

HYVÄ ASIAKASSUHDE SOSIAALIHUOLLON TYÖIKÄIS- TEN PALVELUISSA

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia hyvästä asiakassuhteesta

Pirjo Nieminen

Pro gradu-tutkielma

Sosiaalityön maisteri-
riohjelma

Yhteiskuntatieteiden ja
filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Syksy 2017

TIIVISTELMÄ

HYVÄ ASIAKASSUHDE SOSIAALIHUOLLON TYÖIKÄISTEN PALVELUISSA

Pirjo Nieminen

Sosiaalityön maisteriohjelma

Pro Gradu-tutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Suvi Krok

Syksy 2017

sivumäärä: 64 sivua + liitteet 4 sivua

Tutkimuksen tehtävä on selvittää sosiaalihuollon työkäisten palveluissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kokemuksia hyvästä asiakassuhteesta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille muodostuu asiakassuhde ja tutkimuksen keskiössä on hyvään asiakassuhteeseen liittyvät elementit. Asiakassuhdetta tutkittaessa täytyy huomioida konteksti missä toimitaan. Toimintaympäristö ja sosiaalityöntekijän rooli ovat merkittävässä vaikutuksessa siihen, millainen asiakassuhteesta lopulta muodostuu. Tarkasteltavana on myös sosiaalihuoltolain (1301/2014) 42§:n omatyöntekijyyden vaikutus asiakassuhteeseen. Asiakassuhdetta eri konteksteissa on tutkittu jonkin verran. Sosiaalityön parissa asiakassuhdetta on kuitenkin tutkittu niukasti, vaikka sen tärkeys on tiedostettu.

Tutkimus on toteutettu laadullisin menetelmin ja tutkimusmetodinä on ollut teemahaastattelu. Tutkimusaineisto koostuu kahdeksan sosiaalityöntekijän haastattelusta. Sosiaalityöntekijät työskentelevät samalla työnantajalla ja heillä on pitkä työkokemus sosiaalityöntekijöinä. Haastattelut toteutettiin syksyn 2017 aikana. Aineiston analyysi on toteutettu teemoittelulla.

Tutkimustulosten perusteella hyvään asiakassuhteeseen liittyy keskeisesti aika, kohtaaminen, kunnioitus, kuuleminen ja luottamus. Nämä asiat kietoutuvat osin toistensa ympärille. Hyvä asiakassuhde edellyttää myös asiakaslähtöistä työskentelyä. Asiakkaan tuen tarve tulee selvittää ja asiakkaan ääni saada kuuluviin. Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijyys koettiin ristiriitaisena asiakassuhteen kannalta. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus tai puuttuminen koettiin esteeksi omatyöntekijyyden toteutumiselle lain hengen mukaisesti.

Avainsanat: asiakassuhde, aikuissosiaalityö, sosiaalihuollon työkäisten palvelut, asiakaslähtöisyys, omatyöntekijyys

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	4
2 TYÖIKÄISTEN SOSIAALITYÖ	7
2.1 Aikuissosiaalityö sosiaalitoimistossa työikäisten palveluna.....	7
2.2 Aikuissosiaalityön asiakas	9
3 HYVÄ ASIAKASSUHDE.....	12
3.1 Hyvä asiakassuhde käsitteenä	12
3.2 Särkelän hyvän asiakassuhteen neljä elementtiä.....	14
3.3 Vuorovaikutus	15
3.4 Kohtaaminen ja kunnioitus	17
4 ASIAKASLÄHTÖINEN LÄHESTYMINEN ASIAKASSUHTEESEEN	20
4.1 Asiakaslähtöisyys	20
4.2 Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijyys.....	21
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	24
5.1 Aiheen valinta ja tutkimuskysymys.....	24
5.2 Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu	24
5.3 Tutkimusaineisto	27
5.4 Aineiston analyysi	29
5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	32
6 TYÖIKÄISTEN PALVELUIDEN KENTÄLLÄ.....	35
6.1 Sosiaalityöntekijöiden toimintaympäristö	35
6.2 Sosiaalityöntekijöiden rooli	38
7 HYVÄN ASIAKASSUHTEEN YTIMESSÄ	41
7.1 Aika.....	41
7.2 Kohtaaminen, kunnioitus ja kuuleminen	43
7.3 Luottamus	47
7.4 Toimimaton asiakassuhde	49
8 ASIAKASLÄHTÖISTÄ TYÖSKENTELYÄ.....	51
8.1 Sosiaalityöntekijöiden näkemys asiakaslähtöisyydestä.....	51
8.2 Omatyöntekijyden toteutuminen	53
9 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	55
10 POHDINTA.....	59
LÄHTEET	62
LIITEET	68

1 JOHDANTO

Pro gradu – tutkimukseni tutkimusaihekseni valitsin hyvän asiakassuhteen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä sosiaalihuollon työikäisten palveluissa. Itselläni on usean vuoden työkokemus työikäisten palveluissa sosiaalityöntekijänä ja kyseistä aihetta olen pohtinut paljon omassa työssäni. Asiakaskunta on hyvin moninainen ja jokainen kohtaaminen asiakkaan kanssa on aina erilainen ja yksilöllinen. Joidenkin asiakkaiden kanssa löytyy heti yhteinen sävel ja joidenkin kanssa ei ikinä. Olen pohtinut paljon, kuinka minun tulee kohdata kaikkein haastavimmat asiakkaat ja kuinka säilytän positiivisuuden ja uskon muutokseen. Näiden pohdintojen ja kollegoiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta sekä tutkimustiedon pohjalta syntyi tutkielmani aihe – Hyvä asiakassuhde sosiaalihuollon työikäisten palveluissa.

Asiakassuhdetta sosiaalialalla on tutkittu jonkin verran. Yksi uusimmista on Minna-Kaisa Järvisen tutkimus vuodelta 2015 työntekijä-asiakassuhteesta rikosseuraamusalalla. Hänen mukaansa sosiaalityössä on viime vuosina korostettu muun muassa paljon tehokkuutta, tulossajattelua ja uusia työmenetelmiä. Sen sijaan asiakassuhdetta on käsitelty huomattavasti vähemmän. Sosiaalityössä asiakassuhde muuttuu koko ajan muuttaen muotoaan ja ulottuvuuksiaan. Suhteeseen vaikuttavat sekä ulkoiset että sisäiset tekijät. Hänen mukaansa asiakas-työntekijäsuhde on tutkimuksellisesti edelleen ”musta-aukko” siitäkin huolimatta, että sen merkitystä on alettu korostamaan entistä enemmän. Jotta sosiaalityö näyttäytyisi vaikuttavana, on asiakassuhteen rakentumista kyettävä määrittelemään selkeämmin. (Järvinen 2015, 15-16.) Toivon tutkimuksella tuovani oman panokseni tähän ”mustaan aukkoon” ja selkeyttäväni hyvän asiakassuhteen määritelmää.

Järvisen väitöskirja on ollut yksi innostukseni lähde tutkimusaihetta valitessani. Myös Antti Särkelä (2011, 2,7 31-32) on ottanut kantaa asiakassuhteen tutkimiseen. Hänen mukaansa eri tutkimuksissa on todettu, että asiakkaan hyväksi kokema työskentelysuhde on tärkeä tekijä tuloksien saavuttamisen kannalta. Sosiaalityöntekijän on pyrittävä luomaan asiakassuhteesta sellainen, jollaisessa sekä työntekijä että asiakas haluavat työskennellä ja auttaa toisiaan. Toisaalta suhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä on monimuotoinen ja sisäisesti ristiriitainen. Suhdetta määrittää yhtäältä niin palvelujärjestelmä kuin työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. (Pohjola 2010, 29.)

Oman vaatimuksensa asiakassuhteeseen tuo uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014), joka tuli voimaan 1.4.2015. Merkittävä muutos uudessa laissa on omatyöntekijän nimeäminen asiakkaalle, toisin sanoen asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen ajaksi omatyöntekijä. Sosiaalihuoltolain tavoitteena on, että sosiaalihuoltoa vahvistettaisiin ihmisten elämänkaaren eri vaiheissa ja sosiaalihuoltoa olisi tarjolla ihmisten omissa arkiympyröissä. Sosiaalipalvelujen on tuettava ihmisten arjen sujumista, mikä merkitsee erityisesti kotiin annettavien palvelujen arvon ymmärtämistä. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti 2012, 89.) Uuden sosiaalihuoltolain yksi keskeisimmistä tavoitteista on parantaa asiakaslähtöisyyttä, jolloin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen asiakassuhde nousee keskeiseksi tekijäksi. Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijäisyys ja asiakaslähtöisyyden painottaminen tekevät tutkimuksestani erittäin ajankohtaisen.

Samanaikaisesti sosiaalihuoltolain uudistamisen kanssa koko sosiaalihuollon palveluja on uudistettu. Nykyisin sosiaalihuollon palvelut on jaettu eri palvelutehtäväalueittain asiakkuuksien mukaan. Yksi palvelutehtäväalue on työikäisten palvelut. Aikaisemmin sosiaalihuollon työikäisten palveluista käytettiin nimeä aikuissosiaalityö. Viimeisimmäksi sitä määriteltiin palvelutehtäväkohtaisten palveluprosessien pohjalta vuonna 2016, jolloin aikuissosiaalityön nimi muutettiin sosiaalihuollon työikäisten palveluiksi. Sosiaalihuollon mukaisten työikäisten palveluiden tehtävänä on tukea työikäisiä (18-64v) asiakkaita elämänhallintaan, työhön, toimeentuloon ja opiskeluun liittyvissä asioissa sekä vähentää eriarvoisuutta. (Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksesta, 2017.) Tässä tutkimuksessa käytän rinnakkain aikuissosiaalityön ja työikäisten palveluiden käsitettä. Tutkimuksen rajauksen kannalta on tärkeää rajata asiakassuhde johonkin palvelutehtäväalueeseen, koska koko sosiaalihuollon alue on erittäin laaja. Olen valinnut tutkimukseni osa-alueeksi työikäisten palvelut, jota tehdään sosiaalitoimistoissa työikäisten palveluissa ja Työvoiman palvelukeskuksissa Terveystieteiden ja työhyvinvoinnin laitoksen tekemien palvelutehtäväluokitusten mukaisesti (Sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaiset palveluprosessit 2017). Aiheen rajauksessa minua ohjaa oma työkokemukseni työikäisten palveluiden parissa sosiaalityöntekijänä.

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää sosiaalihuollossa työikäisten palveluissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kokemuksia hyvästä asiakassuhteesta. Tavoitteenani on selvittää minkälaisista elementeistä muodostuu hyvä asiakassuhde. Asiakassuhteen

muodostuminen tapahtuu aina jossakin kontekstissa. Tässä tutkimuksessa sidon asiakassuhteen sosiaalihuollon työikäisten palveluihin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille. Lisäksi tutkin sosiaalihuoltolain (1301/2014, 42§) mukaisen omatyöntekijyyden merkitystä osana asiakassuhdetta. Aineisto koostuu kahdeksan sosiaalityöntekijän haastattelusta. Aineiston olen analysoinut teemoittelulla. Tutkimuksen yhteiskunnallisena hyötynä voidaan pitää sosiaalityöntekijöiden äänen esille nostamista sekä heidän näkökulmasta asiakassuhteen selkeämpää määrittelemistä. Näen tutkimusaiheeni tärkeäksi ja toivon, että tutkimustuloksistani on hyötyä käytännön asiakastyötä tekeville sosiaalityön ammattilaisille.

Aloitin esittelemällä aikuissosiaalityötä ja asiakkuutta kirjallisuuden valossa. Ensiksi pyrin määrittelemään aikuissosiaalityötä ja aikuissosiaalityön asiakkaita tarkemmin, jotta voidaan ymmärtää minkälaisessa toimintaympäristössä työntekijät tekevät asiakastyötä. Tämän jälkeen paneudun asiakassuhteeseen, sen määrittelemiseen sekä nostan esiin asiakassuhteen keskeisimpiä elementtejä. Luvussa neljä käsittelen asiakaslähtöistä lähestymistä asiakassuhteeseen asiakaslähtöisyyden ja omatyöntekijyyden valossa. Viidennessä luvussa kerron tutkimuksen toteuttamisesta ja metodisista valinnoistani. Tämän jälkeen esittelen tutkimustulokset; ensin käsittelen yleisellä tasolla sosiaalityöntekijän toimintaympäristöä ja roolia työikäisten palveluissa. Tämän jälkeen käyn läpi keskeisiä elementtejä, mistä muodostuu hyvä asiakassuhde ja toisaalta mitkä ovat suurimmat esteet hyvälle asiakassuhteelle. Kahdeksannessa luvussa analysoin asiakaslähtöisyyttä ja omatyöntekijyyttä tutkimustulosten valossa. Kahdessa viimeisessä luvussa tiivistän ensin tutkimukseni tulokset yhteen ja lopulta pohdin tutkimukseni tekemistä ja mitä olen tutkimuksellani saavuttanut tai jättänyt saavuttamatta.

2 TYÖIKÄISTEN SOSIAALITYÖ

2.1 Aikuissosiaalityö sosiaalitoimistossa työikäisten palveluna

Kunnilla on velvollisuus järjestää sosiaalityön palvelut, joten aikuissosiaalityön toimintaympäristö on julkihallintopainotteinen, ja alan työ on vahvasti virnaomaisten säätelemää. (Nikkander 2016, 8). Aikuissosiaalityöllä tai nykyisin sosiaalihuollon työikäisten palveluilla tarkoitetaan 18-64-vuotiaiden parissa tehtävää sosiaalihuoltolain mukaista työtä. Aikuissosiaalityön toimintaympäristönä tarkoitan kuntien tai kuntayhtymien sosiaalitoimistoja, joissa tehdään sosiaalihuollon mukaista työtä työikäisten parissa Terveiden ja hyvinvoinninlaituksen tekemien palvelutehtäväluokitusten mukaisesti. (Sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaiset palveluprosessit 2017.) Tässä kappaleessa tarkastelen sosiaalitoimistoissa tehtävän aikuissosiaalityön ja sen tehtävien määrittelemistä.

Leila Kankainen (2012) on tutkimuksessaan tutkinut aikuissosiaalityön haasteita institutionaalista näkökulmasta. Kankaisen mukaan yhteistä hyväksytyä määritelmää aikuissosiaalityön sisällöstä ei ole ja se on nimikkeenä vieläkin horjuva. Aikuissosiaalityö on vahvasti sidottu eri lakeihin ja työ pohjautuu lakien perusteella tehtäviin erilaisiin työtehtäviin. Toimintaympäristönä aikuissosiaalityö on varsin byrokraattinen ja työtä määrittelee selkeät raamit. (Kankainen 2012, 17, 21-22.) Aikuissosiaalityön on ollut vaikea selkiyttää omaa kuvaansa, koska se on jatkuvassa muutosvaiheessa ja sosiaaliset tarpeet seurailevat yhteiskunnallisia ilmiöitä ja kehitysvaiheita (Kananoja 2017a, 29).

Aikuissosiaalityöstä ei ole olemassa yhtä yksiselitteistä määritelmää. Yhä useammin aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan kunnan sosiaalitoimistossa tehtävää sosiaalityötä (Juhila 2008a, 26). Aikuissosiaalityön jäsentymättömyyttä ja epätarkkaa määritelmää kuvastaa hyvin se, että sitä usein määritellään ikään kuin poissulkumenetelmällä: aikuissosiaalityö on sitä, mitä muut palvelut eivät ole. Tämä tarkoittaa myös aikuissosiaalityön viimesijaisuutta. Asiakkaiksi päätyvät ne, jotka eivät ole muualla asiakkaana tai asiakkuus muualla on päättynyt. Myös aikuissosiaalityön hajanaisuus, laaja-alaisuus sekä käsitteen epämääräisyys ovat syynä siihen, miksi ei yleisesti tiedetä, mitä aikuissosiaalityössä tehdään. (Haverinen, Kuronen & Pösö 2014, 180, 185; Kankainen 2012, 63-64.)

Osaltaan aikuissosiaalityön jäsentymättömyys johtuu siitä, ettei aikuissosiaalityöstä ole erikseen säädetty maassamme lakia. Aikuissosiaalityötä ohjaa vahvasti monet erilaiset lait ja asetukset kuten sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki toimeentulotuesta (1412/1997), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001). Useiden eri lakien soveltaminen aikuissosiaalityössä on johtanut osaltaan siihen, että aikuissosiaalityön kenttä nähdään viidakkomaisena. Viidakkomaisuus tulee vastaan, kun lähdetään pohtimaan kysymystä kuntien sosiaalityötä aikuisten parissa (Juhila 2008a, 15).

Eri lait ohjaavat asiakkaita sosiaalitoimeen hakemaan apua mitä erilaisimpiin ongelmiin. Esimerkiksi laki toimeentulotuesta (1412/1997) nojalla ihmiset hakevat sosiaalitoimistosta tarveharkintaista toimeentulotukea taloudellisiin ongelmiin. Aikuissosiaalityössä kohdattavia ongelmia ovat muun muassa työttömyyteen, elämänhallintaan, päihdeongelmaan, asunnottomuuteen ja taloudellisen tilanteen heikentymiseen liittyvät kysymykset. Näiden asioiden parissa voidaan työskennellä suunnitelmallisella otteella, joka perustuu huolelliseen tilanteen arviointiin, sen pohjalta asetettuihin muutostavoitteisiin ja tavoitteen saavuttamisen välineiden valintaan. Aikuissosiaalityö on tarveharkintainen palvelu. Tällä tarkoitetaan sitä, että aikuissosiaalityöhön ei ole subjektiivista oikeutta. Aikuissosiaalityöstä haetaan palvelua tai sen piiriin veloitetaan, kun elämässä on kohdannut ongelmallinen tilanne (Juhila 2008a, 17-20).

Eri lait ohjaavat aikuissosiaalityössä tehtävää työtä, mutta eivät määrittele tarkemmin työn sisältöä. Kankaisen (2012, 3) mukaan aikuissosiaalityön toiminta eri kunnissa pitää sisällään samantyyppisiä tehtäviä, mutta toimintatavat vaihtelevat kuntien välillä. Koska aikuissosiaalityön institutionaalinen ohjaus on heikkoa, aiheutuu siitä yhteiskunnallisen tehtävän ja toimintavaltuuksien osittaista puutetta. Toiminnan käsitteellinen ja käytännön määrittelyt ovat heikkoja. Tämä aiheuttaa osaltaan sen, että työntekijöiden tehtäväkuvat jäävät epämääräisiksi.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalityö on sosiaalialan ammattilaisten toteuttama asiakas- ja asiantuntijatyötä, jonka tehtävänä on rakentaa asiakkaan yksilöllisten

tarpeiden perusteella tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovittaa se eri toimijoiden tarjoaman tuen kanssa yhteen ja seurata sen vaikutusta asiakkaan elämään. Tässä tutkimuksessa sosi-aalialan ammattilaisena esiintyy virassa toimiva sosiaalityöntekijä, joka käytännön asiakas-työssä kohtaa asiakkaita päivittäin.

2.2 Aikuissosiaalityön asiakas

Aikuissosiaalityötä ei ole ilman asiakkaita. Tässä luvussa pohdin aikuissosiaalityössä olevia asiakkaita, koska tutkimuksen kannalta on tärkeää tiedostaa millainen asiakasryhmä on ky-seessä. Kankaisen (2012, 63-64) mukaan aikuissosiaalityössä ovat asiakkaana ne, jotka eivät kuulu muiden ensisijaisten palveluiden piiriin. Aikuissosiaalityö ei voi rajata asiakkuuksiaan muiden palveluiden tapaan, sillä sosiaalitoimiston asiakaskuvaan kuuluu se, että asiakkaat ovat poistuneet tai eivät ole sopineet muun palvelujärjestelmän piiriin. Tämä taas osaltaan johtaa siihen, ettei aikuissosiaalityössä välttämättä ole työvälineitä näiden asiakkaiden aut-tamiseen elämässä eteenpäin. Siksi joudutaan tyytymään asiakkaiden perustarpeista huoleh-timiseen.

Sosiaalityön asiakas voi olla sekä yksittäinen henkilö, että jokin ryhmä tai kokonaisuus. Asi-akkaan määrittelyssä on keskeistä ymmärrys, ettei asiakasta ole olemassa ilman sosiaalityön-tekijää. (Juhila 2006, 11-12.) Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000, 3§) mukaan asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Asiakas-sanalla on useimmiten melko neutraali kaiku. Jokainen ihminen on jossakin tilanteessa asiakas, kuten kaupassa asi-oidessaan. Kaupassa asioiminen on kuitenkin hyvin erilaista kuin asioiminen sosiaalitoimis-tossa. Käsitteet ovat aina sidoksissa myös kontekstiin, joten asiakas-sana voidaan ymmärtää monella eri tapaa. (Pohjola 2010, 20- 21.) Onkin tärkeää ymmärtää asiakas nimenomaan aikuissosiaalityön kontekstissa.

