

## **Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus**

**- katsaus vuosien 2008-2019 tutkimuskirjallisuuteen**

Johanna Huttunen

Puheviestinnän maisterintutkielma

Kevät 2019

Kieli- ja viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Johanna Huttunen	
Työn nimi – Title Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus - katsaus vuosien 2008-2019 tutkimuskirjallisuuteen	
Oppiaine – Subject Puheviestintä	Työn laji – Level Maisterintutkielma
Aika – Month and year Toukokuu 2019	Sivumäärä – Number of pages 63
Tiivistelmä – Abstract <p>Tämä opinnäytetyö on kirjallisuuskatsaus, jonka tavoitteena on kuvata ja jäsentää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta koskevaa tutkimusta viimeisen kymmenen vuoden ajalta. Sosiaalityön tavoitteena on edistää hyvinvointia tarjoamalla tukea sitä tarvitseville. Käytännössä sosiaalityö tapahtuu sosiaalityön ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa, minkä vuoksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on keskeinen osa sosiaalityötä..</p> <p>Tämän systemaattisen kirjallisuuskatsauksen aineisto muodostui 23 sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta käsittelevästä vertaisarvioidusta, englanninkielisestä tutkimusartikkelista (ks. Liite 1). Katsauksen aineisto etsittiin kansainvälisistä viestinnän ja sosiaalityön tietokannoista. Katsausaineisto jäsennettiin taulukoimalla tutkimuksen kohde, tavoitteet, tutkimushenkilöt, tutkimusmenetelmä ja keskeiset tutkimustulokset (ks. Liite 2).</p> <p>Katsaus osoittaa, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta on tehty tasapuolisesti niin sosiaalityöntekijöiden kuin asiakkaidenkin näkökulmasta. Pääasiallisesti tutkimus on kohdistunut lastensuojelu- ja perhetyöhön. Aiheesta tehty tutkimus osoittautuu melko monipuoliseksi tutkimuksen kohteiden sekä tutkimusotteiden osalta. Aineistonkeruumenetelmät puolestaan ovat aihetta koskevassa tutkimuksessa yksipuolisemmat, sillä valtaosassa tutkimuksia aineisto kerättiin haastatteluin.</p> <p>Tulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta koskevassa tutkimuksessa tutkimuksen kohteena on ollut sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutussuhteen kuvaukset, vuorovaikutuksen osapuoliin kytkeytyvät ilmiöt, sitoutuminen sekä sosiaalityöntekijän viestintäkäyttäytyminen. Keskeinen haaste sosiaalityöntekijän viestintäkäyttäytymisessä on tasapainoilu luottamuksellisen ja tarpeeksi läheisen asiakassuhteen ja toisaalta ammatillisten rajojen säilyttämisen välillä.</p>	
Asiasanat – Keywords Asiakassuhde, sosiaalityö, vuorovaikutus, vuorovaikutussuhde, vuorovaikutusosaaminen	
Säilytyspaikka – Depository	
Muita tietoja – Additional information	

## Sisällys

1. JOHDANTO	
2. TUTKIMUSKOHTEENA VUOROVAIKUTUS SOSIAALITYÖSSÄ	5
2.1. Sosiaalityö	5
2.2. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde	8
2.3. Sosiaalityöntekijän vuorovaikutusosaaminen	16
3. KIRJALLISUUSKATSAUKSEN TAVOITTEET JA TOTEUTUS	19
4. SOSIAALITYÖNTEKIJÄN JA ASIAKKAAN VUOROVAIKUTUKSEN TUTKIMUS	25
4.1. Tutkimuksen kohteet	25
4.1.1. Vuorovaikutussuhteen luonnehdinnat	25
4.1.2. Vuorovaikutuksen osapuoliin kytkeytyvät ilmiöt	27
4.1.3. Vuorovaikutussuhteeseen sitoutuminen	28
4.1.4. Sosiaalityöntekijän viestintäkäyttäytyminen	30
4.2. Havainnot sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksesta	31
4.3. Tutkimusasetelmat	38
5. JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI	43
6. KIRJALLISUUS	50
7. LIITTEET	
Liite 1. Katsauskirjallisuus	53
Liite 2. Tutkimusasetelmat	56

## 1. Johdanto

Sosiaalityön tavoitteena on lisätä hyvinvointia ennaltaehkäisemällä ja ratkaisemalla sosiaalisia ongelmia. Niin yksilöiden kuin perheiden turvallisuutta ja suoriutumista tuetaan tarjoamalla ohjausta ja neuvontaa, ratkomalla asiakkaiden kanssa heidän kohtaamiaan sosiaalisia ongelmia sekä auttamalla heidät tarvittavien viranomaisverkoston palveluiden äärelle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 9) Käytännössä sosiaalityö tapahtuu vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Juhila (2006, 202) toteaa, että ”sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen on sosiaalityön ydinasia”. Vuorovaikutus sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutussuhde onkin äärimmäisen tärkeässä osassa sosiaalityötä. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille muodostuvan vuorovaikutussuhteen laadulla on nimittäin yhteys koko auttamisprosessin onnistumiseen (Heinonen & Spearman 2001, 110-111). Vuorovaikutuksella on siis merkittävä rooli sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpitämisessä ja sosiaalisen pahoinvoinnin vähentämisessä sosiaalityön keinoin.

Sosiaalityö on erottamaton osa suomalaista hyvinvointivaltiota. ”Hyvinvointivaltio tulee todelliseksi monenlaisissa ihmisten mikrokohtaamisissa:” toteaa Juhila (2006, 203), viitaten niihin vuorovaikutuksen käytäntöihin, joista myös sosiaalityö koostuu. Perhetyöntekijän vierailu asiakasperheen luona, asunnottoman asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tapaaminen tai vanhusten oikeuksien täyttymisestä huolehtiva sosiaalityöntekijä tekevät kaikki työtään näissä pienissä, arkisissa kohtaamisissa. Samalla kun sosiaalityö on tärkeä osa suomalaista hyvinvointiyhteiskuntaa, on sosiaalityöntekijän ammatti myös kansainvälisesti tunnettu. Koska sosiaalityö on niin Suomessa kuin maailmanlaajuisestikin tarkasteltuna tärkeää työtä, joka tapahtuu vuorovaikutuksessa, on perusteltua tarkastella sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta lähemmin. Heikommassa asemassa olevien auttaminen on eettisesti tarkasteltuna tärkeää, eikä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutuksen osuutta tässä auttamisprosessissa voi kuin korostaa. Näyttää siltä, että kehittämällä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutusta, voidaan kehittää koko sosiaalityön tavoitteiden täyttymistä, mikä on niin yksilön kuin yhteiskunnan tasolla tarkasteltuna merkittävää.

Sosiaalityö on auttamistyötä, jonka keskiössä ovat usein vakavat ja arkaluontoiset ihmisten hyvinvointiin vaikuttavat asiat. Samalla, kun sosiaalityöntekijä nähdään apua tarvitsevien auttajana, liittyy ammattiin kuitenkin myös valtaan ja auktoriteettiasemaan liittyviä ristiriitoja ja haastavia tunteita. Sosiaalityöntekijällä on valta esimerkiksi hajottaa perheitä sijoittamalla lapset sijaisperheeseen. Sosiaalityössä on myös jokseenkin tavanomaista työskenteleminen sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka eivät tahtoisi olla asiakassuhteessa, vaan ovat siinä suunnasta tai toisesta pakotettuina. Kaikki nämä edellä mainitut seikat tekevätkin sosiaalityöstä vuorovaikutuksen näkökulmasta valtavan mielenkiintoisen ja moniulotteisen tutkimuskohteen. Tällaisten pohdintojen myötä sosiaalityön tarkastelu vuorovaikutuksen näkökulmasta näyttäytyy varsin mielenkiintoisena. On selvää, että vuorovaikutus on erottamaton osa sosiaalityötä. Tämä kirjallisuuskatsaus tarkentuu erityisesti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kasvokkaiseen vuorovaikutukseen. Pois rajatuvat siis esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden työyhteisössä heidän välillään tapahtuva vuorovaikutus ja sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä erilaisten asiakirjojen välityksellä tapahtuva viestintä.

Tämän systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on kuvata ja jäsentää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä viestintää ja vuorovaikutusta. Tutkimuksen keskiössä on auttamistyön kontekstissa tapahtuva asiakastyö ja siihen liittyvät kohtaamiset ja vuorovaikutussuhteet. Työssä tarkastellaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta interpersonaalisen viestinnän näkökulmasta. Katsauksen avulla selvitetään, millaisia sosiaalityöntekijöiden ja heidän asiakkaidensa väliset kohtaamiset ja vuorovaikutussuhteet ajankohtaisen puheviestinnän ja sosiaalityön tutkimuskirjallisuuden perusteella ovat. Kirjallisuuskatsauksen avulla tarkastellaan myös sitä, millaista tutkimusta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksesta on viimeisen kymmenen vuoden aikana tehty, sekä pohditaan mahdollisia suuntaviivoja tulevalle tutkimukselle aiheesta.

## 2. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus

### 2.1 Sosiaalityö

Sosiaalityön ytimessä niin Suomessa kuin kansainvälisesti on auttaminen, joka liittyy useimmiten ihmisten kohtaamiin haastaviin elämäntilanteisiin ja sosiaalisiin ongelmiin. Sosiaalityöntekijän rooliin kuuluu olla toimijana asiakkaan ja hänen ympäristönsä välillä edesauttaen asiakasta muutokseen ja eheytymiseen. Sosiaalityön käsite on paikoin ongelmallinen, sillä sen ohessa esiintyy lähikäsitteitä, joiden sisällöt ja eroavaisuudet eivät aina ole järin selkeitä. Näitä lähikäsitteitä on esimerkiksi sosiaaliala, sosiaalipalvelu ja sosiaaliohjaus. (Kananoja ym. 2011, 21 – 22) Kun edellä mainittuihin lisätään vielä sosiaalihuollon käsite, ei ole ihme, jos käsitteet herättävät laajuudellaan ja osittaisella päällekkäisyydellään kysymyksiä. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksen (2006, 24) mukaan Suomessa sosiaalipalveluiden parissa työskentelee kunnissa 115 000 henkilöä, sekä noin 50 000 henkilöä järjestöissä ja yrityksissä. Sosiaalihuolto koostuu useista eri ammattiryhmistä, mutta niistä keskeisimpiä ovat sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, lähihoitaja, lastentarhanopettaja ja lastenhoitaja (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus 2006, 24). Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan kuitenkin nimenomaan sosiaalityötä sen varsinaisessa merkityksessään, eikä tutkimusta uloteta koskemaan esimerkiksi sosiaalialaa yleensä. Näin ollen pois rajautuvat esimerkiksi sairaanhoidon tai perhepäivähoidon piirissä tapahtuva vuorovaikutus, ellei sitten tarkastelun kohteena ole juuri näissä ympäristöissä työskentelevät sosiaalityöntekijät ja heidän asiakkaansa.

Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet on määritellyt sosiaalityön seuraavasti: "Sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalityöntekijän yliopistokoulutuksen saaneen ammattihenkilön toimintaa, joka perustuu tieteellisesti tutkittuun tietoon, ammatillis-tieteelliseen osaamiseen ja sosiaalityön eettisiin periaatteisiin. Sosiaalityöllä vahvistetaan hyvinvointia edistäviä olosuhteita, yhteisöjen toimivuutta sekä yksilöiden toimintakykyisyyttä. Työ on yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien tilannearviointiin ja ratkaisuprosesseihin perustuvaa kokonaisvaltaista muutostyötä, joka tukee ihmisten selviytymistä." (Sosnet-verkkosivusto 2003) Sosiaalityö tapahtuu usein yhteiskunnallisten, yhteisöllisten sekä yksilöllisten tekijöiden rajapinnassa, ja onkin luonteeltaan monitasoista auttamistyötä. Sosiaalityötä tarjoavien organisaatioiden kirjo on myös varsin laaja, mikä on omiaan lisäämään työn moniulotteisuutta. Sosiaalityöntekijät sijoittuvat pääosin terveydenhuollon, koulutoimen ja erilaisten järjestöjen palvelukseen.

(Kananoja ym. 2011, 24 – 25) Sosiaalityö on ala, jonka täytyy pysyä muuttuvassa maailmassa valppaana, jotta niin jo olemassa olevien kuin uusienkin tukea tarvitsevien väestöryhmien tarpeisiin kyetään vastaamaan (Sovers 2008, 59).

Sosiaalityössä ollaan perinteisesti pyritty tukemaan riistettyjä väestöryhmiä.

Sosiaalityöntekijöiden asiakkaat koostuvatkin tänä päivänä erittäin laajalti eri väestöryhmistä, ja niiden luetteleminen kattavasti on haastavaa osittaisten päällekkäisyyksien vuoksi. (Sovers 2008, 57 – 58) Sosiaalityön asiakkaat ovat ihmisiä, jotka ovat sosiaalisesti epäedullisessa asemassa esimerkiksi väkivallan, sosiaalisen syrjäytymisen, ja näihin liittyen, resurssien puutteen vuoksi (Böhnich 2016, 10). Sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan kuuluu siis lähtökohtaisesti näiden sosiaalisesti alakynnessä olevien ihmisten auttaminen ja tukeminen. Soversin (2008, 58 - 59) mukaan sosiaalipalveluiden asiakkaina olevia henkilöitä yhdistää se, että heillä on fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia tai taloudellisia haasteita, joiden kukistamiseen he tarvitsevat tukea. Yleisimpiä sosiaalityön kenttiä ovat erilaisiin oikeusasioiden ajaminen, käyttäytymiseen liittyvät terveyspalvelut, lastensuojelu- ja perhetyö, yhteisöiden kanssa työskentely, rikosoikeudelliset palvelut, koulutuspalvelut, kriisipalvelut, ympäristöoikeus, perhe- ja parisuhdetyö, vanhustyö, maahanmuuttajien palvelut, lainsäädännöllinen toiminta, terveydenhoito, maanpuolustus, tutkimus- ja arviointityö, työelämäpalvelut sekä erilaiset kuntoutumispalvelut.

Sosiaalityöntekijän työskentelyä ohjaa tiedot, taidot sekä arvot. Sosiaalityön arvot heijastavat alan historiaa, ja ne ovat keskeisessä osassa sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta ja työskentelyä. Sosiaalityöntekijän tulee ongelmia ratkoessaan noudattaa alalle tyypillisiä arvoja sekä eettisiä periaatteita. Sosiaalityön professionalle on määritelty kuusi keskeistä ydinarvoa, joiden voi sanoa muodostavan alan arvoperustan ytimen. Nämä keskeiset arvot ovat palvelu, sosiaalinen oikeudenmukaisuus, ihmisarvo, ihmissuhteiden tärkeys, rehellisyys sekä pätevyys. Tällä tarkoitetaan sitä, että sosiaalityössä vuorovaikutussuhteet nähdään niin sosiaalisen kuin henkilökohtaisenkin muutoksen väylänä. (Strom-Gottfried 2008, 101 - 102) Vuorovaikutuksen näkökulmasta on tietenkin kiinnostavaa, että ammatin keskeisimpien arvojen joukossa on erityisesti mainittu vuorovaikutussuhteiden tärkeyden arvostaminen. Koska sosiaalityön keskeisempänä tavoitteena on juuri muutoksen tekeminen pahoinvoinnista hyvinvointiin, ja mikäli muutoksen nähdään tapahtuvan vuorovaikutuksessa, on vuorovaikutukselle sosiaalityössä annettu merkitys kiistämättä erittäin keskeinen. Koska

vuorovaikutussuhteet nähdään näin keskeisenä osana sosiaalityötä, on sosiaalityön tutkimus vuorovaikutuksen ja vuorovaikutussuhteiden näkökulmasta enemmän kuin perusteltua.

Sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaitojen voidaan katsoa olevan ensisijaisen tärkeitä sosiaalityössä, sillä ne ovat työssä niin keskeisessä roolissa. Sosiaalityöntekijän kyky olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa on läsnä niin sosiaalityöntekijän kyvyssä tehdä arviointeja, haastatella, osallistua ongelmanratkaisuun tai päätöksentekoon, ryhtyä suunnitelmien toimeenpanon ja arvioida toimien tehokkuutta. (Trevithick 2011, 8)

Vuorovaikutuksen näkökulmasta tarkasteltuna sosiaalityön moniulotteisuus on omiaan lisäämään aiheen kiinnostavuutta. Sosiaalityöntekijät työskentelevät useissa erilaisissa organisaatioissa monenlaisten ihmisten parissa, mikä osaltaan lisää tarvetta osaavalle vuorovaikutukselle. Sosiaalityöntekijöiden työssä on epäilemättä tarvetta erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin sopeutumiseksi, sekä toimivien vuorovaikutussuhteiden luomiselle monenlaisten asiakkaiden kanssa, jotka ovat toinen toistaan haastavammissa elämäntilanteissa.

## **2.2. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde**

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta voidaan tarkastella kuin mitä tahansa asiakassuhdetta. Siinä missä voittoa tavoittelevissa järjestöissä asiakkaat ovat tulonlähde organisaatiolle, ovat asiakkaat puolestaan voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden olemassaolon edellytys (Sias 2009, 155). Niinpä sosiaalityöntekijän työn tai sosiaalipalveluja tarjoavien organisaatioiden olemassaolon kannalta asiakas moninaisine tarpeineen on elintärkeä. Asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, joka ostaa tai vastaanottaa tuotteita tai palveluita. Siasin (2009, 157) mukaan vuorovaikutussuhteen näkökulmasta asiakassuhteet eroavat ennen kaikkea kahdella tapaa muista työpaikan vuorovaikutussuhteista. Ensinnäkin, asiakassuhteet esiintyvät aina organisaation ja sen ympäristön rajapinnassa. Toisin kuin esimerkiksi johtaja-alaisuus tai työpaikan ystävyysuhteet, jotka esiintyvät yleensä organisaation sisällä, kuuluu asiakassuhteisiin olennaisesti tuon organisaation ja ympäristön rajan ylitys. Toiseksi, asiakassuhteita määrittää varsin konkreettinen vaihdanta, kuten esimerkiksi rahan vaihtaminen tuotteisiin. Sosiaalityön kohdalla asiakas vaihtaa aikaansa ja luottamustaan sosiaalipalveluihin, joita organisaatio tarjoaa. Asiakassuhteille on myös tyypillistä se, että ne perustetaan lähtökohtaisesti varsin käytännöllisistä syistä, enemmän kuin esimerkiksi tunneperäisistä syistä käsin. (Sias 2009, 157)



Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen liittyy oleellisella tavalla suhteessa neuvoteltavat roolit ja identiteetit niin sosiaalityöntekijöille kuin asiakkaillekin. Sosiaalityölle on tyypillistä, että asiakkaan identiteetti määräytyy asiakkaan elämässään kohtaaman ongelman perusteella. Kyseisen ongelman vuoksi asiakas ylipäättään on sosiaalipalveluiden piirissä. Kyseisessä tilanteessa sosiaalityöntekijän identiteetti puolestaan rakentuu ongelman ratkaisemisen ympärille. (Juhila 2006, 25) Sosiaalipalvelujen kohdalla asiakkaat ovat tukalissa ja haastavissa tilanteissa omassa elämässään, ja sosiaalityöntekijän kautta saatavilla olevat sosiaalipalvelut voivat monessa tilanteessa olla viimesijainen tuen hakemisen paikka ja oljenkorsi, johon tartutaan vasta todellisen pakon ja ahdingon edessä. Toimivan ja mahdollisesti hyvinkin pitkäkestoisen asiakassuhteen rakentaminen on keskeisessä osassa sosiaalityötä. Seuraavaksi tarkastellaan niitä tekijöitä, jotka ovat keskeisiä pitkäkestoisen ja niin asiakkaan kuin organisaationkin näkökulmasta tyydyttävän asiakassuhteen rakentamisessa ja ylläpitämisessä.

Luottamusta voisi kuvailla menestyksekkään asiakassuhteen perustaksi. Asiakkaat solmivat suhteen mieluiten sellaisten organisaatioihin ja niiden edustajiin, joihin he luottavat (Sias 2009, 160). Luottamus onkin erittäin keskeinen osa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan toimivaa vuorovaikutusta. Samalla luottamuksen rakentumisen prosessi on keskeinen haaste sosiaalityön vuorovaikutuksessa. Asiaa ei helpota se, että asiakkaat ovat usein elämänsä aikana kokeneet pettymyksiä viranomaisia, tai ihmisiä kohtaan ylipäättään. (Kananoja ym. 2011, 138) Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen rakentamisen haasteena voi olla haluttomuus luoda suhdetta, mikäli asiakkaalla on kokemus, ettei hän pysty luottamaan sosiaalityöntekijään. Tässä valossa tarkasteltuna sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa luottamusta herättävän käyttäytymisen rooli on erityisen tärkeä. Mikäli sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta toivotaan pitkäkestoista, on luottamuksen säilyttäminen jatkuva prosessi. Menestys suhteen historiassa ennakoi menestystä myös tulevaisuudessa: mennyt ja nykyinen vuorovaikutuskäyttäytyminen vaikuttaa suhteen osapuolten vuorovaikutukseen tulevaisuudessa (Hunt, Arnett & Madhavara 2006, Sias 2009, 160 mukaan). On oleellista ottaa huomioon, että suhteen historiassa tapahtuneet asiat, kuten luottamuksen menettäminen, vaikuttavat osaltaan suhteen tulevaan vuorovaikutukseen. Lupausten pitäminen ja molemminpuolisen luottamuksen ja tyytyväisyyden säilyttäminen on täten siis ensiarvoisen tärkeää (Sias 2009, 160).

