella mieltä painavista ammatillisista, eettisistä ja moraalisisista kysymyksistä. Työyhteisössäni sitä ei ole koettu tarpeelliseksi. Tämä herättää minussa ihmetystä ja huolta siitä, miten kollegani jaksavat kuormittavassa työssään. Omaan kokemukseen sekä ryhmä- että yksilöohjauksena toteutetusta työnohjauksesta, ja koenkin ohjauksen olleen äärimmäisen tärkeää niin työssäjaksamisen kuin ammatillisen kehittymisen ja itsereflektiotaidon lisääntymisen kannalta.

7 POHDINTA

Jälkikäteen tarkasteltuna autoetnografisen tutkielman tekeminen näyttöytyy oppimisen polkuna. Vaikka koen hyödyntäneeni autoetnografiaa vain pienessä mittakaavassa, oli tutkielman tekemisen prosessi merkittävä kokemus ammatillisesta kehitymisestä. Samalla se oli osoitus siitä, että tuttujakin asioita kannattaa lähestyä innovatiivisesti ja ennakkoluulottomasti. Jo alkuvaiheessa tiedostin, että lähestymistapani on laaja-alainen, mutta halusin kuitenkin tarkastella useita teemoja ja niiden kietoutumista toisiinsa. Teemojen laajuus osoittautui erityisen haasteelliseksi analyysivaiheessa.

Autoetnografinen menetelmä mahdollisti sekä oman toimintani reflektoinnin että asiakkaan osallistumisprosessin havainnoinnin. Sain myös mahdollisuuden uusien tutkimustapojen ja -välineiden kehittelyyn sekä niiden soveltamiseen käytäntöön. Hyödynsin mielestäni onnistuneesti Ylirukan (2006) itsereflektio- ja vertaisarviointimenetelmä Kuvastinta, ja kehitin hyödyllisiksi osoittautuneet osallisuuden portaat.

Paasio (2017, 410) pitää tärkeänä sitä, että seikat, jotka ovat johtaneet asiakkaan tilanteeseen, selvitetään perusteellisesti asiakkaan historiaan tarkastelemalla. Olin jo aiemmassa työssäni kartoittanut asiakkaideni tilanteita niin sanotun perhekartoituksen avulla. Tämän kokemuksen pohjalta hahmottelin tutkielmaani varten perhekartoitusmallin, joka soveltuisi paremmin asiakkaan kokonaisvaltaisen elämäntilanteen kartoittamiseen sosiaalihuoltolain 36. §:n mukaisessa palvelutarpeen arvioinnissa.

Narratiivinen lähestymistapa asiakkaiden tilanteisiin sopi tutkimusasetelmaan hyvin, sillä se mahdollisti erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden asiakasdokumenttien hahmottamisen tarinoina. Tarinoiden myötä pääsin havainnoimaan asiakastilanteiden vuorovaikutusta. Minua kiinnosti, minkälaisia vuorovaikutustasoja ja -orientaatioita asiakkaan kanssa työskentelystä voidaan tunnistaa. Yliruka (2006, 24) on todennut Kuvastin-menetelmän olevan parhaimmillaan silloin, kun sitä hyödynnetään sosiaalityön asiakkuuden omaavien henkilöiden prosessien havainnoimiseen. Näin ollen Kuvastin ei soveltuisi sellaisenaan palvelutarpeen arviointiin, sillä arviointiprosessi koskee usein ainoastaan uusia asiakkaita. Yliruka (2006, 34, 45) tuo kuitenkin esille, että olennaista ei ole menetelmän käyttö käsikirjan mukaan: tärkeämpää on muokata menetelmästä omiin tarpeisiin sopiva malli. Tästä rohkaistuneena lainasin tutkimukseeni vuorovaikutuksen peilit

9–12, asiakastyön rakenteelliset peilit 13–15 ja oman kuvan peilit 16–17 sekä niitä koskevat lomakkeistot.

Päädyin havainnoimaan tutkimuksessani ainoastaan itseäni. Asiakkaiden havainnointi olisi edellyttänyt lupaa, jonka saaminen erityisen tuen tarpeessa olevilta asiakkailta olisi kenties edellyttänyt pitkää ja luottamuksellista suhdetta. Sosiaalityön asiakkuus voi olla itsessään epämiellyttävä kokemus, joten asiakkaaseen ja hänen toimintaansa kohdistuva havainnointi olisi saattanut vahvistaa negatiivista kuvaa sosiaalityön kentästä. Keskityinkin palvelutarpeen arvioinnin aikana tapahtuvaan vuorovaikutustilanteeseen omasta näkökulmastani. Suurin osa asiakkaista tuli tapaamiseen ensimmäistä kertaa eikä luottamuksellista suhdetta ollut siis ehtinyt muodostua. En usko, että olisin tavoittanut riittävästi asiakkaita, jotka olisivat antaneet luvan itsensä ja toimintansa havainnointiin. Ratkaisuuni havainnoida vain itseäni vaikutti myös arvioni siitä, että oman toimintani havainnoinnissa olisi riittävästi työtä yhteen tutkimukseen.

Jos olisin havainnoinut sekä asiakkaita että itseäni, olisin voinut saada asiakkailta itseltään arvokasta tietoa osallisuudesta ja arvostavasta kohtaamisesta. Pysin kompensoimaan tämän tiedon puuttumista sillä, että vastasin etukäteen suunnittelemani havainnointilomakkeiston kysymyksiin asiakastapaamisen jälkeen. Kirjasin muistiin havainnot, joiden oletin tuovan asiakkaan näkemyksiä ja kokemuksia osallisuudesta ja arvostavasta kohtaamisesta esiin. Huomasin kuitenkin jo tutkimuksen aikana, että etukäteen laatimani kysymykset eivät tarjonneet riittävässä määrin vastauksia tutkimuskysymyksiini. Ne eivät myöskään tuoneet asiakkaan näkemyksiä riittävästi esiin. Jouduinkin muokkaamaan lomakkeistoa tutkimuksen tarpeita paremmin vastaavaksi.