Vaikka asiakas sanana on neutraali, ei Anneli Pohjola (2010, 20-21, 27) pidä asiakkaan kä-sitettä täysin viattomana, sillä sosiaalityön asiakas ohjaa käsitteenä tarkastelemaan yksilöä sosiaalityön merkityksenannon näkökulmasta. Pohjolan mukaan tarkoituksenmukaisempaa voisikin olla käyttää asiakas-käsitteen ilmauksella palvelun käyttäjä. Sosiaalitoimistossa pit-käaikaisesti asioivat asiakkaat saattavat leimautua sekä yhteiskunnan, että myös

auttamistahojen puolelta. Tällöin asiakkuus saattaa sanana kuvastaa sosiaalityössä käytettynä jotain erilaista, pitkäkestoisempaa ja pysyvämpää suhdetta kuin kaupan asiakkuus. Asiakas voi olla itsessään melko neutraali ilmaus, mutta jos sillä kategorisoidaan esimerkiksi ”sosiaalityön asiakkaaksi”, sen ilmaus muuttuu hyvin toisenlaiseksi.

Asiakkaat saatetaan niputtaa yhteen jonkun kategorian, kuten päihdeongelman tai työttömyyden mukaan. Kategorisoinnilta voidaan tuskin kokonaan välttyä, vaikka se on ristiriidassa yksilöllisyyden korostamisen kanssa. Sosiaalityössä asiakkaiden kategorisoiminen voi olla haitallista. Se voi estää työntekijöitä kohtaamasta asiakkaita yksilöinä ja tarjoamasta yksilöllisiä palveluita. (Juhila 2006, 205-206.) Näkemyksen jakaa Sarah Banks (1995, 26), jonka mukaan asiakkaan ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen ovat arvokkaan kohtaamisen perusta eikä hyvään kohtaamiseen kuulu asiakkaan kategorisointi.

Toisenlaisiakin näkökulmia asiakkaiden kategorisoimisesta on esitetty. Jarmo Heikkisen (2008, 37-38) mukaan asiakkaaksi määrittäminen tapahtuu yleensä tietyn hoidettavan asian perusteella eikä Heikkinen näe tätä ongelmallisena. Asiakastilanteissa sosiaalityöntekijä hahmottaa asiakkaan, joko asiakkuuden tai asiakkaan asian tai asiaan kytkeytyvän sosiaalisen ongelman perusteella. Asiakastyyppejä voidaan jäsentää monella periaatteella, esimerkiksi tehtävän asiakastyön perusteella. Jonkinlainen kategorisointi on normaalia, sillä normalisaation näkökulmasta ihmisten valtavirta määrittää tietyn tiedon ja toimijuuden muodon ja marginalisoidut ihmiset edustavat jotakin muuta. Valtavirta ja marginalisoituneet voivat olla olemassa vain toisiinsa sidottuina. (Dominelli 2004, 98.)

Kategorisoimisen lisäksi asiakkuutta tarkasteltaessa Kirsi Juhila (2008b, 91-92) nostaa esiin kulttuurisen näkökulman. Työikäiset aikuiset ovat usein työelämässä, he vaikuttavat niin politiikassa, kulttuurissa kuin taloudessa. Yhteiskunnassamme on suuri joukko työikäisiä aikuisia, jotka eivät kuulu edelliseen kulttuurisesti määriteltyyn joukkoon. Aikuissosiaalityön asiakkaita voidaan kulttuurisesti kuvata henkilöksi, jotka eivät ole kiinni työelämässä, täysivaltaisia ja itsenäisiä ja heidän ajatellaan olevan syrjäytyneitä ja poikkeavia. Täytyy muistaa, että sosiaalityön asiakas ei automaattisesti ole yhteiskunnasta syrjäytynyt. Monet sosiaaliset

ongelmat ovat kulttuurisesti piilossa, poissa näkyvistä. Sosiaalityön asiakkuuden syyt ovatkin moninaisia, eivätkä asiakkaat ole yhteneväinen ryhmä (Jokinen 2016, 139).

Väitöskirjassaan Tuija Nummela (2011) tutki asiakkuutta asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen näkökulmasta aikuissosiaalityössä. Tutkimuksessaan hän päätyi siihen, että on osin sattumanvaraista, kuka päätyy lopulta asiakkuuteen ja millä perusteilla. Nummelan (2011, 12) mukaan aikuissosiaalityön asiakkuuteen pääseminen vaatii omaa aktiivisuutta ja asiakkaan oman vastuun korostaminen on lisääntynyt. Usein ensimmäistä kertaa sosiaalitoimistoon tuleva asiakas ei tiedä omia oikeuksiaan ja mihin palveluihin hänellä on mahdollisuus. Sosiaalityöntekijällä on velvollisuus huolehtia, että asiakas saa tarvitsemaansa ohjausta ja neuvontaa. Sosiaalityöntekijä ei ole lainoppinut, mutta hänen työnsä on kuitenkin kytköksissä oikeuksiin ja niiden toteutumiseen. Sosiaalipalvelujen kohteena oleva asiakas tarvitsee asioiden ajoa silloin, kun he eivät sitä itse osaa hakea tai saa kansalaisina lain perusteella heille kuuluvia sosiaalipalveluja. (Payne 1997, 266.)

Asiakkailla on tasa-arvoinen oikeus saada palveluja ja samanlaista kohtelua riippumatta siitä, mihin väestöryhmään kuuluu. Tällöin sosiaalityön tehtäväksi määrittyy samanlaisten palvelujen tarjoaminen kaikille sekä erityisapua sosiaalisten olosuhteiden parantamiseksi, mikäli tasa-arvo uhkaa vaarantua. (Payne 1997, 249.) Sosiaalityöntekijän tehtävä on antaa asiakkaalle riittävästi tietoa, jonka jälkeen asiakas tekee omat valintansa. Valinta voi olla ammattilaisen suosituksen mukainen tai sen vastainen – mutta tämä on asiakkaan oikeus (Mattila 2010, 75). Vaikka asiakkaalla on oikeus valita, tosiasiallisesti asiakas voi kokea autonomian vähäisyyttä, koska sosiaalityön asiakkailla on vain vähän käyttökelpoisia vaihtoehtoja, joiden väliltä valita (Raunio 2009, 105). Vähäisistä vaihtoehtoidoista huolimatta asiakkaan autonomian kunnioittaminen ja turvaaminen on paljon korostettu eettinen periaate sosiaalityössä (Juhila 2008b, 95).

3 HYVÄ ASIAKASSUHDE

3.1 Hyvä asiakassuhde käsitteenä

Asiakassuhdetta on jäsennetty eri teorioissa monesta eri näkökulmasta ja ulottuvuudesta. Järvinen (2015, 142-195) on jaotellut tutkimuksessaan neljä osa-aluetta asiakas-työntekijäsuhteen prosessista ja suhteiden kehittymisestä. Tasaisesti vahvistuvassa suhteessa suhde vahvistuu pikkuhiljaa myönteiseen suuntaan. Työntekijä nähdään välittävänä ja turvallisuutta luovana. Vastustuksen kautta vähitellen vahvistuvassa suhteessa asiakas usein kapinoi suhteen alussa sekä sosiaalityöntekijällä ja asiakkaalla voi olla aluksi hyvin erilaiset näkemykset yhteisestä työskentelystä. Avainhetken kautta vahvistuvassa suhteessa jokin yksittäinen tilanne saa aikaan joko positiivisen tai negatiivisen käänteen suhteessa. Intensiivisesti etenevässä suhteessa suhde koetaan merkitykselliseksi heti alusta alkaen ja se etenee intensiivisesti alusta alkaen eteenpäin.

Gerald Smale, Graham Tuson ja Daphne Statham (2000, 31-38) ovat jaotelleet työntekijä-asiakassuhteen neljään eri malliin. Asioita voidaan tehdä yhdessä, asioita tehdään jonkun hyväksi, asioita tehdään jonkun puolesta toisen hyväksi tai mahdollistetaan asiakkaan oma toiminta. Näitä malleja voidaan käyttää eri tilanteissa sekaisin tai yksistään. Aina kaikki vaihtoehdot eivät ole käytettävissä tai tarkoituksenmukaisia.

Kirsi Juhila (2006, 11-14) jäsentää asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kohtaamisen tavat ja roolit neljään suhteeseen: liittämisen- ja kontrollin-, kumppanuus-, huolenpito- ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Jokaisessa näissä suhteissa sosiaalityö paikantuu erilaisiin ja toisistaan poikkeaviin yhteiskunnallisiin tehtäviin. Perusajatuksena on se, että sosiaalityön sisältö määrittyy sen mukaan, miten osapuolet kohtaavat toisensa ja millaisiksi heidän roolinsa suhteessa toisiinsa kohtaamisissa määrittyy. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisiä suhteita on lukuisia. Voidaan sanoa, että niin monta erilaista kuin on työntekijää ja asiakasta. Jokainen asiakassuhde on erilainen ja ainutlaatuinen.

Liittämisen- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijän nähdään liittävän asiakkaan yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloivan niitä, joiden liittämisen on vaikeuksia.

Kumppanuussuhteessa puolestaan sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain ja yhdessä. Asiakkaiden elämää ja ongelmatilanteita voidaan jäsentää yhdessä. Huolenpitosuhteessa asiakkaat eivät kaikissa tilanteissa ja elämänvaiheissa välttämättä selviä omillaan vaan tarvitsevat apua ja tukea. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa puolestaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan roolit vaihtelevat eri tilanteissa ja institutionaalisissa yhteyksissä. (Juhila 2006, 13-14.)

Bob Mullalyn (2007, 25, 205-206) mukaan kansainvälisissä tutkimuksissa on todettu, että toimivassa ja tehokkaassa sosiaalityössä sosiaalityöntekijät ovat luoneet asiakkaaseen luottamuksellisen, välittävän ja hyväksyvän suhteen. Tämän lisäksi sosiaalityöntekijät osaavat soveltaa eri teorioita ja metodeja työhönsä. Niiden avulla voidaan työskentelyä suunnata tavoitteellisempaan toimintaan vuorovaikutuksessa työntekijän ja asiakkaan välillä. Sosiaalityöntekijän tulee myös huolehtia, että asiakas kiinnittyisi yhteiskuntaan entistä tiiviimmin ja osaksi omaa elinympäristöään.

Hyvästä asiakassuhteesta ja sen merkityksestä on käyty keskustelua eri tutkijoiden toimesta. Beulah Compton ja Burt Galaway (1999, 176-177) pitävät asiakassuhteen lähtökohtana, että työntekijä ja asiakas ovat hyväksyneet työskentelyn tietyt reunaehdot. Heidän mielestä asiakassuhteen alussa tulee yhdessä sopia työskentelyyn sitoutumisesta ja velvoitteista, jotta suhteen tarkoitus saavutettaisiin. Asiakas ja hänen tilanteensa saattaa jäädä kohtaamatta ja määrittelemättä silloin, kun sosiaalityö nähdään pelkästään keskittyvän taloudellisen tilanteen käsittelyyn. Sosiaalityössä on merkittävää, mihin rooliin asettuu työntekijän ja asiakkaan välillä tapahtuva vuorovaikutus. (Kankainen 2012, 21-22.) Arja Jokisen (2016, 143) mukaan sosiaalityössä hyvään lopputulokseen ei voi päästä ilman hyvää työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta ja sen toimivuutta.

Hyvän asiakassuhteen vallitessa asiakas haluaa kertoa työntekijälleen elämäntilanteestaan ja vaikeuksistaan rehellisesti. Hyvä suhde toimii muutostyön katalysaattorina ja tukena. (Kannanoja 2017b, 185.) Hyvällä asiakassuhteella voi olla myös kauas kantoiset seuraukset, sillä voi olla jopa emotionaalisesti korjaava merkitys asiakkaalle, joka ei ole useinkaan päässyt kokemaan luottamuksellista ja hyvää ihmissuhdetta (Särkelä 2011, 71). Asiakassuhde perustuu tunteiden, havaintojen ja ajatusten vuorovaikutussuhteisiin. Asiakassuhde kehittyy sen

mukaan, kun työntekijä ja asiakas yhdessä työskentelevät ongelmanratkaisuprosessissa. Yhteistyön tekeminen luo työntekijän ja asiakkaan välille kumppanuutta sekä auttaa asiakasta ottamaan vastuuta omasta elämästään. (Compton & Galaway 1999, 101, 185.) Suhteet voivat olla muutokseen tähtääviä, toimintakykyä ja arkea ylläpitäviä, korjaavia tai kuntouttavia. Suhteet asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä voivat kestää vain lyhyen hetken tai olla pitkäkestoisia. (Raatikainen 2015, 17-18; Jokinen 2016, 139.)

Asiakassuhteeseen liittyvässä keskustelussa esiin on nostettu työntekijöiden valta-asema suhteessa asiakkaisiin. Sosiaalityöntekijällä on laaja-alaiset päätösvalat käytettävissään yksittäistä asiakasta kohtaan. Sosiaalityöntekijä voi joko myöntää tai evätä eri sosiaalipalveluja tai -tukia. Sosiaalityöntekijän tulee tiedostaa omassa valta-asemassaan valta suhteessa asiakkaaseen. (Raatikainen 2015, 89-90.) Lisa Dominelli (2004, 41) jakaa asiantuntijuuden ja vallan työntekijän ja asiakkaan kesken. Hän kutsuu tätä vuorovaikutuksellista suhdetta valtaan neuvoteltavaksi vallaksi, mikä mahdollistaa asiakkaan valtaantumisen. Valta voidaan nähdä aina osana asiakassuhdetta. Asiakas, joka tarvitsee apua, tarvitsee työntekijän, jolla on auktoriteettia auttaa asiakasta valtansa takia. Ilman työntekijän valtaa asiakkaalle voi syntyä kuva, ettei työntekijä voi auttaa häntä. (Compton & Galaway 1999, 180-181.)

3.2 Särkelän hyvän asiakassuhteen neljä elementtiä

Tässä kappaleessa tarkastelen hyvää asiakassuhdetta Särkelän (2011, 31-32) esiin nostamien neljän elementin valossa. Ne ovat hyväksyminen, välittäminen, luottamus ja jämäkkyys. Särkelän mukaan nämä elementit ovat tärkeimmät hyvässä asiakassuhteessa. Hyvä asiakassuhde edellyttää asiakkaan kokemusta siitä, että työntekijä hyväksyy hänet juuri sellaisena kuin hän on. Työntekijän ei tule edellyttää asiakkaan muuttumista, mikäli asiakas ei sitä itse koe ajankohtaisena. Asiakkaan tulee miettiä, miten hän on valmis toimimaan eteenpäin pääsemiseksi muutostavoitteissa. Asiakkaan hyväksyminen ei kuitenkaan tarkoita työntekijältä kritiikitöntä tekojen hyväksyntää. Työntekijän tuleekin erottaa asiakastilanteesta kaksi ei asiaa, asiakas ja asiakkaan teot.

Asiakkaasta välittäminen ilmenee työntekijän tavassa olla läsnä. Sosiaalityöntekijän läsnäolo asiakassuhteessa on ymmärrettävä laajemmin kuin fyysisenä olemisena. Se välittyy

vuorovaikutuksessa erityisesti ei-sanallisin keinoin, kuten eleiden, ilmeiden, katsekontaktin ja kokemusten jakamisen kautta. Oleellista ei ole vain se, mitä tehdään ja sanotaan, vaan se, miten tehdään ja miten sanotaan. Tässä ilmenee työntekijän todellinen halu ja tahto auttaa asiakastaan, asiakkaan arvostaminen ja kunnioittaminen. Tämä kertoo osaltaan myös työntekijän motivaatiosta auttaa asiakasta. (Särkelä 2011, 38.)

Särkelän (2011, 34-36) mukaan luottamuksellinen työskentelysuhde ei ole itsestään selvä lähtökohta vaan hyvän työskentelyn tulos. Luottamus asiakkaan ja työntekijän välille ei synny hetkessä, vaikka työntekijä olisi kuinka ammattitaitoinen. Työntekijän ammattitaitoa on ansaita asiakkaan luottamus, vaikka siihen kuluisi aikaa. Yhteistyön onnistumisen kannalta tärkeää on luottamuksen syntyminen ja luottamusta herättävä tapa olla vuorovaikutuksessa (Raatikainen 2015, 18). Aulikki Kananojan (2017b, 186) mukaan luottamuksen rakentuminen on hyvän vuorovaikutuksessa olevan suhteen perusedellytys.

Kun työntekijä ja asiakas ovat saavuttaneet hyvän työskentelysuhteen, tulee sitä myös hyödyntää. Kun työntekijä on empaattisesti ymmärtänyt asiakkaansa tilanteen ja tämän tarpeet, on työntekijän alettava jämäkästi tukemaan asiakasta hänen tilanteensa parantamiseksi. Todennäköisesti asiakas kokee työntekijän jämäkkyuden välittämisenä. Työntekijä haluaa aidosti auttaa asiakasta ja työskentely lähtee asiakkaan tarpeista. Työntekijän on myös tärkeätä tunnistaa, milloin asiakas tarvitsee millaistaikin tukea asiakassuhteen eri tilanteissa. Jossakin kohtaa asiakas tarvitsee empaattisuutta ja jossakin toisessa kohtaa jämäkkyyttä. (Särkelä 2011, 40-41.)

3.3 Vuorovaikutus

Sosiaalialan asiakastyöhön liittyy inhimillistä vuorovaikutusta, jossa sekä työntekijä että asiakas vaikuttavat vuorovaikutuksen kulkuun. Näin ollen vuorovaikutuksella on merkittävä rooli asiakassuhteessa. Vuorovaikutusta dialogisessa merkityksessä sosiaalialan asiakastyössä on tutkinut Kaarina Mönkkönen (2002). Tutkimuksessaan hän erittelee dialogisen vuorovaikutuksen kysymyksiä asiakastyön vuorovaikutuksessa. Hänen mukaansa dialogisessa orientaatioissa vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteena, jossa molemmat osapuolet pääsevät luomaan tilannetta ja vaikuttamaan (Mönkkönen 2002, 56; 2007, 87).

Tämänkaltaisessa dialogisessa vuorovaikutuksessa osapuolten keskustelussa syntyvät vastakkaiset näkökohdat. Tällöin prosessi mahdollistaa ajattelun ja erilaisten näkökulmien hyödyntämisen osana vuorovaikutusta. (Mönkkönen 2007, 108-110.)

Jokinen (2016, 147) on myös nostanut esiin vuorovaikutuksen merkityksen osana asiakassuhdetta. Mönkkösen tavoin Jokinen tuo esiin vastavuoroisuuden. Hänen mukaansa kahden henkilön kohtaaminen rakentuu vuorovaikutuksessa heidän yhteistoiminnassaan. Vastavuoroisuus joko syntyy tai ei synny henkilöiden kohtaamistilanteissa. Vuorovaikutus on parhaimmillaan dialogia. Se on kahden ihmisen välistä tasa-arvoista ja toisen subjektisuutta kunnioittavaa vuorovaikutusta, jossa pyritään vastavuoroisuuteen. Asiakassuhteessa vuorovaikutuksellisessa dialogissa otetaan huomioon molempien vaatimukset ja pyritään molemminpuoliseen ymmärrykseen. (Raatikainen 2015, 108.)

Vuorovaikutus on vastavuoroisuutta, jossa molemmat osapuolet ovat samanaikaisesti aktiivisia toimijoita. Jos vain toisella osapuolella on mahdollisuus vaikuttaa, silloin ei voida puhua vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutuksessa ollessaan molemmat osapuolet puhuvat, katselevat ja kuuntelevat. Eleet ja sanat kuljettavat viestejä, joiden laatu vaihtelee eri tilanteissa. Vuorovaikutustilanteisiin liittyy myös oman roolin tajuaminen ja vuorovaikutuksen eri sävyjen hallinta. (Silvennoinen 2004, 15-16.) John Heritagen (1997, 161) mukaan vuorovaikutus pitää sisällään sosiaalisia ja institutionaalisia järjestyksiä, jotka saadaan aikaan ja tehdään olemassa oleviksi puheessa ja puheen kautta. Vuorovaikutus rakennetaan yhdessä yhteistyönä. Vuorovaikutus ei ole yhdensuuntaista, vaikka ammatillisessa vuorovaikutuksessa työntekijä voi olla aktiivisempi kuin asiakas. (Vilen & Leppämäki & Ekström, 2002,31.)

On tärkeätä muistaa, ettei mikään ulkoapäin annettu toimi tuota hedelmää, vaan sen on herätettävä halu toimijassa itsessään. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Arvostamalla tätä asiantuntijuutta voidaan saavuttaa hyvä vuoropuhelu asiakkaan ja työntekijän välillä. (Mattila 2010, 77, 79.) Jokainen asiakas tulee kohdata omana yksilönään ja vuorovaikutus on aina yksilöllistä jokaisen asiakkaan kanssa. Ihmisillä on erilainen tarve vuorovaikutukselle. Tämän vuoksi kaikki asiakkaat eivät koe tarvitsevansa samanlaista kohtaamista tai

vuorovaikutusta. Työntekijän tulee olla herkkä aistimaan asiakkaan vuorovaikutustarve. (Raatikainen 2015, 107.)