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta voidaan tarkastella monesta eri ulottuvuudesta käsin. Jokinen (2016, 145 – 147) selvittää teoksessaan neljä eri näkökulmaa aiheeseen. Näkökulmasta riippuen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde voidaan nähdä ensiksi yhteiskunnallisena, viranomaisen ja kansalaisen välisenä suhteena. Tosiäksi, se voidaan nähdä institutionaalisen suhteena tuon kyseisen instituution edustajan sekä asiakkaan välillä. Kolmanneksi, suhde voidaan nähdä ammatillisena sosiaalityön profession edustajan ja apua tarvitsevan asiakkaan välisenä suhteena. Neljäntenä ulottuvuutena voidaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta tarkastella vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen näkökulmasta, jolloin korostuu vuorovaikutuksessa tapahtuva luottamuksellinen ja vastavuoroinen kohtaaminen. Nämä edellä esitetyt erilaiset sosiaalityöntekijälle ja asiakkaalle asettuvat roolit eivät ole pysyviä ja muuttumattomia, vaan osittain päällekkäisiä. Vastavuoroisuuden ja luottamuksellisen asiakassuhteen rakentumisen kannalta olennaisena näyttäytyy kuitenkin ennen muuta vuorovaikutuksessa tapahtuva kahden ihmisen välinen aito kohtaaminen. Vaikka yhteiskunnallinen, institutionaalinen ja ammatillinen suhde ovat omalta osaltaan merkityksellisiä vastavuoroisen suhteen rakentumisessa, tapahtuu kohtaamiset lopulta viime kädessä juuri interpersonallisessa vuorovaikutuksessa.

Myös Juhila (2006) paneutuu kirjassaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen, ja tarkastelee sitä useasta eri näkökulmasta käsin. Hänen mukaansa kyseisen suhteen voi nähdä liittämisen- ja kontrollisuhteena, kumppanuussuhteena, huolenpitosuhteena tai vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena. Liittämisen- ja kontrollisuhteen näkökulmasta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa korostuu syrjäytyneiden liittäminen yhteiskuntaan, ja tarvittaessa kontrollin käyttäminen tämän liittämisen onnistumiseksi. (Juhila 2006, 49) Kumppanuussuhteessa lähtökohtana on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan toimiminen rinnakkain ja tasa-arvoisina kumppaneina toisiinsa nähden, ilman hierarkkista asetelmaa asiakkaan ja ammattilaisen välillä (Juhila 2006, 103 – 104). Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta huolenpitosuhteena tarkastellessa taas korostuu sosiaalityöntekijän aktiivisuus tuen tarjoajana, asiakkaan ollessa passiivisempi avun vastaanottaja (Juhila 2006, 151). Tämän työn kannalta erityisen mielenkiintoista on kuitenkin tarkastella sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena, jonka keskiöön asettuu työntekijän ja asiakkaan väliset kohtaamiset. Tässä lähestymistavassa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan roolit ovat dynaamisia ja tilanteittain vaihtuvia, toisin kuin edellä mainituissa lähestymistavoissa, joissa sosiaalityöntekijälle ja asiakkaalle muodostuvat roolit ovat

pysyvämpiä. Vuorovaikutusta painottavassa lähestymistavassa keskeisessä osassa on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan identiteetit ja identiteettineuvottelu. Esimerkiksi uhrin ja toimijan identiteetit asiakkailla, ja tukijan ja kontrolloijan identiteetit puolestaan sosiaalityöntekijöillä. (Juhila 201 – 202)

Sias (2009, 163) tarkastelee tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakassuhteen kehittymiseen. Hän nostaa esille organisaation ”keulakuvana” toimivat työntekijät (*front people*) ja heidän merkityksensä vahvojen ja pitkäkestoisten asiakassuhteiden kehittämisessä ja ylläpitämisessä. Erityisesti huomiota on kiinnitetty sellaisiin taitoihin, osaamiseen sekä persoonallisuuden piirteisiin, jotka ovat tärkeitä asiakassuhteen luomisessa. Voittoa tavoittelemattomissa yrityksissä ja esimerkiksi sosiaalipalveluja tarjoavassa organisaatiossa nämä organisaation edustajina toimivat työntekijät ovat tyypillisesti esimerkiksi ohjausta tai neuvontaa asiakkaille antavia henkilöitä. Siasin (2009, 167) mukaan asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa toimivien työntekijöiden merkitys asiakassuhteen muodostumiselle ja kehittämiselle on keskeinen. Hänen mukaansa erityisen tärkeää on työntekijällä oleva tieto niin asiakkaasta kuin hänelle tarjottavista palveluista. On myös tärkeää, että työntekijä huolehtii suhteesta sen molemmille osapuolille koituvien hyötyjen toteutumisesta.

Siasin (2009, 167) mukaan asiakassuhteen kannalta sellaiset vuorovaikutuksessa ilmenevät taidot kuten tiedon jakaminen, sopeutuvuus sekä joustavuus vaikuttavat olevan yhteydessä menestyksekkään ja positiivisen asiakassuhteen kehittymiseen. Hänen mukaansa erityisen tärkeää on työntekijällä oleva tieto asiakkaasta, sekä kyky soveltaa tätä tietoa räätälöimällä asiakkaalle tarjottavat palvelut vastaamaan hänen ainutlaatuisia tarpeitaan. Asiakaskontaktissa toimivien työntekijöiden ohella myös esimerkiksi organisaatioon liittyvät tekijät vaikuttavat asiakassuhteisiin. Myös valta on aina läsnä asiakassuhteissa, sillä asiakassuhteissakin on erilaisia valtaeroja asiakkaan ja ammattilaisen välillä (Sias 2009, 168). Sosiaalityöntekijä on hyvä esimerkki työntekijästä, joka toimii asiakaskontaktissa ja näin edustaa organisaatiotaan. Samalla sosiaalityöntekijän vuorovaikutuskäyttäytymisellä sekä vuorovaikutukseen liittyvillä ominaisuuksillaan on huomattava merkitys asiakassuhteen muodostumiseen ja ylläpitämiseen. On myös maininnan arvoista, että sosiaalityöntekijällä on monissa tapauksissa huomattava valta-asema asiakkaaseen nähden.

Sosiaalityön tarkoituksena on parantaa, ylläpitää ja palauttaa sosiaalista toimintakykyä sekä edistää sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumista. Näitä perimmäisiä tavoitteita toteutetaan käytännössä niin yksilöiden, ryhmien ja yhteisöjen tasolla. (Hopps & Lowe 2008, 38) Toisin kuin esimerkiksi ystävyys-suhteisiin, sosiaalityössä vuorovaikutussuhteisiin asiakkaan ja ammattilaisen välillä liittyy jokseenkin yksityiskohtainen tavoite sekä tietty organisaatioon liittyvä konteksti. Tällainen konkreettinen, jopa tarkoin määritelty tavoite voi asiakkaan näkökulmasta olla esimerkiksi toive tai odotus siitä, että jotakin tämän elämäntilanteen kannalta hyödyllistä tapahtuu. Tavoite liittyykin usein jonkin positiivisen muutoksen tekemiseen asiakkaan elämäntilanteessa. On olennaista, että asiakas pystyy näkemään vuorovaikutussuhteen sosiaalityöntekijän kanssa tärkeänä osana auttamisprosessia. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen vuorovaikutussuhteen laatu määrittelee huomattavan paljon koko auttamisprosessin onnistumista. Mikäli sosiaalityöntekijä onnistuu luomaan välittävän ja empaattisen suhteen asiakkaaseen, näyttää myös auttamisprosessi onnistuvan tehokkaasti. Viestintä onkin niin sosiaalityön, kuin minkä tahansa muunkin auttamistyön ytimessä. Sosiaalityössä viestintä on moninaista: verbaalin ja nonverbaalin vuorovaikutuksen lisäksi se voi muodostua kirjoitetusta viestinnästä esimerkiksi kirjeiden, muistioiden ja raporttien muodossa. (Heinonen & Spearman 2001, 110-111).

Vuorovaikutus on keskeisessä osassa sosiaalityötä. Vuorovaikutussuhteet sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä voivat kestää vuosia, tai toisaalta ne voivat olla myös hyvin lyhyitä. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen vuorovaikutussuhteen aloittaminen, kehittyminen, ylläpitäminen ja päättyminen vaatii tietoisia vaivannäköä sekä huomattavia vuorovaikutustaitoja. Niiden kehittymiseen vaikuttavat suhteessa jaetut säännöt, suhteen tarkoitus, vuorovaikutukseen liittyvät roolit, suhteeseen liittyvät odotukset sekä sen osapuolten tarpeet. (Heinonen & Spearman 2001, 110-111). Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä suhdetta voidaan kuvailla kumppanuudeksi, jota yhdistää tietyt komponentit. Näitä ovat välittäminen ja huolehtiminen, empaattisuus ja rehellisyys, ihmisten hyväksyminen, itsemääräämisoikeus ja itsenäisyys, luottamuksellisuus, valta, auktoriteetti ja kontrolli, tarkoitus ja sitoutuminen, asiayhteys ja rakenne sekä asiakkaan muutoskapasiteetin tunnistaminen. (Heinonen & Spearman 2001, 112)

Välittämisen ja huolehtimisen osoittaminen muodostaa sosiaalityön arvojen ja toiminnan ytimen. Jokaista asiakasta täytyy kunnioittaa, arvostaa heidän ihmisyytään sekä puolustaa

oikeutta tulla kuulluksi, ymmärretyksi ja autetuksi. Toisten hyvinvoinnista huolehtiminen onkin kenties yksi perustavanlaatuisimmista sosiaalityön sisällöistä. Sosiaalityöntekijän tulee tietoisesti harkita toimintansa tarkoitusta ja tavoitteita kyetäkseen toimimaan asiakkaansa tarpeet huomioiden. Sosiaalityöntekijän tehtäväksi muodostuu asiakkaan turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen usealla eri tasolla. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on varmistaa asiakkaan turvallisuuden varmistaminen tämän sosiaalisissa ja fyysisissä ympäristöissä, mutta toisaalta myös sosiaalityön prosesseissa. Samalla asiakkaan turvallisuuden tunteesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen voi tarkoittaa myös varsin arkista vuorovaikutuskäyttäytymistä, kuten turvallisen ja viihtyisän ilmapiirin luominen asiakkaan ensimmäisessä tapaamisessa. (Spearman & Heinonen 112-113)

Empatialla tarkoitetaan kykyä ymmärtää toista ja tarkastella tilannetta tämän näkökulmasta. Empatia onkin erottamaton osa sosiaalityötä. Huolimatta siitä, että empatia ja sen osoittaminen sosiaalityössä saattavat vaikuttaa itsestäänselvyyksiltä, on empatian osoittamista mielekästä tarkastella hieman lähemmin vuorovaikutuksen näkökulmasta. Empatiaa osoitetaan nimittäin juuri vuorovaikutuksen keinoin: aktiivisesti kuuntelemalla ja suhtautumalla ymmärtäväisesti asiakkaan kertomaan. Empaattisessa suhtautumisessa onkin kyse nimenomaan sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidoista. Toisaalta empaattinen suhtautuminen vaatii myös ymmärrystä ihmisen käyttäytymisestä esimerkiksi stressissä ja kriisissä. Empatian ohella myös rehellisyys on olennainen osa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Tyhjä, siis epärehellinen vakuuttelu asioiden järjestymisestä ei kuulu sosiaalityöntekijän osaavaan vuorovaikutukseen. Sen sijaan sosiaalityöntekijän tulisi ilmaista rehellisesti, mutta kuitenkin toivoa nujertamatta, mikä asiakkaan tilanteessa vaikuttaa realistiselta. Sosiaalityöntekijän keskeiseksi haasteeksi vuorovaikutuksen näkökulmasta nouseekin tasapainoilu empatian ja erillisyyden välillä. Etenkin sosiaalityöntekijän uran alussa voi ilmetä haasteita kyvyssä suhtautua toisaalta kyllin empaattisesti, mutta samalla säilyttää riittävä erillisuus asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Empatian osoittaminen tapahtuu tarkoituksenmukaisen ja oikein ajoitetun verbaalisen ja nonverbaalisen viestinnän keinoin. Vähemmän taidokkaan vuorovaikutuksen seurauksena asiakkaalle saattaa välittyä turhan mekaaninen, eikä kovin aito kuva sosiaalityöntekijän vuorovaikutuksesta. Harjoituksen myötä tällainen empatian osoittamista häiritsevä vuorovaikutuskäyttäytyminen on mahdollista kuitenkin kehittää taidokkaampaan suuntaan. (Heinonen & Spearman 2001, 113-114)

Huolehtimisen ja empaattisuuden ohella sosiaalityöntekijän tulee osata suhtautua hyväksyvästi asiakkaaseen silloinkin, kun tämän toimintaa voi olla vaikea ymmärtää tai kun asiakas suhtautuu sosiaalityöntekijään epäystävällisesti. Tällainen hyväksyvä suhtautuminen tarkoittaa kohtelua ilman tuomitsemista tai oletuksia siitä, mitä asiakas on, on ollut tai mitä hänen pitäisi olla. Hyväksyvä ote sosiaalityössä auttaa arvostamaan erilaisuutta, ja toisaalta myös estää tekemästä hätäisiä, tuomitsevia tulkintoja asiakkaan tilanteista tietämättä, millaista on olla hänen kengissään. Sosiaalityön kontekstissa on otettava huomioon, että ihmiset tekevät päätöksiä siitä käsin, kuinka he tulkitsevat omia todellisuuksiaan. Ymmärtämällä näitä asiakkaiden tekemiä tulkintoja sosiaalityöntekijä saa tärkeää tietoa työnsä tueksi: tietoa, joka perustuu ihmisten päivittäiseen elämään, eikä ainoastaan teorioihin ja tutkimukseen. (Heinonen & Spearman 2001, 114-115)

Useat sosiaalityössä käytettävät teoreettiset lähestymistavat ja konseptit perustuvat ajatukselle siitä, että emotionaalinen kehittyminen on jatkuva prosessi, ja että ihmisissä on läpi heidän elämänsä sisäsyntyinen kyky muutokseen, kasvuun ja kehittymiseen. (Trevithick 2011, 123) Myös Heinosen ja Spearmanin (2001, 115 – 117) mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa on olennaista tunnistaa asiakkaan kyky muutokseen. Keskeisenä ajatuksena on, että jokaisessa ihmisessä on kyky muutoksen tekemiseen, ja että ihminen ohjautuu sisäsyntyisesti kohti kasvua ja kehitystä. Toisinaan ihmisten elämässään kohtaamat vaikeudet hämärtävät käsityksen voimavaroista, joihin he voivat tukeutua. Tällöin omien vahvuuksien ja voimavarojen tunnistamien sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyössä on omiaan parantamaan itseluottamusta, lisäämään toivoa sekä motivaatiota muutokseen. Sosiaalityöntekijä auttaa asiakasta siis monin tavoin: tunnistamaan voimavarojaan, tutustumaan hänellä oleviin erilaisiin mahdollisuuksiin sekä luomalla uusia vaihtoehtoja asiakkaalle. Samalla on kuitenkin ehdottoman tärkeää säilyttää asiakkaan itsemääräämisoikeus. Asiakkaan tulee itse loppukädessä tehdä omat päätöksensä ja kantaa vastuu niistä. Valintojen tekemisessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisellä vuorovaikutuksella on kuitenkin tärkeä rooli: avoin vuorovaikutus ja ajatusten vaihtaminen voi auttaa asiakasta näkemään uusia vaihtoehtoja ja strategioita. Tällainen uusien näkökulmien saaminen vuorovaikutuksen seurauksena voi olla asiakkaan näkökulmasta varsin voimaannuttavaa ja motivoivaa.

Luottamus on yksi keskeinen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan toimivaa vuorovaikutusta määrittävä tekijä. Luottamuksen rakentumisen prosessi näyttääkin olevan keskeinen haaste sosiaalityön vuorovaikutuksessa. Asiaa ei helpota se, että asiakkaat ovat usein elämänsä aikana kokeneet pettymyksiä viranomaisia, tai ihmisiä kohtaan ylipäättään. (Kananoja ym. 2011, 138.) Asiakas käsittelee usein sosiaalityöntekijän kanssa henkilökohtaisia asioita ja elämässä kohtaamiaan vaikeuksia, ja sosiaalityöntekijän tulee ehdottomasti suhtautua tähän tietoon luottamuksellisesti. On kuitenkin joitakin tilanteita, joissa sosiaalityöntekijällä on oikeus rikkoa salassapitovelvollisuuttaan, kun kyseessä on esimerkiksi tilanne, jossa asiakkaan tai muun henkilön henki on vaarassa. Muun muassa tällaisissa tilanteissa sosiaalityöntekijät joutuvat toimimaan työnsä ominaisten ristiriitaisuuksien parissa – työlle ominaiseen tapaan toiminnassa yhdistyy valta, auktoriteetti ja kontrolli samalla empaattisen välittämisen kanssa. Kontrollin näkökulma korostuu niissä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisissä suhteissa, joissa asiakas ei ole vapaaehtoisesti. (Heinonen & Spearman 2001, 118 – 119) Vaikka sosiaalityöntekijä joutuukin toisinaan tekemään itsenäisiä arvioita ja laittamaan toimenpiteitä käytäntöön, tulisi tämä kontrollikin toteuttaa kunnioittavalla tavalla (Callahan 1993, Heinonen & Spearman 2001, 118 - 119 mukaan).

Vuorovaikutuksen rooli sosiaalityössä vaihtelee sen mukaan, mitä sosiaalityön toimintatapaa harjoitetaan. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on kuitenkin aina sosiaalipalveluja tarjoavan organisaation ohella toinen sosiaalityön perustavanlaatuisista lähtökohdista (Raunio 2009, 170). Sosiaalityön toimintatavat voidaan jaotella byrokraatiatyöhön, palvelutyöhön ja psykososiaaliseen työhön toimipisteiden ja niiden tarjoamien palveluiden sisällön mukaan. Byrokraatiatyössä pääosassa ovat esimerkiksi etuuden myöntäminen tai pakkotoimet. Palvelupisteet sen sijaan tarjoavat palvelutyötä ohjauksen ja neuvonnan muodossa, psykososiaalisen työn koostuessa terapeuttisten organisaatioiden tarjoamista terapeuttisista keskusteluista (Sipilä 1989, Raunio 2009, 170 mukaan). Palvelutyössä sen sijaan korostuu byrokraatiatyötä enemmän asiakkaan ja työntekijän välinen neuvottelu ja yhteisen ymmärryksen luominen. Asiakkaan palvelutarpeisiin syvällisellä tasolla perehtymällä on sosiaalityöntekijän mahdollista yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa löytää tälle tarkoituksenmukaisimmat palvelut. (Raunio 2009, 174-175.) Psykososiaalinen sosiaalityö puolestaan vaatii sosiaalityöntekijältä hyvää ymmärrystä asiakkaiden varsin monimutkaisista ongelmista sekä niiden ratkaisemisesta vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Vaikka psykososiaalisessa sosiaalityössä keskiössä on asiakkaan vuorovaikutus omassa sosiaalisessa ympäristössään, painottuvat asiakkaan

yksilölliset tekijät enemmän, kuin byrokraattisessa ja palvelutyössä. (Raunio 2009, 178)

Vuorovaikutuksen näkökulmasta on selvää, että tällaisen byrokraatiatyötä monitahoisempaan ja syvällisempään ohjaukseen ja neuvontaan vaaditaan myös erilaista vuorovaikutusta.

### **2.3. Sosiaalityöntekijän vuorovaikutusosaaminen**

Vuorovaikutuksella on keskeinen rooli ihmisen jokapäiväisessä elämässä. Koska olemme yhteydessä muihin ihmisiin nimenomaan vuorovaikutuksen keinoin, on vuorovaikutuksella vaikutusta hyvinvointiimme laajemminkin. Vuorovaikutus ja siihen liittyvä osaaminen on perustavanlaatuisen osa ihmisen sosiaalista toimintaa (Hannawa & Spitzberg 2015, 4). Sujuva toimiminen sosiaalisessa ympäristössämme vaatii onnistuneita kohtaamisia muiden ihmisten kanssa, sillä muut ihmiset ovat erottamaton osa ympäristöä, jossa toimimme (Spitzberg & Cupach 1984, 11-12). Sujuvan vuorovaikutuksen merkitys on huomattava myös sosiaalityön kontekstissa, jossa vuorovaikutuksessa ratkotaan asiakkaan elämäntilanteisiin liittyviä ongelmia ja pyritään parantamaan tämän elämänlaatua. Sosiaalityöntekijän vuorovaikutusosaaminen on tärkeää sosiaalityön onnistumiseksi. Seuraavaksi tarkastellaan keskeisiä sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaitoja.