Analyysivaiheessa totesin, että vaikka tarkensin lomakkeiston kysymyksiä, ja sain myös tuloksia, en ollut osannut kirjata niitä oikealla tavalla asiakaskertomukseen. Tämä aiheutti haasteita tulosten raportoinnissa: tiesin vastauksia olleen, mutta ne puuttuivat silti osin tutkimusaineistosta.

Koska asiakkaat eivät olleet havainnointini kohteena, en voinut toistaa asiakkaiden sanomisia enkä kommentteja sellaisenaan tutkimustuloksissa. Tämä muodosti merkittävän haasteen työn analyysivaiheessa. Pidän asiakkaiden anonymiteetin suojaamista kaikissa tilanteissa ensisijaisena asiana, joten vaikka olisin saanut luvan, en olisi halunnut käyttää suoria sitaatteja asiakkailta. Jouduinkin muodostamaan toisenlaisen tavan tuoda tuloksia

esille, ja päädyin esittämään analyysini tueksi suoria sitaatteja havainnointipäiväkirjasta, -lomakkeistosta ja asiakasdokumenteista.

Tutkielmaa laatiessani havaitsin, että tunteet nousivat yhä useammin asiakassuhteen keskiöön. Alun perin en suunnitellut sisällyttäväni tunneteemaa lainkaan tutkimukseeni, sillä aiheeni oli jo sinällään laaja. Lopulta päädyin huomioimaan tunteet, ja huomasin pian pohtivani, miten olin voinut ajatella sivuuttavani ne: tunteet näyttivät liittyvän varsin oleellisesti esimerkiksi vuorovaikutukseen. Uuden osa-alueen huomioiminen kesken tutkimusprosessin toi mukanaan haasteita. Aikaa meni tunteiden teoriaan tutustumiseen, mutta työläintä oli saada tunteiden osuus näkyväksi tuloksissa. Olin sivunnut tunteita havainnointilomakkeiston kysymyksissä, mutta analyysiosiossa huomasin tunteista saadun tiedon jäävän vähäiseksi. Tästä opin, mitä huomioida, jos huomaa tutkimuksen osatekijöissä puutteita kesken tutkimusprosessin.

Tunteet kaipaavat lisätutkimusta sosiaalityön kentällä. Mielenkiintoista on, että aihetta on tutkittu vähän, vaikka se liittyy jokapäiväiseen asiakastyöskentelyyn monilla tavoin. Olemmeko liian kiireisiä havaitaksemme olennaisia asioita? Vai onko kyse enemmänkin siitä, että tunteista on sosiaalityön kentällä aina vaiettu? Ehkä sosiaalityön tuttuihin ja turvallisiin asioihin pitäisi löytää uusia näkökulmia. Kenties tarvitsemme ulkopuolisen tahon reflektoimaan sitä, mitä käytännön tason muutoksia sosiaalityössä tarvitaan. Hiljainen tieto on sosiaalialalla usein hyödynnetty tiedon siirtymisen muoto. Myöskään tästä aiheesta ei ole juurikaan olemassa tutkimustietoa, ja myös sille olisi tilausta.

Julkusen, Kääriäisen ja Virokankaan (2015, 148–149) mukaan tarvitaan uudenlaista tietoa ja ymmärrystä siitä, minkälaisin menetelmin tutkimustietoa kootaan ja miten eri tasojen käytännön toimijat sitoutetaan tähän mukaan. Sosiaalityön käytäntöjen tutkimuksen tulisi tuottaa kokeilujen ja ruohonjuuritason tiedon muodossa sellaista yhteiskuntaa koskevaa ymmärrystä, jota tarvitaan päätösten tekemisen tueksi. Julkunen, Kääriäinen ja Virokangas tuovatkin esiin, että käytännön ja teorian välinen kuilu pienenisi, jos ruohonjuuritasolla toimivat toisivat esiin tuoreita näkemyksiä siitä, millaisin menetelmin tutkimustietoa tulisi tuottaa ja koota.

Arvostava ja kohtaava asiakastyö on hyvin tärkeää, ja siihen liittyvän koulutuksen pitäisi olla yhtä helposti saatavilla kuin muunkin täydennyskoulutuksen. Arvostavaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia ei juurikaan ole suunnattu suoraan sosiaalityön

ammattilaisille. Kohtaavan ja arvostavan asiakastyön koulutukset on suunnattu lähinnä terveydenhuollon henkilöstölle. Esimerkiksi ylilääkäri Päivi Kiviniemi (2016) Mielenterveys- ja päihdepalveluista kouluttaa otsikolla Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen – näemmekö mielenterveysongelman vai ihmisen? Oulun Diakonissaopisto (2016) puolestaan kouluttaa oppilaitaan aiheesta Arvostava kohtaaminen – validaatiokohtaaminen 2016–2017, koulutus koskee iäkkäiden muistisairaiden kohtaamista. En löytänyt yhtään koulutusta, jossa kouluttajana ja kohdejoukkona olisivat olleet selkeästi sosiaalityön ammattilaiset. Sosiaalityön ammattilaisten tulisikin tuoda selvemmin esiin koulutukselliset tarpeensa.