Hanna Ahonen (2015) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia liittyen toimivan vuorovaikutuksen toteutumiseen. Erilliset tapaamistilat koettiin erittäin hyvinä hyvälle vuorovaikutukselle. Tällöin tasa-arvoinen ja asiakaslähtöinen vuorovaikutus toteutui paremmin kuin perinteisessä työhuoneessa. Ahonen (2015, 38-40) on nostanut omassa tutkimuksessaan vuorovaikutuksen keskeisiksi elementeiksi tunteet sekä sanattoman ja sanallisen vuorovaikutuksen. Ahosen mukaan toimiva vuorovaikutus vaatii työntekijältä paljon niin sanallisesti kuin sanattomasti. Asiakassuhteessa työntekijän on hyvä tiedostaa kaksoisviestinnän merkitys; sanallisen ja sanattoman viestien on tärkeätä olla yhteneviä. Markku Silvennoisen (2004, 23-24) mukaan sanattoman vuorovaikutuksen käyttämisessä on oltava tarkempi kuin sanojen käytössä, koska sanaton viestintä ei ole niin hallittavissa oleva asia kuin sanallinen viestintä. Ilmeiden käyttöön liittyy vaikeasti hallittavia tekijöitä, joista osa on meillä luontaisesti ja tiedostamatta.

3.4 Kohtaaminen ja kunnioitus

Edellisessä kappaleessa kerron, kuinka hyvä vuorovaikutus on tärkeätä asiakassuhteessa. Vuorovaikutus tapahtuu aina kohtaamistilanteissa ja niihin liittyvät asiat ovat osin samoja, riippuen missä kontekstissa niistä puhutaan. Hyvän asiakassuhteen muodostumisessa tärkeässä roolissa on työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen. Sosiaalityössä, jossa keskeistä on ihmisten sosiaaliset ongelmat ja arjen haasteet, muotoutuu sosiaalityön ytimeksi työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiset. Sosiaalityötä ei näin ollen olisi olemassa ilman kohtaamisia ja asiakassuhteita. (Payne 1997, 16-20; Juhila 2006, 11.)

Asiakassuhde syntyy arvostavassa kohtaamisessa, joka on työskentelyn keskeinen lähtökohta. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa kyse on kahden erilaisen todellisuuskuvan kohtaamisesta. Työntekijän tulisi ottaa selvää asiakkaan todellisuuskuvasta ennen auttamistyön aloittamista. Asiakkaalla tulee olla mielikuva siitä, että työntekijä ymmärtää häntä ja hänen näkökulmansa. (Särkelä 2011, 29-30.)

Järvinen (2015, 142-197) korostaa asiakassuhteessa ensitapaamisen tärkeyttä. Ensitapaamisella luodaan perusta jatkotyöskentelylle. Asiakkaan muodostama ensivaikutelma työntekijästä on perusta, jonka kautta hän jatkossa tulkitsee kokemuksiaan ja saamaansa palvelua. Myöhemmin kuva tarkentuu ja hidastuu, mutta muutosprosessi voi olla hidasta. Ensivaikutelman voi tehdä vain kerran ja sitä on vaikea jatkossa muuttaa. Siksi siihen tilanteeseen kannattaa panostaa ja käyttää aikaa.

Aina kohtaaminen ei ole kuitenkaan edes mahdollista, vaikka asiakas niin toivoisi. Nummelan (2011, 112-114) tutkimuksen mukaan asiakaslähtöistä kohtaamista estäviä tekijöitä olivat tutkimuksen mukaan taloudelliset esteet, arvostustekijät, niukat aikaresurssit sekä työn sisältökysymykset. Nummelan mukaan hyvä kohtaaminen edellyttää sosiaalityöntekijältä palvelujärjestelmän tuntemusta, aitoa kohtaamista, eettisten periaatteiden toteuttamista ja asiakkaan kokonaistilanteen ymmärrystä. Mahdollisista esteistä huolimatta sosiaalityöntekijän tulisi tiedostaa oma ammattitaitonsa kohtaamistilanteissa. Omaan ammatillisuuteen ja asiakkaiden kohtaamiseen kasvaa kokemuksen myötä ja omaa ammattitaitoaan tulee kehittää koko ajan. Ammatillisuus sisältää tietyn asiantuntijuuden ja ammatillisen erityisosaamisen. (Heikkinen 2008, 42.)

Kunnioitusta on nähtävissä muissa hyvään asiakassuhteeseen liittyvissä elementeissä, kuten vuorovaikutuksessa ja luottamuksessa. Asiakkaan kunnioittaminen on kuitenkin yksi keskeinen tekijä asiakassuhteessa. Asiakkaan kunnioittaminen vaikuttaa itseltään selvältä periaatteelta, vaikka haastavissa tilanteissa se saattaa joutua koetukselle. Ammatillisuus ei tee kenestäkään yliveraista eikä se oikeuta ylimieliseen kohteluun. Avoimuus ja läpinäkyvyys ovat tärkeitä arvoja asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. (Mattila 2010, 86; Raunio 2009, 104.) Asiakas aistii jo työntekijän kehonkielestä, kunnioittaako työntekijä asiakasta. Tärkeää ei olekaan se, mitä työntekijä sanoo vaan se, kuinka hän asiansa esittää. Niin kunnioitus kuin kunnioituksen puute huokuvat ilmi kohtaamistilanteissa. (Särkelä 2011, 42.)

Keskeistä kunnioituksessa on jokaisen yksilön ainutlaatuisuuden tunnustaminen. Compton ja Galaway (1999, 177-178) lähestyvät asiaa hyväksynnän kautta. Sen kautta saamme kunnioitusta ja arvostusta. Tämän kaltaisessa suhteessa asiakas kokee, että työntekijällä on

jotakin annettavaa hänelle. Kunnioituksessa voidaan nähdä kyse olevan siitä, että työntekijä näkee asiakkaan ainutlaatuisena yksilönä, eikä nosta omia tarpeitaan ja näkökulmiaan ongelmasta asiakkaan edelle.

Aina työntekijän ja asiakkaan välillä maailmankatsomus ei kohtaa. Tällöin työskentelyn tulee perustua asiakkaan maailmankatsomukseen. On tärkeää, että asiakas voi koko työskentelyn ajan luottaa työntekijän ammatillisuuteen, jolloin asiakas rohkenee kertoa työntekijälle vaikeitakin asioita. (Vilen ym. 2002, 36, 48-49.) Luottamuksellisessa asiakassuhteessa on molemmiin puolista kunnioitusta. Asiakas tulee kohdata ihmisenä eikä ongelmana. Riippumatta siitä, kuinka asiakkuus on alkanut, työntekijän tehtävänä on välittää asiakkaalle tunne siitä, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja työntekijä luottaa asiakkaaseen. (Laitinen & Kemppainen 2010, 170-172.)

Sosiaalityöntekijällä on velvollisuuksia asiakasta kohtaan, ammattia kohtaan, omaa organisaatiota kohtaan sekä yhteiskuntaa kohtaan. Lähtökohtana konfliktitilanteissa on se, että sosiaalityöntekijän moraalinen koodi ratkaisee sen, mitä toimintatapaa sosiaalityöntekijä milloinkin käyttää. (Banks 1995, 122-123.) Ristiriitatilanteista huolimatta sosiaalityössä tärkeä lähtökohta on kunnioittaa jokaisen ihmisen ainutlaatuisuutta sekä tunnustaa kaikkien ihmisten yhtäläistä arvoa ilman syrjintää (Raunio 2009, 105; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§)

4 ASIAKASLÄHTÖINEN LÄHESTYMINEN ASIAKASSUHTEESEEN

4.1 Asiakslähtöisyys

Sosiaalityössä asiakslähtöisyys nähdään eettisesti kestävänsä työn tunnuspiirteenä (Juhila 2006, 249), joten asiakslähtöisyyden tarkasteleminen osana asiakassuhdetta on perusteltua. Asiakslähtöisyys käsitteenä alkoi jäsentymään vasta 2000-luvun taitteessa. Osittain ehkä tämän vuoksi asiakslähtöisyyden määritelmä on epäselvä ja ristiriitainen. (Pohjola 2010, 46.) Asiakslähtöisyydestä kuitenkin puhutaan paljon ja se on otettu tiiviisti mukaan uuteen sosiaalihuoltolakiin (1301/2014). Lain tavoitteeksi on kirjattu muun muassa tukea ja edistää ihmisten osallisuutta, omatoimisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa yhteiskunnassa ja omassa palveluprosessissaan, vahvistaa asiakslähtöisyyttä sekä tarkastella palvelukokonaisuutta asiakkaan tarpeista käsin. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti 2012, 89.)

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa korostetaan asiakslähtöisyyttä. Se nähdään sosiaalihuollon toiminnan arvoperustana, jossa korostuu asiakkaan tarpeista lähtevä työskentely. Asiakaskeskeisyyden näkökulmasta tärkeää ovat hyvä kohtelu ja palvelu sekä asiakkaan tiedonsaanti omista oikeuksistaan sosiaalihuollossa. Asiakaskeskeisyyteen päästään parhaiten tekemällä laajaa yhteistyötä eri toimijoiden kesken. (STM 2017, 16.) Sosiaalihuoltolain (1301/2014) lisäksi myös lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 8§) on kirjattu periaate sosiaalityön asiakslähtöisyydestä. Lain mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa toteuttamiseen ja suunnitteluun.

Kaarina Mönkkönen (2007, 64) määrittelee asiakslähtöisyyden asiakslähtöisenä palveluna, jossa asiakkaan tarpeet pyritään ottamaan mahdollisimman pitkälle huomioon, kuuntelemaan ja palvelemaan asiakasta, vaikka aina ei voidakaan toimia asiakkaan toiveiden mukaan. Tyypillisesti asiakslähtöisyys nähdään asiakkaiden tarpeista ja tilanteista liikkeelle lähtemiseksi sekä asiakkaan osallisuuden lisäämisenä ja oman asiantuntijuuden kunnioittamisena. (Juhila 2006, 249-250; Pärssinen 2003, 73; Pohjola 2010, 29.) Nummelan (2011, 28) mukaan asiakslähtöisyydessä asiakas, hänen elinympäristönsä ja palvelut kytkeytyvät

yhteen. Asiakslähtöisyydessä kyse on asiakkaan tilanteen näkemisestä juuri sellaisena, kun se hänen kohdallaan näyttäytyy sekä joustavien toimintatapojen muodostamisesta aina kyseisessä tilanteessa.

Asiakslähtöisyydestä puhuttaessa esiin nousee myös eettiset näkökulmat. Asiakslähtöisyys toimii yhdistävänä tekijänä sosiaalityön eettisille periaatteille eikä etiikka voi täysin toteutua, ellei työtä toteuteta asiakslähtöisesti. Asiakslähtöisessä työskentelyssä korostuu asiakkaiden oma asiantuntijuus. (Raunio 2009, 102; Juhila 2006, 249-250.) Lisäksi osana asiakslähtöisyyttä voidaan nähdä voimavarakeskeisyys. Olennaista siinä on kuulla asiakasta ja lähteä hänen tavoitteistaan liikkeelle. Asiakslähtöisen työn tunnuspiirteenä voidaan pitää myös ihmisarvon kunnioittamista, jolla tarkoitetaan jokaisen ainutlaatuisuuden kunnioittamista sekä jokaisen ihmisen yhtäläisen arvon tunnustamista (Raunio 2009, 103-104).

Asiakslähtöisyys käsitteenä on sosiaali- ja terveysalalla nähty ristiriitaisena ja se on aiheuttanut sekaannusta. Mönkkösen (2007, 80) mukaan käsitteen varjopuolena on, että sosiaali- ja terveysalalla ammattilaiset varovat tuomasta esiin omia näkökantojaan. Asiakslähtöisyyden toteutumisessa tulisikin ensiksi aina tarkentaa, mitä se missäkin organisaatiossa tarkoittaa. Muutoin on olemassa vaara, että asiakslähtöisyys käsitteenä jää tyhjäksi eikä oikein tarkoita mitään. Tällöin asiakslähtöisyys kääntyy itsenään vastaan, kun asiakkaan tarpeet eivät ohjaa toimintaa. (Pohjola 2010, 46-47.) Suurimpana haasteena puolestaan asiakslähtöisyyden toteutumisessa voidaan nähdä asiakkaiden vaihtelevat kyvyt, halut ja mahdollisuudet tasavertaiseen kumppanuuteen työntekijän kanssa (Payne 1997).

4.2 Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijyys

Sosiaalihuoltolakia uudistettiin vuonna 2014 niin, että se astui voimaan 1.4.2015 (1301/2014). Asiakslähtöisessä työskentelyssä tavoitteena tulee olla asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuoropuhelu, jonka kautta löytyy yhteinen ymmärrys tarjottavista palveluista. Tätä vuoropuhelua asiakas ja työntekijä käyvät asiakassuhteessa, missä työntekijä toimii asiakkaan omatyöntekijänä sekä neuvoo ja ohjaa asiakasta oikeiden palvelujen ja tukitoimien hakemiseen liittyvissä asioissa (STM 2017, 16, 127). Tärkeä huomio on myös

asiakkailta noussut toive, asiakkaat toivovat itselleen omaa ja pysyvää vastuutyöntekijää asioiden hoitamiseen (Nummela 2011, 103).

Vanhan sosiaalihoitolain 17.9.1982/710 lainsäädäntö on suurelta osin peräisin 1980-luvulta. Vanhaa sosiaalihoitolakia säädettäessä annettiin merkittävää painoa neuvonnalle, ohjaukselle, tiedotukselle, koulutukselle sekä tutkimukselle ja kehittämiselle. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti 2012, 11.) Sosiaalihuollon toimintaympäristö on muuttunut merkittävästi sitten 1980-luvun. Kunta- ja palvelurakennemuutos on nostanut esille uusia tarpeita eri toimijoiden työnjaosta ja yhteistyöstä. Kuntien palvelukonaisuudet muotoutuvat monin eri tavoin ja vanhaa sosiaalihoitolakia on ollut haasteellista soveltaa uusiin toimintamalleihin tai -tapoihin. Asiakkaan näkökulmasta palvelujen käyttäjänä palvelurakenteen on oltava selkeä ja sellainen, joka turvaa asiakkaalle avun, tuen ja hoivan tarpeeseen perustuvat palvelut saumattomasti. (Emt. 13 - 14.)

Asiakaslähtöisyyden keskeisimpiä lähtökohtia on se, että sosiaalityöntekijä toimii omien asiakkaidensa omatyöntekijänä. Tämä antaa lain näkökulmasta rungon työskentelylle. Asiakkuudelle on määritelty perusteet, tavoitteet ja aikapuitteet. Tämän pohjalta lähdetään rakentamaan myös asiakassuhdetta. Omatyöntekijyyden tavoitteena on kokonaispalveluprosessin koordinointi ja välttää pirstaloitumista. (Sosiaalihoitolaki 1301/2014.)

Sosiaalihoitolain (1301/2014) 42§:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijyyden käsitteen sisällön määrittämisessä epäselvyyttä aiheuttaa muun muassa se, että aikuissosiaalityössä työskentelee sekä sosiaalityöntekijöitä että ohjaajia, joilla on erilaiset työnkuvat. Epäselvyyttä aiheuttaa myös se, mitä omatyöntekijäys pitää sisällään, kuinka kauan asiakkuuksien tulisi kestää ja mikä on omatyöntekijän toimenkuva. On kuitenkin määritelty, että omatyöntekijän tehtävänä on tunnistaa asiakkaan fyysiset, psyykkiset sekä kognitiiviset voimavarat ja kirjoittaa ne asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin aikana tehtävään yhteenvetoon. Voimavarojen tunnistaminen on tärkeää, koska omatyöntekijän tehtävänä on tukea ja vahvistaa asiakkaan voimavaroja. (STM 2017, 126-128.)

Erityistä tukea tarvitsevilla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Erityinen tuen tarve voi johtua kognitiivisesta tai psyykkisestä vammasta tai sairaudesta, päihdeongelmasta tai siitä, että henkilö tarvitsee monta tukimuotoa samaan aikaan. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3§.) Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa on kirjoitettuna, että luontevinta on nimetä omatyöntekijäksi henkilö, jonka kanssa asiakas olisi muutoinkin yhteydessä (STM 2017, 126). Omatyöntekijän tehtävänä on huolehtia siitä, että asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti eli työntekijän on oltava kunnan palveluksessa. Omatyöntekijän tulee tukea asiakasta tämän omien ja asiakassuunnitelmassa asetettujen tuen tarpeisiin vaikuttavien tavoitteiden saavuttamisessa. Käytännössä omatyöntekijän rooli vaihtelee asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Vähäisen tuen tarpeessa olevalle asiakkaalle voi riittää pelkästään tieto siitä, kehen voi tarvittaessa ottaa yhteyttä. (Emt. 127.)

Uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) vaikutuksista ei ole juurikaan saatavilla tutkimustuloksia. Yksi ensimmäisiä on Heli Virtasen (2017) pro gradu- tutkimus, jossa hän on tutkinut uuden sosiaalihuoltolain 36§:n mukaista mahdollisuutta vahvistaa erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan arvostavaa kohtaamista ja osallisuutta palvelutarpeen arvioinnin aikana. Tutkimuksen mukaan asiakasta arvostavaa kohtaamista ja osallisuutta voidaan vahvistaa erityisesti hyvällä valmistautumisella tapaamiseen ja vuorovaikutustaidoilla.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys

Tarkastelen tutkimuksessani, mistä elementeistä syntyy hyvä asiakassuhde ja kuinka uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen omatyöntekijyys vaikuttaa asiakassuhteeseen sosiaalihuollon työikäisten palveluissa. Aihetta tutkittaessa otan huomioon myös toimintaympäristön, missä työntekijät työskentelevät ja kohtaavat asiakkaansa, koska asiakassuhde muodostuu aina jossakin kontekstissa. Haluan omalla tutkimuksellani tuoda esiin asiakassuhteen tärkeyttä sosiaalityöntekijän työssä. Kuten johdannossa kirjoitan, on asiakassuhdetta tutkittu vähän, vaikka sen merkitystä on alettu korostamaan entistä enemmän. Sosiaalityössä asiakassuhteen rakentumista tulisi kyetä määrittelemään selkeämmin. (Järvinen 2015, 15-16.)

Tutkimuskysymykseni jakautuvat seuraaviin kysymyksiin:

- Millaisessa toimintaympäristössä syntyy hyvä asiakassuhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille?
- Minkälaisia elementtejä liittyy hyvään asiakassuhteeseen?
- Mitä uutta omatyöntekijyys on tuonut asiakassuhteeseen?

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta hyvää asiakassuhdetta laadullisen tutkimuksen menetelmin. Haluan tuoda esiin nimenomaan sosiaalityöntekijöiden äänen ja kokemuksen, sillä he ovat avainasemassa ollessaan oman ammatillisuutensa ja työprosessiensa asiantuntijoita (Heikkinen 2008, 142). Tutkimukseni tavoitteena on lisätä ymmärrystä asiakassuhteesta ja siihen liittyvistä eri elementeistä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä. Saadakseni sosiaalityöntekijöiden äänen kuuluviin, haastattelin kahdeksaa sosiaalityöntekijää teemahaastattelua käyttäen.

5.2 Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu

Tutkimuskysymykseni ja tutkittava kohderyhmä ohjasivat pitkälti tutkimukseni tutkimusmenetelmän valintaa. Toteutin tutkimuksen kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena.

Kvalitatiivinen tutkimus soveltuu tutkittavaan aiheeseen parhaiten, koska pyrin tuomaan esiin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä kyseisestä aiheesta. Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Todellinen elämä on moninaista, jossa tapahtumat nivoutuvat toisiinsa. Tutkimuskohdetta pyritään tutkimaan kokonaisvaltaisesti. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on paljastaa tosiasioita, ei niinkään olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Aineiston koolla ei ole välitöntä vaikutusta eikä merkitystä tutkimukseen, koska laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole saada aikaan tilastollisia yleistyksiä. Aineiston koon määrittämiseksi ei ole selkeitä ohjeita tai sääntöjä. Aineiston koko on kvalitatiivisessa tutkimuksessa usein tapauskohtainen; aineistoa tarvitaan juuri sen verran kuin aiheen kannalta on välttämätöntä. (Eskola & Suoranta 2001, 18, 61.)