Trevithick (2011) on kategorisoinut sosiaalityöntekijän viestintätaitoja. Ensimmäisenä kategoriana on sosiaalityöntekijän interpersonaaliset taidot, joita tarvitaan kasvokkainvuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Toiseksi sosiaalityöntekijä tarvitsee työssään verbaalisia taitoja, mikä pitää sisällään esimerkiksi sensitiivisyyden niiden sanojen valinnassa, joita hän käyttää keskustellessaan asiakkaan kanssa arkaluontoisista asioista. Kolmanneksi sosiaalityöntekijä tarvitsee työssään nonverbaalisia taitoja, ja herkkyyttä nonverbaaleille vihjeille. Kadushin ja Kadushin (1997, 287 – 320, Trevithick 2011, 167 - 168 mukaan) ovat luokitelleet sosiaalityöntekijän nonverbaalisen viestinnän taitoja seitsemää seitsemään eri kategoriaan. Kronemiikalla viitataan sosiaalityöntekijän kykyyn pysyä aikatauluissa, olla ajoissa valmistautunut sekä saapua tapaamisiin ajallaan. Artifakteilla viitataan puolestaan fyysiseen olemukseen ja esimerkiksi vaatteisiin, jotka on valittu. Mielenkiintoista kyllä, myös eri tunteiden mukanaan tuomat hienovaraiset muutokset henkilön ominaisessa tuoksussa listataan tässä kategorisoinnissa osaksi nonverbaalisia vihjeitä. Koskettamalla viestimisellä tarkoitetaan tässä yhteydessä esimerkiksi kättelyä tai muuta kontekstiin sopivaa tervehdystä, kuten halausta. Paralingvistiikalla viitataan äänen ominaisuuksien hienovaraisiin muutoksiin, ja siihen tapaan, jolla asiat ilmaistaan, kuten äänenvoimakkuuteen, intonaatioon, artikulointiin



ja intensiteettiin. Proksemiikalla viitataan etäisyyteen, kuten henkilökohtaiseen tilaan, jonka eri ihmiset tarvitsevat ollakseen rennosti. Kinesiikalla viitataan kehonkieleen, kuten katsekontaktiin, kehon asentoon ja kasvojen ilmeisiin. Vaikka sosiaalityöntekijän näkökulmasta nämä nonverbaalit viestintätaidot on tärkeitä asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa työskennellessä, on niihin kohdistunut melko vähän tutkimusta.

Trevithickin (2011, 168 – 170) mukaan havainnointi on yksi keskeinen sosiaalityöntekijän viestintätaidoista. Havainnointi on läsnä jokaisessa interventiossa sosiaalityöntekijän havainnoidessa asiakastaan, mutta sitä voidaan käyttää myös erillisenä metodina esimerkiksi kutsumalla toinen sosiaalityöntekijä havainnoimaan vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Havainnoidessa tulee kuitenkin muistaa noudattaa tarkkuutta, sillä vaarana on esimerkiksi liian hätäisten johtopäätösten ohella se, ettei sosiaalityöntekijä tiedosta kyllin selkeästi niitä omia ennakkokäsityksiään, jotka saattavat vaikuttaa hänen tekemiinsä tulkintoihin. Kuuntelemisen taitoja ei voi korostaa liikaa, sillä kuulluksi tuleminen voi olla erityisen tärkeää niille asiakkaille, jotka kokevat tulleensa muuten elämässään hiljennetyksi (Trevithick 2011, 171). Kuuntelemisen taidoissa sosiaalityöntekijän on keskeistä muun muassa pyrkiä olemaan mahdollisimman empaattinen ja avoin, säilyttää hyvä katsekontakti, hyväksyä hiljaisuudet osana viestintää, olla tietoinen omista mahdollisesti häiritsevistä manereistamme ja antaa asiakkaiden löytää itse haluamansa sanat, joita käyttää vuorovaikutuksessa. (Trevithick 2011, 172)

Erityisen merkittävää osassa sosiaalityöntekijän viestintätaitoja on taito haastatella (*interview*) jota suomeksi voinee kutsua myös kyselemiseksi. Tällaista sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä haastattelua voisi luonnehtia keskusteluksi, jolla on tarkoitus ja päämäärä. Haastattelemalla, tai kyselemällä, sosiaalityöntekijän on mahdollista saada tärkeää tietoa asiakkaasta ja hänen tilanteestaan ja motivaatiostaan. Vain sillä tavalla sosiaalityöntekijä kykenee ylipäättään ymmärtämään asiakkaan tilannetta, ja sen myötä tarjoamaan tälle oikeanlaista tukea. Oleellista on havainnoida ja sitten tulkita asiakkaiden vuorovaikutuksen sanomat, jotka joskus saattavat olla monitulkintaisia. Asiakas saattaa sanoa yhtä, mutta tarkoittaa toista. Näissä tilanteissa on tärkeää, että sosiaalityöntekijällä on tilanteiden vaatimaa herkkyyttä havaita ja tulkita vuorovaikutuksessa saatuja vihjeitä, ja toimia niiden edellyttämällä tavalla. (Coulshed & Orme 2006, 85) Haastatteluun liittyviä viestintätaitoja voidaan eritellä yksityiskohtaisesti, ja erottaa haastattelutaidoista muun muassa haastattelun

suunnitteluun liittyvät taidot, sekä haastattelutilanteen eri vaiheisiin liittyvät taidot.

Haastattelutilannetta voidaan jakaa pienempiin kokonaisuuksiin erottamalla esimerkiksi haastattelun alun, jolloin asiakas olisi tärkeää saada tuntemaan olonsa tervetulleeksi. Myös sympatian ja empatian osoittamien tilanteessa on tärkeää, ja tiedon hankinta puolestaan on yksi keskeisimpiä haastattelutaitoja. Myös haastattelutilanteen päättäminen ja yhteenvetojen muodostaminen on tärkeää sujuvan vuorovaikutustilanteen luomiseksi. (Trevithick 2011, 186)

Gerlander ja Isotalus (2010, 6) kuvailevat ihmissuhdeammattiksi sellaista työtä, joka koostuu pääosin työskentelemisestä viestintäsuhteissa ihmisten kanssa. Tällaisissa ammateissa viestinnällä on kaksijakoinen rooli: toisaalta se on työtehtävien kannalta elintärkeä työväline, mutta toisaalta se voidaan myös nähdä työn tekemisen kontekstina – siis paikkana, jossa työ tapahtuu. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta voi kuvailla ihmissuhdeammattiksi. Kuten mitkä tahansa vuorovaikutussuhteet, myös professionaaliset vuorovaikutussuhteet rakentuvat vuorovaikutuksessa verbaalisen ja nonverbaalisen vuorovaikutuksen myötä. Nonverbaalisen viestinnän avulla vuorovaikutussuhteita voidaan kehittää, syventää ja pitää yllä (Guerrero 2014, 58). Ifen (2012, 273 – 274) mukaan ammatilliset rajat ovat keskeinen osa sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijän ammattitaitoon sisältyy tällaisten ammatillisten rajojen säilyttämien. Ammatillisten rajojen tulee sosiaalityöntekijän työskentelyssä olla selkeästi määritellyt kahdesta syystä. Ensiksi, ammatillisen roolin säilyttäminen turvaa asiakasta, ja pitää huolen siitä, että työskentelyn fokus säilyy asiakkaan tarpeissa ja niiden täyttämässä. Kyseiseen auttamisprosessiin sosiaalityöntekijän henkilökohtaiset mielipiteet tai yksityinen elämä ei varsinaisesti kuulu. Toiseksi, sosiaalityössä säilytettävät ammatillisuuden rajat ovat tarkoitettu suojelemaan sosiaalityöntekijää. Henkisesti usein varsin kuormittavien aiheiden parissa työskentely voi pahimmillaan johtaa uupumiseen, mikäli sosiaalityöntekijä ei osaa rajata asiakkaiden kohtaamia asia tietyn emotionaalisen etäisyyden taakse ja suhtautua niihin sopivalla ammatillisella välimatkalla.

### 3. Kirjallisuuskatsauksen tavoitteet ja toteutus

Tämän kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on kuvata ja jäsentää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta tehtyä tutkimuskirjallisuutta viimeisen kymmenen vuoden ajalta. Tavoitteena on perehtyä sellaiseen kansainväliseen tutkimuskirjallisuuteen, jossa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta tarkastellaan nimenomaan viestinnän näkökulmasta. Kirjallisuuskatsaus on tutkimustekniikka, jossa luodaan lähtökohtia uudelle tutkimukselle perehtymällä aiheesta jo tehtyyn tutkimukseen. Ytimekkään luonnehdinnan mukaisesti kirjallisuuskatsaus on ”tutkimusta tutkimuksesta”. (Salminen 2011, 4.) Tutkimusten tuloksista luodaan uutta tutkimusta metodille tyypillisiä menetelmällisiä ohjeita noudattaen (Salminen 2011, 1). Kirjallisuuskatsauksen avulla kuvataan tyypillisesti sitä, missä määrin aihepiiristä on olemassa tehtyä tutkimusta, millaista sisältöä siinä on, ja mitä menetelmiä tutkimuksessa on käytetty (Johansson ym. 2007, 3). Kirjallisuuskatsauksen voi toteuttaa kuvailevana kirjallisuuskatsauksena, systemaattisena kirjallisuuskatsauksena tai meta-analyysinä. (Salminen 2011, 6) Tämä kirjallisuuskatsaus on toteutettu systemaattisena kirjallisuuskatsauksena. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus tarkoittaa sitä, että tutkittavasta aiheesta pyritään sisällyttämään kattavasti kaikki sitä koskeva kirjallisuus (Aveyard 2014, 10).

Tämän kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on kuvata ja jäsentää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta tehtyä tutkimuskirjallisuutta viimeisen kymmenen vuoden ajalta. Tavoitteena on perehtyä sellaiseen kansainväliseen tutkimuskirjallisuuteen, jossa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta tarkastellaan erityisesti interpersonaalisen viestinnän näkökulmasta. Tutkimuksen piiristä pois rajautuu siis esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden keskinäinen viestintä ja vuorovaikutus heidän työyhteisössään. Tässä opinnäytetyössä selvitetään, millaisia sosiaalityöntekijöiden ja heidän asiakkaidensa väliset kohtaamiset ja vuorovaikutussuhteet ajankohtaisen puheviestinnän tutkimuskirjallisuuden perusteella ovat. Tutkimus toteutetaan kirjallisuuskatsauksena, joka ulottuu vuosille 2008 -2018. Kirjallisuuskatsaus vastaa seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksesta on viime vuosina tutkittu ja mitä siitä on havaittu?
2. Millaisia ovat olleet tutkimusasetelmat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta koskevassa tutkimuskirjallisuudessa?

## **Kirjallisuushaun toteutus**

Tämän sytsemaattisen kirjallisuuskatsauksen tiedonhaku kohdistettiin viestinnän alan EBSCO Communication and Mass Media Complete -tietokantaan sekä sosiaalitieteiden ProQuest Social Services Abstracts -tietokantaan. Kyseiset tietokannat valittiin ensisijaisiksi tietokannoiksi kirjallisuushakuun, sillä ne ovat kansainvälisiä ja keskeisiä omien alojensa tietokantoja, ja koska tämän kirjallisuuskatsaus sisältää aihepiirinsä puolesta olennaisesti niin viestinnän kuin sosiaalitieteidenkin näkökulman. Kirjallisuushaun edetessä lisähakua tehtiin myös kansainvälisellä, monitieteisellä EBSCO Academic Search Elite -tietokannalla, mutta se ei tuottanut aiheen rajauksen mukaisia lisätuloksia kirjallisuushaulle. Sen sijaan Jyväskylän yliopiston kirjaston informaatikoilta haettiin tukea tiedonhakuun, ja sen seurauksena lisähauulle löytyikin toinen reitti. Haku nimittäin ulotettiin ProQuest Social Science Premium Collection -tietokantapakettiin. Tällä tavalla tiedonhaku saatiin ulotettua yhdellä haulla myös seuraaviin ProQuestin tietokantoihin: Criminology Collection, Education Collection, International Bibliography of the Social Sciences (IBSS), Library & Information Science Collection, Linguistics Collection, Politics Collection ja Sociology Collection.

Kirjallisuushaun perusta muodostui työn kannalta keskeisimmistä käsitteistä, jotka selvitettiin perehtymällä aihepiiriä koskevaan kirjallisuuteen. Jo tässä varhaisessa vaiheessa aloitettiin prosessinomainen kirjallisuushaku alustavilla, kokeellisilla tiedonhauilla sitä mukaa, kun relevantteja käsitteitä alan kirjallisuudesta löytyi. Tällaisilla kokeellisilla testihauilla saatiin konkreettista tuntumaa siitä, kuinka paljon aiheesta löytyy työn tavoitteen kannalta relevanttia tutkimuskirjallisuutta, ja samalla saatiin mahdollisuus kokeilla erilaisia muodostettuja hakusanoja ja -lausekkeita käytännössä. Tiedonhaun luotettavuuden takaamiseksi tässä työvaiheessa korostuu vaihtoehtoisten hakusanojen etsimisen tärkeys, jotta tiedonhaku ulottuu mahdollisimman laaja-alaisesti aihepiiriä koskevaan tutkimukseen. Liian suppeat tai aiheen kannalta epäolennaiset ja aihetta huonosti ilmentävät hakusanat saattavat vääristää koko tiedonhakua, ja saattaa systemaattisen kirjallisuuskatsauksen jo tässä vaiheessa väärille raiteille.

Koska kyseessä on puheviestinnän opinnäytetyö, jossa vuorovaikutuksen näkökulma on erittäin keskeinen, tuli vuorovaikutusta kuvaavia hakusanoja etsiä huolellisesti. Niinpä työn kannalta olennaisen *vuorovaikutus* -käsitteen englanninkielisiksi hakusanoiksi valikoitui *social interaction, interpersonal communication sekä interpersonal interaction*. Tiedonhakua

ei oltu kuitenkaan rajattu koskemaan ainoastaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisiä kohtaamista tai toisaalta ainoastaan heidän välistään vuorovaikutussuhdetta koskevaksi, vaan tutkimusartikkeleita haettiin sekä vuorovaikutukseen että vuorovaikutussuhteeseen liittyen. Niinpä oli tärkeää sisällyttää myös monipuolinen valikoima *vuorovaikutussuhdetta* kuvaavia englanninkielisiä hakusanoja osaksi tiedonhakuprosessia. Tällaisiksi *vuorovaikutussuhdetta* kuvaaviksi hakusanoiksi muodostui tässä vaiheessa seuraavat sanat: *relationship\**, *interpersonal relationship\**, *human relationship\** sekä *interpersonal relations\**.

Jotta tiedonhaku olisi mahdollisimman monipuolinen ja kattava, sisällytettiin hakusanoihin myös *vuorovaikutusosaamista* koskevia hakusanoja, sillä kirjallisuuteen perehdyttäessä osoittautui sosiaalityöntekijän vuorovaikutusosaamiseen liittyvät seikat osaksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta. *Vuorovaikutusosaamista* kuvaavaa tutkimuskirjallisuutta etsittiin englannin kielisillä hakusanoilla *communication competence*, *social competence*, *relational competence*, *communication skills*, *social skills*, *interpersonal skills* sekä *relational skills*. Näin ollen alkoi tiedonhakuun muodostua jo jokseenkin kattavasti erilaisia vuorovaikutusta kuvaavia hakusanoja, jotka olivat monimuotoisuudessaan seuraavat: *interpersonal communication*, *social interaction*, *interpersonal interaction*, *relational interaction*, *relationship\**, *interpersonal relation\**, *social relation\**, *interpersonal relationship\**, *communication competence*, *social competence*, *relational competence*, *communication skills*, *social skills*, *interpersonal skills*, *relational skills* ja *interaction skills*.

Lisäksi tiedonhakuun tuli sisällyttää työn kontekstia, eli sosiaalityötä kuvaavia sanoja, jotka englanniksi muodostui yksinkertaisuudessaan muotoon *social work\** ja sen ohella myös *social service\**. Koska työhön pyritään löytämään erityisesti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta tai vuorovaikutussuhdetta käsitteleviä tutkimuksia, lisäksi hakulausekkeisiin myös *asiakas* -sanan, joka oli tässä auttamistyön kontekstissa ennen kaikkea englannin kielen *client\** -sana. Suomen kielen *asiakas* -sanan englanninkielisenä vastikkeena käytetään sekä *client-* että *customer* -sanoja. Tiedonhakuun sisällytettiin myös asiakasta kuvaava termi *customer\**. Lisäksi hakusanoiksi asetettiin asiakassuhdetta kuvaavat sanat *client relation\**, *client relationship\** sekä *client relations\**. Tässä vaiheessa oli aika kokeilla valittuja hakusanoja käytännössä valituissa tietokannoissa. Muutaman pintapuolisen koehaun suorittamisen jälkeen kävi ilmi, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta koskevaa tutkimusta löytyy näistä kahdesta tietokannasta runsaasti. Etenin etsimällä enemmän

vaihtoehtoisia hakusanoja jatkaakseni tiedonhakua mahdollisimman systemaattisesti. Tässä vaiheessa hakulausekkeet olivat muotoa:

”vuorovaikutuksen hakusana + sosiaalityön hakusana + asiakashakusana”

Kirjallisuuskatsauksen tiedonhaun toteutuksessa on joitakin tyypillisiä sudenkuoppia, joihin aloitteleva tutkija voi kompastua. Näistä Rubinin, Rubinin ja Pielen (2005, 56 – 57) mukaan yleisin on se, ettei tutkija huomioi kirjallisuushaussa tietokantojen käsitesanakirjoja (*thesaurus*), vaan turvautuu pelkästään vapaaseen sanahakuun. Tässä kirjallisuuskatsauksessa hakusanojen muodostusvaiheessa käytettiin avuksi käsitesanakirjaa, ja näin tarkistettiin, että hakusanat täsmäsivät käsitesanakirjasta löytyviin aihetta koskeviin käsitteisiin. Tämän kirjallisuuskatsauksen tiedonhakuprosessissa ilmeni haasteita, koska tiedonhaku toteutettiin ensin sanahakuna, eikä tarkempana asiasanahakuna. Näin ollen haku tuotti ensin jopa tuhansia osumia, joka oli tämän työn laajuuteen nähden liian suuri määrä tutkimusartikkeleita otettavaksi tarkkaan seulontaan. Kun asia korjattiin, ja haku toteutettiin asiasanahakuna, muuttui tuloksetkin tämän työn laajuudelle sopivimpiin määriin.

Virallinen tiedonhaku toteutettiin 21.12.2018. Tiedonhaun tuloksena valituista tietokannoista löytyi muodostetuilla hakusanoilla 222 tutkimusartikkelia. Seuraava vaihe oli alkaa tutustumaan löydettyihin tutkimuksiin pintapuolisesti. Tässä vaiheessa huomasin, että tutkimusartikkeleita kyllä löytyy, mutta niiden pintapuoliseen tarkasteluun sisältyi myös haasteita. Keskeisimmäksi haasteeksi muodostui sen arvioiminen, kuinka keskeisessä osassa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on tutkimuksessa. Useassa tutkimuksessa kyllä sivuttiin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta, vaikka tutkimuksen keskiössä saattoi olla jokin aivan toinen ilmiö. Osoittautui haastavaksi tutkimusraporttien abstrakteihin ja avainsanoihin tutustumalla arvioida sitä, voisiko kyseinen tutkimus mahdollisesti olla potentiaalinen lähempään tarkasteluun mukaan otettavaksi. Tutkimus saattoi esimerkiksi koskea koevapaudessa olevien vankien selviytymistä, ja tutkimus liittyi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukseen siten, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde mainittiin keskeiseksi osaksi asiakkaan tukiverkostoa. Siitä huolimatta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus ei ollut tutkimuksen kohteena, vaan se oli esimerkiksi yksi tutkimuksen tuloksista. Tällaiset tutkimukset rajattiin tässä vaiheessa pois. Monen tutkimuksen kohdalla päätöksen tekeminen tutkimuksen rajaamisesta aineiston ulkopuolelle tai sen sisällyttäminen katsausaineistoon

edellyttikin tarkempaa tutustumista tutkimusartikkeliin. Tällöin ei riittänyt pelkkä abstraktiin tutustuminen, vaan tutkimuksia oli selailtava ja luettava kokonaisuudessaan, jotta oli mahdollista muodostaa luotettava käsitys siitä, kuinka keskeisestä osaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus tutkimuksessa näytteli.