Taloudellisemman, tuloksellisemman ja tehokkaamman julkisjohtamisen myötä hyvinvointivaltiota ohjataan yhä vahvemmin liiketaloudellisten oppien vaalimisen suuntaan. Tavoitteena on saavuttaa markkinoiden ehdoilla toimiva hyvinvointivaltio, jossa julkisjohtaminen voi haastaa julkisen sektorin toimintatavat ja korvata ne yritysten toimintatavoilla. (Mänttari-van der Kuip 2013, 5.) Kehityksen suunta näyttää yhä selvemmältä käynnissä olevan sote-uudistuksen johdosta. Ei tiedetä, mitä muutokset tuovat käytännön tasolla tullessaan. Jos sosiaalipalvelut yksityistetään, toivottavaa mielestäni on, että muutoksen tavoite, palveluiden tasavertainen ja helpompi saatavuus, todella saavutetaan. Tällä hetkellä taloudelliset säästöt näkyvät asiakkaan kohdalla palveluiden heikentymisenä.

Kananoja (2016, 15–16) näkee tiukentuneen talouden tuovan erilaisia vaihtoehtoja sosiaalialan ammatilliselle orientaatiolle. Ajatus sosiaalityöstä uhrina kuvaa sosiaalityöntekijöitä muutoksen armoilla. Sosiaalityöntekijällä ei ole mahdollisuuksia vaikuttaa muutokseen, ja ratkaisut tehdään kaukana hänestä. Tämän kielteiset seuraukset lankeavat Kananojan mukaan sosiaalityöntekijän kannettaviksi, ja työn kuormitus kasvaa: kun auttaja joutuu muutoksen uhriksi, kuka auttaa asiakasta?

Ajatus sosiaalityöntekijästä byrokraattina viittaa sosiaalityöntekijälle palvelujärjestelmän mukaisesti annettuihin tehtäviin ja ihmisten tarpeiden unohtamiseen. Elämäntilanteet voivat hankaloitua huomattavasti, jos toiminnalla ei kyetä vastaamaan asiakkaan tarpeeseen. Ainoastaan järjestelmä pyörii ja toimii. Sosiaalityöntekijän rooli hyväntekijänä kiteytyy siihen, että sosiaalityöntekijän keskeinen tehtävä on antaa apua ja tukea asiakkaalle. Tiukentunut talous tekee tämän lähes mahdottomaksi, ja sosiaalityöntekijän identiteetti voi hajota. Avun antaminen vähenee, ja tästä seuraa asiakkaan tilanteen vaikeutuminen. Tämä

johtaa puolestaan siihen, että työntekijä kuormittuu yhä herkemmin. Muutokset voivat jäädä yrityksiksi tiukentuneiden säästöpainneiden vuoksi. Ajatus sosiaalityöstä muutosagenttina kuvaa tilannetta, jossa ongelmatilanteiden ratkaisemiseen tähdätään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan haastava tilanne on työn tekemisen lähtökohta, ei sen este. (Kananaja 2016, 15–16.)

Koulutuksen tulee tarjota riittävästi aineksia muutostyöntekijänä toimimiseen liittyvään ammatilliseen moraaliiin. Samalla sen tulee tarjota myös tiedolliset edellytykset analysoida haastavaa ongelmatilannetta yhdessä asiakkaan kanssa. Koulutuksen tulee antaa niin ikään valmiudet hyödyntää teoreettista tutkimustietoa ja työkokemusta asiakkaan elämäntilanteen ja toimintaedellytysten vahvistamisessa. Koulutuksen keskeinen merkitys on jatkossakin sosiaalityöntekijän identiteetin rakentumisen tukemisessa. Sosiaalityön uhriksi kasvamisen asemesta toivottavaa olisikin mahdollisuus kehittyä sosiaalisen muutostyön tekijäksi. (Kananaja 2016, 15–16.)

Keskeisimmät aiheeni eli asiakaslähtöisyys, asiakasta arvostava kohtaaminen ja asiakkaiden osallisuus ovat erittäin ajankohtaisia. Vaikka elämme niukkenevien resurssien aikakautta, työntekijät haluavat edelleen tehdä kentällä asiakasta arvostavaa, laadukasta ja vaikuttavaa sosiaalityötä. Työntekijät haluavat kehittää työtään ihmisten tarpeista käsin ja kohdata asiakkaat jatkossakin kokonaisvaltaisesti ilman kiirettä. Tämä on ensiarvoisen tärkeää myös työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. Laadukas työ edellyttää riittäviä henkilöstöresursseja, mutta niiden lisäksi tarvitaan tilaa ja aikaa keskustella siitä, miten työtä voidaan kehittää paremmaksi. Vaikka kuntien sosiaalihuollon kehittäminen on hidastunut taloudellisten haasteiden vuoksi, on kehittämistyöstä ja sosiaalisista investoinneista myös onnistuneita esimerkkejä. Ne ovat nousseet asiakkaiden ja kuntalaisten tarpeista. Kehittämistyön ydin tuleekin suunnata kohti sitä kysymystä, miten työtä voidaan tehdä eettisesti hyvin ja siten, että asiakkaat tulevat paremmin autetuiksi ja heidän toimintamahdollisuutensa vahvistuvat. (Mänttari-van der Kuip 2016, 9.)

Sosiaalipalveluiden toimivuudesta on vain vähän tietoa, ja palvelujen arviointia ja tiedon kokoamista tarvitaan. Ne ovat edellytyksiä sille, että käynnissä olevaa kehitystä voidaan seurata. Jaakkola (2016, 7) huomauttaa *Talentia*-lehteen kirjoittamassaan artikkelissa, että sosiaalipalveluissa saadaan tiukasta taloudellisesta tilanteesta huolimatta edelleen myös hyvää kohtelua. Artikkelissa viitataan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kesäkuussa 2015 julkaisemiin Uudistuvat sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut -väestökyselyn tuloksiin. Kyselyn

perustella noin 90 prosenttia sosiaalipalvelujen asiakkaista on kokenut kunnioittavaa kohtelua. Jäin pohtimaan, näkyykö tässä jo kasvava suuntaus kohti arvostavaa kohtaamista.