Haastattelu on käytetyin tiedonkeruumuoto laadullisessa tutkimuksessa. Yleisin haastattelu-muoto puolestaan on yksilöhaastattelu. (Hirsjärvi ym. 2009, 205, 210.) Haastatteluilla sain kartoitettua tutkittavien kokemuksia ja käsityksiä hyvästä asiakassuhteesta ja omatyöntekijyyden vaikutuksesta asiakassuhteeseen. Laadullinen tutkimus soveltuu ihmistieteiden tutkimiseen, jossa tuodaan esille tutkittavien ihmisten omia kokemuksia (Raunio 1999, 279).

Haastattelu voidaan nähdä vuorovaikutustilanteena, jossa haastateltava ja haastattelija vaikuttavat toisiinsa. Haastattelu eroaa kuitenkin normaalista vuorovaikutustilanteesta siinä, että se on yleensä aina ennalta suunniteltu ja haastattelijan ohjaama tilanne. Haastattelun aikana haastattelijalla on suuremmat mahdollisuudet motivoida haastateltavaa ja tehdä tarkentavia kysymyksiä. Haastattelutilanteessa onkin haastateltavalla ja haastattelijalla selkeät roolit, joiden mukaan he toimivat. (Eskola & Suoranta 2001, 85.) Tutkimuksessani päädyin tekemään yksilöhaastattelut ryhmähaastattelun sijaan. Molemmat haastattelutavat olisivat soveltuneet tutkimukseeni hyvin. Yksilöhaastattelulla halusin varmistaa sen, että jokaisen haastateltavan ääni pääsisi varmasti kuuluviin ja sain näin, toivon mukaan kerätyksi kattavamman aineiston.

Haastattelun luonteeseen kuuluu, että se on ennalta suunniteltu ja tutkija on tutustunut tutkimuksen kohteeseen. Lisäksi haastattelua ohjaa haastattelija. Haastattelija myös tuntee oman roolinsa ja yksi haastattelijan tehtävä on motivoida haastateltavaa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 42-43.) Haastattelu on kyselyyn nähden joustava. Esimerkiksi haastattelija voi esittää kysymykset siinä järjestyksessä kuin hän katsoo ne tarkoituksenmukaisena ja esittää tarvittaessa lisäkysymyksiä. Lisäksi haastattelun etuna on, että henkilökohtaisesti sovitut haastattelut toteutuvat lähestulkoon aina. Tutkijan on myös mahdollista itse määrittää henkilöt, jotka haluaa valita haastateltavaksi, esimerkiksi työssäoloajan tai kokemuksen mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73-74.) Haastattelupyynnössä kerroin, että haastateltavan sosiaalityöntekijän tulisi olla työskennellyt sosiaalityöntekijänä ennen uuden sosiaalihuoltolain voimaantuloa 1.4.2015. Näin haastateltavalla sosiaalityöntekijällä on vertailukohtaa uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) määrittelemästä omatyöntekijyydestä suhteessa aikaa ennen omatyöntekijyyttä. Kaikki haastateltavat täyttivätkin tämän kriteerin. Haastattelupyyntöön vastasi kahdeksan sosiaalityöntekijää ja kaikkien kanssa haastattelut toteutuivat suunnitellusti.

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valitsin teemahaastattelun, joka on puolistukturoidu haastattelumenetelmä. Siinä haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat etukäteen tiedossa ja se on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelusta puuttuu kysymysten tarkka muoto ja järjestys. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47, 66; Eskola & Suoranta 2001, 86.)

Teemahaastattelu ottaa huomioon ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamat merkitykset. Teemahaastattelu sisältää suuntaa antavia teemoja, joiden avulla kysymykset voidaan muodostaa. Sananmukaisesti haastattelu tarkoittaa kysymysten esittämistä ja niihin vastaamista, joten haastattelijan tulee muistaa valmistautua haastatteluun mahdollisimman hyvin, jotta haluttavan tiedon saanti on turvattu. Teemaluettelo varmistaa haastattelun aikana keskustelun kohdentumisen tutkimusongelmien kannalta oikeisiin asioihin, mutta haastatteluihin tulee jättää liikkumavaraa mahdollisten tilanneratkaisujen tekemiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48, 102-103.) Teema-alueet ovat alueita, joihin haastattelun kysymykset kohdentuvat. Ne toimivat myös itse haastattelun aikana muistilistana ja haastattelija pystyy esittämään tarkentavia kysymyksiä haastattelun aikana, jos haluttu vastaus ei vastaa tutkittavaa asiaa. (Emt. 2008, 66-67.)

Teemahaastattelu toimii mielestäni tutkimuksessani parhaiten, koska tarkoitukseni on selvittää sosiaalityöntekijöiden omia näkemyksiä ja kokemuksia. Haluan antaa haastateltaville vapauden kertoa oman näkemyksensä ja kokemuksensa. Lisäksi tutkimuskysymykseni ei ole tarkkaan rajattu, joten myös sen puolesta teemahaastattelu sopi hyvin käytettäväksi. Teemahaastattelu on avoin, jolloin vastaaja pääsee halutessaan puhumaan varsin vapaamuotoisesti ja kerätyn materiaalin voi katsoa edustavan vastaajien puhetta itsessään. Toisaalta käytettävät teemat takaavat sen, että jokaisen haastateltavan kanssa puhutaan edes joissain määrin samoista asioista ja aineistoa voi tällöin lähestyä jäsentyneesti. (Eskola & Suoranta 2001, 86- 87.) Haastatteluiden teemat valitsin aikaisempien tutkimusten ja tutkimuksen viitekehysteorian perusteella sekä soveltaen omaa käytännön työkokemustani sosiaalityöntekijänä.

5.3 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineistona on kahdeksan sosiaalityöntekijän haastattelua. Hain tutkimusluvan aineiston keräämistä varten suuren maakunnallisen kuntayhtymän sosiaalihuollon työikäisten palveluista Etelä-Suomesta. Työikäisten palveluissa tehdään sosiaalityötä työikäisten 18-64-vuotiaiden, perheettömien aikuisten parissa. Tutkimusluvan (Liite 1) saamisen jälkeen lähetin esimiehen kautta jaettavaksi sosiaalityöntekijöille saatekirjeen (Liite 2), jossa kerroin lyhyesti tutkimuksestani, sen aiheesta ja toiveestani saada haastateltavia tutkimukseeni. Esimies lähetti saatekirjeen työikäisten palveluiden peruspalveluissa ja Työvoiman palvelukeskuksessa työskenteleville sosiaalityöntekijöille. Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven (2009, 73) mukaan on eettisesti perusteltua, että haastateltava saa tiedon tutkimuksen aiheesta etukäteen ja mikäli näin ei ole, osallistumishalukkuus heikentyy.

Kahdeksan haastatteluun suostuvaa sosiaalityöntekijää ottivat itse minuun sähköpostitse yhteyttä ja ilmoittautuivat haastateltaviksi. Kaikki haastateltavat olivat naisia. Haastattelut tapahtuivat työntekijöiden työpaikalla joko heidän omassa työhuoneessaan tai kokoushuoneessa. Kuusi haastateltavaa työskentelee työikäisten peruspalveluissa ja kaksi Työvoiman palvelukeskuksessa sosiaalityöntekijöinä. Työvoiman palvelukeskuksessa työskentelee sosiaalityöntekijöiden lisäksi työhallinnon työntekijöitä ja asiakaskunta painottuu työttömiin aikuisiin. Peruspalveluissa työskentelee sosiaalityöntekijöiden lisäksi sosiaaliohjaajia ja toimistotyöntekijöitä, jotka käsittelevät toimeentulotukea. Sosiaalityöntekijöiden työnkuva ja

asiakaskunta ovat hyvin samanlaisia niin peruspalveluissa kuin Työvoiman palvelukeskuksessa. Työskentely tapahtuu joko yksin tai työparityönä sosiaaliohjaajan tai työhallinnon työntekijän kanssa.

Työkokemusvuosia haastatelluilla sosiaalityöntekijöillä on kolmesta vuodesta 20 vuoteen. Toiseksi vähiten työkokemusvuosia on 5,5 vuotta, joten yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta kaikilla muilla on työkokemusta sosiaalityöntekijänä yli viisi vuotta. Jotta saadaan mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta aiheesta, tulisi haastateltavilla olla tietoa tai kokemusta ilmiöstä mahdollisimman paljon. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 85) muistuttavat, että haastateltavia ei tule valita satunnaisesti vaan harkitusti ja tarkoituksenmukaisesti.

Aineistonkeruumenetelmänä on teemahaastattelu. Haastattelua varten olin laatinut haastattelurungon (Liite 3), joka toimi muistilistana kysyttävistä teemoista. Opettelin haastattelurungon etukäteen hyvin ja palasin itse haastattelutilanteessa siihen lähinnä tarkistaakseni, että kaikki teemat tuli varmasti käytyä lävitse. Haastattelurunko jätti tilaa haastateltavan omille näkemyksille. Painotukset eri teemojen kesken vaihtelikin jonkin verran haastateltavien kesken. Pyrin tekemään tarkentavia kysymyksiä sen mukaan, kun halusin tarkennuksia tutkimusteeman kannalta tärkeiksi olettamiini kysymyksiin. Haastattelurunko oli melko väljä ja koin sen hyväksi ratkaisuksi, koska pystyin eri haastateltavien kohdalla syventymään tiettyihin teemoihin ja heille tärkeisiin elementteihin. Jokainen haastattelu oli yksilöllinen ja painottui haastateltavalle tärkeiden asioiden ympärille.

Ensimmäisessä haastattelussa tukeuduin haastattelurunkoon, mutta mitä useampi haastattelu oli takana, sitä väljemmin mukailin haastattelurunkoa. Omaa rooliani haastattelijana auttoi oma käytännön työkokemukseni sosiaalityöntekijänä ja aihealueen tuttuus. Toisaalta minun oli tietoisesti muistutettava itselleni roolista haastattelijana ja osattava ulkoistaa roolini pois sosiaalityöntekijän roolista. Mielestäni onnistuin tässä roolituksessa, vaikka se vaatikin itselleni muistuttelua asiasta. Haastattelujen edetessä aloin luottamaan paremmin itseeni haastattelijana ja osasin tehdä myös paremmin tarkentavia kysymyksiä haastateltaville.

Haastattelutilanteet aloitin ensin kertomalla hiukan taustaa tutkimuksestani ja sen tavoitteista. Itse haastattelut aloitin kyselemällä työntekijän taustatietoja, kuten työkokemusvuosista ja koulutuksesta. Tämän jälkeen siirryimme teemoihin. Haastattelutilanteet kestivät keskimäärin tunnin. Lyhyin haastattelu kesti reilun puolituntia ja pisin 1,20 tuntia. Nauhoitin kaikki haastattelut nauhurille. Haastateltaville nauhurin käyttö tuntui itsestään selvältä eikä se tuntunut häiritsevän haastateltavia. Useampi työntekijä oli osallistunut aikaisemminkin samantyyppiseen tutkimuksen tekoon liittyvän haastatteluun, joten tilanne oli heille tuttu. Haastattelun jälkeen litteroin haastattelut mahdollisimman pian, yleensä heti seuraavana päivänä. Tällöin haastattelu oli vielä tuoreessa muistissa, mikä teki litteroinnin helpommaksi ja osaltaan saattoi antaa vihjeitä seuraavan haastattelun suorittamiseen. Haastattelujen jälkeen litteroin nauhoitetut haastattelut lähes sanatarkasti tietokoneelle, mikä osoittautui vaikeaksi ja työlääksi vaiheeksi. Ainoastaan täysin asiaankuulumattomat keskustelunaiheet jätin litteroinnin ulkopuolelle. Yhteensä litteroitua tekstiä kertyi normaalina asiakirjatekstinä 60 sivua. Säilytin kaikki kahdeksan haastattelua omana tekstinään.

5.4 Aineiston analyysi

Tutkimuksen tekeminen on päättämistä sekä pienistä että isoista kysymyksistä. Laadullista aineistoa analysoidessa joutuu näitä päätöksiä tekemään. Osan valinnoista voi tehdä jo ennen analyysin aloittamista, mutta osa liittyy juuri siihen, miten aineisto analysoidaan. Tutkijan tulee selvittää itselleen mitä hakee aineistostaan ja miksi on aineiston kerännyt. (Eskola & Suoranta 2001, 160-162.)

Laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda aineistoon selkeyttä ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysin avulla tiivistetään ja luodaan selkeä ja mielekäs kokonaisuus aineistosta kuitenkin sen sisältämää informaatiota kadottamatta. (Emt. 137.) Tyypillistä laadulliselle analyysille on, että tutkimusongelma ja aineisto ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa keskenään. Aineistosta ei useinkaan saada suoria vastauksia tutkimusongelmaan, vaan tarvitaan analyttisiä kysymyksiä, jotka muodostavat ja tarkentuvat aineistoon tutustuttaessa. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 13.)

Aloitin analyysin lukemalla haastattelut läpi useita kertoja, jotta aineiston sisältö tulisi minulle tutummaksi. Samalla pyrin muodostamaan tekstistä jonkinlaista yleiskuvaa ja selkiyttämään itselleni, mitä käsissä oleva tekstimassa oikeastaan kertoo. Kun aineisto oli tullut tutuksi, seuraavana tehtävänä oli miettiä, miten alkaisin teemoittelemaan aineistoani niin, etten kadottaisi siitä mitään olennaista tai arvokasta. Aineistoa voi lähteä koodaamaan aineistolähtöisesti ilman teoreettisia etukäteisolettamuksia. Tällöin tutkijalla on kyllä olemassa etukäteistietoa ja ennakko-olettamuksia tutkittavasta kohteesta, mutta niiden ei anneta häiritä aineistosta itsestään nousevia teemoja. (Eskola & Suoranta 2001, 151-152.) Minulla on etukäteistietoa ja -kokemusta tutkittavasta aiheesta. Pyrin kuitenkin siihen, etteivät omat oletukseni häiritse tai johdattele tutkimuksessani esiintyvien sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä tutkittavasta aiheesta. Haastateltavat sosiaalityöntekijät ovat tutkimukseni asiantuntijoita ja minä olen tutkija. Ei voida kuitenkaan olettaa, että analyysivaiheessakaan tutkija täysin irtautuisi omista käsityksistään tai tutkimusta taustoittavista teoreettisista viitekehyksistä. (Ruusuvuori ym. 2010, 20.)

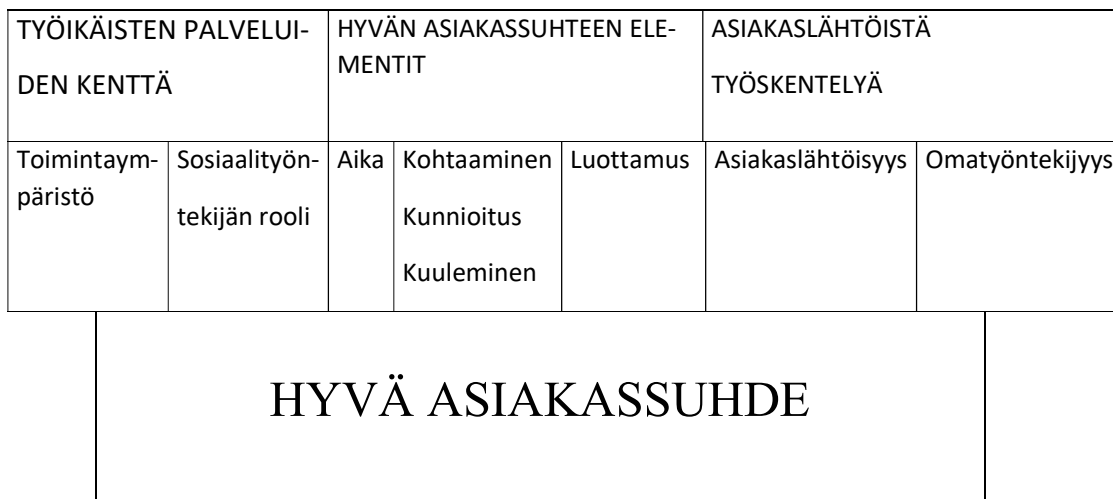
Aineiston analysoinnissa käytin metodina teemoittelua, joka on luonteva tapa käsitellä teemahaastattelulla kerättyä aineistoa. Teemoittelussa ensimmäinen lähestymistapa aineistoon tapahtuu useimmiten tematisoinnin kautta. Näin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen ilmenemistä ja esiintymistä aineistossa. Aineistosta tulisi pyrkiä ensin löytämään ja sen jälkeen erottamaan tutkimuskysymyksen kannalta olennaiset aiheet. Teemoittelua ei pidä jättää pelkästään aineistosta irrotettujen sitaattien varaan, vaan onnistuakseen teemoittelu on teorian ja empirian vuorovaikutusta. Teemoittelun avulla saadaan tekstiaineistosta esille kokoelma erilaisia vastauksia tai tuloksia esitettyihin kysymyksiin. (Eskola & Suoranta 2001, 174-180.)

Teemoja muodostetaan useimmiten aineistolähtöisesti etsimällä tekstimassasta sen eri vastauksia yhdistäviä tai erottavia seikkoja, jotka valaisevat tutkimusongelmaa. Teemoittelun avulla aineistosta saadaan esille kokoelma erilaisia vastauksia tai tuloksia esitettyihin kysymyksiin. Tällöin tutkimustulokset palvelevat parhaiten juuri erilaisia käytännön intressejä. (Eskola & Suoranta 2001, 174, 179.) Lukiessani aineistoa merkitsin haastattelujen mielenkiintoiset kohdat alleviivaamalla. Tavoitteeni oli selvittää, löytyykö merkitsemilleni kohdille yhteiset teemat ja sisällöt. Tarkastelin sellaisia aineistosta nousevia piirteitä, jotka olivat

yhteisiä usealle haastateltavalle. Toisaalta kirjasin ylös näitä yhtäläisyyksiä koskevia poikkeuksia. Luin tekstiä lukemattomia kertoja uudelleen ja löysin sieltä kerta kerran jälkeen aina uusia, merkittäviä teemoihin liittyviä aiheita. Pelkistin myös aineistoa aina vain hallittavampaan muotoon, mutta kuitenkin niin, että kokonaisnäkemys säilyi kattavana. Sivun reunaan merkitsin tunnistesanoja, jotka kuvasivat mahdollisia lopullisia teemoja. Näin minun oli helpompi hahmottaa kokonaisuus ja varsinaiset tutkimustulokset alkoivat hahmottua valitsemieni teemojen alle. Haastavaksi teemoittelun teki se, että joukossa oli paljon sellaisia vastauksia, jotka olisivat voineet sijoittua useamman teeman alle.

Tavoitteeni oli kohdata aineisto ilman ennakkokäsityksiä. Kun aloin miettimään aineistosta nousevia teemoja, huomasin nopeasti niissä yhtäläisyyksiä. Muodostin hyvään asiakassuhteeseen viisi teemaa: aika, kohtaaminen, kunnioitus, kuuleminen sekä luottamus. Kohtaamisen, kunnioituksen ja kuulemisen olen kirjoittanut samaan kappaleeseen, koska ne linkittyvät ja kietoutuvat vahvasti toisiinsa. Olen esittänyt luvussa seitsemän tulokset jaoteltuna mainittujen viiden teeman alle. Lisäksi olen teemoitellut työikäisten sosiaalipalveluiden toimintaympäristöä sekä asiakaslähtöistä lähestymistä asiakassuhteeseen luvuissa kuusi ja kahdeksan. Tuloksissa olen esittänyt sitaatteja haastateltavien sanomina. Haastateltavat sosiaalityöntekijät olen erotellut numeroin yhdestä kahdeksaan. Käytän tutkimukseeni osallistuneista sosiaalityöntekijöistä rinnakkain käsitteitä haastateltava ja sosiaalityöntekijä. Kaavion avulla olen havainnollistanut tekemääni teemoittelua hyvässä asiakassuhteessa.

Kaavio 1: Teemoittelu hyvässä asiakassuhteessa



5.5 Eettisyyden ja luotettavuuden arviointia

Pro gradu- tutkimukseni eettiset lähtökohdat painottuvat nähdäkseni haastateltavien anonymiteetin takaamiseen ja toisaalta omaan tutkimusetiikkaani. Tutkimusaihe itsessään ei aiheuttanut suurta eettistä pohdintaa. Tutkijalle vähimmäisvaatimuksena on noudattaa lainsäädäntöä, kuten perustus-, tietosuoja- ja henkilötietolakia. Erityisesti laadullisella tutkimuksella on arvioitava aiheen arkaluonteisuutta ja yksityisyydensuojan tarvetta. (Kuula 2013, 11-15, 204.)

Tutkimusaineistoni koostuu kahdeksasta sosiaalityöntekijän yksilöhaastattelusta. Tutkimuksessa olen käsitellyt haastateltavien tietoja niin, etteivät haastateltavat ole tunnistettavissa tutkimuksesta, siitä huolimattakin, ettei tutkimusaiheeni ole kovin arkaluonteinen. Nauhoitetut haastattelut olen tallentanut omalle tietokoneelleni, josta hävitän ne tutkimusprosessin päätyttyä. Haastateltavien antamien tietojen käsittelyn kaksi keskeistä eettistä ulottuvuutta ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Eettisyyden pohtiminen tulee jatkoa läpi koko tutkimusprosessin. Tutkimus koostuu lukuisista pienistä päätöksistä, jotka koskettavat tutkimuksen etiikkaa. (Eskola & Suoranta 2001, 52, 57.)