Viestinnän näkökulman keskeisyyden ohella kirjallisuuskatsauksen tässä vaiheessa tulee lopullisen katsausaineiston muodostamisen tueksi muodostaa valintakriteerit, joiden perusteella kukin tutkimusartikkeli joko sisällytetään katsaukseen tai rajataan katsausaineiston ulkopuolelle. Valintakriteerit muodostettiin siten, että niiden avulla katsausaineistosta muodostuisi mahdollisimman tarkoituksenmukainen. Edellä jo käsitelty kriteeri viestinnän näkökulman keskeisyydestä oli ensimmäinen valintakriteeri, mikä lienee jokseenkin itsesäänselvää. Toinen valintakriteeri liittyi puolestaan vuosiin, joina tutkimus on ilmestynyt. Koska tässä kirjallisuuskatsauksessa tahdotaan tutustua aiheesta tehtyyn tuoreeseen tutkimukseen, rajattiin tutkimusten ilmestymisen aikaraja kuluneeseen kymmeneen vuoteen. Tutkimusten luotettavuuden arvioinnin takeeksi puolestaan muodostettiin valintakriteeri siitä, että tutkimuksen tulee olla vertaisarvioitu, mikä osaltaan lisää tutkimuksen luotettavuutta. Käytännön syistä tutkimuksen kielen tuli olla englanti, ja tutkimuksen tuli myös olla kokonaisuudessaan saatavilla internetissä, jotta siihen on mahdollista tutustua. Näin ollen katsausaineiston rajaamisen perusteeksi muodostui seuraavat valintakriteerit:

1. Tutkimuksen pääasiallisena kohteena tulee olla sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus tai vuorovaikutussuhde.
2. Tutkimuksen tulee olla julkaistu vuosina 2008-2018.
3. Tutkimuksen tulee olla vertaisarvioitu, englannin kielinen tutkimusraportti.
4. Tutkimuksen tulee olla kokonaisuudessaan saatavilla internetissä.

Kun kaikki kirjallisuushaun tuloksiksi tuottamat tutkimusartikkelit oltiin käyty läpi soveltaen yllä kuvattuja valintakriteereitä, oli katsaukseen mukaan päätyvien tutkimusten joukossa 29 tutkimusta. Seuraava vaihe oli lähilukuvaihe, jossa jokaiseen mukaan otettuun tutkimukseen tutustuttiin huolellisesti lukemalla. Lähilukuvaiheessa kävi kuitenkin vielä kuuden tutkimuksen kohdalla niin, että niiden sisällyttämistä lopulliseen katsausaineistoon jouduttiin punnitsemaan kriittisesti ja huolellisen harkinnan jälkeen rajaamaan tutkimukset ulos katsausaineistosta. Kaikkien kuuden tutkimuksen kohdalla tämä johtui samasta valintakriteeristä: tutkimusten pääasiallisena kohteena ei ollut sosiaalityöntekijän ja asiakkaan

välinen vuorovaikutus tai vuorovaikutussuhde. Tämä tutkimusten lopullinen rajaaminen osoittautui yllättävän haastavaksi paikaksi tutkimusprosessia. Kertaalleen jo mukaan sisällytettyjen tutkimusten pois rajaaminen tuntui vaikealta, eikä asiaa ainakaan auttanut tieto siitä, että jo ennestään pienehkö katsausaineisto pieneni tämän seurauksena entisestään. Toisaalta tutkimusprosessissa täytyy noudattaa huolellisuutta ja johdonmukaisuutta, eikä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta sivuavat tutkimukset sen vuoksi aineistoon kuulu, vaan ne rajattiin pois. Näin ollen lopulliseksi katsausaineistoksi muodostui lopulta 23 tutkimusartikkelia. Katsausaineiston analysointi tapahtui taulukon avulla, johon kerättiin tämän tutkimuksen tutkimuskysymysten viitoittamana oleelliset tiedot tutkimuksista. Näitä olivat tutkimuskohteet, tutkimuksissa tehdyt havainnot sekä tutkimusasetelmat. Lisäksi taulukkoon lisättiin mahdollisia kriittisiä havaintoja tutkimukseen liittyen. Seuraavassa luvussa tutustutaan tietoon, joka katsausartikkeleita kuvaamalla ja jäsentämällä ollaan tuotettu.



## **4. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta koskeva tutkimus**

### **4.1 Tutkimuksen kohteet**

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tutkimuksen kohteena on ollut vuorovaikutussuhteen luonnehdinnat (Chong 2016; Reimer 2017; Rice & Girvin 2014; Keeling & van Wormer 2012; Winter 2009; Holland, S. 2010; Altena, Krabbenborg, Boersma, Beijersbergen, van den Berg, Vollebergh & Wolf 2017; Schiff & Levit 2010), vuorovaikutuksen osapuoliin kytkeytyvät ilmiöt (Alexander 2009; Halverson & Brownlee 2010; Reimer 2014), vuorovaikutussuhteeseen sitoutuminen (Damiani ym. 2017; Arbeiter & Toros 2017; Ungar & Ikeda 2016; Gladstone ym. 2011; Perlinski ym. 2012) sekä sosiaalityöntekijän viestintäkäyttäytyminen (Knight 2012; Hageman & St. George 2018; Matarese & Nijnatten 2015; Hoybye-Martensen 2015; Räsänen 2016).

#### **4.1.1 Vuorovaikutussuhteen luonnehdinnat**

Kahdeksassa katsausaineiston tutkimuksessa luonnehdittiin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta (Chong 2016; Reimer 2017; Rice & Girvin 2014; Keeling & van Wormer 2012; Winter 2009; Holland, S. 2010; Altena, Krabbenborg, Boersma, Beijersbergen, van den Berg, Vollebergh & Wolf 2017; Schiff & Levit 2010). Tutkimusten fokus oli siinä, millaisena sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhde nähdään. Tähän sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta luonnehtivien tutkimusten joukkoon kuului ensinnäkin vuorovaikutussuhdetta kuvaavia tutkimuksia (Keeling & van Wormer 2012; Holland 2010) kuin myös vuorovaikutussuhteen kehittymistä kuvaavia tutkimuksia (Reimer 2017; Chong 2016; Rice & Girvin 2014; Winter 2009). Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta on tutkittu myös terapeuttisena allianssina (*therapeutic alliance* tai *working alliance*), jolloin tutkimuksissa ollaan niin ikään luonnehdittu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhdetta, joskin siitä ollaan puhuttu vuorovaikutussuhteen sijaan edellä mainitulla allianssin käsitteellä (Altena, Krabbenborg, Boersma, Beijersbergen, van den Berg, Vollebergh & Wolf 2017; Schiff & Levit 2010). Vaikka terapeutin allianssi ei ole yhtä kuin vuorovaikutussuhde, on siihen liittyvissä tutkimuksissa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteen luonnehdinta yhtä keskeisessä osassa kuin vuorovaikutussuhdetta ja vuorovaikutussuhteen kehittymistä koskevissa tutkimuksissa. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan

vuorovaikutuksen luonnehdinnat osoittautuivat suurimmaksi tutkimuskohteiden joukoksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen tutkimuksessa.

Näistä vuorovaikutussuhdetta kuvaavista tutkimuksista neljässä keskityttiin vuorovaikutussuhteen kehittymiseen (Reimer 2017; Chong 2016; Rice & Girvin 2014; Winter 2009). Reimer (2017) tarkastelee tutkimuksessaan lastensuojelutyöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen päättymisvaihetta. Erityisesti tutkimus haastaa käsityksen, jonka mukaan asiakassuhteen kertaalleen päätyttyä takaisin palveluiden pariin palaava asiakas olisi osoitus alkuperäisen intervention epäonnistumisesta. Sen sijaan hän esittelee erilaisia asiakassuhteen päättämisen tapoja asiakkaan tarpeista käsin, vaihdellen aina hiljalleen tapahtuvasta suhteen hiipumisesta suhteen kerralla päättämiseen ja toisaalta myös ”avointen ovien politiikkaan”, jossa asiakas voi asiakassuhteen päätyttyäkin matalalla kynnyksellä palata palveluiden ääreen, jolloin suhde aktivoidaan uudelleen. Näin ollen tutkimus tarjoaa yksityiskohtaista ja kiinnostavaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutussuhteen päättymisvaiheen kuvailua.

Chong (2016) puolestaan lähestyi tutkimuksessaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutussuhteen kehittymistä ja ylläpitämistä kontekstisidonnaisesta näkökulmasta käsin. Tutkimuksen fokuksessa olivat ne erityispiirteet, jotka vaikuttivat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen kehittymiseen Taiwanin alkuperäiskansojen kontekstissa. Tutkimus osoitti, että samassa, kollektiivisuutta korostavassa yhteisössä eläminen vaikuttaa alkuperäiskansojen edustajien välisiin suhteisiin. Tyypillistä on, että ammatillisuuden rajat piirtyvät näissä suhteissa eri tavalla kuin valtaväestön suhteissa, johtuen yhteisöstä johtuvista päällekkäisyyksistä rooleissa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijä on ammatillisen roolinsa ohella samalla myös esimerkiksi asiakkaan naapuri, sukulainen tai perhetuttava.

Winter (2009) selvitti tutkimuksessaan niitä tekijöitä, jotka vaikeuttivat sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaana olevien lasten välisen suhteen kehittymistä ja ylläpitämistä. Luottamuksen muodostumisen haasteena nähtiin olevan sosiaalityöntekijöiden kompleksiset roolit, ovathan sosiaalityöntekijät aina paitsi auttajia, myös valtaa käyttäviä ammattilaisia. Lisäksi suhteen kehittymisen esteeksi nähtiin muodostuvan esimerkiksi ajanpuute, tietyt organisaation

käytänteet ja hieman yllättäen joissain tapauksissa myös sosiaalityöntekijöiden käsitykset nuorista lapsista ja heidän valmiudestaan ymmärtää ja kokea asioita ollessaan hyvin pieniä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että sosiaalityöntekijät saattoivat joissain tapauksissa suhtautua väheksyvään sävyyn pienten lasten kykyyn ymmärtää tapahtumia esimerkiksi lasten uudelleen sijoituksen yhteydessä. Rice ja Girvin (2014) perehtyivät tutkimuksessaan puolestaan niihin tekijöihin, jotka oikeussalissa tapahtuvan vuorovaikutuksen perusteella näyttivät muodostuvan haasteeksi vuorovaikutussuhteen kehittymiselle lastensuojelun työntekijöiden ja asiakkaana olevien vanhempien välille. Vastavuoroisuuden puutteen nähtiin hankaloittavan vuorovaikutussuhteen kehittymistä. Hieman samankaltaisesta näkökulmasta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta tutkivat Keeling ja van Wormer (2012). Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välille tulisi luoda enemmän tukea tarjoava suhde, koska nämä asiakkaana olevat perheväkivaltaa kokeneet naiset ilmaisivat tyytymättömyytensä tapaan, jolla heidät kohdattiin. Asiakkaat raportoivat esimerkiksi syyttävästä asenteesta perheväkivallan uhreja kohtaan, sekä uhkailulla lasten uudelleen sijoittamisesta.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta kuvattiin myös terapeutin allianssin (*therapeutic alliance* tai *working alliance*) käsitteen avulla (Altena, Krabbenborg, Boersma, Beijerbergen, van de Berg, Vollebergh & Wolf 2017; Schiff & Levit 2010). Altena, Krabbenborg, Boersma, Beijerbergen, van de Berg, Vollebergh ja Wolf (2017) osoittivat tutkimuksessaan yhteyden sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen terapeutin allianssin sekä sosiaalityön tulosten välillä. Heidän mukaansa dialogisuutta korostavaa lähestymistapaa tulisi painottaa, jotta asiakkaat tunsivat olonsa kyllin arvostetuiksi ja turvallisiksi ilmaistakseen odotuksiaan ja luodakseen läheisen suhteen työntekijänsä kanssa. Schiff ja Levit (2010) puolestaan tutkivat terapeutin allianssin muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä päihdeongelmaisten asiakkaiden keskuudessa. Tutkimuksessa kävi ilmi, että tapaamisten tiheyden ohella myös välttelevä kiintymystyyli ja toistuva huumeiden käyttö osoittautuivat terapeutin allianssin muodostumisen haasteiksi. Voimakkaan terapeutin allianssin nähtiin lisäävän asiakkaiden kokemaa toivoa, mutta sen sijaan sen ei nähty vaikuttavan heidän kokemiinsa post-traumaattisiin stressioireisiin.

#### 4.1.2 Vuorovaikutuksen osapuoliin kytkeytyvät ilmiöt

Katsausaineistoon sisältyi kolme tutkimusta, joissa tutkimuskohteena olivat ammatilliset rajat tai ammatillaisen rooli asiakasvuorovaikutuksessa (Alexander 2009; Halverson & Brownlee 2010; Reimer 2014). Reimerin (2014) mukaan läheisiä, ystävyys-suhteiden kaltaisia suhteita tarvitaan tutkimuksen mukaan lastensuojelutyössä. Tällaiset läheiset suhteet asettavat lastensuojelutyöntekijät kuitenkin samalla ristiriitaiseen tilanteeseen, sillä ne aiheuttavat tutkimuksen mukaan syyllisyyttä ammatillisissa ja voivat myös aiheuttaa paheksuntaa kollegoiden toimesta. Ammatillisen roolin rajat aiheuttivat ristiriitaa myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen vastavuoroisuutta tarkastelleessa tutkimuksessa, jossa tarkastelun kohteena olivat asiakkaiden työntekijäänsä kohtaan ilmaisema välittäminen (Alexander & Charles 2009). Kyseinen tutkimus osoitti ristiriidan, sillä sosiaalityöntekijät kokevat käytännön työelämässä asiakassuhteet usein vastavuoroisemmiksi, kuin mitä niiden koulutuksessa annetun käsityksen mukaan kuuluisi olla. Nämä sosiaalityöntekijän ammatillisuuden rajoja tarkastelleet tutkimukset osoittivat, että sosiaalityöntekijät kokevat ammatillisten rajojen tulkinnan ja niiden käytännössä noudattamisen haastavaksi ja jossain määrin monnimutkaiseksi.

Yhtenä vuorovaikutuksen osapuoliin kytkeytyvänä ilmiönä on myös tutkittu vuorovaikutuksen osapuolten asennoitumista joko vuorovaikutussuhteeseen tai toiseen vuorovaikutuksen osapuoleen. Allen (2018) tutki niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden positiivisten asenteiden muodostumiseen asiakkaitaan kohtaan. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijän työkokemuksen pituudella sekä luottamuksella omiin kykyihin oli selkein vaikutus positiivisten asenteiden muodostumiseen, joskin tutkimuksessa käsiteltiin myös työntekijän asiakastaan kohtaan kokema luottamusta yhtenä tekijänä positiivisen asenteen muodostumisessa. Witt, Poulin, Ingersoll & Deng (2010) puolestaan tutkivat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta kohtaan koettua asennetta, ja erityisesti sitä kohtaan koettua pelkoa. Tällaista läheistä auttamissuhdetta kohtaan koettuun pelkoon vaikuttaa tutkimuksen mukaan asiakkaiden kokema luottamus, perheeltä ja ystäviltä saatu tuki sekä sosiaalityön palveluiden käyttöön liittyvä leimaantumisen pelko omassa yhteisössä.

#### **4.1.3. Vuorovaikutussuhteeseen sitoutuminen**

Sitoutumisen voi havaita olevan yksi keskeisistä tutkimuksen kohteena olleista viestinnän ilmiöistä. Sitoutuminen on tutkimuskohteena viidessä katsauksen tutkimuksessa (Damiani ym. 2017; Arbeiter & Toros 2017; Ungar & Ikeda 2016; Gladstone ym. 2011; Perlinski ym. 2012). Katsausaineistosta käy ilmi, että sitoutumisen ja sosiaalityön onnistumisen välillä on yhteys. Sitoutumisella viitataan tässä yhteydessä niin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteeseen sitoutumiseen kuin yhteiseen työskentelyyn sitoutumiseen. Sitoutumisen keskeisyys käy suoraviivaisesti ilmi esimerkiksi tutkimuksesta, jossa tutkittiin lastensuojelun asiakkaina olevien vanhempien sitoutumisen vaikutusta lastensuojelutyön onnistumiseen (Gladstone, Dumbrill, Leslie, Koster, Young & Ismaila, 2011). Tässä kanadalaistutkimuksessa tarkasteltiin kiinnostavasti niitä tekijöitä, jotka vaikuttivat niin asiakkaiden kuin lastensuojelutyöntekijöidenkin sitoutumiseen ja sen myötä lastensuojelutyön tuloksiin. Tutkimuksessa havaittiin asiakkaiden itse kokeman sitoutumisen ja työntekijöiden heidän sitoutumisestaan saaman vaikutelman välinen yhteys. Lastensuojelun työn tuloksiin tyytyväisimmät työntekijät olivat myös sitoutuneimpia. Kaikista sitoutuneimpia vanhempia puolestaan yhdisti käsitys siitä, että heidän lapsensa ovat turvassa lastensuojelun palveluiden piirissä. Onnistuneen työn tuloksiksi määriteltiin tässä tutkimuksessa kokemus lasten turvassa olemisesta, muuttuneet vanhemmuuden käytänteet sekä koettu tyytyväisyys tilanteeseen. Tutkimus osoitti, että sitoutumisen ja lastensuojelutyön onnistumisen välillä on selkeä yhteys, minkä vuoksi olisi tärkeää painottaa niitä toimia, joiden avulla voidaan vahvistaa molemminpuolista sitoutumista lastensuojelutyössä.

Arbeiter ja Toros (2017) puolestaan osoittivat tutkimuksessaan luottamuksen olevan keskeinen tekijä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden sitoutumisen prosessissa. Kyseinen lastensuojelun piirissä toteutettu tutkimus osoitti, että niin lastensuojelutyöntekijät kuin asiakkaana olevat vanhemmatkin painottivat sitoutumisen prosessissa erityisen tärkeäksi luottamuksen ohella dialogisuuden sekä tuen osoittamisen. Lastensuojelutyöntekijöiden huomattiin nojautuvan työssään huomattavan paljon asiantuntijuuteen sekä ongelmakeskeiseen lähestymistapaan, vaikka sitoutumisen onnistumisen kannalta olisi tarpeen korostaa luottamusta, dialogisuutta ja tukea. Lastensuojelun asiakkaana olevat lapset puolestaan kaipasivat enemmän kuulluksi ja ymmärretyksi tulemistä. Kenties myös lasten kokemus kuulluksi tulemisesta voisi osaltaan parantaa heidän sitoutumistaan? Lastensuojelun asiakkaana olevien nuorten näkökulma tuotiin esille myös tutkimuksessa, jossa sitoutumista tarkasteltiin työntekijöiden käyttämien kolmen erilaisen strategian avulla, joiden kautta he

olivat vuorovaikutuksessa nuorten kanssa (Ungar & Ikeda 2016). Nuoret kuvailivat tutkimuksessa kolmea erilaista sosiaalityöntekijän roolia, jotka heidän mielestään olivat eriteltävissä työntekijöiden vuorovaikutuksesta. Nämä olivat epämuodollista tukea, sääntöjen noudattamista tai huolenpitoa painottavat roolit. Tutkimus osoitti näiden kaikkien kolmen lähestymistavan oikein käytettynä olevan paikallaan nuorten sitoutumisen prosessia vahvistaessa, mikä puolestaan voi edistää terapeutin allianssin muodostumista työntekijän ja asiakkaan välille.

Hieman erilaisesta näkökulmasta sitoutumista tarkasteltiin tutkimuksessa, jonka keskiössä olivat lastensuojelutyöntekijöiden sosiaalityön taidot (*casework-skills*), ja niiden vaikutus asiakkaan sitoutumiseen (Damiani-Taraba, Dumbrill, Gladstone, Koster, Leslie. & Charles 2017). Käytännössä kyseisillä taidoilla tarkoitettiin tutkimuksessa sosiaalityöntekijän taitoa selkiyttää työntekijän ja asiakkaan rooleja, kykyyn yhteistyössä toteutettuun ongelmanratkaisuun sekä vuorovaikutussuhteeseen liittyviä taitoja. Tutkimuksessa tarkasteltiin työntekijän sosiaalityön taitojen, sitoutumisen sekä sosiaalityön tulosten yhteyksiä toisiinsa, ja näiden kolmen tekijän väliltä löytyikin yhteyksiä. Esimerkiksi sellaiset sosiaalityöntekijän taidot kuten asiakkaan ottaminen mukaan suunnitteluun, johdattaminen oikeiden palveluiden äärelle tai se, ettei työntekijä suhtaudu torjuvasti asiakkaan ongelmiksi kokemiin asioihin, osoittautuivat tutkimuksessa asiakkaan sitoutumista lisääviksi tekijöiksi. Tärkeimmäksi tekijäksi vanhemmuuden käytänteiden muuttumiseksi muodostui tutkimuksen mukaan asiakkaiden kokema luottamus lastensuojelutyöntekijää kohtaan, sekä uskomus siitä, että työntekijöillä todella oli tietoa vanhemmuudesta. Tutkimusaineiston laadullisessa osuudessa kävi ilmi, että työntekijöiden omaama työkokemus vaikutti sitoutumiseen niin heidän kuin asiakkaidenkin kohdalla. Asiakkaiden näkökulmasta työntekijän kokemus loi heille uskoa siitä, että työntekijät pystyisivät paremmin ymmärtämään heidän ongelmiaan. Työntekijät puolestaan kokivat pystyvänsä tarjoamaan parempaa tukea asiakkailleen laajemman työkokemuksensa turvin. Asiakkaiden kokeman stressin ja masennuksen sekä sitoutumisen välillä ei löytynyt yhteyttä.