Oman toimintani havainnointi tutkimusprosessin kuluessa oli antoisaa mutta samalla raskasta. Autoetnografinen menetelmä edellytti jatkuvaa pohdintaa sen suhteen, pystynkö olemaan objektiivinen oman toimintani suhteen. Tätä kysyivät minulta usein myös kollegat. Riittävä objektiivisuus oman toiminnan havainnoinnissa on mahdollista, jos tutkija kykenee olemaan rehellinen itselleen, ja jos havainnoinnin tukena on tilanteeseen suunniteltu mittaristo. Autoetnografia toimi mielestäni hyvin oman toimintani havainnoimisen keinona. Tutkimuskohteen rajaamisessa on kuitenkin syytä olla tarkka, jotta tulokset muodostuvat hyödynnettäviksi. Uusien tutkimusmenetelmien kokeileminen on suotavaa ja perusteltua siksi, että niillä voidaan tuottaa tietoa, jonka avulla sosiaalityön palvelut pysyvät ajan tasalla ja nykyasiakkaiden tarpeita vastaavina.

LÄHTEET JA KIRJALLISUUS

Ekström, Leena, Päivi Leppämäki & Marika Vilén. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3. uudistettu painos. Porvoo: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Fargion, Silvia. 2014. Client's Participation and Social Work Practices: The Case of the Contract between Client and Practitioner. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Lars Uggerhoj (toim.): Participation, Marginalization and Welfare Services. United Kingdom: Taylor and Francis Ltd. 47–60.

Fingerroos, Outi & Jukka Jouhki. 2014. Etnologinen kenttätyö ja tutkimus. Metodien monimuotoisuuden pohdintaa ja esimerkkitapauksia. Teoksessa Pilvi Hämeenaho & Eerika Koskinen-Koivisto (toim.): Moniulotteinen etnografia. Tallinna. 79–108.

Grönfors, Martti. 2010. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. painos Jyväskylä: PS-Kustannus. 154–170.

Heikkinen, Hannu L. T. 2001. Narratiivinen tutkimus – todellisuus kertomuksena (toim.): Teoksessa Juhani Aaltola ja Raine Valli. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS-Kustannus. 116–132.

Heikkinen, Hannu L. T. 2010. Narratiivinen tutkimus – todellisuus kertomuksena. Teoksessa Juhani Aaltola ja Raine Valli (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. 143–178.

Heinonen, Jari. 2014. Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttajana. Teoksessa Merja Laitinen, Anneli Pohjola & Marjaana Seppänen (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. 37–63.

Hochschild, Arlie. 2003. Managed Heart. Commercialization of Human Feeling. London: University of California Press ltd. <https://caringlabor.files.wordpress.com/2012/09/the-managed-heart-arlie-russell-hochschild.pdf>. Viitattu 17.1.2017.

Hänninen, Vilma. 2015. Narratiivisen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalla tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 4. Uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 168–184.

Hänninen, Kaija & Ritva Poikela. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara, Maritta Törrönen & Minna Veistilä (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 148–164.

Isokorpi, Tia & Päivi Viitanen. 2001. Tunnevoimaa! PRO. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Isokorpi, Tia. 2004. Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Jaakkola, Helena. 2016. Sosiaalipalveluissa saa hyvää palvelua. *Talentia*. 43:8, 7.

Juhila, Kirsi. 2009. Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä – Michel Foucault'n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola ja Tarja Pösö (toim.): Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus. 47–66.

Juhila, Kirsi. 2015. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. 7. painos. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Maritta Törrönen, Petra Salovaara ja Minna Veistilä (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 138–147.

Julkunen Ilse, Aino Kääriäinen & Elina Virokangas. 2015. Sosiaalialan käytäntöjen tutkiminen. Tiedonmuodostus, sosiaalialan käytännöt ja heikkojen signaalien kuuleminen. *Janus* 23 (2), 145–149. Viitattu 14.10.16.

Kananoja, Aulikki. 2015. Käytäntö ja kehittäminen. Sosiaalityöntekijän kokemuksia kuudelta vuosikymmeneltä. Luentomuistiinpanot. 5.10.2015.

Kananoja, Aulikki. 2016. Sosiaalityön kuormittumisen taloudellisista ja kulttuurisista yhteyksistä. Teoksessa Sirpa Kannasoja, Marjo Kuronen ja Tytti Poikolainen (toim.):

Tutkiva sosiaalityö. Talentia-lehti ja Sosiaalityön tutkimuksen seura. <http://talentia.e-julkaisu.com/2016/docs/tutkivasosiaalityo2016.pdf>. Viitattu 13.2.2017.

Keskikylä, Tanja & Sanna Mäkelä. 2013. Päijät-Hämeen osahanke loppuraportti. Pro gradu tutkielma. <http://www.sos-hanke.fi>. Viitattu 6.12.2015.

Kilpeläinen, Arja & Marja Salo-Laaka. 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Tarja Kemppainen, Anneli Pohjola & Sanna Väyrynen (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print. 303–322.

Kiviniemi, Päivi. 2016. Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen – Näemmekö mielenterveysongelman vai ihmisen? Luentodiat. <http://docplayer.fi/7751542-Asiakkaan-kokonaisvaltainen-kohtaaminen-naemmeko-mielenterveysongelman-vai-ihmisen.html> Viitattu 25.11.16.

Kolb, David. 1984. Experimental Learning, Experience and the Source of Learning and Development. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.

Koskenalho, Marja. 2013. Kertomuksia Espoon aikuissosiaalityön arjesta. Licensiaattitutkimus. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Jyväskylän yliopisto.