Haastateltavista kuusi on itsekin tehnyt omiin yliopisto-opintoihinsa liittyen pro gradu – tutkimuksen ja kaksi haastateltavaa on tehnyt kandiditutkielman, joten tutkimuksen teko ja siihen liittyvät eettiset kysymykset olivat heillä hyvin tiedossa. Siitä huolimatta kävin eettiset kysymykset läpi kaikkien haastateltavien kanssa ennen haastattelun alkua ja varmistin, että haastateltavat ymmärtävät haastatteluun liittyvät eettiset kysymykset. Kaikki haastateltavat olivat ilmoittautuneet itse haastateltaviksi. Tämä onkin tärkeää, sillä tutkimukseen osallistuvien suojaan kuuluu se, että osallistuminen on vapaaehtoista, he ymmärtävät mistä tutkimuksessa on kyse, ja että heillä on oikeus kieltäytyä siitä missä tutkimuksen vaiheessa tahansa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131).

Olen itse työskennellyt samassa työikäisten peruspalveluissa aikaisemmin sosiaalityöntekijänä kuin haastateltavat. Haastateltavista neljä on minun entisiä työtovereita. Yhden haastateltavan kanssa olen tehnyt aikaisemmin jonkin verran yhteistyötä hänen entisen työn kautta. Kolmea haastateltavaa en tuntenut ennestään millään tavalla. Vaikka tunsin etukäteen osan

haastateltavista, ei se mielestäni vaikuttanut haastateltaviin ja heidän vastauksiin. Yhtä avoimesti ja ”tuttavallisesti” puhuivat myös ne haastateltavat, joita en tuntenut etukäteen. Mielestäni haastattelun kulkuun vaikutti enemmän se, että olen työskennellyt työikäisten palveluissa sosiaalityöntekijänä ja tämän myötä tunnen heidän työnkuvansa ja tutkittavan aiheen.

Tutkimuksen luotettavuutta pohdittaessa tutkijan on hyvä tarkastella omaa positiotaan ja sen vaikutusta tutkimustulosten puolueettomuuteen, toimiihan tutkija sekä tutkimusasetelman luoja, että tulkitsijana. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135-136.) Oma positioni sosiaalityöntekijä saattoi jonkin verran vaikuttaa tutkimuksen tekoon. Työkokemukseni mitä todennäköisemmin ohjasi minua aina aiheen valinnasta haastatteluun ja siinä esitettyihin teemoihin. Itselläni oli ennakkokäsitys tutkittavasta aiheesta, jota ilman en olisi ehkä osannut lähestyä tutkittavaa aihetta nyt valitsemastani näkökulmasta. Mielestäni myös aiheen tuttuus ja yhteinen tausta haastateltavien kanssa helpottivat haastattelujen tekemistä ja mahdollistivat aihetta syvemmltä luotaavat kysymykset. Mutta varoin vaikuttamasta esimerkiksi haastateltavien vastauksiin. Selkeä tavoitteeni oli pitää oma positioni mahdollisimman neutraalina ja tällä tavoin olla vaikuttamatta liiaksi tutkimukseen. Tutkimusta tehdessä tutkijan tulisikin olla mahdollisimman objektiivinen, tutkijan ei tulisi sekoittaa omia uskomuksiaan, asenteitaan ja arvostuksiaan tutkimuskohteeseen. Objektiivisuus syntyy oman subjektiivisuutensa tunnistamisesta. (Eskola & Suoranta 2001, 17.)

Jari Eskolan ja Juha Suorannan (2001, 208-209) mukaan laadullisen tutkimuksen analyysivaihetta ja luotettavuuden arviointia ei voida erottaa toisistaan yhtä voimakkaasti kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijalla on mahdollisuus siirtyä edestakaisin aineiston analyysin, tehtyjen tulkintojen ja tutkimustekstin välillä. Tutkija joutuukin jatkuvasti pohtimaan tekemiään ratkaisuja ja ottamaan kantaa analyysin kattavuuteen sekä tekemänsä työn luotettavuuteen. Tutkimuksen eri vaihteissa olen pyrkinyt tiedostamaan omat näkökantani ja kokemukseni sosiaalityöntekijänä. Tutkimuksessa en ole antanut omien näkemysteni tai kokemusteni vaikuttaa tuloksiin, vaan olen koonnut tulokset aineistolähtöisesti. Tutkija on tutkimuksen keskeisin tutkimusväline. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arvioinnissa painotus on tutkijassa itsessä, hänen valinnoissa ja koko tutkimusprosessissa (emt. 210).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa kaikkien tutkimuksen vaiheiden yksityiskohtainen, totuudenmukainen ja selkeä kuvailu. Myös tulosten tulkinnassa tulisi pyrkiä samaan tarkkuuteen. Tulkintoja voidaan perustella esimerkiksi suorilla otteilla aineistosta. (Hirsjärvi ym. 2009, 232-233.) Tutkimuksessa olen pyrkinyt mahdollisimman tarkasti kuvailemaan aineiston keruun kokonaisuuden ja aineiston analysoinnin tutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi. Olen myös tästä samasta syystä esittänyt tulosten yhteydessä tutkimusaineistostani suoria lainauksia.

Aineistoa voidaan pitää riittävänä silloin, kun samat asiat alkavat toistua vastauksissa. Aineiston riittävyttä tai kylläisyyttä kvalitatiivisen aineiston keruussa kutsutaan saturaatioksi. Teoreettisesti merkittävän tuloksen saamiseksi on siis olemassa tietty määrä aineistoa. (Emt. 182.) Haastattelin kahdeksaa sosiaalityöntekijää ja kolmannen haastateltavan kohdalla huomasin vastauksissa samankaltaisuutta. Toisaalta jokainen haastattelu oli erilainen ja yhtäläisyyksien rinnalla haastatteluista löytyi eroavaisuuksia.

6 TYÖIKÄISTEN PALVELUIDEN KENTÄLLÄ

6.1 Sosiaalityöntekijöiden toimintaympäristö

”Tilat missä kohdataan meidän asiakkaat, vaikuttaa niin paljon.” (1)

Haastatellut sosiaalityöntekijät työskentelevät sosiaalihuollon mukaisissa työikäisten palveluissa sosiaalityöntekijöinä. Asiakaskunta muodostuu 18-64-vuotiaista asiakkaista. Asiakaskunta on erittäin kirjavaa, mutta työttömyys, päihde- ja mielenterveysongelmat sekä asunnottomuus näyttelevät suurta osaa asiakkaiden elämässä. Asiakkaiden kanssa ei asu samassa taloudessa alle 18-vuotiaita lapsia. Sosiaalityöntekijöiden asiakkaat ovat sosiaalihuoltolain (1301/2014, 3§) mukaan määriteltyjä erityisen tuen tarpeessa olevia asiakkaita.

Haastateltavat työskentelevät enimmäkseen sosiaalitoimistolla ja Työvoiman palvelukeskuksessa omissa työhuoneissaan, jotka toimivat näin ollen heidän työskentelynsä toimintaympäristönä. Tyypillisesti asiakas saapuu varatulle ajalle sosiaalityöntekijän luokse ja tapaaminen on työntekijän omassa työhuoneessa. Erillisiä tapaamishuoneita ei ole saatavilla. Työhuone-asetelman työntekijät kokivat haastavana. Työhuoneessa työntekijät istuvat työpöydän toisella puolen ja asiakas toisella puolen. Tästä muodostuu helposti valta-asema ja tapaamisesta tulee virallisen oloinen. Se, miten kaksi henkilöä asettautuu istumaan, vaikuttaa monella tavalla keskusteluun (Silvennoinen 2004, 26).

”Pöytäasetelma määrää jo asetelman. Kotikäynnillä ollaan sit asiakkaan alueella ja asiakas määrittelee istumapaikat. Se on ihan eri juttu.” (8)

Paljon keskustelua ja pohdintaa herätti haastateltavien keskuudessa kotikäynnit ja niiden erilainen luonne verrattuna toimistossa tapahtuviin kohtaamisiin. Kotikäynneillä kohtaaminen tapahtuu asiakkaan maaperällä ja asiakas yleensä määrittelee istumapaikat. Tämä muuttaa myös valta-asetelmaa toisenlaiseksi kuin perinteisessä toimistotapaamisessa.

”Asiakassuhteen kannaltahan on merkityksellistä, miten kotikäynnillä toimitaan ja miten istutaan. ” (2)

Sosiaalityöntekijät käyttävät työmenetelminä asiakkaiden kanssa valtaosin asiakassuunnitelmia ja palvelutarpeen arviointia, joka on määrämittainen lomakekysely. Kahdella sosiaalityöntekijällä on lisäksi käytössä suunnitelmallisesti työkykyviisari, joka mittaa asiakkaan toimintakykyä. Muiden työmenetelmien käyttö on yksittäistä ja satunnaista. Sosiaalityöntekijät kertoivat kiinnostuksestaan käyttää erilaisia työmenetelmiä, kuten mittareita ja kortteja. Aika resurssi koettiin suurimmaksi esteeksi, miksi menetelmiä ei ole laajemmin käytössä.

”Työnimu on melkoinen. Et sit, kun näitä juttuja tekee, niin ei siinä aikaa jää enää muulle. Pitäisi paneutua ekana niiden käyttöön. Mut mua kyllä kiinnostaisi. ” (7)

Tietokoneen käyttö näyttelee isoa roolia sosiaalityöntekijän työssä. Tietokoneella on asiakasohjelma, johon kirjataan kaikki asiakasta koskevat tiedot. Tietokoneen käyttö aiheutti kaikkien haastateltavien keskuudessa paljon pohdintaa, kuinka yhdistää asiakkaan kanssa työskentely, kohtaaminen ja tietokone. Kaikki haastateltavat kertoivat välttävänsä tietokoneen käyttöä asiakkaan läsnä ollessa, koska silloin kohtaaminen kärsii. Tietokoneen käyttö on kuitenkin välttämätöntä sosiaalityöntekijän työssä. Eräs haastateltavista tiivistä asian hienosti:

” En seurustele koneen vaan asiakkaan kanssa. ” (6)

Kaikki haastateltavat kertoivat, etteivät ensimmäisellä asiakastapaamisella käytä tietokoneita kuin ihan välttämättömien tietojen katsomiseen. Toisella tapaamiskerralla, kun asiakas on jo hieman tuttu, voidaan esimerkiksi täydentää palvelutarpeen arviointi- lomaketta yhdessä asiakkaan kanssa ja varmistaa asiakkaalta, että tiedot ovat oikein. Vain yksi haastateltava kertoi tekevänsä asiakassuunnitelmat ja palvelutarpeen arvioinnin valmiiksi asiakkaan läsnä ollessa, muut tekevät ne tietokoneella puhtaaksi jälkikäteen ja postittavat asiakkaalle.

”En ikinä kirjaa asiakkaan läsnä ollessa enkä käytä muutenkaan konetta. Erityisesti ensimmäisellä kerralla en käytä konetta. Seuraavilla kerroilla saatan käyttää konetta esimerkiksi tietojen katsomiseen. Mut se on aina siitä asiakkaan kohtaamisesta pois.” (8)

Työnantaja on kehottanut työntekijöitä ottamaan kotikäynneille kannettavat tietokoneet mukaan ja kirjaamaan asiakastiedot koneelle kotikäynnin aikana. Haastateltavat kuitenkin pohjivat, kuinka tämä vaikuttaa asiakkaan kohtaamiseen.

”Silloin asiakasta ei kohdata vaan kohdataan tietokone. Vasta kohtaamisen lopuksi ottaisin koneen esiin. Miten toimitaan kotikäynnillä, missä istutaan. Kyse on taas siitä kunnioittamisesta.” (8)

Tietokoneen käytön lisäksi työnantajalla on organisaatiotasolla erilaisia toimintaohjeita ja -käytäntöjä, joita työntekijöiden tulee noudattaa. Haastateltavista kuusi kertoi kaipaavansa työyhteisössä organisaatiotasolla käytävää keskustelua asiakassuhteesta ja asiakkaiden kanssa työskentelystä sekä annettujen toimintaohjeiden toimivuudesta. Tämä olisi työntekijöiden mielestä tärkeää. Toiset työntekijät voivat auttaa huomaamaan jotain sellaista, jota ei itse osaa huomioda. Samalla siinä voi reflektoida ajatuksiaan ja tunteitaan, jotka liittyvät asiakkaaseen. (Vilen ym. 2002, 343-344.) Haastateltavat toivat esiin, ettei työyhteisössä ole foorumia, missä tämänkaltaista keskustelua voisi käydä. Työyhteisön tiimipalavereissa on paljon informoivia asioita, eikä vapaamuotoisemmalle keskustelulle löydy aikaa.

”Työnantajan pitäisi jatkuvasti ylläpitää työntekijöiden ammattitaitoa. Yksittäiset päivät ei riitä ja huolehtia henkilöstön ammattitaidosta.....Tän hetkisessä työssä ei ole foorumia missä käydä tämän tyyppistä keskustelua. Kaipaan hyviä työkäytäntöjä ja foorumia missä käydä tällaista keskustelua. Olis tosi tärkeä et olis se foorumi.” (4)

Toisaalta kaksi haastateltavaa kertoi, etteivät erikseen kaipaa erillistä foorumia tämänkaltaiselle keskustelulle. He kertoivat omatoimisesti hakevansa kollegiaalista tukea työtovereiltaan ja verkostoituvansa yhteistyökumppaneiden kanssa. Nämä kaksi haastateltavaa

kertoivat omaavansa niin pitkän työhistorian, että vankka työkokemus näkyy heidän työskentelyssään eivätkä kenties tämän vuoksi kaipaa erillistä keskustelua asiakassuhteen ympärille.

”Jos mulla on jotain, niin käyn kollegan luona juttelemassa. Jos jotain kaipaan, niin yhteistyökumppaneiden tapaamiset, niihin tykkään mennä. Enemmän niistä on hyötyä.” (6)

Haastateltavat kokivat, että tutkimus aihe – hyvä asiakassuhde on merkityksellinen ja tärkeä. Heidän mielestä asiasta tulisi puhua niin työyhteisöissä kuin laajemminkin yhteiskunnallisesti. Tutkittava aihe on jäänyt vähällä huomiolle, mikä nostaa entisestään tutkimusaiheen relevanttiutta ja tärkeyttä.

6.2 Sosiaalityöntekijöiden rooli

”Me tehdään työtä omalla persoonalla.” (5)

Haastateltavat pohtivat omaa vaikutustaan ja rooliaan sosiaalityöntekijänä suhteessa asiakassuhteeseen. Kuinka he voivat sosiaalityöntekijöinä vaikuttaa siihen, että asiakassuhteesta tulisi hyvä? Kaikki haastateltavat näkivät oman roolinsa ja toimintamallinsa tärkeänä ja merkittävänä tekijänä. Ei ole yhdentekevää, kuinka sosiaalityöntekijä toimii ammatissaan asiakkaiden kanssa. Tärkeimmäksi tekijäksi omassa roolissa nousi sosiaalityöntekijän oleminen yhdenvertainen asiakkaan kanssa. Asiakas tulee kohdata samanarvoisena itsensä kanssa ja byrokraattista kapulakieltä tulee välttää.

”Olemalla samalla tasolla, kerron asioista maanläheisesti, en käytä kapulakieltä. Jos asiakas ei ymmärrä, niin sitten vaikka piirretään.” (1)

Särkelän (2011, 27-28) mukaan aidolta dialogilta putoaa pohja, jos työntekijä kuvittelee olevansa aina oikeassa. Tällöin asiakkaan oikeassa olemiselle ei jää tilaa, mikä aiheuttaa sen,

ettei aitoa molemmin puoleista kehittävää dialogia pääse syntymään. Asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhde on parhaimmillaan yhteinen kehitysprosessi, jossa molemmat ovat sekä antajina että saajina. Haastateltavien mukaan sosiaalityöntekijän on tärkeätä tiedostaa omassa roolissaan tämä seikka.

” Mä aattelen niin, et tärkeintä mun on kohdata asiakas tasa-arvoisesti. Ei sellaista kukkhattutäti-asetelmaa.” (2)

Myös huumorin viljeleminen nousi useammalla haastateltavalla esiin. Usein asiakasasiat ovat vaikeita ja haastavia. Tapaamista ja tunnelmaa halutaan keventää väliin heitettävällä huumorilla, jotta tapaamisista tulisi rennompia ja ei niin virallisen oloisia. Sosiaalityöntekijät haluavat myös viestittää, että ovat aivan normaaleja ihmisiä asemastaan huolimatta. Haastateltavat kuitenkin korostivat, että huumorin kanssa tulee olla tarkkana ja asiakas pitää tuntea ennen huumorin viljelemistä. Muuten voi käydä niin, että asiakas loukkaantuu sosiaalityöntekijän tarkoittamasta kevyestä huumorista.

” Käydään vaikeita asioita läpi mut välillä aina vähän kevyempää. Väliin saatan käyttää huumoria keventääkseen tilannetta. Mut vanhojen asiakkaiden kanssa, ei uusien. ” (5)

Eräs haastateltavista kertoi kirjaavansa asiakkaasta ylös aina myös jotakin henkilökohtaisempaa ohi aihealueen, kuten harrastukset. Sosiaalityöntekijällä on tapana aina tapaamisen aluksi kysyä, että oletkos nyt käynyt harrastamassa. Näin välittyy kuva välittämisestä ja sosiaalityöntekijän kiinnostuksesta asiakasta kohtaan.

Kaikki haastateltavat kokivat, että hyvään asiakassuhteeseen kannattaa sosiaalityöntekijänä panostaa. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen toimiva suhde edesauttaa toivottuihin tuloksiin pääsemistä. Tällöin asiakas uskaltaa luottaa sosiaalityöntekijään, kuunnella häntä ja asiakas tiedostaa sosiaalityöntekijän olevan samalla puolella kanssaan. (Jokinen 2016, 143.)

”Ehkä mä ajattelen niin, et asiakassuhteessa on elementtejä mihin voi itse vaikuttaa. Sit on elementtejä mihin ei voi vaikuttaa kuten aika. Se mihin voi vaikuttaa niin esimerkiksi kohtaaminen.” (4)

Haastateltavat nostivat esiin oman työn refleктоimisen tärkeyden. Haasteellista reflektionin kannalta on se, että sosiaalityöntekijät työskentelevät enimmäkseen yksin. Joissakin asiakastapauksissa mukana on työpari, useimmiten sosiaaliohjaaja. Tällöin työntekijät refleктоivat omaa toimintaansa työparinsa kanssa. Saman näkemyksen on esiin nostaneet Tea Jokinen ja Heini Nousiainen (2014, 50) omassa pro gradu-tutkimuksessaan, jossa he toteavat sosiaalityöntekijöiden kokeneen tärkeänä oman työn reflektionin toimivan asiakassuhteen kannalta.

”Mun tulee aina asiakastapaamisen jälkeen refleктоitua omaa toimintaa työparin kanssa. Se on ihan hirmu antoisaa.” (2)

Työparin kanssa työskentely koettiin antoisana, koska silloin toiselta työntekijältä voi oppia uusia asioita ja toisaalta työparin kanssa on helpompi refleктоida omaa toimintaansa. Haastateltavat kokivat myös, että omalle työskentelylle sokaistuu eikä itse aina näe omia toimintatapojensa mielekkyyttä. Tämänkin vuoksi työparityöskentely koettiin antoisana.

7 HYVÄN ASIAKASSUHTTEEN YTIMESSÄ

7.1 Aika

”...ikinä en sorru siihen et sanoisin asiakkaalle et nyt on kiire enkä ehdi...” (6)

Keskeisenä elementtiä tutkimuksessani esiin nousee aika. Kaikkien haastateltavien kohdalla joko ensimmäisenä tai toisena elementtinä he nostivat esiin ajan riittämisen asiakkaille. Haastateltavat pohtivat, onko heillä aikaa tehdä hyvää ja laadukasta sosiaalityötä sekä aikaa kohdata asiakas. Riittämättömyyden tunne nousi kaikilla haastateltavilla esiin. Toisaalta kaikki haastateltavat korostivat, että asiakkaalle annettu tapaamisaika on asiakkaan aikaa, johon asiakkaalla on oikeus eikä kiire saisi heijastua asiakastyöhön. Järvisen (2015, 205) väitöksessä esiin nousseiden tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa tulisi olla riittävästi aikaa. Keskusteluja ei tulisi joutua päättämään kiireellä eikä keskustelujen tulisi jäädä kesken. Tämä haittaa osaltaan hyvän asiakassuhteen muodostumista. Samansuuntaisesta kokemuksesta kertoivat myös tämän tutkimuksen haastateltavat sosiaalityöntekijät.