#### **4.1.4. Sosiaalityöntekijän viestintäkäyttäytyminen**

Katsaus osoittaa, että sosiaalityöntekijän viestintäkäyttäytymisestä on tutkittu itsestä kertomista (Knight 2012), puheeksi ottamista (Hageman & St. George 2018), vaativan asiakkaan kohtaamista (Matarese & Nijnatten 2015) sekä artefaktien käyttöä (Hoybye-

Martensen 2015; Räsänen 2016). Katsauksesta selviää, että sosiaalityöntekijän vuorovaikutuksesta on tutkittu kyseisiä vuorovaikutustaitoja. Sen sijaan sosiaalityöntekijän vuorovaikutusosaamista ei ole tutkittu yksittäisiä taitoja laajempaan kokonaisuutena.

Knight (2012) kuvasi tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöiden itsestä kertomista vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Itsestä kertominen koettiin tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden keskuudessa haastavaksi: koulutuksen ei nähty antavan tarpeeksi valmiuksia siihen, ja aiheesta puhuminen kollegoiden ja esimiesten kanssa koettiin haastavaksi. Tutkimuksen mukaan itsestä kertominen nähdään tällä hetkellä sellaisena taitona, jotka käytetään ennen muuta intuitiivisesti ja spontaanisti tilanteen mukaan. Tutkimuksessa ehdotetaan, että sosiaalityöntekijän itsestä kertomiseen tulisi suhtautua suunnitelmallisemmin. Aiheesta puhumisen kautta siitä olisi myös mahdollista tehdä näkyvämpi ilmiö sosiaalityöntekijöiden keskuudessa.

Hageman ja St. George (2018) tarkastelivat tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöiden puheeksi ottamiseen liittyviä tekijöitä, kun kyseessä oli perheväkivaltaa kokeneilta naisilta taloudellisesta tilanteesta kysyminen. Siihen, ottivatko sosiaalityöntekijät aiheita puheeksi asiakkaidensa kanssa, näytti tutkimuksen mukaan vaikuttavan työntekijöiden kokema osaaminen ja valmius aiheesta kysymiseen, ikä sekä aiheeseen liittyvä koulutus. Sosiaalityöntekijän ja vaativan asiakkaan välistä vuorovaikutusta kuvasivat Matarese ja Nijnatten (2015) tutkimuksessaan. Heidän mukaansa vaativa asiakas osoitti valtaansa kontrolloimalla ja ottamalla haluamiaan puheenaiheita esiin, sekä osoittamalla itsevarmalla asenteella omat mieltymyksensä sekä toisaalta myös tyytymättömyytensä.

Hoybye-Mortensen (2015) käsitteli tutkimuksessaan artefaktien käyttöä asiakaskohtauksissa. Tässä yhteydessä artefakteilla viitattiin työvoimatoimistossa käytettävään lomakkeeseen, jolla arvioidaan asiakkaan etäisyys mahdolliseen työllistymiseen, lastensuojelussa käytettävään malliin, jolla arvioidaan lapsen tarpeita, sekä vanhusten parissa käytettävään lomakkeeseen, jolla arvioidaan asiakkaan toimintakykyä. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät käyttävät edellä mainittuja artefakteja oikeuttamaan arkaluontoiset kysymykset tai perustellakseen esimerkiksi hakemuksen hylkäämisen. Räsänen (2016) puolestaan tutki sosiaalityöntekijöiden tietokoneen käyttöä asiakaskohtauksissa. Tutkimus osoitti, että työntekijän navigointi

asiakkaan ja tietokoneen välillä saattoi olla hetkittäin tapaamisen tavoitteiden vastaista, mutta loppujen lopuksi se edesauttoi tapaamisen tavoitteiden täyttymistä, sillä tietokonetta käytettiin ennen kaikkea resurssina vuorovaikutustilanteessa.

#### **4.2. Havainnot sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksesta**

Tässä alaluvussa paneudutaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta koskevan tutkimuksen tuloksiin. Kysymys kuuluu siis, mitä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksesta on havaittu? Tutkimukset on järjestetty kolmeen kategoriaan se perusteella, mitä tutkimustuloksista on ensisijaisesti havaittu. Nämä kategoriat ovat sosiaalityöntekijän tai asiakkaan vuorovaikutukseen vaikuttavat tekijät, sosiaalityöntekijän tai asiakkaan käsitykset vuorovaikutuksesta sekä sosiaalityöntekijän tai asiakkaan vuorovaikutuksen kuvaukset.

Kategorioiden muodostaminen ja tutkimusten sijoittaminen muodostettuihin kategorioihin ei ollut aivan haasteetonta. Jotkut tutkimuksista olisivat olleet mahdollista sijoittaa useampaankin kategoriaan, joten niiden kohdalla arvioitiin sitä, mitkä ovat ensisijaisia ja keskeisimpiä havaintoja tutkimuksessa, ja tutkimus kategorisoitiin sitten sen mukaan. Esimerkiksi Ungar ja Ikeda (2016) kuvasivat tutkimuksessaan kolmea erilaista sosiaalityöntekijän käyttämää roolia tai lähestymistapaa vuorovaikutuksessa nuorten kanssa, joiden kanssa he työskentelivät. Yhtäältä tulokset siis sisälsivät sosiaalityöntekijän vuorovaikutuksen kuvailua nuorten toimesta. Toisaalta tuloksissa käsiteltiin myös sitä, kuinka erilaisten roolien käyttäminen esimerkiksi kontrollin määrän suhteen vaikuttaa sosiaalityöntekijän ja nuoren väliseen suhteeseen. Tutkimus sijoitettiin kuitenkin kategoriaan kolme, eli sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta kuvailevien tutkimusten joukkoon, sillä pääosa tutkimustuloksista oli juuri vuorovaikutuksen kuvailua. Myös tutkimustuloksia jäsentävät kategoriat olisi ollut mahdollista muodostaa monella tavalla. Esimerkiksi ensimmäinen, sosiaalityöntekijän tai asiakkaan vuorovaikutukseen vaikuttavia tekijöitä jäsentävä kategoria oltaisiin voitu jakaa pienempiin ja yksityiskohtaisempiin kategorioihin. Tällöin oltaisiin toisistaan erotettu esimerkiksi viestintäkäyttäytymiseen ja -asenteisiin sekä vuorovaikutussuhteeseen vaikuttavat tekijät omina alakategorioinaan. Tarkoituksenmukaisempaa oli kuitenkin muodostaa laajemmat kategoriat, sillä katsausaineiston ollessa pienehkö, olisi kuhunkin kategoriaan kuuluvien tutkimusten jäänyt hyvin pieneksi.



### **Sosiaalityöntekijän tai asiakkaan vuorovaikutukseen aikuttavat tekijät.**

Kirjallisuuskatsauksen 23 tutkimuksesta kymmenen sijoittui tutkimustulostensa perusteella tähän kategoriaan, jossa tulokset koostuivat sosiaalityöntekijän tai asiakkaan vuorovaikutukseen vaikuttavien tekijöiden kuvailuista (Hageman & St. George 2018; Allen 2018; Altena ym. 2017; Damiani-Taraba 2017; Chong 2016; Perlinski, Blomband & Morén 2012; Gladstone ym. 2011; Halverson & Brownlee 2010; Schiff & Levit 2010; Winter 2009). Tutkimukset osoittivat, että sosiaalityöntekijöiden osaaminen ja taidot vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutukseen. Sosiaalityöntekijän sosiaalityön taidot (*casework skills*), kuten asiakkaan osallistaminen suunnitteluun, vaikuttavat asiakkaan sitoutumiseen (Damiani-Taraba, Dumbrill, Gladstone, Koster, Leslie & Charles 2017). Koulutuksella ja osaamisella on osansa myös vaikeiden asioiden puheeksi ottamista osana sosiaalityöntekijän työtä. Tämän osoitti tutkimus, jossa sosiaalityöntekijän perheväkivaltaan liittyvä osaaminen vaikutti siihen, kuinka aktiivisesti sosiaalityöntekijät ottavat taloudelliset haasteet puheeksi perheväkivaltaa kokeneiden naisten parissa työskennellessään (Hageman & St. George 2018) Toisaalta myös sosiaalityön konteksti osoittautui vaikuttavan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukseen. Syrjäisten, pienten ja tiiviiden yhteisöiden sisällä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus osoittautui vastavuoroisemmaksi kuin valtaväestön tai isompien kaupunkien kohdalla. Samalla ammatillisen roolin ohella sosiaalityöntekijä ja asiakas saattoivat olla esimerkiksi perhetuttavia. (Chong 2016; Halverson & Brownlee 2010).

Hageman ja St. George (2018) tarkastelivat tutkimuksessaan tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalityöntekijän viestintäkäyttäytymiseen. Sosiaalityöntekijän viestintäkäyttäytymistä tutkittiin sen osalta, kuinka aktiivisesti he tiedustelevat asiakkaana olevilta perheväkivaltaa kokeneilta naisilta heidän mahdollisista taloudellisista haasteistaan. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöiden aktiivisuuteen taloudellisten ongelmien kysymisessä vaikutti heidän kokemansa tieto ja osaaminen perheväkivaltaan liittyen, heidän kokemansa valmius kysyä taloudellisista ongelmista, ikä, sekä aiheeseen liittyvä koulutus. Tutkimuksessa ei kuitenkaan tarkasteltu sitä, kuinka helpoksi tai vaikeaksi sosiaalityöntekijät kokevat taloudellisten haasteiden puheeksi ottamisen perheväkivaltaa kokeneiden asiakkaiden kanssa, ja se olisikin jatkotutkimusta ajatellen varsin mielenkiintoinen näkökulma tutkia asiaa.

Hieman toisenlaisesta näkökulmasta asiaa lähestytään Chongin (2016) tutkimuksessa, jossa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukseen vaikuttavien tekijöiden kontekstina on Taiwanin alkuperäiskansojen parissa tehtävä sosiaalityö. Tutkimus osoittaa, että myös historiallinen aspekti sekä affektiivinen ulottuvuus vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisiin suhteisiin tässä alkuperäiskansojen kontekstissa. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kuuluminen samaan, pieneen yhteisöön muuttaa tilannetta liittyen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä yleisesti suvaittuun vuorovaikutussuhteeseen, sillä pienessä yhteisössä eläessä on käytännöllisesti katsottuna mahdotonta välttää duaaleja suhteita, joissa sosiaalityöntekijä saattaa samalla olla esimerkiksi asiakkaan naapuri tai ystävä. Tutkimuksen mukaan myös kyseiselle alkuperäiskansalle ominainen kollektiivisuuden korostaminen näkyy sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisissä suhteissa. Hieman samanlaista näkökulmasta on toteutettu Halversonin ja Brownleen (2010) tutkimus, jossa tutkimus niin ikään suoritettiin pienissä yhteisöissä, joskin Kanadan syrjäisillä alueilla. Tutkimuksessa keskityttiin sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisiin duaaleihin, ei-romanttisiin vuorovaikutussuhteisiin, jotka ovat tutkimuksen valossa käytännössä väistämättömiä, kun työskennellään kuvatus kaltaisissa, pienissä yhteisöissä. Tutkimuksen tulosten mukaan jonkinlaisten duaalien suhteiden muodostuminen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille on pienissä, syrjäisissä kylissä lähes normi, kun taas isommissa kaupungeissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kohdalla tilanne on täysin eri. Tutkimus osoittaaakin tarpeen selkeämmille suuntaviivoille ja koulutuksen antamalle valmiudelle kohdata ja käsitellä duaaleja suhteita myös pienissä yhteisöissä, jossa lähtökohdat eroavat näiltä osin huomattavasti kaupungeissa työskentelystä.

**Sosiaalityöntekijän tai asiakkaan käsitykset vuorovaikutuksesta.** Katsausaineiston 23 tutkimuksesta seitsemässä tutkimuksessa tulosten keskiössä olivat joko asiakkaiden tai sosiaalityöntekijöiden käsitykset, asenteet tai suhtautuminen siihen vuorovaikutukseen tai vuorovaikutussuhteeseen, joka asiakkaan ja työntekijän välillä oli (Reimer 2017; Arbeiter & Toros 2017; Reimer 2014; Knight 2012; Witt ym 2010; Alexander & Charles 2009). Katsaustutkimusten tämä joukko osoittaaakin, ettei viestintään ja vuorovaikutussuhteisiin liittyvää suhtautumista ja asennoitumista sekä siihen liittyviä käsityksiä voi erottaa viestinnän tutkimuksesta, vaan ne ovat oleellinen osa sitä. Tutkimukset osoittavat, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus on usein vastavuoroista. Asiakkaiden koettiin osoittavan välittämistä sosiaalityöntekijöitänsä kohtaan niin pienin kuin suuremminkin elein (Alexander & Charles 2009). Samalla myös sosiaalityöntekijöiden itsestä kertominen

to distettiin olevan osa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta (Knight 2012). Toisaalta asiakkaat saattoivat myös suhtautua sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukseen pelonsekaisesti, kuten vanhainkodin asiakkaat eräissä tutkimuksissa (Witt, Poulin, Ingersoll ja Deng 2010).

Alexander ja Charles (2009) esimerkiksi tutkivat sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakkaiden heitä kohtaan osoittamasta välittämisestä. Tutkimus osoittaa, että käytännössä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliset vuorovaikutussuhteet ovat usein vastavuoroisia, joskin niiden läheisyyden ja vastavuoroisuuden taso vaihtelee riippuen asiakkaasta. Tutkimuksen tulokset käsittelivät niitä konkreettisia välittämisen tekoja, joita sosiaalityöntekijät olivat havainneet asiakassuhteissaan. Niitä olivat avoimet välittämisen osoitukset, kuten lahjat tai kutsut juhliin, mutta yhtä lailla huomaamattomammat teot, kuten yhteinen nauru tai ystävällisyys. Tämäkin tutkimus on hyvä esimerkki siitä, kuinka tutkimusten asettaminen ainoastaan tiettyyn kategoriaan tulosten perusteella on haastavaa. Tutkimuksessa kuvailtiin runsaastikin vuorovaikutusta tilanteen ja viestintäkäyttäytymisen tasolla, mutta nähdäkseni tulosten painopiste on kuitenkin sosiaalityöntekijöiden käsitysten esittämisessä. Osallistujat nimittäin kuvailivat asiakassuhteitaan ja niihin liittyvää suhtautumista syvällisesti: asiakassuhteet nähtiin dynaamisina, ja niiden kehittämisessä korostui läpinäkyvyys sekä neuvottelu rooleista ja suhteen läheisyyden tasosta. Tutkimustuloksissa käsiteltiin kiinnostavasti vastavuoroisiin asiakassuhteisiin liittyvää kumouksellisuutta. Osallistujat raportoivat ristiriitaisista tunteista, joiden he kokivat johtuvan alaan liittyvistä eettisistä kysymyksistä, koulutuksesta sekä kollegoiden mahdollisesta paheksunnasta.

Knightin (2012) tutkimuksessa niin ikään tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden asenteita, joskin itsestä kertomista kohtaan. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät suhtautuvat itsestä kertomiseen asiakasvuorovaikutuksessaan pääosin positiivisesti, mutta koulutuksen ei koettu tarjoavan riittävässä määrin valmiutta ryhtyä itsestä kertomiseen sosiaalityöntekijälle sopivalla tavalla. Myöskään esimiehiltä tai kollegoilta tuen pyytäminen aiheeseen liittyvissä asioissa ei myöskään tuntunut suurimmasta osasta vastaajia helpolta tai luontevalta. Tutkimus ehdottaakin, että sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa varattaisiin enemmän huomiota itsestä kertomisesta valmistautumiseen. Tätä ehdotusta tukee myös se, että sosiaalityöntekijöiden tulisi harjoittaa itsestä kertomista strategisesti ja tutkimustietoon nojaten, eikä niin sanotusti intuitiivisesti, kuten useat tutkimuksen osallistujat nyt raportoivat.

Tunnelmaltaan hieman erilaista suhtautumista kuvasivat Witt, Poulin, Ingersoll ja Deng (2010) tutkimuksessaan, jossa tarkasteltiin vanhainkodin asiakkaiden kokemia pelon tunteita läheistä auttamissuhdetta kohtaan. Tutkimus kumosi ennalta asetetun oletuksen siitä, että asiakkaiden henkilökohtaiseen taustaan liittyvät seikat kuten ikä, sukupuoli, siviilisääty, terveydentila tai heidän vanhainkodin yhteisössä viettämänsä aika vaikuttaisivat suoraviivaisesti heidän kokemiinsa pelon tunteisiin läheistä auttamissuhdetta kohtaan. Sen sijaan tutkimuksessa kävi ilmi, että asiakkaiden kokema luottamus sekä mielenterveyspalveluita kohtaan koettu stigma, sekä niin perheestä kuin ystävistä koostuvan tukiverkon vahvuus vaikuttivat osallistujien kokemaan epävarmuuteen auttamissuhdetta kohtaan. Mitä vahvempaan ystävien tukiverkoston osallistujat olivat tottuneet, sitä vähemmän he näyttivät kokevan pelokasta suhtautumista sosiaalityöntekijöihin luottamiseen.

**Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen kuvaukset.** Katsausaineisto sisälsi kuusi tutkimusta, joissa tutkimustulokset oltiin havaittu sosiaalityöntekijän tai asiakkaan vuorovaikutuksen kuvailua (Räsänen 2015; Ungar & Ikeda 2016; Matarese & Nijnatten 2015; Hoybye-Martensen 2015; Rice & Girvin 2014; Keeling & van Wormer 2012). Kävi ilmi, että sosiaalityöntekijät käyttävät artefakteja työssään resurssina sekä päätöksenteon apuvälineinä (Hoybye-Martensen 2015; Räsänen 2015). Asiakkaat myös luovat identiteettejään vuorovaikutuksessa sosiaalityöntekijän kanssa (Matarese & Nijnatten 2015). Myös sosiaalityöntekijän erilaisilla rooleilla oli paikkansa vuorovaikutuksessa, kuten eräässä tutkimuksessa kuvattiin. (Ungar & Ikeda 2016). Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen kuvaukset paljastivat myös negatiivista ja tuomitsevaa suhtautumista asiakkaita kohtaan (Keeling & van Wormer 2012).

Hoybye-Martensenin (2015) tutkimuksessa tutkittiin sosiaalityöntekijöiden artefaktien käyttöä asiakaskohtauksissa. Artefaktit tässä tutkimuksessa tarkoitti kolmea asiaa. Ensinnäkin, työvoimatoimistossa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden käyttämää lomaketta, jonka funktio on arvioida asiakkaan etäisyyttä työllistymiseen viisiportaisella asteikolla. Toiseksi, artefaktilla viitattiin lastensuojelutyöntekijän käyttämään ”hyvinvoinnin kolmioon” jonka avulla arvioitiin lapsen tarpeita ottamalla huomioon lapsen lisäksi myös vanhempiin ja ympäristöön liittyvät seikat. Kolmanneksi artefakti viittasi vanhusten parissa työskentelyyn kehitettyä lomaketta, jonka avulla arvioitiin asiakkaan toimintakykyä asteikolla yhdestä

neljään. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijät käyttävät edellä mainittuja artefakteja saadakseen tukea ja oikeutusta hankalilta tuntuviin asioihin, kuten arkaluontoisten kysymysten kysymiseen tai hakemuksen hylkäämiseen. Sikäli artefaktien voi nähdä toimivan tuen lähteenä. Tutkimuksen mukaan vaikuttaa siltä, että laminoitu dokumentti edustaa jotakin tilanteen ulkopuolista, virallista säännöstöä tai periaatetta, jonka mukaan sosiaalityöntekijä toimii. Tutkimuksen mukaan artefakteilla on niin instrumentaalinen, symbolinen kuin esteettinenkin ulottuvuus.

Räsänen (2015) tarkasteli tutkimuksessaan sosiaalityöntekijän päivystykseen tulleen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä vuorovaikutusta tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijä käyttää kasvokkain tapahtuvan asiakasvuorovaikutuksen ohella myös tietokonetta. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijä tasapainoilee asiakkaan ja tietokoneen välillä vuorovaikutuksessa, ja myös asiakas sopeutuu tietokoneen läsnäoloon vuorovaikutuksessa esimerkiksi antamalla työntekijälle rauhan keskittyä tietokoneeseen hiljaisuudessa, joka ilman tietokoneen läsnäoloa vuorovaikutustilanteessa olisi epätavallisen pitkä hiljaisuus. Tietokone toimii sosiaalityöntekijälle vuorovaikutuksessa ikään kuin resurssina, ja asiaa pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna se edesauttaa vuorovaikutuksen tavoitteiden saavuttamista, vaikka hetkellisesti tietokoneeseen keskittyminen kasvokkaisessa vuorovaikutustilanteessa voikin olla vuorovaikutuksen näkökulmasta epätoivottavaa.