Kostiainen, Tuula. 2009. Osaamisen kehittämisen neljä tilaa. Osaamiskeskuksen interventio sosiaalityöhön. Akateeminen väitöskirja. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66527/978-8-951-1-44-4-7813-3-0.pdf?sequence=1> . Viitattu 14.11.2016.

Kotiranta, Tuija. 2008. Aktivoinnin paradoksit. Akateeminen väitöskirja. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18004/9789513932503.pdf?sequence=1>. Viitattu 5.10.2016.

Kouhia, Anna. 2015. Unraveling the meanings of textile hobby crafts. Akateeminen väitöskirja. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/167969/Unraveli.pdf?sequence=1>. Viitattu 7.10.2016.

Kuusisto-Niemi, Sirpa, Sari Rissanen Sari & Kaija Saranto. 2011. Asiakastiedon käyttö sosiaalityön tutkimuksessa – eettinen näkökulma. Teoksessa Anni Pehkonen & Marja

Väänänen-Fomin (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. Jyväskylä: PS-Kustannus. 257–274.

Laitinen, Merja & Tarja Kemppainen. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 138–177.

Laitinen, Merja & Asta Niskala. 2013. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 9–18.

Laitinen, Merja, Anneli Pohjola & Marjaana Seppänen. 2014. Rakenteellisen sosiaalityön jäsentymisen. Teoksessa Merja Laitinen, Anneli Pohjola & Marjaana Seppänen (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 281–294.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 2010. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120980>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. 2001.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>. Viitattu 10.2.2017

Laki sosiaalihuollon asiakaskirjalaista 2015.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>. Viitattu 15.4.2015

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta. 1992.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1992/19920733>. Viitattu 15.3.2015.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta. 1999.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>. Viitattu 15.1.2016.

Lehmuskoski, Antero 2017. Tiedonhallinta sosiaalityössä. Teoksessa Aulikki Kananaja, Maarit Lähteinen & Pirkko Marjamäki (toim.): 2017. Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Tietosanoma Oy. 417–437.

Luhtasela, Leena. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaattityö. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-0-ad67-7-4a88-8-9e11-1-1ee31427325c>. Viitattu 10.1.2016

- Matthies, Aila-Leena & Kati Närhi. 2014. Ekososiaalinen lähestymistapa rakenteellisen sosiaalityön viitekehyksenä. Teoksessa Merja Laitinen, Anneli Pohjola & Marjaana Seppänen (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 87–116.
- Mattila, Kati-Pupita. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisönä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Metsälä, Auli. 2016. Mistä on hyvät sossut tehty? Kokkolan yliopistokeskus. Sosiaalityön Pro gradu -tutkielma.
- Metteri, Anna. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.
- Mänttari-van der Kuip, Maija. 2013. Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? Yhteiskuntapolitiikka 78 (1), 5–19.
- Mänttari-van der Kuip, Maija. 2015. Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi ja toimintamahdollisuudet niukkuuden aikakaudella. Janus vol. 23 (3), 229–335.
- Mänttari-van der Kuip, Maija. 2016. Julkinen sosiaalityö pysyvän niukkuuden aikakaudella. Teoksessa Sirpa Kannasoja, Marjo Kuronen ja Tytti Poikolainen (toim.): Tutkiva sosiaalityö. Talentia-lehti ja Sosiaalityön tutkimuksen seura. <http://talentia.e-julkaisu.com/2016/docs/tutkivasosiaalityo2016.pdf>. Viitattu 13.2.2017.
- Mönkkönen, Kaarina. 2001. Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. Yhteiskuntapolitiikka 66 (5), 432–443.
- Mönkkönen Kaarina. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Akateeminen väitöskirja. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-1-781-1-933-3-1/urn_isbn_951-1-781-1-933-3-1.pdf. Viitattu 30.9.16
- Mönkkönen, Kaarina. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Edita Publishing Oy.
- Mäkinen, Tommi. 2012. Toimivaa vuorovaikutusta oppimassa – Autoetnografinen tutkimus tunne- ja vuorovaikutusten oppimisprosessissa. Jyväskylän yliopisto. Liikuntapedagogiikan pro gradu -tutkielma.

Niemelä, Pauli. 2016. Hyvinvoinnin edistäminen sosiaalityön eetoksena. Teoksessa Kaija, Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara, Maritta Törrönen & Minna Veistilä (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 97–108.

Niskala, Asta. 2010. Mallinnus sosiaalityön kehittämisen välineenä. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 277–305.

Nousiainen Kirsi. 2004. Lapsistaan erillään asuvat äidit. Äitiysidentiteetin rakentamisen tiloja. Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen julkaisusarja. <http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/val/sospo/vk/nousiainen/lapsista.pdf>. Viitattu 5.1.2015.

Nummela, Tuija. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Akateeminen väitöskirja. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-8-952-2-61-1-0365-5-5/urn_isbn_978-8-952-2-61-1-0365-5-5.pdf. Viitattu 10.1.2016.

Närhi, Kati, Tuomo Kokkonen & Aila-Leena Matthies. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Merja Laitinen Merja & Asta Niskala (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 113–146.

Närhi, Kati, Tuomo Kokkonen & Aila-Leena Matthies. 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus. Vol. 20 (3), 227–244.

Oulun Diakoniaopisto. 2016. Arvostava kohtaaminen -validaatiokoulutus. <http://www.odl.fi/tutkimus-ja-koulutus/taydennyskoulutus/sosiaali-ja-terveysala/arvostava-kohtaaminen/>. Viitattu 25.11.2016.

Paasio, Petteri 2017. Sosiaalityö ja vaikuttavuus. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.): Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma Oy. 403–416.

Pohjola, Anneli. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 19–74.

Pohjola, Anneli. 2014. Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Merja Laitinen, Anneli Pohjola & Marjaana Seppänen (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 16–36.