”Varaan aikaa asiakkaalle aina tunnin ja se on asiakkaan aikaa, joten kiire ei näy asiakkaalle.” (3)

Anna Metterin (2012, 238, 233) väitöskirjan tutkimustulokset myös tukevat tätä näkemystä. Asiakkaan ja työntekijän väliselle suhteen luomiselle ei tänä päivänä tahdo jäädä riittävästi aikaa, sillä työpaineet ja kiire kuormittavat sosiaalityöntekijöitä kohtuuttomasti. Teorian valossa kuitenkin Järvistä (2015) ja Metteriä (2012) lukuun ottamatta aikakysymys on nostettu esille heikosti. Voidaan toisaalta pohtia, onko se hyvään asiakassuhteeseen liittyvä elementti vai enemmänkin resurssointiin liittyvä asia. Haastateltavat nostivat kuitenkin systemaattisesti esiin ajan kysymykseen mistä elementeistä muodostuu hyvä asiakassuhde. Tutkimuksessani nostankin siis ajan yhdeksi elementiksi hyvään asiakassuhteeseen.

Työvoiman palvelukeskuksessa työskentelevät sosiaalityöntekijät kertoivat, että heillä on aikaa asiakkaille paremmin. He pystyvät rajaamaan asiakaskuntaa ja määrittelemään paremmin paljonko asiakkaita on yhdellä sosiaalityöntekijällä. Toinen Työvoiman palvelukeskuksessa työskentelevistä haastateltavista kertoi, että ensimmäistä kertaa urallansa hänellä on aidosti aikaa asiakkaalle. Tämä on mahdollistanut muun muassa eri työmenetelmien aktiivisen käyttämisen ja asiakkaiden asioihin paremman paneutumisen. Haastateltavan mielestä tämä näkyy positiivisena asiana asiakassuhteessa. Haastateltava koki, että asiakassuhteissa pääsee pintaa syvemmälle ja sosiaalityöntekijä oppii tuntemaan omat asiakkaat paremmin.

Haastateltavat pohtivat ajan käytön yhteydessä töiden priorisointia ja kalenterin hallintaa. Kokemuksen kautta haastateltavat ovat oppineet hallitsemaan paremmin aikaa ja kalenteria. Yksi tärkeimmistä keinoista ajan hallintaan on oppia täyttämään kalenteria järkevästi. Yksi haastateltavista koki, että hänellä on aikaa, mutta se edellyttää työn priorisointia ja aikataulun hallintaa. Kaikkeen työhön ei hänelläkään ole aikaa. Yhteiskunnassa on helposti vallalla käsitys, jossa kiireestä on tullut dynaamisuuden merkki ja arvo. Jatkuva kiire voi kuitenkin olla enemmän tunnetta ajan riittämättömyydestä kuin työn tehokkaasta hoitamisesta. (Mönkönen 2007, 162.)

”Ei se ajasta ole kiinni. Kyse on priorisoinnista. Kenelle annan aikaa ja kenelle vähemmän....kyse on siitä, miten täytän kalenteria.” (6)

Aika- keskusteluun liittyen haastateltavat pohtivat palveluiden oikea aikaisuutta. Milloin asiakas on valmis vastaanottamaan jotakin palvelua ja on tarpeeksi motivoitunut. Tähän hetkeen tulisi työntekijän pystyä tarttumaan, mutta aina se ei ole aikataulullisesti mahdollista. Asiakkaan, työntekijän ja palveluiden aikataulut eivät kohtaa optimaalisesti. Tämän asian haastateltavat nostivat myös yhdeksi esteeksi, miksi asiakassuhde ei pääse kehittymään.

”Kun miettii seuraavaa vaihetta, miten edetä. Tietää, et ajanpuutteen takia pitää luopua siitä eikä voi tehdä sitä mitä haluaisi. Asiakas itse soittaa ja siihen pitäisi takertua esimerkiksi hoitoon lähtöä. Se on sitä jatkuvaa puntarointia et ei pysty tarjoamaan sitä mitä haluaisi.” (4)

Tällaisen tilanteen voidaan ajatella olevan yksi Metterin (2012, 9-11) tarkoittama tilanne, jolloin asiakas jää tahtomattaan kohtuuttomaan tilanteeseen. Silloin asiakas on tipahtanut turvaverkon läpi ja jäänyt ilman hänelle lain mukaan kuuluvaa tukea tai apua. Kohtuuttomaan tilanteeseen voi joutua, kun tukeen oikeutettu ei halua tai ei kykene hakemaan apua tai työntekijä ei toimi, vaikka pystyisi toimimaan.

7.2 Kohtaaminen, kunnioitus ja kuuleminen

”Mitä sulle kuuluu?” (2)

Sosiaalityön tekemisen lähtökohtana voidaan nähdä asiakkaan kohtaaminen. Työntekijän tulee kohdata asiakas, jotta hän voi tulla autetuksi sosiaalityön keinoin. Ammatilliset valmiudet ja henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat sosiaalityöntekijän työhön. (Laitinen & Kemppainen 2010, 160-161.) Hyvä kohtaaminen sisältää konkreettisia asioita kuten asiakkaan mahdollisuuden saada joustavasti aika työntekijälle tai mahdollisuuden ottaa työntekijään tarvittaessa yhteyttä (Nummela 2011, 137).

Kaikki haastateltavat kertoivat valmistautuvansa etukäteen asiakkaiden kohtaamiseen. Haastateltavat kertoivat lukevansa asiakasta koskevat tiedot ennen tapaamista tietokoneelta ja sen pohjalta osin miettivänsä tulevan asiakastapaamisen ja siinä läpi käytävät aiheet. Tärkeää oli myös rauhoittaa hetki ennen tapaamista, jolloin saa paremmin siirrettyä ajatukset tulevaan asiakastapaamiseen. Tärkein keino tässä on se, että osaa lopettaa tarpeeksi ajoissa edelliseen asiakkaaseen liittyvät työt ja siirtää ajatukset tulevaan asiakkaaseen. Valmistautuminen siinä asiakastapaamiseen näyttää tapahtuvan hyvin rutiininomaisin keinoin.

”Käyn ennakkotiedot läpi, siivoan huoneen, puhelin äänettömälle.” (3)

Kaksi haastateltavaa kertoi kysyvänsä aina ensimmäiseksi asiakkaalta *”Mitä sulle kuuluu?”*. Näin he haluavat selvittää, mitä asioita asiakkaalla on itsellä mielessä tapaamiseen liittyen. Haastateltavat kertoivat, että heillä on ajatus siitä, mitä asioita tapaamisella käydään läpi.

Nämä asiat eivät kuitenkaan välttämättä ole samoja mitä asiakkaalla on mielessä. Onkin tärkeää heti tapaamisen aluksi huomioida asiakkaan toiveet ja näin asiakas tulee myös kuuluksi.

”Mä en tiedä kuinka tietoista se on mut, kun mä tapaan asiakasta niin yleensä mä aloitan kysymällä joitain ihan muuta kuten säästä. Kysyn myös aina mitä asiakkaalle kuuluu. Myös pieni keventäminen alkuun on paikallaan. Tai sit joku kannustava juttu. Yrittää poimia akuuttit asiat, ne mitkä asiakkaalla on itsellään mielessä.” (7)

Mitä sulle kuuluu? – kysymyksen esittäminen jokaisen asiakastapaamisen aluksi on perusteltua. Sosiaalityöntekijän ei tule tuudittautua siihen, että asiakas on jo tuttu ja hän tietää asiakkaan tilanteen. Sosiaalityöntekijän on hyvä pohtia jokaisen asiakastapaamisen merkitystä ja siitä kerätyn tiedon merkitystä. Asiakkaalle jokainen kohtaaminen voi antaa uuden mahdollisuuden tulla kuulluksi ja tarjota mahdollisuuden siirtyä toisenlaiseen rooliin ja sen myötä toisenlaisen identiteetin rakentamiseen (Mönkkönen 2007, 48).

Asiakas voi myös kysyä sosiaalityöntekijältä, mitä hänelle kuuluu. Sosiaalityöntekijöiden mielestä on tärkeää, että tähän kysymykseen vastataan ja annetaan vastavuoroisesti jotakin takaisin. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että sosiaalityöntekijän tulisi avata omaa yksityiselämänsä. Sosiaalityöntekijä voi itse päättää, kuinka paljon hän kertoo itsestään.

”Kyse on tilannetajusta ja vastavuoroisuudesta. Myös sosiaalityöntekijä antaa jotakin itsestään asiakassuhteessa. Ei sitä tartte sanoa mitään sen ihmeellisempää itsestään, mut jotakin pientä. Vaikka et kävin eilen lenkillä ja olipa hieno sää lenkkeillä.” (2)

Särkelä (2011, 66-67) nostaa esiin kohtaamistilanteen alussa tapahtuvan arvioinnin. Työntekijän tehtävänä on selkeyttää asiakkaalleen ja itselleen kuva siitä, mikä on asiakkaan tilanne. Asiakkaan tilanteesta tulisi ymmärtää mahdollisimman hyvin hänen oma näkökulmansa elämäntilanteestaan ja mitkä asiakkaan voimavarat ovat sillä hetkellä. Tässä kohtaa korostuu työntekijän kyky tehdä tilannearvio. Työntekijän tulee tulkita asiakkaan kunto tapaamisen

aluksi; millä fiiliksellä asiakas saapuu ja mikä on asiakkaan fyysinen kunto ja edetä tapaa-
misessa sen mukaan, millaisia tulkintoja työntekijä on tehnyt. Tilanneherkkyyden tärkeyden
mainitsi kaksi haastateltavaa.

*” Mä arvioin mikä on asiakkaan tilanne ja kunto tapaamishetkellä. Mitä menetelmiä voi
käyttää milloinkin. Täytyy olla tilanneherkkyyttä.” (4)*

Sanattomalla viestinnällä on kohtaamistilanteissa yllättävän suuri merkitys. Jokainen haas-
tateltava kertoi miettivänsä tietoisesti sanatonta viestintää kohtaamistilanteissa. Kuusi haas-
tateltavaa kertoi välttävänsä istumista kädet ”puuskassa”. Käsien asennolla halutaan antaa
vaikutelma avoimuudesta ja välittämisestä. Myös katsekontakti ja istuminen kohti asiakasta
koettiin tärkeänä kohtaamistilanteissa. Viestintämme perustuu kielen lisäksi äänenpainoon
ja kehonkieleen. Sanaton viestintä ei yleensä ole niin suunnitelmallista ja harkittua, joten sen
käytössä tulisi olla vielä tarkempi. (Silvennoinen 2004, 21-25.)

*” En istu kädet ”puuskassa”. Ja sit istun asiakasta kohti rentona, mut en kuitenkaan röhjötä
pöydän päällä.” (5)*

Kohtaamisen yhteydessä viisi haastateltavaa nosti esiin tasa-arvoisen kohtaamisen. Asiakas
tulee kohdata samanarvoisena ihmisenä. Sosiaalityöntekijän ei tule katsoa asiakasta alaspäin
ja kertoa, mitä hänen tulee tehdä. Asiakkaalle tulisi välittyä työntekijän aito halu auttaa sekä
tunne yksilöllisyyden ja ihmisarvon kunnioittamisesta (Laitinen & Kempainen 2010, 170,
174).

”Kiitos kun pidit minua ihmisenä!” (7)

Tämän palautteen eräs haastateltava on saanut suoraan asiakkaalta. Palaute kuvastaa sitä,
että sosiaalitoimen asiakkaat ovat usein kokeneet huonoa kohtelua eivätkä koe tulleensa
kuulluksi. Asiakassuhteen alussa on tärkeitä olla tuomitsematta ja kunnioittaa asiakasta

(Jokinen & Nousiainen 2014, 76). Kaikki haastateltavat korostivat asiakkaan kunnioittamista ja kuulemistä. Haastateltavat korostivat, että nämä asiat ovat erityisen tärkeitä hyvässä asiakassuhteessa.

”Se on hyvin tärkeä asia. Asiakkaan pitää aistia et häntä kunnioitetaan. Se on puhetapaa ja tyyliä miten asiaa esittää. Siitä se asiakkaalle syntyy kuva.” (7)

Yhtenä näkökulmana on esitetty, että kuuntelu ratkaisee vuorovaikutuksen onnistumisen. Pelkkä pään nyökyttely ei kerro sitä, kuunteleeko kuulija aidosti. Kuuntelu ei ole nähtävissä pelkästään ulkoisena havainnointina vaan se on tilan antamista mielessämme sille, että kuuntelemme toisen sanomaa, mutta myös omaan mieleemme tulevia ajatuksia. (Silvennoinen 2004, 112.) Eräs haastateltava pohti juuri tämänkaltaista kuulemisen tasoa. On tärkeä erottaa aito kuuleminen näennäisestä kuulemisesta. Kaiken työn keskellä kuulemmeko oikeasti mitä asiakas sanoo vai kuuntelemmeko vain toisella korvalla.

”Kuulee mitä asiakas sanoo. On kuulemista ja sit kuulemista et oikeesti kuulee mitä asiakas sanoo. Asiakas kokee, että on tullut kuulluksi.” (5)

Tärkeänä havaintona eräs haastateltava nosti esiin myös työntekijän kuulemisen. Paljon puhutaan siitä, että työntekijän tulee kuulla asiakasta. Toisaalta käänteisesti voidaan ajatella, että tärkeitä on myös työntekijän kuuleminen. Kuunteleeko asiakas työntekijää ja mitä viestiä työntekijällä on kerrottavana.

”Mun mielestä siinä on tärkeää et siinä asiakas kokee tulleensa kuulluksi.... kuulluksi tuleminen ei vain asiakkaan vaan myös työntekijän kuulluksi tuleminen.” (1)

Kuulemisen tulisi olla vastavuoroista. Kuullaan toisiamme puolin ja toisin. Vastavuoroisuuteen perustuvassa suhteessa kuulluksi tuleminen on ehdottoman tärkeää (Jokinen 2016, 145). Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaiden on usein haastavaa kuunnella sosiaalityöntekijää

ja asioista joudutaan kertomaan yhä uudelleen ja uudelleen. Asiat ovat hankalia ymmärrettäväksi ja sosiaalityöntekijät kertoivat välttävänsä kapulakieltä. Tämän vuoksi on myös tärkeää, että asiakkaat kuuntelevat, mitä sosiaalityöntekijä puhuu.

7.3 Luottamus

”Työntekijä ei voi antaa väärää toiveikkuutta. Jos me tuotetaan pettymys niin se on kyllä huono juttu.” (8)

Metterin (2012, 228) mukaan luottamuksen herättäminen ja luottamukseen perustuvan asiakassuhteen kehittyminen ovat työskentelyn perusedellytyksiä sosiaalityössä. Asiakkaan tulee voida luottaa sosiaalityöntekijäänsä. Työikäisten palveluiden asiakkailta on yleensä monia vaikeuksia elämässään ja paljon koettuja epäonnistumisia ja pettymyksiä niin elämäänsä kuin viranomaisia kohtaan. Oman elämäänsä liittyvien vaikeiden asioiden kertominen sosiaalityöntekijälle ei ole aina helppoa.

Seitsemän haastateltavaa mainitsi luottamuksen yhtenä hyvän asiakassuhteen elementtinä. Luottamus koettiin erittäin tärkeänä asiana. Haastateltavat kokivat, että ilman luottamusta on vaikea päästä hyvään asiakassuhteeseen. Työskentely asiakkaan ja työntekijän välillä rakentuu luottamuksen varaan.

”Luottamukseen kuuluu et kun asiakkaan kanssa keskustele ja kysy asiakkaan mielipiteen. Sit mä kerron oman mielipiteen ja perustelen sen sosiaalityön näkökulmasta, niin se lisää luottamusta.” (4)

Haastateltavat korostivat, että sosiaalityöntekijän tulee olla asiakkaalle luottamuksen arvoisen. Jos sosiaalityöntekijä lupaa asiakkaalle jotakin, siitä lupauksesta on ehdottomasti pidettävä kiinni. Tyypillinen lupaus mikä asiakkaalle annetaan, on esimerkiksi selvittää jokin asia ja soittaa siitä myöhemmin asiakkaalle. Mikäli työntekijä unohtaa hoitaa sovitun asian, se pitää rehellisesti myöntää. Tällaisessa tilanteessa selittely koettiin luottamuksen menettämisenä, jota on vaikea saada takaisin. Rehellisesti virheen tai unohduksen tunnustaminen

asiakkaalle voi jopa lisätä luottamusta. Eri ihmiset luovat eri lailla luottamusta toisiin ihmisiin. Joillakin luottamuksen rakentuminen voi kestää kauan, joillekin se voi syntyä nopeasti. Luottamuksen voi sen sijaan menettää hetkessä ja kertaheitolla. (Silvennoinen 2004, 86.)

”Aina me vaaditaan et asiakkaat hoitaa sovituista asioista mutta ainahan meillekin jää jotain hommaa. Ja siitä tulee pitää kiinni...jos lupaa asiakkaalle jotakin, siitä tulee pitää kiinni. Jos ei, niin se syö sitä luottamusta. Sun pitää olla rehellinen ja sanoa suoraan asia. Se riittää monelle. Luottamus säilyy. Oma rehellisyys vaikuttaa asiakassuhteeseen. Kaikki tässä ollaan inhimillisiä ja tehdään virheitä. ” (7)

Haastateltavat kokivat, että kun asiakas osoittaa luottamusta, niin siitä voi tulkita asiakassuhteen olevan hyvä. Luottamuksena koettiin se, että asiakas avautuu ja kertoo oma-aloitteisesti vaikeista asioistaan. Tämä tapahtuu usein vasta sitten, kun asiakasta on tavattu jo useamman kerran ja asiakas ja sosiaalityöntekijä ovat tulleet puolin ja toisin tutuiksi. Sosiaalityöntekijän tulisi ymmärtää, että luottamuksen rakentuminen vie aikaa.

”Joskus asiakas saattaa heti aloittaa puhumaan vaikeista asioista. Siitä mä oon tulkinnut et meillä on ihan hyvä suhde. ” (5)

Sosiaalityöntekijät kertoivat myös asiakkaiden ennakkoluulosta sosiaalitoimea kohtaan. Erityisesti tällöin luottamuksen rakentaminen on pitkäjänteinen prosessi, joka vie aikaa. Luottamus on suhde, joka syntyy ihmisten välille vuorovaikutuksen kehittyessä ja edetessä, ja yleensä molemmat osapuolet aistivat luottamuksen. Mutta on myös realistista myöntää, että aina asiakkaan ja työntekijän luottamuksellinen suhde ei onnistu. (Mönkkönen 2007, 120-121.)

7.4 Toimimaton asiakassuhde

”Kohtaamisessa voi mennä ihan koska vaan mikä tahansa pieleen.” (8)

Aina ihmissuhteet eivät toimi toivotulla tavalla, ei myöskään sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä oleva asiakassuhde. Syitä tähän toimimattomuuteen on monia, jotka voivat joutua niin asiakkaasta kuin työntekijästä tai jopa vallassa olevista rakenteista. Kaikki kahdeksan haastateltavaa nosti yhdeksi esteeksi asiakassuhteen toimimattomuudelle asiakkaan suhtautumisen sosiaalitoimistoon. Asiakkailta on usein ennestään joko huonoja kokemuksia sosiaalitoimistosta tai muuten vahva negatiivinen ennakkokäsitys. Työntekijän tehtävänä on murtaa näitä ennakkokäsityksiä ja lähteä rakentamaan asiakassuhdetta positiivisempaan suuntaan. Myös asiakkaiden henkinen tilanne voi olla niin huono, että se vaikuttaa heidän kykyynsä asioida ja keskustella sosiaalitoimessa.

”Onhan meillä haastavia asiakasryhmiä... et onhan se haastavaa ihan kenelle tahansa jos on vaikka haastava päihdeongelmainen....varmaan oman uran alkuajoilla syyllistyin siihen et jäin siihen stigmaan millä asenteella asiakas tuli. Mut en enää. Nyt mä jo osaan suhtautua siihen tilanteeseen. Asiakkaat tulee haastavista tilanteista ja heillä voi olla hyvin monenlaisia pettymyksiä. Mut mä haluan vaikuttaa siihen, et he ottaisivat palveluita vastaan...” (1)

Kaksi haastateltavaa nosti esteeksi valta-asetelman. Asiakkaat tiedostavat, että sosiaalityöntekijällä on valta päättää heidän asioistaan ja tämä estää muodostamasta hyvää, tasaveroista suhdetta. Tässäkin tilanteessa sosiaalityöntekijän tulee omalla toiminnalla häivyttää valta-asemaa, mutta toisaalta yksi haastateltavista totesi, että näkee edelleen joidenkin sosiaalityöntekijöiden käyttävän valta-asemaansa myös hyväksi.