Matarese ja Nijnatten (2015) tarkastelivat tutkimuksessaan asunnottomien asuntolassa asuvan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutusta tilanteessa, jossa asiakas osoitti vuorovaikutuksessaan vaativuutta. Viestinnän ilmiönä tutkimus asettuu lähelle haastavan asiakkaan kohtaamista, ja tutkimuksessa etsittiin niitä vuorovaikutuksen keinoja, joilla asiakas osoittaa vaativuutensa, sekä mitä siitä seuraa. Tutkimuksessa asiakkaana ollut henkilö osoitti sinnikkyyttä tavassaan hallita puheenaiheita nostamalla esille haluamiaan puheenaiheita, ja kieltäytymällä keskustelemasta niistä aiheista, joista sosiaalityöntekijä tahtoi keskustella. Asiakas pyrki aloittamaan ja lopettamaan keskustelut käyttäen hyväksi nonverbaalista viestintää, ja uhkaamalla tilanteesta poistumisella. Tutkimus osoitti, että tällä vaativalla ja kontrolloivalla vuorovaikutuskäyttäytymisellä asiakas pyrki luomaan itselleen haluamansa kaltaista identiteettiä. Kyseisessä tutkimuksessa asiakas pyrki vuorovaikutuksellaan rakentamaan ensisijaisesti isän identiteettiä, hänelle ositetujen identiteettien, kuten asunnottoman tai päihdeongelmaisen identiteettien sijaan. Vuorovaikutuksen näkökulmasta

asiakas asettaa viestintäkäyttäytymisellään sosiaalityöntekijän haastavaan tilanteeseen, jossa vuorovaikutustaidot korostuvat haastavan asiakkaan kohtaamisessa.

Keeling ja van Wormer (2012) syventyivät tutkimuksessaan tarkastelemaan tapaa, jolla sosiaalityöntekijät kohtasivat perheväkivaltaa kokeneita naisia. Tutkimus osoitti, etteivät asiakkaana olevat naiset olleet aina tyytyväisiä siihen, kuinka he tulivat kohdatuksi sosiaalityöntekijöiden toimesta. Tutkimustulokset paljastivat, etteivät asiakkaiden tarpeet täytyneet kohtaamisissa sosiaalityöntekijöiden kanssa. Asiakkaat kokivat sosiaalityöntekijöiden käyttäneen vuorovaikutuksessaan pakottamiseen perustuvia keinoja, kuten uhkaamista lasten uudelleen sijoittamisella. Osallistujat raportoivat myös perheväkivallan uhria syyllistävästä suhtautumisesta perheväkivaltaan. Tutkimuksen mukaan luottamuksellisempien ja läheisempien vuorovaikutussuhteiden luominen asiakkaisiin voisi osaltaan auttaa ennaltaehkäisemään perheväkivaltaa, sekä antaa perheväkivaltaa kokeneille asiakkaille tunteen siitä, että he ovat todella tulleet kokemuksineen kuulluksi ilman sosiaalityöntekijän negatiivista tai syyttävää suhtautumista tapahtumiin.

Hieman eri näkökulmasta käsin vuorovaikutusta tarkastelivat Ungar ja Ikeda (2016) kuvaillessaan kolmea erilaista sosiaalityöntekijän roolia, johon asiakkaina olevat nuoret heidät vuorovaikutuskäyttäytymisen perusteella kategorisoivat. Sosiaalityöntekijöiden rooleiksi osoittautui tutkimuksen mukaan epämuodollinen tuen tarjoaja, jossa auktoriteetin sijaan työntekijä nähtiin hyvin empaattisena ja välittävänä aikuisena. Toinen sosiaalityöntekijän rooli muistutti johtajaa, jossa painottuivat tiukat rajat, tekojen seuraukset, eikä empatialle tai joustavuudelle juurikaan jäänyt tilaa. Kolmanneksi nuorten kuvailemaksi rooliksi osoittautui kahta edellistä roolia yhdistävä huoltajan rooli, jossa yhdistyvät sopivan tiukat rajat sekä selkeästi ilmaistut odotukset. Tutkimus osoittaa, että edellä esitetyistä nuorten kuvailemista rooleista kaikilla on paikkansa sosiaalityöntekijän vuorovaikutuksessa. Oleellista on osata soveltaa tilanteeseen sopivaa määrää kontrollia riippuen kyseessä oleva nuoren tilannetekijöistä kuten mahdollisista riskeistä, iästä sekä kulttuurisista tekijöistä, jotka vaikuttavat nuoren käytökseen liittyviin normeihin ja odotuksiin.

### 4.3. Tutkimusasetelmat

Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa on tutkimushenkilöinä olleet melko tasapuolisesti niin sosiaalityöntekijä kuin asiakkaatkin. Yksin sosiaalityöntekijän näkökulmasta aihetta lähestyttiin kymmenessä tutkimuksessa, ja puolestaan niin sosiaalityöntekijän kuin asiakkaankin näkökulmasta tehtiin yhdeksään tutkimusta. Ainoastaan asiakkaita tutkimushenkilöinä oli sen sijaan ainoastaan viidessä tutkimuksessa. Sosiaalityöntekijän näkökulma huomioidaan yhteensä 19 tutkimuksessa, ja asiakkaan näkökulma puolestaan 15 tutkimuksessa. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmat pääsevät siis varsin tasapuolisesti esille tässä katsausaineistossa, mitä voinee pitää varsin ilahduttavana huomiona. Olisi huolestuttavampaa, mikäli esimerkiksi asiakkaiden, tai toisaalta sosiaalityöntekijöiden, näkökulmaa ei katsausaineiston tutkimuksessa huomioitaisi nimeksikään.

Sosiaalialalle on tyypillistä toimiminen erilaisten tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Asiakkaina sosiaalityössä on niin lapsiperheet, vanhukset, asunnottomat, päihdeongelmaiset sekä monet muut. Näin ollen myös sosiaalityöntekijöistä löytyy erikseen perhetyöntekijöitä, lastensuojelutyöntekijöitä, päihdetyöntekijöitä ja niin edelleen. Siksi onkin kiinnostavaa seuraavaksi tarkastella sitä, millaisten asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta on oikein tutkittu? Suurimman tutkimushenkilöiden ryhmän muodostaa lastensuojelutyön ja perhetyön asiakkaat ja työntekijät, jotka olivat tutkimushenkilöinä kahdeksassa tutkimuksessa (Damiani-Taraba ym. 2017; Arbeiter & Toros 2017; Ungar & Ikeda 2016; Reimer 2014; Rice & Girvin 2014; Gladstone ym. 2011; Holland 2010; Winter 2009). Valtaosa kyseisistä tutkimuksista oltiin tehty huomioiden niin asiakkaiden kuin sosiaalityöntekijöidenkin näkökulma (Damiani-Taraba, Dumbrill, Gladstone, Koster, Leslie & Charles 2017; Arbeiter & Toros 2017; Reimer 2014; Rice & Girvin 2014; Gladstone, Dumbrill, Leslie, Koster, Young & Ismaila 2011; Winter 2009) ja kaksi tutkimusta oli puolestaan tehty yksin asiakkaiden näkökulmasta käsin (Holland 2010; Ungar & Ikeda 2016). Näin ollen pelkästään lastensuojelu- tai perhetyöntekijöiden näkökulmasta tehtyjä tutkimuksia ei tässä katsausaineistossa ollut lainkaan.

Katsausaineistosta ei tutkimushenkilöiden osalta löytynyt toista yhtä selkeää joukkoa, jota joko sosiaalityöntekijän erikoistuminen tai toisaalta asiakkaan sosiaalipalvelujen äärellä

asioimisen syy olisi selkeästi määritelty. Niinpä päädyin muodostamaan sekalaisen, tehtäviltään tai asioinnin syyn osalta tarkemmin määrittelemättömän sosiaalityöntekijöiden ja heidän asiakkaidensa joukon, johon sisältyi seitsemän tutkimusta. Näistä seitsemästä tutkimuksesta peräti kuusi tarkasteli sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta sosiaalityöntekijän näkökulmasta (Allen 2018; Chong 2016; Hoybye 2015; Knight 2012; Alexander 2009; Halvarson 2010), yhden käsittäessä niin sosiaalityöntekijän kuin asiakkaankin näkökulman (Räsänen 2015).

Tämän lisäksi katsausaineisto sisälsi kaksi perheväkivaltaan liittyvää tutkimusta (Hageman & St. George 2018; Keeling & van Wormer 2012). Näistä tutkimuksista toisessa tutkimushenkilöinä oli perheväkivaltaa kokeneet sosiaalityöntekijän asiakkaat (Keeling & van Wormer 2012), ja toisessa perheväkivaltaa kohtaavia sosiaalityöntekijöitä (Hageman & St. George 2018). Lisäksi yhdessä katsausaineiston tutkimuksessa tutkimushenkilöinä oli päihdeongelmaiset naiset (Schiff 2010), ja yhdessä vanhukset (Witt 2010).

<b>Tutkimusmenetelmät</b>	
Laadullisia tutkimuksia	13
Määrällisiä tutkimuksia	7
Monimenetelmällisiä tutkimuksia	3
<b>Aineistonkeruumenetelmät</b>	
Haastattelu	15
Kysely	4
Havainnointi	2
Usean aineistonkeruumenetelmän yhdistelmä	2
<b>Tutkimuksia yhteensä</b>	<b>23</b>

Seuraavaksi tarkastellaan katsauksessa käytettyjen tutkimusten tutkimusmenetelmällisiä seikkoja. Tutkimusotteeltaan suurin osa katsausaineiston tutkimuksista, kolmetoista tutkimusta, on laadullisia tutkimuksia (Reimer 2017; Arbeiter & Toros 2017; Chong 2016; Räsänen 2015; Ungar & Ikeda 2016; Maureen & Nijnatten 2015; Hoybye-Martensen 2015; Reimer 2014; Rice & Girvin 2014; Keeling & van Wormer 2012; Holland 2010; Halverson & Brownlee 2016; Alexander & Charles 2009) Määrällisiä tutkimuksia katsausaineistossa on seitsemän (Allen 2018; Damiani ym. 2017; Allen ym. 2012; Knight 2012; Witt ym. 2010;



Schiff & Levit 2010) Monimenetelmällisiä tutkimuksia katsausaineistossa puolestaan oli kolme kappaletta (Gladstone ym. 2011; Perlinski; Blomband & Morén 2012; Pölkki, Vornanen & Colliander 2016). Koska määrällisten tutkimusten määrä on kuitenkin suhteellisen suuri, ja myös monimenetelmällisiä tutkimuksia löytyy katsausaineistosta, voidaan katsausaineistoa luonnehtia tutkimusotteen osalta monipuoliseksi.

Mitä tulee katsauksessa käytettävien tutkimusten aineistonkeruumenetelmiin, näyttäytyy katsausaineisto niiden osalta hieman yksipuolisemmassa valossa. Selkeä trendi aineistonkeruun suhteen näyttää olevan yksilöhaastattelut, joita käytettiin peräti viidessätoista tutkimuksessa (Damiani ym 2017; Altena ym. 2017; Reimer 2017; Arbeiter & Toros 2017; Chong 2016; Ungar & Ikeda 2016; Hoybye-Martensen 2015; Reimer 2014; Rice & Girvin 2014; Keeling & van Wormer 2012, Gladstone ym. 2011; Witt ym. 2010; Halverson & Brownlee 2010; Holland 2010; Alexander & Charles 2009; Winter 2009). Näistä viidestätoista tutkimuksesta kuitenkin kahdessa haastatteluiden ohella käytettiin myös jotakin muuta aineistonkeruumenetelmää (Rice & Girvin 2014; Holland 2010). Ricen ja Girvinin (2014) tutkimuksessa fokusryhmän haastatteluiden ohella havainnoitiin oikeussalissa tapahtuvaa vuorovaikutusta. Holland (2010) käytti aineistonkeruussaan huomattavasti laajempaa repertuaaria, sillä aineisto kerättiin osallistamalla tutkimushenkilöitä monin tavoin: haastatteluiden ohella he loivat aineistoa valokuvaamalla, päiväkirjoin, animaatioin sekä piirtämällä.

Kyselyn avulla aineisto kerättiin neljässä tutkimuksessa (Hageman & St. George 2018; Knight 2012; Perlinski, Blomband & Morén 2012; Schiff & Levit 2010). Hageman ja St. George (2018) selvittivät verkkokyselyn avulla sitä, kuinka usein sosiaalityöntekijät ottivat perheväkivaltaa kokeneiden asiakkaidensa kanssa puheeksi heidän mahdolliset taloudelliset haasteensa. Lisäksi kyselyllä kerättiin tietoa sosiaalityöntekijöiden ominaisuuksista sekä heidän tietoaan perheväkivallasta. Schiff ja Levit (2010) tutkivat haastattelussaan kyselyn keinoin päihdeongelmaisten naisten ja sosiaalityöntekijöiden välistä terapeutista allianssia kyselyn ja haastattelun keinoin. Kyselyllä kerättiin tietoa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tapaamisten tiheydestä, heidän välillään vallitsevasta terapeutisesta allianssista, post-traumaattisesta stressistä ja toivosta, ja tietokoneelle tallennetun datan avulla saatiin tietoa asiakkaan huumeiden käytön määrästä kuluneen vuoden ajalta. Havainnoimalla aineisto puolestaan kerättiin kahdessa tutkimuksessa (Räsänen 2015; Matarese & Nijnatten 2015).

Matarese ja Nijnatten (2015) analysoivat tutkimuksessaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta audiotallenteelta, kun taas Räsänen (2015) tutkimuksessa aineisto koostui videoiduista sosiaalipäivystyksen työntekijän ja asiakkaan välisistä tapaamisista.

Räsänen (2015) tutkimuksessa aineisto koostui kahdeksasta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan videoidusta tapaamisesta sosiaalityöntekijän toimistosta. Videotallenteet olivat keskimäärin kahdenkymmenen yhden minuutin mittaisia, ja erityisen kiinnostaviksi ne teki tietokoneen sijoittuminen käytännöllisesti katsoen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliin. Tapaamiset koskivat palveluita, jotka vaativat sosiaalityöntekijältä aktiivista tietokoneen käyttöä samalla, kun hän oli kasvokkaisvuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Tutkimuksen keskiössä oli sosiaalityöntekijän tasapainoileminen samanaikaisesti tietokoneen käyttämisen ja asiakkaaseen keskittymisen välillä. Tutkimuksessa analysoitiin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan verbaalista ja nonverbaalista viestintäkäyttäytymistä merkkijärjestelmän tasolla. Tutkimuksessa havaittiin, että tietokoneen samanaikaisen käyttämisen seuraukset vuorovaikutuksella vaihtelivat hyödyllisestä ja vuorovaikutusta palvelevasta aina vuorovaikutuksen kannalta vähemmän toivottuihin ja sen kannalta haitallisiin. Tutkimus kuitenkin osoitti, että sosiaalityöntekijöiden tulee osata käyttää tietokonetta vuorovaikutuksen kannalta sopivalla ja sujuvalla tavalla.

Yhteenvetona tämän katsausaineiston tutkimusten tutkimusmenetelmistä ja aineistonkeruumenetelmistä voitaneen todeta, että suurin osa katsauksen tutkimuksista on laadullista tutkimusta, jonka aineisto on kerätty haastatteluin. Tulokset myös osoittavat, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa korostui lastensuojelu- ja perhetyö, mutta myös muita asiakasryhmiä oli tutkimuksessa edustettuna.

## 5. Johtopäätökset ja arviointi

Tässä kirjallisuuskatsauksessa tarkasteltiin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tutkimusta tavoitteena kuvata ja jäsentää sitä. Tavoitteena oli kuvata ja jäsentää sitä, mitä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksesta on tutkittu, mitä siitä on havaittu, sekä miten aihetta on tutkittu. Katsaus osoittaa, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus sekä vuorovaikutussuhde ovat keskeisessä osassa sosiaalityötä. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta ollaan tutkittu useasta eri näkökulmasta käsin. Tutkimuksen kohteena on olleet niin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde ja sen kuvaukset, vuorovaikutuksen osapuoliin kytkeytyvät ilmiöt, sitoutuminen osana sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta ja työskentelyä, sekä sosiaalityöntekijän viestintäkäyttäytyminen siihen liittyvine haasteineen ja mahdollisuuksineen.

Tämä systemaattinen kirjallisuuskatsaus on pyritty toteuttamaan mahdollisimman huolellisesti ja kattavasti. Kirjallisuushaun prosessia on kuvattu mahdollisimman tarkasti, jotta se on tarvittaessa lukijan toistettavissa. Myös analyysin vaiheita on kuvailtu tarkasti. On kuitenkin otettava huomioon, että mitä tulee erityisesti katsausaineiston valintaan ja rajaamiseen, on mukana myös inhimillisyyden ja subjektiivisuuden elementit. Toinen tutkija olisi nimittäin hyvinkin saattanut tehdä erilaisia päätöksiä liittyen yksittäisten tutkimusten sisällyttämiseen katsausaineistoon. Vaikka tutkimusartikkeleiden valintaa helpottavaksi työkaluksi muodostetut valintakriteerit olivat selkeät, on niiden tulkinta ja soveltaminen käytännössä aina jossain määrin monitulkintaista. Tiedonhaun prosessin lisäksi myös tulokset ja johtopäätökset on esitetty siten, että lukija voi seurata tutkijan ajattelua, mutta olemassa on kuitenkin mahdollisuus siitä, että toinen tutkija olisi tehnyt katsauksen perusteella erilaisia johtopäätöksiä tai nostanut esille erilaisia asioita kenties toisin painotuksin.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisellä vuorovaikutussuhteella on yhteys sosiaalityön tuloksiin (Heinonen & Spearman 2001, 110-111). Myös katsaus osoittaa, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde on äärimmäisen tärkeä osa sosiaalityötä. Tämä käy ilmi kahdesta seikasta: ensiksi, vuorovaikutussuhteeseen liittyvä tutkimusta on katsauksessa runsaasti, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen tutkimuksessa vuorovaikutussuhde on tutkimuksen kohteena useammassa tutkimuksessa kuin

esimerkiksi sosiaalityöntekijän vuorovaikutusosaaminen. Toiseksi, tutkimusten sisällöt korostavat toimivan vuorovaikutussuhteen tärkeyttä sosiaalityössä. Sosiaalityön voi nähdä tapahtuvan nimenomaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutussuhteessa. Vuorovaikutussuhteen laadulla on myös todettu olevan yhteys sosiaalityön tuloksiin. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen tutkimuksessa on tutkittu vuorovaikutussuhteen kehittymistä ja sen vaiheita. Tutkimusta kohdistuu niin suhteen luomiseen, ylläpitämiseen, kuin myös suhteen päättämisvaiheeseen.

Miten toimiva asiakassuhde sosiaalityössä sitten rakennetaan? Siasin (2009, 160) mukaan luottamus on minkä tahansa asiakassuhteen menestymisen edellytys. Tutkimus osoittaa, että luottamuksellisuus on erittäin tärkeää myös sosiaalityössä. Esimerkiksi sosiaalityöntekijän käyttämää työskentelymenetelmää oleellisempaa on luottamuksen saavuttaminen ja säilyttäminen asiakassuhteessa (Perlinski, Blomband & Morén 2012). Sosiaalityöntekijöiden kannattaa painottaa dialogisuutta, tuen tarjoamista sekä luottamuksellisuutta pyrkiessään onnistuneisiin tuloksiin työskentelyssään (Altena ym. 2017). Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta koskevasta tutkimuksesta käy ilmi luottamuksellisen suhteen luomisen tärkeys. Luottamuksen rakentumisen haasteeksi voi muodostua sosiaalityöntekijän rooli valtaa käyttävänä ammattilaisena (Winter 2009). Myös vastavuoroisuuden puute vuorovaikutuksessa voi muodostua haasteeksi luottamuksen rakentumisessa (Rice & Girvin 2014).

Ammatillisten rajojen määrittäminen on sosiaalityöntekijän ammatissa keskeinen osaamiseen liittyvä tekijä, ja ammatillisten rajojen funktiona on niin asiakkaan kuin sosiaalityöntekijänkin hyvinvoinnin turvaaminen (Ife 2012, 273). Aiheesta tehty tutkimus paljastaa sosiaalityöntekijöiden kokemia sisäisiä ristiriitoja koulutuksen ohjeistaman ihanteellisen ammatillisen käyttäytymisen ja käytännön sosiaalityössä kohdatun vastavuoroisuuden, kuten asiakkaiden osoittaman välittämisen ja mahdollisten kaksoissuhteiden osalta (Alexander 2009; Halverson & Brownlee 2010; Reimer 2014). Käytännön sosiaalityössä erityisesti tietyissä ympäristöissä ammatilliset rajat voivat olla haasteellista määrittellä, mikä tekee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen suhteen yhä monimutkaisemmaksi. Vaikka kaksoissuhteet eivät olisikaan kaikkien sosiaalityöntekijöiden arkipäivää, on suhteen vastavuoroisuuteen ja mahdollisiin päällekkäisiin rooleihin kytkeytyvä pohdinta varmasti jotain, joka koskettaa jokaista sosiaalityöntekijää. Kiinnostavaa olisikin tulevaisuudessa

tarkastella sitä, millaiset vaikutukset tällaisilla vastavuoroisilla asiakassuhteilla, tai jopa kaksoissuhteilla, on sosiaalityön tuloksiin. Onko sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille muodostuva vastavuoroinen vuorovaikutussuhde, tai jopa kaksoissuhde, haitallinen asiakkaan kannalta?