Pulkkinen, Mari. 2016. Salattu, suoritettu ja sanaton suru. Läheisen menettäminen kokonaisvaltaisena kokemuksena. Uskontotieteen väitöskirja.

Rissanen, Päivi. 2015. Toivoton tapaus? Autoetnografiaa sairastumisesta ja kuntoutumisesta. Helsinki: Kuntoutussäätiön tutkimuksia 88/2015. Akateeminen väitöskirja. <https://kuntoutussaatio.fi/hankkeet-ja-julkaisut/julkaisut/tutkimuksia/toivoton-tapaus-autoetnografia-sairastumisesta-kuntoutumisesta/>. Viitattu 1.11.16.

Rostila, Ilmari. 1997. Keskustelu sosiaaliluukulla. Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulotukikeskusteluissa. Sosiaalityön ammatillinen väitöskirja.

Rostila, Ilmari. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Korpiljyvä Oy.

Ruch, Gillian. 2010. The Contemporary Context of Relationship-Based Practice. Teoksessa Gillian Ruch, Danielle Turney & Adrian Ward (eds.): Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 13–28. <http://site.ebrary.com.ezproxy.jyu.fi/lib/jyvaskyla/reader.action?docID=10447014>. Viitattu 17.1.2016.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Viitattu 16.11.2016.

Sennett, Richard. 2004. Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Schön, Ulla-Karin. 2016. User Involvement in Social Work and Education: Reasons for Participation. *Scandinavian Journal of Disability Research* 18:2, 153–164. Viitattu 15.11.16 <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15017419.2015.1063539>

Sirkka, Katriina. 2014. Sosiaalityön rakenteellinen asiantuntijuus. Teoksessa Merja Laitinen, Anneli Pohjola & Marjaana Seppänen (toim.): Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 118–135.

Smith, Martin. 2010. Sustaining Relationship: Workin with Strong Feelings. I, Anger, Aggression and Hostility. Teoksessa Gillian Ruch, Danielle Turney & Adrian Ward (eds.): Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 102–117. <http://site.ebrary.com.ezproxy.jyu.fi/lib/jyvaskyla/reader.action?docID=10447014>. Viitattu 17.1.2016

SOS-hanke. <http://www.sos-hanke.fi/>. Viitattu 6.12.2015.

SOS II -hanke 2015. Sosiaalisesti osalliseksi sosiaalityöllä -hankkeen loppuraportti 2013–2015. <https://www.innokyla.fi/documents/812440/0/SOS+II+loppuraportti.pdf/ab1d708a-f799-9-4e38-8-b77a-9f50f44fdadd>. Viitattu 21.9.2015

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>. Viitattu 15.12.15.

Sosiaalihuoltolaki, soveltamisopas. 2015. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. <http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-4-9bfa-4983-3-adf6-6-94ca18815f1b>. Viitattu 1.9.2016.

Tiitinen, Laura. 2017. Sosiaalityö ja viestintä. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.): Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma oy. 438–442.

Tikkamäki, Kati. 2006. Työn ja organisaation muutoksissa oppiminen. Etnografinen löytöretki oppimiseen. Akateeminen väitöskirja. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67625/951-1-44-4-6650-0-0.pdf?sequence=1>. Viitattu 14.11.16

Tiuraniemi, Juhani 2002. Reflektiivisyys asiantuntijan työssä. Teoksessa Esko Keskinen & Pekka Niemi (toim.): Taitavan toiminnan psykologia. Helsinki: Hakapaino Oy. 165–192.

Tuomi, Arja. 1992. Sosiaalityöntekijä – tunnetyöntekijä. Ajatuksia sosiaalityöstä tunnetyönä. Tampereen yliopisto. Tutkimuksia B 13.

Turney, Danielle. 2010. Sustaining Relationship: Working with Strong Feelings III. Love and Positive Feelings. Teoksessa Gillian Ruch, Danielle Turney & Adrian Ward (eds.): Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 133–147. <http://site.ebrary.com.ezproxy.jyu.fi/lib/jyvaskyla/reader.action?docID=10447014>. Viitattu 17.1.2016.

Uggerhoj, Lars. 2014. The Powerful Meeting between Social Workers and Service Users: Needs, Barriers and Possibilities in Participation Process in Agency Settings. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Lars Uggerhoj (toim.): Participation, Marginalization and Welfare Services. United Kingdom: Taylor and Francis Ltd. 201–217.

Unkuri, Mari. 2016. Asiakkaan eettinen kohtaaminen lastensuojelun osallistavassa dokumentoinnissa. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylä. Jyväskylän yliopisto.

Uotinen, Johanna. 2010. Aistimuksellinen, autoetnografia ja ruumiillinen tiedostaminen. *Elore* 17 (1), 86–95. Viitattu 15.9.2015.

Uotinen, Johanna. 2010. Kokemuksia etnografiasta. Teoksessa Helmi Järviluoma, Jyrki Pöysä & Sinikka Vakimo (toim.): Vaeltavat metodit. Joensuu: Suomen Kansantalouden Tutkijain seura. 178–189.

Valokivi, Heli. 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Akateeminen väitöskirja. Tampere. Tampereen yliopisto. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67800/978-8-951-1-44-4-7181-1-0.pdf?sequence=1>. Viitattu 15.11.16.

Vesterinen, Kerttu. 2012. Narratiivinen työtapä läheisneuvonpidossa ja muutoksen mahdollisuus. Tapaustutkimus sosiaalityön vaikuttavuudesta. Teoksessa Tarja Kemppainen, Anneli Pohjola & Sanna Väyrynen (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print. 326–346.

Virkki, Päivi. (2015). Varhaiskasvatus toimijuuden ja osallisuuden edistäjänä. Akateeminen väitöskirja. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-8-952-2-61-1-1735-5-5/urn_isbn_978-8-952-2-61-1-1735-5-5.pdf . Viitattu 15.11.16.