”No tässä on kyse vallankäytöstä. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen on aina valtatilanne. Ja sit ku heillä muutenkin on niin vähän valtaa omiin asioihinsa. Musta se on ihan terve reaktio, jos vastustaa tätä yhteiskunnan järjestelmää, jossa joutuu sukuloimaan ja tulee nöyryytetyksi niin monessa kohtaa.” (3)

Julkisessa keskustelussa on paljon vuosien saatossa puhuttu asiakkaiden juoksuttamisesta ja kyykyttämisestä. Kun kritiikki kohdistetaan kokonaisuutena näihin järjestelmiin, ei ole kyse pelkästään työntekijöiden ammattitaidosta tai kyvystä kohdata asiakas vaan järjestelmäkäskeytydestä, jolla asiat etenevät tietyn normiston ja koneiston ehdolla. (Mönkkönen 2007, 44.)

Neljä haastateltavaa nosti esiin myös palveluiden oikea aikaisuuden. Mikäli asiakas ei ole halukas tarjottuun palveluun tai toisaalta jos palvelua ei pystytä tarjoamaan silloin kun asiakas sitä toivoo, voivat nämä olla esteitä hyvälle asiakassuhteelle. Haastatteluissa nousikin esiin, kuinka tärkeätä on, että kaikki osa-alueet nivoutuvat yhteen. Jos yksikin osa-alue ”pettää”, voi se näkyä heti asiakassuhteessa.

”Ajoitus onko oikea, et oikeassa kohtaa tarttuu oikeisiin asioihin.” (7)

Yhtenä näkökulmana haastatteluissa nousi esiin työntekijän ja asiakkaan välinen henkilökemia. Toisten kanssa henkilökemiat osuvat paremmin yksiin kuin jonkun toisen kanssa. Siitä huolimatta kaikkien asiakkaiden kanssa täytyy tulla toimeen ja asiat hoitaa ammattitaitoisesti.

”En tiedä paljonko sit vaikuttaa jotkut henkilökemiat. Vaikka kemiat ei kohtaisi niin silti pitää pystyä asiat hoitamaan. Mut silti ne vaikuttaa.” (4)

8 ASIAKASLÄHTÖISTÄ TYÖSKENTELYÄ

8.1 Sosiaalityöntekijöiden näkemys asiakaslähtöisyydestä

”Ohjeet on ohjeita ja minä menen asiakas edellä.” (6)

Pyysin jokaista haastateltavaa pohtimaan mitä he ajattelevat asiakaslähtöisyydestä osana asiakassuhdetta. Heillä oli hyvin yhtenevät näkemykset siitä, eikä vastauksissa ole nähtävissä juurikaan ristiriitoja mitä taas teorioiden kesken on nähtävissä. Haastateltavat korostivat, että asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakasta tulee kuulla; mitä asiakas toivoo ja asiakkaan tulee antaa valita esimerkiksi kahden palvelun väliltä. Asiakas ei kuitenkaan päätä esimerkiksi mitä palveluita myönnetään.

”Lähtökohta on asiakas ja sitä et kuullaan asiakkaan toive ja tarve. Se ei välttämättä ole sama kuin tarve. Välttämättä ne ei toteudu, mut asiakkaan tarve tulee selvittää. Yritettäisiin löytää asiakkaan tilanteeseen sopiva palvelu. Palvelujärjestelmää tulisi taivuttaa niin, että se vastaisi asiakkaan tarpeisin.” (5)

Sosiaalityöntekijöiden mukaan onnistuneen työskentelyn edellytys on, että olemassa olevat palvelut vastaisivat asiakkaiden tarpeisiin oikeaan aikaan. Palvelujen tulisi olla joustavia ja asiakkaiden tarpeet huomioonottavia ja kehityttävä myös asiakkaiden muuttuvien tarpeiden mukana. Haastatelluista sosiaalityöntekijöistä kaksi nosti esiin palvelujärjestelmän kankeuden. Heidän mukaansa palveluiden tulisi taipua asiakkaiden tarpeisiin eikä asiakkaiden palvelujen tarpeisiin niin kuin nyt on usein havaittavissa.

Haastateltavat myös pohtivat kuinka asiakaslähtöisyys toimii eri toimintamalleissa ja prosesseissa. Tiukat säädökset ja toimintakulttuuri saattavat estää työntekijää etsimästä rohkeasti uusia ratkaisuja (Mönkkönen 2007, 44-45). Haastateltavien työnantaja on laatinut useisiin palveluihin ohjautumiseen tarkat prosessikuvaukset. Haastateltavat kokivat, ettei aina asiakaslähtöisyys toteudu parhaalla mahdollisella tavalla muun muassa siksi, että palveluihin pääseminen voi kestää kauemmin kuin asiakkaan tilanne sitä edellyttäisi. Kokeneet

työntekijät kuitenkin kokivat, että ammattitaito antaa rohkeutta poiketa annetuista prosesseista ja käyttää omaa harkintavaltaa, mikäli asiakkaan tilanne sitä vaatii. Prosesseista poikkeaminen ei kuitenkaan näytä olevan systemaattista sooloilua vaan tarkoin harkittua asiakaslähtöisyyttä silloin, kun asiakkaan tilanne sitä todellakin edellyttää.

”Poikkean jos asiakastilanne sitä edellyttää. Vetoan aina asiakaslähtöisyyteen. Tärkeää on, että meillä ja toisella toimijalla on sama näkemys tilanteeseen ja sen mukaan edetään viis prosesseista.” (6)

Osana asiakaslähtöisyyttä sitoutuminen nostettiin tärkeänä näkökulmana esiin. On tärkeätä, että asiakkaat saadaan sitoutumaan yhteistyöhön ja palveluihin, koska muuten se voidaan nähdä osittain myös resurssien vajaakäyttönä. Tällöin sovittuja tapaamisaikoja jää käyttämättä tai asiakas ei mene sovitusasiakkaalle varattujen palveluiden piiriin.

”Asiakaslähtöisyyteen kuuluu se, että asiakas lähtee tietoisemmin työskentelemään asioiden eteen ja on mukana työskentelyssä.” (4)

Asiakaslähtöisessä työskentelyssä sitoutumisen taso paranee, mutta sillä voidaan nähdä olevan myös muita hyötyjä. Kun asiakkaan oma kokemus otetaan mukaan työskentelyyn, työntekijän on mahdollista päästä lähemmäksi hänen todellisuuttaan ja olla rinnalla auttajana (Pohjola 2010, 35). Sosiaalityöntekijöiden mukaan uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) on sitouttanut paremmin asiakkaita. Sosiaalihuoltolaissa on pyritty saamaan paremmin asiakkaan ääni kuuluviin ja sosiaalityöntekijöiden mukaan tämä on parantanut asiakaslähtöistä työskentelyä. Asiakkaiden tuen tarve selvitetään nykyisin perusteellisemmin, mikä nähtiin yhtenä tekijänä asiakkaiden sitoutumisen paranemiseen.

8.2 Omatyöntekijyyden toteutuminen

”Nyt asiakas tietää kuka vastaa asioista.” (1)

Haastatteluisissa käsitellyistä teemoista omatyöntekijyys aiheutti eniten näkemyseroja haastateltavien kesken. Viiden haastateltavan mielestä omatyöntekijyys on selkeyttänyt omaa työtä ja asiakaskuntaa. Nykyisin jokaisella työntekijällä on selkeämmin omat asiakkuudet ja asiakkuuksilla on selkeämpi alku ja loppu. Näin myös oman työn hallinnasta on tullut helpompaa ja ennakoitavampaa.

”Prosessi pysyy paremmin yhden työntekijän hallussa nyt....selkeyttää osaltaan sosiaalityöntekijän työtä.” (1)

Toisaalta kaksi haastateltava mainitsi, että aikaisemmankin sosiaalihuoltolain (710/1982) aikakaudella heillä oli omat asiakkaat, mutta sitä ei oltu kirjattu näkyväksi. Nyt uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) aikaan omatyöntekijyys on kirjattu näkyviin, vaikka itse tilanne ei muuten ole muuttunut.

”Niin olihan mulla aikaisemminkin omat asiakkaat ja mä olin vastuussa niiden asioista. Oisko kuitenkin tuonut jonkinlaista napakkuutta?” (7)

Osan haastateltavien mukaan omatyöntekijyys ei ole tuonut mitään uutta. Myös ennen sosiaalihuoltolain uudistusta työntekijöillä oli omat asiakkaat, joiden asioista vastattiin käytännössä samalla tavalla kuin nykyisi omatyöntekijä. Myös sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus ja rekrytointivaikeudet osaltaan hankaloittavat omatyöntekijyyden toteutumista.

”Joutavan näköistä byrokratiaa, mukamas vähän niin kuin omalääkäri. Työntekijät vaihtuu koko ajan mikä vesittää omatyöntekijyyden.” (3)

Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus on tämän päivän sosiaalityössä todellisuutta. Se voi olla este, ettei hyvää ja luottamuksellista asiakassuhdetta pääse kehittymään joko siksi, ettei asiakas voi luottaa työntekijän pysyvän pitkään samana tai siksi, että asiakas kokee rasittavaksi avata omaa elämäntilannettaan jatkuvasti uudelle ihmiselle. (Kananoja 2017b, 188.) Sosiaalityöntekijöiden suuri vaihtuvuus nähtiin ongelmallisena omatyöntekijyyden toteutumisessa. Haastateltavat pohtivat mikä merkitys omatyöntekijällä on, jos sosiaalityöntekijöitä ei ole tai he vaihtuvat koko ajan.

”Aina joku on poissa ja paikataan ja työntekijät vaihtuu. Hyvä tavoite mut en mä tässä arkityössä nää siitä mitään hyötyä.” (6)

Sosiaalihuoltolaissa on määritelty erityistä tukea tarvitseva asiakas, jolla on oikeus saada omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä (1301/2014, 3§). Tämä näkyy sosiaalityöntekijöiden asiakaskunnan muuttumisena entistä haastavammaksi ja moniongelmaisemmaksi.

”Asiakkaalle sanon et mä oon sun omatyöntekijä. Sitä oon tuonut esille. En tiedä ymmärtääkö ne sitä eroa vanhaan mut oon sitä aina sanonut. Asiakas sanonut et kiva et mulla on omatyöntekijä ja tiedän kehen ottaa yhteyttä.” (5)

Haastateltavien mukaan asiakkaat eivät varsinaisesti tiedosta, mitä omatyöntekijyys tarkoittaa. Sitä kuitenkin korostetaan asiakkaalle ja tuodaan näkyväksi. Sosiaalityöntekijät kokivat tärkeänä, että omatyöntekijyydestä puhutaan ja sitä pidetään esillä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan muut viranomaiset ja yhteistyökumppanit ovat melko hyvin ymmärtäneet omatyöntekijyyden tarkoituksen. Yhteistyökumppanit ovat kokeneet helpotusta, kun asiakkaalla on selkeästi nimetty omatyöntekijä, joka vastaa kokonaisprosessista.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, mistä keskeisistä elementeistä muodostuu hyvä asiakassuhde, millaisen toimintaympäristön se vaatii ja miten sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijäisyys koetaan osana asiakassuhdetta. Tutkimuksessani on kolme pääkysymystä, joissa kaikissa hyvä asiakassuhde on keskiössä. Analyysissä olen jaotellut tulokset tutkimuskysymysten mukaisesti kolmeen erilliseen lukuun, jotka käsittelevät ensiksi työikäisten palveluiden kenttää, toiseksi hyvän asiakassuhteen keskeisiä elementtejä ja viimeiseksi asiakaslähtöistä lähestymistä asiakassuhteessa.

Tutkimustulosten valossa keskeisimmäksi tekijäksi nousi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen kohtaamistilanne. Tällöin sosiaalityöntekijällä tulisi olla aikaa keskittyä läsnäoloon. Tämä puolestaan synnyttää asiakkaassa luottamusta, ja että sosiaalityöntekijällä on aikaa kuunnella asiakasta. Vaikka sosiaalityöntekijä tiedostaa nämä ominaisuudet ja kohtaamistilanteen tärkeyden, täytyy hänellä olla työssään toimintaedellytykset toimia näin. Tällöin toimintaympäristön tulee tukea näitä edellytyksiä. Asiakasmitoitus täytyy olla kohtuullinen, jotta sosiaalityöntekijällä on aikaa annettavaksi asiakkaalle. Organisaation toimintaprosessien täytyy myös kyetä joustamaan asiakkaiden tarpeisiin, jotta myönnetyt palvelut ovat oikea aikaisia ja kohtaavat asiakkaiden tarpeen. Ilman mahdollisuutta tämän tyyppiseen työskentelyyn ei asiakaslähtöisyys pääse toteutumaan asiakassuhteessa. Samansuuntaiseen loppupäätelmään on päätyntä myös Pohjola (2010, 29), jonka mukaan suhdetta määrittää yhtäältä niin palvelujärjestelmä kuin työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus.

Tutkimustuloksista nousi esiin järjestelmäkeskeisyys ja byrokraattisuus. Sosiaalityöntekijöiden mukaan toimintaympäristö ja sen luomat työskentelyolosuhteet tuovat omat haasteensa asiakassuhteelle. Metteri (2012, 137-139) on puhunut paljon suomalaisen sosiaalihuollon järjestelmäkeskeisyydestä, jossa unohdetaan asiakkaiden tarpeet ja tämän myötä asiakkaat joutuvat kohtuuttomiin tilanteisiin. Toimintaympäristönä aikuissosiaalityö on varsin byrokraattinen ja työtä määrittelee selkeät raamit (Kankainen 2012, 21). Sosiaalityöntekijöiden mukaan palveluprosessit on ensisijaisesti luotu toimintaympäristön ehdoilla, ei asiakkaiden. Asiakkaiden tuleekin taipua olemassa oleviin palveluihin, kun sosiaalityöntekijöiden mukaan tilanne pitäisi olla päinvastoin – palveluiden tulisi taipua asiakkaiden tarpeisiin.

Tutkimuksessa nousee esiin sosiaalityöntekijöiden kokemus ajan riittämättömyydestä. Asiakaslähtöinen työskentely edellyttäisi, että sosiaalityöntekijällä on aikaa annettavaksi asiakkaalle. Tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä ei pysty antamaan aikaa sitä kiireellisesti tarvitsevalle asiakkaalle, ollaan jo ristiriitaa aiheuttavassa tilanteessa. Myös asiakkaat ovat muuttuneet entistä haastavammaksi ja heillä on monia ongelmia elämässään. Työn reunaehdot ovat kuitenkin tiukat. Asiakasasioihin ja asiakkaiden kohtaamiseen ei ole riittävästi aikaa. Myös työtilojen epäviihtyisyys ja tietokoneen käyttö koettiin negatiivisina asioina asiakassuhteen kannalta. Sosiaalityöntekijöiden työhuoneet ovat hyvin perinteiset toimistohuoneet, jotka eivät mahdollista asiakkaiden kohtaamista toivotulla tavalla. Toisaalta asiakkaiden tapamisissa tulee huomioida turvallisuustekijät.

Tietokoneen käyttö osana kohtaamistilanteita herätti paljon keskustelua sosiaalityöntekijöissä. Tietokoneen käyttö vie paljon aikaa sosiaalityöntekijän työssä. Erityisesti asiakassuhteen kannalta tietokoneen käyttö koettiin ongelmallisena. Suurimmaksi syyksi koettiin, että asiakkaan aito kohtaaminen kärsii, jos sosiaalityöntekijä asiakastapaamisen aikana käyttää tietokonetta, eikä pysty täysin keskittymään asiakkaaseen. Tällöin vaarana on, ettei sosiaalityöntekijä aidosti kuule, mitä asiakkaalla on kerrottava vaan osan huomiosta vie tietokone.

Heikkisen (2008) väitöskirja sosiaalityön ammattikuva sosiaalihuollossa tutkii sosiaalityöntekijöiden ammattikuvia ja niiden kehittymistä sosiaalitoimistoissa. Tutkimuksen mukaan ammattikuva ja ura kehittyvät prosessimaisesti, uran alkuvaiheessa työtä tehdään enemmän muodollisesti, kun uran loppupuolella työtä tehdään puolestaan enemmän persoonallisesti toteuttaneena. Tutkimuksessani on havaittavissa samansuuntainen näkemys. Haastateltavat sosiaalityöntekijät korostivat, että niin elämäkokemus kuin työkokemuskin auttavat sosiaalityöntekijän työssä. Omaa ammattitaitoa ja näkemystä uskalletaan tuoda rohkeammin esiin kokemuksen myötä. Tämä tulee näkyviin muun muassa uskalluksena poiketa sovitusta prosessimalleista. Näissä tilanteissa sosiaalityöntekijät hahmottavat asiakkaan tilanteen yksilöllisesti ja tarpeen tehdä työtä asiakaslähtöisesti. Tämän tyylinen työskentely edellyttää välillä uskallusta poiketa sovitusta prosessimalleista.

Asiakassuhdetta käsittelevässä teoriassa esiin nostetaan erittäin keskeisesti vuorovaikutus. Vuorovaikutusta on tutkinut muun muassa Mönkkönen (2012, 197), jonka mukaan vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä nähdään tärkeänä tekijänä suhteen toimivuuden kannalta. Mielenkiintoinen havainto tutkimuksessani on, että vuorovaikutus ei noussut keskeisesti esiin. Ainoastaan yksi haastateltava puhui selkeästi vuorovaikutuksen tärkeydestä. Toisaalta teoriassa vuorovaikutusta on määritelty muun muassa ajatusten ja tunteiden vaihtamiseksi, yhdessä olemiseksi (Vilen ym. 2002, 22), sanattomaksi ja sanalliseksi viestinnäksi (Ahonen 2015, 38-40) sekä vastavuoroisuudeksi, jossa molemmat osapuolet ovat aktiivisia toimijoita kuuntelemalla, puhumalla ja katselemalla (Silvennoinen 2004, 15). Nämä asiat nousivat sosiaalityöntekijöiden puheissa esiin, mutta he puhuivat niistä toisessa merkityksessä kuin vuorovaikutuksessa. Useimmiten nämä ominaisuudet liitettiin kohtaamistilanteisiin. Asiakassuhde syntyy arvostavassa kohtaamisessa, joka on työskentelyn keskeinen lähtökohta. Asiakkaan arvostaminen näkyy työntekijän käytöksessä ja vuorovaikutuksessa. (Särkelä 2011, 29.) Hyvän asiakassuhteen eri elementit kietoutuvat keskenään kuin lankarulla. Samoista asioista voidaan puhua monissa eri konteksteissa ja osin tämän vuoksi hyvä asiakassuhde on haasteellista määritellä selkeästi.

Sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijyyttä (1301/2014, 42§) ei ole vielä tutkittu. Oman työntekijyyden kirjaaminen lakiin on ollut merkittävä uudistus sosiaalihuollossa. Tutkimuksessani omatyöntekijyys aiheutti eniten ristiriitaisia näkemyksiä. Osin se hakee vielä paikkaansa ja sen merkityksestä käydään keskustelua. Valtakunnallisesti sosiaalityöntekijöistä on pula ja virkoja on täyttämättä sekä sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Tämä näkyy myös yksikössä, josta keräsin tutkimusaineiston. Osaltaan resurssivaje aiheuttaa sen, ettei omatyöntekijyys pääse toteutumaan lain hengen mukaisesti ja työskentely ei ole aina asiakaslähtöistä. Tällöin asiakassuhde ei pääse kehittymään toivotulla tavalla sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille. Osan sosiaalityöntekijöiden mielestä omatyöntekijyys on selkeyttänyt asiakkuuksia. Niillä on selkeä alku ja loppu sekä työskentelyllä on selkeät tavoitteet. Omatyöntekijän tehtävänä on vastata kokonaisuudesta, mitä lakikin sanoo. Omatyöntekijyyden tavoitteena on kokonaispalveluprosessin koordinointi ja välttää pirstaloitumista (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 42§).

Järvinen (2015, 142-165) on jaotellut asiakassuhteiden kehittymisen neljään erilaiseen malliin, jotka olen esitellyt kappaleessa 3.1 tarkemmin. Näistä neljästä mallista tasaisesti vahvistuva, vastuksen kautta vahvistuva, avainhetken kautta vahvistuva ja intensiivisesti etenevä suhde, kolmea suhdetta on havaittavissa aineistosta. Haastattelemini sosiaalityöntekijöiden kuvailut asiakassuhteista olivat keskenään hyvin samantyyppisiä. Niistä voi tulkita, että tyypillisesti asiakassuhde kehittyy tasaisesti luottamuksen kasvamisen myötä. Tällöin työntekijä nähdään välittävänä ja turvallisuutta luovana työntekijänä. Asiakas oppii luottamaan omaan sosiaalityöntekijäänsä ja sitä kautta suhde vahvistuu. Comptonin ja Galawayn (1999, 185) näkemys asiakassuhteesta tukee tätä mallia. Heidän mukaansa asiakassuhde kehittyy sen mukaan, kun työntekijä ja asiakas yhdessä työskentelevät ongelmanratkaisuprosessissa. Epätyypillisempänä vaihtoehtona, mutta mahdollisena on nähdä suhteen kehittyvän myös vastustuksen tai avainhetken kautta. Tällöin asiakas joko aluksi kapinoi työntekijää kohtaan tai jokin yksittäinen tilanne muuttaa suhdetta suuntaan tai toiseen. Intensiivisesti etenevässä suhteessa suhde koetaan alusta asti merkityksellisenä. (Järvinen 2015, 166-195.) Tutkimustuloksissa ei noussut esiin viitteitä tämänkaltaisesta suhteesta.