Tutkimus paljastaa myös niitä vuorovaikutukseen liittyviä haasteita, jotka vaikeuttavat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutussuhteen muodostumista. Toimivan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutussuhteen muodostumisen esteenä voi olla useita asioita, mutta vastavuoroisuuden puuttuminen vuorovaikutuksesta näytti olevan yksi tekijä, joka vaikeutti luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostumista. Vaikuttaa siltä, että sosiaalityön onnistumisen kannalta on tärkeää pyrkiä luomaan luottamuksellinen suhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille. Luottamuksellisen suhteen luominen taas puolestaan näyttää edellyttävän suhteen molempien osapuolien vastavuoroista osallistumista. Luottamussuhdetta ei synny asiakkaan jäädessä liian passiiviseksi osapuoleksi (esim. Rice & Girvin 2014; Altena ym. 2017). Toisaalta tutkimus osoittaa myös sen, että liian läheisiä, ystävyysuhdetta muistuttavia suhteita sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä paheksutaan sosiaalityössä, eikä niitä pidetä ammatillisesti hyväksyttävänä (esim. Alexander & Charles 2009; Halverson & Brownlee 2010). Näiden tutkimusten valossa sosiaalityöntekijän työskentely näyttää vuorovaikutuksen näkökulmasta tarkasteltuna vaativan kykyä hienovaraiseen tasapainoiluun luottamuksellisuuden saavuttamisen ja ammatillisuuden säilyttämisen välillä.

Tutkimus osoittaa, että luottamus kytkeytyy merkityksellisellä tavalla useaan eri sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen osa-alueeseen. Vuorovaikutuksen osapuoliin liittyviin tekijöihin se kytkeytyy muun muassa asennoitumisen osalta. Luottamusta kokiessaan niin sosiaalityöntekijän kuin asiakkaan asennoituminen positiivisesti vuorovaikutuksen toiseen osapuoleen sekä heidän väliseen vuorovaikutussuhteeseen näyttää helpottuvan (Allen 2018). Myös sitoutuminen on tärkeässä osassa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta, koska sitoutumalla yhteiseen työskentelyyn ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutussuhteeseen suhde myös todennäköisemmin kehittyy luottamuksellisempaan suuntaan (Ungar & Ikeda 2016). Ilmiö näyttää olevan kaksisuuntainen: luottamus ja dialogisuus ovat avusi sitoutumisen prosessissa (esim. Arbeiter

& Toros 2017), ja sitoutuminen puolestaan edesauttaa luottamuksen rakentumisessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille (esim. Ungar & Ikeda 2016).

Juhilan (2006, 206) mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa tulee näkyväksi toisiaan täydentävät identiteetit, joihin liittyy ehdotuksia kyseiseen identiteettiin kuuluvasta käyttäytymisestä tilanteesta. Näin ollen asiakkaan on toivottavaa tarttua asiakkaan rooliin, ja sosiaalityöntekijälle muodostuu ammattilaisen ja auttajan rooli. Kuten Matarese ja Nijnatten (2015) tutkimuksessaan todistivat, tarjolla oleviin identiteetteihin ei kuitenkaan aina tartuta, vaan asiakas voi vastustaa tarjolla olevaa identiteettiä ja pyrkiä rakentamaan vuorovaikutuksen keinoin toista, itselleen mielekkäämpää identiteettiä tarjotun tilalle. Näin ollen vuorovaikutuksen keinoin asiakas voi osoittaa valtaa asetelmassa, jossa valta tyypillisesti on sosiaalityöntekijällä. Tämän katsauksen perusteella sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen tutkimus edustaa identiteetteihin ja rooleihin liittyvien osuuksiensa perusteella näkökulmaa, jossa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde nähdään ennen kaikkea vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena tarkastellessa sille on ominaista roolien ja identiteettien dynaaminen luonne sekä niiden joustava neuvottelemisen vuorovaikutuksessa (Juhila 2006, 201).

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta on tutkittu varsin monipuolisesti. Tutkimusotteeltaan aiheesta löytyy niin laadullisella kuin määrälliselläkin tutkimusotteella toteutettua tutkimusta. Myös monimenetelmälliset tutkimukset ovat pienimuotoisesti edustettuna. Aiheesta tehtyä tutkimusta on tehty tasapuolisesti niin sosiaalityöntekijöiden kuin asiakkaidenkin näkökulmasta käsin. Sosiaalityölle on luonteenomaista työskentely monenlaisten asiakkaiden kanssa, jotka ovat sosiaalityön palveluiden piirissä vaihtelevista syistä johtuen. Kirjavasta asiakaskunnasta ylivoimaisesti eniten tutkimusta kohdistuu lastensuojeluun ja perhetyöhön. Olisi kiinnostavaa selvittää, olisiko tutkimuksen kohteena olleet ilmiöt olleet erilaiset, mikäli valtaosa tutkimuksesta olisikin kohdistunut lastensuojelu- ja perhetyön sijaan esimerkiksi asunnottomien asiakkaiden vuorovaikutukseen sosiaalityöntekijöiden kanssa. Suurimmassa osassa tutkimuksia aineisto kerättiin yksilöhaastatteluin, mikä tuottaa tutkimustuloksiksi luonteeltaan kenties syvällisempää ja kuvailevampaa tietoa, kuin esimerkiksi kyselylomakkeet, joiden avulla tuotettava tieto voisi antaa erilaisen näkökulman tutkimuskohteeseen.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen vaikuttavia tekijöitä on tämän katsausaineiston puitteissa löydetty jonkin verran. Tutkimus osoittaa, että niin sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidot kuin sosiaalityön taidotkin (*casework skills*) vaikuttavat osaltaan siihen, millaiseksi vuorovaikutus asiakkaan kanssa muodostuu. Sosiaalityöntekijöiden viestintäkäyttäytymiseen vaikuttaa myös sellaiset vuorovaikutuksen osapuoleen kytkeytyvät tekijät, kuten ikä ja kokemus sosiaalityöntekijänä. Tämän ohella tutkimuksesta kuitenkin käy ilmi, että myös ympäristöön liittyvät tekijät vaikuttavat joissain tapauksissa huomattavasti siihen, millaiseksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus sekä vuorovaikutussuhde muodostuu. Ympäristöön liittyvät tekijät voivat olla esimerkiksi työskentely pienellä paikkakunnalla tai sellaisen yhteisön jäsenenä, jossa ammatilliset rajat ovat vaikeampia määritellä. Arkaluontoisten asioita käsitellessä myös sosiaalityöntekijöiden valmius kysyä kyseisistä aiheista vaikuttaa vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa.

Sosiaalityöntekijöiltä odotetaan sujuvia vuorovaikutustaitoja, ja kykyä aloittaa, ylläpitää ja päättää vuorovaikutussuhteita (Higham 2006, 32). Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa korostuu vuorovaikutussuhteen kehittymisen tärkeys osana onnistunutta sosiaalityötä. Aihetta koskevassa tutkimuksessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta tarkastellaan monesta eri näkökulmasta käsin. Sosiaalityöntekijän vuorovaikutusosaamiseen liittyy vuorovaikutussuhteen aloittamiseen, ylläpitämiseen ja päättämiseen liittyvien taitojen lisäksi myös erilaisten artefaktien, kuten tietokoneiden tai lomakkeiden, sujuva käyttö osana asiakasvuorovaikutusta. Niin ikään sosiaalityöntekijöiltä odotetaan neuvokkuutta haastavissa asiakastilanteissa, joita sosiaalityöntekijät näyttävät tämänkin katsauksen perusteella kohtaavan melko runsaasti erityisesti vasten tahtaan asiakkaan olevien asiakkaiden parissa. Useissa aihetta koskevissa tutkimuksissa sosiaalityöntekijän vuorovaikutusosaaminen ja vuorovaikutustaidot sivuavat jollain tavalla aihetta. Mielenkiintoista olisikin tarkastella vuorovaikutusosaamista myös asiakkaiden näkökulmasta. Asiakkaiden vuorovaikutusosaamiselle tutkimuksessa ei tällä hetkellä jää sijaa.

Tutkimuksissa havaittiin, että sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhtautuminen heidän välistä vuorovaikutusta ja vuorovaikutussuhdetta kohtaan vaihtelee huomattavasti. Asiakkaiden suhtautuminen sosiaalityöntekijää kohtaan voi vaihdella työntekijää kohtaan

koetusta välittämisestä (Alexander & Charles 2009) aina sosiaalityöntekijää ja vuorovaikutussuhdetta kohtaan koettuun pelkoon (Witt, Poulin, Ingersoll ja Deng 2010). Vuorovaikutussuhteen osapuolten toisiinsa suhtautuminen sekä heidän väliseen suhteeseen asennoituminen vaikuttaa myös osapuolten vuorovaikutussuhteeseen sitoutumiseen. Sitoutumisella taas on vaikutusta siihen, millaiseksi suhde muodostuu ja millaiset ovat sosiaalityön tulokset. Sitoutuneempien asiakkaiden kohdalla tulokset vaikuttavat olevan onnistuneempia (Gladstone, Dumbrill, Leslie, Koster, Young & Ismaila, 2011).

Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen tutkimuksessa korostuu tasapainoilu kahden aiheelle keskeisen ilmiön, luottamuksen ja ammatillisuuden, välillä. Merkittävä osa aihetta koskevasta tutkimuksesta korostaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille syntyvän luottamuksellisen, dialogisen vuorovaikutussuhteen tärkeyttä työn onnistumisessa. Samalla tutkimuksessa myös korostuu sosiaalityöntekijän näkökulmasta tarkastellut ammatillisen roolin ja sopivien rajojen piirtämisen tärkeys, mutta samalla myös haastavuus. Sosiaalityöntekijät raportoivat ristiriitaisista tunteista käytännön asiakastyön ja heidän saamansa koulutuksen välillä: kaikissa tapauksissa käytännön sosiaalityö ei vastaa sitä, millaiset valmiudet koulutus antaa sosiaalityöntekijälle, vaan asiakastyö on luonteeltaan paljon oletettua vastavuoroisempaa. Sosiaalityöntekijöiden hyvinvoinnin kannalta ristiriitaiset tunteet aiheesta on ymmärrettäviä, muttei toivottavia. Aiheesta herää kysymyksiä jatkotutkimukselle: antaako sosiaalityöntekijöiden koulutus valmiudet ammatillisten rajojen arvioinnille, määrittelemiselle ja ilmaisemiselle myös sellaisissa ympäristöissä työskennellessä, joissa ammatillisten rajojen määrittelemine on haastavampaa, kuin esimerkiksi suurissa kaupungeissa työskennellessä? Jatkotutkimuksessa olisi kiinnostavaa selvittää tarkemmin samanaikaisen luottamuksen saavuttamisen ja ammatillisuuden säilyttämisen prosesseja sosiaalityössä.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen tutkimuksessa korostuu lastensuojelun ja perhetyön asiakkaiden näkökulma. Lastensuojelu- ja perhetyössä korostuu toimivan ja luottamuksellisen suhteen luominen niin asiakkaana oleviin lapsiin kuin heidän vanhempainsa, mikäli asiakkuus kohdistuu myös heihin. Olisi kiinnostavaa jatkossa tietää, nousisivatko myös muiden asiakasryhmien tutkimuksesta esiin samat tutkimuskohteet: vuorovaikutussuhde, vuorovaikutuksen osapuoliin liittyvät tekijät, sitoutuminen ja vuorovaikutuskäyttäytyminen. Kiinnostavaa olisi myös selvittää, näyttäytyisikö myös muiden asiakasryhmien kohdalla



sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen ja toisaalta ammatillisten rajojen säilyttämisen vuoropuhelu yhtä keskeisenä tekijänä. Jatkotutkimuksella voitaisiin myös paneutua selvittämään niitä mahdollisia positiivisia kuin negatiivisiakin seurauksia, mitä sosiaalityössä tapahtuu, mikäli tasapainoilu luottamuksellisen ja läheisen suhteen sekä ammatillisten rajojen välillä epäonnistuu.

Tutkimushenkilöiden osalta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa korostuu lastensuojelu- ja perhetyö. Tutkimusotteen puolesta aiheesta tehty tutkimus on monipuolista, mutta valtaosassa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta koskevassa tutkimuksessa aineistonkeruutapana on haastattelut. Tässä kirjallisuuskatsauksessa selvisi, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksesta on tutkittu vuorovaikutussuhteeseen ja vuorovaikutussuhteen osapuoliin kytkeytyviä ilmiöitä, sitoutumista sekä sosiaalityöntekijän viestintäkäyttäytymiseen liittyviä tekijöitä. Keskeinen haaste sosiaalityöntekijän viestintäkäyttäytymisessä näyttää olevan tasapainoilu luottamuksellisen ja tarpeeksi läheisen asiakassuhteen ja toisaalta ammatillisten rajojen säilyttämisen välillä.

## Kirjallisuus

Aveyard, H. 2014. Doing a literature review in health and social care: a practical guide. 3<sup>rd</sup> ed. Maidenhead: Open University Press 2014.

Böhnisch, L. 2016. Social Work: A Problem-oriented Introduction. Toinen painos. Oldenbourg: De Gruyter.

Coushshed, V. & Orme, J. 2006. Social Work Practice. 4<sup>th</sup> ed. Palgrave MacMillan: London.

Gerlander, M. & Isotalus, P. 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriiivoja.

Saatavana:

[http://www.academia.edu/1208142/PROFESSIONAALISTEN\\_VIESTINT%C3%84SUHTEIDEN\\_%C3%84RIVIIVOJA](http://www.academia.edu/1208142/PROFESSIONAALISTEN_VIESTINT%C3%84SUHTEIDEN_%C3%84RIVIIVOJA) (Haettu 27.9.2018)

Guerrero, L., Afifi, W. & Anderse, P. 2014. Close encounter: communication in relationships. 4<sup>th</sup> ed. Sage: Thousand Oaks, California.

Hannawa, A. & Spitzberg, B. 2015. Communication competence. Handbooks of communication science. Berlin: De Gruyter.

Heinonen, T. & Spearman, L. 2001. Social work practice. Problem solving and beyond. Toronto: Irwin Publishing.

Higham, P. 2006. Social work: introducing professional practice. London: Sage.

Hopps, J. & Lowe, T. 2008. The Scope of Social Work Practice. Volume 1. The Profession of Social Work. Teoksessa Sovers, K. & Dulmus, C. 2008. Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare. Hoboken, N.J.: Wiley Blackwell.

Hunt, Arnett & Madhavara 2006. The Explanatory Foundations of Relationship Marketing Theory. Journal of Business & Industrial Marketing.

- Johansson, K., Axelin, A., Stolt, M. & Ääri, R. (toim.) 2007. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. Turku: Turun yliopisto.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Maritta Törrönen, Petra Salovaara ja Minna Veistilä (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 138–147.
- Kadushin, A. & Kadushin, G. 1997. The Social Work Interview: A Guide for Human Service Professionals. 4th ed. New York: Columbia University Press.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. 3. painos. Helsinki. Tietosanoma oy.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Toinen painos. Gaudeamus. Helsinki.
- Ruin, R., Rubin, A. & Piele L. 2005. Communication Research: Strategies and Sources. 6<sup>th</sup> ed. Thomson Wadsworth. Belmont, California.
- Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus?: johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasa: Vaasan yliopisto 2011.
- Sias, P. 2009. Organizing Relationships. Traditional and Emerging Perspectives Workplace Relationships. Sage: Thousand Oaks, California.
- Sipilä, J. 1989. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.
- Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja, 2006. Sosiaalihuolto suomessa. Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä. Saatavana:  
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70027/Es200611.pdf?sequence=1>  
(Haettu: 25.10.2018)
- Sosnet-yliopistoverkoston verkkosivu. Sosiaalityön määrittely, 2003. (Haettu 29.10.2018.  
<https://www.sosnet.fi/Suomeksi/Koulutus/Peruskoulutus/Sosiaalityon-maarittely/Sosnetin-maaritelma>)
- Sovers, K. & Dulmus, C. 2008. Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare. Hoboken, N.J.: Wiley Blackwell.

Spitzberg, B. H., Cupach, W.R. 1984. *Interpersonal Communication Competence*. Beverly Hills: Sage Publications.

Strom-Gottfried, K. 2008. *Values and Ethics for Professional Social Work Practice*. Volume 1. *The Profession of Social Work*. Teoksessa *Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare*. Hoboken, N.J.: Wiley Blackwell.

Trevithick, P. 2011. *Social Work Skills and Knowledge: A Practice Handbook*. 3rd ed. Maidenhead: McGraw-Hill Education.

## Liite 1. Katsauskirjallisuus

### Katsauskirjallisuus

Alexander, C. & Charles, G. (2009). Caring, mutuality and reciprocity in social Worker—Client relationships. *Journal of Social Work, 9*(1), 5-22.

ALLEN, J. (2018). How attitude affects worker-client relationships among missouri social service workers. *Lucerna, 12*, 133-146. Haettu osoitteesta <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=afh&AN=129839472&site=eehost-live>

Altena, A. M., Krabbenborg, M. A. M., Boersma, S. N., Beijersbergen, M. D., van den Berg, Yvonne H.M, Vollebergh, W. A. M. & Wolf, J. R. L. M. (2017). The working alliance between homeless young adults and workers: A dyadic approach. *Children and Youth Services Review, 73*, 368-374.

Chong, H. H. (2016). The understanding of indigenous peoples towards professional relationships: The case of taiwan. *International Social Work, 59*(2), 235-245.

Damiani-Taraba, G., Dumbrill, G., Gladstone, J., Koster, A., Leslie, B. & Charles, M. (2017). The evolving relationship between casework skills, engagement, and positive case outcomes in child protection: A structural equation model. *Children and Youth Services Review, 79*, 456. Haettu osoitteesta <https://search-proquest-com.ezproxy.jyu.fi/docview/2032481802?accountid=11774>

Gladstone, J., Dumbrill, G., Leslie, B., Koster, A., Young, M. & Ismaila, A. (2012). Looking at engagement and outcome from the perspectives of child protection workers and

parents. *Children and Youth Services Review*, 34(1), 112-118.

doi:10.1016/j.childyouth.2011.09.003

Hageman, S. A. & St. George, Diane Marie M. (2018). Social workers, intimate partner violence (IPV), and client financial concerns. *Journal of Social Service Research*, 44(3), 391-399.

Halverson, G. & Brownlee, K. (2010). Managing ethical considerations around dual relationships in small rural and remote Canadian communities. *International Social Work*, 53(2), 247-260.

Høybye-Mortensen, M. (2015). Social work and artefacts: Social workers' use of objects in client relations. *European Journal of Social Work*, 18(5), 703-717.

June Keeling & Katherine van Wormer. (2012). Social worker interventions in situations of domestic violence: What we can learn from survivors' personal narratives? *The British Journal of Social Work*, 42(7), 1354-1370.

Knight, C. (2012). Social workers' attitudes towards and engagement in self-disclosure. *Clinical Social Work Journal*, 40(3), 297-306.

Matarese, M. T. & van Nijnatten, C. (2015). Making a case for client insistence in social work interaction. *Discourse Processes*, 52(8), 670-688.

Perlinski, M., Blom, B. & Morén, S. (2013). Getting a sense of the client: Working methods in the personal social services in Sweden. *Journal of Social Work*, 13(5), 508-532.

Pölkki, P., Vornanen, R. & Colliander, R. (2016). Critical factors of intensive family work connected with positive outcomes for child welfare clients. *European Journal of Social Work*, 19(3-4), 500-518.

Rasanen, J. (2015). Emergency social workers navigating between computer and client. *British Journal of Social Work*, 45(7), 2016. Haettu osoitteesta <https://search-proquest-com.ezproxy.jyu.fi/docview/1728002154?accountid=11774>

Reimer, E. C. (2014). Using friendship to build professional family work relationships where child neglect is an issue: Worker perceptions. *Australian Social Work*, 67(3), 315-331.