Virtanen, Heli. 2015. Psykkisesti oireilevat nuoret erikoissairaanhoidon arviointiyksikön Sihdin läheteissä. Sosiaalityön kandidaatin tutkielma.

Ward, Adrian. 2010. The Use of Self in Relationship-Based Practice. Teoksessa Gillian Ruch, Danielle Turney & Adrian Ward (eds.): Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. 46–68. <http://site.ebrary.com.ezproxy.jyu.fi/lib/jyvaskyla/reader.action?docID=10447014>. Viitattu 17.1.2016.

Yliruka, Laura. 2006. Kuvastin. Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä. Helsinki: Stakes, Työpapereita 15. http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tt_yopaperit/T15-2006-VERKKO.pdf. Viitattu 1.9.16.

Yliruka, Laura. 2015. Itsearviointi reflektiivisenä rakenteena. Kuvastin-menetelmän toimivuus, käyttöönotto ja kehittäminen. Sosiaalityön akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/155087/itsearv.pdf?sequence=1>. Viitattu 30.8.16.

LIITTEET

Liite 1. PERHEKARTOITUS

- **ASIAKKAAN VANHEMMAT** (vanhempien työ/ammatti, ovatko naimisissa/eronneet, mahdolliset uudet puoliset, asiakkaan suhde vanhempiinsa nyt ja aiemmin)
- **ISOVANHEMMAT** (ovatko elossa, rooli asiakkaan elämässä)
- **SISARUKSET** (suhteet nyt ja lapsuudessa, miten kokenut asemansa suhteessa sisaruksiin)
- **LAPSUUS** (minkälaisena asiakas muistaa lapsuutensa, päivähoito/kotihoito, muutokset hoitopaikassa, miten muistaa päivähoidon)

ELÄMÄNJANA: TÄRKEIMMÄT TAPAHTUMAT LAPSUUDESTA AIKUISUUTEEN VUODEN VÄLEIN

syntymävuosi → varhaislapsuus (päivähoito), nuoruus (murrosikä), aikuisuus (koulutus & työelämä, muutot, erot, omien lasten syntymä, elämäntapahtumat, jne.)

Kuvitteellinen esimerkki:

Syntynyt v. 1982	1 v	2 v	3 v	4 v	5 v	6 v
		Päivähoito		Vanhempien ero, vanhemman itsemurhayritys		Eskari & muutto toiselle paikkakunnalle
<hr/>						
7 v (koulun aloittaminen)			8 v		9 v	10 v
Koulukiusaaminen alkoi			Vanhemman uusi puoliso		Kiusaaminen jatkui	Muutto
<hr/>						
11 v	12 v			13 v (yläkoulu/murrosikä)		
vanhemman ero	varastelu, päihteet, tupakka			itsemurhayritys, hoidon hakeminen		
<hr/>						
14 v	15 v		16 v (peruskoulun päättymisen, jatkosuunnitelmat)			
Sijoitus kodin ulkopuolelle			Sijoituksen purku, paluu kotiin			
<hr/>						
17 v	18 v		jne.			
Uusi itsemurhayritys, terapian aloittaminen, sen epäonnistuminen						

Asiakas tulee palvelutarpeen arviointiin, hänet on ohjattu arviointiin pitkäaikaistyöttömyyden perusteella. Hän kertoo olevansa työtön, koulut ovat jääneet aina kesken. Työkokeilut eivät ole onnistuneet. Elämäntapahtumien perusteella lapsuusaikaan sisältyy monia muuttuvia tekijöitä, kiusaamista ja päihteitä. Lapsuus ja nuoruusikä vaikuttavat turvattomilta. Tämä herättää kysymyksen siitä, miten asiakas itse ymmärtää menneisyytensä tapahtumat ja onko hän kohdannut niihin liittyvät tunteet. Näkeekö asiakas näiden tapahtumien merkityksen nykytilanteeseensa? Näiden kysymysten pohjalta pyritään asettamaan tavoitteita.

Liite 3. OMAN TOIMINNAN HAVAINNOINTILOMAKKEISTO

1. VALMISTAUTUMINEN TAPAAMISEEN

Ennen tapaamista:

Tieto asiakkaasta

Työmarkkinatuki Tuloton Huoliseula Ilmoitus (muut tahot) Hakemus

Tieto erityisten tuen tarpeesta Ei Kyllä, tieto: _____

Aiempien asiakaskertomusten tarkistaminen

Ei, miksi? _____

Kyllä, millä tavalla voin hyödyntää tietoa tapaamisessa

Kela-tiedot → perustelut _____

VTJ-tiedot → perustelut _____

ARVIO VALMISTAUTUMISEN TASOSTA:

1 piste = Toteutui ½ pistettä = Toteutui osittain, perustelut:

0 pistettä = Ei toteutunut, perustelut:

Pisteet valmistautumisesta ____ / 1

Edellisen tapaamiskerran asiakaskertomuksen läpikäyminen, siinä mainitut tehtävät

(puhelut, päätökset jne.):

Edellisen käyntikirjauksen läpikäyminen asiakkaan kanssa Kyllä ____ Ei ____ perustelut:

2. ARVOSTAVA KOHTAAMINEN (havainnointi):

Tapaamisessa:

Aito läsnäolo

Vakavasti ottaminen

Jakaminen

Arvostaminen

Tilan antaminen asiakkaan persoonalliseen elämäänsä

Oman elämäntarinan kohtaaminen

Tunteet

Empatia

Myötätunto

Luottamus

Asiakkaan tunnetilat

Työntekijän tunnetilat

ARVIO ARVOSTAVAN KOHTAAMISEN ONNISTUMISESTA:

1 piste = Toteutui

½ pistettä = Toteutui osittain, perustelut

0 pistettä = Ei toteutunut, perustelut

Pisteet valmistautumisesta ____ / 1

3. VUOROVAIKUTUS:

- a) Oma kokemus vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa

Tilanteessa olo
Sosiaalinen vaikuttaminen
Peli
Yhteistyö
Yhteistoiminnallisuus

- b) Oma orientaationi asiakassuhteessa (orientaation tasot)

Asiantuntijakeskeisyys
Asiakaskeskeisyys
Dialogisuus

Tunteet:

Asiakkaan tunnetilat
Omat tunnetilat

Roolit:

- a) Oma roolini sosiaalityöntekijänä asiakassuhteessa
b) Asiakkaan rooli asiakassuhteessa

Ammatillinen toiminta:

Oletukseni oman itseni / aikaisempien kokemusteni / nykytilanteeni vaikutuksesta asiakassuhteessa. Vastaavatko arvoni asiakkaan arvoja vai poikkeavatko ne joltain osin toisistaan?

- a) Oman elämäntarinani kohtaaminen: missä kohdissa elämäntarinamme sivuavat toisiaan ja mikä tämän vaikutus on asiakkaan kohdalla? Millä tavoin oma elämäntarini näkyy tavassani orientoitua asiakassuhteeseen?
- b) Onko elämäntilanteessani tällä hetkellä jotain sellaista, joka olisi hyvä ottaa huomioon asiakkaan kanssa työskennellessä?

Arvio vuorovaikutuksen tasosta?

1 piste = Toteutui

½ pistettä = Toteutui osittain, perustelut:

0 pistettä = Ei toteutunut, perustelut: _____

Pisteet vuorovaikutuksesta ___/ 1

4. OSALLISUUS

Osallisuuden portaat ensitapaamisessa

1. MAHDOLLISUUS VALITA, OSALLISTUUKO TAPAAMISEEN VAI EI
Asiakas valitsee, tuleeeko paikalle, peruuko tapaamisen tai kieltäytyykö osallistumasta
→ kieltäytyminen osallisuuden muotona
2. MAHDOLLISUUS SAADA TIETOA PROSESSISTA
Asiakkaalle annetaan kokonaisvaltaista tietoa sosiaalityöstä sekä palvelutarpeen prosessista: visuaalinen esitys ja suullinen tiedonanto
3. MAHDOLLISUUS VAIKUTTAA PÄÄTÖKSEN TEKEMISEEN
Asiakas päättää, haluaako asiansa käsittelyn jatkuvan
4. MAHDOLLISUUS ESITTÄÄ MIELIPITEITÄ
Asiakas kertoo tarinansa, tekee ehdotuksia ja kyseenalaistaa sosiaalityöntekijän esittämiä asioita ja ehdotuksia → ehdottaa esimerkiksi vaihtoehtoja tapaamispaikkaa
5. MAHDOLLISUUS SAADA TUKEA JA APUA ASIOIDEN YMMÄRTÄMISESSÄ
Asiakkaalla on oikeus saada keskustella kielellä, jota hän puhuu ja jolla hän kommunikoi
→ ammattislangi vs. asiakkaan selkokieli
6. MAHDOLLISUUS PÄÄTTÄÄ JATKOSTA ITSENÄISESTI
Asiakas päättää, sovitaanko seuraava tapaaminen arvioinnin jatkamiseksi

Arvio osallistumisen tasosta?

1 piste = Toteutui

½ pistettä = Toteutui osittain, perustelut:

0 pistettä = Ei toteutunut, perustelut _____

Muuta huomioitavaa? _____

Pisteet osallistumisen tasosta ____ / 1

5. RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ

Asiakastyön rakenteelliset peilit 5–7 heijastelevat asiakastyön rakenteellisia reunaehtoja mahdollisuuksineen ja rajoituksineen.

- a) Rakenteelliset tekijät, jotka auttavat minua työssäni asiakkaan kanssa. Ne voivat liittyä esimerkiksi palvelujärjestelmään, sosiaalityön vakiintuneisiin käytäntöihin, lainsäädäntöön tai resursseihin.
- b) Rakenteelliset tekijät, jotka vaikeuttavat työskentelyäni asiakkaan kanssa. Ne voivat liittyä esimerkiksi palvelujärjestelmään, sosiaalityön vakiintuneisiin käytäntöihin, lainsäädäntöön tai resursseihin.
- c) Arviointini kontekstin vaikutuksesta asiakassuhteessa. Millainen vaikutus asiakkaan tapaamisympäristöllä on sosiaalityöntekijän mielestä ollut asiakassuhteeseen?

Onko asiakasta tavattu sosiaalitoimistossa, kotona vai yhteistyötahojen luona? Miten asiakas tuo esille asiakkuuskokemuksiaan sosiaalitoimessa?

PISTEET YHTEENSÄ: ___ / 1

6. KEHITYSKOhteet OMASSA TOIMINNASSANI

Oma kehitystarina, oppimisen kohdat.

Ammatillisen osaamisen hyödyntäminen asiakkaan kanssa työskenneltäessä.

Huomioita omista osaamisalueista ja kehittymistarpeista sosiaalityöntekijänä.

- Mitä kehityskohteita omassa toiminnassa ilmeni tapaamisen jälkeen?
- Mistä osioista annoin itselleni täydet pisteet, missä oli parantamisen varaa?
- Miten osaamiseni tuli näkyviin ja miten hyödynsin asiantuntijuuttani (osa-alueiden erittelemine)?

- 1) Asiakastapaamiseen valmistautuminen
- 2) Arvostava kohtaaminen
- 3) Vuorovaikutus
- 4) Osallisuus
- 5) Rakenteellinen sosiaalityö
- 6) Esteet ja edistävät tekijät