Tutkimustulosten mukaan hyvä asiakassuhde näyttää kietoutuvan kuin lankarulla kerälle toimintaympäristön, eri elementtien ja lainsäädännön yhteisvaikutuksessa. Järvinen (2015, 227) on omassa tutkimuksessaan todennut, että sosiaalityössä asiakassuhteet muuttuvat erilaisten suhteen sisäisten ja ulkoisten tekijöiden vaikutuksesta, mikä tulee esiin myös omassa tutkimuksessani yllä kuvatulla tavalla. Sosiaalityöntekijän on vaikea päästä hyvään asiakassuhteeseen vain omalla työskentelyllä. Hänellä täytyy olla mahdollisuus tehdä työtä laadukkaasti toimivassa toimintaympäristössä. Rakenteet ja palveluprosessit tulee olla kunnossa, jotta sosiaalityöntekijöillä on aikaa asiakkaiden kohtaamisen ja tarjota tuen tarve oikea aikaisesti. Asiakaslähtöisyys ei myöskään toteudu parhaalla mahdollisella tavalla, mikäli toimintaympäristön rakenteet eivät ole kunnossa. Tutkimustulosten pohjalta voi todeta, että hyvä asiakassuhde ei loppujen lopuksi näytä vaativan sosiaalityöntekijältä mitään erikoistaitoja. Onnistuneen palvelukokemuksen syntymisen ehtona voidaan nähdä ihminen, jonka käyttämä kieli on tuttua, ei ole kiire ja josta tulee vaikutelma, että hän todella paneutuu keskusteltavaan asiaan (Pohjola 2010, 52). Sen sijaan toimintaympäristön rakenteiden ja palveluprosessien on oltava sellaiset, että sosiaalityöntekijöillä on edellytykset työskennellä asiakaslähtöisesti ja aikaa kohdata asiakkaat.

10 POHDINTA

Tutkimusprosessin loppuvaiheilla on aika pysähtyä miettimään tutkimusprosessia kokonaisuutena. Halusin valita tutkimukseeni aiheen, joka on minulle läheinen ja kiinnostava sekä aiheen, joka hyödyttää minua käytännön työssä sosiaalityöntekijänä. Tässä tavoitteessa onnistuin paremmin kuin etukäteen kuvittelin. Olen uppoutunut asiakassuhteeseen pintaa syvemmälle ja tutkimuksen tekemisen yhteydessä prosessoinut omaa ammatti-identiteettiäni. Toisaalta aiheen tuttuus on tuonut myös haasteita, jotka on täytynyt tiedostaa läpi tutkimusprosessin. On ollut haasteellista muistuttaa jatkuvasti itseään olevansa tutkimuksessa tutkija eikä sosiaalityöntekijä.

Tutkimuksessa erityisen onnistuneena pidän aineistonkeruuta. Kaikki kahdeksan haastateltavaa olivat kokeneita sosiaalityöntekijöitä, mikä näkyi haastatteluissa. Heillä oli paljon sanottavaa tutkimusaiheesta ja he olivat vuosien saatossa pohtineet aihetta itsekseen. Näin olen kaikki haastattelut olivat erittäin merkityksellisiä ja antoivat paljon informaatiota. Olen kiitollinen tutkimukseeni osallistuneille sosiaalityöntekijöille, sillä he mahdollistivat tutkimukseni aiheen tarkastelun sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta ja antoivat oman työpanoksensa aineiston keruuseen. Kahdeksan haastattelua osoittautui sopivaksi tämän aineiston kooksi, vaikka aineisto ei mahdollista sen suurempaa yleistämistä.

Kuten laadullisessa tutkimuksessa yleensä, myös tässä tutkimuksessa tulosten yleistäminen pitää tehdä varauksella. Kahdeksan sosiaalityöntekijän tutkimusotos ei voi antaa täysin kattavaa kuvaa kaikkien sosiaalityöntekijöiden näkemyksestä. Tutkimukseni tarkoitus ei ole ollut yleistävän tiedon tuottaminen, vaan sosiaalityöntekijöiden näkemyksen esille tuominen. Tutkimustuloksista on nähtävissä paljon yhtäläisyyksiä aikaisempien tutkimusten tuloksiin, joten suunta on ollut oikealainen. Toisaalta joitakin eroavaisuuksia löytyi, mikä teki tuloksista mielenkiintoiset ja herättää ehkä enemmän pohdintaa. Haastatellut sosiaalityöntekijät työskentelevät samalla työnantajalla, mikä näkemykseni mukaan osaltaan vaikutti heidän yhteneväisiin näkemyksiin. Mielenkiintoista olisikin ollut havainnoida, olisiko tutkimustuloksissa ollut enemmän eroavaisuuksia, mikäli haastatellut työskentelisivät eri työnantajilla. Käsitykseni mukaan organisaatorakenteet ja tehtäväkuvaukset vaikuttavat aina työn sisältöön ja sitä kautta sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin asioista.

Kun lähdin tekemään tutkimusta, huomasin että asiakassuhde käsitteenä on erittäin laaja ja vaikeasti määriteltävissä. Nyt tutkimuksen valmistuessa käsitykseni asiakassuhteen laaja-alaisuudesta on vain vahvistunut. Hyvään asiakassuhteeseen voisi lähes loputtomasti liittää asioita. Oman hankaluutensa käsitteiden viidakossa toi myös aikuissosiaalityön ja sosiaalihuollon työkäisten palveluiden rinnakkainen käyttö. Työkäisten palvelut käsitteenä on vielä tuore, joten aikaisemmissa tutkimuksissa puhutaan aikuissosiaalityöstä. Itse halusin ehdottomasti käyttää sosiaalihuollon työkäisten palvelu- käsitettä, koska se on virallinen käsite tänä päivänä. Käsitteenä se on pitkä ja epäkäytännöllinen sekä vakiintumaton. Tutkimuksen tekemisen kannalta välttämätöntä oli tehdä selkeä raja, mitä otan mukaan ja mitä en. Mielestäni onnistuin tässä ja tutkimusasetelmani on pysynyt hallittuna ja selkeänä. Tutkimukseni on kuitenkin vain pieni osa tätä laajaa kenttää. Toivon kuitenkin, että omalla panoksellani olen pystynyt avaamaan hyvän asiakassuhteen määritelmää ja tuomaan uutta tietoa tähän vähän tutkittuun aiheeseen.

Analyysimenetelmänä teemoittelu on mielestäni perusteltua, koska teoreettinen viitekehys itsessään on hankalasti jäsennettävissä. Teemoittelun avulla pyrin osaltani selkeyttämään ja jäsentämään teoriaa ja aineistoa yhteen. Aineiston teemojen luominen tuntui aluksi haastavalta ja ongelmalliselta. Haastateltavat puhuivat pitkälti samoista asioista, mutta eri konteksteissa. Tämä aiheutti haasteen saada jäsenneltyä selkeät omat teemat. Syvälinen perehtyminen aineistoon tuotti tulosta, sillä syvällisemmän ymmärtämisen myötä teemat aukeniivat ja loksahdivat paikoilleen. Silti edelleenkin analyysissä asioita voisi siirtää toisesta paikasta toiseen eikä kokonaisuus olisi sen huonompi tai sekavampi.

Toivon, että tutkimukseni avulla voitaisiin kehittää sosiaalityön ammatillista osaamista. Tutkimuksessa on selvitetty hyvää asiakassuhdetta sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Sosiaalihuollon eri sektoreilla työskentelee paljon eri sosiaalityön ammattilaisia. Tutkimustuloksia on mahdollista hyödyntää laajemmalla sektorilla kuin vain sosiaalihuollon työkäisten palveluissa. Toivon tutkimukseni myötä yhä useamman sosiaalityöntekijän innostuvan kehittämään omaa toimintaansa asiakassuhteissa. Useimmat haastateltavat kertoivat tutkimusaiheeni olevan erittäin mielenkiintoinen ja aihe, josta puhutaan vähän erityisesti organisaatiossa. Toivon, että tutkimukseni toimisi kimmokkeena myös organisaatiossa lähteä pohtimaan mitä heidän yksikössään hyvä asiakassuhde voisi pitää sisällään ja kuinka

työnantaja tukee työntekijöitä tässä pyrkimyksessä. Työnantajan tulisi luoda työntekijöilensä sellainen toimintaympäristö, missä on mahdollisuus toteuttaa hyvää, laadukasta sosiaalityötä asiakaslähtöisesti. Tällöin on mahdollisuus toteuttaa hyvin niitä elementtejä, mistä muodostuu hyvä asiakassuhde.

Tässä tutkimuksessa ääneen ovat päässeet sosiaalityöntekijät. Sosiaalityön asiakassuhteesta merkittävin viime vuosien tutkimus on Järvisen (2015) taholta. Hänen tutkimusaineistonsa koostui osin yhdyskuntaseuraamuksia suorittavista asiakkaista. Jatkotutkimuksissa olisi mielenkiintoista saada kuuluviin asiakkaiden ääni. Mitä sosiaalitoimistossa asioivat asiakkaat ajattelevat hyvästä asiakassuhteesta? Mitä elementtejä heidän mielestä kuuluu hyvään asiakassuhteeseen? Miten sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijyys näyttäytyy heidän kokemana?

Itselleni sosiaalityöntekijänä tutkimusaihe on ollut merkityksellinen, tulen kantamaan tämän tutkimuksen antamaa tietoa mukanani käytännön asiakastyöhön. Kaikan työpaineen ja -kiiirteen keskellä pyrin pysähtymään ja pohtimaan tässä tutkimuksessa esiin tulleita asioita. Haluan olla läsnä oleva ja kuunteleva sosiaalityöntekijä. Toivon, että pystyisin olemaan yhtä merkityksellinen sosiaalityöntekijä asiakkailleni kuin tämä tutkimus on ollut itselleni sosiaalityöntekijänä. Jatkossa lainaan kollegani mottoa:

"... mä luulen et inhimillisyydestä tulee hyvä asiakassuhde!" (6)

LÄHTEET

Ahonen, H. 2015. Toimivan vuorovaikutuksen mahdollistajia ja esteitä kunnallisessa aikuissosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. Pro gradu- tutkielma.

Banks, S. 1995. Ethics and values in social work. London: Macmillan.

Compton, B. & Galaway, B. 1999. Social Work processes. 6. painos. Brooks/Cole publishing company. Pacific Grove. USA.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. (5. uudistettu painos). Tampere: Vastapaino.

Dominelli, L. 2004. Social Work. Theory and practice for a Changing Profession. Cambridge: Polity Press.

Heikkinen, J. 2008. Sosiaalityön ammattikuva sosiaalihuollossa. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä ja kokemuksista sosiaalitoimiston ammatillisesta sosiaalityöstä. Akateeminen väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto.

Heritage, J. 1997. Conversation analysis and institutional talk. Analysing data. Teoksessa Silverman, D. (toim.) Qualitative research: theory, method and practise. London: Sage, s. 161 – 181.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University press.

Hirsjärvi S. & Remes P. & Sajavaara, A. 2009. Tutki ja kirjoita. (15. uudistettu painos). Helsinki: Tammi.

Jokinen, A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, M. & Hänninen, K. & Jouttimäki, P. & Lehto-Lunden, T. & Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy, 138 – 147.

Jokinen, A. & Juhila K. 2008. Johdanto. Teoksessa Jokinen A. & Juhila K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 7 – 11.

Jokinen, T. & Nousiainen, H. 2014. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde – Toimiva asiakassuhde Pidä Kiinni – yksiköiden sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden määrittämänä. Itä-Suomen yliopisto. Pro gradu- tutkimus.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. 2008a. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen A. & Juhila K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14 – 47.

Juhila K. 2008b. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen A. & Juhila K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 82 – 108.

Järvinen, M-K. 2015. Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Kananoja, A. 2017a. Sosiaalityö ammattina. Teoksessa Kananoja, A. & Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, s. 27 – 32.

Kananoja, A. 2017b. Sosiaalityö ammattina. Teoksessa Kananoja, A. & Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, s. 173 – 192.

Kankainen, Leila 2012. Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Lisensiaatintutkimus. Tampereen yliopisto.

Kuula, A. 2013. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. (3. uudistettu painos). Tampere: Vastapaino.

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, s. 138 – 177.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> Viitattu 30.10.2017

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001). <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189> Viitattu 15.10.2017

Laki toimeentulotuesta (1412/1997). <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412> Viitattu 15.10.2017

Mattila, K-P. 2010. Asiakkaana ihminen. Työnä huolenpito ja auttaminen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Metteri, A. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Mullaly, B. 2007. The Structural Social Work. Third edition. Oxford: Oxford University Press.

Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksesta. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. 2017. http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Maarays_1_2016_sosiaalihuolto.pdf
Viitattu 7.12.2017

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaaminen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisu E. Yhteiskuntatieteet 94. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Mönkkönen, K. 2007 Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Nikander, J. 2016. Sosiaalialan taustaselvitys. Aikuisten parissa tehtävä sosiaalialan työ. KPMG. http://www.oph.fi/download/181625_Taustaselvitys_Aikuisten_parissa_teh-tava_sosiaalialan_tyo_22022017.pdf Viitattu 8.12.2017

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Publications in Social Sciences and Business Studies.

Payne, M. 1997. Modern Social Work Theory. Hampshire and London: Macmillan.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A.(toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, s. 19-74.

Pärssinen, A. 2003. Vastuunotto asiakaslähtöisessä viranomaisyhteistyössä. Teoksessa Metteri, A. (toim.) Syntykö luottamusta? Sairastaminen, kansalainen ja palvelujärjestelmä. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY. Helsinki; Edita, s. 70 – 91.

Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. (2. uudistettu painos). Helsinki: Gaudeamus.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, s. 9 – 36.

Smale, G. & Tuson, G. & Statham, D. 2000. Social work and social problems. Working towards social inclusion and social change. Palgrave. Hampshire, New York.

Silvennoinen, M. 2004. Vuorovaikutuksen avaimet. Jyväskylä: Gummerus.

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. 2012. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:21. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73403/URN%3ANBN%3Afi-fe201504223388.pdf?sequence=1> Viitattu 29.11.2017

Sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaiset palveluprosessit 2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. https://www.thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalihuollon_palvelutehtavakohtaiset_palveluprosessit_v2.pdf/944b8db7-8e69-4a5e-b97a-0e23976f6eff Viitattu 7.12.2017

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. www.finlex.fi Viitattu 29.11.2017

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Julkaisuja 2017:5.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 6.12.2017

Särkelä, A. 2011. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Vastapaino.

Taina, J & Kotiranta, T. 2014. Sosiaalityötä ja toimeentulotukea – aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. Teoksessa Haverinen, R. & Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) 2014. Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, s. 179 – 195.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. painos. Helsinki: Tammi.

Vilen, M. & Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Virtanen, H. 2017. Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä. Autoetnografinen tutkimus palvelutarpeen arvioinnista. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu – tutkielma.

LIITTEET

LIITE 1

TUTKIMUSLUPA

Asianumero	D/2141/13.00.00.01/2017
Päätöslaji	Tutkimuslupa
Otsikko	Tutkimuslupa: Hyvä asiakassuhde työikäisten sosiaalipalveluissa
Päätösperustelut	Pirjo Nieminen on hakenut tutkimuslupaa Pro gradu -tutkielmaansa varten. Tutkimuksen aiheena on: Hyvä asiakassuhde työikäisten sosiaalipalveluissa.
Päätös	Päätän myöntää Pirjo Niemiselle tutkimusluvan hakemuksen mukaisesti.

Loppuosa yhteistietojen osalta salainen

LIITE 2

Hei Sosiaalityöntekijät!

2.10.2017

Teen sosiaalityön Pro Gradu-tutkimusta Jyväskylän yliopistolle. Aiheeni on ”Hyvä asiakassuhde työikäisten sosiaalipalveluissa - Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia hyvästä asiakassuhteesta.” Tarkoitukseni on selvittää sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta hyvää asiakassuhdetta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä työikäisten palveluissa. Lisäksi tavoitteenani on selvittää, kuinka uuden sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijäisyys on vaikuttanut asiakassuhteeseen. Tutkimuksella haluan saada erityisesti sosiaalityöntekijöiden ääntä kuuluviin. Pro Gradu- tutkielmani ohjaajana toimii Jyväskylän yliopistossa yliopistonlehtori Suvi Krok.

Olen saanut tutkimusluvan xxxxxx. Tarkoitukseni on kerätä tutkimusaineisto haastattelulla työikäisten sosiaalipalveluissa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä. Haastattelut suoritetaan paikassa xxxxxxx. Tavoitteenani on saada 7-8 haastateltavaa ja haastattelut suoritetaan yksilöhaastatteluna käyttäen menetelmänä teemahaastattelua.

Tarkoitukseni on haastatella xxxxxx työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä, jotka työskentelevät työikäisten sosiaalipalveluissa tai ovat lähiaikoina työskennelleet työikäisten palveluissa, mutta siirtyneet muihin tehtäviin yhtymässä. Haastateltaviksi käy niin kelpoisuusehdot täyttävät kuin ei-täyttävät (sijaiset) sosiaalityöntekijät. Myös Työvoiman palvelukeskuksessa työskentelevät sosiaalityöntekijät ovat kyseistä kohdejoukkoa. Toivottavaa on, että sosiaalityöntekijällä on työkokemusta myös vanhan sosiaalihuoltolain ajalta.

Tutkielman tiedot käsitellään täysin luottamuksellisesti. Haastattelut nauhoitetaan. Aineiston käsittely ja säilyttäminen tehdään henkilötietolain mukaisesti. Aineisto hävitetään asianmukaisella tavalla tutkimuksen valmistuttua. Haastateltavien tiedot jäävät ainoastaan haastattelijan tietoon eikä valmiista tutkielmasta voi tunnistaa yksittäistä henkilöä. Tutkielman valmistuttua se on saatavissa Jyväskylän yliopiston kirjastosta. Myös xxxxxx tai haastateltavilla on mahdollisuus saada tutkielma sähköisenä itselleen luettavaksi.

Lähestynkin Teitä sosiaalityöntekijät nyt tämän saatekirjeen kanssa. Olisitteko kiinnostuneita osallistumaan haastateltavaksi tutkielmaani ja saada äänenne kuuluviin sosiaalityöntekijänä? Haastattelun kesto on noin 1,30h. Tarkoitukseni on saada haastattelut suoritettua lokakuun 2017 aikana tai viimeistään marraskuun alussa 2017. Tämän jälkeen käsitelen aineiston ja tavoitteenani on saada Pro Gradu- tutkimukseni valmiiksi joulukuun 2017 mennessä.

Lisätietoja haastattelusta ja aiheesta voi kysyä minulta joko sähköpostitse tai puhelimitse.

Ystävällisin terveisin,

Pirjo Nieminen

[sähköpostiosoite](#)

puhelinnumero

HAASTATTELURUNKO

Taustatiedot

- koulutus
- työkokemusvuodet yhteensä
- työkokemus työikäisten kanssa
- kauanko nykyisessä työpaikassa
- paljonko asiakkaita

Toimintaympäristö

- keitä asiakkaasi ovat
- missä ja millä tavalla kohtaat asiakkaasi
- minkälaisia työmenetelmiä sinulla on käytössäsi asiakkaiden kanssa
- onko organisaatiossasi sellaisia tekijöitä, jotka edesauttavat pääsemään hyvään asiakassuhteeseen
- oletko saanut koulutusta tai ohjausta, kuinka luoda hyvä asiakassuhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille

Asiakassuhde

- millainen asiakassuhde on silloin kun se toimii (elementit)
- millainen merkitys hyvällä asiakassuhteella on tavoitteisiin pääsemisen kannalta
- millaisia käytännön asioita otat huomioon asiakastapaamiseen liittyen
- miten sosiaalityöntekijä voi kehittää asiakassuhdetta
- kuinka paljon tietoisesti panostat asiakassuhteeseen
- mitkä tekijät estävät asiakassuhteen onnistumisen

Asiakaslähtöisyys

- miten kuvaillet asiakaslähtöisyyttä?
- mitä uutta uuden shl:n mukainen omatyöntekijäisyys on tuonut asiakassuhteeseen
- näkykö ja miten omatyöntekijäisyys asiakassuhteessa