- Reimer, E. C. (2017). Leaving the door open for “tune ups”: Challenging notions of ending working relationships in family work. *Child & Family Social Work, 22*(4), 1357-1364.
- Rice, K. & Girvin, H. (2014). Engaging families, building relationships: Strategies for working across systems from a social exchange perspective. *Advances in Social Work, 15*(2), 306-317. Haettu osoitteesta <https://doaj.org/article/b88bf4c0fbb0457188b1c1230277a7a3>
- Rockwell, J. (2012). From person-centered to relational care: Expanding the focus in residential care facilities. *Journal of Gerontological Social Work, 55*(3), 233-248.
- Sally Holland. (2010). Looked after children and the ethic of care. *The British Journal of Social Work, 40*(6), 1664-1680.
- Sanders, S., Bullock, K. & Broussard, C. (2012). Exploring professional boundaries in end-of-life care: Considerations for hospice social workers and other members of the team. *Journal of Social Work in End-of-Life & Palliative Care, 8*(1), 10-28.
- Schiff, M. & Levit, S. (2010). Correlates of therapeutic alliance and treatment outcomes among israeli female methadone patients. *Research on Social Work Practice, 20*(4), 380-390.
- Winter, K. (2009). Relationships matter: The problems and prospects for social workers' relationships with young children in care. *Child & Family Social Work, 14*(4), 450-460.
- Witt, H., Poulin, J., Ingersoll, T. & Deng, R. (2011). Older chinese adults' fear of intimacy with helping professionals. *Journal of Cross-Cultural Gerontology, 26*(1), 71-83.

## Liite 2. Tutkimusasetelmat

	Tutkimuksen tekijät ja julkaisu vuosi	Tutkimuksen kohde	Tutkimuksen tavoite	Ketä on tutkittu	Tutkimusmenetelmä	Keskeisimmät tutkimustulokset	Muita havaintoja
1.	Hageman & St. George 2018	Puheeksi ottaminen	Kuvata taloudellisten ongelmien puheeksi ottamisen määrää ja siihen vaikuttavia tekijöitä perheväkivaltaa kokevien asiakkaiden parissa.	Sosiaalityöntekijät (n=266)	Määrällinen poikittaistutkimus, Aineisto kerättiin kyselyllä	Alle 30 % osallistujista ottivat asia aina puheeksi, kun taas 14% ei koskaan ottanut sitä puheeksi. Seuraavat tekijät vaikuttivat siihen, kuinka usein sosiaalityöntekijät kysyvät asiakkailtaan taloudellisista ongelmista: koettu osaaminen aiheesta, koettu valmius kysyä asiasta, ikä sekä aiheeseen liittyvä koulutus.	Jatkotutkimusta tarvittaisiin siitä, kuinka helpoksi tai vaikeaksi sosiaalityöntekijät kokevat taloudellisten haasteiden puheeksi ottamisen.
2.	Allen 2018	Viestintäasenne	Tavoitteena selvittää tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalityöntekijän positiivisen käsityksen tai	Sosiaalityöntekijät (social service worker)	Määrällinen, data kerättiin frekvenssitaulukoiden, t-testien sekä	Sosiaalityöntekijän positiivisen kuvan muodostamiseen asiakkaistaan vaikuttaa	Tutkimus ehdottaa sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteiden



			asenteen muodostumiseen asiakkaasta.	(n=232, joista 170 tarjosi tarvittavan tiedon)	korrelaatiotaukoiden avulla	ennen kaikkea kokemuksen pituus sosiaalityöntekijänä sekä luottamus omiin kykyihin.	parantamiseksi mentoroinnin lisäämistä kokemattomien ja kokeneiden sosiaalityöntekijöiden välille.
3.	Damiani-Taraba, Dumbrill, Gladstone, Koster, Leslie & Charles 2017.	Sitoutuminen	Tavoitteena ymmärtää lastensuojelun työntekijöiden ja asiakkaiden välistä sitoutumista asiakkaan sitoutumisen mallin avulla.	Sosiaalityöntekijä-vanhempi -dyadit (n=131), sekä täydentävät haastattelut vanhemmilta (n=28) sekä sosiaalityöntekijöiltä (n=19)	Määrällinen, aineisto kerättiin yksilöhaastatteluin	Työntekijän taidot ("casework -skills: roolien selkiyttäminen, yhteistyössä tehty ongelmanratkaisu, suhdetaidot) vaikuttivat suoraan asiakkaan sitoutumiseen (asiakkaan osallistaminen suunnitteluun, oikeiden palveluiden osoittaminen)	Asiakkaiden sitoutuminen ennusti myös sitoutuneempia sosiaalityöntekijöitä.
4.	Altena, Krabbenborg, Boersma, Beijersbergen, van den Berg,	Allianssi (working alliance)	Selvittää asunnottomien nuorten miesten ja sosiaalityöntekijöiden välisen terapeutin allianssin vaikutuksia heidän elämänlaatuunsa,	Asunnottomat nuoret miehet (n=102) sekä sosiaalityöntekijät (n=32)	Määrällinen, aineisto kerättiin toteuttamalla yksilöhaastattelut kahdesti puolen vuoden välein	Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan terapeutin allianssin laadulla näyttää olevan yhteys sosiaalityön tuloksiin. Dialogisuutta korostavaa	Asiakkaan raporttoima vahva allianssi ei automaattisesti tarkoittanut sitä, että sosiaalityöntekijä

	Vollebergh & Wolf. 2017		sinnikkyyteensä ja itsemääräämisoikeuteensa .			lähestymistapaa tulisi painottaa, jotta asiakkaat tuntisivat itsensä arvostetuiksi ja kyllin turvalliseksi ilmaistakseen odotuksiaan ja rakentaakseen läheisen suhteen työntekijänsä kanssa.	olisi puolestaan myös raportoinut vahvasta allianssista.
5.	Reimer 2017	Vuorovaikutussuhteen vaiheet (suhteen päättymisen)	Kuvata lastensuojelun asiakkaana olevien perheiden ja heidän sosiaalityöntekijöidensä käsityksiä asiakassuhteen loppumisesta.	Perhetyöntekijä-asiakas-valvoja -triadit (n= 8), jotka koostuivat kahdeksasta työntekijästä, yhdeksästä vanhemmasta ja neljästä valvojasta (yhteensä 21 tutkimushenkilöä).	Laadullinen. Aineisto kerättiin puolistrukturoiduin yksilöhaastatteluin.	Tulokset haastavat vallalla olevan näkemyksen, jonka mukaan interventio on ollut epäonnistunut, mikäli asiakas palaa palvelun piiriin. Sen sijaan tutkimus osoittaa tapoja päättää suhte portaittain, ja jättää se ikään kuin taka-alalle, jotta tarvittaessa se voidaan aktivoida uudelleen.	
6.	Arbeiter & Toros 2017	Sitoutuminen	Kuvata perheiden sitoutumista lastensuojelutyössä:	Lastensuojelutyöntekijät (n=11), asiakkaana olevat vanhemmat	Laadullinen. Aineisto kerättiin	Perheet kaipaisivat modernimpaa, vahvuuksiin keskittyvää	

			<p>sitoutumisen prosessia, yhteistyötä ja vuorovaikutussuhteita sekä niitä tekijöitä ja esteitä, jotka sitoutumiseen liittyy.</p>	<p>(n=11) sekä asiakkaana olevat lapset (n=11)</p>	<p>puolistrukturoiduin syvähaastatteluin.</p>	<p>lähestymistapaa asiantuntijuutta painottavan sijaan. Kaikki osapuolet näkivät sitoutumisen prosessissa tärkeäksi suhteen laadun, dialogisuuden, luottamuksen ja tuen.</p>	
7.	Chong 2016	<p>Vuorovaikutussuhteen rakentaminen ja ylläpitäminen</p>	<p>Tarkastella länsimaisen mallin mukaista sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta Taiwanin alkuperäiskansojen parissa.</p>	<p>Sosiaalityöntekijöitä (n=17) sekä asiakkaita (n=8)</p>	<p>Laadullinen. Aineisto kerättiin puolistrukturoiduin yksilöhaastatteluin.</p>	<p>Alkuperäiskansojen edustajien välisiin ammatillisiin suhteisiin ja ammatillisuuden rajoihin vaikuttaa historiallinen ja affektiivinen ulottuvuus, suhteen molempien osapuolten eläminen samassa yhteisössä, sekä kollektiivisuuden korostuminen.</p>	<p>Tutkimuksessa haastateltiin alkuperäiskansojen edustajia.</p>
8.	Räsänen 2015	<p>Artefaktien käyttö asiakaskohtamisessa</p>	<p>Kuvata sosiaalityöntekijän tietokoneen käyttöä asiakaskohtamisissa. Tutkimuksessa kuvataan myös sitä, kuinka tietokoneen käytöllä ohjailtaan tapaamisen kulkua.</p>	<p>Sosiaalipäivystyksen työntekijät (n=8) sekä asiakkaat (n=8)</p>	<p>Etnografinen tutkimusote, jossa aineisto koostui videoituista sosiaalipäivystyksen työntekijän ja asiakkaan välisistä tapaamisista (n=8).</p>	<p>Sosiaalityöntekijät käyttävät tietokonetta resurssina, mutta tietokoneen käyttö vaatii tasapainoilua asiakkaan ja tietokoneen välillä. Tietokoneen käyttö asiakaskohtamisissa edesauttaa tapaamisen</p>	

						tavoitteiden saavuttamista, vaikka sen käyttö voikin olla vuorovaikutuksen näkökulmasta hetkellisesti ei-toivottavaa.	
9.	Ungar & Ikeda 2016	Sitoutuminen	Kuvata erilaisia strategioita lisäksi sellaisten nuorten, jotka ovat pakotettuina sosiaalipalveluiden piirissä, sitoutumista heidän ja sosiaalityöntekijöiden väliseen suhteeseen.	Sosiaalipalveluiden piirissä olevat nuoret asiakkaat, jotka eivät ole saamiensa palveluiden piirissä vapaaehtoisesti, vaan pakon edessä (=61).	Laadullinen. Aineisto kerättiin yksilöhaastatteluin.	Nuoret kuvailivat kolmea erilaista sosiaalityöntekijän roolia: epämuodollista tukea, sääntöjen noudattamista tai huolenpitoa painottavaa. Kaikkien kolmen strategian käyttäminen voi auttaa luomaan terapeutin suhteen nuorten ja sosiaalityöntekijöiden välille.	
10.	Maureen & Nijnatten 201	Vaativan asiakkaan kohtaaminen	Kuvata vaativan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä vuorovaikutusta sekä asiakkaan identiteetin	Sosiaalityöntekijän ja asunnottomien asuntolassa asuvat asiakkaat.	Etnografinen tutkimusote. Aineistossa muodostui audiotallenteista	Sosiaalityöntekijän ja vaativan asiakkaan vuorovaikutuksessa asiakas osoitti valtaansa ottamalla tiettyjä	Vaativan vuorovaikutuksen avulla asiakas myös rakensi identiteettiään

			rakentumista vuorovaikutuksessa.		sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta (n=52), mutta tässä tutkimusartikkelissa analysoitiin vain yksi tallenne.	puheenaiheita esille sekä kontrolloimalla puheenaiheita, ottamalla itsevarman asenteen ja osoittamalla mieltymyksensä sekä tyytymättömyytensä.	erilaiseksi siitä, mikä hänen identiteettinsä lähtökohtaisesti kohtaamisessa oli (esim. ”asunnottoman” sijaan ”isä”).
11.	Hoybye-Martensen 2015	Artefaktien käyttö asiakaskohtaamisissa	Tutkimus tarkastelee sitä, mihin tarkoituksiin sosiaalityöntekijät käyttävät artefakteja.	Vanhusten, lastensuojelun sekä työllistymispalveluissa parissa työskentelevät sosiaalityöntekijät (n=30)	Laadullinen. Aineisto kerättiin yksilöhaastatteluin.	Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät käyttävät artefakteja mm. oikeuttaakseen arkaluontoiset kysymykset tai hylätessään hakemuksen. Artefakteilla näyttää olevan instrumentaalinen, symbolinen sekä esteettinen ulottuvuus.	
12.	Reimer 2014	Ammatillisen suhteen rajat	Ymmärtää ammatillisuuden rajoja lastensuojelutyössä tutkimalla lastensuojelutyöntekijän ja asiakkaan välistä	Asiakkaat (n=9), lastensuojelutyöntekijät (n=8) sekä tarkastajat (supervisor) (n=4)	Laadullinen. Aineisto kerättiin puolistrukturoiduin syvähaastatteluin.	Läheisten, ystävyysuhteen kaltaisten suhteiden rakentaminen on lastensuojelussa tarkoituksenmukaista, mutta työntekijät kokevat	

			suhdetta ystävyysuhteen näkökulmasta.			sisäistä ristiriitaa sekä paheksuntaa kollegoiltaan tällaisten suhteiden vuoksi.	
13.	Rice & Girvin 2014	Vuorovaikutussuhteen kehittyminen	Kuvata ammattilaisten ja lastensuojelun asiakkaina olevien vanhempien välistä vuorovaikutusta oikeussalissa. Tavoitteena kuvata tekijöitä, jotka haittaavat toimivan auttamissuhteen kehittymistä vanhempien ja ammattilaisten välille.	Molempien näkökulma	Laadullinen. Aineisto hankittiin havainnoinnin sekä fokusryhmän puolistrukturoiduin haastatteluin, ja analysoitiin etnografisella menetelmällä.	Vuorovaikutuksen yksipuolisuus on esteenä sellaisten yhteistyöhön perustuvien vuorovaikutussuhteiden syntymiselle sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välille, jotka voisivat tarjota tarpeeksi tukea ja apua asiakkaille.	
14.	Knight 2012	Itsestä kertominen	Kuvata sosiaalityöntekijöiden asenteita sekä sitoutumista itsestä kertomiseen asiakas-kohtaamisissa.	Sosiaalityöntekijät (n=192)	Määrällinen. Aineisto kerättiin kyselytutkimuksella.	Itsestä kertomiseen suhtaudutaan positiivisesti, vaikkakin se koetaan haastavaksi: sosiaalityöntekijät eivät koe opintojen antavan siihen riittävää valmiutta, aiheesta on vaikea puhua esimiesten ja kollegoiden kanssa, ja sitä on vaikea	

						toteuttaa asiakaskohtaamisissa.	
15.	Perlinski, M., Blomband, B. & Morén, S. 2012.		Tutkimus tarkastelee sosiaalityöntekijöiden käyttämiä työskentelymenetelmiä.	Sosiaalityöntekijät (n=249)	Monimenetelmä. Ainiesto kerättiin kyselyn avulla.	Sosiaalityöntekijöiden käyttämistä työskentelymetodeista tehtiin havaintoja, mutta vuorovaikutuksen näkökulmasta keskeinen havainto oli, että käytettyjä menetelmiä tärkeämpään rooliin nousi työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde ja luottamus.	
16.	Keeling & van Wormer 2012	Vuorovaikutussuhde	Kuvata sosiaalityöntekijän ja perheväkivaltaa kokevan asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta.	Perheväkivaltaa kokenet naiset (15 naista haastateltiin, mutta vain kahdeksaa haastattelua käytettiin aineistona)	Laadullinen. Aineisto hankittiin kerronnallisilla haastatteluilla.	Naiset kokivat tyytymättömyyttä tapaan, jolla heidät kohdattiin. Asiakkaisiin tulisi luoda tehokkaampi ja enemmän tukea tarjoava vuorovaikutussuhde.	
17.	Gladstone, Dumbrill, Leslie,	Sitoutuminen	Sosiaalityöntekijöiden ja lastensuojelun asiakkaina olevien vanhempien	Lastensuojelutyöntekijä -vanhempi -dyadit (n=131)	Monimenetelmä. Aineisto kerättiin yksilöhaastatteluin.	Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisellä sitoutumisella näyttää	

	Koster, Young & Ismaila 2011		sitoutumisen vaikutus lastensuojelutyön onnistumiseen.			olevan yhteys lastensuojelutyön onnistumiseen, minkä vuoksi molemminpuolista sitoutumista tulee painottaa lastensuojelutyössä.	
18.	Witt, Poulin, Ingersoll & Deng 2010	Asenteet vuorovaikutussuhteita kohtaan	Kuvata asiakkaiden asenteita ja erityisesti pelkoja neuvontaan perustuvaan asiakassuhteeseen ryhtymisestä ammattilaisten kanssa.	Vanhainkodin asiakkaat (n=150)	Määrällinen. Aineisto kerättiin yksilöhaastatteluin.	Läheistä auttamissuhdetta kohtaan koettuun pelkoon vaikuttavia tekijöitä oli luottamus, perheen tuki, ystävien tuki sekä koettu leimautuminen.	
19.	Holland 2010	Huolehtiminen vuorovaikutussuhteissa	Tutkimuksessa kuvattiin haasteellisissa olosuhteissa elävien nuorten osallistumista huolenpitoa sisältäviin vuorovaikutussuhteisiin, sekä erilaisia eettisiä lähestymistapoja käytännön sosiaalityössä.	8 sukulaisten luokse sijoitettua lasta tai nuorta	Laadullinen. Aineisto kerättiin tutkimushenkilöitä osallistamalla: haastatteluin, videokuvaamalla, valokuvaamalla, animaatioin, päiväkirjoin ja piirtämällä.	Oikeusetiikan näkökulmaan liittyi tutkimuksen mukaan aikaisempi itsenäistyminen, nuorten roolin passiivisuus, kun taas huolenpidon etiikka korosti empaattisia vuorovaikutussuhteita ja nuorten aktiivisuutta	Tutkimushenkilöt saivat itse suunnitella aineistonkeruumenetelmät.



						vuorovaikutussuhteissaan . Nuoret tulisi tutkimuksen mukaan nähdä aktiivisina toimijoina, jotka ovat kompleksisissa suhteissaan myös aktiivisia tuen tarjoajia eikä vain passiivisia vastaanottajia.	
20.	Halverson & Brownlee 2010	Ammatilliset rajat	Tutkimuksessa tarkastellaan kaksoissuhteita sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta sellaisissa pienissä, syrjäisissä kanadalaisyhteisöissä, joissa niitä ei voi välttää.	Sosiaalityöntekijät (n=10)	Laadullinen. Aineisto kerättiin yksilöhaastatteluin.	Tutkimuksen mukaan kaksoissuhteet tällaisissa pienissä yhteisöissä ovat väistämättömiä, toisin kuin isoissa kaupungeissa. Sosiaalityöntekijät kaipaavat selkeämpiä suuntaviivoja ja koulutuksen antamaa valmiutta kohdata kyseiset tilanteet.	Tutkimuksessa kävi ilmi, että kaksoissuhteiden välttely pienessä yhteisössä voi olla sosiaalityöntekijän hyvinvoinnille vahingollista, jos he jättäytyvät yhteisössä taka-alalle välttääkseen kaksoissuhteet.
21.	Schiff & Levit 2010	Terapeuttinen allinssi	Tutkimus tarkastelee niitä potentiaalisia tekijöitä, jotka saattavat vaikuttaa	Päihdeongelmaiset naisiasiakkaat (n=95)	Määrällinen. Aineisto kerättiin kyselyllä.	Tapaamisten tiheys, välttelevä kiintymistyö sekä huumeiden toistuva	

			sosiaalityöntekijän ja päihdeongelmaisen asiakkaan välisen suhteen laatuun ja heidän väliseen terapeuttiseen allianssiin. Myös suhteen vaikutusta asiakkaan mielenterveyteen arvioitiin.			käyttö vaikuttivat suhteen muodostumiseen. Vahva terapeutin yhteys työntekijän ja asiakkaan välillä vaikutti asiakkaiden kokemaan toivoon, mutta ei post-traumaattisiin stressioireisiin.	
22.	Alexander & Charles 2009	Ammatilliset rajat	Kuvata sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakkaiden osoittamasta välittämisestä, ja sen myötä tarkastella uudelleen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta.	Sosiaalityöntekijät, joilla oli kokemus siitä, kun asiakas osoittaa välittämistä heitä kohtaan (n=9)	Laadullinen. Aineisto kerättiin yksilöhaastatteluin.	Ristiriita sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa ja työskentelyssä asettaa heidät tukalaan tilanteeseen, sillä käytännön asiakassuhteet voivat olla vastavuoroisempia, kuin koulutuksen mukaan olisi mielekästä. Tutkimus ehdottaa muutoksia koulutukseen, jotta ymmärrys sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisten	

						suhteen vastavuoroisuudesta kasvaksi.	
23	Winter 2009	Vuorovaikutussuhteen kehittyminen	Kuvata sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaana olevien nuorten lasten välisen suhteen muodostumista ja ylläpitämistä vaikeuttavia tekijöitä.	Lastensuojelun asiakkaana olevat lapset (n=39) sekä heidän sosiaalityöntekijänsä ja vanhempansa.	Laadullinen. Tapaustutkimus, jossa aineisto kerättiin puolistrukturoiduilla syvähaastatteluilla.	Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaana olevien nuorten lasten välisen suhteen kehittymistä vaikeuttaa mm: sosiaalityöntekijöiden kompleksiset roolit ja työtehtävät, asiakkaan luottamus, sosiaalityöntekijöiden käsitykset nuorista lapsista ja heidän kehityksestään, ajanpuute, työvälineiden ja tarvittavan koulutuksen saatavuus sekä organisaatiolle tyypilliset normit ja toimintatavat.	